



Memoria de
SOSTENIBILIDAD
2016

Memoria de
SOSTENIBILIDAD
2016

Créditos

Publicación de Banco del Pacífico - Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social

Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio, sin la autorización expresa de Banco del Pacífico.

G4-5

Banco del Pacífico

Edif. Banco del Pacífico
P. Icaza 220, entre Pedro Carbo y Pichincha
Guayaquil
www.bancodelpacifico.com

Desarrollo técnico y edición:

PROTERRACONSULTORES
Medioambiente & Sostenibilidad

Concepto y dirección de arte:

CAFEINA . E C

Correcciones ortográficas y de estilo:

Editorial Bien-Hecho S. A.

Índice

Parte 1 Pág. 6

Nuestro Banco

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	9
Banco del Pacífico en 2016.....	10
Nuestro modelo de negocio.....	11
Nuestras visión, misión y creación de valor.....	16
Gestión integral del riesgo.....	20
Gestión de la sostenibilidad y diálogo con grupos de interés.....	22
Buen gobierno	28

Parte 2 Pág. 40

Nuestro Desempeño

Colaboradores.....	42
Clientes	56
Inversión en la Comunidad.....	70
Medioambiente y cambio climático.....	74
Desempeño Económico.....	80

Parte 3 Pág. 84

Información Complementaria

Perfil de la Memoria.....	86
Estudio de Materialidad 2016.....	88
Índice de Contenido GRI.....	94

Nota:

Los contenidos expuestos en el cuerpo de esta Memoria pueden ser completados y ampliados con la información adicional reportada en el apartado INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

Parte **1**

Nuestro Banco



Contenido

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva	9
Banco del Pacífico en 2016	10
Nuestro modelo de negocio.....	11
Nuestras visión, misión y creación de valor.....	16
Gestión integral del riesgo	20
Gestión de la sostenibilidad y diálogo con grupos de interés	22
Buen gobierno	28

Mensaje de la Presidencia Ejecutiva

G4-1, G4-2, G4-3, G4-13

Los resultados satisfactorios de Banco del Pacífico en el año 2016 continúan reflejando nuestra contribución al desarrollo de nuestra comunidad y de las personas, fundamentada en el fortalecimiento de nuestro modelo de negocio responsable e inclusivo y en el mejoramiento de nuestros servicios, a través de la innovación tecnológica y la agilidad de nuestros procesos.

Un complejo entorno económico mundial y, en especial, el impacto ocasionado por la reducción del precio del petróleo, mermaron el desempeño económico del país. Situación que se agravó con los efectos financieros y sociales, como consecuencia del terremoto que afectó a las provincias de Manabí y Esmeraldas el 16 de abril. Ante esta tragedia, nuestra Institución tomó acciones inmediatas y solidarias con los segmentos económicos de mayor necesidad, relacionadas con el cobro de las cuotas de los créditos, cobro de comisiones por transacciones y un fondo para préstamos para capital de trabajo.

A pesar de la difícil situación económica, el Banco contribuyó con cerca del 27% del crecimiento de depósitos del sistema de bancos privados del país, alrededor de USD \$1,132 millones, significándole alcanzar el 14.76% de participación de mercado. Cumplió, además, con las metas planteadas en sus indicadores estratégicos de rentabilidad, solvencia y liquidez. Logros que han sido posibles gracias al compromiso de nuestro talentoso equipo de colaboradores y a los 1.67 millones de clientes que han confiado en nuestra Institución.

En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad, durante el año 2016, consolidamos nuestras ventajas competitivas a través de las siguientes acciones:

- Seguimos fortaleciendo nuestra cultura focalizada en clientes, atendiéndolos con mayor calidad y prontitud, buscando que cada vez más usuarios elijan a nuestra Institución como su banco principal. En 2016, el número de clientes activos creció en un 27%, con respecto al año anterior.
- Continuamos cimentando las bases para nuestra transformación digital, haciendo uso de la innovación tecnológica como elemento estratégico de diferenciación, para anticiparnos en ofrecer soluciones ante los profundos y acelerados cambios en los hábitos de nuestros clientes. Como resultado, el uso de nuestros canales electrónicos y digitales representan el 80% del total de las transacciones.

- En este mismo ámbito, es oportuno destacar nuestro esfuerzo para dar acceso a nuestros servicios a más personas, al renovar y crecer sustancialmente (14%) en la red de cajeros automáticos e incrementar nuestra red de corresponsales no bancarios, cubriendo las 24 provincias de Ecuador, a través de 10.142 puntos de atención distribuidos en 250 ciudades y poblaciones.

- En materia de inversión social, seguimos consolidando nuestros programas de Responsabilidad Social y Gobierno Corporativo, especialmente en el aspecto educativo y otras acciones enfocadas a nuestros grupos de interés. Al cierre del año 2016, dentro del ámbito de educación financiera, el Banco ha capacitado a más de 24.900 niños de grado de escolaridad de sexto y séptimo de básica de 196 centros educativos.

- Con la convicción que la educación es la mejor manera que tiene nuestra gente para conseguir sus aspiraciones, al cierre de 2016, a través del producto Crédito Pacífico Estudios se aprobó 2.724 créditos por USD \$32.62 millones, de los cuales USD \$19.84 millones ya fueron desembolsados, y la diferencia será entregada conforme con el plan de estudios.

El equipo humano de Banco del Pacífico vive una cultura corporativa asentada en los valores de integridad, compromiso y vocación en el servicio, facilitándonos trabajar por un futuro mejor para las personas, donde el propósito del cliente y el servirle a este, son más importantes que nuestra rentabilidad. Todo esto sin descuidar el equilibrio de la vida personal con la vida laboral.

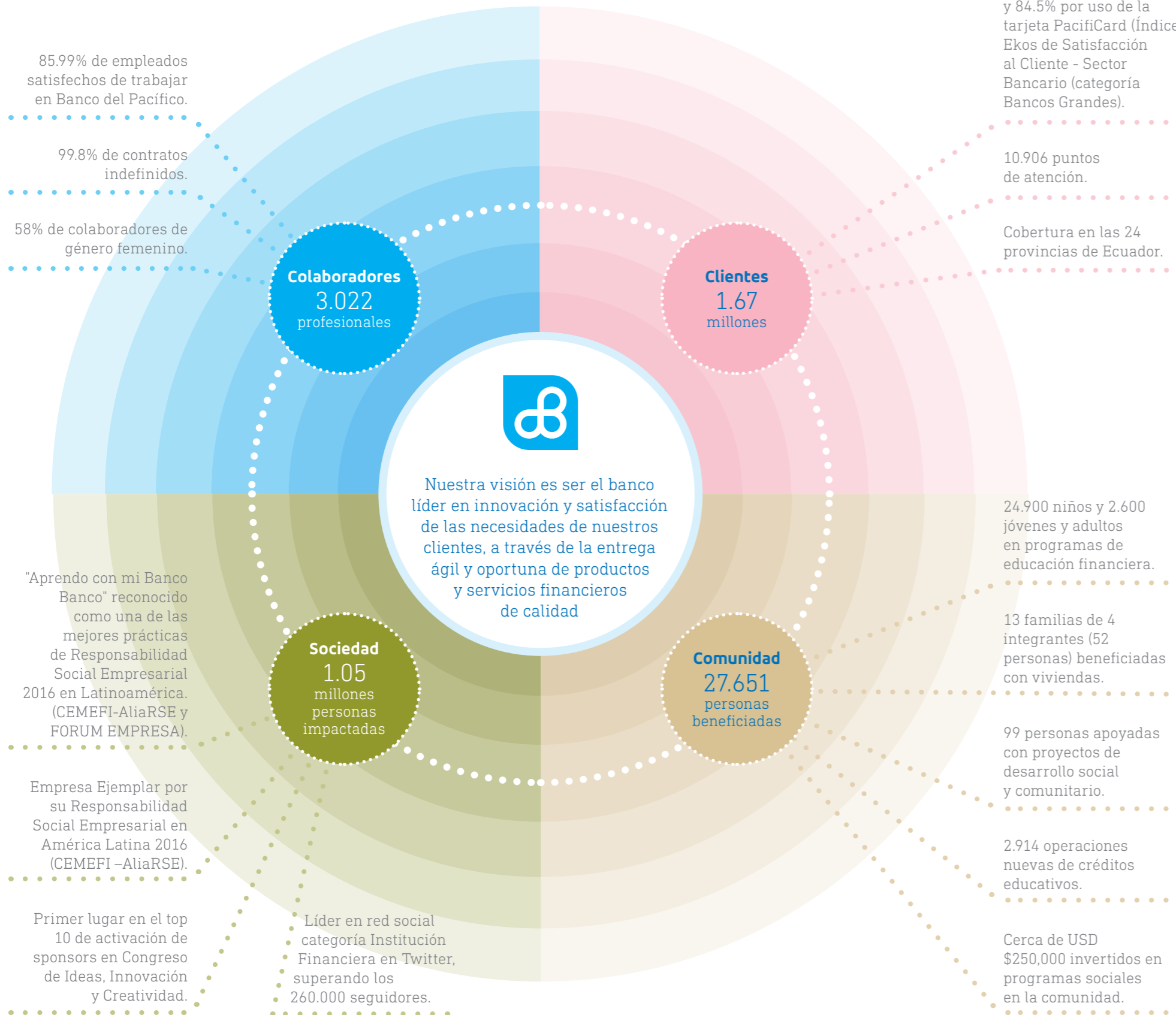
Convencido de que Banco del Pacífico seguirá cumpliendo con sus objetivos estratégicos, gracias a la calidad de su talento humano, deseo expresar mi profundo agradecimiento a nuestro accionista, proveedores y, en especial, a nuestros incondicionales clientes a quienes les reiteramos nuestro compromiso de ser mejores cada día y seguir contribuyendo al desarrollo de nuestro país. Una vez más, gracias por su confianza.



Ing. Efraín
Vieira
PRESIDENTE EJECUTIVO
Banco del Pacífico

Banco del Pacífico en 2016

G4-9



Nuestro modelo de negocio

G4-4, G4-6, G4-8, G4-9

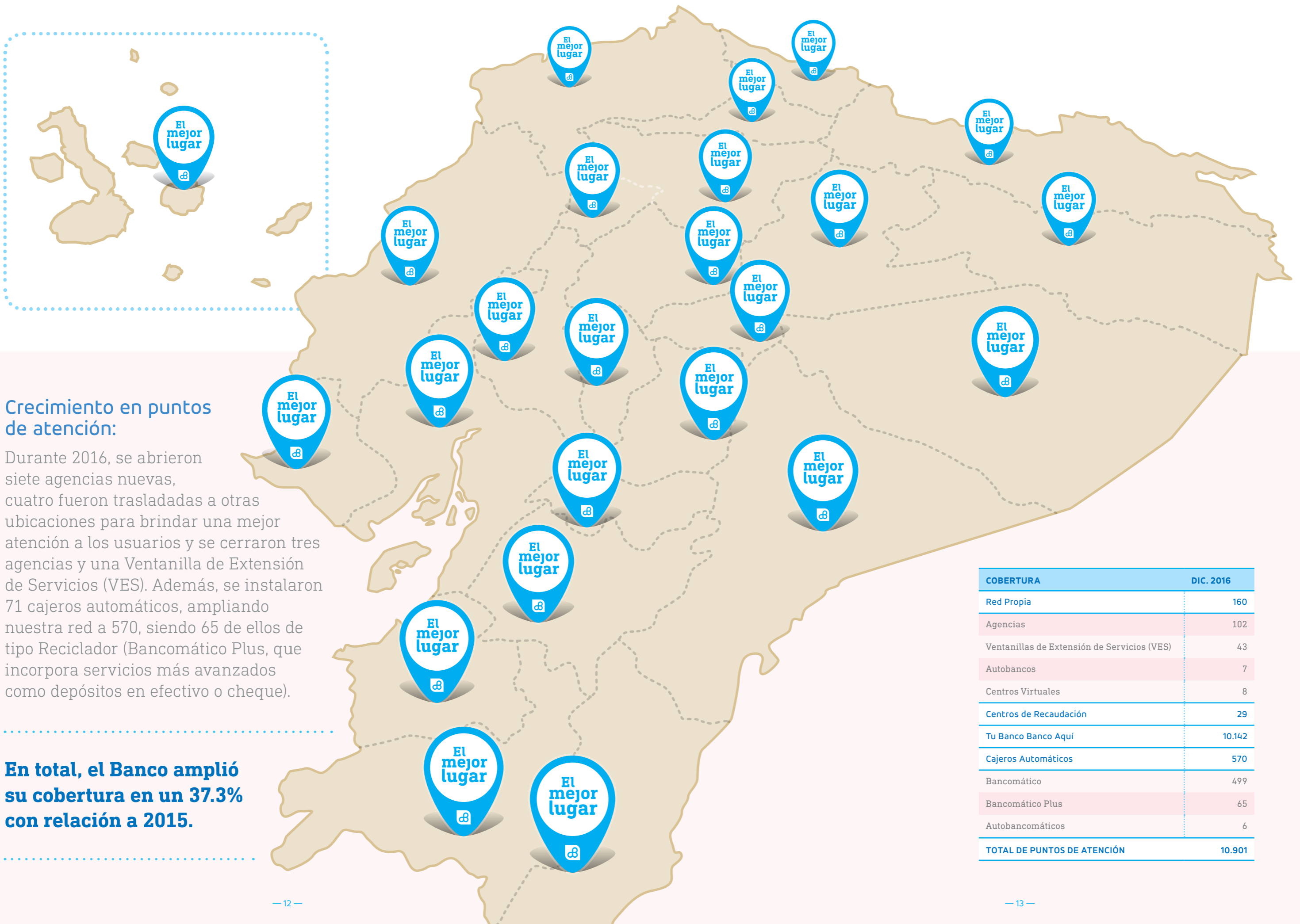
Banco del Pacífico comprende las necesidades de sus clientes de Banca Empresarial y Banca Personal. Su estructura comercial y su modelo de negocio están enfocados en la atención integral y personalizada, acoplando su oferta de valor a quienes son el corazón de su negocio: sus clientes.

Un Manejo Integral de la relación con clientes

Constituido en 1972, uno de los pilares fundamentales del Banco ha sido la innovación y lograr diferenciarse a partir de este concepto en el mercado financiero ecuatoriano a través de una oferta de valor entregada con alto estándar de calidad de servicio. Por este motivo, desde 2015, la filosofía de gestión de la relación con el cliente de Banco del Pacífico incluye el dimensionamiento de lo siguiente:

1. La **Plataforma** que brinda una vista 360° del cliente, que actualmente se encuentra activa y en funcionamiento en Banco del Pacífico, permite gestionar el conocimiento del cliente, especialmente su perfil y sus necesidades de productos y servicios
2. La **Planificación comercial** que se encuentra fundamentada en una adecuada identificación de los segmentos de clientes para orientar el Marketing 1x1 por medio de nuestra red de asesores y las acciones de mercadeo.
3. Los **Procesos** que apoyen a la red comercial para poder brindar un servicio ágil y eficiente.
4. Las **Personas**, un equipo de asesores de negocios especializados en brindar las mejores soluciones financieras de acuerdo con las necesidades que tenga el mercado.

En 2016, el Banco desplegó este modelo de gestión en las 24 provincias de Ecuador, brindando servicio a clientes y no clientes a través de 10.901 puntos de atención, entre agencias, ventanillas de extensión, autobancos, centros virtuales, cajeros automáticos, Tu Banco Banco Aquí y centros de recaudación.



Crecimiento en puntos de atención:

Durante 2016, se abrieron siete agencias nuevas, cuatro fueron trasladadas a otras ubicaciones para brindar una mejor atención a los usuarios y se cerraron tres agencias y una Ventanilla de Extensión de Servicios (VES). Además, se instalaron 71 cajeros automáticos, ampliando nuestra red a 570, siendo 65 de ellos de tipo Reciclador (Bancomático Plus, que incorpora servicios más avanzados como depósitos en efectivo o cheque).

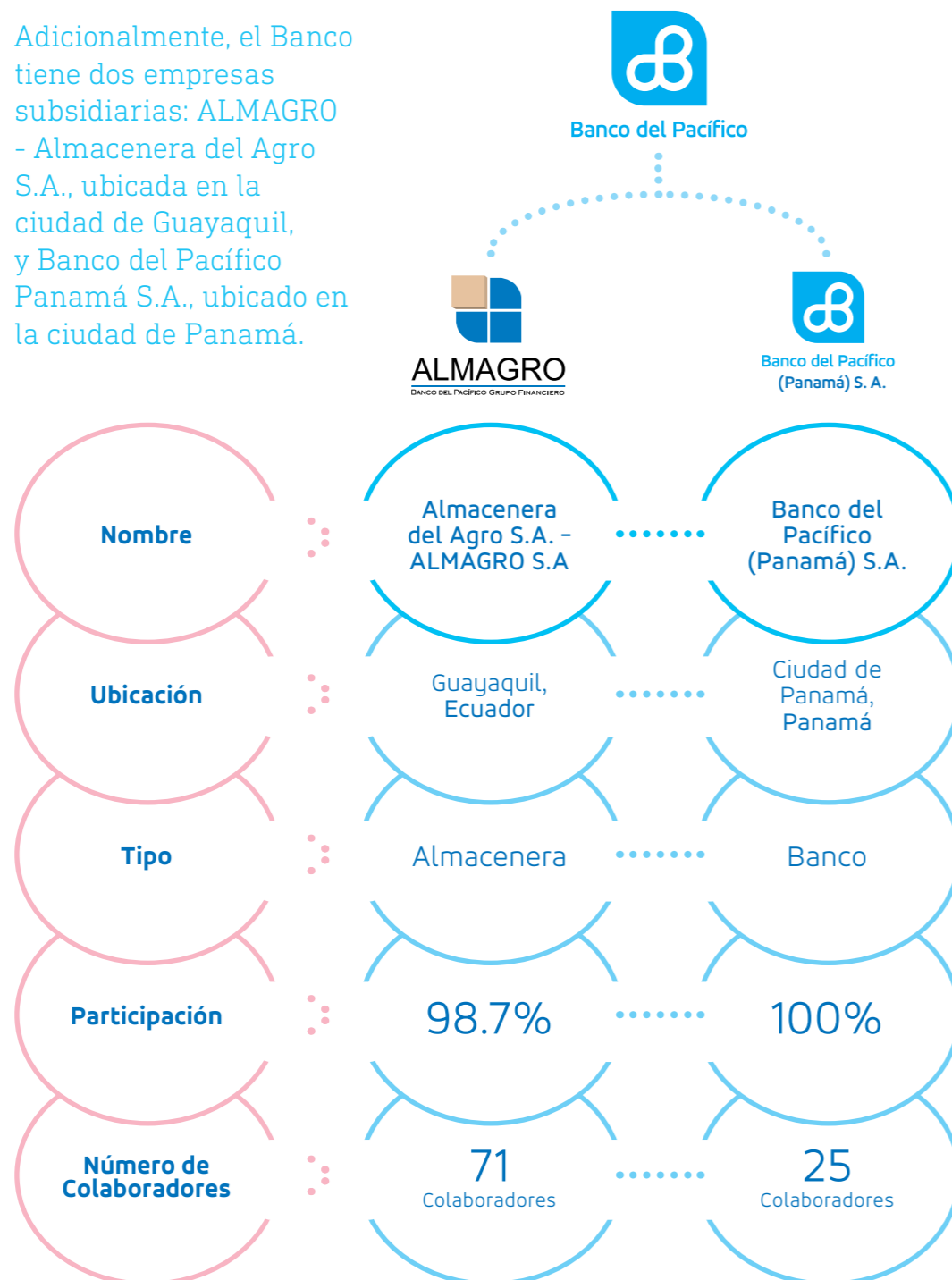
En total, el Banco amplió su cobertura en un 37.3% con relación a 2015.

COBERTURA	DIC. 2016
Red Propia	160
Agencias	102
Ventanillas de Extensión de Servicios (VES)	43
Autobancos	7
Centros Virtuales	8
Centros de Recaudación	29
Tu Banco Banco Aquí	10.142
Cajeros Automáticos	570
Bancomático	499
Bancomático Plus	65
Autobancomáticos	6
TOTAL DE PUNTOS DE ATENCIÓN	10.901

En 2016, atendimos a 1'671.577 clientes distribuidos por segmentos o tipo de banca, según estos detalles:

TIPO DE BANCA	2016		VARIACIÓN CON RELACIÓN A 2015	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
Banca Personas	1'650.005	98.71%	358,920	27.80%
Banca Empresas	21.026	1.26%	1,295	6.56%
Banca Pública	546	0.03%	23	4.40%
TOTAL	1'671.577		360.238	

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



Nuestros proveedores: Parte integrante de nuestro modelo de negocio

G4-12

Nuestro modelo de negocio incorpora de manera integrada nuestra cadena de suministro y abastecimiento. Desarrollamos nuestras actividades en alianza con proveedores, contratistas y subcontratistas a los que transmitimos permanentemente nuestro enfoque de gestión. Se establecen con ellos relaciones basadas en la confianza, la transparencia y la puesta en común de conocimientos, experiencias y capacidades, para alcanzar objetivos compartidos y de beneficio mutuo.

Al cierre de 2016, nuestra cadena de suministro estuvo compuesta por un total de 1.100 proveedores, de los cuales cerca del 98% es nacional.

Proveedores locales:	1.076
Proveedores del exterior:	24
Proveedores activos (calificados):	585

G4-HR1 Calificación de proveedores: Los proveedores del Banco, grupo de interés prioritario para el mismo, cumplen con sus políticas internas y con determinados parámetros de selección basados en criterios de calidad, seguridad, eficiencia y costo. Este proceso se realiza mediante un mecanismo permanente y estandarizado de calificación, manejado internamente para proveedores nuevos y con un nivel de facturación inferior a USD \$8,000. Para proveedores de un nivel superior de facturación, el proceso es gestionado externamente, a través de una empresa calificadora, reconocida en el mercado, que aplica las mejores prácticas para medir los impactos económico, social, laboral, ambiental y de calidad de nuestros potenciales socios, todo ello con agilidad y dinamismo.

Este proceso se fundamenta en la Normativa establecida por la Superintendencia de Bancos y en nuestra política interna vigente. Esta estipula específicamente los aspectos por ser calificados de acuerdo con las siguientes categorías: perfil empresarial, capacidad operativa y comercial, capacidad financiera, desempeño ambiental y en derechos humanos. Todo ello es debidamente sustentado con documentación regulatoria y visita *in situ* para los casos de aplicación, conforme a una segmentación previamente establecida con base en la criticidad del servicio y la cuantía del mismo.

Inclusión de nuevos proveedores en la cadena de suministro

Hemos adoptado una Política de inclusión y formalización de nuevos proveedores de productos y servicios provenientes de la "base de la pirámide". En 2016, trabajamos con siete proveedores artesanales con una facturación total de USD \$78,000 por la provisión de diferentes tipos de servicios, tales como elaboración de sellos, lonas, tarjetas de presentación, trabajos de imprenta, entre otros.

Poco a poco, hemos incluido a nuevos proveedores que deseen trabajar con nuestra Institución, siempre que estén en capacidad de cumplir con nuestro proceso de calificación vigente. También buscamos la diversificación de nuestros proveedores en las diferentes localidades donde se requiera un determinado servicio.

Nuestras visión, misión y creación de valor

G4-4, G4-56

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

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

- Nuestros Valores**
- Integridad
 - Respeto
 - Transparencia
 - Compromiso
 - Trabajo en Equipo
 - Reconocimiento a las Personas
 - Vocación en el Servicio

Para convertirse en el banco líder en satisfacción de clientes, Banco del Pacífico trabaja permanentemente en construir relaciones de confianza a largo plazo con sus más de 1.67 millones de clientes. Durante 2016, ha seguido avanzando en la consolidación de su modelo de gestión con tres prioridades:

- **Vinculación de clientes.** Con una estrategia integral que nos ha permitido alcanzar un incremento de nuestra cartera de clientes del 27.5%, con respecto a 2015.
- **Transformación digital.** Con mejoras incorporadas en usabilidad y seguridad, hemos aumentado el uso de nuestra banca móvil en un 36%, y de nuestra banca por Internet en un 15%. Además, se instauró la plataforma omnicanal, cuyo objetivo es mejorar y unificar la experiencia del cliente e la contratación y acceso a los productos y servicios financieros del Banco, independientemente del canal utilizado.
- **Excelencia operativa.** Con iniciativas que mejoran la experiencia del cliente, estamos entre los cuatro entre los cuatro mejores bancos del país por calidad de servicio en la categoría de Bancos Grandes del Sector Bancario del Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC). Seguimos trabajando en las bases de nuestro sistema operativo para, muy pronto, ser los mejores de nuestro sector.

