

2025

INFORME DE
GESTIÓN ANUAL



Laguna Cuicocha, Ecuador.

ÍNDICE

PRINCIPALES CIFRAS E HITOS	03
-------------------------------	----

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DE LA VICEPRESIDENTE EJECUTIVA	04
--	----

CÓMO LEER EL REPORTE	07
-------------------------	----

ANEXOS	140
--------	-----

1	SOMOS BANCO BOLIVARIANO	10
	1.1 Perfil	11
	1.2 Principales resultados económicos	13
	1.3 Estrategia corporativa	14
	1.4 Actividades comerciales y cadena de suministro	17
	1.5 Estrategia de Sostenibilidad	19
	1.6 Enfoque de Banca Responsable	22
2	GOBIERNO CORPORATIVO	23
	2.1 Modelo de gobierno corporativo y supervisión	24
	2.2 Administración	31
	2.3 Conflicto de intereses	33
3	GESTIÓN DE RIESGOS	35
	3.1 Gestión integral de riesgos	36
	3.2 Ciberseguridad y protección de datos como habilitadores de confianza	40
	3.3 Integración de la sostenibilidad en los riesgos del negocio	41
4	RESULTADOS ECONÓMICOS	44
	4.1 Gestión financiera	45
	4.2 Evolución de los productos de ahorro	52
	4.3 Evolución de los productos de crédito	54
	4.4 Valor económico generado y distribuido	59
5	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	62
	Foco 1	
	5.1 Principios de ética y cumplimiento	63
	5.2 Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD)	65
	5.3 Sensibilización y capacitación	68
	5.4 Canal de denuncias	70
	5.5 Seguridad de la información	72
	5.6 Privacidad de datos personales	75

6	EXPERIENCIA DEL CLIENTE	76
	Foco 2	
	6.1 Gobierno de <i>Customer Experience</i>	77
	6.2 Canales de atención	79
	6.3 Valoración de la experiencia del consumidor y reclamos	83
	6.4 Ventas responsables y transparencia del producto	84
	6.5 Transformación digital	87
7	EXPERIENCIA DE EQUIPO	91
	Foco 3	
	7.1 Demografía	92
	7.2 Atracción y retención	93
	7.3 Diversidad e inclusión	94
	7.4 Capacitación y desarrollo de carrera	95
	7.5 Evaluaciones de desempeño	97
	7.6 Seguridad y salud en el trabajo	100
	7.7 Clima y cultura	102
8	IMPACTO EN LA COMUNIDAD	103
	Foco 4	
	8.1 Estrategia de educación e inclusión financiera	104
	8.2 Educación financiera	105
	8.3 Alcance de los programas de educación financiera	107
	8.4 Inversión social y alianzas	110
9	DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE	111
	Foco 5	
	9.1 Riesgos ambientales y sociales	112
	9.2 Productos con criterios ambientales	114
	9.3 Productos con criterios sociales	119
	9.4 Fondeo sostenible y bonos	126
	9.5 Principios de Banca Responsable (PBR)	128
	9.6 Clima y naturaleza en el portafolio	132
10	ECOEficiencia OPERACIONAL	133
	Foco 6	
	10.1 Gestión ambiental	134
	10.2 Energía y emisiones	135
	10.3 Alianzas y reconocimientos ambientales	139

PRINCIPALES CIFRAS E HITOS

Este Informe de Gestión Anual abarca el rendimiento, los resultados e impactos del Banco en los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Estas se estructuran categorizadas en las seis áreas que conforman nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Acorde con esa distribución, nuestras principales cifras e hitos logrados durante 2025 incluyen:



* Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DE LA VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

GRI 2-22

Es un honor presentar nuestro Informe de Gestión Anual 2025, **reflejo del compromiso sostenido de Banco Bolivariano con el progreso económico, social y ambiental del país.**

En un entorno global y local caracterizado por desafíos relacionados con el cambio climático, la transformación digital, la evolución regulatoria y las crecientes expectativas de los grupos de interés, reafirmamos nuestro propósito de impulsar un crecimiento responsable, resiliente y sostenible.

El presente Informe no solo presenta datos y cifras sobre nuestro desempeño económico, ambiental y social, sino que también refleja el impacto positivo que generamos en

nuestras comunidades, impulsado por la transformación digital, la ciberseguridad y la protección de la información. A través de este enfoque, hemos fortalecido nuestros vínculos con los grupos de interés, promoviendo una relación basada en la confianza, la transparencia y la creación de valor compartido.

En este contexto, durante 2025 consolidamos nuestra solidez financiera y continuamos fortaleciendo nuestra propuesta de valor, combinando eficiencia operativa, innovación y cercanía con nuestros clientes. Este desempeño se refleja en indicadores destacados, como activos superiores a USD 6,185 millones, un crecimiento del 14.8% que superó el promedio del sistema (11.2%) y el mantenimiento de la morosidad más baja entre los diez principales bancos del país (1.4%), evidenciando la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio y la generación de valor para nuestros accionistas. Este enfoque nos ha permitido mantener la confianza del mercado y seguir acompañando a personas y empresas en

sus necesidades financieras, promoviendo una inclusión financiera más amplia y equitativa. Sobre esta base, continuamos integrando la sostenibilidad como un eje transversal en nuestra estrategia de negocio.

Como parte del cierre de nuestro ciclo estratégico de sostenibilidad 2022-2025, evaluamos nuestro desempeño y consolidamos aprendizajes clave que servirán de base para la actualización de nuestra estrategia. Este proceso nos permitió evidenciar avances relevantes en el cumplimiento de los objetivos planteados, consolidando una hoja de ruta que ha fortalecido la integración de la sostenibilidad en el negocio.

En este marco, el análisis de doble materialidad realizado, constituye una herramienta fundamental para identificar y priorizar los temas más relevantes para el negocio y nuestros grupos de interés, orientando la toma de decisiones hacia una gestión de impactos, riesgos y oportunidades.

En línea con esta estrategia, además de nuestra amplia gama de productos financieros, continuamos impulsando créditos verdes dirigidos tanto a personas naturales como a empresas.

Vicente Vallarino Marcos
Presidente ejecutivo





María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidenta
ejecutiva

Estos mecanismos de financiamiento fomentan la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de recursos como la tierra, el agua y la energía, contribuyendo a la conservación del medio ambiente, la protección de los ecosistemas y la gestión de los riesgos y oportunidades asociados al cambio climático y a la naturaleza.

En Banco Bolivariano, nos enorgullece el talento humano que forma parte de nuestra organización y su firme compromiso con el servicio a todos nuestros grupos de interés. Reconocemos el rol clave de nuestros 1,631 colaboradores en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales; por lo que impulsamos su desarrollo a través de procesos continuos de capacitación, crecimiento profesional y fortalecimiento de capacidades.

Nos distinguimos, además, por mantener altos estándares de gobernanza ética, una estricta adherencia al marco regulatorio y a nuestros lineamientos internos. Continuamos reforzando nuestros sistemas de prevención de delitos y fortaleciendo nuestra gestión de

seguridad de la información, con el objetivo de garantizar la protección de nuestros canales digitales y resguardar las transacciones de nuestros clientes frente a posibles amenazas.

Somos conscientes del doble impacto que nuestra actividad genera en el medio ambiente, tanto a través de nuestras operaciones directas como en aquellas que financiamos. Esta visión nos permite actuar de manera integral para promover mejores prácticas ambientales en todos los ámbitos de nuestra gestión.

Internamente, monitoreamos el consumo de energía de nuestras instalaciones, identificamos oportunidades de eficiencia y gestionamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.

De forma complementaria, trabajamos junto a nuestros clientes mediante el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que les permite identificar, evaluar y mitigar los riesgos ambientales y sociales asociados a sus actividades.

Para fortalecer esta gestión, avanzamos de manera decidida en la integración de la sostenibilidad del negocio, entendiéndola también como un mecanismo clave para la identificación, evaluación y gestión de riesgos financieros y no financieros.

Este enfoque nos permite anticipar los impactos derivados del cambio climático y la degradación ambiental sobre nuestra cartera, reforzando así la solidez y resiliencia del Banco en el largo plazo.

Durante 2025, instauramos la Política de Gestión Ambiental y Social, fortaleciendo nuestro marco de actuación y los criterios de evaluación de riesgos. Asimismo, publicamos nuestro primer reporte integrado alineado a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y del *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD), posicionándonos como pioneros en Ecuador al presentar el primer

informe unificado bajo estos estándares, consolidando avances relevantes en materia de transparencia y divulgación.

Reafirmando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del país, publicamos también el segundo reporte del Bono Azul, que cuenta con verificación de terceros sobre el uso de los fondos. En este marco, continuamos fortaleciendo nuestra alineación con el TNFD, en cumplimiento de los objetivos asociados a esta iniciativa, lo cual adquiere especial relevancia considerando la riqueza y biodiversidad del Ecuador.

De forma complementaria, sostenemos nuestros compromisos con los Principios de Banca Responsable del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y el Protocolo de Finanzas Sostenibles de Asobanca. Asimismo, en Banco Bolivariano mantenemos un firme compromiso con la transparencia en el reporte de nuestros indicadores de sostenibilidad,

aplicando los estándares de referencia a nivel internacional establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (*Global Reporting Initiative*, GRI) y el Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (*Sustainability Accounting Standards Board*, SASB).

Queremos agradecer especialmente a todos aquellos que han contribuido a la elaboración de este informe, desde nuestros colaboradores comprometidos hasta nuestros socios estratégicos y clientes conscientes. Su apoyo y colaboración han sido fundamentales para alcanzar los logros que hoy presentamos.

En Banco Bolivariano perseveraremos en la implementación de una Estrategia de Sostenibilidad robusta, mediante el desarrollo de productos que generen impacto ambiental y social positivo, el uso responsable de la tecnología y el fortalecimiento continuo de la confianza de nuestros clientes.

Cordialmente,

Vicente Vallarino Marcos
Presidente ejecutivo

María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidente ejecutiva



CÓMO LEER EL REPORTE

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14



Este Informe incluye el desempeño de Banco Bolivariano C.A. desde el 1ero de enero hasta el 31 de diciembre de 2025, constituyéndose en nuestro quinto reporte anual que contribuye a mantener la continuidad en la transparencia hacia nuestros grupos de interés. El alcance del perímetro financiero cubierto por este Informe coincide exactamente con el de nuestros estados financieros consolidados.

Durante 2025, actualizamos nuestro análisis de doble materialidad (ver anexo), incorporando las últimas tendencias internacionales y adoptando un enfoque que integra tanto la materialidad de impacto como la materialidad financiera. Este proceso consideró la identificación, evaluación y priorización de los principales impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad, con la participación de nuestros grupos de interés.

Sobre esta base, y como parte del cierre del ciclo de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2022–2025, este informe mantiene la estructura definida por nuestros focos estratégicos y sus respectivas líneas de acción, reflejando los avances alcanzados en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG), así como los aprendizajes que servirán de insumo para la actualización de nuestra estrategia.

Para la elaboración de este Informe, hemos aplicado los principales estándares internacionales de reporte de sostenibilidad:



Global Reporting Initiative (GRI) y el Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros: a través de ellos abordamos los temas materiales de impacto que se han identificado como relevantes, comunicándolos hacia amplios públicos.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para bancos comerciales, financiamiento al consumo y financiamiento de hipotecas: estos se enfocan en los aspectos prioritarios de nuestra materialidad financiera y responden especialmente a los requerimientos de información de los inversionistas. Dentro de ese contexto, resaltamos nuestro progreso en la implementación de iniciativas relacionadas con el cambio climático, para responder a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Asimismo, nos estamos adaptando progresivamente a los estándares recomendados por la *IFRS Foundation por medio del International Sustainability Standards Board* (ISSB).



Resaltamos nuestro progreso en la implementación de iniciativas relacionadas con el cambio climático, la naturaleza y la biodiversidad. Nuestro avance en la adopción de estos principios es reportado en un documento complementario al presente Informe:



Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD): iniciativa internacional que establece recomendaciones para la divulgación de información financiera relacionada con riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, facilitando su integración en la estrategia, la gestión de riesgos y la toma de decisiones.



Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD): iniciativa internacional que desarrolla recomendaciones para la identificación, evaluación y divulgación de riesgos, dependencias e impactos relacionados con la naturaleza y la biodiversidad, promoviendo su integración en la gestión empresarial y la toma de decisiones.

Los datos presentados en este Informe de Gestión Anual han sido agrupados y analizados por el Departamento de Sostenibilidad de Banco Bolivariano. A su vez, la información fue entregada por distintas áreas dentro de la organización y verificada por sus respectivos responsables, además de recibir la aprobación de la Vicepresidencia ejecutiva, quien notificó al Directorio al respecto. Si hubiera alguna modificación o reexpresión en la información previamente publicada en el Informe de Sostenibilidad del año 2024, se hará mención específica al respecto. Los indicadores de sostenibilidad presentados en este Informe no fueron asegurados por parte de un tercero independiente.

Como punto de contacto referente a cualquier tipo de información incluida en el presente reporte, recomendamos visitar nuestra página web o dirigir solicitudes adicionales a la Gerencia de Sostenibilidad a través del correo electrónico sostenibilidad@bolivariano.com o mediante la dirección de nuestra oficina matriz: Junín 200 y Panamá, Guayaquil-Ecuador.

Claves para la lectura del reporte:



La información principal se ubica de acuerdo con los capítulos que están organizados según los focos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2022-2025.



En la portada de cada capítulo afin se presenta la referencia a los ODS en los que se enmarcan los resultados expuestos.



Se incluirán los pilares del Propósito y los focos del Modelo de Sostenibilidad en los separadores de los capítulos con los que mantengan relación.

- Al inicio de cada sección, se encuentran referencias a los contenidos de los Estándares GRI y SASB, con sus códigos identificativos respectivos.
- Como parte de los anexos se presenta, en primer lugar, nuestro Detalle de Gestión ASG. A este le sigue una tabla de resumen de nuestra contribución a los ODS prioritarios a los que apuntamos. Dentro de esta sección, en tercer lugar, presentamos además nuestro Cuestionario de Autoevaluación de los PBR.
- Al final del Informe se encuentran, también a manera de anexos, el índice para localizar el conjunto de indicadores de GRI y parámetros de SASB cubiertos.





1

SOMOS **BANCO BOLIVARIANO**

- 1.1 Perfil
- 1.2 Principales resultados económicos
- 1.3 Estrategia corporativa
- 1.4 Actividades comerciales y cadena de suministro
- 1.5 Estrategia de Sostenibilidad
- 1.6 Enfoque de Banca Responsable

Cactus Puntia, Ecuador.

1.1 Perfil

GRI 2-1, 2-6

Somos una institución financiera ecuatoriana que ofrece productos y servicios financieros diversificados, con presencia a nivel nacional a través de oficinas físicas, canales digitales y una amplia red de corresponsales no bancarios.

Nuestra matriz se encuentra en la ciudad de Guayaquil.

Orientamos nuestro modelo de negocio hacia la provisión de soluciones financieras accesibles, innovadoras y eficientes, dirigidas tanto a clientes individuales como empresariales, manteniendo altos estándares en cumplimiento normativo, calidad de servicio, eficiencia operativa y gestión de riesgos.

Impulsamos el desarrollo de nuestros clientes y contribuimos al progreso sostenible del país mediante una oferta de valor que integra innovación, cercanía y responsabilidad. Nuestra propuesta se resume en el posicionamiento: “El Banco que se mueve contigo”.

Nuestra solidez financiera se complementa con una gestión activa de riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), incorporando estos criterios en la toma de decisiones estratégicas.

**El Banco que se
mueve contigo**





Propósito

Impulsamos con responsabilidad y pasión el progreso sostenible de nuestro país.



Visión

Mantener al Banco Bolivariano como una de las instituciones financieras más importantes del Ecuador, conservando una óptima situación financiera y la excelencia en el servicio de nuestro personal, con rapidez de respuesta y creando nuevos productos a la medida de las necesidades de cada segmento de clientes.



Valores

Nuestra cultura es nuestra identidad. El compromiso, la competitividad y los resultados de quienes formamos parte de la Institución se basan en nuestros valores, los cuales se resumen en nuestro **Siento BB.**

SIENTO **BB**

Servicio

Integridad

Experimentación

Nuestra Gente

Trabajo Colaborativo

Orientación a Resultados



1.2 Principales resultados económicos

Contamos con un capital social al cierre de 2025 de USD 445 millones, distribuido en el mismo número de acciones ordinarias y nominativas de USD 1 cada una; con 499 accionistas, de los cuales 113 de ellos constituyen el 98.76% del total. Contamos con acciones y obligaciones convertibles en acciones listadas en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Al cierre del 2025, el Banco alcanzó un nivel de activos de USD 6,185 millones, sustentado por el crecimiento de sus pasivos y patrimonio. Los resultados generados durante el periodo fueron USD 70.7 millones, que representa una rentabilidad patrimonial (ROE) de 12.3%.

Al cierre de año, la capitalización del Banco; es decir, la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos ponderados por riesgo alcanzó un 11.6%. Asimismo, la calidad de los activos, equivalente a la cartera improductiva sobre el total de la cartera se posicionó en 1.4%. Finalmente, la eficiencia (constituida por la división de los gastos operacionales para el total de activos y contingentes) se reporta en un 2.5%.

Es importante destacar los excelentes indicadores de liquidez, calidad de activos y de rentabilidad que registró nuevamente Banco Bolivariano en el 2025 y que ha mantenido a lo largo del tiempo.



Más información en el capítulo de **Resultados económicos**.



1.3 Estrategia corporativa

GRI 3-3

La estrategia corporativa es fundamental para la toma de decisiones y orienta nuestras acciones hacia el crecimiento, la diversificación y la expansión.

Nuestra estrategia la desarrollamos tras un exhaustivo proceso de análisis y reflexión sobre nuestros negocios y el valor que proporcionamos a los diversos grupos de interés, incorporando un **enfoque de banca responsable y sostenible**, siendo la base que dirige nuestras decisiones y esfuerzos hacia el desarrollo.



Banco responsable y sostenible

Nos hemos comprometido a desempeñar nuestras actividades de manera responsable, contribuyendo tanto al avance de las personas como de las empresas. Buscamos ganar y preservar la confianza y lealtad de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general, considerando siempre nuestro impacto en el entorno ambiental y social.

Además, asumimos responsabilidad, hacia nuestros grupos de interés, al atraer, retener y comprometer a profesionales destacados. Establecemos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y mantenemos asociaciones sólidas con nuestros proveedores.



Más información en la sección de **Estrategia de Sostenibilidad** de este capítulo.

Posicionamiento en el mercado

Desde nuestra creación a principios de los años ochenta, en Banco Bolivariano, nuestra principal premisa ha sido enfocarnos en el servicio al cliente, lo que ha sido clave para cultivar una base de clientes leales que valoran la atención personalizada y la alta calidad profesional que el Banco brinda para satisfacer sus requerimientos.

A lo largo del tiempo, hemos desarrollado una propuesta de valor que cubre las necesidades específicas de cada uno de nuestros segmentos. Esta propuesta se resume en el concepto de “Profesionalismo en Banca” y se materializa mediante una cultura de servicio que resalta el alto nivel de nuestros colaboradores, su formación continua para adaptarse al avance cultural y tecnológico, y a las demandas cambiantes de nuestros clientes, siempre en estricto cumplimiento de las normativas y principios éticos.

Productos y servicios

GRI 2-6

Proporcionamos una amplia gama de productos y servicios diferenciados para la Banca de Empresas y la Banca de Personas, con el propósito específico de **fomentar y simplificar el crecimiento de los negocios y de los proyectos individuales de nuestros clientes.**

Banca Empresas

- Cuentas
 - Ahorro empresarial en dólares y euros
 - Cuenta corriente empresarial
- SAT
(Sistema de Administración de Tesorería)
 - Pagos
 - Cobros
 - Confirming
 - Factoring
- Inversiones
 - Depósitos a plazo
- Créditos
 - CrediPlus Comercial
 - CrediPlus Productivo
 - CrediPlus Crédito Verde
 - CrediPlus Vehículos
 - Credirol
- Medios de pago
 - Tarjetas de crédito empresarial
- Comercio Exterior
 - Cartas de crédito
 - Garantías
 - Avales
 - Cobranzas documentarias
 - Financiamientos
 - Forward
- Servicios Transaccionales
 - Pago de servicios
- Productos Online
 - Depósitos Xpress para empresas
 - Firma digital
 - Clave virtual para empresas
 - Referencias bancarias
 - Certificados de inversiones online
- Otros servicios
 - Conciliaciones
 - Swift GPI (consultas)
 - Integraciones Host to Host

Banca Personas

Cuentas

- Ahorros
- Corriente
- Kids y Joven
- Cuenta Más
- Cuenta Máxima

Medios de pago

- Tarjetas de débito
- Tarjeta de crédito

Inversiones

- Certificado de depósito

Créditos

- CrediMax efectivo
- CrediMax vehiculos
- CrediMax Hipotecario
- CrediMax Educativo
- CrediMax Verde

Servicios Transaccionales

- Pago de servicios
- Impuestos y obligaciones
- Transferencias nacionales e internacionales
- Transferencias WIP
- Avisos 24
- Depósito express

Remesas familiares

- Ecuagiros

Productos online

- Ahorros
- Cuenta Más
- Certificado de depósito
- Referencias bancarias
- CrediMax



Durante 2025, fortalecimos nuestra propuesta mediante iniciativas de innovación, inclusión financiera y mejora de la experiencia del cliente. Implementamos nuevos servicios, modernizamos canales y ampliamos la cobertura a través de corresponsales no bancarios, facilitando el acceso a servicios financieros.

