



# RENDICIÓN DE CUENTAS 2020

Activar Windows  
Ve a Configuración para activar Windows.

# Misión

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



# Visión

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



Diciembre del año

**2020**  
alcanzamos



**15,822**  
puntos de atención

# Cobertura hasta diciembre 2020

## RED PROPIA

192

Agencias

107

Ventanillas de extensión

37

Centro virtual

48

## CENTRO DE RECAUDACIÓN

33

## TU BANCO BANCO AQUÍ

14,733

## CAJEROS AUTOMÁTICOS

864

ATM's

385

ATM's Plus y XPlus

479

## TOTAL PUNTOS DE ATENCIÓN

15,822

# Tipos de Banca



Personas  
**2.48 MM**



Empresas  
**+29 mil**



Empresas Públicas  
**+900**

**2.51** millones  
de clientes

# Estrategia 2020



Nov	Dec	

# Propósitos Estratégicos



**Ser la primera opción  
financiera y de servicios**

**Brindar la mejor  
experiencia al  
cliente**

**Liderar la  
innovación**

**Alcanzar la excelencia  
operacional y tecnológica**

**Instaurar un negocio de  
modelo sostenible y  
humano**

A close-up photograph of two hands shaking in a firm grip, set against a dark blue background with light blue diagonal streaks. The hands are positioned on the right side of the frame, with one hand wearing a dark suit sleeve and a white cuff.

# Ser la primera opción financiera y de servicios

# Obligaciones con el público

Cifras en millones de dólares

SEGMENTO	MONTO
Banca Personas	2,128
Banca Comercial	2,241
Banca Pública	773
<b>TOTAL</b>	<b>5,142</b>

Al cierre de 2020, el Sistema Financiero aumentó US\$3,850MM, mientras que el Banco del Pacífico lo hizo por más de US\$600MM.

**Brindar la mejor  
experiencia  
al cliente**



# Cajeros automáticos

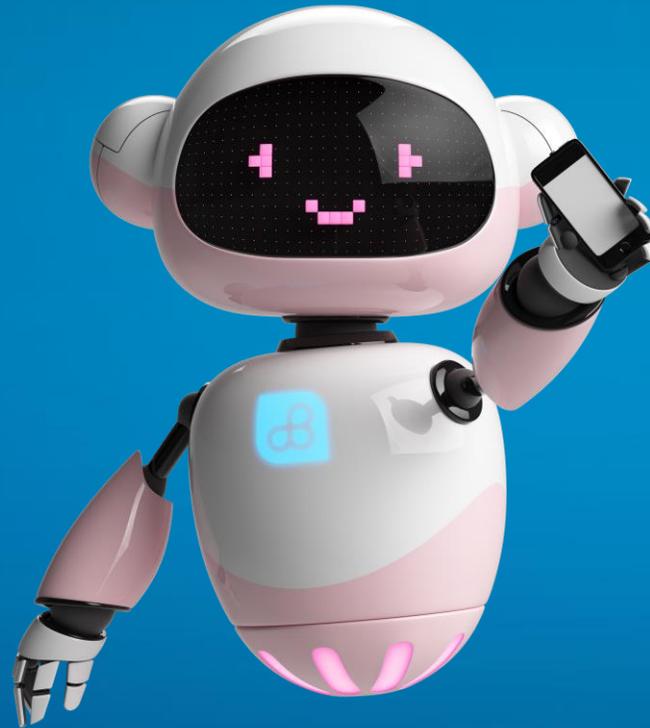
Con la Red de cajeros PLUS y XPLUS más grande a nivel nacional

- Contamos con **25** Cajeros XPLUS
- Cobro de cheques hasta **US\$1,000**



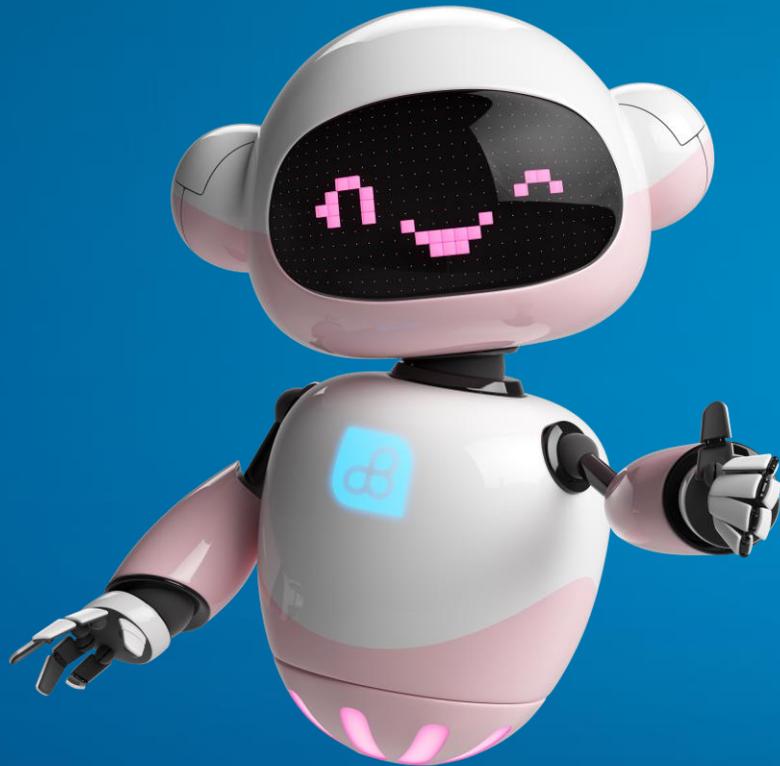
# Agente Virtual SOPHI

Puedes contactar a  
**SOPHI**  
en Facebook , Twitter,  
Web, Alexa, Google



Agrégame a tu  
**whatsapp**  
+593 96 772 3442

# Agente Virtual SOPHI



Durante el

# 2020

se alcanzó la cifra record de  
16 millones de interacciones,  
en comparación al año anterior, siendo  
SOPHI whatsapp la de mayor participación  
(86%).