Nuestros Productos En el marco de nuestra actividad comercial, desarrollamos una variada oferta de productos y servicios con un importante y múltiple valor añadido para nuestros clientes:

FAMILIA	PRODUCTOS	
Cuentas Corrientes	Cuenta Corriente	Cuenta Clave
Cuentas de Ahorro	Cuenta de Ahorro	Cuenta Segura
	Mi Ahorro Cuenta Niños	Cuenta Remesas
	Mi Ahorro Cuenta Adultos	Eurocuenta
	Mi Ahorro Cuenta Emelec	Cuenta Rol Amigo
	Mi Pequeño Gigante	Ahorro Pacifico Ecuador
	Consejo de la Judicatura	Cuenta Básica (SBS)/Cuenta Lista
	Cuenta PacifiRol	
Cuentas Sector Público	Cuenta de Recaudación	Cuenta Contrato
Inversiones	Depósitos a Plazo	Certificados de Ahorro a Plazo
Obligaciones Legales	Cuenta Integración de Capital	
Comercio Exterior	Préstamos Comunes de Comercio Exterior	
Liquidez e Imprevistos	Facilidades Inmediatas (sobregiros y fondos)	
Préstamos Empresas	Préstamos Multisectoriales CFN (Sectores Priorizados)	Pyme Pacífico
	Crédito Empresarial	Arrendamiento Mercantil (Leasing)
	Crédito Constructores	Tarjeta Empresarial (Línea Distribuidores)
	Préstamos Especiales de Consumo (PEC)	Crédito Desarrollo Empresarial
Préstamos Personas	Préstamos Microempresa	
	Préstamo Estudios Pacífico	Hipotecario Común (HIC)
	Hipoteca Triple Plus	Tu Casa Pacifico
Comercio Exterior	Construye con el Pacífico	Otros Créditos (Crédito Pacifico y Plan Auto)
	Carta de Crédito	Avales de Importación
	Financiación con Fondos del Exterior	Cobranzas Internacionales
Garantías Bancarias Locales	Garantías Bancarias del Exterior	
	Garantías Bancarias Aduaneras	Garantías Bancarias Empleados
	Garantías Bancarias BIESS	Garantías Comerciales

FAMILIA	SERVICIOS	
Depósitos	Depósitos Cheques/Depósitos Efectivo/Depósitos Efectivo y Cheques	
Retiros	Retiros/Pago de Cheques/Pago de Cheques Cámara	
Traspaso Estado de Cuentas	Transferencia entre Cuentas	
Consultas y Estados de Cuentas Adicionales	Consultas de: Estado de Cuenta/Movimientos/Saldos	Referencia Bancaria
	Estado de Cuenta Adicional	Corte Estado de Cuenta
	Copia de Documentos	
Tarjeta de Débito	Emisión/Reposición/Renovación	
Automatización de aperturas de Cuentas	Aperturas de Cuentas	
Transferencias Nacionales Enviadas y Recibidas	Transferencias SPI Enviadas/Transferencias Nacionales Enviadas y Recibidas /Transferencias Automáticas de Fondos	
Transferencias al Exterior Enviadas y Recibidas	Transferencias y Giros al Exterior Enviados/Remesas/Transferencias a Exterior Grupo (Panamá)	
Otros Servicios Avanzados	Casilleros de Correspondencia	Reposición de Libretas
	Casilleros de Seguridad Extragrandes	Comisión de Investigación Transferencia
	Casilleros de Seguridad Grandes	Cualquier Otro Servicio No Contemplado
	Casilleros de Seguridad Mediana	Envío de Mensajes SMS o E-mail (Avisos de Valor)/Pacífico Informa
	Casilleros de Seguridad Pequeña	
Domiciliaciones	Pago de Servicios por Intermático	Pagos Recurrentes
	Pago de Matrícula por Intermático	PacifiCard en Línea Eléctrica
	Pago de Tarjetas de Otros Bancos por Intermático	PacifiCard en Línea SRI
	Pago de Tarjetas De Prati por Intermático	
Consultas y Estados Adicionales	Consultar Cuentas	
Servicios Empresas	Cobro de Recibos (Recaudación) y Pagos/Órdenes de Cobros y Pagos	Ventanillas para Recaudación Empresas
	Facturación de Combustible	Ventanillas de Extensión de Servicios en Clientes
	Transportación de Valores	Pagomático
Asistencia Pacífico	Asistencia GEA Odontológica	Asistencia GEA Hogar
Cheques Nacionales	Emisión Chequeras 20, 50 y 300 Cheques	Cheque Certificado
	Cheques Consideración Cámara Compensación (Girador)	Cheque de Gerencia
Cheques Internacionales	Cheque Abonado/Pagado de Exterior	
Abono POS Asociados	Transacciones POS Asociados T. Débito/T. Crédito	
Pago de Servicios (Canales Electrónicos)	Luz/Agua/Teléfono o Teléfono+Internet/Matrículas/Educación/TV Pagada/Municipios/Recarga Celular/Pago Proveedores/Otros Pagos/Cobros	
Pago Impuestos	Pago Impuestos Municipales/Impuestos SRI	
Bonos Cobro	Bonos (de Desarrollo Humano)	
Cobro Pensiones y Roles	Cobro Pensiones IESS/PacifiRol/Roles	

FAMILIA	SERVICIOS
Pago Planillas y Jubilación	Pensiones IESS/Planillas (Roles)
Divisas	Compra de Divisas en Efectivo/Con Cheque/Venta de Divisas en Efectivo/Con Cheque BP
Incumplimiento	Cheque Devuelto Exterior/Cheque Nacional Devuelto Girados/Cheque Devuelto Nacional

FAMILIA	TARJETAS	
Tarjetas MasterCard	Black/Platinum/Gold/Clásica/Cash/P-Smart/Empresarial/Para Ti (Regalo)	Para Ti Plus Personal (Prepago recargable)/Para Ti Plus Corporativa
	Garantizada	
Afinidades MasterCard	Mileage Plus/Mi Comisariato/Eléctrica Nacional e Internacional	Colegio Intisana/Colegio Rudolf Steiner/Zamorano/Asia Javier
	Eléctrica (Prepago)/Cinemark/Aldeas SOS/Corporación Médica Monte Sinaí	Colegio Alemán Stiehle de Cuenca/Club Rotario/Colegio Los Pinos
Tarjetas Visa	Infinite/Platinum/Gold/Clásica/Cash/Corporativa/Para Ti (Prepago)	
Afinidades Visa	Mileage Plus/Mi Comisariato Ilimitada/Colegio Alemán Humboldt de Guayaquil	Cámara de Comercio Americana AMCHAM
	Colegio Regional de Ingenieros Eléctricos y Electrónicos del Litoral (CRIEEL)	
Sistema Cerrado	Credisensa	

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

CANALES DIGITALES	DESCRIPCIÓN
Banca Virtual Intermático	Consultas en Saldos, Transferencias entre Cuentas/Interbancarias/Pagos de Tarjetas/Luz/Agua/Teléfono o Teléfono+Internet/Matrículas/Educación/TV Pagada/Municipios/Recarga Celular/Pago Proveedores/Otros Pagos/Cobros
Banca Móvil Movilmático	
Banca Telefónica	Asistencia integral al usuario través de un solo número telefónico (37 31 500) a nivel nacional
Servicio Depósito Ágil	Captura remota de depósitos en cheques mediante su escaneado en dispositivos instalados por el Banco
Redes Sociales	Respuestas rápidas y consistentes a solicitudes y consultas de los usuarios
WhatsApp	Servicio para clientes VIP de tarjetas de crédito Platinum, Black e Infinite, para atender solicitudes y consultas

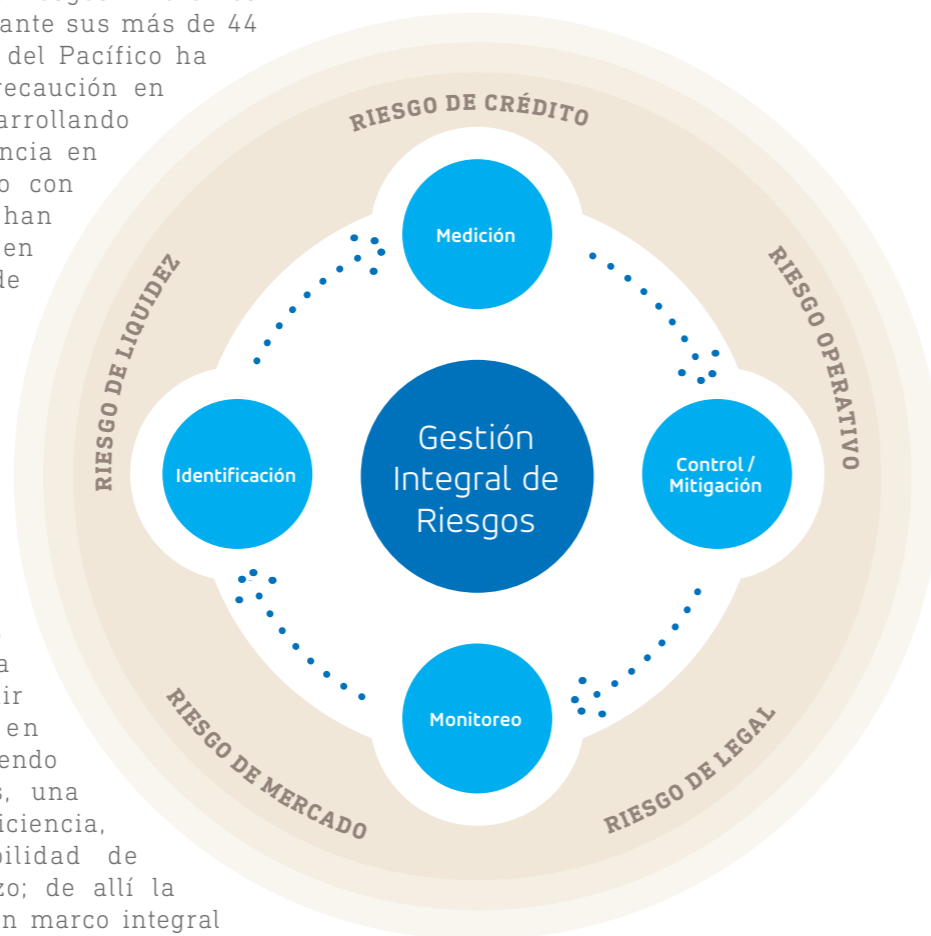
Gestión integral del riesgo

G4-2, G4-14, G4-45, G4-46, G4-47

El negocio bancario conlleva riesgos inherentes a su actividad, por eso, durante sus más de 44 años de trayectoria, Banco del Pacífico ha aplicado el principio de precaución en todas sus operaciones, desarrollando una combinación de prudencia en la gestión del riesgo junto con el uso de prácticas que han demostrado ser decisivas en la obtención a largo plazo de resultados económicos.

Los riesgos a los que hace frente el Banco como consecuencia de su actividad son: Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado, Riesgo Legal y Riesgo Operativo.

Para el Banco, administrar y controlar los riesgos identificados constituye una herramienta para prevenir pérdidas económicas en sus operaciones, contribuyendo en la reducción de costos, una mayor productividad y eficiencia, y garantizando la estabilidad de la institución a largo plazo; de allí la importancia de establecer un marco integral de gestión de los riesgos, que comprende cuatro fases: Identificación, Medición, Control y Monitoreo.



Programa de Administración de la Continuidad del Negocio

G4-EC2

Dentro de su evaluación de riesgos y amenazas, Banco del Pacífico considera aquellas de origen natural, incluidas las relacionadas con el cambio climático, que podrían causar eventos disruptivos que afecten la continuidad de sus operaciones. Estas son gestionadas mediante tratamiento de riesgos, definición de estrategias y elaboración de un plan de continuidad del negocio, el cual permite prepararse, responder y recuperar los procedimientos críticos que soportan los principales productos, servicios y canales de la Institución.

Gestión Integral de Riesgos

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

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

Como parte de la gestión integral de riesgos, el Banco tiene un programa de Administración

de la Continuidad del Negocio, que toma como referencia el estándar ISO 22301, enfocado en salvaguardar la integridad de los colaboradores y los activos que generan valor a la Institución ante cualquier evento de interrupción. Además dispone de un Comité de Continuidad del Negocio para garantizar la gestión.

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

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

Cumplimiento Normativo

DMA Cumplimiento Regulatorio, G4-S08, DMA Prácticas de Competencia Desleal

Banco del Pacífico es una institución financiera privada sujeta al control y la vigilancia de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. En virtud del giro de sus negocios financieros y crediticios con clientes, debe dar estricto cumplimiento a las normas de solvencia y prudencia financiera señaladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás resoluciones expedidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y del organismo de control, con el fin de precautelar y proteger los depósitos de los clientes depositantes, y colocar mediante operaciones de crédito los recursos financieros en proyectos que contribuyan al desarrollo de la sociedad en general.

En términos generales y sobre la base del conjunto de los cuerpos legales y normativos del país en los diversos ámbitos de aplicación, en 2016 Banco del Pacífico no ha sido objeto de ninguna multa significativa o sanción no monetaria por incumplimiento de los mismos^{1,2}.

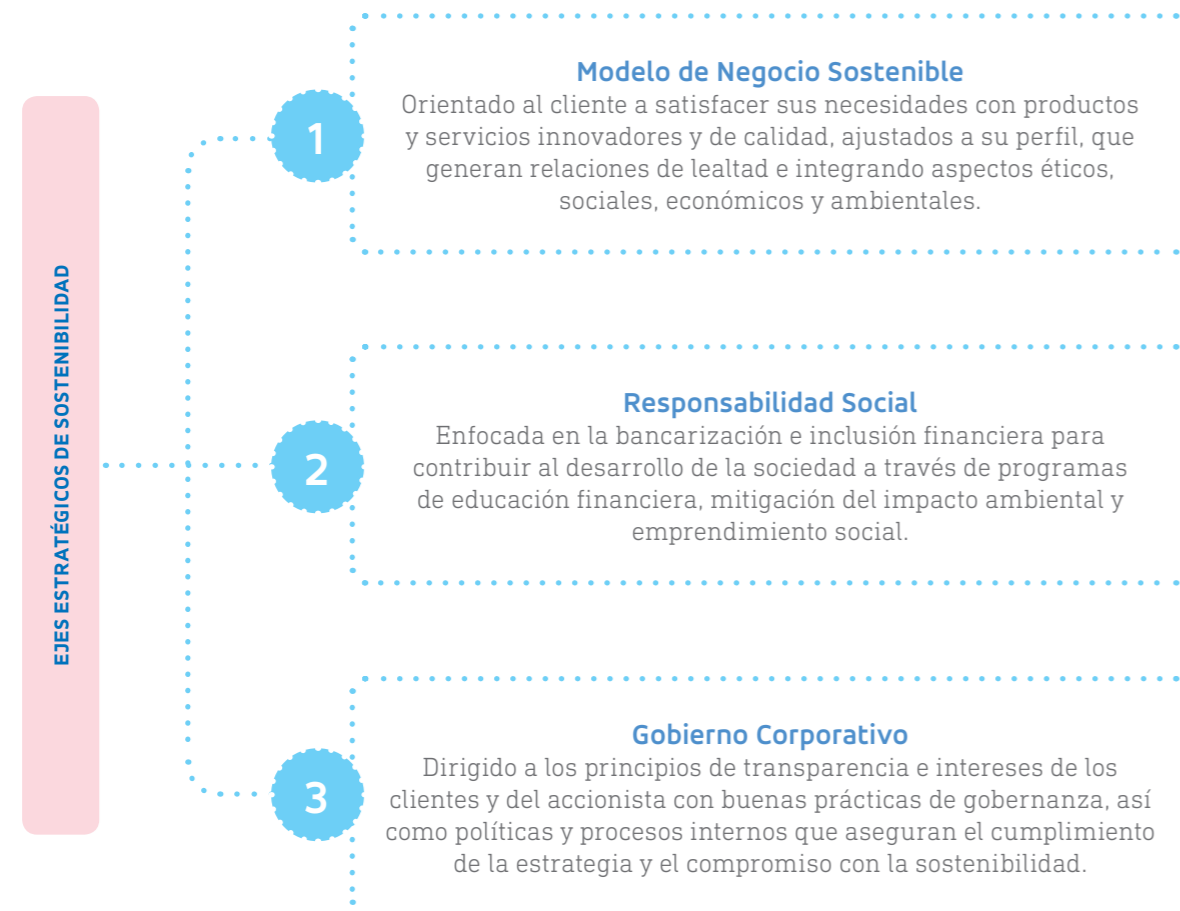
1. **G4-S07** En el ejercicio 2016, no se dieron de manera específica procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
 2. Durante el año 2016, se generaron tres multas menores desde los organismos de control por un valor total de USD \$532.61, de acuerdo con el siguiente desglose: 1) Municipio de Guayaquil por USD \$250.00; 2) Ministerio de Trabajo por USD \$201.04 y; 3) Autoridad de Tránsito Municipal por USD \$81.57.

Gestión de la sostenibilidad y diálogo con grupos de interés

Gestión de la Sostenibilidad

Banco del Pacífico enfoca su gestión de la sostenibilidad en conocer las necesidades de sus grupos de interés, manejar los riesgos socioambientales y generar valores tangibles, con la finalidad de alcanzar la perdurabilidad de la Institución, el bienestar de la comunidad y la conservación del medioambiente.

El Directorio, con el apoyo de las áreas administrativas responsables, toma decisiones y enfoca la gestión de la sostenibilidad, enmarcado en las necesidades identificadas de las personas, en la generación de valor y la eficiencia operativa. Asimismo, promueve el desarrollo de la Comunidad mediante la oferta de productos y servicios financieros diferenciados sobre la base de la ética, la transparencia y la calidad de sus servicios.



Políticas Clave de Sostenibilidad

G4-15

Para asegurar la instauración de la sostenibilidad, la Institución se guía en la norma internacional ISO 26000, base sobre la cual ha desarrollado sus Políticas de Responsabilidad Social que ratifican el compromiso voluntario con sus grupos de interés.

Para enero de 2017, el Banco tenía actualizado su Manual y sus respectivas Políticas de Sostenibilidad con el fin de disponer de lineamientos claros en asuntos éticos, económicos, sociales y ambientales, así como de adoptar mejores prácticas de responsabilidad corporativa, basadas en las siguientes materias fundamentales:

MATERIALIDADES ISO 26000	7 MATERIAS DE BANCO DEL PACÍFICO
Gobernanza	Gobierno Corporativo
Prácticas Laborales	Colaboradores
Prácticas justas de operación	Cadena de Valor: Proveedores
Derechos Humanos	Derechos Humanos
Asuntos de consumidores	Clientes
Medioambiente	Responsabilidad con el Medioambiente
Participación activa y desarrollo de la comunidad	Desarrollo de la Comunidad

Las normativas que enmarcan la gestión de la sostenibilidad del Banco son variadas e integran de manera transversal distintas áreas de responsabilidad en la gestión de la Organización. Se han acogido normativas tanto internacionales como nacionales, de aplicación obligatoria o voluntaria de los siguientes estamentos:

NORMATIVAS	
INTERNACIONALES Y VOLUNTARIAS	NACIONALES Y OBLIGATORIAS
Lineamientos	Externas
Declaración Universal de los Derechos Humanos	Código de Trabajo
Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales	Regulaciones y Resoluciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y Servicio de Rentas Internas (SRI)
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Principios de un Buen Gobierno Corporativo emitido por la Superintendencia de Bancos
Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo de la Corporación Andina de Fomento (CAF)	Código Orgánico Monetario y Financiero de la Superintendencia de Bancos
Código marco de prácticas de Buen Gobierno Corporativo para entidades del Sector Financiero Latinoamericano de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)	Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos
Fortalecimiento del Gobierno Corporativo en Organizaciones Bancarias del Comité de Basilea	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, De la Gestión y Administración de Riesgos
	Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero, sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos

NORMATIVAS	
INTERNACIONALES Y VOLUNTARIAS	NACIONALES Y OBLIGATORIAS
Normas	Internas
Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad	Reglamento Interno de Trabajo
Norma OHSAS 18001:2017 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	Manual de Políticas de Crédito
Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social	Manual de Políticas para la Permanencia del Personal
Normas Internacionales de Información Financiera	Manual de Políticas de Conflicto de Interés
Normas Dictadas por la ICC – Cámara de Comercio Internacional	Manual de Responsabilidad Ambiental
Normas PCI-DSS	Manual de Prevención de Lavado de Activos



Auditoría

G4FSSD-DMA Auditoría

Banco del Pacífico está sujeto a controles internos y externos, a través de auditorías encaminadas a verificar el cumplimiento de políticas, procedimientos, regulaciones y leyes exigidas internamente y por las autoridades de control. Estas contemplan, entre otros muchos asuntos, el control de la implementación de las políticas y procedimientos medioambientales y sociales del Banco. Para ello, cuenta con un área de Auditoría Interna, cuya gestión está encaminada en evaluar que los controles internos definidos sean adecuados y efectivos, con el fin de asegurar la integridad y consistencia de las operaciones y que estas presenten razonabilidad en los procedimientos, en los estados y reportes del Banco.

Adicionalmente, los estados financieros son auditados anualmente por una reconocida firma externa, al igual que otros procesos, tales como los sistemas de gestión de calidad, sistemas de gestión de salud y seguridad ocupacional y el seguimiento a la declaratoria de "Carbono Neutro".

Tenencia Activa

G4FSSD-DMA Tenencia Activa, G4FSSD-FS10, G4FSSD-FS11

Al momento, Banco del Pacífico ha empezado a dar pasos para la implementación de una tenencia activa.

La Institución se encuentra en proceso de implementación de un sistema de gestión de análisis de riesgos ambientales y sociales, que permitirá establecer lineamientos para la interacción con y la gestión de la cartera de las empresas de agronegocio en temas ambientales y sociales.

Se resalta que, si bien al momento no existe una política específica que obligue a toda la Institución a implementar prácticas de aplicación de filtros medioambientales y sociales relacionados con el total de fondos y activos bajo su gestión, desde la Administración central se manejan requisitos de compras, informes justificativos y lineamientos departamentales que inciden en un buen manejo ambiental de algunos de nuestros activos y aportan a una buena gestión ambiental. A continuación, se presentan algunas menciones iniciales:

- **Compra de generadores:** Se exige que las empresas participantes en la oferta de estos activos cuenten con equipos de tecnología EPA, de baja emisión de CO2 por medio de inyección electrónica;
- **Compra de aires acondicionados:** Únicamente participan proveedores que disponen de equipo de eficiencia mínima SEER 15;
- **Compra de luminarias LED:** El proveedor debe retirar las luminarias de mercurio reemplazadas y proporcionar un certificado de un gestor ambiental para su disposición final.

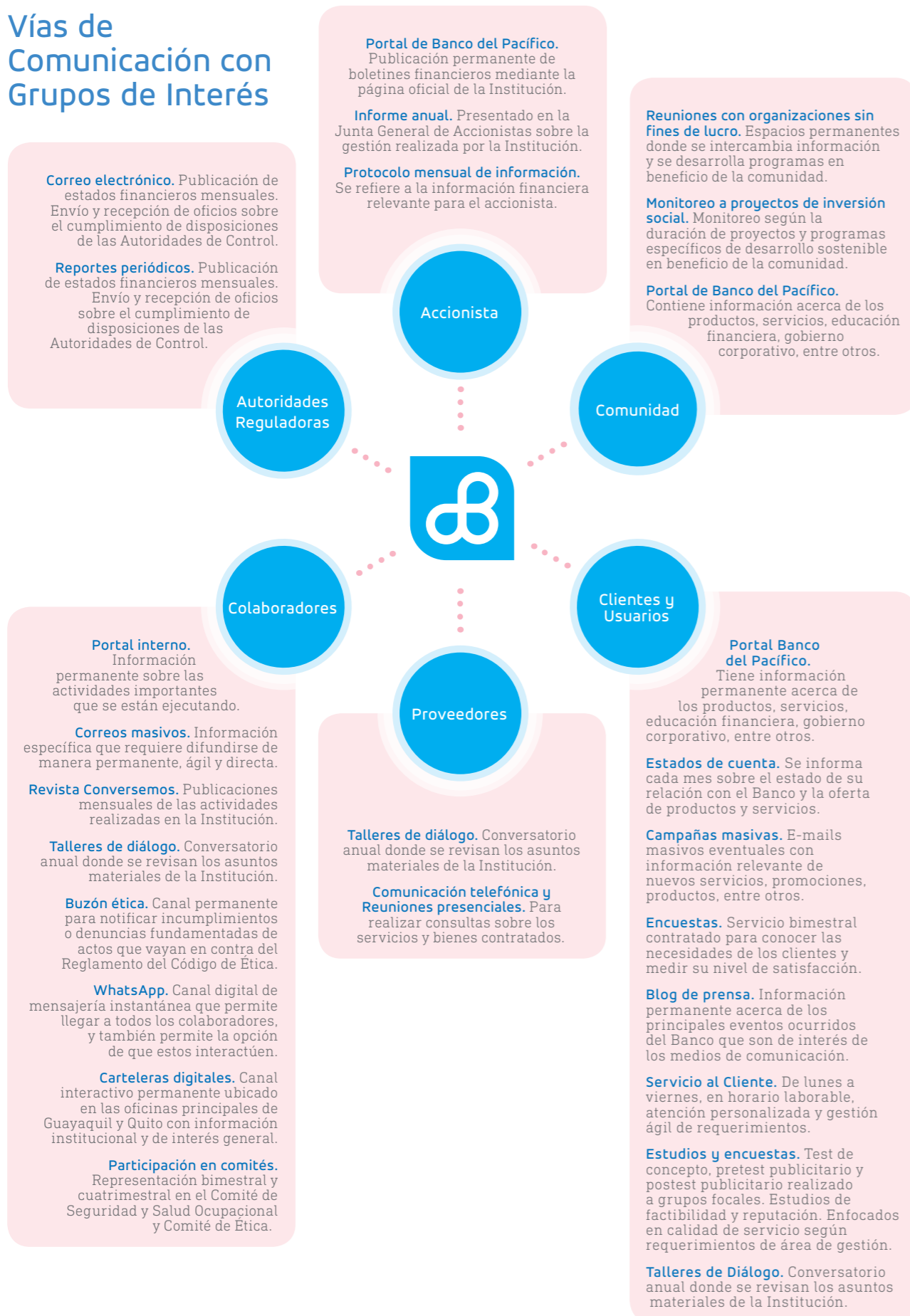
Diálogo con Grupos de Interés

G4-24, G4-25, G4-26

Banco del Pacífico define a sus grupos de interés como todas aquellas personas, organizaciones o entidades que están vinculadas a la Institución e influyen directa o indirectamente en las actividades de su negocio. El Banco tiene la firme convicción de que cada grupo de interés forma parte esencial de sus procesos, impactando positiva o negativamente su actividad. La identificación y el mapeo de estos grupos han sido establecidos y son revisados frecuentemente durante los procesos de planificación estratégica en el que participan los líderes de la Institución.