A través de nuestra oferta de productos y servicios, contribuimos activamente a la dinamización de sectores clave de la economía ecuatoriana. En particular, financiamos actividades productivas en segmentos estratégicos como el sector camaronero, agrícola y exportador, facilitando capital de trabajo, inversión y comercio exterior. De esta manera, promovemos el crecimiento económico, la generación de empleo y la integración de nuestros clientes en cadenas de valor tanto locales como internacionales.

Asimismo, consolidamos un enfoque basado en analítica avanzada, con una alta cobertura de medición de experiencia, uso de inteligencia artificial y segmentación total de clientes, lo que impulsó mejoras en nuestros indicadores de satisfacción y calidad de servicio.

Más información al respecto puede encontrarse en el capítulo **Experiencia del cliente**.

1.4 Actividades comerciales y cadena de suministro

GRI 2-6

La operación bancaria requiere una colaboración estrecha con una amplia red de proveedores, quienes desempeñan un papel fundamental en nuestra cadena de suministro.

Les exigimos no solo los más altos estándares de calidad en los productos y servicios que nos proveen, sino que también esperamos un estricto cumplimiento de nuestros lineamientos éticos.

Disponemos de un sistema de gestión antisoborno para el proceso de compras, en conformidad con la norma ISO 37.001. Esta iniciativa busca garantizar la transparencia y la integridad en nuestras adquisiciones y asegurar que nuestros proveedores actúen de manera ética y responsable en sus interacciones con nosotros.



Más información en la sección de **Principios de ética y cumplimiento** del capítulo homónimo.

En el caso específico de proveedores que hacen uso de nuestras instalaciones y sistemas, requerimos que sus operaciones se alineen rigurosamente con las normativas internas, lo que resulta crucial para asegurar que todas las partes involucradas mantengan los estándares de calidad, ética y seguridad necesarios para el buen funcionamiento de Banco Bolivariano.

A través de esta gestión enfocada en nuestros proveedores, buscamos no solo reducir los riesgos potenciales que sus actividades puedan generar para nuestra institución, sino también establecer relaciones de colaboración basadas en la confianza mutua y a largo plazo. Su papel dentro de nuestra cadena de suministro es esencial para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.



Durante 2025, gestionamos un total de 1,348 proveedores, con un monto contratado aproximado de USD 74.4 millones, distribuidos principalmente en rubros estratégicos como tecnología, operaciones, servicios generales y mercadeo. Este desempeño refleja el dinamismo de nuestras operaciones y el fortalecimiento de nuestras capacidades operativas.

Desglose del número de proveedores
por tipo de producto y servicio - 2025

Mercadeo y publicidad	353
Servicios generales	312
Recursos humanos	221
Tecnología	145
Honorarios	108
Construcción y mantenimiento oficinas	91
Operaciones	78
Equipamiento/mobiliario	37
Seguros	3

1,348
proveedores
en total

USD
74,419,929.70
gasto en
proveedores

Desglose del gasto en proveedores
por tipo de producto y servicio - 2025

Operaciones	\$20,014,307
Tecnología	\$17,523,019
Honorarios	\$8,467,343
Servicios generales	\$8,103,057
Mercadeo y publicidad	\$8,103,057
Construcción y mantenimiento oficinas	\$3,787,277
Recursos humanos	\$3,462,799
Seguros	\$1,232,898
Equipamiento/mobiliario	\$972,582



1.5 Estrategia de Sostenibilidad

GRI 2-23, 2-24

Integramos la sostenibilidad como un eje transversal en nuestra estrategia y modelo de negocio, incorporando criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en la toma de decisiones, la gestión de riesgos y el desarrollo de productos y servicios.

Desde 2022, contamos con una Estrategia de Sostenibilidad basada en un enfoque de doble materialidad, que nos permite gestionar tanto los impactos que generamos en el entorno como los riesgos y oportunidades ASG que pueden influir en nuestro desempeño financiero. Esta estrategia se sustenta en prioridades definidas a partir de nuestros temas materiales y se implementa mediante políticas, procesos y mecanismos de gobernanza específicos.

La construcción de la estrategia fue un proceso colaborativo entre las diversas áreas dentro de nuestra institución. Lo iniciamos identificando, a través de la contribución

de nuestros grupos de interés internos y externos, los temas materiales, que abarcan, para el caso de Banco Bolivariano, tanto aquellos con un impacto significativo como aquellos que podrían tener una influencia relevante en la estabilidad financiera. Esta aproximación conjunta es la que aborda el concepto internacionalmente reconocido como doble materialidad.

El desarrollo de una Estrategia de Sostenibilidad y un análisis de doble materialidad no solo demuestran el compromiso del Banco, sino que también sirven como guía para definir líneas de acción específicas. Estas acciones están diseñadas para abordar los temas materiales identificados, permitiendo a Banco Bolivariano implementar iniciativas concretas que fomenten la sostenibilidad en todas sus operaciones. Además, se han establecido objetivos medibles y a mediano plazo, lo cual brinda un marco claro para monitorear y evaluar el progreso, lo que asegura una gestión más efectiva y transparente en la consecución de estos fines.



Más información en la sección sobre el Análisis de materialidad en el **Anexo I: Detalle de gestión ASG**.

Reflejamos nuestras prioridades estratégicas mediante un modelo organizado en focos y líneas de acción, establecidos a partir de los temas materiales identificados. Cada línea de acción abarca distintas iniciativas, las cuales han sido correlacionadas con los pilares de nuestro propósito organizacional.



Más información en la sección de **Enfoque de Banca Responsable** de este capítulo.



Pilares y focos



Modelo de Sostenibilidad

Dimensiones

- Gobernanza
- Social
- Ambiental

Grupos de interés

Clientes empresariales, clientes persona, colaboradores, accionistas y otros proveedores de capital, entes reguladores, proveedores, sociedad.

Pilares del propósito



Líneas de acción



Mediante nuestra Estrategia de Sostenibilidad, contribuimos activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, **enfocándonos específicamente en aspectos relacionados con los impactos materiales de la institución.**

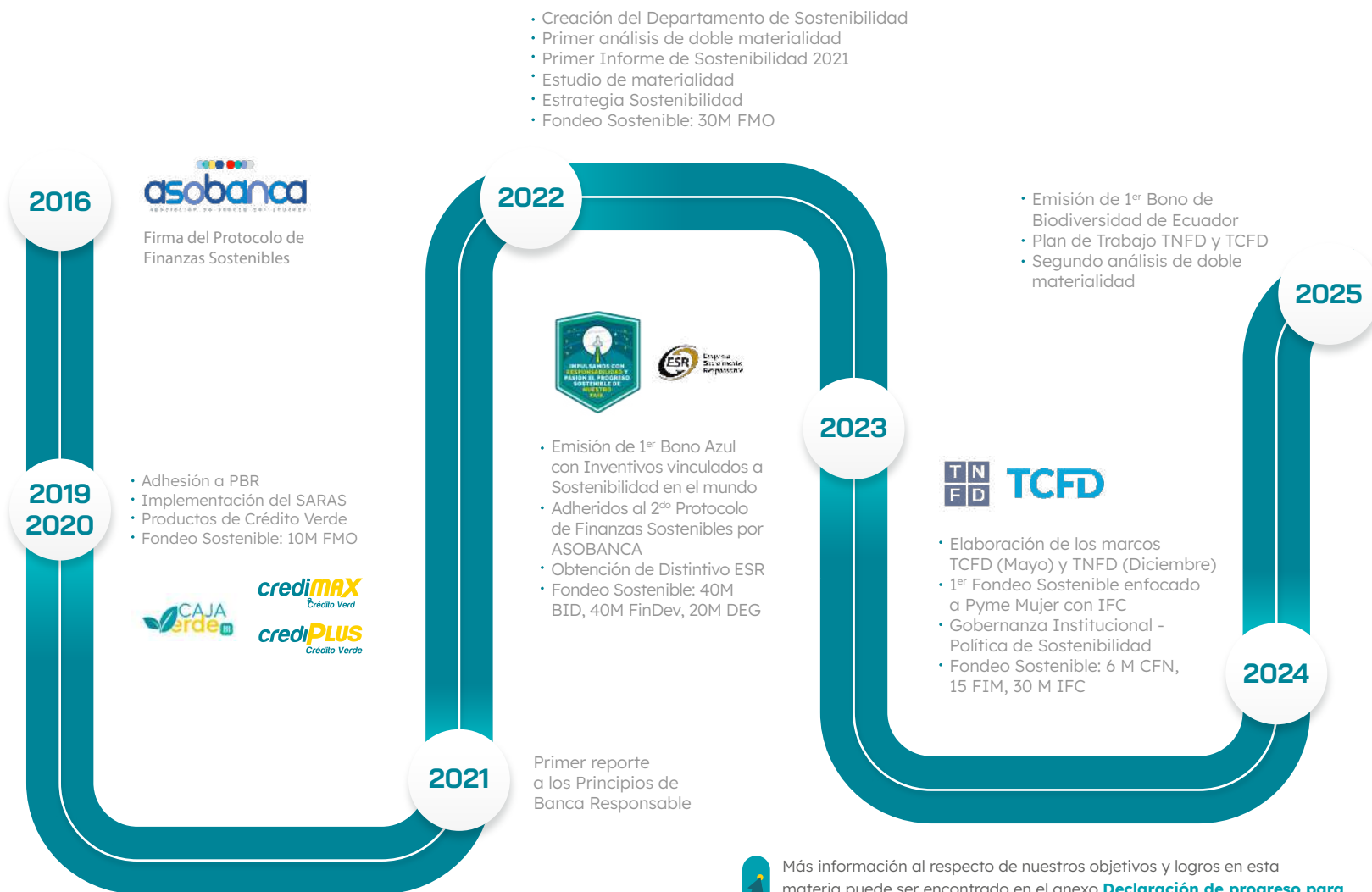
Para implementar esta estrategia nos apoyamos en directrices delineadas en diversas políticas, códigos y órganos colegiados internos. Destacan, entre estos mecanismos de gobernanza, directrices internas como la Política de Sostenibilidad la cual se ha estructurado en base a nuestras prioridades en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG); el Código de Ética que orienta las relaciones entre nuestros colaboradores y su interacción con los distintos grupos de interés externos, y la Comisión de Sostenibilidad donde se toman decisiones y se exponen avances. Adicionalmente, contamos con pautas para el manejo de equipos, la relación con los clientes, y la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los créditos, entre

otros aspectos relevantes. Estas políticas son presentadas de manera específica a lo largo del Informe en medida en que se abordan las temáticas afines.

Para asegurar la integración de la sostenibilidad en nuestra estrategia y gestión, en Banco Bolivariano contamos con un Departamento de Sostenibilidad responsable de ejecutar la estrategia de finanzas sostenibles, siguiendo los lineamientos de la Política de Gestión de Sostenibilidad del Banco. Además, como se mencionó, se ha establecido una Comisión de Sostenibilidad liderada por la Vicepresidencia Ejecutiva y con la participación de gerentes de primera línea, que se reúne trimestralmente para abordar temas estratégicos como el reporte de financiamiento sostenible, el fondeo sostenible, el avance en los objetivos de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), las recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y de *Task Force on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD), además del estatus del Sistema de Análisis

de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). En relación con el vínculo existente entre la Estrategia de Sostenibilidad y el SARAS, se definieron los segmentos prioritarios para la evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales. En este mismo contexto, se registró un incremento del 44% en la categorización de clientes. Además, se impartió un curso de créditos de Biodiversidad y SARAS a toda la fuerza comercial, alcanzando un total de 89 colaboradores. Estas acciones fortalecen la identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales, promoviendo prácticas financieras más responsables.

Desde la Gerencia de Finanzas, asimismo como parte del grupo de trabajo, se ha contribuido de manera destacada al fomento de la sostenibilidad financiera con un total de 120 millones en captación de fondeo sostenible. Estos mecanismos de captación no solo han fortalecido nuestra posición financiera, sino que también han respaldado activamente nuestra visión de un futuro más sostenible a través de la ejecución de los proyectos de nuestros clientes.



1.6 Enfoque de Banca Responsable

Nuestro progreso en la consolidación como una institución financiera social y ambientalmente responsable ha sido sostenido y estratégico, evidenciando avances en la integración de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio. Este proceso implica un compromiso continuo con la adopción de estándares, protocolos y sistemas nacionales e internacionales que fortalecen una gestión responsable y orientada al largo plazo.

Estos mecanismos nos permiten integrar criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras operaciones, así como mejorar la medición, seguimiento y evaluación de nuestros impactos. De esta manera, identificamos oportunidades de mejora y fortalecemos nuestras capacidades para avanzar hacia un modelo de negocio más sostenible y resiliente.

Más información al respecto de nuestros objetivos y logros en esta materia puede ser encontrado en el anexo **Declaración de progreso para instituciones signatarias de los Principios de Banca Responsable (PBR)**.



2

GOBIERNO CORPORATIVO

- 2.1 Modelo de gobierno corporativo y supervisión
- 2.2 Administración
- 2.3 Conflicto de intereses



Orquídea, Ecuador.

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 3-3

2.1 Modelo de gobierno corporativo y supervisión

La implementación de un sólido modelo de gobierno corporativo es fundamental en el sector financiero y en Banco Bolivariano reconocemos su importancia intrínseca en la gestión responsable y sostenible. Este modelo no solo establece un marco para la toma de decisiones transparentes y éticas, sino que también garantiza la rendición de cuentas, la gestión eficiente de riesgos y la protección de los intereses de nuestros clientes, accionistas, colaboradores y otras partes interesadas.

Nuestro esquema de gobierno corporativo fortalece la confianza en la institución, promueve la estabilidad y la solidez del negocio, además de fomentar la transparencia y la integridad en todas nuestras operaciones.

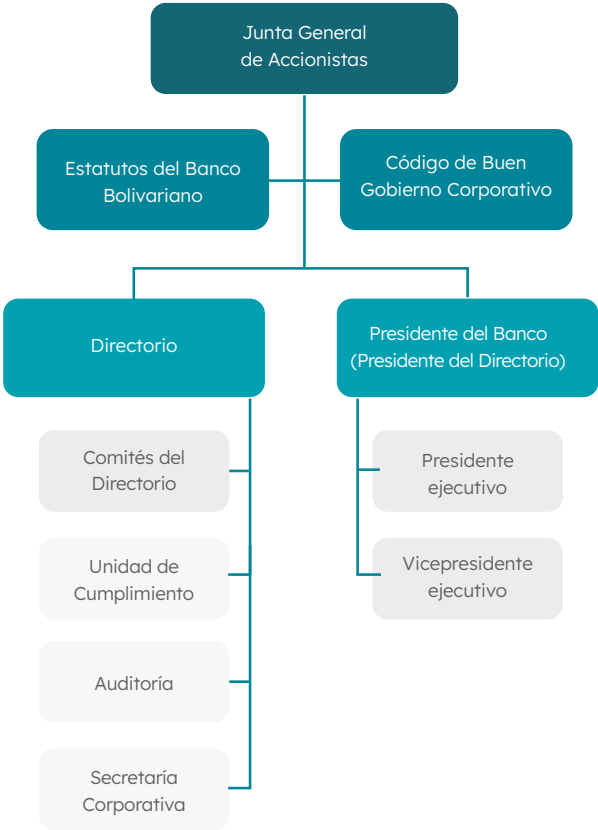
En Banco Bolivariano, nuestra estructura de gobierno corporativo está en concordancia con las leyes vigentes en Ecuador, siguiendo las directrices establecidas por entidades reguladoras como la [Superintendencia de Bancos del Ecuador](#) y la [Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros](#).

Adicionalmente, adoptamos las prácticas más destacadas a nivel internacional y nos adherimos a estándares voluntarios, incluyendo los [Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos](#) (OCDE) y el G20, cuyos lineamientos se encuentran incluidos en [nuestros Estatutos](#), y [Código de Buen Gobierno Corporativo](#); ambos documentos están disponibles en nuestra página web.

En estos documentos se establecen de manera formal los principios, reglas y mecanismos que rigen las relaciones entre Banco Bolivariano y nuestros diversos grupos de interés. Estos lineamientos también se sustentan en los pilares fundamentales de integridad, transparencia y profesionalismo.

Este marco también sirve para definir un proceso claro de toma de decisiones en las instancias de dirección y administración, facilitando la adopción de medidas necesarias para garantizar un trato equitativo entre los accionistas, tanto mayoritarios como minoritarios.

Modelo de gobierno corporativo



Junta General de Accionistas

Es el órgano supremo de gobierno del Banco Bolivariano.

Tiene amplios poderes para resolver los asuntos relativos a los negocios sociales de acuerdo con la ley. Está compuesta por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

Entre las atribuciones de la junta general de accionistas se encuentra la de deliberar y resolver anualmente sobre el informe de la administración que presenta al Directorio a través de su presidente, los informes de los auditores externo e interno, así como sobre el balance anual, los resultados y sobre el destino de las utilidades. También corresponde a la junta conocer todos aquellos informes que por normativa deben conocerse como lo son el de gobierno corporativo, comité de retribuciones y defensor del cliente.

Igualmente, corresponde a la Junta General dentro de las atribuciones estatutarias, elegir a los vocales y al presidente del Directorio del Banco, al presidente ejecutivo, al auditor externo, así como acordar el aumento de capital autorizado y las reformas al estatuto.

Para estas designaciones, se consideran criterios definidos que incluyen la experiencia profesional relevante, la trayectoria en el sector financiero o en áreas afines, la integridad y reputación, así como el equilibrio de habilidades técnicas y estratégicas del órgano de gobierno. Asimismo, se procura una adecuada combinación de perfiles independientes y relacionados, promoviendo amplitud de perspectivas en la toma de decisiones.



Directorio

Constituye el máximo órgano de dirección, subordinado a los lineamientos y las políticas de la Junta General de Accionistas. Tiene una función general de gobierno, supervisión y evaluación, delegando la gestión ordinaria de la operación cotidiana del Banco en el presidente ejecutivo, la vicepresidente ejecutiva y demás funcionarios que conforman la alta administración.

La estructura del Directorio garantiza la idoneidad, experiencia e independencia de sus decisiones, actuando en favor de la sostenibilidad y del crecimiento de Banco Bolivariano, además de la creación de valor compartido para el conjunto de grupos de interés.

Está integrado actualmente por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes, elegidos por un periodo de hasta dos años por la Junta General

de Accionistas; pudiendo reelegirse indefinidamente. La Junta elige también al presidente del Directorio. El Directorio elige al presidente alterno y al presidente ocasional.

Corresponde al Directorio establecer y dirigir la política financiera, crediticia y económica del Banco y vigilar su cumplimiento, disponer la publicación de estados financieros, así como la convocatoria a Junta General de Accionistas, entre otras acciones.

El Directorio tiene a su vez la misión de cuidar el cumplimiento de la política de comunicaciones e información con los accionistas y demás grupos de interés.

La Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, en cumplimiento dicha disposición legal, eligió en 2025 a los vocales Directorio, el cual quedó conformado de la siguiente manera:

Nombre	Cargo	Relación	En funciones desde el año
Dr. Roberto Xavier Gómez-Lince Ordeñana	Primer vocal principal presidente	Independiente	2012
Sr. Gianfranco Segale De Martini	Segundo vocal principal presidente alterno	Relacionado	1986
Sr. Carlos Ibsen Vergara Camacho	Tercer vocal principal	Independiente	2011
Ab. Luis Alberto Hidalgo Vernaza	Cuarto vocal principal	Independiente	2001
Dra. María Carmiña Ferro Iriarte	Quinto vocal principal	Independiente	2021
Dr. Ernesto Luis Noboa Vallarino	Primer vocal suplente	Independiente	2015
Dr. Mauricio Eduardo Arosemena Romero	Segundo vocal suplente	Independiente	2012
Econ. Alejandro José Arosemena Durán	Tercer vocal suplente	Independiente	2012
Ing. Luis Fernando Martínez Lema	Cuarto vocal suplente	Independiente	2019
Ing. Gina María Henríquez Aguilar	Quinto vocal suplente	Independiente	2012

Durante el periodo 2025, los directores fueron sensibilizados sobre la importancia de la sostenibilidad y sobre las implicaciones de los riesgos y oportunidades asociados a ella. En particular, el Directorio fue instruido en las implicaciones del primer informe unificado TCFD/TNFD en Ecuador, incluyendo el análisis de escenarios climáticos y de biodiversidad aplicados a la cartera del Banco, fortaleciendo así su capacidad de supervisión estratégica. Asimismo, respaldaron de manera participativa la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad, la cual incorpora un sistema de seguimiento.

La autoevaluación del Directorio correspondiente al ejercicio 2025 fue ejecutada durante el primer trimestre de 2026, dentro de los primeros 45 días del año, en línea con los ciclos establecidos y las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Comités

Para una dirección más eficaz, se ha resuelto la creación de comités, los cuales están bajo dependencia directa del Directorio. Existe un comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos, comité de atención al cliente, comité de cumplimiento, comité de gobierno corporativo, comité de retribuciones y comité de ética. Adicionalmente, se incorporaron diversos comités que apoyan el buen gobierno corporativo como lo son: comité de seguridad de la información; comité de tecnología y el comité de continuidad del negocio.

Las reuniones de los comités se realizan con la periodicidad que se encuentre establecida de conformidad con el Estatuto, el Código de Buen Gobierno Corporativo o la normativa aplicable en el caso de comités regulatorios.

A continuación, un breve resumen del ámbito de acción de cada comité:



Comité de Auditoría

Este asegura un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del Banco, también el cumplimiento de los objetivos de los controles internos y vigila el cumplimiento de la misión y objetivos de la institución.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Aconseja al Directorio en la adopción de esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco en el desarrollo de su negocio.

Comité de Atención al Cliente

Encargado de supervisar el servicio y la atención a los clientes del Banco.

Comité de Cumplimiento

Interviene en el cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos.

Comité de Gobierno Corporativo

Recomienda y supervisa el cumplimiento de las normas de gobierno corporativo aplicables al Banco y vela también por mantener un estándar elevado de cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo.

Comité de Retribuciones

Vigila la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos.

Comité de Continuidad del Negocio

Proporciona el marco para construir la resiliencia organizacional, de manera que, después de un incidente perjudicial, se pueda continuar con la entrega de productos y servicios en los niveles considerados como aceptables.

Comité de Tecnología

Asesora en los procesos de diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas tecnológicos, la red informática y los flujos de información del Banco.

Comité de Ética

Establece el contenido del Código de Ética, además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, situando las restricciones en la actuación de los empleados; establece un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determina medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, define el proceso.

Comité de Seguridad de la Información

Coordina la implementación de medidas preventivas que permitan resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad y la integridad de los datos.

Durante el ejercicio 2025, el comité de administración integral de riesgos y la Comisión de Sostenibilidad ampliaron formalmente su mandato para supervisar de manera directa los riesgos financieros derivados de la pérdida de biodiversidad y capital natural, consolidando el uso de TNFD.

Composición de los comités de Banco Bolivariano

Nombre	Comité que preside	Miembros									
		Auditoría	Administración Integral de Riesgos	Atención al Cliente	Cumplimiento	Gobierno Corporativo	Retribuciones	Ética	Seguridad de la Información	Tecnología	Continuidad del Negocio
Dr. Roberto Xavier Gómez-Lince Ordeñana	• Administración Integral de Riesgos • Cumplimiento • Gobierno Corporativo • Ética										
Sr. Gianfranco Segale De Martini											
Sr. Carlos Ibsen Vergara Camacho											
Ab. Luis Alberto Hidalgo Vernaza	• Auditoría										
Dra. María Carmiña Ferro Iriarte											
Dr. Ernesto Luis Noboa Vallarino	• Tecnología										
Dr. Mauricio Eduardo Arosemena Romero											
Econ. Alejandro José Arosemena Durán											
Ing. Luis Fernando Martínez Lema											
Ing. Gina María Henríquez Aguilar	• Seguridad de la Información • Continuidad del Negocio										

El desempeño efectivo del Directorio en Banco Bolivariano es fundamental para asegurar una gestión sólida y eficiente.



La participación de sus miembros en comités específicos refuerza la toma de decisiones, permitiendo un enfoque más detallado y experto en áreas clave. Esto facilita la supervisión detallada de las operaciones internas y fortalece la gobernanza corporativa.

Los comités tienen el propósito de respaldar y analizar los procesos de decisión del Banco. También están encargados de informar y sugerir al Directorio en áreas que les competen. Es decir, su función principal radica en promover un análisis objetivo de las decisiones que recaen en el Directorio, facilitando así la implementación de políticas y estrategias efectivas que impulsen el crecimiento sostenible del Banco. Los procesos de gobernanza internos garantizan que el Directorio se mantenga al tanto de los avances y actividades de cada comité, asegurando así una comprensión integral de los procesos y desafíos enfrentados por el Banco en diferentes áreas.

Además, las sesiones periódicas del Directorio, como órgano colegiado, son vitales para analizar de manera conjunta y estratégica la información consolidada sobre el desempeño general de la institución, lo que permite tomar decisiones informadas y alineadas con los objetivos estratégicos.

Otros sistemas de soporte al Directorio

El Directorio recibe respaldo adicional de diversos órganos que, en cumplimiento con la legislación, ofrecen orientación y consejo en la adopción de decisiones:

- De acuerdo con el Código Orgánico, Monetario y Financiero, el auditor externo de la institución ejerce también el cargo de comisario; es designado por la junta general de accionistas, a quien reporta su informe sobre los estados financieros.
- La unidad de cumplimiento, misma que está a cargo de la administración del riesgo del lavado de activos y financiamiento de

delitos como el terrorismo (ARLAFDT), reporta directamente al Directorio.

- El secretario corporativo, que ejerce el rol tanto en la junta general de accionistas, así como en el Directorio y la comisión ejecutiva.

Por otra parte, se encuentra el defensor del cliente, figura externa e independiente, designada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, que anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas, así como en el Directorio y la comisión ejecutiva. Este funcionario es el encargado de recibir y tramitar los reclamos, buscando siempre primero el acuerdo entre cliente y el Banco.

Asimismo, los temas vinculados a la sostenibilidad de la empresa, incluyendo aspectos como la estrategia afín, son abordados por un grupo de líderes provenientes de diversas áreas dentro de la institución, los cuales integran un equipo de trabajo específico para tal fin.

2.2 Administración

**Vicente
Vallarino Marcos**
Presidente ejecutivo



**María del Rocío
Salazar Arrarte**
Vicepresidente
ejecutiva



Presidente ejecutivo

Constituye la primera autoridad de la administración del Banco y tiene a su cargo la representación legal de la institución.

Junto con el vicepresidente ejecutivo son considerados administradores. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Representar legal, judicial y extrajudicialmente al Banco
- Organizar y administrar dentro de las normas que le fijen el Directorio y la comisión ejecutiva, todos los negocios y operaciones del Banco, distribuyendo y señalando las funciones que deben desempeñar los funcionarios y empleados
- Cumplir y hacer cumplir el estatuto y los reglamentos del Banco, así como las resoluciones del Directorio, de la Junta General de Accionistas y de la comisión ejecutiva

- Velar por el correcto desenvolvimiento de todas las dependencias del Banco
- Facilitar las labores específicas de los auditores procurándoles toda información

El presidente ejecutivo es elegido por la Junta General de Accionistas y de conformidad con las disposiciones legales vigentes debe ser calificado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Una vez elegido, permanece cuatro años en ejercicio de sus funciones; pudiendo ser reelegido indefinidamente. En caso de falta, ausencia o impedimento del presidente ejecutivo, será reemplazado por el vicepresidente ejecutivo.

Vicepresidente ejecutivo

El vicepresidente ejecutivo es la segunda autoridad de la administración del Banco, tiene a su cargo, al igual que el presidente ejecutivo, la representación legal del Banco de manera individual e indistinta, y su actividad estará coordinada con la del presidente ejecutivo.

Es nombrado por el Directorio, a propuesta del presidente del Banco y del presidente ejecutivo y permanece cuatro años en ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegido indefinidamente. También al igual que el presidente ejecutivo, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, debe ser calificado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Evaluación del presidente y vicepresidente ejecutivos

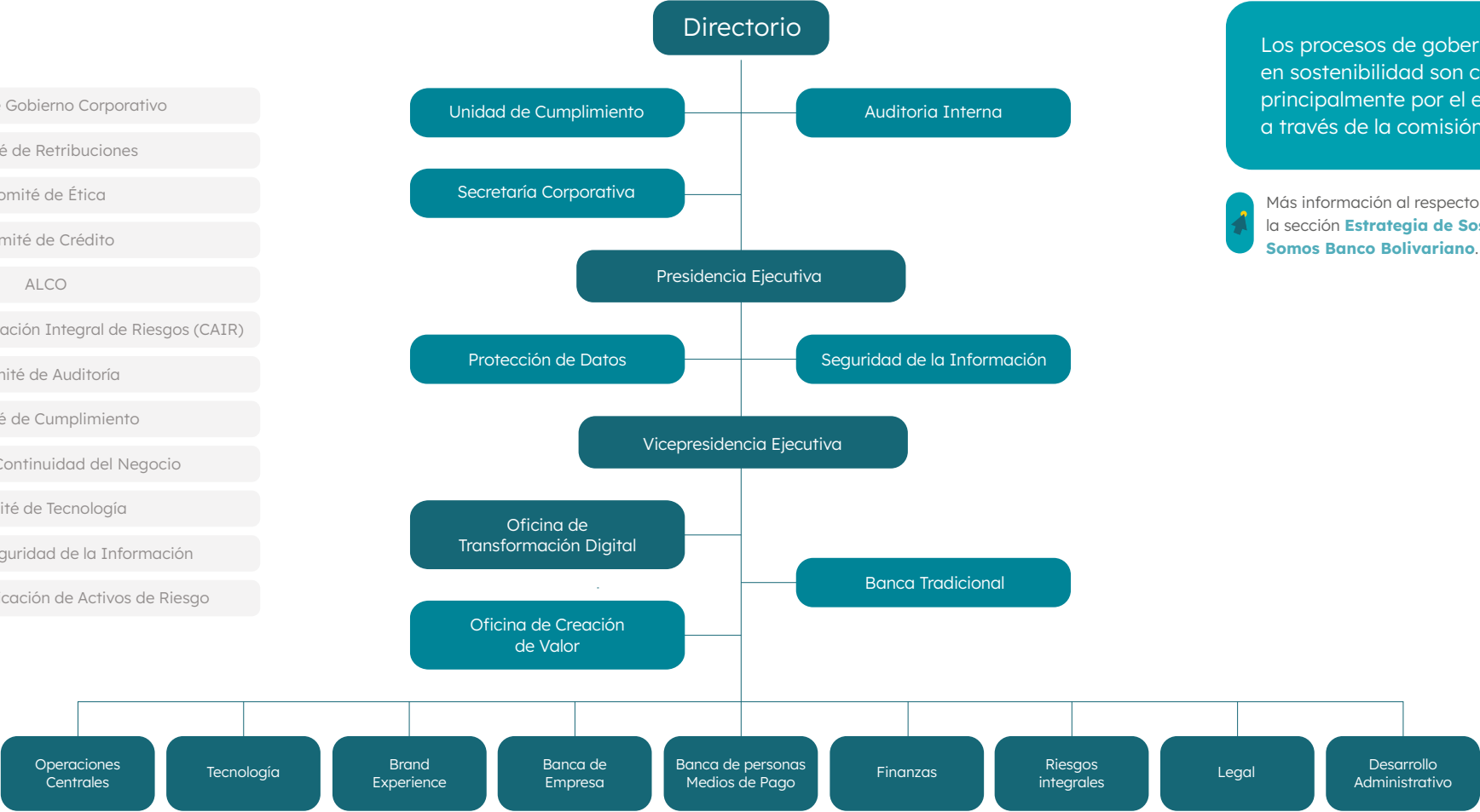
Durante los primeros cuarenta y cinco días del año, el Directorio lleva a cabo un proceso de evaluación del desempeño y gestión del presidente y vicepresidente ejecutivos del Banco en base a los resultados y al cumplimiento de las funciones reconocidas en el Estatuto, en el Código de Buen Gobierno Corporativo, en el Código de Ética y en las demás regulaciones de Banco Bolivariano.

Equipo gerencial

El presidente y vicepresidente ejecutivos se apoyan en un equipo de destacados profesionales, designados por su trayectoria y compromiso.

Organigrama

- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética
- Comité de Crédito
- ALCO
- Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)
- Comité de Auditoría
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Continuidad del Negocio
- Comité de Tecnología
- Comité de Seguridad de la Información
- Comité de Calificación de Activos de Riesgo



Los procesos de gobernanza enfocados en sostenibilidad son conducidos principalmente por el equipo gerencial a través de la comisión ad hoc.

Más información al respecto puede ser encontrada en la sección **Estrategia de Sostenibilidad** del capítulo **Somos Banco Bolivariano**.

2.3 Conflicto de intereses

Todos los colaboradores del Banco deben **actuar de manera que sus intereses particulares**, los de sus familiares o de otras personas relacionadas a ellos **no primen sobre los de la institución o nuestros clientes**.



Durante 2025, los mecanismos preventivos mantuvieron nuestra gestión libre de conflictos de interés.

Deberán por tanto abstenerse de incurrir en situaciones que impliquen un conflicto de interés, y que están descritas en nuestro Código de Ética.

Los directores, administradores y demás colaboradores del Banco que estén o crean estar involucrados en una situación que implique conflicto de interés, deberán informar sobre la misma tan pronto como tengan conocimiento de la situación. A partir de ello, deberán también abstenerse de intervenir directa o indirectamente en las actividades, actos o decisiones respecto de los cuales existan conflictos de intereses, o cesar toda actuación.

Las vías de reporte interno son:

1 Al superior jerárquico, tratándose de colaboradores. En este caso, el superior jerárquico evaluará si el colaborador debe abstenerse de actuar, y en tal caso, dicho superior designará a quién debe continuar con la actividad. El superior jerárquico podrá autorizar la actuación del colaborador estableciendo un

proceso para salvaguardar los intereses del Banco.

2 A la comisión ejecutiva, tratándose de administradores. El administrador deberá suministrarle a la comisión ejecutiva toda la información que sea relevante para que dicho órgano adopte la decisión que estime pertinente. La comisión ejecutiva podrá autorizar la realización de la actividad por parte del administrador cuando la misma no perjudique los intereses del Banco.

3 Al Directorio, tratándose específicamente de directores. Se someterá la situación de conflicto de intereses al Directorio, excluyendo, al tomar la decisión, el voto del director involucrado en el conflicto de interés sometido a estudio. El director deberá suministrarle al Directorio toda la información que sea relevante para que el respectivo órgano adopte la decisión que estime pertinente. El Directorio podrá autorizar la realización de la actividad cuando la mismo no perjudique efectivamente los intereses del Banco.

Políticas de remuneración y procedimientos aplicables

La Junta General de Accionistas es la responsable de fijar las remuneraciones del presidente del Directorio, de los directores y del presidente ejecutivo, así como de los auditores externo e interno. No obstante, esta facultad suele ser delegada al Directorio, conforme a las atribuciones establecidas en nuestro Estatuto.

Por otra parte, el comité de retribuciones establece la política retributiva, la cual necesariamente debe ser coherente con la gestión de riesgos, a fin de no alentar conductas que pudieran aumentar su exposición por encima de niveles considerados prudentes, de acuerdo con las estrategias a corto, mediano y largo plazo aprobadas por el Banco.

En general, esta política es la misma que se aplica a los empleados del Banco y se puede resumir en:

- Las remuneraciones han de estar alineadas con los intereses de los accionistas, centradas en la creación de valor a largo plazo y ser compatibles con una gestión de riesgos rigurosa, con la estrategia y los valores del Banco.
- La remuneración fija debe representar una parte de la remuneración total.
- La remuneración variable ha de recompensar el logro de los objetivos de cada colaborador en el marco de una gestión prudente de los riesgos.
- Las remuneraciones deben estar orientadas a la atracción y retención del talento humano.
- Las remuneraciones deben evitar cualquier sesgo por razón de género y promover la eliminación de desigualdades, evitando conflictos de interés y discriminación.





3

GESTIÓN DE RIESGOS

- 3.1 Gestión integral de riesgos
- 3.2 Ciberseguridad y protección de datos como habilitadores de confianza
- 3.3 Integración de la sostenibilidad en los riesgos del negocio

Alstroemeria, Ecuador.



3.1 Gestión integral de riesgos

GRI 2-12, 2-13, 3-3

Para nosotros, como Banco Bolivariano es importante estar siempre accesibles, simplificar nuestros procesos y desarrollar productos de funcionamiento sencillo, que demuestren el interés de otorgarle a nuestros clientes una banca flexible y sin inconvenientes en su utilización; todo ello enmarcado en las actuales políticas de seguridad y riesgos del Banco, que lo convierten en uno de los más seguros del país.

En Banco Bolivariano, nos distingue la seriedad en nuestra administración y la cautela al tomar decisiones, además de mantener operaciones con niveles de seguridad apropiados para salvaguardar la información de nuestros clientes y sus fondos.

Hemos implementado una estructura de gobierno dedicada a la gestión de riesgos para abordar de manera completa, efectiva y eficiente la identificación, evaluación, prevención y supervisión de las diversas amenazas a las que nos enfrentamos.

El Directorio es el órgano responsable de asegurar una gestión apropiada de los riesgos más relevantes para el negocio. Con este propósito, se respalda en el comité de administración integral de riesgos, cuyas responsabilidades son:



Evaluar y proponer al Directorio las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral de riesgos y de cada una de sus categorías, así como las reformas correspondientes.



Asegurar la correcta implementación, ejecución y cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos establecidos por cada uno de los equipos especializados en la gestión de riesgos.



Evaluar y proponer para aprobación del Directorio los límites específicos aceptables por exposición de cada riesgo.



Dar seguimiento y evaluar los indicadores de impacto conforme a los límites definidos de acuerdo con el apetito de riesgo de la institución, y adoptar las acciones correctivas según corresponda.

Además, hemos ampliado nuestro enfoque en la integración de riesgos relacionados con factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), en línea con los principios y recomendaciones del [Task Force on Climate-related Financial Disclosures](#) (TCFD), así como las recomendaciones del [Task Force on Nature-related Financial Disclosures](#) (TNFD). Estas iniciativas implican una evaluación más detallada de los riesgos asociados con el cambio climático y su posible impacto, así como, de los impactos, dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en nuestra cartera de clientes y operaciones financieras.

Dentro de este contexto, el Directorio, apoyado conjuntamente por el comité de administración integral de riesgos y la Comisión de Sostenibilidad, supervisa periódicamente la eficacia del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), cuyos análisis incluyen ya variables de clima y naturaleza, para mitigar los impactos negativos de la cartera de crédito.

A continuación, enumeramos los riesgos fundamentales inherentes a nuestra gestión, proporcionando una breve descripción de acuerdo con su administración correspondiente.

Riesgo de crédito

Fortalecimiento de los procesos de monitoreo y control, e implementación de metodologías para atender de forma ágil y sin asumir mayores riesgos, los requerimientos de crédito de nuestros clientes en los diferentes segmentos.

Riesgo de liquidez

Fijación y monitoreo de límites que le permiten al Banco asegurar los recursos necesarios para soportar los diferentes ciclos de la economía. Contamos con políticas alineadas a las mejores prácticas internacionales que buscan promover la acumulación de activos líquidos de corto plazo y alta calidad, además de diversificar las fuentes de fondeo, lo cual proporciona estabilidad para la consecución de los objetivos estratégicos.

Riesgo de mercado

La administración del riesgo de mercado se realiza desde dos enfoques: aquel vinculado a los riesgos de tasa de interés; y, el otro ligado al portafolio de inversiones (riesgos de tesorería). Para el primero, se utilizan metodologías de medición de la sensibilidad a los cambios de las tasas de interés cuyos resultados han sido históricamente de muy bajo impacto frente a los niveles de patrimonio técnico constituido que mantiene el banco. Para el segundo, el objetivo estratégico de la administración es mantener un portafolio de alta liquidez, baja duración y la mejor calidad crediticia y para ello contamos con políticas que privilegian la diversificación de las inversiones, altas calificaciones de riesgo y plazos.