# Liderar la innovación

# App BdPOS Móvil

**BdPOS Móvil**, es una solución fácil y segura que permite afiliarse en línea a comercios en 5 minutos sin la entrega de documentos físicos. Es una solución dirigida a **emprendedores, micro y pyme**.

Posterior a la afiliación el comercio puede realizar cobros **24/7** interactuando con **BdP Wallet**, logrando un journey 100% digital de punta a punta para el cliente y el comercio.



**Banco del Pacífico**

**Haz crecer tu emprendimiento**  
con la primera App de afiliación

Con la **app BdPOS Móvil**, realiza cobros de tarjetas **PacifiCard** desde tu celular o tablet sin necesidad de un dispositivo POS o tarjeta física. **¡Afiliate en minutos!**

Descárgala en:

Consíguela en el **App Store** | Disponible en **Google Play**

Conoce más en:  
@pacificard.ec  
www.bancodelpacifico.com

**BdPOS móvil** | **PacifiCard**  
Historias que vivir

# Banca Móvil

Durante el 2020, se fortaleció el uso del Teclado BdP simplificando las transacciones de la Banca Móvil principalmente en transferencias, recargas y orden de pago móvil.



# Mi Ahorro Cuenta

Durante el 2020, seguimos fomentando la cultura del ahorro, logrando obtener un total de **US\$4.51MM**. Con la app Mi Ahorro Cuenta los clientes pueden ahorrar de forma diferente y entretenida para alcanzar sus sueños.



# Complementamos la Transformación Digital



De enero a diciembre, se abrieron 181,455 cuentas de ahorros, en comparación al año anterior tuvimos un incremento del 24%

Adicionalmente, con OnBoard se puede obtener en línea una tarjeta de crédito y realizar inversiones.

# Indicadores de Transformación Digital

Transacciones Banca Móvil



↑ 157%

32 MM

82 MM

2019

2020

Transacciones Banca Virtual



↑ 103%

94 MM

191 MM

2019

2020

Interacciones Agente Virtual SOPHI



↑ 339%

3 MM

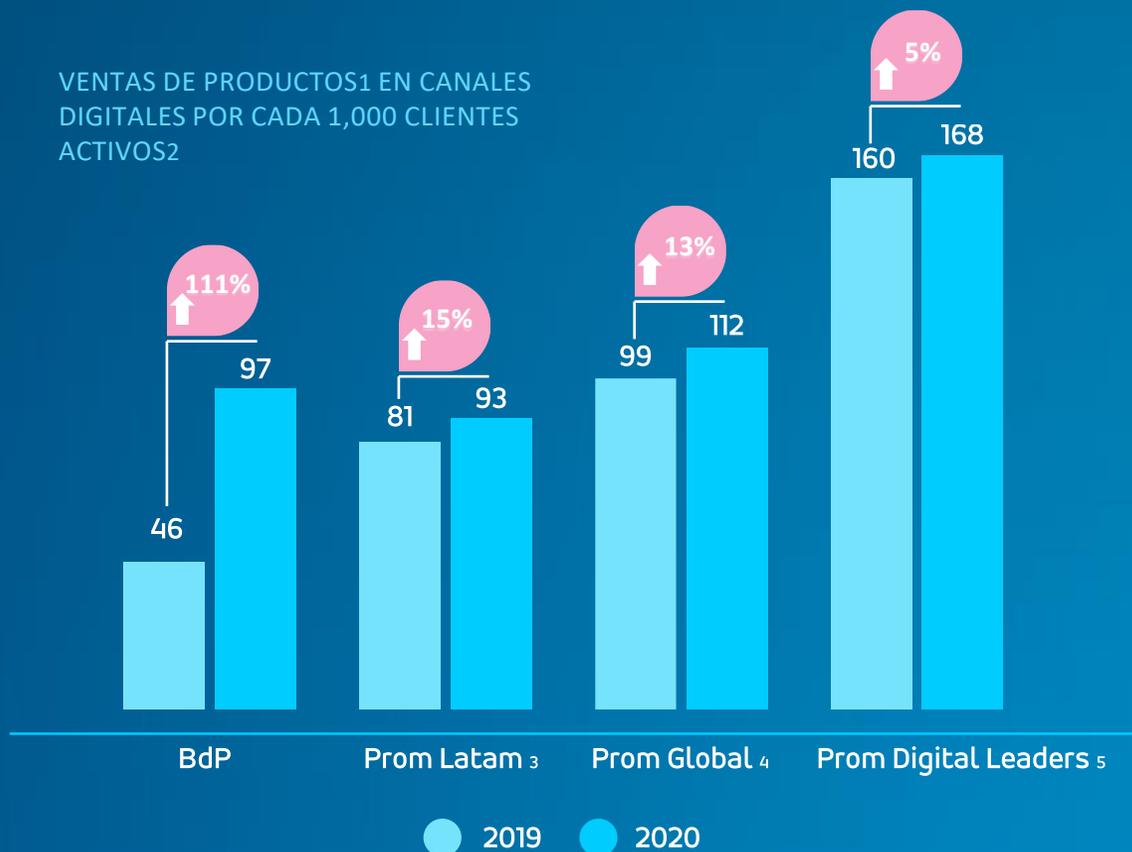
16 MM

2019

2020

# Venta de Productos en Canales Digitales

VENTAS DE PRODUCTOS<sup>1</sup> EN CANALES DIGITALES POR CADA 1,000 CLIENTES ACTIVOS<sup>2</sup>



**Banco del Pacífico supera el promedio de ventas por canales digitales en América latina y tiene la oportunidad de alcanzar a los líderes digitales a nivel mundial.**

<sup>1</sup> **Productos:** Contempla los productos de cuentas de ahorro, inversiones, tarjeta de crédito, crédito de consumo ágil e hipoteca.