Todos los grupos de interés prioritarios de Banco del Pacífico forman parte de un diálogo periódico con la Institución. Cada uno es contactado y servido a través de medios especializados que cumplen sus expectativas puntuales en este negocio de servicios y confianza. El Informe de Rendición de Cuentas – evento abierto en el que la máxima autoridad del Banco expone los resultados de la gestión realizada durante el año anterior– y la Memoria de Sostenibilidad –reporte sobre la gestión realizada en las dimensiones económica, ambiental y social– son las dos herramientas centrales, públicas y transversales de comunicación y diálogo con clientes, accionista, colaboradores, comunidad, autoridades reguladoras y proveedores.

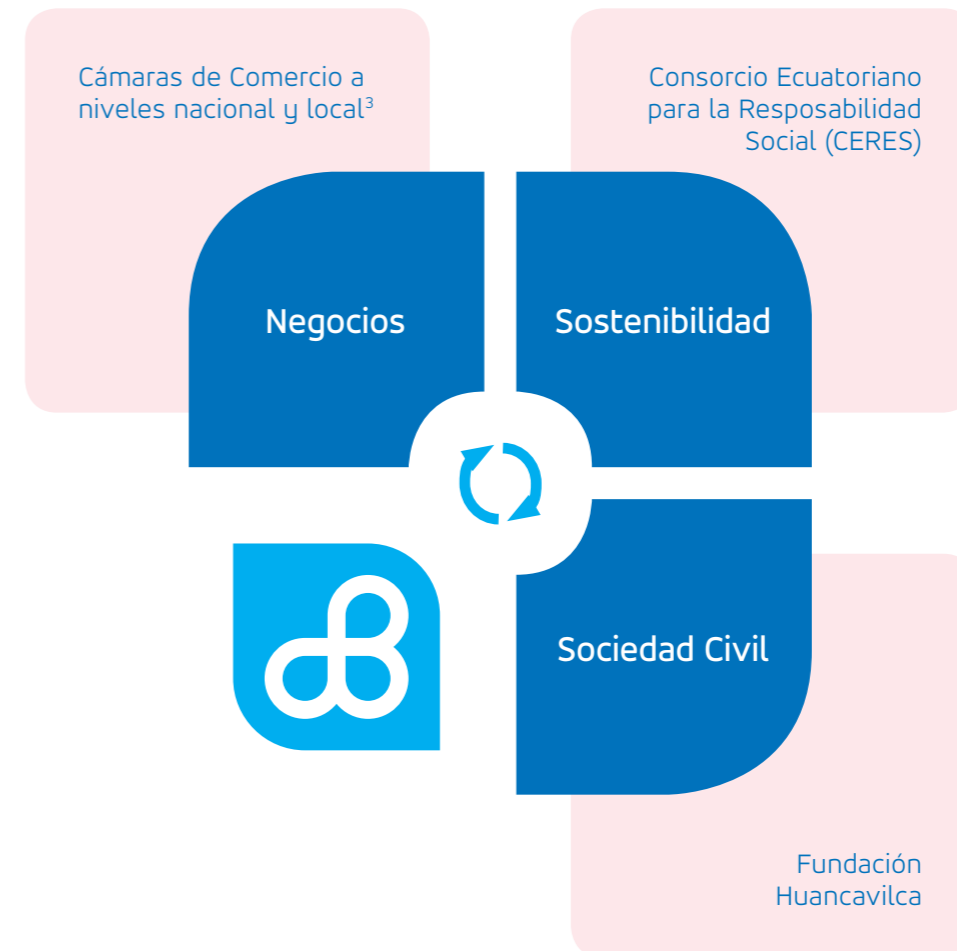
Vías de Comunicación con Grupos de Interés



Alianzas estratégicas

G4-15, G4-16

Motivado por el desarrollo de un relacionamiento proactivo con grupos de interés en materia de sostenibilidad y de negocios, Banco del Pacífico ha establecido múltiples alianzas estratégicas a lo largo del tiempo con diversas organizaciones. En 2016, destacan las siguientes:



3. Cámara Ecuatoriana Americana de Comercio (Guayaquil y extensión Ambato), Cámara de Comercio de Guayaquil, Cámaras de Comercio de Ibarra, Quito, Cuenca, Manta, Machala, Cámara de Industrias de Chimborazo.

Buen gobierno

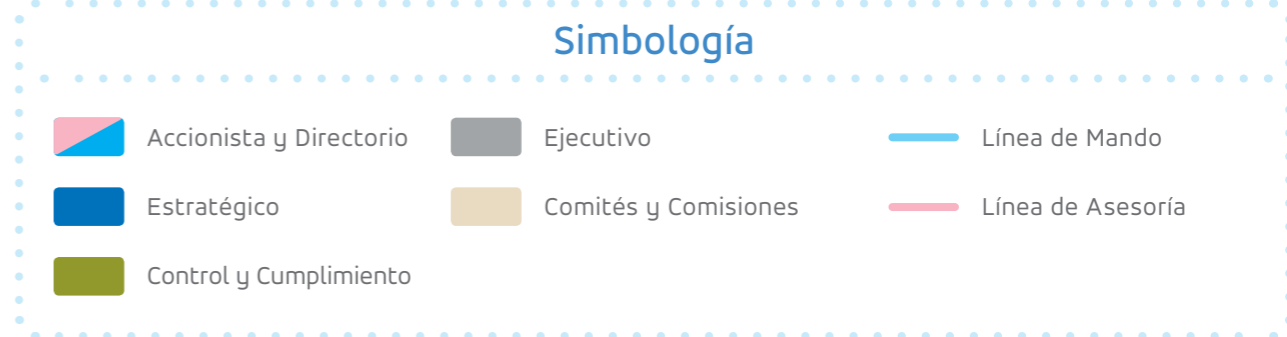
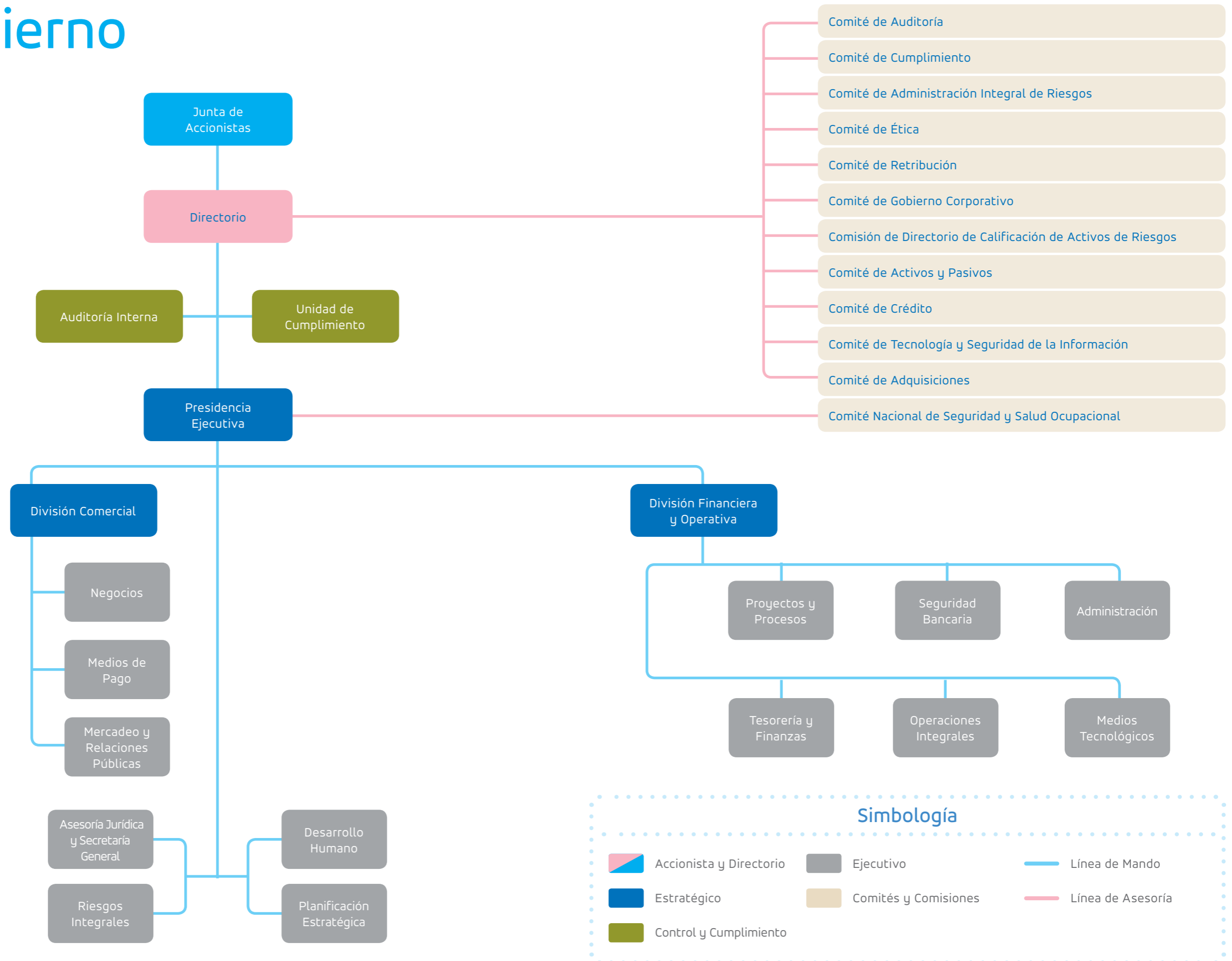
Desde su fundación, Banco del Pacífico ha venido consolidando y reforzando su gobierno corporativo, con especial foco en el rol y el funcionamiento de la Junta General de Accionistas y en su liderazgo en las principales políticas y estrategia de la Institución. Asimismo, la trayectoria del Banco demuestra un fortalecimiento progresivo de sus órganos de gobierno en la gestión de la sostenibilidad y de los riesgos asociados, de acuerdo con los más altos estándares internacionales en esta materia, desempeñando en la actualidad un papel clave en la misma.

Gobierno Corporativo

G4-34

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

El Gobierno del Banco lo ejerce la Junta General de Accionistas, y la administración del mismo corresponde al Directorio, al Presidente Ejecutivo, a los Vicepresidentes Ejecutivos, a los Vicepresidentes, a los Gerentes, a los Subgerentes y a otros funcionarios, quienes tendrán las atribuciones y responsabilidades que determinan la Ley, el Estatuto, sus nombramientos y poderes, y los Reglamentos.



Junta General de Accionistas

G4-7, G4-34, G4-35

La Junta General de Accionistas (JGA) del Banco del Pacífico es la autoridad suprema del Banco, y es la responsable de establecer las directrices del negocio y las políticas generales de la entidad, así como de aprobar el Plan Estratégico. Las decisiones que adopta la Junta General de Accionistas se enmarcan en el cumplimiento obligatorio de las disposiciones legales y en el estatuto social vigente de la institución.

De estas políticas se desprenden las normas, las áreas y los responsables que gestionan los asuntos de índoles ética, económica, social y ambiental, por ser ejecutados por los ejecutivos de la Organización. Para ello, cuenta con un Reglamento de la Junta General de Accionistas, el mismo que tiene por objeto determinar sus principios de actuación.

A partir de 2012, el único accionista de Banco del Pacífico S.A. es la Corporación Financiera Nacional (CFN BP). Con un estrecho relacionamiento por la naturaleza financiera de ambas organizaciones, se han establecido formalmente procesos para una adecuada comunicación y rendición de cuentas⁴.

Directorio y Presidencia

G4-34, G4-35, G4-38, G4-39, G4-40, G4-43, G4-44, G4-47

El Directorio es el máximo órgano de Gobierno Corporativo de Banco del Pacífico. De acuerdo con el Estatuto Social, está integrado por cinco directores principales y cinco directores suplentes, elegidos por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un período de dos años, pudiendo ser reelectos indefinidamente⁵.

Los directores son electos sobre la base de sus méritos personales, trayectoria profesional y preparación académica en el sector financiero y social, contando con la calificación emitida por el Organismo de Control.

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

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

4. G4-13 No han existido cambios en la estructura del capital social u otras operaciones de formación, mantenimiento y alteración de capital. La propiedad del Banco es 100% de la Corporación Financiera Nacional (CFN).

5. El tiempo promedio de permanencia de los directores principales, como representantes del Directorio, es de 2 años, 2 meses. El tiempo promedio de permanencia de los directores suplentes, como representantes del Directorio, es de 1 año, 6 meses.

Directores Principales

- Ing. Francisco Ortega Gómez, Presidente del Directorio.
- Ing. Miguel Paredes Oyague.
- Ing. María Elena Bejarano Icaza.
- Econ. Roberto Murillo Cavagnaro.
- Econ. Edwin Andrade Andrade.

Directores Suplentes

- Abog. Martha Páez Contreras.
- Econ. Mercy Guzmán Cabrera.

Presidencia Ejecutiva

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

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



Aspectos relevantes para conocimiento y resolución del Directorio

G4-37

En lo referente a la adopción de acuerdos, cada Director tiene derecho a voto, y las resoluciones se toman por mayoría de votos de los directores concurrentes a la sesión. El Directorio adopta decisiones y resoluciones encuadradas en la Ley y en el Estatuto Social, en especial sobre los siguientes aspectos:

1. Plan estratégico y Plan de Negocios de Banco del Pacífico;
2. Informes y planes de trabajo emitidos por el Representante Legal, Alta Gerencia, Comités y Comisiones;
3. Aprobación de políticas, procedimientos, metodologías y sistemas internos de medición, Códigos, Reglamentos, entre otros.
4. Asuntos relacionados con la Administración Integral de Riesgos, la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, así como el Programa de Educación Financiera.

Con la finalidad de fortalecer y desarrollar el conocimiento colectivo del Directorio, el Banco ha promovido durante el año 2016 programas de capacitación relacionados con temas de Gobierno Corporativo, Riesgos y Cumplimiento, así como también sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

Evaluación de desempeño del Directorio

G4-50

En aras de alcanzar los mejores estándares en el cumplimiento de los Principios de un Buen Gobierno Corporativo, Banco del Pacífico ha establecido una metodología de evaluación de desempeño del Directorio, la cual es aplicada anualmente a los miembros del Directorio y al Directorio en su conjunto.

La metodología de evaluación contempla dos componentes de medición: el primero enfocado en los principales resultados de la institución financiera (40%), y el segundo, a la autoevaluación (60%). En lo referente a la autoevaluación, el sistema mide el desempeño del Directorio en relación a las siguientes dimensiones:

- Enfoque estratégico del Directorio.
- Conocimiento e información sobre el negocio.
- Independencia y proceso de toma de decisiones.
- Funcionamiento de las reuniones y comités.
- Motivación y alineación de los intereses.

Alta Gerencia y Estructura de la Organización

G4-34, G4-36, G4-47, G4-49

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

- La Presidencia Ejecutiva es asesorada por las áreas de: Asesoría Jurídica y Secretaría General, Riesgos Integrales, Desarrollo Humano y Planificación Estratégica. A nivel departamental, se ubica el proceso de Salud y Seguridad Ocupacional.
- La División Comercial agrupa áreas de Negocios, Medios de Pago, Mercadeo y Relaciones Públicas.
- La División Financiera y Operativa es integrada por las siguientes áreas: Tesorería y Finanzas, Operaciones Integrales, Medios Tecnológicos, Proyectos y Procesos, Seguridad Bancaria y Administración.

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



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

- Asuntos económicos presentados tras el cierre de cada mes.
- Asuntos éticos reportados anualmente por el Comité de Ética.
- Asuntos sociales y ambientales presentados semestralmente al Directorio en el Informe de Planificación Estratégica.

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

Constan en la foto:

Atrás (de izquierda a derecha): María del Carmen Calderón, Miguel Carrillo, Eduardo González, Nefi Marroquín, Juan Carlos Cevallos, Adriana Guerrero, Paola Román, Gloria Baquerizo, Andrés Baquerizo, Marcos Hollihan.

Adelante (de izquierda a derecha): Octavio Molina, Silvia Del Pino, Ivonne Hacay Chang, Juan Velasco, Juan Carlos Toledo, Miguel Hinojosa, Efraín Vieira, Patricia Silva, Fernando Bombón, Xavier Reyes, José Luis Nath.

Comités y Comisiones de la Organización

G4-34, G4-38, G4-40, G4-49

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

A través de los Comités existentes, el Directorio se mantiene informado de los aspectos más relevantes de la gestión y acciones emprendidas por la Institución. En la actualidad existen 13 Comités, de ellos, nueve son normativos (Auditoría, Cumplimiento, Administración Integral de Riesgos, Continuidad del Negocio, Tecnología y Seguridad de la Información, Ética, Retribución, Comisión de Directorio para Calificación de Activos de Riesgos, y Seguridad y Salud Ocupacional):

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESION
Comité de Auditoría	Ser una unidad de asesoría y consulta del Directorio del Banco, para asegurar un apoyo eficaz a la función de Auditoría por parte de todos los integrantes del Banco; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.	Mensual
Comité de Cumplimiento	Proponer políticas y procedimientos para la Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, con el objetivo de prevenir que el Banco sea utilizado, a través de sus operaciones, como instrumento para realizar estas actividades.	Mensual

COMITÉS Y COMISIONES	OBJETIVOS	FRECUENCIA DE LA SESION
Comité de Administración Integral de Riesgos	Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes para la gestión integral de los riesgos y, de manera específica, en los identificados en la actividad que efectúa el Banco, proponiendo los límites de exposición a estos.	Mensual
Comité de Continuidad del Negocio	Velar por que la administración de la continuidad del negocio sea eficaz, mediante la adopción de acciones preventivas y asegurando la vigencia del Programa de la Administración de Continuidad del Negocio; garantizar la capacidad del Banco para operar en forma continua y minimizar las pérdidas en caso de eventos de interrupción del negocio.	Trimestral
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información	Ejercer el gobierno en materia de planificación, coordinación y supervisión de las actividades relativas a la Tecnología y Seguridad de la Información, con el fin de garantizar la disponibilidad de la información para la toma de decisiones, evitar interrupciones del negocio y, salvaguardar la información contra daños, pérdidas y uso no autorizado.	Cuatrimestral
Comité de Ética	Establecer el Código de Ética y Conducta del Banco; y definir, promover y regular en la Institución un comportamiento de excelencia profesional y personal, coherente con su filosofía y valores.	Cuatrimestral
Comité de Retribución	Vigilar la remuneración de los miembros del Directorio y del nivel ejecutivo.	Anual
Comisión de Directorio de Calificación de Activos de Riesgos	Calificar, valorar y realizar el seguimiento permanente de los activos de riesgo.	Trimestral
Comité Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional	Promover y asegurar la incorporación de la Seguridad y Salud Ocupacional; y vigilar y apoyar el cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, favoreciendo el bienestar laboral y el desarrollo del personal del Banco.	Bimestral
Comité de Gobierno Corporativo	Recomendar al Directorio las estrategias para la adopción, seguimiento y mejora de las prácticas de Gobierno Corporativo.	Semestral
Comité de Crédito	Evaluar y aprobar las operaciones de crédito de conformidad con los límites establecidos en el Manual de Políticas de Crédito.	Semanal
Comité de Activos y Pasivos	Establecer, evaluar, aplicar y supervisar las estrategias relacionadas con la Administración de Activos y Pasivos (ALM), con el fin de asegurar un adecuado balance entre crecimiento, generación de utilidades y toma de riesgos.	Semanal
Comité de Adquisiciones	Evaluar y aprobar las Adquisiciones, de conformidad con los niveles autorizados por el Directorio y observando las políticas y los procedimientos establecidos para este proceso.	Semanal

Procesos de Actualización y Aprobación de Herramientas Organizacionales

G4-37, G4-42

El proceso de Planificación Estratégica es un proceso gobernante que, entre sus propósitos fundamentales, pretende asegurar la sostenibilidad, la maximización del valor económico y el logro de los objetivos estratégicos de la Institución.

Nuestra estrategia implica la generación de planes para el logro de los objetivos del Banco. Por lo tanto, la Planificación Estratégica es el patrón o plan que integra las principales metas y directrices y, a la vez, establece una secuencia coherente de las acciones por realizar que permiten materializar los objetivos y los programas que se deben ejecutar.

Una de las características importantes del Plan Estratégico es que puede ser medido y evaluado periódicamente por la Presidencia Ejecutiva y el Directorio del Banco, de tal manera que se monitoree el cumplimiento de los propósitos establecidos.

El Plan Estratégico es concebido para ser ejecutado en un mediano plazo (3 o 4 años, dependiendo del grado de incertidumbre en el panorama económico). Debido a los cambios en los entornos nacional e internacional, el Directorio y el Presidente Ejecutivo establecen directrices y, sobre estas, se actualiza anualmente el Plan. En un ambiente colaborativo e inclusivo, con estos insumos y con personal designado por todas las áreas, se determinan las acciones para lograr los objetivos propuestos.

Una vez establecido el Plan Estratégico, en el que constan la estrategia global (Visión, Misión, Valores y Propósitos Estratégicos), la estrategia competitiva y las acciones, el Directorio procede a su revisión y aprobación.

Políticas Retributivas del Órgano de Gobierno Corporativo

G4-51, G4-52, G4-53

La Política de Retribuciones de Banco del Pacífico contempla los derechos y obligaciones que se encuentran definidas en el Código de Trabajo, IESS, SRI, Mandato Constituyente No.2, Decretos y Registros Oficiales que rigen para los Miembros del Directorio y Nivel Ejecutivo.

Ética e integridad en las prácticas de negocio

“Los valores éticos forman parte de la ventaja competitiva y de la sostenibilidad de nuestra Institución”

Ética, Prevención de la Corrupción y de Conflictos de Interés

G4-56, G4-57, G4-58, G4-DMA Lucha contra la corrupción, DMA Política pública, G4-S03

Banco del Pacífico cuenta con un Código de Ética cuya aplicación es obligatoria para los colaboradores y miembros de los Directorios y empresas del Grupo Financiero Banco del Pacífico. Este código expone los Valores Corporativos y los Principios de Actuación de la Organización, delinea las directrices de actuación que deben estar presentes en las relaciones internas, como en la vinculación con accionistas⁶, clientes, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno.

Su contenido se difunde a todos los colaboradores y está disponible para todos los grupos de interés en los canales de difusión establecidos por el Banco.

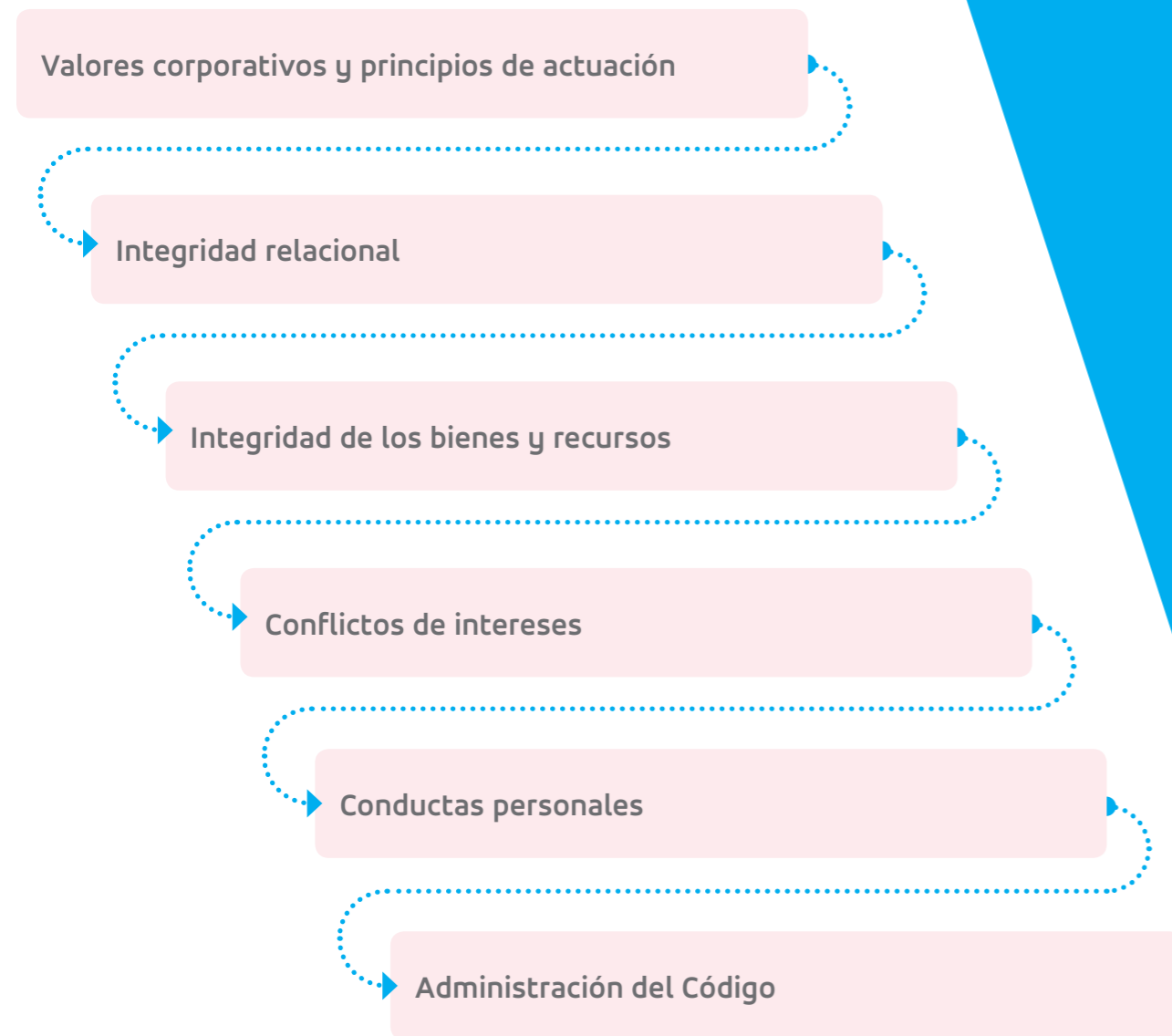
La Organización ha identificado a Servicios Bancarios como el proceso de mayor riesgo ante posibles eventos de fraudes, considerando que registra el mayor porcentaje de colaboradores y nivel de rotación frente a otros procesos; asimismo, su personal y ámbito de acción se encuentran distribuidos en todas las oficinas a nivel nacional. En menor proporción, se ubica al proceso de administración, dentro del cual se encuentran los subprocesos de selección, calificación y contratación de proveedores, así como el de gestión de compra de bienes y contratación de servicios. Los riesgos identificados se mitigan permanentemente con la aplicación de políticas y procedimientos debidamente aprobados, aplicados y controlados.