Riesgo operativo

Contamos con políticas y procedimientos que nos permiten administrar de manera adecuada el riesgo operativo. Esta gestión abarca tanto los procesos de la cadena de valor del Banco como a los componentes tecnológicos, proveedores y proyectos, así como a los nuevos procesos, productos, servicios y canales, incorporando las mejores prácticas de la industria y asegurando el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo emitida por la Superintendencia de Bancos.

Asimismo, disponemos de un Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), mediante el cual cada proceso cuenta con su respectivo perfil de riesgo operativo. Dichos perfiles son actualizados de forma periódica con la participación de los equipos involucrados, lo que permite atender oportunamente los cambios en los procesos y la evolución del entorno en el que desarrollan sus actividades.

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) contempla la participación de todas las áreas del Banco a través de los Gestores de Riesgo Operativo, bajo el modelo de las tres líneas de defensa, lo que garantiza la independencia entre las distintas áreas involucradas. En este contexto, el perfil de riesgo operativo del Banco, con corte a diciembre de 2025, evidencia una evolución favorable.

Durante 2025, el área de Riesgos participó activamente en la definición y diseño de nuevos productos, servicios y canales, así como en el rediseño de los ya existentes, asegurando un enfoque preventivo y alineado con las mejores prácticas de la industria.

Además, como parte de las iniciativas de mejora continua, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con el objetivo de fortalecer las medidas de seguridad en los flujos definidos como sensibles en los canales remotos y virtuales.



Asimismo, y en función de una periodicidad definida, se continuó con el monitoreo de los indicadores clave de riesgo vigentes y se presentaron para aprobación nuevos indicadores, los cuales permiten monitorear la exposición a determinados riesgos y facilitar la toma de acciones oportunas en caso de desviaciones. Adicionalmente, con el propósito de fortalecer la precisión y transparencia en la medición de la exposición al riesgo, tanto en términos financieros como estratégicos, se avanzó hacia la adopción de una metodología cuantitativa. Esta evolución facilita la toma de decisiones basada en datos, la priorización más eficiente de controles e inversiones, así como una mayor trazabilidad y un enfoque estratégico más robusto en la gestión de riesgos. Esta nueva metodología incorpora no solo la cuantificación de los riesgos de procesos, sino también la de los componentes tecnológicos, proveedores y proyectos.

En cuanto a la gestión de continuidad del negocio, durante el año se enfocaron

esfuerzos en la revisión y actualización de los planes existentes, incluyendo la actualización del *Business Impact Analysis* (BIA). Asimismo, se llevó a cabo la prueba anual del Plan de Continuidad del Negocio, orientada a evaluar la capacidad de mantener niveles óptimos de operación en procesos críticos, obteniendo resultados satisfactorios.

En lo relacionado con los factores de riesgo asociados a la continuidad del negocio, para la categoría de Proveedores se gestionó la evaluación financiera de aquellos catalogados como críticos, así como la comprobación de su estado de preparación en continuidad del negocio, y la disponibilidad de proveedores alternos. En materia de riesgo tecnológico, y en el marco de la mejora continua, se realizó la evaluación de riesgos conforme a la Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de Información, alineada con la norma ISO/IEC 27001.

Se identificó y actualizó el inventario de activos de información, y los planes de tratamiento de riesgos para mitigar amenazas y vulnerabilidades, así como también la comunicación a los propietarios y custodios las medidas preventivas y correctivas adoptadas.

Además, organizamos los riesgos según su origen, lo que nos ha permitido identificar los riesgos emergentes en los que estamos haciendo hincapié, dado su incremento en exposición y relevancia. Al centrarnos en estos riesgos emergentes, nos preparamos para abordarlos proactivamente, implementando estrategias y planes específicos que nos permitan mitigar su impacto negativo potencial y garantizar la sostenibilidad y estabilidad de nuestras operaciones.

Esta atención específica a los riesgos emergentes es fundamental para adaptarnos a un entorno empresarial en constante evolución y asegurar una gestión de riesgos ágil y eficaz. Como parte de este enfoque, se fortalecieron los indicadores para llevar el control de los eventos y de las acciones para la prevención de afectaciones operativas relacionadas con el clima. Se analizó a mayor profundidad, también durante este año, la exposición a riesgos relacionados con la naturaleza y la biodiversidad.

3.2 Ciberseguridad y protección de datos como habilitadores de confianza

Nuestros procesos de gestión de incidentes de seguridad de la información contemplan las etapas de: detección, contención, análisis, respuesta y post incidente, reportes periódicos del monitoreo de los canales electrónicos y reportes de los controles generales de seguridad.

Desarrollamos evaluaciones al sistema de control de acceso, así como a las estrategias preventivas desde la concepción de los productos y servicios, los cuales incluyen en cada una de sus etapas los requisitos de seguridad tanto normativos como de las mejores prácticas internacionales (ISO 27001, NIST, CIS, entre otras).

En 2025, fortalecimos el programa Cybertransformación, un proceso integral para fortalecer la ciberseguridad de la institución.

A lo largo del año, fortalecimos los controles con enfoque en ciberseguridad acorde con la práctica internacional NIST en función de las 34 capacidades manteniendo la seguridad, vigilancia y resiliencia.

En el transcurso de 2025, analizamos las políticas y procedimientos relacionados con la seguridad de la información, con un enfoque permanentemente actualizado en ciberseguridad y protección de datos personales, lo cual refleja el compromiso de la organización con las mejores prácticas y la gestión proactiva de riesgos.

La mejora continua en la detección y respuesta a incidentes ha sido un hito clave, optimizando la gestión de incidentes y mejorando nuestras capacidades de recuperación ante eventos de alto impacto

Más información en la sección de **Seguridad y privacidad de datos personales.**

Gracias a estas acciones, conseguimos mantenernos sin incidentes de seguridad relevantes relacionados con la información, lo que demuestra la efectividad de las medidas preventivas implementadas.

De cara a 2026, continuaremos reforzando nuestras defensas cibernéticas mediante la implementación de tecnologías avanzadas y la actualización constante de nuestros sistemas de seguridad, para **mantener los riesgos bajos y proteger los datos personales de nuestros clientes y empleados.**



3.3 Integración de la sostenibilidad en los riesgos del negocio

Cambio climático

El cambio climático, entendido como un fenómeno ambiental, está alterando de manera significativa los ciclos naturales del agua y de la atmósfera, provocando efectos a escala global como el incremento del nivel del mar y el aumento de las temperaturas.

Esta situación implica una creciente exposición a riesgos físicos, entre ellos eventos climáticos extremos como precipitaciones intensas y sequías, así como a riesgos de transición derivados de nuevas regulaciones e innovaciones orientadas a la descarbonización de la economía. Dichos riesgos hacen necesaria la adopción de metodologías que permitan monitorear y evaluar los posibles impactos ambientales (e indirectamente sociales) asociados a las actividades de nuestros clientes, ya que

estos eventos pueden incidir directamente en sus flujos financieros y, por ende, en la calidad de nuestra cartera crediticia.

La gestión de estos riesgos representa no solo retos, sino también oportunidades para canalizar financiamiento hacia la optimización de procesos, la incorporación de tecnologías más eficientes y el desarrollo de infraestructuras que refuercen la resiliencia operativa de nuestros clientes. Con este propósito, contamos con productos crediticios especializados dirigidos a iniciativas vinculadas con la conservación de recursos, la eficiencia energética, la mitigación y prevención de la contaminación, entre otros ámbitos relacionados.

En el marco de nuestra responsabilidad sobre las operaciones que financiamos, contamos con un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema nos permite identificar con precisión y

gestionar de manera anticipada los posibles riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades de nuestros clientes, con el fin de evitar su materialización y prevenir impactos adversos. En este sentido, hemos trabajado en el fortalecimiento de nuestro SARAS mediante la actualización de políticas y la revisión de los umbrales de aplicabilidad.

Asimismo, esta práctica se encuentra alineada con la disposición SB-2022-1212 emitida por la Superintendencia de Bancos, la cual establece la obligatoriedad de implementar mecanismos de gestión y control del riesgo ambiental y social.



Más información en el capítulo de **Desarrollo sostenible desde el cliente.**

De manera complementaria, asumimos una responsabilidad ambiental directa, implementando iniciativas institucionales dirigidas a disminuir el consumo de energía, con el objetivo de reducir las emisiones



de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a nuestras operaciones. Año a año, trabajamos en la gestión de medición de huella de carbono organizacional con el objetivo de controlar y reducir el impacto desde nuestras instalaciones.



Más información en el capítulo de **Ecoeficiencia Operacional.**

TCFD

Durante 2025, en Banco Bolivariano fortalecimos en enfoque técnico de la gestión de los riesgos y oportunidades relacionados con el cambio climático mediante la incorporación gradual de análisis de escenarios climáticos, tanto en nuestra estrategia afín, como en la evaluación de nuestra cartera de crédito. Este enfoque permitió anticipar los posibles impactos físicos y de transición derivados del cambio climático, así como identificar sectores económicos y territorios con mayores niveles de exposición.

El análisis prospectivo de variables climáticas: temperatura, precipitación y eventos extremos, se consolidó como una herramienta clave para evaluar la resiliencia de la cartera y orientar la toma de decisiones en materia de colocación de créditos. Estos ejercicios contribuyeron a una mejor comprensión de las implicaciones financieras de los riesgos climáticos y al fortalecimiento de la planificación estratégica del Banco.

A nivel de gobernanza, reforzamos la supervisión de los temas climáticos mediante instancias internas como el Directorio, el comité de administración integral de riesgos y la Comisión de Sostenibilidad, asegurando una articulación permanente con la estrategia y gestión de riesgos del negocio. Asimismo, fortalecimos las capacidades institucionales mediante acciones de capacitación dirigidas a la alta dirección y a equipos clave.

Finalmente, mantuvimos el seguimiento de métricas relevantes asociadas a clima, incluyendo nuestra huella de carbono operativa y el impulso de soluciones financieras orientadas a la mitigación y adaptación climática, como los créditos verdes y el Bono Azul.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con una gestión climática sólida, orientada a fortalecer la resiliencia y generar valor sostenible para los clientes y la sociedad.



Naturaleza y biodiversidad (TNFD)

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y del fortalecimiento de nuestro enfoque en naturaleza, durante 2025 en Banco Bolivariano avanzamos de manera significativa en la incorporación de la gestión de riesgos, impactos y oportunidades relacionados con la biodiversidad y los ecosistemas, alineándonos progresivamente con las recomendaciones del marco TNFD (*Taskforce on Nature-related Financial Disclosures*). Este proceso se apoyó en las capacidades previamente desarrolladas en gestión climática y permitió evolucionar hacia una visión integrada clima-naturaleza dentro del negocio.

En este periodo, en el Banco profundizamos el análisis de dependencias e impactos de nuestra cartera sobre la naturaleza, utilizando herramientas internacionales como ENCORE. A través de este ejercicio, se evaluó el 100% del portafolio para identificar interacciones clave con los ecosistemas, lo

que permitió priorizar sectores económicos con mayor exposición a riesgos relacionados con el agua, la biodiversidad, la calidad del suelo y otros servicios ecosistémicos críticos.

Un hito relevante de la gestión en 2025 fue el desarrollo y la implementación del Marco del Bono de Biodiversidad¹, estructurado en conjunto con organismos multilaterales, como IFC, BID Invest y FMO. Este marco definió actividades económicas prioritarias y estableció criterios técnicos alineados con estándares internacionales, como la Norma de Desempeño 6 de la IFC (Biodiversidad), para asegurar una adecuada gestión de riesgos sobre hábitats naturales y críticos en las operaciones financiadas.

Asimismo, fortalecimos nuestros procesos de debida diligencia mediante la incorporación de evaluaciones ampliadas para operaciones vinculadas a biodiversidad, integrando aspectos como el tipo y estado

de los hábitats, la presencia de especies amenazadas, la trazabilidad en la cadena de suministro y los impactos directos e indirectos sobre los ecosistemas. Estos análisis se complementaron con planes de acción específicos para los clientes, orientados a mejorar prácticas productivas, promover la conservación y fortalecer la resiliencia ambiental de nuestras operaciones.

Finalmente, la gestión de naturaleza se vio reforzada a nivel institucional a través del fortalecimiento del SARAS, la supervisión activa de la Comisión de Sostenibilidad y el desarrollo de capacidades internas mediante programas de capacitación especializados. Estas acciones consolidaron una base técnica y de gobernanza que nos permite avanzar hacia una integración más sistemática de los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza, contribuyendo a la conservación del capital natural y a la generación de valor.

Durante 2025, en Banco Bolivariano publicamos el primer informe unificado TCFD/TNFD del Ecuador, logrando modelar bajo escenarios de cambio climático nuestro portafolio y analizando también nuestra cartera bajo el lente de capital natural e impacto en la biodiversidad.



¹ El fondeo captado corresponde a USD 120 millones (el mayor bono de biodiversidad de la región). Este hito obligó a expandir las debidas diligencias del Banco hacia la evaluación de hábitats críticos, trazabilidad de cadenas de suministro y planes de acción en sectores como la agricultura.



4

RESULTADOS ECONÓMICOS

- 4.1 Gestión financiera
- 4.2 Evolución de los productos de ahorro
- 4.3 Evolución de los productos de crédito
- 4.4 Valor económico generado y distribuido

Heliconia, Ecuador.

4.1 Gestión financiera

GRI 3-3

Los resultados de nuestra gestión como entidad financiera reflejan el trabajo sostenido que hemos desarrollado a lo largo del tiempo, fundamentado en un enfoque estratégico claro y en el compromiso permanente con altos estándares de desempeño y responsabilidad.



Estos indicadores no solo reafirman nuestra dedicación por la excelencia operativa, sino que evidencian nuestra capacidad para seguir generando valor para nuestros accionistas, clientes, reguladores y la comunidad en general.

Dentro de ellos se destaca:

Rentabilidad: a pesar del complejo panorama económico del país, en Banco Bolivariano mantenemos una trayectoria de resultados positivos y consistentes. El crecimiento anual de la utilidad neta del Banco alcanzó el 6.92%, consolidando un desempeño sostenido que refleja la solidez del modelo de negocio. El retorno sobre el patrimonio (ROE) se situó en 12.34%, y el retorno sobre los activos (ROA) en 1.24%, indicadores que se mantienen en niveles competitivos dentro del sistema financiero y por encima del promedio del sistema financiero privado.

Calidad de activos: en Banco Bolivariano mantenemos los mejores índices de calidad de cartera del sistema financiero. La cartera improductiva, como porcentaje del total de la cartera se ubicó en 1.39% - la más baja del sistema - frente al 2.99% del promedio; lo que refleja una gestión de riesgo crediticio rigurosa y consistente con el perfil conservador del Banco.

Escala patrimonial: en 2025 Banco Bolivariano superó la barrera de los USD 6,185 millones en activos totales. Este crecimiento, representado por una variación del 14.8% interanual aventajó significativamente el promedio de expansión del sistema bancario privado nacional, el cual se fijó en un 11.2%.

Eficiencia: en Banco Bolivariano mantenemos una destacada eficiencia operativa. La relación entre gastos operativos y activos y contingentes se situó en 2.53%, significativamente inferior al 3.58% del sistema. Asimismo, la relación entre gastos operativos más provisiones e ingresos operativos netos fue de 69.68% para la institución, comparado con 82.31% del sistema, lo que refleja una gestión disciplinada del gasto y una estructura operativa eficiente.

Liquidez: en Banco Bolivariano mantenemos un índice de liquidez de 38.66%, en línea con el promedio del sistema financiero (39.45%), lo que refleja una adecuada capacidad para hacer frente a nuestras obligaciones a corto plazo y una gestión equilibrada entre liquidez y colocación de recursos.



Hemos desarrollado un plan estratégico y de negocios, que se centra en los resultados de la institución a través del análisis de la rentabilidad por cliente. Además de la implementación de un simulador que proyecta la rentabilidad de nuevas captaciones y colocaciones, considerando parámetros y condiciones específicas de los clientes y las tasas propuestas.

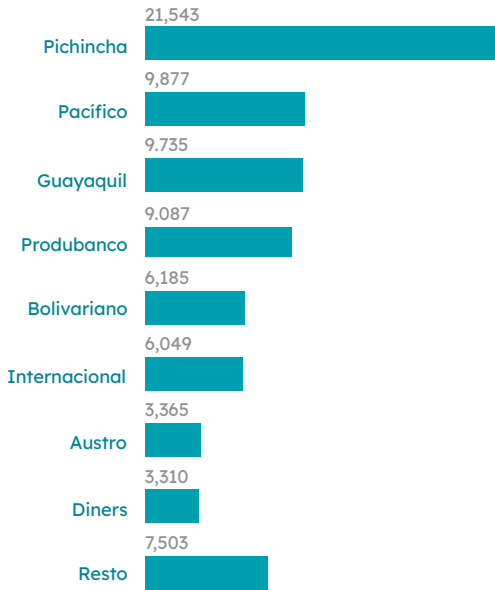
Indicadores financieros clave

Indicador	2023	2024	2025	VAR 25-24 (%)
Activos (millones de dólares)	4,930	5,386	6,185	14.8%
Contingentes (millones de dólares)	460	643	671	4.4%
Portafolio de crédito (millones de dólares)	3,277	3,593	4,220	17.5%
Depósitos (millones de dólares)	3,844	4,077	4,724	15.9%
Impuestos y contribuciones (millones de dólares)	38	51	35	-31.4%
Utilidad neta (millones de dólares)	65.6	66.1	70.7	6.9%
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	2.6	2.5	2.5	-0.6%
ROE (%)	13.9	12.7	12.3	-2.9%
ROA (%)	1.4	1.3	1.2	-4.9%
Índice de liquidez (%)	40.9	41.7	38.7	-7.3%
Patrimonio (millones de dólares)	503	552	609	10.2%
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	12.9	12.6	11.6	-8.0%
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	1.4	0.8	1.4	79.1%

Activos

Al 31 de diciembre de 2025, nuestros activos alcanzaron los USD 6,185 millones, mientras que el total de activos del sistema financiero nacional se situó en USD 76,654 millones. Este valor representa un incremento del 14.8% para nuestra institución con relación al cierre de diciembre de 2024.

Ranking de activos (millones de dólares)



Banco Bolivariano se sitúa en la quinta posición entre los bancos del sistema financiero ecuatoriano en términos de activos, representando el 8.1% del total.

Activos al 31 de diciembre de 2025		
Ranking 5		
Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	6,185	8.1%
10 Bancos más grandes	71,790	93.7%
Total Sistema Financiero	76,654	100.0%

Evolución de la cartera de créditos

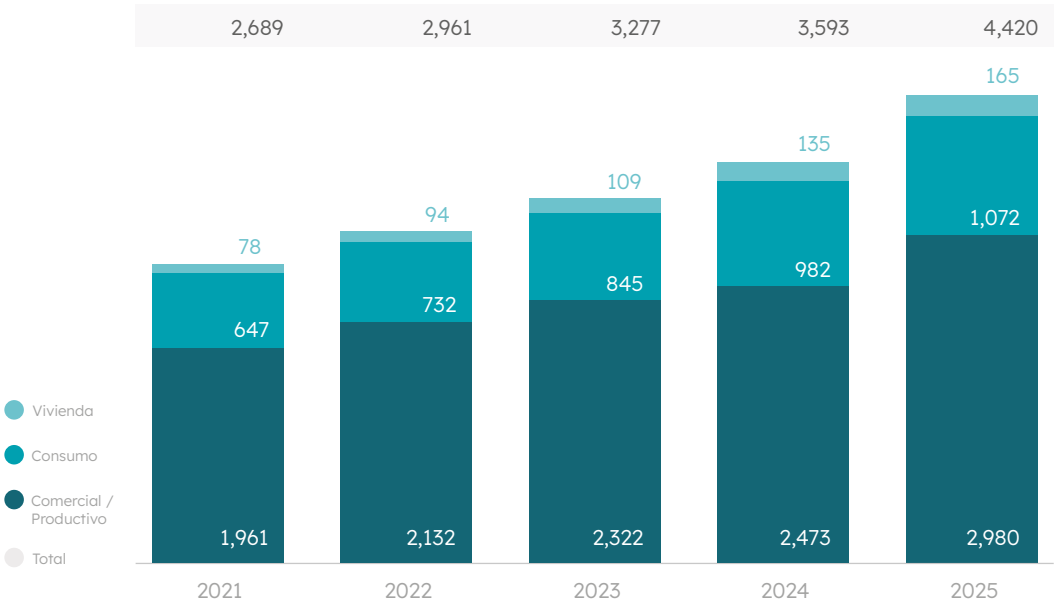
Al cierre de diciembre de 2025, nuestra cartera de créditos alcanzó los USD 4,220 millones, lo que representa un crecimiento del 17.5% en comparación con diciembre de 2024.