<sup>2</sup> **Cientes activos:** Clientes que cumplan con al menos uno de las siguientes condiciones 1) tiene un producto activo que genera ingresos o, 2) ha iniciado una transacción financiera en los últimos 6 meses o, 3) tiene un balance de más de USD \$300 en ahorros o depósitos

<sup>3</sup> **Latam:** En el estudio participan bancos de los siguientes países: Ecuador, Argentina, Perú, República Dominicana, Colombia, México y otros de centro américa

<sup>4</sup> **Global** en el estudio participan más de 200 banco en 50 países a nivel mundial.

<sup>5</sup> **Digital Leaders** en el estudio participan un grupo selecto de bancos que, en base a criterios de Finalta, los engloba como aquellos que lideran la digitalización en el mercado financiero a nivel mundial.

Fuente: Finalta by McKinsey



**Alcanzar la experiencia  
operacional y  
tecnológica**

# Robotización de procesos

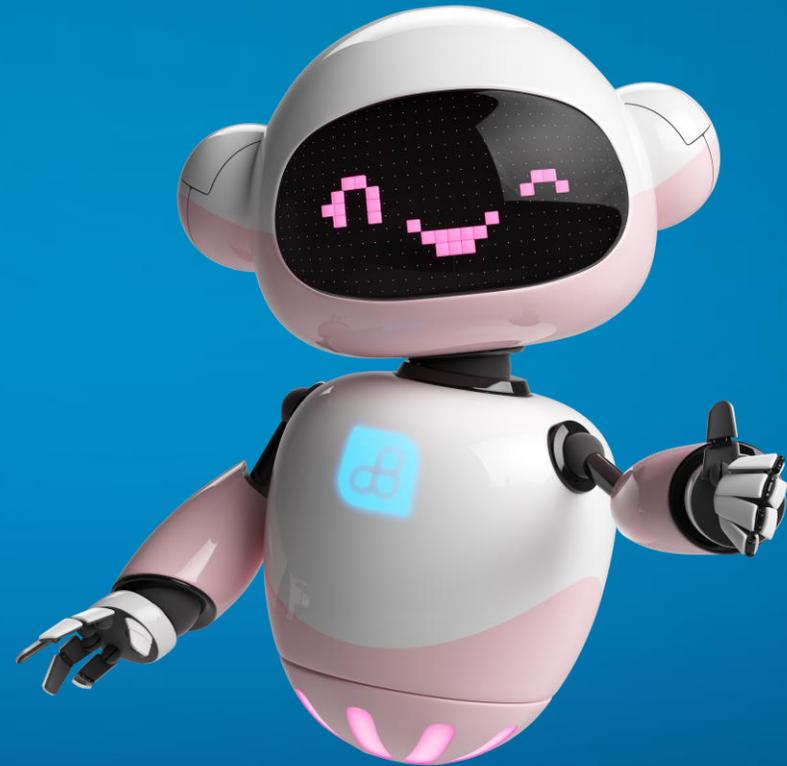
Durante el

**2020** continuamos robotizando.

Logramos robotizar

**19 nuevos procesos**

los cuales permitieron reducir las horas hombre a una tercera parte del tiempo total, considerando que el robot ejecuta en promedio 3 veces más rápido una actividad.



# Home Office

Gracias a la visión y preparación que el Banco venía construyendo, se pudo contar con las bases necesarias para gestionar y aplicar el Home Office a **más del 50%** de nuestros colaboradores.



**Durante 2020**, esta modalidad se fortaleció debido a la emergencia sanitaria.



Instaurar un modelo de  
**Negocio sostenible**  
y humano

# Crédito Estudios Pacífico



Rapidez en la **solicitud y pre - calificación online**, sin necesidad de ir al Banco.

Tasa referencial Hasta

**9.5%**      **11 años y medio plazo.**



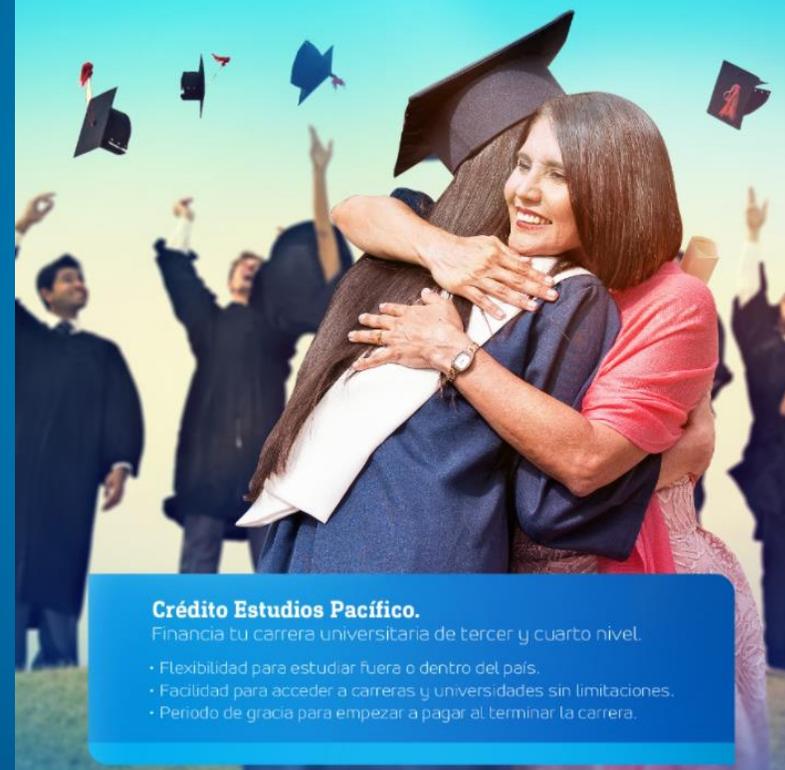
Durante el 2020, entregamos 1,134 créditos por US\$10.42MM