6. G4-EC4, G4-S06 Durante 2016, Banco del Pacífico no recibió ningún tipo de ayuda económica de entes del gobierno ni, en sentido inverso, realizó, directa o indirectamente, contribuciones políticas monetarias o en especie.

DMA Mecanismos de reclamación por impacto social

La administración del Código de Ética y Conducta está bajo la responsabilidad del Comité de Ética. Para garantizar la transparencia en la operación del Banco, disponemos de un canal electrónico de denuncias (etica@pacifico.fin.ec), que permite hacer consultas, solicitudes de autorización (relacionadas con los conflictos de interés), recepción de casos de incumplimiento del Código de Ética y del Reglamento Interno de Trabajo.

Estructura del Código de Ética y Conducta:



Conflicto de Intereses

G4-41

Para Banco del Pacífico es fundamental que los accionistas, Directorio y colaboradores eviten que sus intereses personales entren en conflicto con los intereses de la Institución y/o de sus clientes. Para ello, cuenta con un Código de Ética, un Manual de Prevención de Políticas de Conflictos de Interés y demás documentos de Gobierno Corporativo que establecen aspectos relevantes que permiten detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que se puedan derivar del desarrollo de las actividades que realiza el Grupo Financiero Banco del Pacífico.

El Banco evalúa las situaciones que pueden, de alguna manera, configurar un conflicto entre los intereses personales y los de la Institución, sus clientes y otros tipos de público; por ello se establecen los siguientes lineamientos regulados para evitar conflictos de intereses:

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

G4-S011

Reclamaciones y denuncias: Durante 2016, no se presentaron ni registraron reclamos formales de parte de externos por comportamiento antiético, conflicto de interés, malas prácticas de gestión u otros relacionados. Respecto a reclamaciones internas formuladas por colaboradores, fueron presentados ante el Comité de Ética 16 casos, los cuales fueron resueltos en la misma instancia.

G4-S05

Adicionalmente, el Banco tiene establecido mecanismos para revelar y resolver conflictos de interés o actos de corrupción, pudiendo establecerse que, durante 2016, no se dio ningún caso confirmado en estos ámbitos.

Parte **2**

Nuestro Desempeño



Contenido

Colaboradores	42
Clientes	56
Inversión en la Comunidad	70
Medioambiente y cambio climático	74
Desempeño Económico	80

Colaboradores



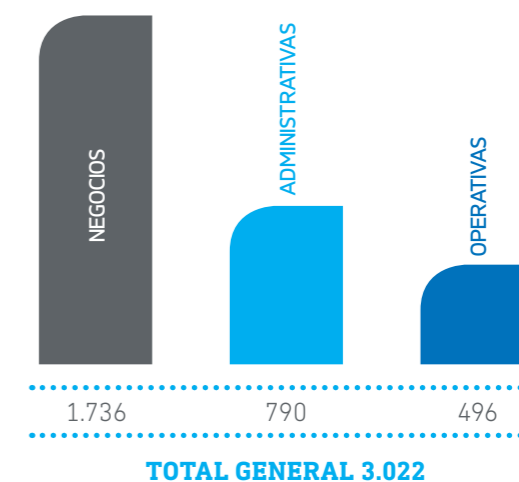
En 2016, Banco del Pacífico se destacó por la comprometida contribución diaria de sus más de 3000 colaboradores. El objetivo de la Institución es atraer, retener, motivar y fidelizar a sus empleados. Su estrategia se afianza en políticas claras de incorporación, permanencia y desvinculación, lo que permite a sus trabajadores gozar de un desarrollo integral en un ambiente de transparencia y confianza.

Tamaño de la plantilla por región y género

REGIÓN	GÉNERO		TOTAL GENERAL
	FEMENINO	MASCULINO	
COSTA	1.093	850	1.943
SIERRA	655	424	1.079
TOTAL GENERAL	1.748	1.274	3.022



Tipo de áreas y niveles jerárquicos



G4-10 A continuación, se presentan los datos generales de la composición de nuestra plantilla⁷:

Número de empleados por tipo de contrato laboral y género

TIPO DE CONTRATO	GÉNERO		TOTAL GENERAL
	FEMENINO	MASCULINO	
INDEFINIDO	1.745	1.272	3.017
EVENTUAL	3	2	5
TOTAL GENERAL	1.748	1.274	3.022

Repartición de la plantilla por nivel jerárquico

CATEGORÍA	NIVEL JERÁRQUICO	CANTIDAD
Operativo	1	984
	2	942
Administrativo	3	818
	4	190
Mandos medios	5	67
	6	19
Alta gerencia	7	2
Dirección		
TOTAL GENERAL		3.022

7. **Notas adicionales G4-10:** En 2016: 1) No han existido cambios significativos en la plantilla del Banco; 2) Se anota que la Institución no celebró contratos estacionales; 3) No se reportan los datos relativos al personal de servicios complementarios, debido a la variabilidad de la información disponible: dependiendo del servicio, el proveedor dispone del personal necesario de forma variable.

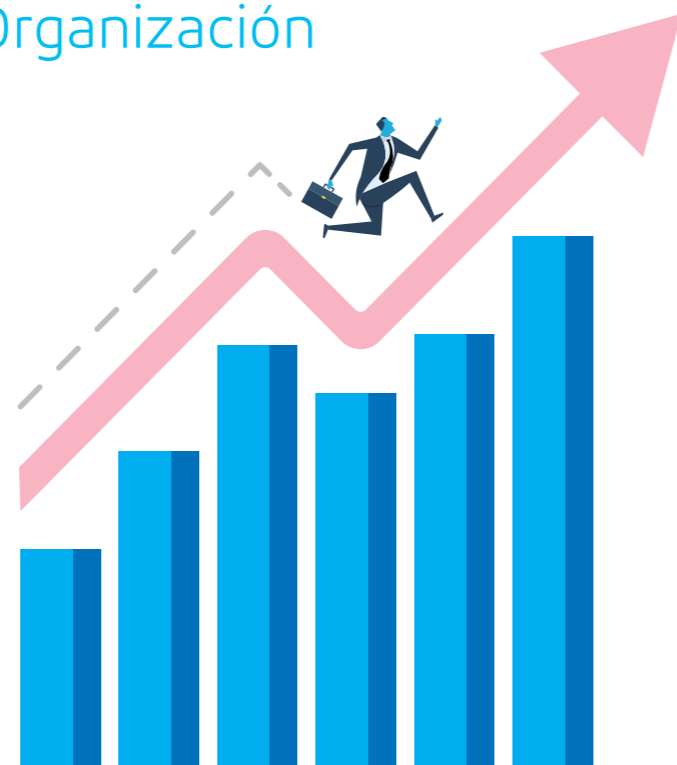
Desarrollo Integral de los Colaboradores y de la Organización

Retención del Talento

G4-DMA Empleo

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

G4-LA1 Durante 2016, Banco del Pacífico ha seguido invirtiendo en su Organización y en sus colaboradores, con el objetivo de mantener buenas prácticas y un posicionamiento de liderazgo a nivel nacional. Durante este periodo, se contrató a 255 nuevos empleados, manteniendo un promedio de rotación mensual de 0.62%. El número de colaboradores del Banco aumentó levemente con relación a 2015, pasando de 3.008 a 3.022 colaboradores.



Total de contrataciones a nivel nacional por región, edad y género

EDAD	DE 18 A 25		DE 26 A 35		DE 36 A 45		TOTAL
	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	FEMENINO	MASCULINO	
Costa	69	61	9	7	3	0	149
Sierra	48	36	9	8	3	2	106
TOTAL	117	97	18	15	6	2	255

Número y tasa de rotación de empleados por edad

ROTACIÓN GENERAL POR EDAD								
EDAD	TOTAL GENERAL DIC. 2016	TOTAL GENERAL DIC. 2015	DIFERENCIA	FACTOR EM	SUMA DE INGRESOS Y EGRESOS	ROTACIÓN ACUMULADA	INGRESOS	EGRESOS
De 18 a 25	904	949	-45	926,50	287	15.49%	176	111
De 26 a 35	1.227	1.218	9	1222,50	116	4.74%	32	84
De 36 a 45	560	533	27	546,50	21	1.92%	7	14
Mayor a 45	331	313	20	323,00	23	3.56%		23
TOTAL GENERAL	3.022	3.013	11	3.018,50	447	7.40%	215	232
PROMEDIO ROTACIÓN MENSUAL						0.62%		

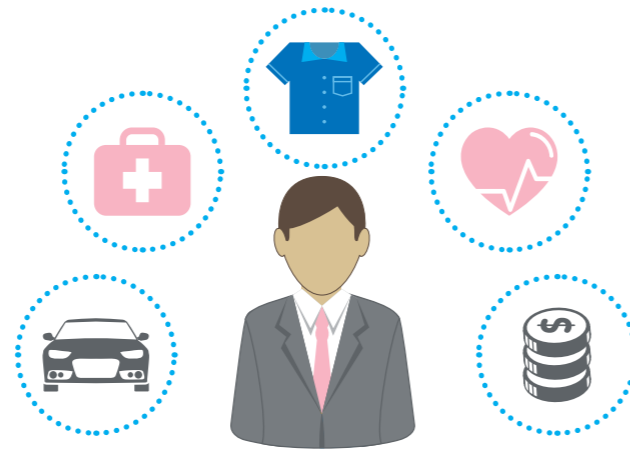
Número y tasa de rotación de colaboradores por localidad

Las cifras reportadas muestran un buen desempeño del Banco frente a los objetivos de retención de personal planteados. Son el resultado de las prácticas implementadas para que los colaboradores reciban un desarrollo integral, lo que, a su vez, permite a la Institución beneficiarse del aporte profesional y comprometido de cada uno de ellos.

ROTACIÓN GENERAL POR LOCALIDAD								
LOCALIDAD	TOTAL GENERAL DIC. 2016	TOTAL GENERAL DIC. 2015	DIFERENCIA	FACTOR EM	SUMA DE INGRESOS Y EGRESOS	ROTACIÓN ACUMULADA	INGRESOS	EGRESOS
Ambato	81	82	-1	81,5	18	11.04%	8	10
Babahoyo	24	21	3	22,5	5	11.11%	3	2
Cayambe	11	11	0	11	3	13.64%	0	3
Cuenca	116	116	0	116	20	8.62%	9	11
Daule	8	8	0	8	2	12.50%	1	1
Esmeraldas	12	0	12	6	8	66.67%	7	1
Galápagos	34	33	1	33,5	4	5.97%	2	2
Guayaquil	1.523	1.512	11	1.517,5	169	5.57%	79	90
Ibarra	62	64	-2	63	9	7.14%	4	5
La Libertad	40	40	0	40	14	17.50%	7	7
Latacunga	9	12	-3	10,5	2	9.52%	1	1
Loja	15	20	-5	17,5	2	5.71%	1	1
Machala	83	87	-4	85	25	14.71%	10	15
Manta	87	79	8	83	18	10.84%	13	5
Milagro	54	57	-3	55,5	4	3.60%	1	3
Playas	7	9	-2	8	1	6.25%	0	1
Portoviejo	49	53	-4	51	2	1.96%	1	1
Puyo	10	10	0	10	0	0.00%	0	
Quevedo	22	20	2	21	11	26.19%	6	5
Quito	661	672	-11	666,5	112	8.40%	48	64
Riobamba	49	51	-2	50	8	8.00%	4	4
Santo Domingo	55	49	6	52	8	7.69%	8	
Tulcán	10	7	3	8,5	2	11.76%	2	
TOTAL GENERAL	3.022	3.013	9	3.020	447	7.40%	215	232
PROMEDIO ROTACIÓN MENSUAL						0.62%		

Prestaciones sociales para los colaboradores

G4-LA2 Los beneficios que Banco del Pacífico pone a disposición de todos sus empleados se han concebido para brindar estabilidad económica y seguridad en el acceso a salud, entre otros aspectos. En conjunto, estas prestaciones conforman un sistema integral que busca dar seguridad a los colaboradores. Se ha concebido de manera diferenciada para asegurar que las necesidades de las personas estén cubiertas y, además, correspondan al giro del negocio. En 2016, al igual que en anteriores ejercicios, se destacaron los siguientes beneficios sociales:



CATEGORÍA	NIVEL JERÁRQUICO	TOTAL	UNIFORMES	SEGURO MÉDICO NACIONAL	SEGURO MÉDICO INTERNACIONAL	SEGURO DE VIDA	SEGURO DE VEHICULO	REMUNERACIÓN VARIABLE	OTROS	OTROS BENEFICIOS
OPERATIVO	1	984	Dotación anual de uniformes a personal femenino y masculino de cajas	Cobertura de USD \$28,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD \$25,000 Subsidio de prima mensual: 100%		3 sueldos al año		• Bono vacacional: Ingresos del periodo/24 • Alimentación: Subsidio del 80% del costo del servicio (Matriz y Edificios Principales), USD \$2.75 diarios (Personal de Agencias)
	2	942						2 sueldos al año		
ADMINISTRATIVO	3	818	Dotación anual de uniformes a personal femenino							• Aporte Personal IESS, Impuesto a la Renta: Subsidio del 100%
	4	190		Cobertura de USD \$20,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD \$55,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$30,000 Subsidio de prima: 100%	1.5 sueldos al año		• Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo
MANDOS MEDIOS	5	67		Cobertura de USD \$20,000 Subsidio de prima mensual: 100%		Cobertura de USD \$3,500,000 Subsidio de prima mensual: 100%	Cobertura de USD \$110,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$35,000 Subsidio de prima: 100%		• Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio
	6	19				Cobertura de USD \$170,000 Subsidio de prima: 100%	Cobertura de USD \$60,000 Subsidio de prima: 100%	1 sueldo al año		
ALTA GERENCIA	6	19							Parqueo y teléfono celular	
DIRECCIÓN	7	2		Cobertura de USD \$20,000 Sin subsidio de prima mensual 100%		Cobertura de USD \$3,500,000 Sin subsidio de prima mensual 100%	Cobertura de USD \$170,000 Sin subsidio de prima mensual 100%	Cobertura de USD \$60,000 Sin subsidio de prima mensual 100%		• Anticipo de sueldo: Anticipo de sueldo sin intereses por un monto de hasta 3 sueldos a 36 meses plazo • Anticipo del decimotercer sueldo: 50% desde junio • Asignación de: Vehículo y custodia

G4-EC3 Con referencia al pasivo por fondos para pensiones y otras obligaciones, así como a las dotaciones con cargo a resultados por fondos de pensiones, Banco del Pacífico –al cierre de 2016– tenía provisionados USD \$24.34 millones para la jubilación patronal de sus colaboradores, y otros USD \$6.98 millones para desahucio.

G4-LA3 A través del reconocimiento justo y equitativo de los derechos⁸ de los trabajadores, Banco del

Pacífico promueve el desarrollo social e integral de sus colaboradores, mediante la satisfacción y el crecimiento personal, factores que se reflejan en su desempeño profesional.

En 2016, un total de 172 colaboradores de la Institución gozaron de su derecho al periodo de baja por maternidad o paternidad. El 100% de las mujeres y los hombres beneficiados se reintegró a sus labores después de hacer uso de su licencia.



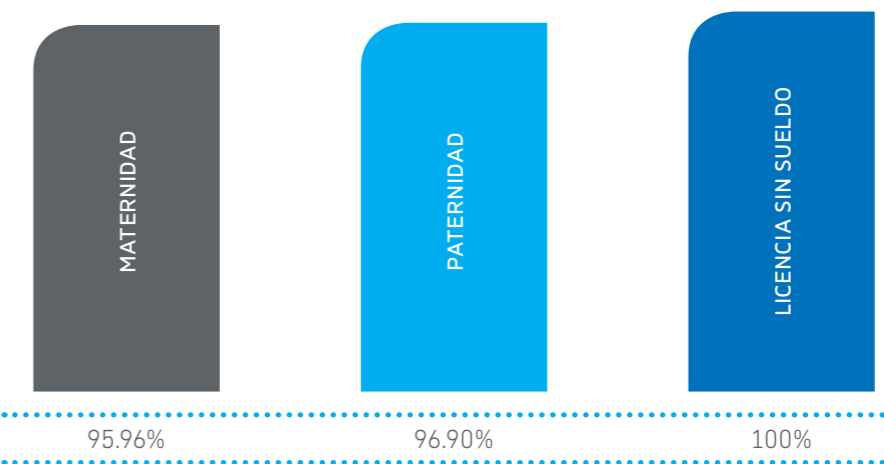
Uso y reincorporación en uso de licencia por maternidad y paternidad

TIPO DE LICENCIA	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
MATERNIDAD	99		99
PATERNIDAD		65	65
LICENCIA SIN SUELDO POR MATERNIDAD O PATERNIDAD	8		8
TOTAL GENERAL	107	65	172

Al cierre de esta Memoria, estos fueron los índices de retención de los colaboradores que se acogieron a la licencia por maternidad y paternidad, es decir que permanecían en esa fecha en la plantilla del Banco:

Índice de retención posterior al uso de licencia por maternidad y paternidad

Tipo de ausentismo



8. **G4-11** Si bien el Banco reconoce y promueve el derecho a la libre asociación de sus colaboradores, se reporta que –a la fecha– no existen organizaciones laborales de tipo sindical en la Institución, ni el establecimiento de convenios colectivos con las mismas.

Capacitación y evaluación del desempeño

G4-DMA Capacitación y educación, G4-LA9, G4-LA10

Mantener prácticas transparentes de gestión del personal, ofrecer condiciones de trabajo competitivas y un buen ambiente laboral, son elementos fundamentales para retener el talento humano. Banco del Pacífico entiende que la capacitación y la evaluación del desempeño de sus colaboradores son claves de éxito. En este sentido, se asegura de que, a través de una programación anual de formación, los colaboradores obtengan y mantengan las habilidades y competencias necesarias para su adecuado desarrollo profesional y personal.

CAPACITACIÓN A NIVEL NACIONAL POR DIVISIÓN	
CATEGORÍA	HORAS
Administrativo	1.426
Mandos medios	1.434
Nivel ejecutivo	338
Operativos	2.049
TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN	5.247



Horas de capacitación por división?

El objetivo principal que perseguimos es brindar a nuestros colaboradores formación y desarrollo de sus competencias personales y profesionales mediante cursos, talleres, seminarios, congresos, entre otras capacitaciones, para permitirles lograr un alto desempeño en sus funciones, con orientación innovadora y alineada a los objetivos estratégicos de la Institución.

A continuación, se reportan el enfoque de las capacitaciones acometidas, la cantidad de horas y otros aspectos relacionados con la promoción del conocimiento en 2016:

FORMACIÓN ESPECIALIZADA Y DE ACTUALIZACIÓN	CARGO
OHSAS 18001:2007	Mandos medios
Inglés	Especialistas
Otros temas de actualización	Todos los colaboradores

CONGRESOS INTERNACIONALES DE ACTUALIZACIÓN	
Foro de medios de pago VISA	Nivel ejecutivo y mandos medios
Foro de medios de pago MASTERCARD	
XVI Congreso Latinoamericano de Innovación Tecnológica	Nivel ejecutivo
CELAES	Nivel ejecutivo y mandos medios
FELABAN	Nivel ejecutivo
ACAMS	Mandos medios

9. La capacitación se brinda según el cargo y no se hace ningún tipo de distinción por género.

CAPACITACIÓN INSTITUCIONAL	CARGO
Inducción general (entrenamiento y adaptabilidad del nuevo personal)	Nuevos colaboradores
Programa de formación de cajeros (formación a nuestros aspirantes)	Aspirantes a cajeros

DESARROLLO DE LÍDERES	CARGO
Programa de habilidades conversacionales	
Gobierno corporativo	Nivel ejecutivo
Programa de desarrollo directivo	
Programa de desarrollo de habilidades directivas (Humane)	Mandos medios
Certificación de coaching ontológico	Gerencia y sub gerencias de DD. HH.

FORMACIÓN COMERCIAL	CARGO
Clínicas de ventas	Mandos medios y especialistas comerciales
Modelo de servicios	
Reforzamiento de ventas	Red comercial
Administración del crédito normal y sub estándar	
Taller reforzamiento de coaching	Nivel ejecutivo, mandos medios y especialistas

PROGRAMAS BIENESTAR SOCIAL - EQUILIBRIO EMPRESA-FAMILIA	CARGO
Comunicación asertiva	
Taller para padres (fase II)	Todos los colaboradores

PROGRAMAS NORMATIVOS	CARGO
Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos	
Riesgo operativo y continuidad del negocio	
Salud y seguridad ocupacional	Todos los colaboradores
Código de ética	
Reglamento interno	
Seguridad de la información	

G4-S04

Uno de los asuntos más relevantes para Banco del Pacífico es asegurar internamente un buen control de la lucha contra la corrupción. Un sistema adecuado de control de riesgos, sistemas de gestión transversal y capacitaciones sobre la materia son el camino para asegurar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la Institución.

Capacitación a colaboradores en Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS		
DIRIGIDO A:	% DE COLABORADORES CAPACITADOS	# HORAS
Nivel ejecutivo	75,00%	1,5
Negocios, Medios de pagos, Mercadeo y Relaciones públicas	85,19%	84
Todos los colaboradores	97,57%	Metodología Online
Inducción al nuevo personal	96,55%	22,5

G4-DMA Inversión (Derechos Humanos), G4-HR2

Banco del Pacífico respeta y se adhiere a los derechos fundamentales de las personas. Prueba de ello es la ausencia de denuncias formales por hechos de discriminación por raza, religión, opiniones políticas, capacidades especiales o género. Cumple, además, con el pago puntual de sueldos, jubilaciones, desahucios y demás beneficios sociales y corporativos.

Este enfoque se refuerza con los Principios de Actuación del Código de Ética y el Manual de Políticas de Responsabilidad Social Corporativa, con el que la Institución se compromete a aplicar un trato enmarcado en el respeto y la equidad a todas las personas. A través de esta normativa interna, el Banco fomenta la erradicación del trabajo infantil, la eliminación de preferencias particulares, el rechazo al trabajo forzoso y a todas aquellas acciones que infringen el Código de Trabajo. Estos principios se transmiten de manera continua a toda la Organización, mediante una programación anual de capacitaciones, cuyo alcance en 2016 se reporta a continuación:

Capacitación a colaboradores en Código de ética y conducta

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA		
Dirigido a:	% de colaboradores capacitados	# horas
Todos los colaboradores	96,74	Metodología Online
Inducción al nuevo personal	96,55	24

Diagnóstico de potencial y Plan de carrera

Banco del Pacífico emprende varias acciones que tienen como propósito promover el desarrollo integral de sus colaboradores y de la Organización, a través de planes y proyectos que sean sostenibles y estén alineados a la estrategia y al giro del negocio. Entre los proyectos que están en fase de desarrollo o de implementación constan:

1. El plan de carrera y sucesión, que busca identificar y potencializar a futuros líderes de la Institución, asegurando, así, la continuidad del negocio;
2. La implementación de un modelo de gestión por competencias que, gradualmente, mejore la manera de atraer talento, formarlo, valorarlo y desarrollarlo y;
3. La implementación de una plataforma tecnológica integrada que permita la automatización de los procesos de selección, retribución, capacitación y desarrollo profesional.

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

G4-LA11 Tan importante como la capacitación, es la retroalimentación dada por parte de la Institución al colaborador. Las evaluaciones regulares del desempeño se realizan a mandos medios y administrativos con el objetivo de fortalecer estas categorías organizacionales. A continuación, se detalla el número de colaboradores que se beneficiaron de este proceso:

Diagnóstico de Potencial y Seguimiento de Plan de Carrera

TIPO DE CARGO	NIVEL JERÁRQUICO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Administrativo	3 y 4	69	159	
Mandos medios	4* y 5	32	49	
TOTAL GENERAL		101	208	309

* Puestos que tienen supervisión de personal.

Nota: El universo total de funcionarios considerado para la medición en 2016 fue de mandos medios y ejecutivos de puestos clave dentro de la Organización.

En 2016, se continuó con la implementación del Plan de Carrera y Sucesión, desplegando para esto importantes proyectos de diagnóstico y potenciación del talento.

1. Identificación y Desarrollo de Potenciales Sucesores de posiciones clave:

Asegurar la continuidad del negocio es uno de los principales objetivos de este proyecto que inició el año anterior. En 2016, realizamos un programa de desarrollo de habilidades ejecutivas, bajo un enfoque de trabajo colaborativo, que apuntó a fortalecer las competencias de toda la segunda línea jerárquica de la Organización a nivel nacional. Paralelamente a este proyecto, se realizó el diagnóstico de competencias de la tercera línea jerárquica, bajo la metodología de valoración del potencial del primer grupo objetivo.

2. Evaluación de Desempeño bajo un enfoque por competencias:

Una vez identificadas las competencias organizacionales, en 2016 se rediseñó la evaluación de desempeño, incluyendo comportamientos observables, alineados a la estrategia del Banco. Los resultados se incorporarán al Plan de Capacitación y Desarrollo con la finalidad de cerrar las brechas evidenciadas en el personal.