El componente de mayor volumen en el portafolio de créditos de Banco Bolivariano es la cartera del sector comercial/productivo, con un saldo de USD 2,980 millones, destacando nuestro enfoque en apoyar a las empresas y contribuir al desarrollo económico. Le siguen la cartera de consumo, con USD 1,072 millones, y la cartera inmobiliaria o de vivienda, con USD 165 millones. Esta distribución de nuestra cartera de créditos mantiene un balance saludable entre el apoyo al crecimiento económico y la atención a las necesidades diversas de nuestros clientes.

Evolución de la cartera de créditos por segmento (millones de USD)

Segmento	2023	2024	2025	VAR 25-24 (%)
Comercial/productivo	2,322	2,473	2,980	20.5%
Consumo	845	982	1,072	9.2%
Vivienda	109	135	165	21.9%

Cartera de créditos del Banco Bolivariano (millones de USD)



En Banco Bolivariano ocupamos la sexta posición en el mercado nacional de créditos, con una participación del 8.2%.

Cartera de créditos al 31 de diciembre de 2024

Ranking **6**

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	4,220	8.2%
10 Bancos más grandes	48,469	94.0%
Total Sistema Financiero	51,558	100.0%

Evolución de los depósitos

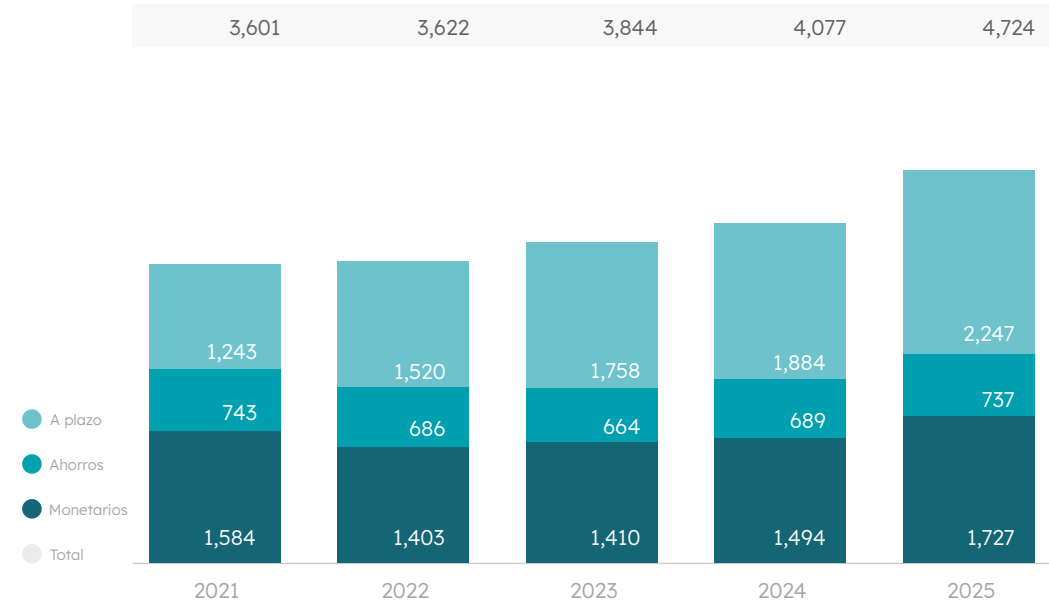
En cuanto a las captaciones, al 31 de diciembre de 2025, los depósitos del público en Banco Bolivariano alcanzaron un saldo de USD 4,724 millones, representando un crecimiento del 15.9% respecto a diciembre de 2024. Este incremento refleja la confianza y fidelidad que nuestros clientes depositan en nuestra institución.

Del total de depósitos del público de Banco Bolivariano, el 47.6% corresponde a depósitos a plazo, con un total de USD 2,247 millones; el 52.4% restante está conformado por depósitos monetarios con el 36.6% del total, equivalente a USD 1,727 millones; y por depósitos de ahorro con un 15.6% del total, que equivale a USD 737 millones.

Depósitos totales (millones de USD)

Segmento	2023	2024	2025	VAR 25-24 (%)
Monetarios	1,410	1,494	1,727	15.6%
Ahorros	664	689	737	7.0%
Plazo	1,758	1,884	2,247	19.3%

Depósitos totales del Banco (millones de USD)



En Banco Bolivariano alcanzamos la sexta posición en términos de depósitos totales dentro del sistema bancario, representando el 7.8% del total:

Total de depósitos al 31 de diciembre de 2024

Ranking 6

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	4,724	7.8%
10 Bancos más grandes	56,966	94.0%
Total Sistema Financiero	60,598	100.0%

Captación de financiamiento internacional

Por otro lado, la coordinación con organismos nacionales e internacionales, incluyendo entidades de la banca comercial, banca de segundo piso, banca de inversión, banca de desarrollo y organismos multilaterales, cumple algunos propósitos fundamentales:

- 1 Facilitar el acceso a fondos internacionales de inversión.
- 2 Brindar un acompañamiento en los procesos de colocación de esos créditos, de manera que se pueda garantizar el fiel cumplimiento de los objetivos con los que fueron establecidos.

Nuestros esfuerzos de financiamiento internacional han contribuido a que dispongamos de los siguientes fondeos en el año 2025:

Institución	Monto original (USD)	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Saldo vigente (USD)	Destino
BID Invest	\$25,000,000.00	29-Jan-25	29-Apr-25	\$0.00	TRADE
Bladex	\$10,000,000.00	3-Apr-25	30-Mar-26	\$5,000,000.00	TRADE
Bladex	\$18,000,000.00	4-Apr-25	30-Mar-26	\$9,000,000.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Internacional De Costa Rica	\$15,000,000.00	4-Apr-25	2-Oct-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Aliado	\$10,000,000.00	27-May-25	24-Nov-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Occidente	\$15,000,000.00	27-May-25	24-Nov-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Internacional De Costa Rica	\$7,000,000.00	13-Jun-25	11-Dec-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Ficohsa (Panamá)	\$7,000,000.00	20-Jun-25	18-Dec-25	\$0.00	TRADE
Banco Aliado	\$5,000,000.00	25-Jun-25	23-Dec-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
BID Invest	\$26,062,448.61	26-Jun-25	24-Sep-25	\$0.00	TRADE
CAF	\$25,000,000.00	26-Jun-25	23-Dec-25	\$0.00	AGRONEGOCIOS
Bladex	\$8,000,000.00	30-Jun-25	29-Dec-25	\$0.00	CAPITAL DE TRABAJO
Bid Invest	\$11,500,000.00	28-Jul-25	27-Oct-25	\$0.00	TRADE
Banco Occidente	\$8,500,000.00	16-Jul-25	13-Jan-26	\$8,500,000.00	CAPITAL DE TRABAJO
Bid Invest	\$5,000,000.00	22-Aug-25	20-Nov-25	\$0.00	TRADE
Cfn - Corporacion Financiera Nacional	\$30,000,000.00	30-Sep-25	19-Aug-33	\$30,000,000.00	FINANCIAMIENTO PYMES
Bladex	\$15,000,000.00	17-Oct-25	16-Oct-26	\$15,000,000.00	CAPITAL DE TRABAJO
Bid Invest	\$26,000,000.00	29-Oct-25	29-Dec-25	\$0.00	TRADE
Banco Internacional De Costa Rica	\$10,000,000.00	14-Nov-25	9-Nov-26	\$10,000,000.00	CAPITAL DE TRABAJO
Banco Occidente	\$10,000,000.00	25-Nov-25	25-May-26	\$10,000,000.00	CAPITAL DE TRABAJO
Enabling Qapital	\$10,000,000.00	26-Nov-25	6-Dec-27	\$10,000,000.00	FINANCIAMIENTO PYMES
Bono de Biodiversidad	\$120,000,000.00	19-Dec-25	19-Dec-30	\$120,000,000.00	CREDITOS VERDES
Total	\$417,062,448.61				



Entre las captaciones internacionales gestionadas en 2025 se destaca la diversificación y fortalecimiento de las fuentes de fondeo a través de líneas de crédito con organismos multilaterales, bancos internacionales y entidades financieras regionales.

Durante el periodo, se estructuraron operaciones orientadas al financiamiento de comercio exterior, capital de trabajo, agronegocios y segmentos estratégicos como pymes, incluyendo líneas de mediano y largo plazo.

Asimismo, resalta la emisión del Bono de Biodiversidad, destinado a la generación de créditos verdes, lo que consolida el alineamiento de la estrategia financiera con criterios de sostenibilidad. En conjunto, estas operaciones reflejan nuestra capacidad para acceder a financiamiento internacional en condiciones competitivas, fortalecer su estructura de liquidez y canalizar recursos hacia sectores prioritarios de la economía, incorporando criterios ambientales en su portafolio de financiamiento.

4.2 Evolución de los productos de ahorro

SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B; FN-CB-000.A

Presentamos una tabla detallada que muestra la evolución de los productos de cuenta de ahorro y corriente en los diversos segmentos de clientes atendidos a lo largo del tiempo.



Dentro de este contexto, se mantiene automatizado el proceso de cierre de cuentas que se mantengan por más de seis meses inmovilizadas según la normativa vigente y cumpliendo con los respectivos procesos de notificación al cliente. De manera previa realizamos campañas para reactivar las cuentas que lo ameriten.

Cuentas corrientes y de ahorro por segmento	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresas (Empresarial + Corporativo + Gran Corporativo para 2024)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
No. de cuentas corrientes	54,592	44,900	42,533	14,362	11,617	13,605	1,962	1,204	1,558
Valor que representan las cuentas corrientes (USD millones)	208.2	200.7	228.1	288.6	224.9	419.2	597.6	597.7	640.0
No. de cuentas de ahorro	673,686	746,827	686,608	2,497	2,805	2,523	308	242	209
Valor que representan las cuentas de ahorro (USD millones)	562.8	571.6	661.6	15.1	17.8	27.1	12.8	10.14	6.7

Evolución de los depósitos a plazo fijo por segmento

De manera complementaria, con respecto a los certificados de inversión, correspondientes a depósitos de plazo fijo, sus saldos totales y el número de clientes por segmento, presentamos la siguiente evolución anual:

Segmento	Año	Saldo total (USD millones)	No. de clientes
Banca Personas	2023	755.6	17,530
	2024	935.1	25,291
	2025	1,071.7	22,362
Banca Pyme	2023	256.4	852
	2024	175.6	914
	2025	404.5	1,016
Banca Empresarial (Empresarial + Corporativo + Gran Corporativo para 2024)	2023	430.74	1856
	2024	274.7	1731
	2025	399.6	191
Total	2023	1,442.7	20,238
	2024	1,383.8	26,362
	2025	1,875.7	23,569

También facilitamos la transaccionalidad de nuestros clientes mediante la emisión de tarjetas de débito:

Número de cuentas de tarjeta de débito



4.3 Evolución de los productos de crédito

GRI FS6
SASB FN-CF-000.B, FN-CB-000.B, FN-MF-000.A

Nuestro compromiso es brindar a las empresas las herramientas necesarias para optimizar su gestión financiera y facilitar su crecimiento en un entorno competitivo. Para ello, no solo ofrecemos opciones de financiamiento adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa, sino que también proporcionamos soluciones que simplifican la administración de sus fondos, agilizan sus operaciones de pago y les permiten expandir sus actividades a mercados internacionales.

Presentamos a continuación las 10 principales actividades económicas que consolidan las inversiones de crédito productivo, juntas representan el 54% de la cartera.

Actividad económica		Financiamiento 2024 (USD millones)	(%)
1	Ganado y pesca	443.78	9.0%
2	Comercio	369.84	7.5%
3	Metales e hidrocarburos	328.67	6.6%
4	Elaboración de productos Industriales	321.56	6.5%
5	Vehículos	288.84	5.8%
6	Consumo masivo	210.17	4.2%
7	Transporte y comunicaciones	203.96	4.1%
8	Fabricación de maquinaria y equipo	166.98	3.4%
9	Construcción	164.65	3.3%
10	Químicos y plástico	163.73	3.3%
Total 10 mayores actividades económicas		2,662.18	53.8%
Total Cartera + Contingente		4,949.8	



En lo que respecta al desglose del crédito productivo según el tamaño de las compañías, nuestro enfoque abarca un amplio espectro, aunque la parte principal está compuesta por clientes corporativos.

Sin embargo, no descuidamos la atención hacia los clientes empresariales y las pymes, ya que reconocemos su significativo impacto en la economía del país y su papel crucial como generadores de empleo.

Al integrar el segmento de Banca Personas a los tipos de crédito previamente analizados, buscamos proporcionar una oferta completa de productos y servicios financieros que atiendan las diversas necesidades de nuestros clientes, desde grandes corporaciones hasta individuos. Este enfoque integral nos permite contribuir de manera efectiva al desarrollo económico y social del país, al tiempo que fortalece nuestra posición como una institución financiera confiable en el mercado.

Tipo de crédito	Indicador	2023	2024	2025
Crédito corporativo	Crédito entregado en el año (USD millones)	1,662	3,340	3,151
	Monto Promedio Anual (USD/año)	212,082	337,951	592,922
	Saldo a cierre de año (USD millones)	1,483	1,947	2,131
	Número de clientes	446	769	583
Crédito empresarial	Crédito entregado en el año (USD millones)	753	1,010	468
	Monto Promedio Anual (USD/año)	170,230	215,140	149,157
	Saldo a cierre de año (USD millones)	560	251	394
	Número de clientes	669	369	446
Crédito pyme	Crédito entregado en el año (USD millones)	123	137	200
	Monto Promedio Anual (USD/año)	90,196	87,319	128,569
	Saldo a cierre de año (USD millones)	103	107	183
	Número de clientes	751	777	1,197

Nota: En corporativa se considera Banca Corporativa y Gran Corporativa.

Indicador	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresas		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Número de préstamos	319,471	358,296	388,372	2,757	2,717	2,976	21,005	20,101	19,860
Valor que representan (USD millones)	1,106.6	1,267.0	1,490.9	102.8	107.0	182.5	2,042.9	2,197.9	2,525.3



Presentamos asimismo un análisis detallado del saldo de nuestros préstamos según los diferentes segmentos de clientes a los que servimos. Nuestra cartera de créditos abarca una amplia variedad de sectores, desde grandes corporaciones hasta individuos.

Préstamos por segmento		2023	2024	2025
Productivo	Saldo (USD millones)	2,321.7	2,472.8	2,979.6
	No. de clientes nuevos	374	396	756
	No. de clientes existentes	5,363	5,310	5,561
Consumo	Saldo (USD millones)	844.6	981.7	1,072.3
	No. de clientes nuevos	46,785	36,730	31,667
	No. de clientes existentes	235,861	275,423	297,509
Vivienda	Saldo (USD millones)	108.5	135.0	164.6
	No. de clientes nuevos	72	129	119
	No. de clientes existentes	912	1,020	1,156
Educativo	Saldo (USD millones)	2.4	2.6	2.4
	No. de clientes nuevos	65	68	48
	No. de clientes existentes	169	157	177
Microcrédito	Saldo (USD millones)	0.04	0.44	0.83
	No. de clientes nuevos	142	261	450
	No. de clientes existentes	-	149	394
Total Saldo (USD millones)		3,277.2	3,592.5	4,219.8

Además, abordamos la evolución de los saldos de los préstamos otorgados anualmente según el género:

Femenino					Masculino					
Préstamos por segmento		2023	2024	2025	Préstamos por segmento		2023	2024	2025	
Consumo	Saldo (USD millones)	362.1	440.0	491.6	Consumo	Saldo (USD millones)	482.5	541.7	580.8	
	No. de clientes nuevos	22,702	17,193	14,912			No. de clientes nuevos	24,083	19,537	16,755
	No. de clientes existentes	105,879	125,571	136,399				No. de clientes existentes	129,982	149,852
Vivienda	Saldo (USD millones)	28.3	36.6	48.0	Vivienda			Saldo (USD millones)	80.7	98.4
	No. de clientes nuevos	22	45	39				No. de clientes nuevos	50	84
	No. de clientes existentes	275	313	366				No. de clientes existentes	637	707
Educativo	Saldo (USD millones)	1.2	1.4	1.3	Educativo			Saldo (USD millones)	1.2	1.2
	No. de clientes nuevos	36	39	27				No. de clientes nuevos	29	29
	No. de clientes existentes	81	79	91				No. de clientes existentes	88	78
Microcrédito	Saldo (USD millones)	0.01	0.18	0.35	Microcrédito			Saldo (USD millones)	0.03	0.27
	No. de clientes nuevos	57	127	205				No. de clientes nuevos	85	134
	No. de clientes existentes	0	69	193				No. de clientes existentes	0	80

Saldos del segmento Empresarial

Préstamos por segmento		2023	2024	2025
Productivo	Saldo (USD millones)	2,321.7	2,472.8	2,979.6
	No. de clientes nuevos	374	396	756
	No. de clientes existentes	5,363	5,310	5,561

En relación con el financiamiento del consumo, incluyendo los créditos de este tipo y las tarjetas de crédito, presentamos además los principales indicadores:

Financiamiento del consumo: créditos y tarjetas

Producto	Indicador	2023	2024	2025
Crédito de consumo	Número de clientes	7,311	14,135	17,607
	Crédito entregado en el año (millones USD)	134	197	207
	Saldo a cierre de año (millones USD)	208	270	327
Tarjetas de crédito	Número de cuentas de tarjetas de crédito	319,689	314,730	320,001
	Saldo a cierre de año en tarjeta de crédito (millones USD)	658	736	771
	Número de cuentas con saldo a cierre de año en tarjeta de crédito	275,862	302,167	315,045

Con respecto a la evolución de productos de crédito, en el 2020 el Banco lanzó al mercado Credimax Online, un crédito de consumo de libre destino a personas naturales para que puedan tomar sus créditos de manera online sin tener que acercarse al banco y sin firmas físicas de documentos. En 2025, el 87% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados online.

Apoyamos además la disponibilidad de inversión, a través de la entrega de créditos hipotecarios.

A continuación, presentamos los principales indicadores referentes a nuevos créditos hipotecarios generados:

Créditos Hipotecarios originado	Cantidad			Valor (millones de USD)		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Residenciales	298	405	423	43	59	67
Comerciales	2,700	2,820	2,913	1,391	1,786	1,929

4.4 Valor económico generado y distribuido

GRI 201-1, 201-4

Mediante nuestras operaciones, creamos valor para todos nuestros grupos de interés, distribuyéndolo de manera directa mediante salarios a colaboradores, pagos a proveedores, inversión en programas comunitarios, entre otros.

Esta distribución de valor se realiza estratégicamente en función de nuestros ingresos operativos.

Por otro lado, el valor económico que conservamos nos ofrece la posibilidad de contar con recursos esenciales para mantener la estabilidad de la entidad y alcanzar nuestra meta de crecimiento sostenido.

Esta distribución del valor económico generado y distribuido se complementa con los efectos positivos indirectos originados por los productos y servicios financieros que ofrecemos.



Indicador	2023	2024	2025	VAR 25 – 24 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	452,548	541,797	538,529	-0.6%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	386,969	475,703	467,860	-1.6%
1 Gastos de funcionamiento	121,782	135,872	158,020	16.3%
2 Sueldos y prestaciones	62,366	65,072	71,044	9.2%
3 Pago a los proveedores de capital	164,565	223,291	202,891	-9.1%
4 Pagos al Gobierno (impuestos y contribuciones)	37,863	51,139	35,493	-30.6%
5 Programas comunitarios	392	329	412	25.4%
Retenido (VEG-VED)	65,579	66,093	70,669	6.9%



El incremento en los gastos de funcionamiento se debió principalmente al aumento de las provisiones de la cartera de crédito, en línea con el crecimiento de los saldos de cartera registrado durante el período. Adicionalmente, incidieron las inversiones de capital (capex) orientadas a fortalecer las capacidades operativas y acompañar el crecimiento del Banco.

Por su parte, la disminución en los pagos al Gobierno se explica porque en 2025 no se implementó la contribución especial al Servicio de Rentas Internas (SRI) que estuvo vigente en 2024. Esta medida, adoptada en el marco de reformas tributarias del período anterior, explica en gran medida la variación interanual observada.