Desde marzo 2016 Banco del Pacífico ofrece estos créditos con fondos propios.

 Banco del Pacífico

En el mejor lugar,  
no hay límites para  
**seguir superándote.**



#### **Crédito Estudios Pacífico.**

Financia tu carrera universitaria de tercer y cuarto nivel.

- Flexibilidad para estudiar fuera o dentro del país.
- Facilidad para acceder a carreras y universidades sin limitaciones.
- Período de gracia para empezar a pagar al terminar la carrera.

# Crédito Educativo



0.08%  
Galápagos

45.06%  
Costa y  
Austro

54.85%  
Sierra

# Emprendedor Pacífico

Producto dirigido a clientes y no clientes que buscan financiar proyectos de emprendimientos, innovación y expansión.

Tasa  
**8.5%**

Financiamiento de hasta  
**7 años** para activos fijos

Periodo de gracia  
de hasta  
**1 año**

Cobertura Fondo  
Nacional de Garantía de la  
**CFN**

**Durante el 2020, se desembolsaron US\$5.07MM**

**Banco del Pacífico**

Un Emprendedor Pacífico  
tiene una visión  
**y la hace  
realidad.**

**Emprendedor  
Pacífico**

Si tienes un negocio en mente, lo  
**financiamos según tus necesidades.**

Crédito para emprendimiento:

**Nuevo** / Establecido / Verde / Exportación

\*Aplica para personas naturales con un trabajo en relación de dependencia.

Con el apoyo de: **CFN**  
COOPERACIÓN FINANCIERA NACIONAL

\*Este producto se atendió hasta junio.

# Crédito Vivienda de Interés Público

Este producto permite a los ecuatorianos a adquirir una casa accesible a tu presupuesto. Obtención de financiamiento para vivienda nueva y única.

Tu Casa Pacífico desde US\$23,024.00 hasta US\$91,368.00

Tasa  
**4.88%**

El cliente puede acceder a  
**6 meses**

Con un financiamiento de hasta el **95%**

Facilidad para realizar pagos en un plazo desde  
**20 hasta 25 años**

**Durante el 2020, desembolsaron 916 créditos por US\$57.49MM**

 Banco del Pacífico

El crédito de tus sueños se llama

# Tu Casa Pacífico.



# Aprendo con Mi Banco Banco

A diciembre **2020** capacitamos a

**1,745** niños **343** jóvenes

a través de herramientas digitales como: webinars, la app de educación financiera “Mi Aula BdP”.

Se realizaron más de **60** talleres virtuales webinar para niños en: Guayaquil, Quito, Manta, Cuenca, Galápagos, Salinas y Milagro.



# Aprendo con Mi Banco Banco



## EN 2020

estrenamos 20 capítulos de la segunda temporada



## Mi Banco BancoTv

en Youtube, donde niños enseñan a niños sobre educación financiera a través de divertidas actividades.

# Mi Banco Banco me enseña



En el 2020 capacitamos a  
**5,111** personas de diversos  
segmentos:

emprendedores, profesores, universitarios, empresas privadas, públicas, fundaciones y ONG, proveedores, clientes y público general a través de:

- talleres webinar de educación financiera,
- talleres presenciales,
- charlas en vivo a través de redes sociales,
- herramientas digitales y
- talleres e-learning

La formación se ha cimentado principalmente en el fortalecimiento de la cultura del ahorro, finanzas personales y familiares, manejo responsable del crédito y uso de los servicios bancarios (enfaticando el uso de los servicios digitales), consejos financieros en el contexto Covid-19, finanzas para emprendedores.

# Mi Banco Banco me enseña

A través del programa radial se transmitieron:

**12** programas  
en  
más de

**55** radios con  
cobertura  
nacional

gracias al convenio suscrito con AER Nacional.

Se obtuvo un promedio de

**54,244**

oyentes por semana.



# Pacífico deja huellas

Con un total de **355 horas** de trabajo no remunerado en Las siguientes actividades:



Talleres presenciales y virtuales de educación financiera.



Locución en programa radial.



También hubo un espacio radial donde se comunicaron temas de seguridad bancaria y educación financiera.