Clima Laboral



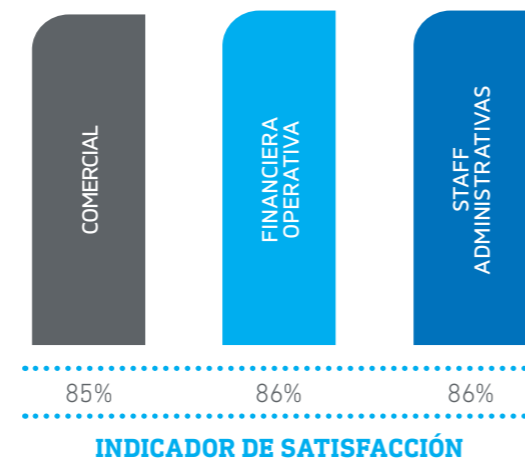
A través de una medición interna, Banco del Pacífico realizó un diagnóstico del índice de satisfacción de clima laboral a todos sus colaboradores a nivel nacional, enfocándose en la confianza, la camaradería y el orgullo como los pilares fundamentales de la evaluación. En esta actividad participó el 86% de la población total, obteniendo un índice de satisfacción del 85.99%, lo cual representa un resultado favorable.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se diseñó un plan de acción de clima laboral para ser implementado a partir de 2017, el cual busca promover el fortalecimiento de nuestra cultura interna y de nuestro clima organizacional.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN POR CATEGORÍA LABORAL		
TIPO DE CARGO	NIVEL JERÁRQUICO	INDICADOR DE SATISFACCIÓN
Operativo	1 y 2	86%
Administrativo	3 y 4	84%
Mandos medios	2, 3, 4 y 5*	87%
Alta gerencia	6	87%
TOTAL GENERAL		86%

*Niveles que tienen supervisión de personal.

Índice de satisfacción por división



Seguridad y Salud Ocupacional

G4-DMA y G4FSSD-DMA Salud y seguridad en el trabajo

La implementación de la gestión de prevención de riesgos laborales responde, en Banco del Pacífico, al objetivo de identificar y minimizar los riesgos en el lugar de trabajo, a la vez que representa un factor de influencia crítica sobre el rendimiento de los colaboradores. Para ello, se ha implementado un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que articula las actividades preventivas entre todas las áreas, permitiendo una gestión integral e integrada en el Banco, el mismo que, desde 2016, cuenta con la certificación OHSAS 18001:2007.

Dentro del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional implementado, están contempladas las políticas, los procesos y los procedimientos del Banco relacionados con los riesgos y las amenazas específicas a los que se someten, por lo general, las instituciones financieras derivadas de su actividad y relacionadas con: 1) potenciales agresiones (verbales o físicas) por parte de clientes y; 2) posibles robos a puntos de atención.

Los programas de auditorías internas y externas evalúan periódicamente el funcionamiento del sistema de gestión que, como todo sistema, se apalanca en los criterios de mejora continua, permitiendo seguir la dinámica del Banco para controlar los riesgos laborales con la participación y revisión de la Alta gerencia.

Para el Banco, la prevención de riesgos laborales no solo constituye una obligación legal y ética, sino que también representa la oportunidad de realizar un análisis de los beneficios generados por las medidas preventivas implementadas, ya sean directos, por la consecuente reducción de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales¹⁰; o indirectos, tales como la mejora de la imagen pública de la Organización a corto y largo plazos. Asimismo, esta gestión se alinea con los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, específicamente con el número 8, ya que trabajo decente es trabajo seguro.

Los principales hitos promovidos en el año 2016 fueron:

Implementación y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001: 2007

En noviembre de 2016, Banco del Pacífico recibió la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, acorde con los requisitos de la norma internacional OHSAS 18001:2007, convirtiéndose en el primer Banco en Ecuador en obtener esta certificación, lo cual nos llena de orgullo y nos compromete a trabajar en la prevención de riesgos laborales no solo por el bienestar de nuestros colaboradores sino también para incrementar la productividad y mejorar la calidad de los servicios.



Preparación ante emergencias

El Banco ha fortalecido la capacitación e información en la actuación para el caso de emergencias a nivel general: incendios, sismos y erupciones volcánicas; además, se ha capacitado y entrenado al personal para la actuación como brigadistas.



10. G4-LA7 De acuerdo con la matriz de riesgos laborales del Banco, no existen colaboradores que realicen actividades con un alto riesgo de enfermedades determinadas.

Atenciones médicas y psicológicas post terremoto al personal de Manta y Portoviejo

Posterior al terremoto acontecido en la provincia de Manabí, el Banco desplegó un contingente de apoyo para su personal, entre estos las atenciones médica y psicológica para los colaboradores y sus familiares.



La implementación y certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, en el año 2016, responde al valor que la Institución le confiere a la estrategia y respectivas prácticas que mantiene con sus colaboradores. De forma permanente, el Banco invierte importantes recursos humanos y económicos para adoptar las mejores prácticas de gestión.

G4-LA5, G4-LA8

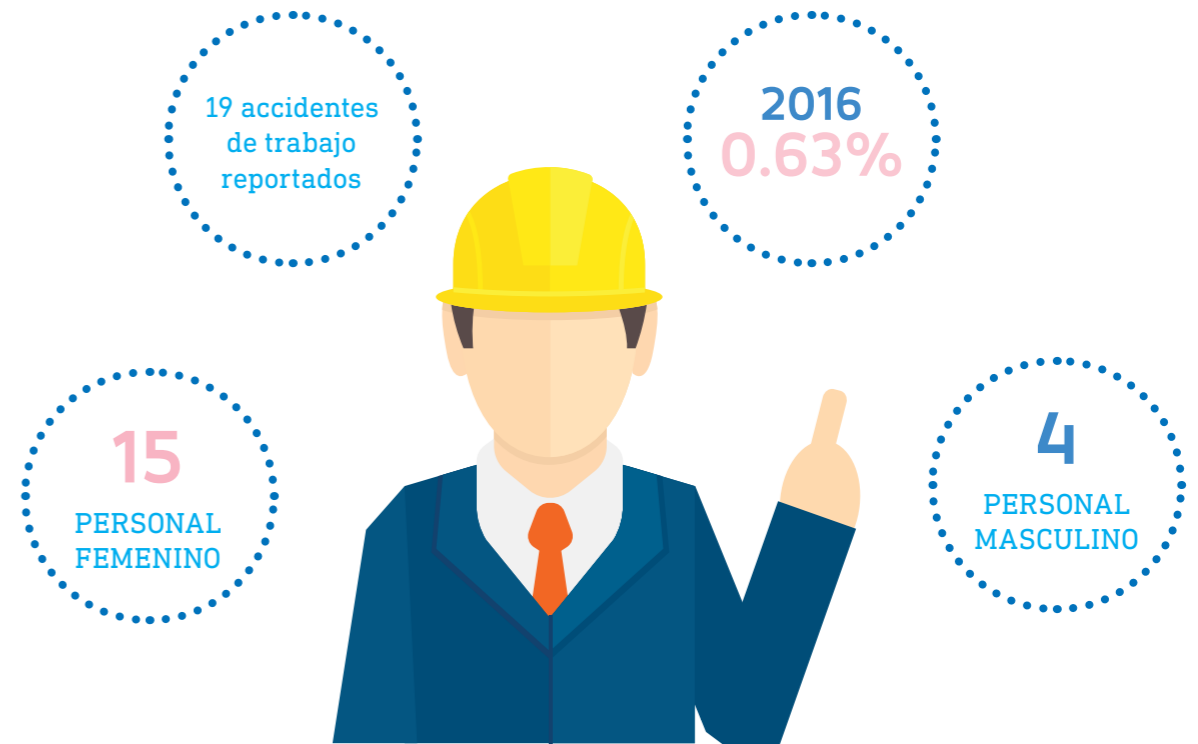
Banco del Pacífico, en cumplimiento con lo legalmente dispuesto por la autoridad competente¹¹, ha conformado un Comité Central de Seguridad y Salud en su edificio Matriz en la ciudad de Guayaquil y 32 subcomités a nivel de agencias y localidades en todo el país. Cada subcomité se reúne mensualmente, y el Comité Central, cada dos meses, para revisar y realizar el seguimiento a requerimientos de las áreas operativas y, así, corregir condiciones inseguras. Con ello, está asegurada la representación de los colaboradores del Banco en el control y asesoramiento de las acciones de seguridad y salud ocupacional.

G4-LA6

En el transcurso de las actividades de 2016, Banco del Pacífico no tuvo que lamentar ningún accidente mortal de su personal, ni del de sus empresas contratistas. A continuación, se presentan algunos indicadores importantes relacionados con la gestión de la seguridad durante 2016, los mismos que reflejan la prioridad dada al cuidado de las personas.

11. El porcentaje de trabajadores que tiene representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos es del 74% y, de acuerdo con el Reglamento de Seguridad y Salud de los trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo (Decreto Ejecutivo 2393), estos se conforman con tres integrantes designados por el empleador y tres integrantes designados por los empleados, todos con sus respectivos miembros alternos.

REGIÓN	# DE ACCIDENTES DE TRABAJO DENTRO DE LA JORNADA	# DE ACCIDENTES DE TRABAJO EN TRÁNSITO	ÍNDICE DE FRECUENCIA (SOLO DENTRO DE LA JORNADA)	ÍNDICE DE GRAVEDAD	TASA DE RIESGO	PORCENTAJE ACCIDENTABILIDAD
Costa	6	6	0.32	5.09	7.92	0.40%
Sierra	4	3	0.39	3.77	5.57	0.23%
TOTAL	10	9	0.35	4.65	7.05	0.63%



19 accidentes de trabajo reportados¹² a Riesgos del Trabajo del IESS en 2016: 15 accidentes de personal femenino; 4 accidentes de personal masculino.

Tipo de lesiones:

- Traumatismo en extremidades, por caídas, golpes o atrapamientos: 12 casos;
- Torcedura de tobillo: 3 casos;
- Caída al mismo nivel: 3 casos;
- Caída de objetos por desprendimiento: 1 caso.

El índice de frecuencia registrado en el año 2016 por Banco del Pacífico está dentro de un rango considerablemente aceptable comparado con la información de la oficina de estadística laboral de Estados Unidos, según la cual el índice de frecuencia de accidentes dentro de la jornada para entidades bancarias de más de 1.000 personas, en el año 2015, se situó en 0,6.

12. La reglamentación que se sigue para el aviso del accidente al organismo de control es la Resolución CD 513 del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

Clientes

Desde junio de 2011, Banco del Pacífico ha direccionado sus acciones para transformar su modelo de gestión comercial –tradicionalmente orientado a proveer productos y servicios financieros– a un **modelo de negocio orientado al cliente**, con el fin de crear relaciones de lealtad, sustentadas en la confianza, la calidad del servicio y la entrega de una oferta de valor diseñada de acuerdo con las necesidades de cada segmento. En esta línea, el Banco está enfocado en cambiar sustancialmente la forma de servir a sus clientes y usuarios, adoptando las últimas tendencias tecnológicas para introducir la innovación tanto en sus productos y servicios, como en sus canales de atención. Es así que Banco del Pacífico está acogiendo los elementos más relevantes y necesarios para consolidarse como el líder en innovación dentro del Sistema Financiero Nacional.



Innovación, Tecnología y Sostenibilidad

G4FSSD-FS13, G4FSSD-FS14

Banco del Pacífico despliega una estrategia multicanal poniendo a disposición de clientes y usuarios múltiples maneras de acceder a sus productos y servicios: agencias, cajeros automáticos, banca telefónica, banca electrónica, banca móvil, redes sociales y corresponsales no bancarios (Tu Banco Banco Aquí).

Esta oferta responde a nuestro constante esfuerzo por desarrollar soluciones adaptadas a todos los clientes, proporcionándoles las mejores experiencias.

El auge de las nuevas tecnologías ha provocado un cambio radical en la forma en la que

los clientes interactúan con los bancos e impulsado la aspiración de los mismos a estar conectados en cualquier lugar y en cualquier momento. Para mantenernos competitivos y diferenciarnos en este escenario, impulsamos la transformación de nuestro servicio a través de diversos canales digitales, lo que, a su vez tiene un impacto significativo sobre la sostenibilidad de nuestras actividades, tanto en términos sociales (mayor accesibilidad) como ambientales (menor presión sobre los recursos y menor contaminación ambiental).

Centros Virtuales

Queremos que los usuarios sientan una experiencia diferente, conectándolos con el Banco 24 horas, todos los días a través de estos Centros Virtuales donde se encuentran equipos tecnológicos de la más alta calidad.



Kioscos de Autoservicios

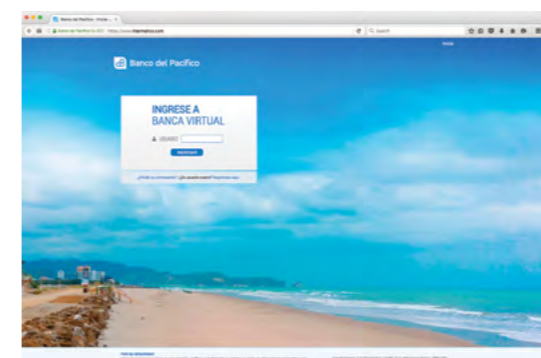
Permiten al usuario realizar trámites bancarios, de manera moderna y automática, sin necesidad de esperar a ser atendido por un asesor. En 2016, se procesaron 18 mil transacciones a un promedio de 345 transacciones al mes por kiosco.

Kioscos de Turnos

Este kiosco permite que el asesor pueda identificar al cliente que está atendiendo para brindarle una atención personalizada.

Cajero Bancomático Plus

Los Cajeros Automáticos Recicladores se encuentran ubicados en diferentes partes de Ecuador. Funcionan las 24 horas del día y permiten generar alta eficiencia y eficacia en el servicio al cliente al recibir pagos y depósitos en efectivo, realizar consultas, bloqueos, retiros y muchas transacciones más de forma rápida sin necesidad de acudir a una agencia.



Banca Virtual InterMático

Diseñada de acuerdo con los más altos niveles de practicidad tecnológica, con una interfaz gráfica amigable y moderna, en la que se realizan transacciones en no más de tres pasos. Incorporamos mayor seguridad al realizar transacciones mediante la clave OTP (One Time Password). A diciembre de 2016, este canal alcanzó los 198 mil usuarios.

Banca Móvil Movilmático

Incorpora un sistema de reconocimiento facial para un inicio de sesión segura y personal, permitiendo al usuario con su rostro ingresar, y evitar colocar el usuario y la contraseña.

Entre 2015 y 2016, el número de usuarios de banca móvil se incrementó en un 36% y alcanzamos 1 millón de transacciones promedio mensual.



Banca Telefónica

Disponible a través de un solo número telefónico (37 31 500) a nivel nacional. El usuario recibe toda la asistencia que requiere.

Servicio Depósito Ágil

Con el Servicio Depósito Ágil (captura remota de depósitos en cheques), nuestros clientes corporativos pueden realizar –desde la comodidad de sus oficinas– depósitos, escaneando los cheques en los dispositivos que el Banco instala y, así, evitar trasladarse a las ventanillas para depositar grandes volúmenes de cheques. Desde febrero hasta diciembre de 2016, se procesó un total de 7.369 cheques por un monto aproximado de USD \$21 millones.



WhatsApp

En septiembre de 2016, cumplimos un año con el servicio a clientes VIP de tarjetas de crédito Platinum, Black e Infinite, registrando más de 2.000 casos atendidos con un promedio en tiempo de interacción de 30 minutos.

Redes Sociales

Nuestro afán es proporcionar respuestas rápidas y consistentes. Siendo las redes sociales la vía más utilizada hoy en día por su comodidad y amigabilidad, permiten realizar de manera inmediata solicitudes y consultas. En 2016, el Banco ganó la insignia verde de Facebook por el mejor tiempo de respuesta, en la categoría Finanzas, siendo el único en el mercado con este nivel de servicio de respuestas en social media.



Seguridad y Privacidad de los Clientes

G4-DMA Seguridad de los clientes, G4-DMA Privacidad de los clientes, G4-PR1

Estamos comprometidos con brindarles a nuestros clientes experiencias satisfactorias y seguras en todas las interacciones y transacciones que desarrollan con nuestra Organización. Gestionar la seguridad de los clientes en nuestros actuales y nuevos canales, productos y servicios nos obliga a ser proactivos y a anticiparnos y responder con rapidez ante las múltiples amenazas que surgen en este cambiante e impredecible mundo digital con nuevos y evolucionados patrones de consumo.

En procura de una mejora continua de la seguridad de sus clientes, durante 2016, como en años anteriores, Banco del Pacífico incluyó de manera integral esta variable en su oferta de valor: desde el diseño de nuevos productos y servicios hasta la implementación de procesos de revisión periódica de los existentes. Destacan, de manera específica, las siguientes acciones:

- Implementación de estándares y metodologías que ayudan a mejorar la seguridad de los datos de nuestros clientes y del ecosistema de pago en general, entre otros: PCI DSS, ISO 27001, ISO 27002 e ISO 27035.
- Aplicación de técnicas de programación segura en el desarrollo de productos y servicios.
- Adopción de estándares internacionales de endurecimiento de seguridad en la instalación de equipos.
- Monitoreo permanente de canales, productos y servicios con un grupo de respuesta disponible 24/7.
- Creación del área de Seguimiento de Incidentes de Seguridad, para gestionar la seguridad en los proyectos y procesos del Banco y seguir mejorando la herramientas de monitoreo y prevención de fraude.
- Realización periódica de pruebas de penetración y escaneo de nuevas vulnerabilidades en todos los canales, productos y servicios.

De esta manera, aseguramos que el 100% de los canales, productos y servicios que ponemos a disposición de clientes y usuarios, se somete –durante el conjunto de sus respectivos ciclos de vida– a procesos continuos de monitoreo, evaluación, seguimiento y mejora en aspectos de seguridad. Es así que, si bien en 2016 se dieron algunos intentos de intrusión a nuestros sistemas, estos fueron detenidos a tiempo por nuestro equipo de respuesta a incidentes y mediante la eficacia de nuestros mecanismos de monitoreo y seguridad cibernética.



Con relación a la información de nuestros clientes, aseguramos la confidencialidad y privacidad de los datos personales recogidos y, por ello, se han adoptado medidas esenciales de seguridad para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado y garantizar su integridad y seguridad.

Nuestra Organización dispone de un departamento de Seguridad de la Información, el mismo que dispone políticas, procedimientos y controles para gestionar la seguridad de los datos personales de los clientes. Para ello, se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que forma parte integrante de nuestros procesos de mejora continua.

Los datos personales entregados libremente por los clientes al Banco son empleados, única y exclusivamente, por nuestra Organización en sus labores de gestión administrativa, técnica y comercial. En ningún caso se ceden datos personales de clientes a terceros ajenos a la Institución, sin consentimiento expreso del involucrado. El Banco elimina los datos personales recabados cuando dejan de ser necesarios

o pertinentes de acuerdo con la finalidad para la que fueron recogidos inicialmente.

Asimismo, el acceso del personal autorizado del Banco a los datos personales de clientes se realiza de forma controlada y jerárquica, según la política interna de acceso y tratamiento de los datos de clientes. Su transmisión se efectúa de forma encriptada bajo una conexión segura.

G4-PR8 Se reporta, sin embargo, que en 2016, el Banco fue objeto de dos reclamos relacionados con la privacidad de la información de sus clientes. Uno de ellos fue formulado directamente por uno de nuestros clientes, mientras que el otro se canalizó mediante el organismo de control. Banco del Pacífico presentó pruebas contundentes que demostraron a los reclamantes que ni el personal del Banco ni sus sistemas estuvieron implicados en estos incidentes. A partir de estos sucesos, el Banco implementó mejoras en sus sistemas de comunicación y educación financiera, con el fin de instruir a sus clientes sobre cómo proteger de mejor manera sus datos personales.

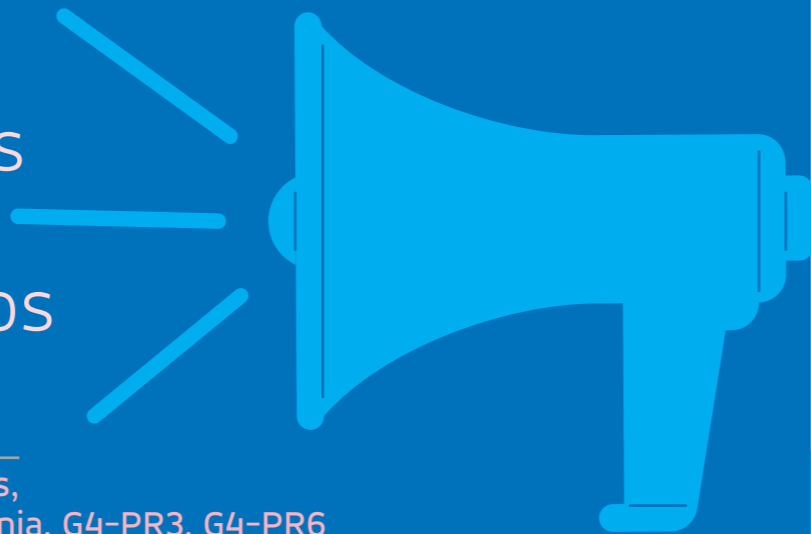
Oferta de productos y comunicación transparentes, claros y responsables

G4FSSD-DMA/1 Información de productos, G4-DMA Comunicaciones de mercadotecnia, G4-PR3, G4-PR6

Banco del Pacífico es una marca con múltiples grupos meta y atiende a segmentos de la población ecuatoriana que tienen diferentes necesidades y expectativas de atención con respecto a productos financieros. Es así que ofrece un amplio portafolio de productos transaccionales de ahorro y crédito. Con el objetivo de garantizar el éxito en el lanzamiento de sus productos y servicios, así como el correcto diseño y oferta de los mismos, el Banco ha

elaborado políticas y procesos específicos y responsables de creación de productos y servicios.

La oferta de productos y servicios está acompañada por una comunicación clara y transparente con el objeto de facilitar al cliente una toma de decisión informada, promover la confianza hacia el Banco, cuidar de sus intereses y diferenciarnos por ser una entidad financiera orientada a las necesidades de los clientes.



Diseño responsable de productos

- 1. Investigación de mercados.** Por medio de un equipo de profesionales y de empresas asesoras externas, se identifican cuáles son las demandas del público objetivo con respecto a tasas financieras, servicios, tiempos de atención, entre otros.
- 2. Identificación del segmento de negocio.** A través de la inteligencia del negocio, se identifica el mercado potencial al que se va a dirigir un producto, pronosticando su alcance.
- 3. Análisis financiero.** Las áreas de apoyo, en conjunto, analizan las propuestas de costos y gastos que representa para el Banco la colocación de un determinado producto o servicio y, así, poder asegurar su viabilidad y sostenibilidad en el tiempo.
- 4. Modelo de negocio.** Desde el inicio, se plantean los procesos operativos y de entrega con los que contaría el nuevo producto o servicio.
- 5. Prototipo del producto y testeo con clientes.** Una vez que todas las variables del mix de mercadeo se encuentran establecidas, se plantea un prototipo que es probado con los clientes finales.
- 6. Desarrollo del producto.** Actividad propia resultante de la interacción con el equipo de Tecnología, para implementar el producto en los sistemas del Banco.
- 7. Presentación del prototipo.** Se realiza ante organismos de control y los respectivos comités internos de la Institución financiera.

Comunicación clara y transparente

El Banco acompaña el lanzamiento de sus productos con campañas publicitarias y de comunicación en medios masivos y/o digitales que garantizan la generación adecuada de información a sus clientes. Los aspectos clave de esta comunicación se enfocan en informar de manera consistente, clara y honesta, a través de un lenguaje positivo y copartícipe, con mensajes cercanos y consejos prácticos. Otros de los objetivos perseguidos son la naturalidad, la accesibilidad y la transparencia de las comunicaciones para facilitar su entendimiento y ayudar al cliente a tomar decisiones informadas.

En cuanto a la información de los beneficios, tasas y comisiones, la misma está disponible en carteleras

físicas, pantallas audiovisuales, materiales impresos que se encuentran en el punto de venta (oficinas a nivel nacional) y en los canales digitales de atención como la web del Banco, garantizando la transparencia de información con los clientes. Específicamente, nuestro tarifario de servicios se difunde a toda nuestra red comercial, es decir, en cada agencia y ventanilla de extensión de servicios a nivel nacional, para su respectiva publicación en lugares visibles para los clientes y para el público en general¹³. La información relacionada con tarjetas de crédito y de débito también se proporciona de manera detallada en kits de bienvenida.

Asesoramiento justo al cliente

Por último, tan importante como contar con los procesos adecuados, nuestro equipo comercial es responsable de la entrega o marketing 1x1 de los productos a cada uno de nuestros clientes actuales o futuros. La Red de Negocios cuenta con programas de capacitación que aseguran la implementación de un asesoramiento profesional y justo mediante metodologías de aprendizaje teórico-prácticas. Así, se transmiten los conocimientos necesarios de los productos y sus beneficios, y se aplican los procesos requeridos, tales como la indagación, la exploración de necesidades y el cierre de negocios.

13. **Nota adicional G4-PR3:** El Código Orgánico Monetario y Financiero, en su Título II Sistema Financiero Nacional, Capítulo 3, numeral 2 del Artículo 246.- Información al usuario financiero, establece lo siguiente: "Las entidades del Sistema Financiero Nacional tienen la obligación de informar a los usuarios financieros, en los formatos que defina el organismo de control, los cargos por servicios financieros".

Bancarización e Inclusión Financiera

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas, G4-EC7, G4-EC8, G4-DMA Portafolio de productos, G4FSSD-FS7, G4FSSD-FS8, G4FSSD-FS13, G4FSSD-FS14

Banco del Pacífico busca incorporar a su portafolio productos que tengan atributos sociales diferenciales. De esta manera, consigue llegar a colectivos que, de otra forma, quedarían fuera del negocio bancario, o comercializar productos que contribuyan al desarrollo social de la sociedad ecuatoriana. Estos productos incluyen aquellos que favorecen la inserción financiera y el apoyo a particulares con necesidades específicas.

Se trata de facilitar a determinados segmentos de la población el acceso a servicios financieros a través de soluciones alternativas al modelo bancario tradicional, mediante el desarrollo de canales y productos específicos. Todo lo anterior permite al cliente acceder al sistema financiero de forma rápida y segura, además de ofrecerle disponibilidad y proximidad.

Tu Banco Banco Aquí: un canal que promueve la bancarización

Es la red de Corresponsalía no Bancaria de Banco del Pacífico, y se compone de cooperativas, farmacias, supermercados, tiendas, *cybers* y otros establecimientos comerciales. Dentro de esta amplia red, se puede realizar transacciones de cobros y pagos de servicios básicos, con comodidad, seguridad y con la solidez y confianza de Banco del Pacífico.