En cuanto a los programas comunitarios, la variación responde principalmente a un incremento en las donaciones del Banco, dirigidas a causas benéficas, fundaciones y programas sociales, en línea con su compromiso con el desarrollo de la comunidad.

La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del Banco al Estado totalizó USD 35.5 millones para diciembre de 2025. El Impuesto a la Renta representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 51% del total pagado, seguida por la Contribución a la Superintendencia de Bancos con el 18%. En total, los impuestos y contribuciones pagados al estado representaron el 50% de las utilidades netas del ejercicio 2025.

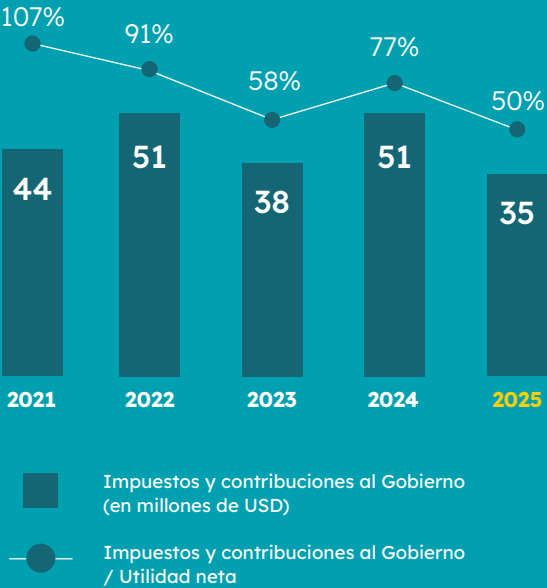
Esto significa que por cada dólar que el Banco logra de utilidad, ha contribuido con USD 0.50 al Estado, a través de las diversas cargas fiscales que debe soportar.

Impuestos y contribuciones pagadas al Gobierno

Cifras en USD, en millones	2025	%
Impuesto a la Renta	17.97	51%
Contribución Superintendencia de Bancos	6.46	18%
Contribución COSEDE	4.62	13%
Impuesto a los Activos Externos	3.44	10%
Impuesto a los Activos Totales	1.41	4%
Otros Impuestos	1.58	4%
Total, impuestos y contribuciones al Estado	35.49	100%
Resultados del ejercicio	70.67	
Impuestos y contribuciones al Estado / Utilidad neta	0.50	



Impuestos y contribuciones pagados al Gobierno (USD en millones)



Banco Bolivariano no recibe ningún subsidio del Gobierno.

Los resultados de económicos de Banco Bolivariano demuestran su solidez y sostenibilidad financiera, reflejados en el fortalecimiento de los índices de solvencia y capacidad para impulsar el desarrollo nacional principalmente mediante colocación de crédito. La gestión estratégica ha generado un crecimiento constante y una rentabilidad superior a la del sistema bancario, evidenciando nuestro compromiso con la excelencia operativa y la generación de valor.



5

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

- 5.1 Principios de ética y cumplimiento
- 5.2 Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD)
- 5.3 Sensibilización y capacitación
- 5.4 Canal de denuncias
- 5.5 Seguridad de la información
- 5.6 Privacidad de datos personales

Foco



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Guayacán, Ecuador.

5.1 Principios de ética y cumplimiento

GRI 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3

SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5; FN-CB-510a.1; FN-MF-270a.3



Promovemos una cultura organizacional basada en la ética y el cumplimiento, sustentada en altos estándares de integridad que orientan las operaciones y procesos de toma de decisiones.

Nuestros colaboradores, bajo estrictas normativas, cumplen con las regulaciones gubernamentales y los estándares éticos internos de la institución. Este compromiso con la ética se refleja en cada acción, manteniendo la confianza y el respeto hacia nuestros clientes y otros grupos de interés. Además, fomentamos una cultura organizacional arraigada en la responsabilidad, transparencia y honestidad, siendo un pilar fundamental en todas nuestras prácticas comerciales y relaciones con los diferentes actores del mercado.

El cumplimiento legal es esencial para nosotros, ya que garantiza el apego a las leyes, regulaciones y normativas vigentes en el ámbito financiero y empresarial. Esta base legal proporciona un marco sólido para nuestras operaciones, asegurando la transparencia, la legitimidad y el buen funcionamiento de nuestras actividades. Además, la autorregulación interna complementa este enfoque, estableciendo estándares aún más rigurosos y éticos dentro de la institución. Esto implica que, más allá de cumplir con los requisitos legales, promovemos internamente normas y prácticas que superan las expectativas regulatorias, fortaleciendo nuestra ética corporativa y garantizando operaciones éticas y responsables en todas las áreas de nuestro desempeño empresarial. Esta combinación de cumplimiento legal y autorregulación interna refuerza nuestra integridad y compromiso con la excelencia en todos nuestros procesos y relaciones comerciales.

Durante el año 2025, fortalecimos nuestro enfoque en ética, transparencia y anticorrupción mediante la consolidación de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Ejecutamos con éxito auditorías internas y logramos la aprobación de la auditoría externa de recertificación del sistema sin observaciones ni no conformidades, lo que reafirma la solidez de nuestros controles y la madurez de nuestra cultura ética. Asimismo, promovimos el fortalecimiento de las competencias de nuestros equipos mediante la formación especializada de auditores internos.

Adicionalmente, fortalecimos nuestras capacidades técnicas mediante la capacitación especializada de auditores internos, incluyendo la certificación de tres auditores como Auditores Líderes en la norma ISO 37001:2025, impulsando así la sostenibilidad y robustez de nuestro sistema.

Autorregulación

El propósito fundamental del Código de Ética es establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los profesionales asociados con la institución.

Este código se interrelaciona con diversos reglamentos internos, incluyendo el Reglamento Interno y el Manual para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD). Su alcance abarca a todos nuestros colaboradores, así como a los directores, y sirve como un conjunto de directrices que orientan las actuaciones y decisiones en concordancia con los valores y estándares éticos que nos caracterizan.

Otras políticas, procedimientos y códigos relacionados:

- Sistema de Gestión Antisoborno certificado con ISO 37001
- Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Soborno
- Cláusulas antisoborno en contratos
- Manual para la Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD)
- Guía de Auditoría ISO 19011:2018
- Reglamento Interno
- Manual de Políticas de Gestión de Proveedores
- Código de Conducta de Proveedores
- Política de Gestión de Talento Humano
- Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal



5.2 Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (PARLAFD)

Trabajamos permanentemente en el fortalecimiento del sistema de prevención y administración del riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos, en observancia con las disposiciones legales y reglamentarias que nos rigen como institución, con el uso eficiente de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, alineados con los procesos, canales, productos y servicios del Banco, para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés y colaborando activamente con las autoridades de control en la entrega de información, identificación, análisis y reporte de posibles tipologías de lavado de activos, de conformidad con los términos establecidos en la ley.

Dentro de ese contexto, ejecutamos a través de la Unidad de Cumplimiento y con el acompañamiento del Comité de Cumplimiento y el Directorio, las funciones

y obligaciones, de acuerdo con lo dispuesto en las normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre [Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos](#) (PARLAFD), cumpliendo con los requerimientos exigidos por la [Unidad de Análisis Financiero y Económico](#) (UAFE) y la [Superintendencia de Bancos](#).

Por medio de la Unidad de Cumplimiento, en conjunto con el área de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo, implementamos estrictos procesos y rigurosos controles en materia de PARLAFD, ratificando nuestro compromiso con los más altos estándares de eficiencia, madurez, comprensión y aplicación de medidas de mitigación de este riesgo.

Adicionalmente, fortalecimos las capacidades de todos los colaboradores

mediante programas de capacitación alineados con las líneas de defensa para fortalecer los procesos y procedimientos de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos. Complementariamente, mantenemos mecanismos de seguimiento a la aplicación de la [Política Conozca a su Cliente](#) para prevenir casos de corrupción o de delitos tipificados en materia de PARLAFD.

En Banco Bolivariano ejecutamos, de manera permanente, los programas y las acciones de prevención diseñadas por la UAFE y las autoridades competentes, cooperando en la entrega oportuna de reportes e información, de conformidad con los términos establecidos en la ley.

También incorporamos, permanentemente, a nuestras metodologías de cumplimiento nuevas tipologías que -sumadas al

conocimiento de las características del mercado-, nos permitan generar alertas para detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a la UAFE.

En 2025, se emitieron nuevas disposiciones regulatorias relevantes, entre ellas la entrada en vigor de la Ley de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos, así como la actualización de la normativa por parte de la Junta de Política y Regulación Financiera mediante la Resolución No. JPRF-T-2025-0158 y la reforma emitida por la Superintendencia de Bancos mediante la Resolución No. SB-2025-02322. En respuesta, actualizamos nuestras políticas, procedimientos y metodologías del sistema de prevención, con el objetivo de fortalecer la gestión del riesgo y proteger a la institución frente a riesgos legales, reputacionales y de contagio.



Además, reforzamos nuestras herramientas tecnológicas y continuamos fortaleciendo el sistema de monitoreo transaccional, así como los controles asociados a operaciones con billetes de alta denominación, bajo un enfoque basado en riesgos. Adicionalmente, consolidamos el modelo de tres líneas de defensa, asegurando una gestión eficiente, independiente y en mejora continua para la prevención, detección y mitigación de operaciones ilícitas.

De acuerdo con lo estipulado en la normativa [Foreign Account Tax Compliance Act](#) (FATCA) - ley orientada a prevenir la evasión fiscal en operaciones financieras de ciudadanos estadounidenses fuera de su país -, nuestra Unidad de Cumplimiento participó en la debida diligencia, monitoreo y reporte de los clientes, conforme a las definiciones y cronogramas de cumplimiento de esta normativa.

Dentro del proceso para transparencia e intercambio de información con fines fiscales, entre los países miembros de la convención suscrita en la sede de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), hemos desarrollado políticas, procesos y procedimientos, para la oportuna entrega de la información requerida en la normativa vigente aplicable.

Asimismo, mantenemos vigente nuestro Sistema de Prevención y Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación de Otros Delitos (SPARLAFD), el cual diseñamos a través de la Unidad de Cumplimiento, en conjunto con el departamento de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo. El apego a los procesos contemplados en este modelo, basado en los mejores estándares internacionales,

nos ha permitido controlar y mitigar la materialización de los eventos de riesgo y prevenir el uso de las transacciones como instrumento para lavar activos y/o el financiamiento de otros delitos.

Nuestro modelo de gestión estructurado bajo el esquema de las tres líneas de defensa nos proporciona un esquema efectivo de comunicación interna. Esto asegura la independencia, eficiencia y mejora continua en nuestros procesos para prevenir, evitar y detectar posibles transacciones y operaciones ilícitas que pretendan materializarse por intermedio de los productos y servicios que ofrecemos.

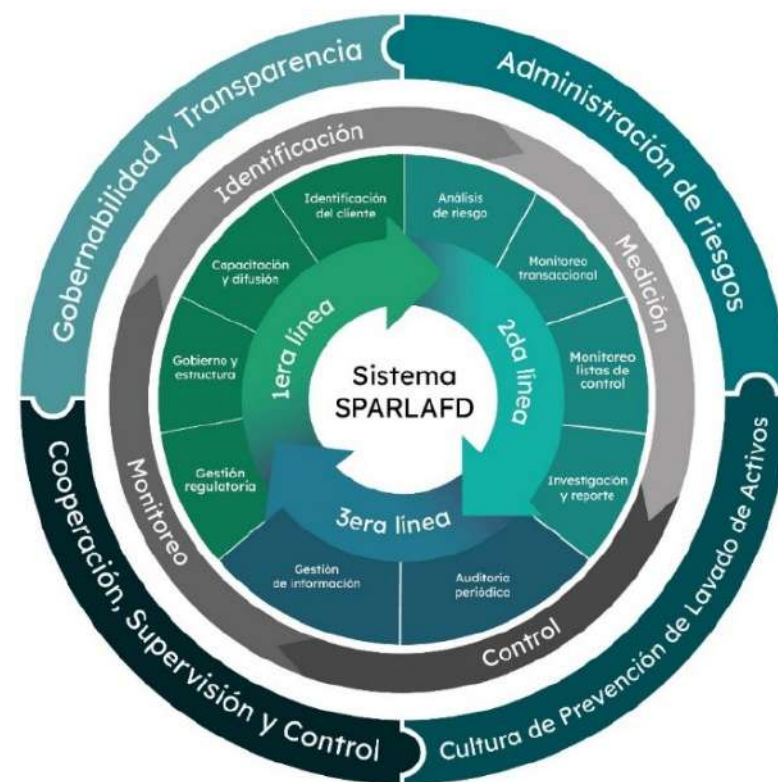
Para garantizar su correcto funcionamiento, supervisamos permanentemente el SPARLAFD, a través del Directorio, del Comité de Cumplimiento y de la Unidad de Cumplimiento; esta última tiene como función principal velar por el acatamiento

normativo y la mitigación de los riesgos inherentes, apoyada en herramientas tecnológicas especializadas en el monitoreo y manejo de alertas. Además, evaluamos anualmente la idoneidad de estos procedimientos mediante auditorías internas y externas.

Por otra parte, fortalecimos nuestro rol dentro del ecosistema financiero mediante la participación activa del Oficial de Cumplimiento en espacios sectoriales, destacando su designación como vicepresidente del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento de Asobanca, contribuyendo al análisis y mejora continua de la aplicación normativa a nivel nacional e internacional.

En consecuencia, no hemos registrado impactos reputacionales o pérdidas financieras en el Banco por la materialización de este tipo de riesgo durante el periodo 2025.

Modelo de gestión de prevención y administración del riesgo de lavado de activos y la financiación de otros delitos



5.3 Sensibilización y capacitación

Sistema Antisoborno (SGAS)

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la ley y los valores éticos, especialmente en lo relacionado con la lucha contra el soborno y la corrupción.

Nos oponemos firmemente a cualquier práctica corrupta y exigimos a terceros que se adhieran a los mismos principios. Asimismo, asumimos la responsabilidad de participar activamente en la eliminación y prevención de la corrupción.

En este sentido, nuestra [Política del Sistema de Gestión Antisoborno](#) es fundamental para prevenir, controlar y mitigar los riesgos de soborno y corrupción en todas nuestras actividades y así garantizamos que nuestras operaciones se lleven a cabo bajo los más altos estándares éticos, integridad y en pleno cumplimiento de la legislación vigente.

Los pilares de nuestra Política del Sistema de Gestión Antisoborno son:



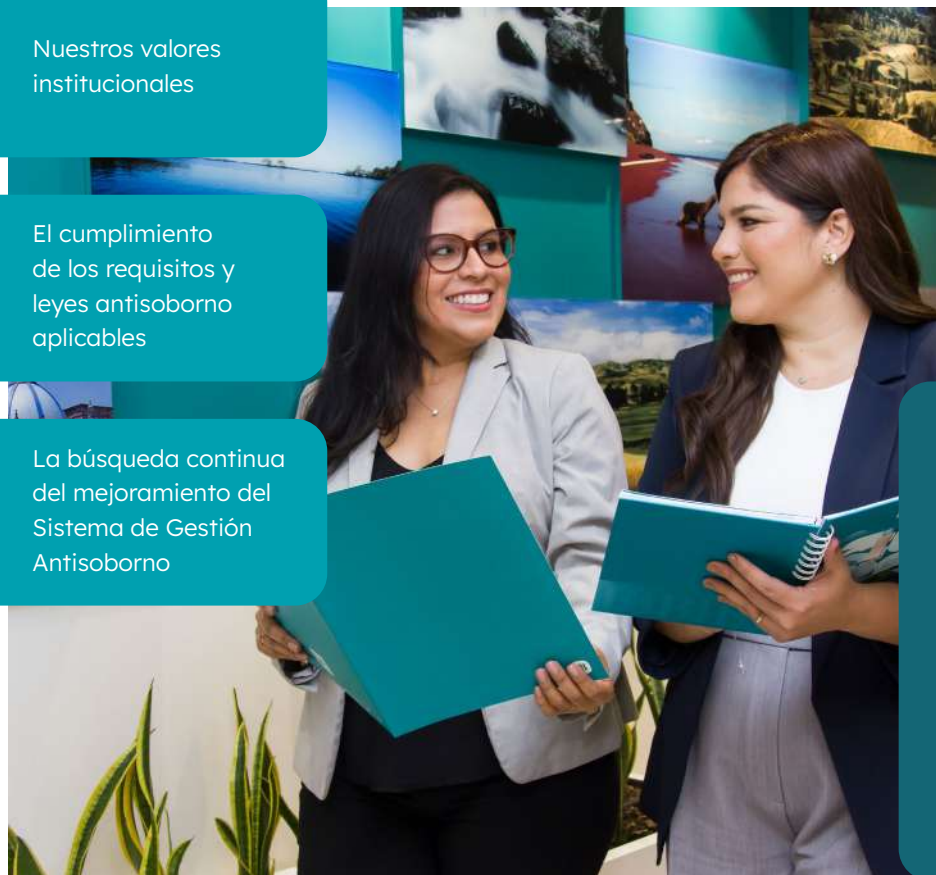
Nuestros valores institucionales



El cumplimiento de los requisitos y leyes antisoborno aplicables



La búsqueda continua del mejoramiento del Sistema de Gestión Antisoborno



Nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) tiene como objetivos:

- Prevenir, controlar y mitigar los riesgos de soborno y corrupción
- Promover la cultura ética en nuestros colaboradores y socios de negocio
- Motivar la gestión de inquietudes y/o denuncias de soborno sin temor a represalias
- Asegurar el cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia

Nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), obtuvo la recertificación bajo la norma ISO 37001 para el período 2025-2028. En este sentido, durante este periodo obtuvimos los siguientes avances:

- Certificación de 3 auditores como auditores líderes en la norma ISO 37001:2025
- Asimismo, a lo largo del ciclo 2026, estaremos implementando la nueva versión de la norma ISO 37001:2025

Durante 2025 capacitamos a **1,483 colaboradores en temas relacionados con anticorrupción y ética.**

Reforzando la cultura organizacional y asegurando la comprensión y aplicación de nuestras políticas internas. Con el propósito de sensibilizar a todo nuestro personal, llevamos a cabo campañas internas de difusión de la información a través de correos electrónicos, la plataforma documental, la intranet y la página web institucional. Además, difundimos material educativo por medio de plataformas de mensajería y pantallas interactivas con contenido audiovisual.

Esta estrategia de sensibilización se complementó con programas de capacitación, tanto presenciales, así como virtuales a través de canales que incluyen: plataformas de aprendizaje autónomo, charlas presenciales y desarrolladas a través de programas de videoconferencia. Asimismo, como parte de nuestro compromiso, informamos a los miembros del Directorio sobre las políticas y procedimientos que implementamos para prevenir la corrupción en la institución.

Gracias a estas acciones de capacitación, sensibilización y el compromiso con nuestros valores, **no se han registrado incidentes relacionados con el incumplimiento de la Política de Gestión Antisoborno y el sistema de gestión relacionado.**

Colaboradores capacitados en anticorrupción 2025

Categoría laboral	No. total en plantilla	No. de capacitados	(%) de capacitados
Ejecutivos	9	0	0
Gerentes	69	54	78%
Mandos medios	227	222	98%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	560	487	87%
Asistentes y auxiliares	747	720	96%
Total	1,612	1,453	92%





5.4 Canal de denuncias

SASB FN-CB-510a.2

Disponemos de un canal de denuncias oficial diseñado para que nuestros colaboradores y otros grupos de interés puedan reportar cuestiones éticas, preocupaciones, o cualquier violación al [Código de Ética](#) y políticas internas, incluyendo situaciones de soborno o discriminación.



Este canal no sólo constituye un medio seguro que permite identificar y abordar posibles problemas éticos o casos de conducta inapropiada, sino que también fomenta un entorno laboral transparente al asegurar la confidencialidad y la protección de la identidad del denunciante; lo cual resulta esencial para generar confianza en el sistema.

Adicionalmente, con el fin de extender este compromiso hacia el público externo y dar visibilidad a nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), habilitamos un canal de denuncias adicional a través de la página web del Banco. Este canal permite a personas ajenas a la institución reportar inquietudes o denuncias relacionadas con casos de soborno, reflejando nuestra cultura de rendición de cuentas y accesibilidad.

Durante el año 2025, no registramos denuncias por corrupción a través de nuestros canales de ética, así como tampoco detectamos incidentes mediante auditorías internas, externas o notificaciones de las autoridades. Este resultado refleja la efectividad de nuestros controles y el fortalecimiento de nuestra cultura de integridad organizacional.