Tuvimos la participación de **45 voluntarios**

# Gestión Ambiental

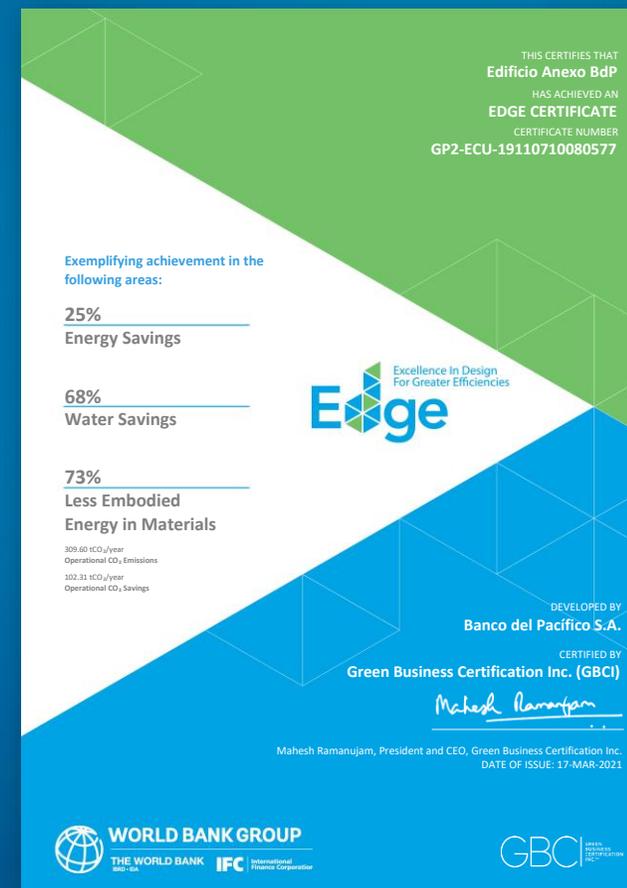
Certificado preliminar obtenido en febrero 2020, el edificio proyecta ahorros del:

**25% de energía**

**68% de agua**

**73% de energía incorporada en materiales**

## PRIMERA INSTITUCIÓN FINANCIERA en Guayaquil en obtener el Certificado Preliminar EDGE



# Gestión Ambiental

## Carbono Neutro (alcance a 11 oficinas)



Durante del 2020 se emitieron 3.472 Ton CO2e.

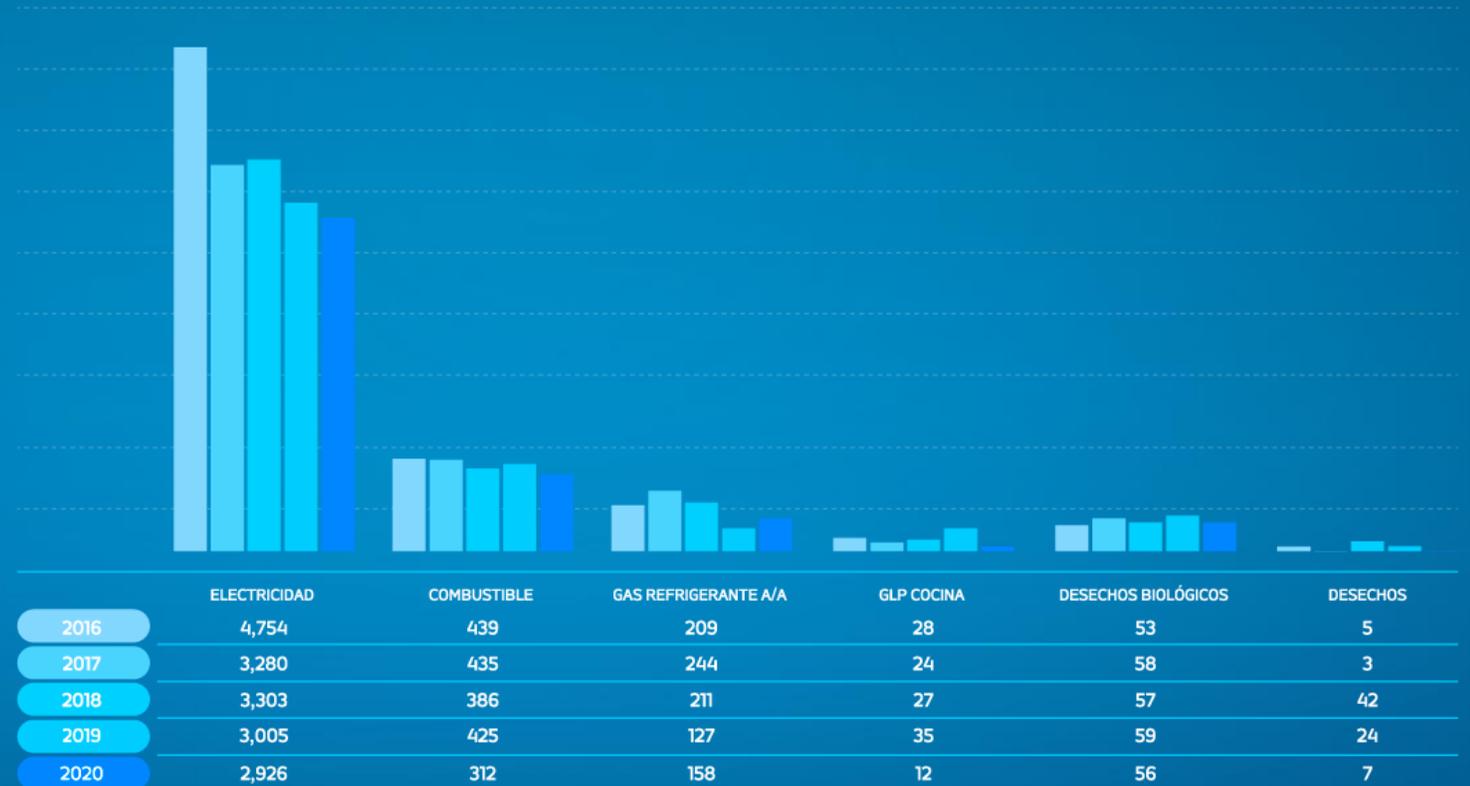


La principal fuente de emisión es el consumo de energía eléctrica.



Durante el 2020 se consumió más de 6MM de kilovatios hora, lo cual representó US\$552M. Esto significó un ahorro de US\$21M en relación al consumo del 2019.