Este canal fue creado por el Banco para obtener una cobertura en sectores del país en los que no tenía presencia, bajo la premisa de fácil apertura y sencillez de operación, promoviendo así la bancarización a nivel nacional.

Dentro de los beneficios para los clientes y no clientes de Banco, se encuentran:

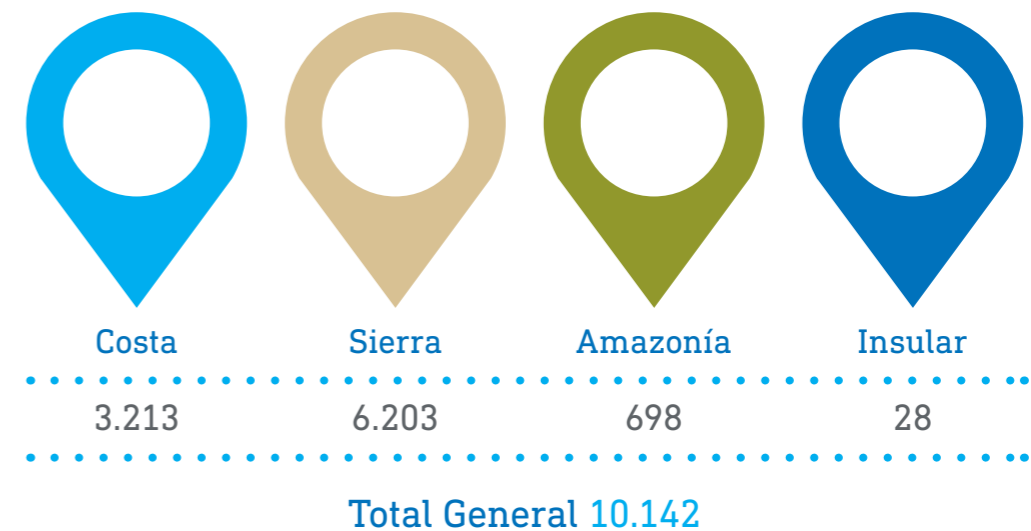
- Facilitar el acceso a servicios bancarios en localidades en las que no hay instituciones financieras.
- Ofrecer mayor comodidad, evitando largos recorridos para realizar trámites bancarios.
- Brindar flexibilidad de tiempo, ajustándose a los horarios extendidos de las redes de Tu Banco Banco Aquí.
- Proponer un menor costo de transacciones, debido a que el Banco maneja los costos más bajos por servicio de todo el sistema financiero.
- Permitir efectuar pagos de servicios básicos, telefonía fija, impuestos, recargas de telefonía celular, recaudaciones de servicios públicos y de empresas privadas, entre otras transacciones.



Tu banco banco aquí
CORRESPONSAL NO BANCARIO

Al cierre del año 2016, el Banco disponía de 10.142 puntos de atención a nivel nacional, distribuidos en las 24 provincias del país, esto es 39.75% más que en 2015:

Puntos de atención



Productos con enfoque social

Portafolio Mujer Pacífico

Comprometidos con el empoderamiento de la mujer ecuatoriana, creamos el Portafolio Mujer Pacífico, el único programa de productos y servicios financieros con beneficios exclusivos dirigidos a la mujer ecuatoriana. Programa enfocado especialmente en apoyar la administración eficiente de sus finanzas, la optimización de su tiempo y su desarrollo integral.

Productos pertenecientes al Portafolio Mujer Pacífico:

- Cuenta corriente.
- Depósitos a plazo.
- Tarjeta PacifiCard Débito.
- Mi Ahorro Cuenta.
- Canales electrónicos.



Aldeas SOS



Desde 2010, Banco del Pacífico mantiene una alianza con la Fundación Aldeas Infantiles SOS Ecuador bajo un sistema de cobranding de tarjeta afinidad, con el objetivo de contribuir al desarrollo integral de miles de niños y adolescentes que están en situación de orfandad, abandono o en peligro de perder la protección de sus padres.

El Banco contribuye mensualmente con un porcentaje de los consumos realizados con la Tarjeta Afinidad Aldeas Infantiles Aldeas SOS, que se destina a la alimentación, educación, vivienda y vestimenta de los niños de esta fundación.

2016

CLIENTES
4.982

FACTURACIÓN
USD
\$6'802.879.76

Cuenta Lista

2016

CUENTAS
12.259

SALDOS
USD
\$1'290.000



Banco del Pacífico lanzó, en 2010, esta cuenta básica que opera a través de una tarjeta de débito, con el objetivo de bancarizar a las personas que no pueden acceder a una cuenta de ahorro tradicional, por no contar con el flujo de efectivo y/o los requisitos de apertura necesarios.

Este producto puede ser adquirido en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Para la apertura de la cuenta, se necesita realizar un depósito inicial de USD \$5 y presentar la cédula. Adicionalmente, dispone de una tarjeta de débito MasterCard.

Crédito PacifiRol

En mayo de 2016, se activó el crédito de consumo Crédito PacifiRol. Este es un crédito dirigido a todos los empleados públicos o privados que reciben su sueldo en cuentas del Banco, a través del servicio de órdenes de cobros y pagos. Este crédito le permite al cliente cubrir valores de viajes o gastos de salud, entre otros. El cliente puede acceder a un monto máximo de hasta tres veces su sueldo, con una tasa de interés del 16.06% y hasta 36 meses plazo. La ventaja fundamental de Crédito PacifiRol es que el solicitante puede acceder al crédito ingresando a www.bancodelpacifico.com, donde obtendrá una aprobación en línea y, en un máximo de 24 horas, tendrá listo el desembolso.

CRÉDITO PACIFIROL	
NÚMERO DE CLIENTES	MONTO
5.374	USD \$10'417.484



Hipoteca 8

En agosto de 2016, Banco del Pacífico realizó el lanzamiento de Hipoteca 8, producto sumamente competitivo por sus características: tasa de interés del 8%, plazo de 15 años y hasta el 80% de financiación para una casa nueva o usada.

Este crédito permite a clientes que hayan adquirido su crédito hipotecario en otra Institución financiera, trasladar su hipoteca a Banco del Pacífico a una tasa más baja y a un plazo mayor. Con ello, se logra generar la suficiente demanda de créditos, que aseguren la diversificación de las inversiones y su adecuado retorno.

OPERACIONES	NÚMERO	PORCENTAJE
Galápagos	2	1.13%
Costa Austro	69	57.58%
Sierra	56	41.29%
TOTAL	127	100%



Ahorro Pacífico Ecuador

Pensando en los miles de ecuatorianos que residen en España, Banco del Pacífico ha implementado un sistema de gestión documental denominado Ahorro Pacífico Ecuador, con el que se puede enviar remesas de forma gratuita. Para que exista agilidad y rapidez en el trámite, Banco del Pacífico trabaja en conjunto con el operador internacional Small World Financial Service Group.

En 2016, se implementó el envío de remesas por ventanilla, para que los ecuatorianos puedan realizar sus retiros en todas las oficinas del Banco a nivel nacional y en Tu Banco Banco Aquí.

Préstamo de Estudios Pacífico

Durante 2016, se concedieron 2.914 operaciones nuevas de créditos educativos, que representan un monto contratado de USD \$36.66 millones. Asimismo, se transfirieron USD \$54.59 millones a las cuentas de los estudiantes, de los cuales USD \$20.46 millones corresponden a operaciones otorgadas durante el año 2016; y, USD \$34.13 millones a desembolsos subsiguientes de operaciones concedidas desde diciembre de 2013.

Mi Ahorro Cuenta

En 2016, Banco del Pacífico incorporó a su producto de ahorro programado Mi Ahorro Cuenta, nuevos destinos de ahorro con determinados plazos y montos por ahorrar.

Con base en este ahorro, al cliente se le otorgará un crédito para que pueda cumplir su meta.

MI AHORRO CUENTA	VIAJE	REMODELACIÓN	ESTUDIO	CASA
Depósito Inicial	\$150	\$250	\$200	\$250
Depósito Mensual	\$150	\$250	\$200	\$250
Tiempo de permanencia mínima	12 meses	12 meses	36 meses	48 meses
Tasa Base	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%
Tasa Bono por permanencia	1%	1%	1.5%	2.5%
Retiros	2 retiros máximo del 20% del valor ahorrado	2 retiros máximo del 20% del valor ahorrado	3 retiros máximo del 25% del valor ahorrado	3 retiros máximo del 25% del valor ahorrado

Cuenta de Ahorros Consejo de la Judicatura

Como aporte al desarrollo social, bancarizamos a los beneficiarios de pensiones alimenticias, segmento vulnerable de la población, otorgando cerca de 191 mil cuentas de ahorros con acceso a los servicios de nuestra banca electrónica (Intermático y Movilmático), para realizar pagos y transferencias, así como el uso de la tarjeta de débito. En 2016, se recaudó un total de USD \$415 millones.

Satisfacción del Cliente

G4-PR5

Producto de la implementación de nuestro modelo de manejo integral de clientes, año tras año alcanzamos resultados muy favorables con relación a la satisfacción de los mismos. El principal indicador que manejamos en esta materia es el desarrollado y emitido por Corporación EKOS que, a través de estudios sectoriales anuales, mide el Índice Ekos de Satisfacción al Cliente (IESC). En la última evaluación correspondiente a 2016, Banco del Pacífico alcanzó un nivel de satisfacción del 78.5% en calidad de servicio y del 84.5% con relación a PacifiCard.



En Banco del Pacífico también sabemos que una buena gestión de las quejas y los reclamos es clave para convertirnos en un mejor Banco. Al trabajar con los recursos financieros de nuestros clientes, comprendemos que la tolerancia a los fallos y a las malas experiencias es de gran sensibilidad. Estar conscientes de nuestros errores, reconocerlos y resolverlos rápida y dinámicamente forman parte de nuestros objetivos de excelencia operativa. Por ello, se han creado varios canales o medios para que nuestros clientes y usuarios puedan presentar sus inconformidades:



www.bancodelpacifico.com



[BancoPacificoEC](https://www.facebook.com/BancoPacificoEC)



[@BancoPacificoEC](https://twitter.com/BancoPacificoEC)



Contact Center
webadminbp@pacifico.fin.ec
contactcenterpacif@pacifico.fin.ec



Servicios Bancarios



Funcionarios de crédito

Para obtener estos resultados, Corporación Ekos procedió a valorar en cada caso los siguientes atributos:

SECTOR TARJETAS DE CRÉDITO	SECTOR BANCOS
<p>Lealtad: Satisfacción general, percepción de valor, intención de recomendación, intención de recompra (volver a utilizar los servicios de la tarjeta/banco).</p> <p>Satisfacción atributos de servicio: Comercios que aceptan la tarjeta dentro y fuera del país, beneficios, entrega oportuna de estados de cuenta y cómo los recibe, facilidades de uso del sitio web, cupo de la tarjeta.</p>	<p>Satisfacción atributos de servicio: Contacto con los ejecutivos de cuenta, servicio general del contact center, calidad del servicio Banca en línea a través de la web, servicio general de las agencias, tiempo de espera en cola de las agencias, calidad de respuesta a sus requerimientos en las agencias, variedad de productos y servicios financieros y que se ajusten a sus necesidades, facilidad para realizar consultas y transacciones en cajeros automáticos, existencia de cajeros automáticos cerca de lugares que frecuenta, y servicio general de canales electrónicos (celular).</p>
<p>Cartera de clientes: sanidad de la cartera.</p>	
<p>Evaluación de problemas: Gestión de problemas con el servicio, y satisfacción con la solución.</p>	

Las diferentes unidades de reclamos están en continua evolución con el fin de mejorar y optimizar su gestión y dar un seguimiento periódico de las quejas recibidas a través de procesos transparentes, ágiles y dinámicos.

G4-DMA Cumplimiento regulatorio de productos, G4-PR2, G4-PR4, G4-PR7, G4-PR9

Cabe señalar que, durante el año 2016, Banco del Pacífico no ha sido sujeto de ningún incumplimiento, ni objeto de ningún reclamo derivados del suministro o uso de sus productos y servicios que hayan acarreado multas, sanciones no monetarias o amonestaciones por parte de las autoridades regulatorias.

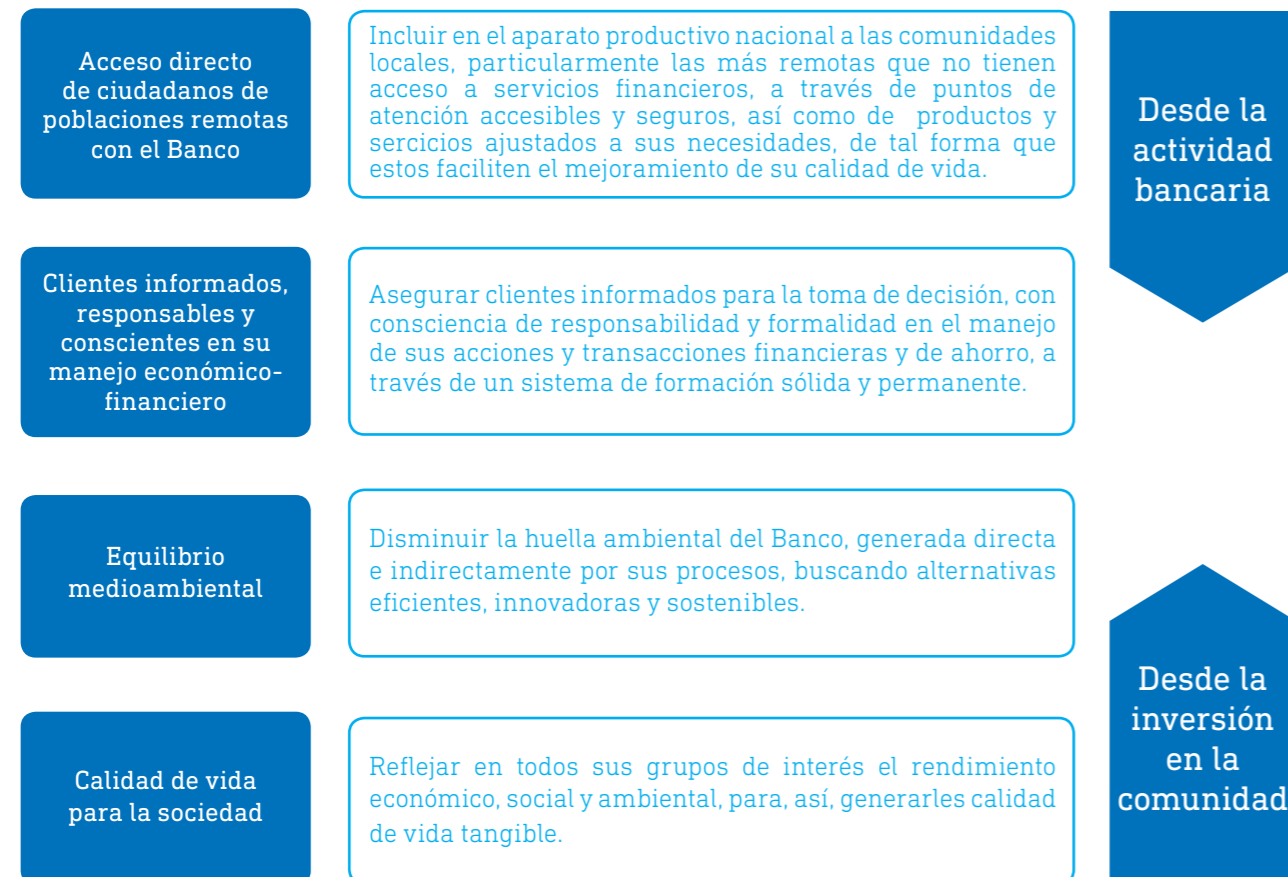
Inversión en la Comunidad

DMA Comunidades locales, G4-S01, G4-S02

Banco del Pacífico trabaja con el firme compromiso de maximizar las oportunidades de generación de valor compartido dentro de la sociedad ecuatoriana. Este enfoque tiene impactos claros y decisivos en favor de un desarrollo sostenible del país y de sus ciudadanos. Esto se manifiesta, en primer lugar, en su manera de "hacer banca", mediante las prácticas que desarrolla para que, a largo plazo, sus actividades resulten beneficiosas para todos, incluyendo a los segmentos más desatendidos del sistema. En segundo lugar, como complemento de su propio

negocio, a través de su área de Responsabilidad Social Corporativa, el Banco desarrolla programas de acción social que buscan cubrir las necesidades básicas de la población y contribuir a la mejora de sus condiciones de vida. Para ello, sobre la base de un proceso de planificación y definición de un plan de acción social, ha establecido líneas prioritarias de intervención en la materia, las cuales también consideran los impactos de su actividad en la sociedad, reforzando los que generan valor y mitigando aquellos de mayor inconveniencia.

Objetivos del enfoque de gestión en la Comunidad



Proyectos de Acción Social

G4FSSD-DMA Desempeño económico, G4FSSD-EC1

Los planes y acciones en comunidad de Banco del Pacífico están alineados a sus políticas de Responsabilidad Social Corporativa, orientados a la sociedad y los grupos de interés identificados, procurando una respuesta apropiada a sus expectativas, demandas y derechos. Muchas de estas actividades están integradas a los sistemas de gestión de la empresa y, consecuentemente, a los presupuestos de distintas

áreas comerciales, administrativas y otras. Sin embargo, de manera más específica, el total del presupuesto gestionado por el área de Responsabilidad Social Corporativa durante 2016 fue de USD \$310,224, de los cuales cerca de USD \$250 mil fueron invertidos en proyectos de acción social, distribuyéndose de manera equilibrada entre las seis áreas de intervención priorizadas por el mismo¹⁴.



Educación financiera

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

Inversión: USD \$114,185.88.



Construcción de casas

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

13 casas o familias beneficiadas.

Inversión: USD \$51,525.54.



Desarrollo rural y comunitario

Programas con la Fundación Acción Solidaria en sectores rurales.

Inversión: USD \$35,500.



Arte - Orquesta Sinfónica

Auspicio conciertos de la Orquesta Sinfónica Infante Juvenil de la Fundación Huancavilca.

Inversión: USD \$ 14,900.



Mejoramiento ambiental

Programa "Carbono Neutro".

Inversión: USD \$30,713.26.



Voluntariado

Reconocimiento a los voluntarios del Banco, premiación al Mejor Voluntario

Inversión: USD \$3,143.43

970 horas donadas por 197 colaboradores voluntarios.

Adicionalmente a estas inversiones, en 2016, el Banco destinó otros recursos a donaciones de beneficio social y público para desarrollar las siguientes iniciativas:

1. Donación del 1% sobre campaña Mamá y Papá a la Junta Provincial de la Cruz Roja del Guayas por un valor de USD \$110,506.22.
2. Aporte al Fondo Ambiental Nacional (FAN), por adhesión al fondo mediante Aportes Especiales
3. Compensación de emisiones en plantaciones de teca por un valor de USD \$3,050.

Socio Bosque, entre el Ministerio del Ambiente del Ecuador, Banco del Pacífico y FAN, por un valor de USD \$8,634.91.

14. La diferencia entre el presupuesto del área y los recursos invertidos en comunidad corresponde a pagos de servicios de apoyo, comunicación y relacionamiento para la gestión correspondiente.

Programas de Educación Financiera

G4FSSD-DMA/2 Información y etiquetado de producto

Programa de Formación Financiera: “Aprendo con mi Banco Banco”

Alineado a su política de relacionamiento con la comunidad y, firmemente convencido de que la educación financiera contribuye a un futuro económicamente exitoso para nuestra comunidad, durante 2016, Banco del Pacífico siguió impulsando su programa “Aprendo con mi Banco Banco”.

En este periodo se trabajó en 12 ciudades para promover la formación financiera de niños, y fortalecer la toma de conciencia desde temprana edad sobre el valor del ahorro y el buen manejo de los recursos. Este exitoso programa de capacitación está dirigido a niños de sexto y séptimo años de educación básica, así como a niños que participan en programas desarrollados o patrocinados por fundaciones y organizaciones sin fines de lucro.

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

Entre los temas desarrollados están: La historia del dinero, la importancia del ahorro, un presupuesto responsable y aplicando conocimientos financieros.

Desde 2010, el Banco ha capacitado a 24.900 niños de 196 centros educativos en las ciudades de Guayaquil, Cuenca, Milagro, Salinas, La Libertad, Portoviejo, Manta, Quito, Ambato, Latacunga, Ibarra y Cayambe.

24.900 NIÑOS capacitados a nivel nacional

Programa de Educación Financiera: “Mi Banco Banco me Enseña”

Banco del Pacífico ha desarrollado para sus clientes y usuarios el Programa de Educación Financiera “Mi Banco Banco me Enseña”. Este espacio tiene como objetivo fortalecer la formación financiera de la ciudadanía, transfiriendo conocimientos y desarrollando habilidades en las finanzas personales; todo ello para promover la toma informada de decisiones financieras. Es importante señalar que este programa asegura, además, el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

El Banco transmitió, en dos temporadas, un total de 24 programas radiales de educación financiera, con cobertura nacional y frecuencia semanal, alcanzando un rating del 15% en 2016. Las radios participantes fueron:

- CRE (560 AM)
- Huancavilca (830 AM)
- Atalaya (680 AM)
- Carrusel (660 AM)
- Sucre (700 AM)
- Sistema 2 (1080 AM)
- Cupido (95.3 FM)
- Tropicana (540 AM)
- Rumba (107.3 FM)
- I-99 (98.9 FM)
- Costanera (101.7 FM)
- Centro (101.3 FM)

En 2016, “Mi Banco Banco me Enseña” se dictó también a través de 72 talleres presenciales, capacitando por esta vía a 2.600 personas.

Es importante señalar que este programa asegura el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Transparencia y de Derechos al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

Apoyo a la Comunidad tras el terremoto del 16 abril

Conscientes de la situación de los ecuatorianos afectados, se ofrecieron nuevos créditos, con tasas y plazos preferenciales para los clientes de Manabí (ver cuadro).

Adicionalmente, en créditos de Back to Back se disminuyó el margen del 5% al 2.5%. Vale mencionar que estos créditos siguen en vigencia, y en el crédito hipotecario se redujo la tasa al 8%.

TIPO DE CRÉDITO	PLAZO	TASA
Capital trabajo para las actividades de pesca y elaboración de productos alimenticios	210 días	7.50%
Crédito financiar inversiones para las actividades de pesca y elaboración de productos alimenticios	5 años	7.95%
Crédito capital trabajo para las actividades comercio, construcción, alojamiento, entre otros	3 años	7.95%
Crédito para remodelación de viviendas con un monto mínimo de USD \$5,000	15 años	10.75%
Crédito hipotecario con un semestre de gracia	15 años	9.75%

Campaña Únete

Con la participación de toda la familia del Banco Banco, se realizó una campaña para captar donaciones desde abril hasta mayo de 2016, y ayudar a nuestros colaboradores y compañeros afectados.

TuAyudaCuenta

Con la cuenta TuAyudaCuenta y Cruz Roja, los clientes efectuaron donaciones destinadas a la construcción de casas en la zona afectada. En alianza con Disensa se construyeron 12 viviendas del modelo “Renacer”, las mismas que fueron entregadas a las familias más vulnerables.

Medioambiente y cambio climático

Mantenemos un firme compromiso con el medioambiente y con la lucha contra el cambio climático. Nuestra gestión ambiental se plantea de manera integrada a nuestro modelo de negocio, persiguiendo como objetivo principal reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones a nivel nacional.

Continuamente realizamos mediciones y ejercemos un estricto control de nuestra huella ambiental a través del monitoreo de una serie de indicadores agrupados en tres categorías: 1) consumos (de energía y de recursos naturales); 2) generación de residuos (papel y cartón, principalmente) y; 3) emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI).

Gestión de la energía

G4-DMA Energía, G4-DMA Transporte, G4-EN3, G4-EN4, G4-EN5, G4-EN6

Banco del Pacífico promueve la eficiencia energética en sus operaciones. La Institución busca acompañar las metas globales y nacionales de reducción de consumo de energía y de adopción de prácticas eficientes de uso de la misma, convirtiéndose en prioridades de gestión. Su compromiso con la mejora continua en su desempeño energético se concreta a través de la optimización de equipos, sistemas y procesos con criterios de eficiencia.

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

1. La red eléctrica pública.
2. Combustibles usados por el parque automotor propio del Banco, compuesto por 133 vehículos.
3. Gas Licuado de Petróleo (GLP), utilizado únicamente en cafeterías del Banco.
4. El diésel como fuente de energía en generadores eléctricos, los cuales operan como abastecedores de energía de emergencia en caso de alguna contingencia.

Los consumos correspondientes se muestran a continuación:

ENERGÍA ELÉCTRICA CONSUMIDA		2015	2016
		19'363.338 kWh	14'951.148 kWh
Combustibles utilizados en fuentes de combustión fija y fuentes móviles ¹⁵			
TIPO DE COMBUSTIBLE	UNIDAD	2015	2016
Diésel	Galones	14.081	12.196
Súper		22.909	20.846
Eco y Extra		8.085	11.362
Total de combustibles líquidos		45.075	44.404
GLP	Libras	19.170	20.658

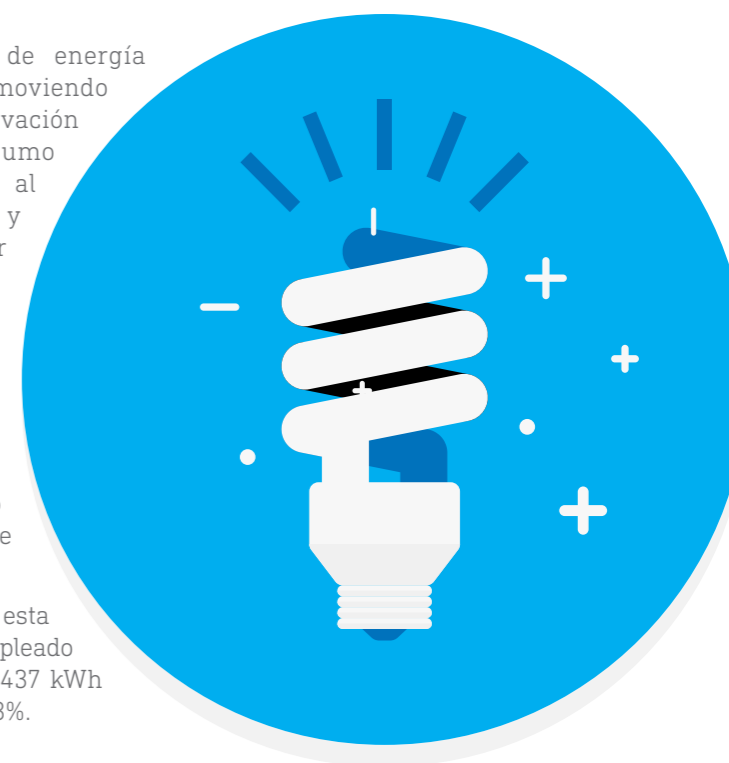
15. Estos valores corresponden a consumos del Banco correspondientes a Guayaquil y Quito.