Más información sobre nuestro [canal de denuncias](#).

Canal de denuncias social y ambiental

En nuestro compromiso con la sostenibilidad, hemos ampliado el canal digital de denuncias para incluir aspectos ambientales y sociales. Este canal, accesible y confidencial a través de nuestra página web, permite a los grupos de interés reportar cualquier impacto ambiental o social derivado de nuestras actividades o proyectos. Estas denuncias son gestionadas por la Gerencia de Sostenibilidad y la Vicepresidencia Ejecutiva, asegurando un proceso basado en la integridad, imparcialidad y transparencia.

Cada denuncia recibida es sometida a una evaluación detallada por la función de cumplimiento, siguiendo un procedimiento formal establecido. En caso de verificarse la veracidad de la denuncia, se aplican medidas disciplinarias proporcionales, que pueden variar desde sanciones internas hasta la rescisión del contrato laboral, en estricta conformidad con nuestro Reglamento Interno. Adicionalmente, en situaciones que lo ameriten, se procederá a informar a las autoridades competentes, siempre respetando la legalidad y los protocolos aplicables.

Resultados de una cultura de cumplimiento

Durante el periodo 2025, no recibimos sanciones por parte de organismos reguladores relacionadas con competencia desleal, prácticas monopólicas, libre competencia, información de productos y servicios, comunicaciones de marketing ni legislación laboral.

Anualmente, realizamos programas de concientización dirigidos a nuestros socios comerciales, corresponsales no bancarios y otras partes interesadas.

Por último, como política institucional, no realizamos contribuciones a partidos políticos ni a organizaciones con propósitos de lobby.



5.5 Seguridad de la información

GRI 3-3, 418-1

SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1, FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3; FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2

Asumimos como prioridad estratégica la protección de los datos proporcionados por nuestros clientes y los generados en el marco de nuestras operaciones.

Para ello, trabajamos arduamente para que nuestras estrategias de seguridad de la información se mantengan siempre efectivas y relevantes a través de los mejores estándares de seguridad.

Adoptamos una estrategia preventiva para mantenernos a la vanguardia en cuanto a los controles de seguridad de la información, implementando las mejores prácticas internacionales del mercado, como ISO 27701, PCI, NIST CIS, entre otras, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de los siguientes riesgos:

- La infección de programas maliciosos (*malware*) a través de correos electrónicos maliciosos o no deseados
- La navegación insegura al restringir el acceso a dominios reportados y/o con problemas de seguridad
- Las vulnerabilidades de seguridad en la red, infraestructura interna y aplicaciones
- Los ataques de tipo DDoS, que limiten el funcionamiento y disponibilidad de los servicios
- La ocurrencia de incidentes relacionados con la seguridad cibernética y /o asociados con protección de datos

Nuestros mecanismos de control preventivo nos permiten identificar los principales vectores de ataque, los cuales suelen involucrar intentos de explotación de vulnerabilidades, ransomware, inyección de código malicioso, compromiso de credenciales de acceso y tácticas de phishing por correo electrónico. Mitigamos de manera efectiva estos riesgos mediante la implementación de controles adecuados y una vigilancia constante.

Nuestra estrategia de seguridad de la información tiene controles sobre:

- Sistema de administración de control de acceso bajo el esquema de mínimo privilegio
- La recomendación e implementación de controles desde la concepción y el diseño de los productos y servicios
- Monitoreo de seguridad 24/7
- Ciberseguridad
- Protección de la privacidad y los datos personales



Dentro del contexto de la gestión estratégica de los riesgos que atentan contra la seguridad de la información, destacan las siguientes tácticas empleadas para mitigarlos:

Mecanismos de protección

Infección de programas malignos (*malware*) a través de correos electrónicos

- Pruebas de ingeniería social periódicas, efectuadas a través de servicio (realizadas a 1500 colaboradores durante 2025 a través de campañas mensuales, con un resultado inferior al 1.26 % de incidentes desfavorables)
- Campañas de sensibilización focalizadas /e e-learning en materia de seguridad de la información y protección de datos personales al 95% de los funcionarios

Intentos de fuga de información

- Sistema de control de accesos con el mínimo privilegio
- Clasificación de criticidad en función de procesos y riesgos
- Sensibilización y capacitación general con un énfasis en medidas preventivas
- Entrenamiento focalizado a desarrolladores, funcionarios comerciales, administrativos y de prevención de fraudes
- Requerimientos y programas específicos dirigidos a proveedores externos (seguridad, tecnología, riesgos, operaciones centrales y canales electrónicos)

Ciberseguridad

- Infraestructura y sistemas que cumplen con lineamientos de configuraciones seguras, así como con aplicación de estándares de Desarrollo Seguro basado en OWASP y otras buenas prácticas internacionales de seguridad
- Incorporación de controles de seguridad, alineados con estándares como ISO 27000, PCI, NIST, CIST, Programa de Seguridad de Swift además de los controles normativos del sector financiero
- Capacitaciones internas y externas
- Servicio de monitoreo de seguridad 24/7/365 con el objetivo de identificar, prevenir y reportar amenazas cibernéticas internas y externas que podrían impactar nuestra infraestructura, aplicaciones e información
- Controles implementados que fortalecen el trabajo remoto mediante aplicación del segundo factor de autenticación (MFA), extensión de los controles de navegación, protección en correos electrónicos, conexiones seguras, controles de horarios, y flujo de autorización
- Pruebas de seguridad recurrentes (evaluación de vulnerabilidades a nivel de aplicación e infraestructura)
- Controles que garantizan la línea base segura
- Ejecución anual del hackeo ético con el apoyo de proveedores externos
- Fortalecimiento del manejo de crisis a través de la ejecución de la simulación de ataques cibernéticos para la mejora de la gestión del plan de gestión de incidentes

Con el propósito de resguardar la información, Banco Bolivariano cuenta específicamente con una Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de la Información, alineada con el modelo y los requerimientos de la norma ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). Esta metodología abarca:

- Desarrollo de la matriz de riesgos de activos de información
- Alineamiento estratégico del negocio para la evaluación de riesgos
- Inventario de los activos de información, la definición de propietarios y custodios de estos activos de información

Sobre la base de estos aspectos, llevamos a cabo una evaluación exhaustiva de los impactos, amenazas y vulnerabilidades, con el fin de mantener vigente y actualizado un Plan de Tratamiento de Riesgos. Esto nos permite establecer medidas preventivas y correctivas viables para ejecutar protocolos de seguridad de la información de forma continua y efectiva.

Como parte del cumplimiento reglamentario, mantenemos también afianzadas y actualizadas las herramientas y controles ya implementados en materia de seguridad de la

información para garantizar el cumplimiento de Resolución No. SB-2023-01901 - Reforma a la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo.

Precisamente, en función de la estrategia preventiva de Banco Bolivariano y de la efectividad de los sistemas y procesos efectuados, durante el año 2025, logramos mantenernos sin incidentes de seguridad relacionados con datos personales, este logro es el resultado directo de nuestras nuevas políticas y sistemas de protección de datos.

En un esfuerzo por mantener la transparencia, informamos sobre los incidentes de fraude relacionados con el uso de tarjetas de crédito. Si bien, como entidad financiera, no estamos libres de enfrentar este riesgo, contamos con una estructura de protección robusta.



Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas	2023	2024	2025
Monto total	88,540.29	58,123.68	55,376.15
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente	75,005.08	42,963.60	42,708.63
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente	13,535.21	15,160.08	12,667.52

5.6 Privacidad de datos personales

La gestión de la privacidad de los datos personales es de vital importancia para nosotros en Banco Bolivariano, ya que representa un compromiso ético y legal con nuestros clientes y otros grupos de interés como colaboradores y proveedores. Nuestra institución se esfuerza continuamente por proteger la información confidencial que nos entregan los clientes y la que se genera durante nuestras operaciones.

Para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos, hemos adoptado las mejores prácticas disponibles a nivel nacional e internacional, lo cual es un desafío de adaptación tanto interna como externa. Además, promovemos una cultura organizacional orientada hacia la conciencia y la prevención de amenazas a la privacidad, ya que en el periodo 2025 más del 95% de la totalidad de nuestros colaboradores completaron el programa de capacitación relacionado a la protección

de datos a través de nuestra plataforma digital. Esto nos permite identificar y mitigar riesgos a todo nivel, asegurando así la confianza y la protección de la información.

Realizamos auditorías de cumplimiento con resultados positivos y sin hallazgos críticos, esto confirma que estamos cumpliendo con las normativas y mejores prácticas y mejora nuestra reputación y confianza entre los clientes.

En cumplimiento con la Ley Orgánica de la Ley de Protección de Datos Personales, publicada en Ecuador en 2021 y en atención a su Reglamento, expedido el 13 de noviembre de 2023 mediante Decreto Ejecutivo No. 904, mantenemos consolidados los controles que son requeridos. En Banco Bolivariano mantenemos un permanente compromiso en cumplimiento con el marco normativo relacionado a la protección de datos personales y ha adoptado las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para dar tratamiento y resguardo de la información.

Hemos obtenido los consentimientos reglamentarios y adecuado los canales electrónicos para garantizar el cumplimiento. Así también, existe una política que se encuentra publicada en línea y debe ser aceptada antes de proceder con el uso y tratamiento de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.



Más información sobre nuestra **Política de Protección y Tratamiento de Datos Personales**.

Mantenemos los mecanismos de privacidad y seguridad de los datos personales alineados con los parámetros que brinda la norma ISO 27701:2019 (Sistema de Gestión de Información y Privacidad). Este estándar internacional, el cual es una extensión de la norma internacional de gestión de la seguridad de la información, ISO 27001, nos sirve de línea base para articular esfuerzos consistentes en el marco de la privacidad. Asimismo, gestionamos valoraciones externas sobre los procesos y controles implementados, lo que nos permite diagnosticar el nivel de madurez y generar iniciativas de mejora continua.

Algunas de las cifras relevantes al respecto son:

+ de 573 mil

clientes han otorgado el respectivo consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos personales

Menos de 30

clientes se han opuesto voluntariamente las comunicaciones de marketing

95%

de cumplimiento de los requisitos establecidos por Asobanca en su Política de Protección de Datos Personales



6

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- 6.1 Gobierno de *Customer Experience*
- 6.2 Canales de atención
- 6.3 Valoración de la experiencia del consumidor y reclamos
- 6.4 Ventas responsables y transparencia del producto
- 6.5 Transformación digital

Foco



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Orquídea, Ecuador.

6.1 Gobierno de *Customer Experience*

GRI 3-3

Nuestra visión es ser el banco que esté presente en cada etapa importante de la vida de nuestros clientes, entregando experiencias superiores, simples y cercanas, con productos innovadores, seguros y de fácil uso.

En Banco Bolivariano seguimos mejorando continuamente la experiencia de servicio de nuestros clientes, incorporando nuevos procesos y modelos de trabajo para impulsar la cultura **Cliente céntrico** con el propósito de potenciar los niveles de satisfacción y seguir fortaleciendo la relación de los clientes con nuestra marca.

La formalización del Gobierno de *Customer Experience* como ente transversal responsable del despliegue de la cultura Cliente céntrico y del diseño de la experiencia de inicio a fin ha permitido asegurar altos niveles de satisfacción y de lealtad que permitan fortalecer el vínculo emocional de nuestros clientes. Este modelo alinea la experiencia de usuario (UX) en todas las unidades del Banco. Específicamente integra lineamientos de experiencia, estándares de diseño, métricas vinculadas al negocio, así como roles y responsabilidades que garantizan consistencia en todos los puntos de contacto. Asimismo, fortalecimos

internamente su adopción mediante la articulación de herramientas, metodologías y capacidades organizacionales.

Establecimos una hoja de ruta para mejorar el nivel de madurez en la gestión de la experiencia del cliente (*CX Maturity*) y hemos comenzado con el despliegue de herramientas y métodos de trabajo tales como: arquetipos, customer *journey maps* y *service blueprint*, entre otras; impulsando su adopción dentro de la organización para llevar a la acción la cultura centrada en el cliente y así garantizar la entrega de una experiencia bajo los más altos estándares de calidad.

Adicionalmente, profundizamos el entendimiento del cliente mediante estudios especializados que nos permitieron identificar factores motivadores, fricciones y oportunidades de mejora. Complementariamente, consolidamos la estrategia de arquetipos logrando la clasificación analítica del 100% de nuestra

base de clientes de la Banca Personas; lo que nos permitió personalizar la oferta, mejorar la segmentación y optimizar los *journeys*. También aseguramos la disciplina de diseño centrado en el usuario mediante la aplicación continua de pruebas de usabilidad, prototipado y analítica avanzada; lo que contribuyó a la optimización de experiencias y reducción de fricciones en momentos clave de interacción.

Fortalecimos el monitoreo de la experiencia mediante la implementación de encuestas automáticas en más del 80% de nuestros puntos de contacto físicos y digitales. Este sistema se complementa con el uso de inteligencia artificial generativa para el procesamiento de comentarios de clientes (verbatim) y la generación de *dashboards* ejecutivos; lo que nos permitió mejorar la capacidad de respuesta, reducir tiempos de análisis y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

Durante 2025, continuamos profundizando nuestra transformación digital, enfocándonos en mejorar la experiencia del cliente, optimizar procesos y aprovechar el valor de los datos. Este avance se evidenció en el fortalecimiento de canales digitales, la automatización de procesos y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que incrementaron la eficiencia operativa y la satisfacción de los clientes.

El desarrollo del *Design System* alcanzó un 100% de avance en su fase 1, lo que permitirá mejorar la consistencia de la experiencia digital, reducir tiempos de desarrollo (*time to market*) y optimizar la usabilidad en nuestros canales digitales.



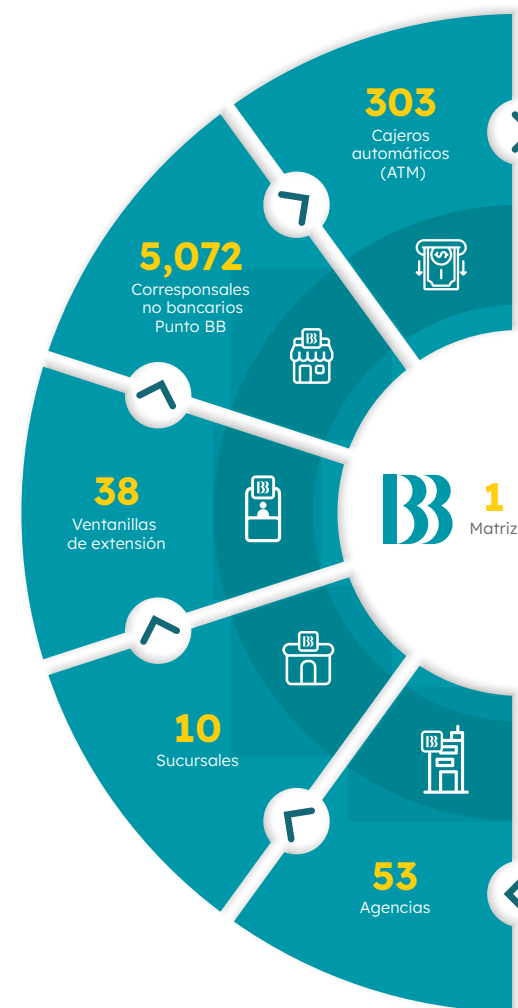
6.2 Canales de atención

GRI 3-3, FS13

En línea con nuestra estrategia de experiencia, continuamos fortaleciendo la consistencia multicanal, asegurando que los clientes vivan una experiencia homogénea, simple y eficiente, independientemente del canal que utilicen, contribuyendo así a mejorar la satisfacción y lealtad.

Durante 2025, continuamos observando una tendencia creciente hacia el uso de canales digitales, impulsada por la mejora continua de la experiencia, la disponibilidad de servicios en línea y la adopción tecnológica de nuestra clientela. La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad, por eso proporcionamos una extensa red de oficinas y puntos de atención que abarcan todo el país, además de canales remotos disponibles las 24 horas del día.

En respuesta a las demandas del mercado, hemos logrado satisfacer de manera óptima las necesidades actuales al ofrecer productos digitales y servicios en línea.



sat Sistema de Administración de Tesorería

24fono Banca telefónica

24online Banca en internet

24móvil Banca celular

Avi24 Asesor Virtual Inteligente

24efectivo Cajeros automáticos

Punto BB



Participación de transacciones por canal

Continuando con el plan de evolución continua en nuestros canales digitales, durante 2025 desarrollamos nuevas funcionalidades, entre las más relevantes: el nuevo flujo de transferencias, reconocido por los clientes como el mejor del sistema financiero, y el retiro sin tarjeta ([Quickpay](#) propio), desarrollado en conjunto con los propios usuarios. El nuevo flujo de transferencias alcanzó un 95% de satisfacción, con una calificación promedio de 4.7 sobre 5, a partir de más de 8.1 millones de respuestas. El 94% de los clientes se declaró satisfecho o muy satisfecho, destacando la seguridad, la facilidad de uso y la confianza en la experiencia digital.

Para ponerlo en números, durante el año 2025, las transacciones totales en nuestros canales digitales tuvieron un crecimiento del 9%, pasando de 329 millones (2024) a 358 millones (2025). Es importante señalar que 24móvil (nuestra banca celular) marcó el liderazgo en cuanto a la preferencia de uso por parte de nuestros clientes, con un 92% (569 mil de nuestros clientes y un 85% de nuestras transacciones totales). Por otro lado, la cantidad de clientes transaccionales creció en un 16% pasando de 425 mil (2024) a 492 mil (2025).

En 2025 fortalecimos significativamente nuestra cobertura a través de los corresponsales no bancarios (CNB), incorporando nuevos aliados y ampliando modelos de atención como Red Activa/Western Union, Farmaenlace, Coralito, Almacenes Tía y el esquema stand alone. Esta estrategia nos permitió llegar a zonas con menor acceso a servicios financieros, contribuyendo de manera directa a la inclusión financiera y acercando nuestros servicios a más clientes en todo el país.



Más información al respecto se encuentra disponible en la sección **Transformación digital** de este mismo capítulo.

Canales físicos

Para brindar a nuestros clientes del segmento de Banca Personas una experiencia aún más satisfactoria y conveniente, **hemos realizado mejoras en nuestros canales físicos.**

Cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés)

Contamos con una red de 76 cajeros multifunción ubicados en las oficinas principales y zonas de concurrencia masiva, descentralizando la atención en ventanilla, maximizando la disponibilidad del banco las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo procesar de forma autónoma transacciones críticas como retiros, depósitos y pagos de Bankard.



Hitos alcanzados en 2025

Renovamos

la imagen de nuestra red de cajeros automáticos adoptando un diseño moderno y minimalista que redefine la presencia física de nuestra marca, transformando una transacción rutinaria en un punto de contacto de alta satisfacción.

Rediseñamos

el flujo de retiro sin tarjeta bajo lo más altos estándares, respondiendo a la voz del cliente, eliminando fricciones y transformando un proceso transaccional en una experiencia ágil, intuitiva y de máxima disponibilidad.

A diciembre de 2025, el 50% de las transacciones propias (500 mil clientes) migraron exitosamente al formato de transacciones *contactless* (sin contacto). Un logro respaldado por indicadores CSAT que destaca la velocidad del canal y eficiencia tecnológica que genera confianza con la marca.

Cifras importantes:

17.6
millones de
transacciones
monetarias.

5.4
millones de USD en
cuentas de ingreso.



**Corresponsales no bancarios
(CNB; Punto BB)**

En Banco Bolivariano transformamos nuestro modelo tradicional de corresponsalía no bancaria en una estrategia de corresponsalía digital enfocada en la masificación, cercanía y eficiencia operativa.

Gracias a la atomización de sus puntos y su expansión en zonas estratégicas durante el 2025 incrementamos nuestra red de puntos *stand alone* en más del 70%, alcanzando un crecimiento transaccional de todo el canal del 17% vs 2024, y elevando la operatividad de los puntos del 34% al 70%, consolidando una red más activa, rentable y sostenible.

Este modelo no solo ha permitido acercar los servicios financieros a más comunidades, sino evolucionar el canal hacia una experiencia más ágil, accesible y digital. Como parte de esta transformación, se robusteció la oferta de servicios mediante la incorporación de nuevas recaudaciones, priorizando servicios básicos de alta necesidad en localidades estratégicas, fortaleciendo la presencia del canal en zonas de interés y ampliando el acceso de las comunidades a soluciones financieras, esto a su vez permite potenciar la generación de ingresos y la relevancia del canal dentro del ecosistema financiero.