### Evolución Emisiones CO2 (2016-2020)



# Gestión Ambiental

## Gestión de desechos



Se reciclaron 36,707 kilos de diferentes materiales



71% más que el 2019, donde se reciclaron 21,431 kilos



Se evitó la emisión de 50 Ton CO2e

## Gestión de impresiones

### COMPARATIVO VOLUMEN DE IMPRESIÓN Y HOJAS CONSUMIDAS

	2019	2020	Variación %
Volumen	28.025.677	17.418.264	-38%
Hojas	20.625.329	12.203.462	-41%



12 MM hojas impresas



24 MM resmas



954 árboles



4 M personas dejaron de respirar oxígeno de los árboles



87 TON Co2

# Reconocimientos



Los International Banker Awards 2020 entregaron a Banco del Pacífico el reconocimiento como **Mejor Banco Comercial del año**.

Estos premios buscan galardonar a individuos y organizaciones de primer rango en todo el sector bancario global



Banco del Pacífico, obtuvo el reconocimiento de **Empresa Comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial en América Latina 2020** por parte del Centro Mexicano para la Filantropía, A.C., (Cemefi), la Alianza por la Responsabilidad Social Empresarial en México (AliarSE), como resultado de su compromiso público y voluntario de implementar una gestión socialmente responsable.



Por tercer año consecutivo, Banco del Pacífico ganó el **“Premio País”** en la categoría Channel Innovation 2020 con el reconocimiento Platinum otorgado por la plataforma especializada en innovación bancaria, Fintech Americas.

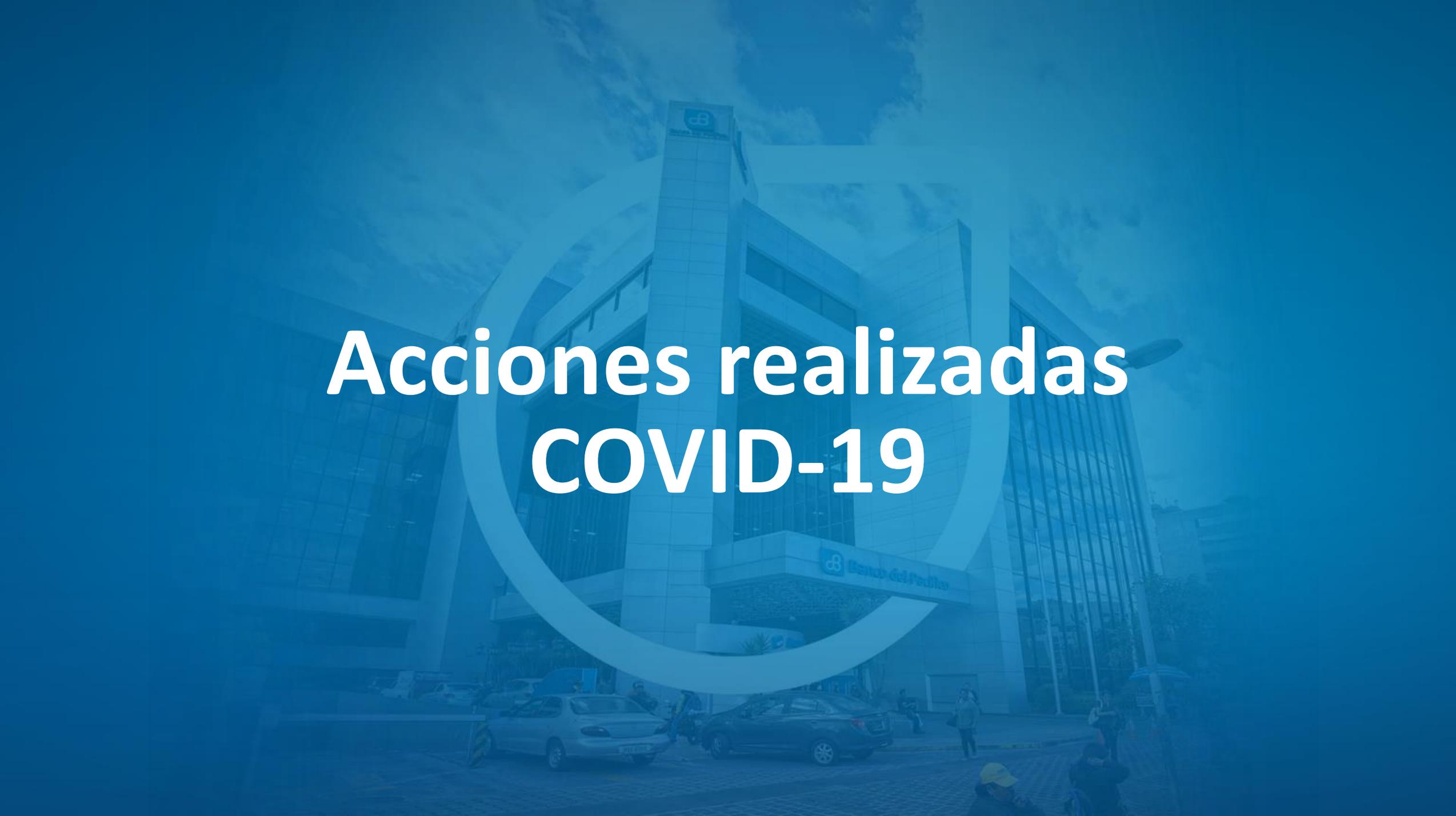


**Banco del Pacífico fue reconocido como mejor marca empleadora en el sector financiero**, al recibir el galardón del estudio Employer Branding Ecuador 2020 liderado por la compañía digital Ferias 360, dijo en un comunicado. La entidad está ubicada entre las 10 mejores empresas empleadoras a nivel nacional, ocupando el sexto puesto.