El consumo global a nivel nacional de energía eléctrica del Banco alcanzó en 2016, una reducción muy significativa (23%) con relación al año anterior.



Para disminuir y mejorar el consumo de energía eléctrica, nuestra Institución ha seguido promoviendo iniciativas tales como: proyectos de renovación de equipos por elementos de bajo consumo energético. Destaca la continuidad dada al proyecto de retiro de todas las luminarias y fluorescentes de mercurio y reemplazo por luminarias LED; Las marquesinas y los letreros instalados a nivel nacional utilizan esta misma tecnología. Asimismo, se han establecido horarios de funcionamiento para los equipos de climatización dentro de un rango definido, y un sistema de sectorización de la climatización e iluminación, con el fin de evitar el consumo innecesario de estos dos elementos de acuerdo con las áreas ocupadas.

En términos de intensidad energética, en 2016, esta se estableció en un valor de 4.947 kWh por empleado que, comparada con la registrada en 2015 (6.437 kWh por empleado), representó una reducción del 23%.



Cambio climático y emisiones al aire

Emisiones de CO2

G4-DMA Emisiones, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19, G4-EN30

Banco del Pacífico ha implementado un sistema de gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), ejecutado a través del programa de reducción y compensación de gases de efecto invernadero "Carbono Neutro", el cual contempla cuantificar las emisiones generadas, reducirlas y compensarlas. Esta gestión se traduce en una reducción año a año de la huella de carbono del Banco, demostrando así su compromiso con la lucha global contra el cambio climático.

Prueba de ello, en 2012, la Empresa se planteó medir su huella de carbono como mecanismo para identificar los puntos críticos de emisión de CO₂, equivalente dentro de su estructura y las correspondientes oportunidades de mejora. Se trata de una medición parcial de la huella de carbono que no engloba al total de operaciones del Banco, sino a una muestra representativa de las mismas. El alcance establecido comprende: las instalaciones de su Edificio Matriz, su Edificio Anexo y sus Agencias en las ciudadelas Alborada, Urdesa y Centenario de la ciudad de Guayaquil, así como la oficina principal, y Agencias Amazonas, El Inca y La Prensa, en la ciudad de Quito.

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero tomadas en cuenta son aquellas generadas por los procesos internos sobre los cuales la Organización tiene control absoluto¹⁶:



Se definió como año base promedio los periodos comprendidos entre mayo 2011 y abril 2012, y mayo 2012 y abril 2013. El cálculo de las emisiones de cada GEI (CO₂ –dióxido de carbono–, CH₄ –metano–, N₂O –óxido de nitrógeno–, etc.) es expresado en toneladas de CO₂ equivalente por año (Tn de CO₂e/año), utilizando métodos y herramientas de cálculo basados en metodologías creadas y aprobadas por expertos¹⁷.

16. G4-EN17: Banco del Pacífico no incorpora en su medición de huella de carbono otras emisiones indirectas (emisiones de alcance 3), tal y como lo definen el Instituto de Recursos Mundiales (WRI) y el Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD), quedando excluidas de sus actuales cálculos, por ejemplo, las emisiones de CO₂ equivalentes correspondientes a la flota de proveedores o terceros relacionados.

17. IPCC 2006 del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático; el GHG Protocol 2000 del Instituto de Recursos Mundiales (WRI), del Consejo Empresarial Mundial para el Desarrollo Sostenible (WBCSD) y del Centro Nacional de Control de Energía (CENACE).

FUENTE DE EMISIÓN	TN CO ₂ e			
	AÑO BASE PROMEDIO MAYO 2011 A ABRIL 2012 / MAYO 2012 A ABRIL 2013	TERCER AÑO MAYO 2013 – ABRIL 2014 (1.219 EMPLEADOS)	CUARTO AÑO MAYO 2014 – ABRIL 2015 (1.398 EMPLEADOS)	QUINTO AÑO MAYO 2015 – ABRIL 2016 (1.350 EMPLEADOS)
Electricidad	5.852,08	5.693,21	5.762,25	5.791,55
Gasolina: Súper - Extra	211,32	249,61	222,29	216,67
Ecopaís	1,31	3,83	38,97	68,45
Ecopaís/Etanol	0,04	0,13	1,32	2,46
Diésel	111,49	119,95	131,70	134,08
Gas refrigerante	401,19	74,05	160,40	225,42
Viajes aéreos	160,50	156,24	181,04	237,52
Desechos biológicos	41,61	49,35	56,18	59,68
Gas de cocina - GLP	34,69	33,62	32,10	28,15
Desechos	46,33	3,31	3,49	4,43
Lubricantes de vehículos	3,25	6,38	6,06	5,13
Total	6.863,83	6.389,67	6.595,82	6.773,54
Reducción/Incremento %		-7%	-4%	-1.32%
Reducción/Incremento Tn CO₂e		-474.15	-268.01	-90.28
Emisión Tn CO₂e por trabajador		5.24	4.72	5.02

El análisis de la medición parcial de nuestra huella de carbono permite establecer que el 85.5% de la misma se deriva de nuestro consumo eléctrico, es decir, que corresponde a emisiones indirectas de CO₂ equivalente de alcance 2.

Entre el último año de medición y el año base, hemos registrado en las operaciones referidas, una discreta reducción de nuestras emisiones de CO₂ equivalente del orden del 1.32%. Sin embargo, la intensidad de nuestras emisiones, calculada mediante un índice de emisiones de GEI por trabajador, refleja una reducción más significativa de las mismas, pasando en el mismo periodo de 7.26 a 5.02 Tn CO₂e/trabajador.

Balance de emisiones

El inventario de GEI realizado determinó que en su año base promedio se emitieron 6.863,83 Tn CO₂e/año. Con las acciones dirigidas, se había logrado disminuir 90.29 Tn CO₂/año, quedando 6.773,54 Tn CO₂/año por compensar. Para remover o compensar esta cantidad de emisiones, el Banco está apadrinando la conservación de 305 hectáreas de plantaciones de teca.



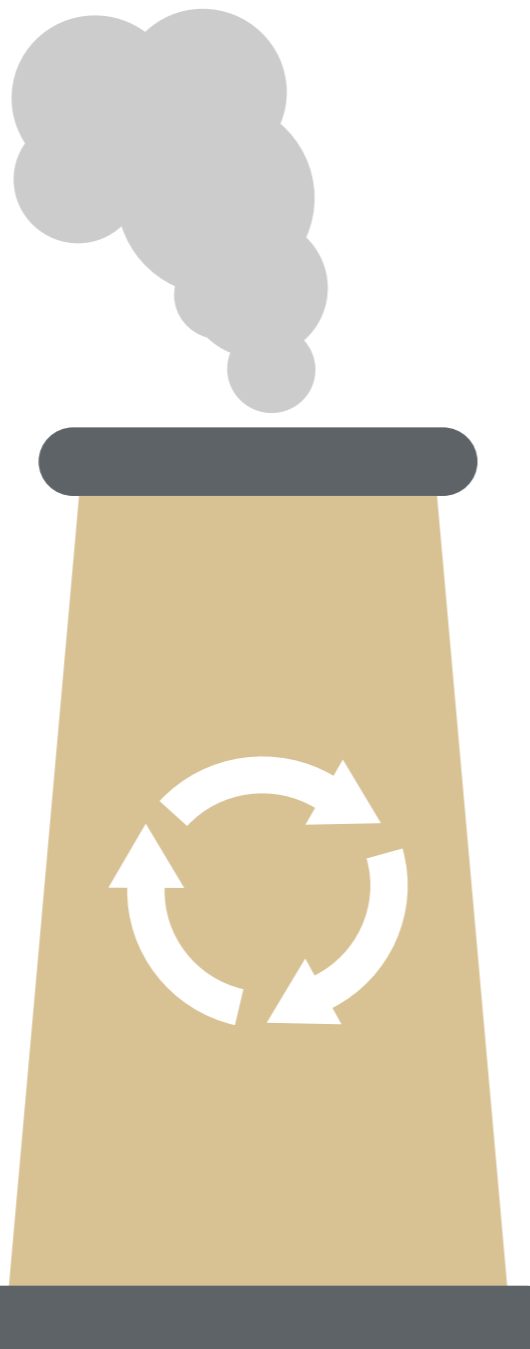
Otras emisiones al aire

G4-EN20

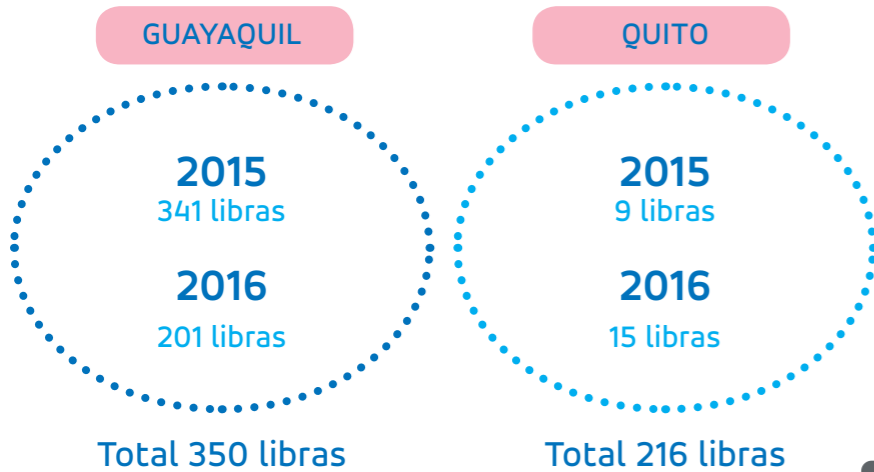
Banco del Pacífico se suma a la preocupación global sobre la disminución de la capa de ozono, tanto en este momento como a largo plazo, tal y como lo enfoca el Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono (SAO) del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). Su compromiso al respecto se ha establecido a través de una reducción progresiva a escala nacional de su consumo de sustancias que agotan el ozono, específicamente en lo que a gases refrigerantes se refiere.

Actualmente, la Empresa realiza un monitoreo de su consumo de gases refrigerantes en Guayaquil y Quito, midiendo anualmente los consumos de todos los equipos de aire acondicionado correspondientes, incluidos los que se encuentran en determinadas agencias.

Entre 2015 y 2016, la empresa alcanzó una significativa reducción (alrededor de 38.3%) en el consumo de gases refrigerantes, lo que es un reflejo del adecuado mantenimiento preventivo que se realiza a los respectivos equipos.



Emisión Gases A/A



Gestión de materiales y desechos

G4-DMA Materiales, G4-EN1, G4-EN2

La estrategia de Banco del Pacífico con relación a materiales está dirigida al uso racional y eficiente de los mismos, a través de un enfoque de gestión que abarca la integralidad de nuestras actividades. Al desarrollar una operación de servicio, la Institución no realiza actividades de producción o transformación. En este sentido, los materiales de papelería y embalaje son los de mayor relevancia y criticidad en el desarrollo de nuestras actividades, incidiendo de manera específica el papel y el cartón. Destaca, asimismo, el uso de equipos informáticos y tóneres de impresoras, propio de la actividad administrativa de apoyo a las operaciones.

Con el objeto de minimizar su impacto ambiental, el Banco adquiere materiales y servicios que contemplan disponen de certificaciones reconocidas y avaladas internacionalmente en la materia:

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

Gestión de desechos

G4-DMA Residuos, G4-EN23

Banco del Pacífico se esfuerza por minimizar la generación de desechos, y gestionarlos correctamente a lo largo de su cadena de valor.

Entre los desechos no peligrosos destacan el papel y el cartón, los cuales son destinados a procesos de reciclaje a través de gestores ambientales:



Producto de la frecuente remodelación de oficinas y agencias, se realiza procesos de reciclaje de aluminio y chatarra ferrosa, que se venden por lotes a gestores ambientales¹⁸. Los recursos recaudados por la venta de estos materiales se destinan anualmente a organizaciones sin fines de lucro, tales como Hogar de Cristo y TECHO, para la construcción de viviendas para familias de escasos recursos económicos.

En cuanto al desecho generado por tarjetas de débito y crédito mal embozadas, con errores en la emisión o devueltas, el Banco procede a su incineración. En 2016, se incineró 0.78 toneladas de este material.

Respecto del reciclaje de tóneres, estos se gestionan a través de Lexmark, proveedor con el que se ha venido desarrollando la campaña "Respiro Pacífico". Por cada tóner vacío entregado por el Banco, el proveedor facilita a cambio un árbol para la siembra. Durante 2016, se realizó la siembra de 700 árboles en la Reserva Geobotánica Pululahua.

Finalmente, se gestionó, a través de una empresa especializada en el transporte y el tratamiento de residuos especiales y peligrosos, tubos fluorescentes desechados por reemplazo de luminarias LED. Durante 2016, se gestionaron 168 kilos de este material.

18. Los datos reportados corresponden a Guayaquil y Quito, ciudades en las que se concentra la mayor parte de nuestras operaciones.
 19. No se dispone de registros de peso de estos desechos.

Desempeño Económico

G4-DMA Desempeño económico



Nuestro desempeño económico, durante el año 2016, estuvo alineado a la estrategia definida para el periodo 2015-2017, enmarcado en un ambiente altamente innovador y apuntado en el modelo comercial de cercanía al cliente y al mercado. Sobre la base de objetivos ambiciosos en calidad del servicio y eficiencia, nuestra gestión financiera se mantuvo ajustada al marco regulatorio actual y, siempre supeditada a una adecuada administración del riesgo.

Considerando el entorno ajustado que marcó, en términos generales, el desempeño de la banca ecuatoriana durante el año 2016, Banco del Pacífico reflejó resultados positivos. Con su gestión, su fortaleza financiera, el éxito de su modelo comercial y las oportunas medidas adoptadas, la Institución estuvo en capacidad de dar una rápida respuesta a las necesidades de mercado. Al cierre del año, los Estados Financieros²⁰ muestran un Banco con indicadores sólidos, ubicándolo en segundo lugar dentro del Sistema Financiero Nacional, considerando el volumen de activos, depósitos, patrimonio y resultados, así como indicadores de liquidez y solvencia por encima de los niveles mínimos requeridos.

20. ^{G4-17} Dentro de los Estados Financieros de Banco del Pacífico S.A. se encuentran los resultados de las subsidiarias del Grupo Financiero Banco del Pacífico: Banco del Pacífico (Panamá), Almagro y B.C.O., a través del proceso de Valor Proporcional Patrimonial.

BALANCE Y RESULTADOS			
(EN MILLONES DE USD)	2015	2016	VARIACIÓN %
Activo total	USD \$4,294.2	USD \$5,513.6	28.40%
Cartera de créditos (neto)	USD \$2,635.0	USD \$2,718.4	3.16%
Pasivo total	USD \$3,724.1	USD \$4,922.9	32.19%
Obligaciones con el público	USD \$3,100.8	USD \$4,232.3	36.49%
Patrimonio	USD \$570.1	USD \$590.7	3.61%
Margen bruto	USD \$315.5	USD \$300.7	-4.69%
Utilidad antes de impuestos	67.0	USD \$54.4	-18.82%

Una de las prioridades del Banco es el fortalecimiento continuo de su patrimonio, que totaliza USD \$590.7 millones al 30 de diciembre de 2016. La utilidad neta obtenida al cierre del año 2016 fue de USD \$40 millones.

ÍNDICES (%)	2015	2016	VARIACIÓN %
Eficiencia administrativa	4.67	4.48	-4.07%
ROE	9.80	7.26	-25.92%
ROA	1.18	0.73	-38.14%
Morosidad total de cartera	4.35	3.34	-23.22%
Cobertura de cartera problemática	115.42	147.97	28.20%

En 2016, el conjunto del sistema financiero ecuatoriano logró un alto crecimiento de depósitos, con relación a la importante caída sufrida en 2015. En este contexto, Banco del Pacífico tuvo la capacidad de ver crecer sus captaciones del público lo que, junto a la obtención de financiamiento del exterior, le permitió inyectar liquidez al sistema.

G4-DMA Consecuencias económicas indirectas

De manera específica, el Banco mejoró su colocación de recursos en la economía y recursos con fines productivos, mediante créditos comerciales y dirigidos a sectores estratégicos de la economía. En concordancia con su misión de contribuir al desarrollo del país, el Banco despliega acciones para canalizar operaciones de crédito a los distintos sectores de la economía y, a su vez, desarrolla productos y servicios para que los diversos segmentos de la población tengan acceso a servicios financieros.

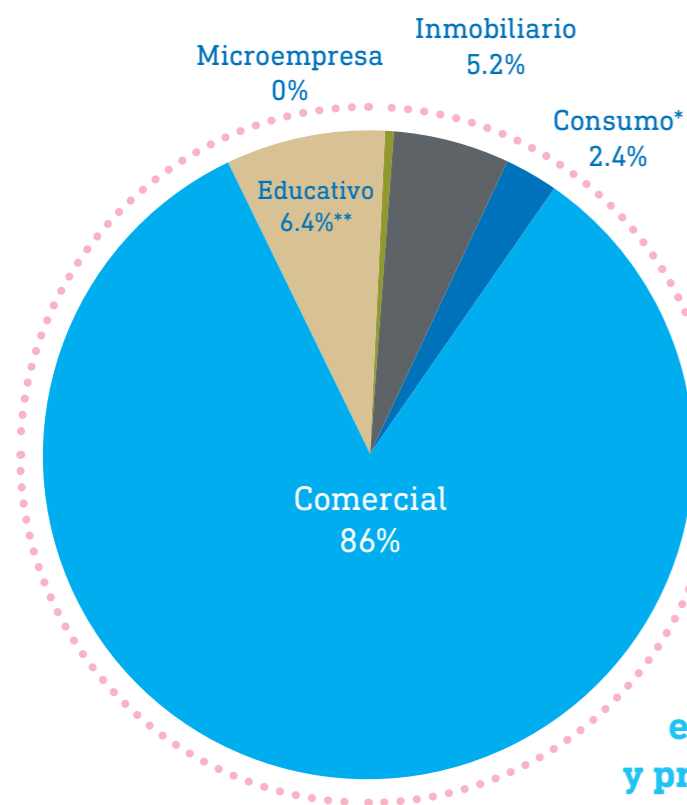
Colocaciones brutas por destino 2016

G4-EC7, G4FSSD-FS6

COLOCACIONES BRUTAS POR DESTINO 2016	EN MILLONES DE USD	PORCENTAJE
Comercial	USD \$738.00	86.0%
Consumo*	USD \$20.24	2.4%
Inmobiliario	USD \$44.98	5.2%
Microempresa	USD \$0.095	0.0%
Educativo**	USD \$54.94	6.4%
TOTAL	USD \$858.26	100%

* No incluye tarjeta de crédito.

** Se consideran los desembolsos entregados.



Todas estas acciones, combinadas con un seguimiento puntual a la línea de gastos, permitieron realizar las inversiones necesarias para cumplir con los objetivos estratégicos, de manera ordenada y planificada, consiguiendo un adecuado equilibrio entre rentabilidad y prudencia financiera.

Sin duda alguna, los resultados obtenidos por la Organización han podido lograrse debido a la puesta en marcha de las acciones definidas para alcanzar los objetivos trazados en el Plan de Negocios 2016, diseñado e implementado por la Administración y basado en dos aspectos fundamentales: 1) Un estricto control de costos financieros y operativos; y 2) Prudencia en la gestión de riesgos.

Contribución económica a la sociedad

G4-EC1

Banco del Pacífico desempeña un papel relevante en la actividad económica ecuatoriana. A través de los salarios pagados, las compras de bienes y servicios o las inversiones acometidas, entre otros ejemplos, la Organización genera efectos económicos positivos a lo largo de toda su cadena de valor. Durante 2016, la contribución del Banco al sistema económico y social ecuatoriano se ha dado a través de flujos financieros dirigidos a numerosos grupos de interés y a diversas facetas del desarrollo sostenible:

INDICADORES SIGNIFICATIVOS DE SOSTENIBILIDAD (EN MILLONES DE USD)	2016	2015	VARIACIÓN %
Valor Económico Generado	300.9	289	4.11%
Valor Económico Distribuido	260.9	238.1	9.55%
Gastos Operacionales	93.5	90	3.97%
Sueldos a trabajadores y beneficios	80.7	72	12.08%
Pagos a proveedores de Capital	27.7	17.4	59.02%
Pagos al Estado	53.2	53.4	-0.52%
Aportes a la Superintendencia de Bancos	5.5	5.1	8.65%
Aportes a la Comunidad	0.3	0.3	17.66%
VALOR ECONÓMICO RETENIDO	40	50.9	-21.35%

Parte **3**

Información Complementaria



Contenido

Perfil de la Memoria	86
Estudio de Materialidad 2016	88
Índice de Contenido GRI	94

Perfil de la Memoria

G4-3, G4-28, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48

La Memoria de Sostenibilidad 2016 de Banco del Pacífico presenta, por sexto año consecutivo, y con periodicidad anual, información relevante acerca de su desempeño en materias económica, social, ambiental y de valor, para sus principales grupos de interés en todo el país. Su objetivo esencial es ofrecer información fiable, equilibrada y de calidad sobre su gestión, sus compromisos y su progreso en materia de sostenibilidad.

Alcance y cobertura²¹

En línea con los anteriores reportes anuales, esta Memoria ha sido elaborada conforme con las directrices de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, implementada "de conformidad" con la misma en opción Exhaustiva. Asimismo, sigue las directrices de la versión G4 del Financial Services Sector Disclosures del GRI.

En términos de cobertura, este documento recoge información completa de la actividad de Banco del Pacífico S.A. relativa al ejercicio fiscal 2016. La información financiera reportada está basada en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) autorizadas por la Superintendencia de Compañías del Ecuador y proviene de los Estados Financieros de la Institución, los cuales han sido auditados por una firma externa independiente. En cuanto a la información no financiera expuesta, esta sigue las orientaciones del Institute for Social and Ethical AccountAbility expuestas en la última versión de la norma AA1000 y, en consecuencia, los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS.

21. **Notas:** G4-22, G4-23: No se han generado reformulaciones de la información facilitada, ni cambios significativos en el alcance y el límite de los aspectos tratados con respecto a Memorias anteriores. G4-29: A la presente Memoria, le antecedió la Memoria de Sostenibilidad 2015 de Banco del Pacífico.

Contenido

Para determinar el contenido de la presente Memoria, se han aplicado los cuatro Principios establecidos por el GRI: Materialidad, Participación de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad y Exhaustividad, así como las correspondientes recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los aspectos materiales. Este proceso se ha desarrollado de manera sistemática, contando asimismo con el respaldo documental necesario. En el apartado denominado Estudio de Materialidad 2016 que prosigue, se da debida y detalladamente cuenta del proceso desarrollado y, al final de esta Memoria, se expone el correspondiente Índice de Contenido GRI G4. Este año, además, nuestra Memoria se sometió al Content Index Service del GRI, y el GRI confirmó la exactitud del Índice de Contenido GRI G4.

Reporte y Verificación

El departamento de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social ha sido responsable por parte del Banco de la preparación y la integridad de la información expuesta. Los parámetros e indicadores de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información en el que han participado las áreas de Tesorería y Finanzas, Desarrollo Humano, Salud y Seguridad Ocupacional, Mercadeo y Relaciones Públicas, Administración, Planificación Estratégica, Medios de pago, Riesgos Integrales y Seguridad Bancaria. La información expuesta ha sido revisada por los responsables de las áreas mencionadas y, finalmente, aprobada por el presidente ejecutivo de la Institución.

La presente Memoria no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por parte de un tercero independiente con relación a la aplicación de la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI. Sin embargo, un elevado número de datos económicos, ambientales y/o sociales reportados ha sido contrastado externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que se somete el Banco sobre la base de procedimientos internos de gestión.

Consultas e información adicional

En caso de consultas o solicitudes de información adicional, dirigirse a:

Marcos Hollihan, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social – mhollaha@pacifico.fin.ec
(+593-4) 3731500 ext. 40081.

Erika Salazar, Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social – esalazar@pacifico.fin.ec
(+593-4) 3731500 ext. 40083.

Estudio de Materialidad 2016

G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-26, G4-27

De acuerdo con el Principio de materialidad del GRI, Banco del Pacífico realizó –a principios de 2017– un Estudio de Materialidad, para determinar el conjunto de asuntos que reflejen adecuadamente los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de su actividad y con influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.

Para precisar estos asuntos, se combinó factores internos, como el enfoque general y la estrategia de la empresa definida en su ejercicio de planificación estratégica 2016; y factores externos, como las perspectivas de diferentes expertos sectoriales o las preocupaciones y expectativas expresadas directamente por los grupos de interés.

Las expectativas de los grupos de interés se levantaron a partir de un mecanismo de diálogo implementado a principios de 2017 en conjunto con una consultora independiente, mediante el cual se consultó a:

MESAS DE DIÁLOGO	COLABORADORES	PROVEEDORES	CLIENTES	INFORMANTES CLAVE
Guayaquil	15	11	9	2
Quito	15	13	23	4
Manta	17	-	-	-
Total	47	24	32	6
Total general	109			

El proceso para establecer los asuntos materiales de referencia se ajustó de manera estricta al Principio de Materialidad y a las orientaciones en la materia del GRI, de acuerdo con el siguiente esquema descriptivo:

INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Efectos Impactos Riesgos 	<ol style="list-style-type: none"> Revisión de información de la propia Institución: <ul style="list-style-type: none"> Misión, Visión y Planificación Estratégica. Examen de los análisis de materialidad diseñados por expertos sectoriales: <ul style="list-style-type: none"> Por el GRI en el suplemento sectorial relativo a Servicios Financieros actualizado en su guía G4 y, Por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) en el protocolo específico de reporte en materia de sostenibilidad para el sector financiero.
EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas Intereses Preocupaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Expectativas de 109 representantes de los principales grupos de interés de Banco del Pacífico.

La metodología empleada ha permitido valorar los impactos relacionados con cada aspecto que se ha considerado relevante y, además, determinar su cobertura, es decir, su repercusión dentro y/o fuera de la Organización.

A continuación, se presenta de manera compendiada una lista de los 25 aspectos materiales identificados, validados, priorizados y revisados, para cada uno de los cuales se ha establecido: 1) su vinculación con los Contenidos básicos específicos establecidos en la Guía G4 del GRI; 2) su correspondiente cobertura; y 3) el nivel de prioridad otorgado interna y/o externamente.

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
Estrategia y Análisis / Gobernanza	¿Considera importante incorporar criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad de Banco del Pacífico?	2.91		3.00		CBG CBE FSS Aspecto "Auditoría" CBE FSS Aspecto "Active Ownership"
	¿Estima pertinente el lineamiento estratégico de la Organización de ser el Banco líder en innovación (banca móvil, banca por Internet, etc.)?	2.80		1.00		CBG
	¿Considera oportuno desarrollar políticas y prácticas de financiamiento responsable y prevención del sobre endeudamiento en la Organización?	2.82	1.44	4.00	1.00	CBG
	¿Considera pertinente fortalecer los esfuerzos que viene desplegando Banco del Pacífico por consolidar la Gobernanza Corporativa de la Organización y la estricta observancia del marco legal y regulatorio?	2.40		2.00		CBG CBE - Aspectos "Política pública", "Prácticas de competencia desleal", "Cumplimiento regulatorio" y "Mecanismos de reclamación por impacto social"
	¿Piensa que es relevante que el Banco priorice la lucha permanente contra la corrupción y el lavado de capitales dentro de su estrategia?	1.53		2.00		CBG CBE - Aspecto "Lucha contra la corrupción"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
Económica	¿Considera que crecer en captaciones y maximizar ingresos por servicios son prioridades estratégicas acertadas para Banco del Pacífico?	1.49		1.00		CBE - Aspectos "Desempeño económico" y "Consecuencias económicas indirectas".
	¿Estima relevante que el Banco tenga un rol significativo en materia de inversión en la comunidad a través de aportes financieros dirigidas a causas sociales de impacto y programas de responsabilidad social?	1.47	1.71	2.00	1.00	CBE - Aspecto "Desempeño económico"+G21 y "Comunidades locales"

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
Ambiental	¿Piensa que es relevante para la Organización trabajar para reducir su huella de carbono (reducción de emisiones de CO ₂)?	1.60	2.61	1.00	4.00	CBE - Aspectos "Energía" y "Emisiones".
	¿Y trabajar para reducir desechos específicos, tales como el papel y los desechos de productos tecnológicos?	1.36		2.00		CBE - Aspectos "Materiales" y "Residuos".

CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
Social (Interno)	¿Piensa que gestionar el Talento Humano mediante el reconocimiento a las personas es un elemento clave dentro del despliegue estratégico de la Institución?	1.99	1.83	1.00	3.00	CBE - Aspectos "Empleo", "Capacitación y educación" e "Igualdad de oportunidades"
	¿Valora la gestión en Seguridad Industrial y Salud Ocupacional del Banco, siendo líder en su sector en la aplicación de políticas y prácticas de SSO con la implementación de las OHSAS 18001?	2.11		2.00		CBE - Aspecto "Salud y seguridad en el trabajo"

Social (Externo)	¿Considera pertinente la integración de los Derechos Humanos en las decisiones de inversión y financiación del Banco?	2.87	2.18	2.00	3.00	CBE - Aspecto "Derechos Humanos e Inversión"
	¿Estima importante que Banco del Pacífico profundice sus acciones en materia de alfabetización y educación financiera?	2.37		1.00		CBE - Aspecto "Comunidades locales" (G4FSS-F16)
	¿Es acertado que Banco del Pacífico fomente la inclusión y accesibilidad financiera de colectivos desfavorecidos o con dificultades/barreras en el acceso a productos y servicios financieros?	2.15		3.00		CBE - Aspecto "Comunidades locales" (G4FSS-F13/F14)
	¿Considera apropiadas las acciones desarrolladas por el Banco en favor de los damnificados del Terremoto de Manabí?	1.99		3.00		CBE - Aspecto "Comunidades locales"

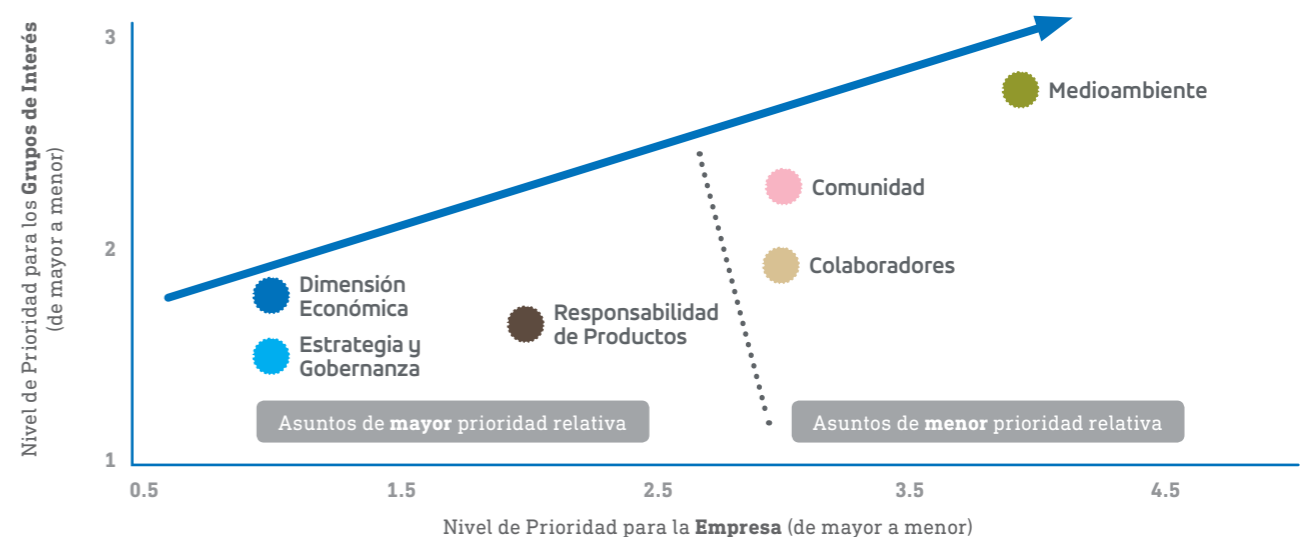
CATEGORÍA GRI G4	ASUNTO MATERIAL IDENTIFICADO	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	PRIORIDAD ASUNTO	PRIORIDAD CATEGORÍA	ASPECTOS GRI G4 RELACIONADOS
Responsabilidad de Productos	¿Estima importante que el Banco trabaje en la seguridad de clientes en el uso de productos y realización de transacciones?	1.62	1.58	1.00	2.00	CBE - Aspecto "Seguridad de los clientes"
	¿Es pertinente que el Banco trabaje en la confidencialidad y seguridad de la información de sus clientes?	1.93		4.00		CBE - Aspecto "Privacidad de los clientes"
	¿Considera relevante que la relación del Banco con sus clientes esté fundamentada en proporcionar información transparente y asesoramiento justo?	2.65		2.00		CBE - Aspecto "Etiquetado de los productos y servicios" + G4FSS-F15, "Comunicaciones de mercadotecnia"
	¿Es acertado el objetivo de Banco del Pacífico de trabajar constantemente en pro de la satisfacción de sus clientes?	2.07		1.00		CBE - Asunto "Resultados encuestas de satisfacción de clientes"
	¿Estima oportuno que su Organización fortalezca el diseño y desarrollo de productos con objetivos específicos en el ámbito social y ambiental, como por ejemplo, los créditos educativos?	2.76		3.00		CBE FSS - Aspecto "Portafolio de productos"

G4-27 En esta matriz, la columna "Cobertura externa" señala la importancia dada por los grupos de interés consultados (colaboradores, proveedores, clientes e informantes clave de la sociedad) a cada una de las cuestiones y/o problemas clave surgidos a raíz de su participación en los mecanismos de diálogo previamente descritos. El valor transcrito en esta columna cuantifica la prioridad dada a cada uno de

los asuntos planteados. Los cuatro grupos consultados plantearon los asuntos expuestos en esta tabla, sin embargo, el nivel de prioridad reportado corresponde a un promedio del conjunto de los grupos consultados.

Como elemento final de este análisis y en línea con las orientaciones del GRI, se presenta a continuación una matriz general de prioridad de los aspectos materiales establecidos:

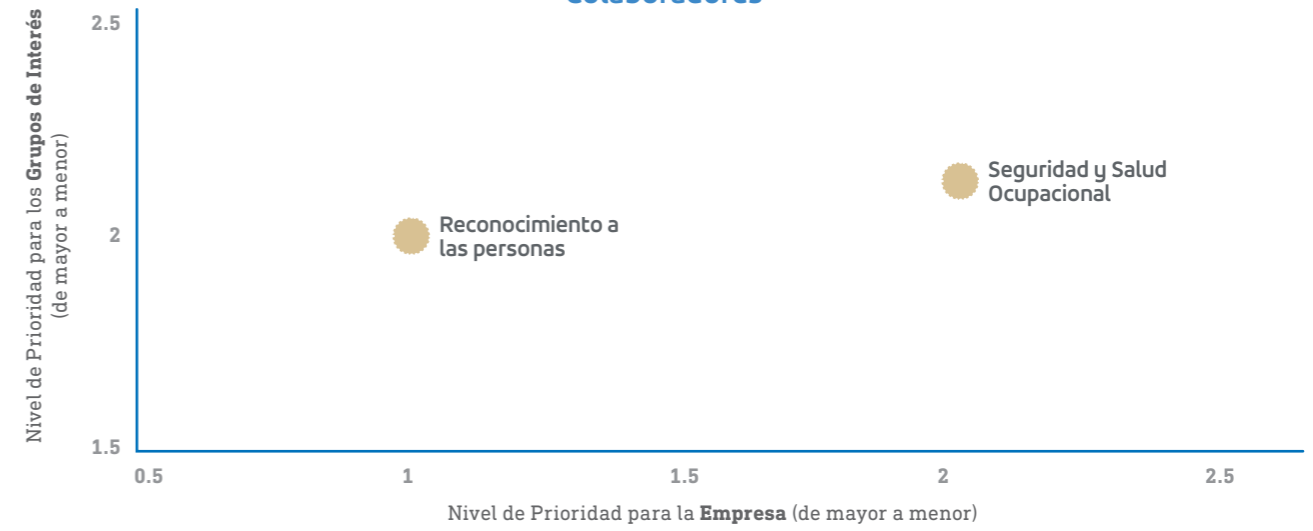
Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico



Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Estrategia - Análisis - Gobernanza



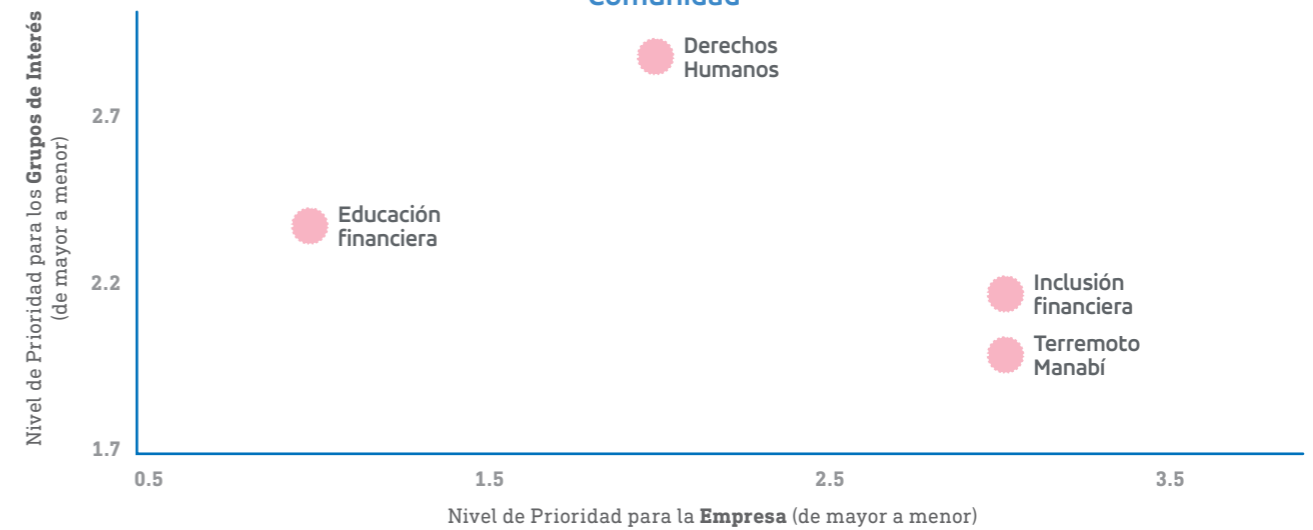
Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Colaboradores



Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Dimensión Económica



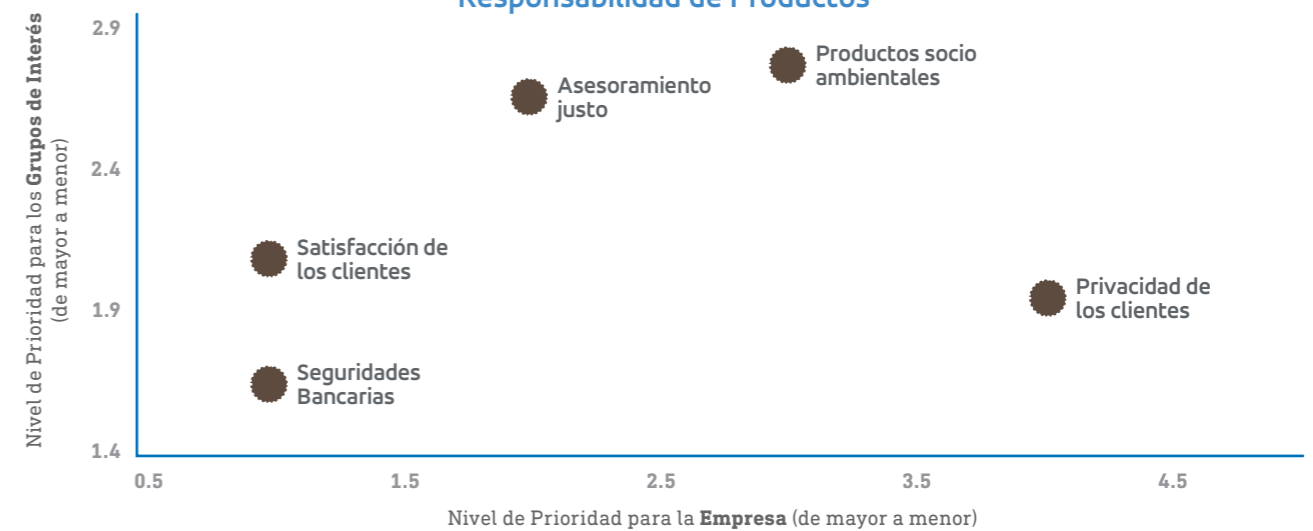
Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Comunidad



Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Medioambiente



Matriz de Materialidad 2016 - Banco del Pacífico
Responsabilidad de Productos



Índice de Contenido GRI

Opción exhaustiva "de conformidad"

G4-32



Contenidos básicos generales

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS				
G4-1	9			Declaración del máximo responsable de la Organización y su estrategia.
G4-2	9 20			Principales efectos, riesgos y oportunidades significativos de la Organización.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4-3	9 86			Nombre de la Organización.
G4-4	11 16			Marcas, productos y servicios más importantes de la Organización.
G4-5	4			Lugar donde se encuentra la sede de la Organización.
G4-6	11			Número de regiones en los que opera la Organización.
G4-7	30			Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.
G4-8	11			Mercados servidos.
G4-9	10 11			Escala de la Organización.
G4-10	42 42			Desglose de empleados de la Organización.
G4-11	47			Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-12	15			Descripción de la cadena de suministro de la Organización.
G4-13	9 30			Cambios significativos durante el periodo objeto de análisis.
G4-14	20			Descripción de cómo aborda la Organización el Principio de Precaución.
G4-15	27 23			Listado de iniciativas externas que la Organización suscribe o ha adoptado.
G4-16	27			Listado de las asociaciones y organizaciones a las que la Organización pertenece.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
G4-17	80			Listado de las entidades de los estados financieros consolidados de la Organización.
G4-18	88			Proceso para determinar el contenido de la Memoria y el límite de cada aspecto.
G4-19	88			Listado de aspectos identificados para definir el contenido de la Memoria.
G4-20	88			Límite dentro de la Organización de cada aspecto relevante.
G4-21	88			Cobertura fuera de la Organización de cada aspecto relevante.
G4-22	86			Consecuencias de las reformulaciones en Memorias anteriores y sus causas.
G4-23	86			Cambios significativos en alcance y límite con respecto a Memorias anteriores.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS				
G4-24	25			Listado de los grupos de interés vinculados a la Organización.
G4-25	25			Base para la elección de los grupos de interés con los que trabaja la Organización.
G4-26	25 88			Enfoque de la Organización sobre la participación de los grupos de interés.
G4-27	88 91			Cuestiones y problemas clave surgidos de la participación de los grupos de interés.
PERFIL DE LA MEMORIA				
G4-28	86			Periodo objeto de la Memoria.
G4-29	86			Fecha de la última Memoria.
G4-30	86			Ciclo de presentación de Memorias.
G4-31	86			Punto de contacto para solventar dudas con relación a la Memoria.
G4-32	86 94 98			Opción de conformidad con la Guía elegida por la Organización / Índice GRI.
G4-33	86			Prácticas de la Organización respecto a la verificación externa de la Memoria.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G O B I E R N O				
G4-34	28 30 30 33 34			Estructura de gobierno y comités del órgano superior de gobierno.
G4-35	30 30			Comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.
G4-36	33			Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados en los ámbitos económico, ambiental y social.
G4-37	32 36			Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales; procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.
G4-38	30 34			Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.
G4-39	30			Indicación sobre la persona que preside el órgano superior de gobierno y si ocupa también un puesto ejecutivo.
G4-40	30 34			Procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.
G4-41	39			Procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.
G4-42	36			Funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económicos, ambientales y sociales de la Organización.
G4-43	30			Medidas para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-44	30			Procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno con relación al gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-45	20			Función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social. Papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-46	20			Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la Organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.
G4-47	20 30 33			Frecuencia de análisis del órgano superior de gobierno de los impactos, los riesgos y las oportunidades de caracteres económico, ambiental y social.
G4-48	86			Comité o cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la Memoria de Sostenibilidad de la Organización y se asegura de que todos los aspectos materiales queden reflejados.
G4-49	33 34			Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.
G4-50	32			Naturaleza y número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.
G4-51	37			Políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.
G4-52	37			Procesos para determinar la remuneración de los miembros del órgano superior de gobierno, la alta dirección.
G4-53	37			Opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.
G4-54				Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización con la retribución total anual media de toda la plantilla.
G4-55				Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la Organización con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla.
É T I C A E I N T E G R I D A D				
G4-56	16 37			Valores y principios, tales como códigos de conducta o códigos éticos.
G4-57	37			Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la Organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.
G4-58	37			Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la Organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.

Contenidos básicos específicos

G4-32

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
CATEGORÍA: ECONOMÍA				
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO				
G4-DMA	80			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA	71			Información específica sobre el enfoque de gestión.
G4-EC1	83			Valor económico directo generado y distribuido.
G4FSSD-EC1	71			Detalle de la inversión comunitaria.
G4-EC2	20			Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.
G4-EC3	47			Límite de las obligaciones de la Organización debidas a programas de prestaciones sociales.
G4-EC4	37			Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.
ASPECTO MATERIAL: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
G4-DMA	62 81			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EC7	62 82			Desarrollo e impacto de la inversión en servicios.
G4-EC8	62			Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE				
ASPECTO MATERIAL: MATERIALES				
G4-DMA	78			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN1	78			Materiales por peso o volumen.
G4-EN2	78			Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.
ASPECTO MATERIAL: ENERGÍA				
G4-DMA	74			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN3	74			Consumo energético interno.
G4-EN4	74			Consumo energético externo.
G4-EN5	74			Intensidad energética.
G4-EN6	74			Reducción del consumo energético.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-EN7	-	El Banco no dispone de métricas para establecer la información requerida.		Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.
ASPECTO MATERIAL: EMISIONES				
G4-DMA	76			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN15	76			Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (GEI) (Alcance 1).
G4-EN16	76			Emisiones indirectas de GEI (Alcance 2).
G4-EN17	76			Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3).
G4-EN18	76			Intensidad de las emisiones de GEI.
G4-EN19	76			Reducción de las emisiones de GEI.
G4-EN20	78			Emisiones de sustancias que agotan el ozono.
G4-EN21	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.
ASPECTO MATERIAL: EFLUENTES Y RESIDUOS				
G4-DMA	79			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN22	-	Por la naturaleza de nuestro negocio, el único tipo de agua que captamos es la proveniente del alcantarillado público y es descartada de la misma forma.	-	Vertimiento total de aguas, según su naturaleza y su destino.
G4-EN23	79			Peso total de residuos gestionados, tipo y método de tratamiento.
G4-EN24	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.
G4-EN25	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III y VIII del Convenio de Basilea 2, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.
G4-EN26	-	No aplica por la naturaleza del negocio.	-	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la Organización.
ASPECTO MATERIAL: TRANSPORTE				
G4-DMA	74			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-EN30	76			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.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL				
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO				
G4-DMA	44			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA1	44			Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.
G4-LA2	46			Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.
G4-LA3	47			Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
G4-DMA	52			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA	52			Información específica sobre el enfoque de gestión.
G4-LA5	54			Porcentaje de trabajadores representado en comités formales de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO).
G4-LA6	54			Lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.
G4-LA7	53			Trabajadores cuya profesión tiene un riesgo elevado de enfermedad.
G4-LA8	54			Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
G4-DMA	48			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-LA9	48			Promedio de horas de capacitación anuales por empleado.
G4-LA10	48			Programas de gestión de habilidades y formación continua.
G4-LA11	51			Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones del desempeño.
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
ASPECTO: INVERSIÓN				
G4-DMA	50			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-HR1	15			Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4-HR2	50			Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con Derechos Humanos.
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES				
G4-DMA	70			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO1	70			Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad.
G4-SO2	70			Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.
G4FSSD-FS13	56 62			Puntos de acceso por tipo en áreas de escasa densidad de población o desfavorecidas económicamente.
G4FSSD-FS14	56 62			Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.
ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN				
G4-DMA	37			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO3	37			Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción, y riesgos significativos detectados.
G4-SO4	49			Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.
G4-SO5	39			Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.
ASPECTO: POLÍTICA PÚBLICA				
G4-DMA	37			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO6	37			Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.
ASPECTO: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL				
G4-DMA	21			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO7	21			Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	21			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO8	21			Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.
ASPECTO: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN POR IMPACTO SOCIAL				
G4-DMA	38			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-SO11	39			Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS				
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	59			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR1	59			Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.
G4-PR2	69			Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa.
ASPECTO MATERIAL: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
G4-DMA				Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-DMA/1	60			Información específica sobre el enfoque de gestión: Políticas para el correcto diseño y venta de productos y servicios financieros.
G4FSSD-DMA/2	72			Información específica sobre el enfoque de gestión: Iniciativas para mejorar la alfabetización y la educación financieras según el tipo de beneficiario.
G4-PR3	60 61			Información que requieren los procedimientos de la Organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.
G4-PR4	69			Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y etiquetado de productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado del incidente.
G4-PR5	68			Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
G4-DMA	60			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR6	60			Venta de productos prohibidos o en litigio.
G4-PR7	69			Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia.
ASPECTO MATERIAL: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
G4-DMA	59			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR8	60			Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
G4-DMA	69			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4-PR9	69			Valor monetario de las multas significativas por incumplimiento de la normativa con relación al suministro y al uso de productos y servicios.
ASPECTO MATERIAL: PORTAFOLIO DE PRODUCTOS				
G4-DMA	62			Información general sobre el enfoque de gestión.

ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁGINA	OMISIONES	VERIFICACIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFORMACIÓN REPORTADA
G4FSSD-FS6	82			Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio según la región, la dimensión (ej. Microempresas/ Pymes/Grandes, y el sector de actividad).
G4FSSD-FS7	62			Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
G4FSSD-FS8	62			Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito.
ASPECTO MATERIAL: AUDITORÍA				
G4FSSD-DMA	24			Información general sobre el enfoque de gestión.
ASPECTO MATERIAL: TENENCIA ACTIVA				
G4FSSD-DMA	25			Información general sobre el enfoque de gestión.
G4FSSD-FS10	25			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.
G4FSSD-FS11	25			Porcentaje de activos sujetos a controles medioambientales o sociales tanto positivos como negativos.

Nota importante sobre la columna “Verificación”:

Esta columna señala aquellos contenidos e indicadores que fueron sometidos a un proceso de verificación externa.



Banco del Pacífico

BancoPacíficoEC