# Crisis sanitaria



A photograph of a modern, multi-story office building with a glass facade, identified as the Bank of the Pacific. The building is set against a blue sky with light clouds. In the foreground, there are several cars parked on a street, and a few people are visible. A large, semi-transparent white circle is overlaid on the image, centered behind the text. The text 'Acciones realizadas COVID-19' is written in a bold, white, sans-serif font across the center of the image.

# Acciones realizadas COVID-19

# Acciones realizadas COVID-19

## Clientes

El Banco del Pacífico, consciente de la compleja situación económica que atravesó el país y nuestros clientes,

**contribuyó con la ampliación de los plazos de pagos de**

**46,648 operaciones**

**de crédito de diferentes segmentos, totalizando un monto**

**de US\$1,371MM.**

---

De este valor, US\$576MM corresponden a diferimientos y US\$795MM a reestructuraciones y refinanciamientos de cartera.



# Juntos alimentamos más personas

Banco del Pacífico, a través de la red de corresponsales no bancarios

**Tu Banco Banco Aquí se unió al programa Unidos Alimentamos más personas del Banco de Alimentos Diakonía, gracias a esta alianza se entregó**

**3,706 donaciones**

de productos de primera necesidad a familias afectadas por la pandemia hasta finales del 2020.



# Reactivate Ecuador

Este producto se lanzó en mayo de 2020.

Dirigido a clientes y no clientes con condiciones preferenciales para apoyar a las micro, pequeñas y medianas empresas para la reactivación productiva y protección del empleo de aquellos afectados por la emergencia sanitaria.

**Tasa 5%**

**Financiamiento hasta 36 meses**

**Cobertura Fondo Nacional de Garantía de la CFN**

**Periodo de gracia de hasta 6 meses**

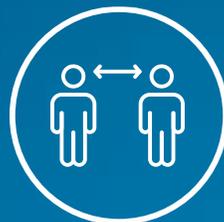
Se desembolsaron 2,140 créditos por un monto de

**US\$96.01MM**



# Acciones realizadas COVID-19

## Oficinas y colaboradores



### Distanciamiento Social

Tanto colaboradores como clientes deben mantener un distanciamiento de 2 metros.



### Limpieza

Limpieza en los exteriores e interiores de las agencias de forma permanente.



### Equipos de protección personal

Se dotó de gel antibacterial, mascarillas y gafas a los colaboradores que trabajan de forma presencial, con la finalidad de preservar su bienestar.



### Protocolo de ingreso

Se estableció un orden de ingreso para colaboradores y clientes, para precautelar la salud de todos quienes asisten a las instalaciones del banco.





Más del 50% de los colaboradores trabajaron bajo modalidad home office



Permanente vigilancia de las disposiciones del COE Nacional y Provincial



Revisión del cumplimiento de medidas de bioseguridad en localidades.



Banco del Pacífico gestionó con un laboratorio clínico más de 3,500 pruebas rápidas rápidas in situ al personal de Costa, Sierra, Oriente y Galápagos.



Servicio de Telemedicina a colaboradores y familiares



Programa de contención emocional para colaboradores



## Acciones Realizadas COVID 19

# Transformación Cultural

Banco del Pacífico, aspira ser un banco líder en todos los segmentos del mercado, por medio del desarrollo de productos y servicios orientados a la agilidad e innovación, con la mejor experiencia del cliente y satisfaciendo sus necesidades.

Es por ello que se evidenció la necesidad de diseñar una nueva cultura organizacional orientada a facilitar el desarrollo de la nueva estrategia de la institución, la misma que apunta hacia la Transformación Digital.



EXPLO  
RAMOS  
HUMANI  
ZAMOS  
TRASCEN  
DEMOS



# Estados Financieros

# Balance General

Variación anual  
2020 vs 2019

## Información en millones de dólares

	DIC-19	DIC-20	Δ DIC 20 VS DIC 19	
			US\$	%
Fondos Disponibles	568	1,433	865	152.3%
Inversiones	881	779	-102	-11.6%
Cartera de Créditos (bruta)	4,267	4,288	21	0.5%
Provisión créditos	-178	-212	-35	19.4%
Activos Fijos	127	127	0	0.2%
Otros Activos	417	538	120	28.9%
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6,082</b>	<b>6,951</b>	<b>869</b>	<b>14.3%</b>
Depósitos	4,453	5,151	698	15.7%
Vista	2,422	2,763	340	14.0%
Plazo	2,031	2,389	358	17.6%
Obligaciones inmediatas	22	52	30	136.0%
Obligaciones financieras	535	691	156	29.2%
Otros Pasivos	305	263	-42	-13.7%
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>5,315</b>	<b>6,158</b>	<b>843</b>	<b>15.9%</b>
Capital Social y Reservas	610	705	95	15.6%
Superávit valuación y otras ctas. patrimoniales	57	59	2	2.8%
Resultados del ejercicio	100	30	-70	-70.1%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>767</b>	<b>794</b>	<b>27</b>	<b>3.5%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>6,082</b>	<b>6,951</b>	<b>869</b>	<b>14.3%</b>

# Evolución total de activos

(Información en millones de dólares)



# Estado de Resultados

Variación anual  
2020 vs 2019

## Información en millones de dólares

Concepto	DIC-19	DIC-20	Δ 2020/2019	
			US\$	%
Ingresos Financieros	623	614	-9.1	-1.5%
Intereses Ganados	439	471	32.0	7.3%
Comisiones e ingresos por servicios	170	130	-40.0	-23.5%
Utilidad Financiera Neta	14	13	-1.1	-7.8%
(-) Egresos Financieros	190	233	42.8	22.5%
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>433</b>	<b>381</b>	<b>-51.9</b>	<b>-12.0%</b>
(+) Utilidad Neta Inversiones en Filiales	6	2	-5.0	-76.3%
	440	383	-56.8	-12.9%
(-) GASTOS OPERACIONALES:	264	250	-14.3	-5.4%
Gastos de Personal	98	89	-9.9	-10.0%
Gastos de Operación	128	120	-8.0	-6.3%
Impuestos y Contribuciones	38	41	3.6	9.4%
<b>MARGEN OPERACIONAL NETO</b>	<b>176</b>	<b>133</b>	<b>-42.5</b>	<b>-24.2%</b>
(-) Gastos de Deprec., Amortiz., Y				
Otros (Neto de Otros Ingresos Oper.)	48	23	-25.6	-53.0%
Provisiones de Cartera	-90	-115	-25.0	27.6%
<b>RESULTADOS A/IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>134</b>	<b>41</b>	<b>-93.1</b>	<b>-69.6%</b>
(-) Impuesto a la Renta	33	11	-22.8	-68.2%
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>100</b>	<b>30</b>	<b>-70.3</b>	<b>-70.1%</b>

# Indicadores Financieros

## Indicador de Morosidad Total

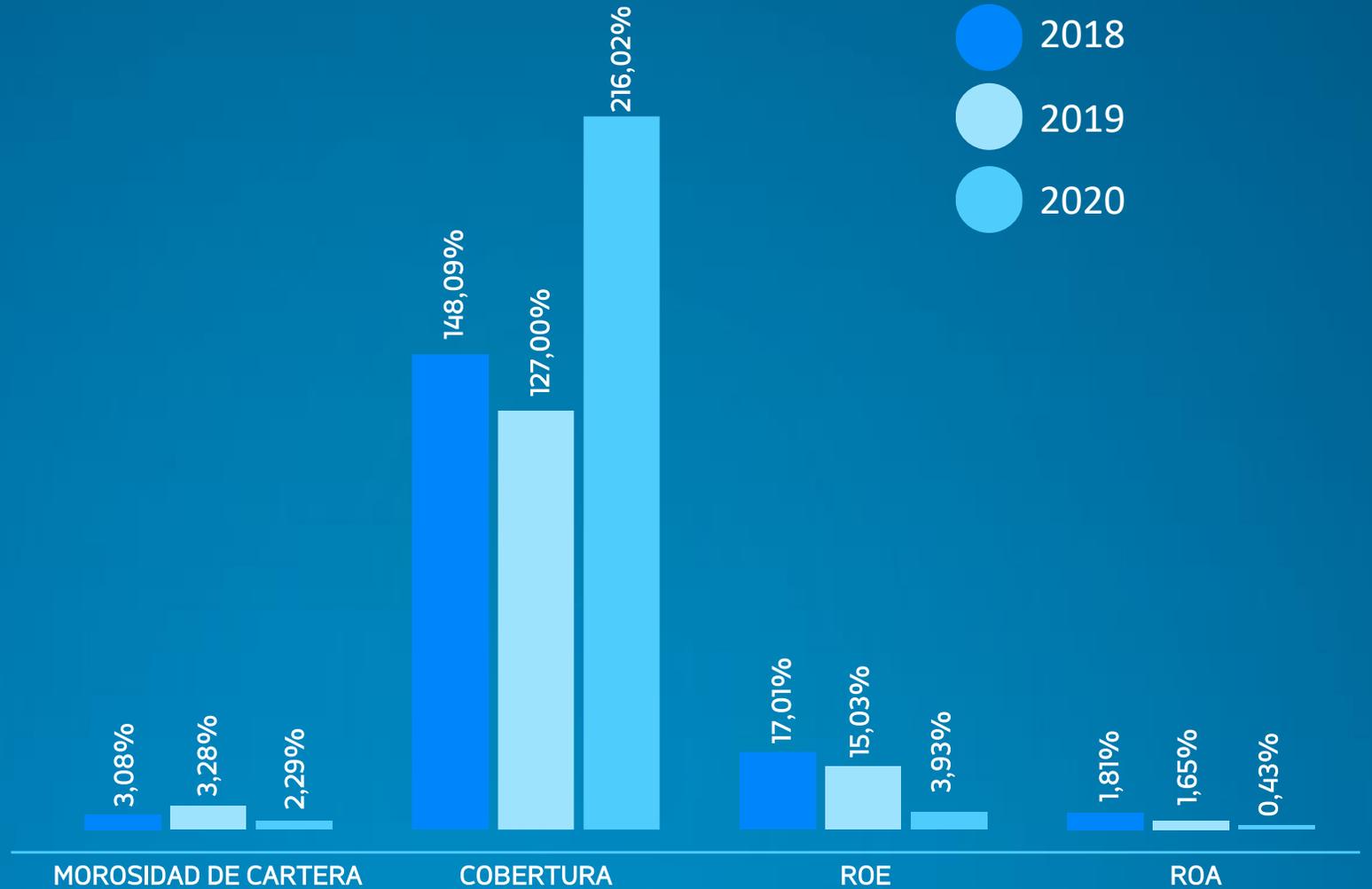
2018	3.08%
2019	3.28%
2020	2.29%

## Cobertura de Cartera Problemática

2018	148.09%
2019	127.00%
2020	216.02%

## Indicadores de Rentabilidad

Años	ROE	ROA
2018	17.01%	1.81%
2019	15.03%	1.65%
2020	3.93%	0.43%





**Gracias**