Cifras importantes:

5,000
puntos de atención,
incorporando +200
nuevos puntos
mensualmente

+1.58M
transacciones
procesadas

Nuestro modelo de canales físicos responde a un enfoque de inclusión financiera, mediante la expansión estratégica de puntos de acceso y la diversificación de formatos de atención. Esto nos permite atender tanto a clientes en zonas urbanas como rurales, facilitando el acceso a servicios financieros básicos y contribuyendo al desarrollo económico de las comunidades donde operamos.

De manera complementaria, la disponibilidad y las mejoras de nuestros canales digitales se abordan en la sección **Transformación digital** de este mismo capítulo.

6.3 Valoración de la experiencia del consumidor y reclamos

Indicadores de experiencia del cliente

Durante 2025, alcanzamos resultados sobresalientes en nuestros indicadores de experiencia. En el segmento de personas naturales, logramos un incremento significativo en el *Net Promoter Score (NPS)*, superando los 50 puntos, reflejando una mejora en la recomendación y lealtad de nuestros clientes.

Asimismo, fuimos reconocidos entre las mejores instituciones en experiencia del consumidor y servicio al cliente en Ecuador, distinción otorgada por Diario El Universo y el Centro de Investigación de la Universidad Adolfo Ibáñez en octubre de 2025.

Fortalecimos nuestras capacidades internas mediante la formación de más de 70 colaboradores en el modelo de Gobierno de *Customer Experience*, contribuyendo a la apropiación de la cultura cliente céntrica y asegurando la sostenibilidad de las iniciativas implementadas.

En 2026, continuaremos evolucionando potenciar la creación de productos, servicios y experiencias innovadoras que nos diferencien en el mercado local e internacional.

Gestión de reclamos

Nuestro servicio de reclamos nos permite garantizar el mejor servicio para los clientes. De acuerdo con la Resolución SB-INRE-2022-0005-C esta información se reporta mensualmente a la Superintendencia de Bancos. Asimismo, esto nos permite cumplir con las diferentes reformas legales que se introdujeron en el Código Orgánico Monetario y Financiero relacionadas con derechos de los usuarios financieros.

Por otra parte, durante el año 2025 se recibieron 34,542 reclamos, lo que representa el 0.004% del total de las transacciones del banco (821,851,150):



Categoría de reclamo	2025	%
Tarjeta de crédito	19,335	55.98%
Tarjeta de débito	13,123	37.99%
Cuentas	1,251	3.62%
Internet	478	1.38%
Otros	355	1.03%
Total	34,542	100%

6.4 Ventas responsables y transparencia del producto

GRI 3-3, 416-1, 417-1

SASB FN-CF-270a.4

Prácticas de venta

Ya sea que la vinculación del cliente sea física o mediante canales digitales, contamos con lineamientos para el servicio y la entrega de la información oportuna y somos responsables en los mensajes de mercadotecnia, evitando malas prácticas. En consecuencia, no se han dado casos de incumplimiento relacionados con la información de productos y servicios, ni relacionados con las comunicaciones de marketing.

A momento de conceder un crédito se analiza la capacidad del deudor solicitante de cubrir con flujos propios su deuda vigente y propuesta en las condiciones y plazos correspondientes, de manera de no generar un potencial deterioro de su capacidad de pago ni comprometer su patrimonio.

Realizamos un seguimiento de nuestros deudores para evaluar la evolución de su exposición con el sistema financiero. A través de estos mecanismos precautelamos la salud financiera de nuestros clientes, en función de lo cual, no se han presentado casos de incumplimiento relativos a los impactos de nuestros productos y servicios en ese aspecto.

Durante el 2024 y 2025, nuestra gestión estuvo orientada a promover la adopción de soluciones sostenibles mediante la implementación de un esquema de financiamiento diferido para la adquisición de paneles solares en hogares y negocios, con plazos de hasta 60 meses y 2 meses de gracia. Como parte del fortalecimiento de nuestra propuesta, consolidamos alianzas con comercios enfocados en productos eco amigables e impulsamos iniciativas relacionadas con la construcción sostenible. Paralelamente, segmentamos un grupo estratégico de clientes de alto valor, facilitando su acceso a estas soluciones a través de condiciones de pago flexibles.

Gracias a estas acciones, 10 tarjetahabientes concretaron la compra de paneles solares y se habilitó este beneficio en 4 establecimientos a nivel nacional. Adicionalmente, se gestionaron acuerdos de comisiones preferenciales con aliados clave, lo que permitió ofrecer alternativas alineadas a la realidad del país, con un enfoque cercano y adaptativo frente a los retos del entorno.

En el 2025, una de las principales líneas de acción también incluyó avanzar en la virtualización de la tarjeta Visa Débito, respondiendo a la creciente demanda de soluciones digitales y a la mejora de la experiencia del cliente. Durante este periodo se llevó a cabo el desarrollo y articulación de los componentes necesarios para su implementación, sentando las bases para su despliegue. Como resultado de este trabajo, la funcionalidad fue puesta a disposición de los clientes en abril de 2026, marcando un hito en la digitalización del producto y fortaleciendo nuestra propuesta de valor.



Caja Verde

Nuestra iniciativa [Caja Verde](#), se alinea con la comprensión que tenemos como banco del desarrollo sostenible y la minimización de impactos ambientales, promoviendo un uso más eficiente de la energía y contribuyendo significativamente a la disminución del uso de papel.

Caja Verde fue, en Ecuador, la primera caja amigable con el medio ambiente, ágil, digital y libre de papel. Fomenta en los usuarios una mayor conciencia, permitiéndoles llevar a cabo sus transacciones y depósitos sin la necesidad de usar o pedir comprobantes en papel.

Esta opción, no solo agiliza los procesos reduciendo los tiempos de espera en las sucursales, sino que también facilita la interacción entre el representante de nuestra entidad y el cliente para utilizar este servicio a través de dispositivos móviles.



Entre sus resultados más importantes se encuentran:

5 transacciones

que los clientes pueden realizar fácilmente. Incluyen, entre otras: el pago de tarjetas de crédito y servicios básicos

66 puntos

de atención disponibles

51,675

transacciones se realizan en promedio al mes a través de Caja Verde en todo el Ecuador

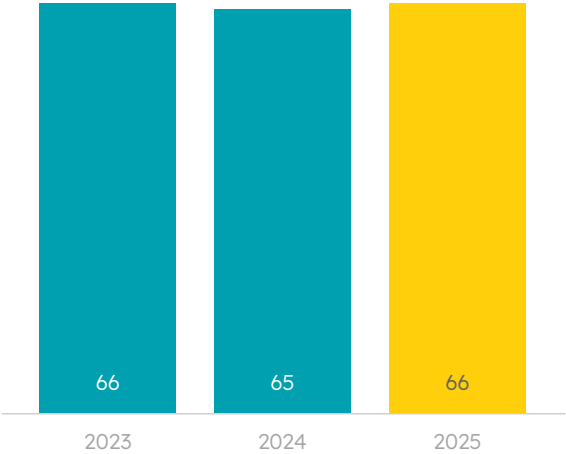
Constituye

por defecto, el mecanismo de depósito inicial por aperturas de cuentas de ahorro y corrientes de personas naturales y empresas

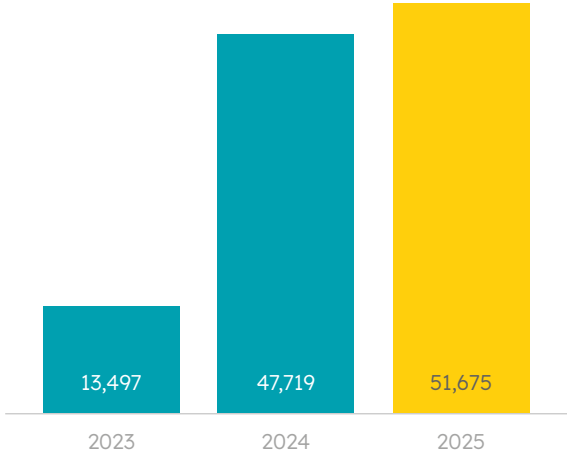


En 2025 incrementamos en un 8% el número de transacciones realizadas a través de esta alternativa en base al promedio de 2024.

Número de oficinas con Caja Verde



Transacciones promedio por mes en Caja Verde



6.4 Transformación digital

GRI 3-3

Como organización, continuamos dedicando importantes esfuerzos a la digitalización, centrándonos especialmente en mejorar el funcionamiento de nuestros canales, optimizar la experiencia del usuario (UX) y aprovechar el potencial de los datos para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer nuestra propuesta de valor.

En 2025, fuimos reconocidos con el reconocimiento de plata en Transformación Digital en los “Premios Innovadores Financieros en las Américas”, gracias al proyecto de Corresponsalía Digital y Móvil - desarrollado en nuestro canal CNB - PuntoBB -, que amplía el acceso a servicios financieros de forma ágil y cercana. A este hito se suma el lanzamiento de la nueva Banca Digital de Empresas, una plataforma que optimiza la gestión corporativa y eleva la eficiencia operativa. Con estas iniciativas, reafirmamos una estrategia centrada en la experiencia del cliente, en la seguridad, la simplicidad y el desarrollo colaborativo.

Siguiendo con nuestro plan de evolución continua en los canales digitales, durante 2025 desarrollamos además nuevas funcionalidades relevantes, entre las que destacan:

- Los flujos de transferencias, reconocidos por los clientes como los mejores del sistema financiero
- La opción “Yo haré el retiro” de [Quickpay](#) (retiro sin tarjeta), desarrollada en conjunto con los usuarios

El nuevo flujo de transferencias alcanzó un 95% de satisfacción, con una calificación promedio de 4.7 sobre 5, a partir de más de 8.1 millones de respuestas. El 94% de los clientes se declaró satisfecho o muy satisfecho, destacando la seguridad, la facilidad de uso y la confianza en la experiencia digital.

En línea con estas mejoras, el uso de los canales digitales continuó en crecimiento:

En 2025, se realizaron **358 millones de transacciones digitales**, lo que representa un incremento del 9% respecto a las 329 millones registradas en 2024.

El **98%** de las transacciones del banco se realizan en **canales remotos**.

24móvil (nuestra banca celular) mantuvo el liderazgo en preferencia de uso, alcanzando un **92% de adopción** (569 mil clientes) y concentrando el **85% de las transacciones totales**.

La cantidad de **clientes transaccionales** aumentó en un 16%, pasando de 425 mil en 2024 a **492 mil en 2025**.

Asimismo, el comportamiento digital de nuestros clientes continúa consolidándose, impulsado por la conveniencia, seguridad y rapidez que ofrece la tecnología para realizar sus transacciones.

También brindamos la oportunidad de disfrutar de una experiencia totalmente digital en la contratación y operación de productos mediante nuestro proceso de *onboarding* para personas naturales. Esto incluye servicios como Credimax Online, inversiones, apertura de cuentas, referencias bancarias y las cuentas de ahorro programado Cuenta Más y Cuenta Máxima. Durante estos procesos garantizamos la privacidad y la seguridad del cliente a través del cumplimiento de nuestras políticas de vinculación y apertura de cuentas, tanto en canales presenciales como en línea.

Los medios de comunicación y atención al cliente se han ampliado para ofrecer

información y asistencia a través de plataformas como Facebook Messenger, Instagram y WhatsApp. Además, seguimos utilizando métodos tradicionales como SMS, correo electrónico y notificaciones *push* dentro de nuestra aplicación.

En Banco Bolivariano, capacitamos a nuestros colaboradores para que fomenten y apoyen a los clientes en la adopción de los nuevos canales. Esta formación se ha dirigido especialmente a aquellos empleados que tienen contacto directo con los clientes.

Dentro de nuestras iniciativas de educación financiera, promovemos el uso de canales digitales mediante la difusión de contenido en redes sociales y en programas formativos dirigidos a jóvenes y adultos.



Más información al respecto puede encontrarse en el capítulo de Impacto en la comunidad:
Educación financiera





Innovación operacional e inteligencia artificial

GRI 3-3

Automatización de procesos con tecnología Low Code

En línea con la estrategia de transformación operacional y sostenibilidad, la implementación de soluciones basadas en Microsoft Power Platform ha permitido digitalizar y optimizar la gestión de solicitudes en el canal físico de ventanillas, habilitando una atención más ágil, trazable y eficiente.

Durante el 2025, gestionamos 14,600 solicitudes, de las cuales el 78% fueron atendidas de manera digital, evidenciando una alta adopción por parte de los clientes y una menor dependencia del canal presencial. La digitalización de estos procesos ha impulsado mejoras significativas en la eficiencia operativa.

Actualmente, el 80% de las solicitudes se resuelven dentro de las primeras 24 horas, en comparación con tiempos históricos de más de 72 horas para su atención, reflejando una reducción sustancial en los tiempos de respuesta y un impacto directo en la productividad.

Asimismo, alcanzamos un 100% de notificación al cliente sobre el estado y resultado de sus solicitudes, fortaleciendo la transparencia, la confianza y la experiencia de servicio.

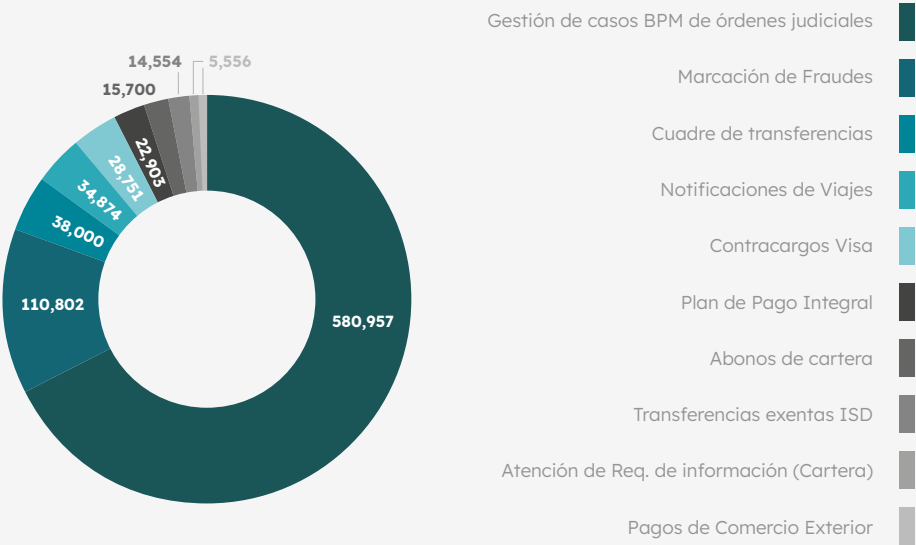


En esta línea, durante 2026 se continuará ampliando nuestro alcance hacia nuevos procesos y áreas, incorporando iniciativas como la integración de transferencias, la automatización de solicitudes de tarjetas de crédito y apertura de cuentas para empresas, así como el fortalecimiento del autoservicio a la Banca Empresas con la nueva opción de solicitud de Cartas de Crédito de Importación. Estas capacidades permitirán una gestión más ágil, autónoma y trazable, optimizando los tiempos de atención y fortaleciendo la propuesta de valor.

Escalabilidad y eficiencia a través de Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés)

En cuanto a la Robótica de Procesos (RPA, por sus siglas en inglés), durante 2025 se procesaron más de 860,000 transacciones, lo que representa un crecimiento del 54% respecto al año anterior. Este desempeño se traduce en eficiencias relevantes, con un ahorro estimado superior a 2,200 horas mensuales, especialmente en procesos críticos del negocio.

Cantidad de solicitudes atendidas Top 10 RPA's 2025



Estos resultados consolidan la automatización como un habilitador clave del modelo operativo, fortaleciendo nuestra eficiencia, escalabilidad y capacidad de respuesta.

En conjunto, la adopción de tecnologías Low Code y RPA está impulsando un modelo operativo más ágil, eficiente y escalable, con impactos directos tanto en la experiencia del cliente como en la productividad interna.

La digitalización y automatización de procesos permiten optimizar tiempos de atención, mejorar la trazabilidad y reforzar la propuesta de valor.

De cara a 2026, la continuidad de estas iniciativas posiciona a la automatización como un pilar estratégico para la transformación del negocio, habilitando mayores niveles de autoservicio, eficiencia operativa y capacidad de respuesta ante las necesidades del cliente.



7

EXPERIENCIA DE EQUIPO

- 7.1 Demografía
- 7.2 Atracción y retención
- 7.3 Diversidad e inclusión
- 7.4 Capacitación y desarrollo de carrera
- 7.5 Evaluaciones de desempeño
- 7.6 Seguridad y salud en el trabajo
- 7.7 Clima y cultura

Foco



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Rosas andinas, Ecuador.

7.1 Demografía

GRI 2-7, 2-8, 2-30, -3-3, 401-1, 405-1

Bajo el lema ¡El Banco que se mueve contigo!, reafirmamos nuestro sólido compromiso hacia nuestros colaboradores.

Al cierre de 2025, **contamos con una plantilla de 1,631 colaboradores**, evidenciando una evolución sostenida del equipo en los últimos años. La participación femenina alcanzó el 52.4%, manteniendo una distribución equilibrada y diversa en la institución. El **99.2%** de los colaboradores mantiene **contratos indefinidos**, reflejando estabilidad laboral, mientras que la totalidad del equipo opera bajo esquemas de jornada completa. Adicionalmente, no contamos con personal sindicalizado, ni convenios de negociación colectiva; en términos de porcentaje de cobertura de la nómina total esto es equivalente al 0%, lo que se ha mantenido constante.

Presentamos los datos de evolución desde 2022 hasta 2025:

Indicadores	2023	2024	2025
Total de colaboradores	1,551	1,586	1,631
Mujeres (%)	55.1%	54.3%	52.4%
Contrato indefinido (%)	99.6%	99.2%	99.2%
Contrato temporal (%)	0.4%	0.8%	0.8%
Jornada completa (%)	100.0%	100.0%	100.0%

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo 2025

Categoría Laboral	<30 años		30-50 años		>50 años		Porcentaje de Mujeres (%)
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos	-	-	-	-	4	6	40.0%
Gerentes	-	-	15	16	23	12	57.6%
Mandos medios	3	3	103	71	34	15	61.1%
Analistas, ejecutivos y oficiales	54	107	191	197	8	12	44.5%
Asistentes y auxiliares	222	191	184	118	13	29	55.4%
Total	279	301	493	402	82	74	52.4%

7.2 **Atracción y retención**

Continuamos sumando colaboradores como parte del crecimiento y desarrollo de nuestro equipo de trabajo en respuesta a la rotación natural, que sigue siendo muy baja.

Además, durante el año 2025 integramos en nuestras instalaciones a un equipo de 320 colaboradores externos, de los cuales el 22% está representado por mujeres.

En paralelo, continuamos nuestro Programa Impulsor de Talentos (PIT), a través del cual nuestros *trainees* rotaron por cinco áreas de la institución en las que siguieron desarrollando habilidades, adquiriendo conocimientos y logrando un entendimiento integral del negocio.



Ingresos (total del año)

Indicador	2023	2024	2025
No. ingresos mujeres	107	118	97
No. ingresos hombres	101	114	124
Total	208	232	221

Egresos (total del año)

Indicador	2023	2024	2025
Voluntarios -total	142	122	97
Voluntarios mujeres	81	64	57
Voluntarios hombres	61	58	40
Involuntarios - total	53	81	83
Involuntarios mujeres	24	51	52
Involuntarios hombres	29	30	31
Total	195	203	180

Tasa de rotación (promedio mensual)

Categoría	2023	2024	2025
Voluntaria	0.82%	0.78%	0.50%
Involuntaria	0.23%	0.30%	0.42%

7.3 Diversidad e inclusión

GRI 2-20, 3-3, 401-3, 405-2, 406-1
SASB FN-CF-270a.1

En Banco Bolivariano todos nuestros colaboradores disfrutaron de **igualdad de oportunidades en cuanto a crecimiento y desarrollo profesional.**

Es importante acotar que durante el año **no se registraron casos de discriminación, ni denuncias asociadas a prácticas de inequidad o trato desigual en la institución.**

Siguiendo lo dispuesto en nuestro Código de Ética y en nuestra Política de Igualdad de Oportunidades, rechazamos categóricamente cualquier forma de hostigamiento y discriminación basada en atributos o características personales. Ante cualquier situación de esta índole, alentamos permanentemente a nuestros colaboradores a informarla a sus superiores o a través de nuestro canal interno de denuncias. Como institución, estamos comprometidos con responder de manera rápida y efectiva para abordar cualquier situación de este tipo.

Nuestro compromiso con la conciliación entre la vida profesional y personal es fundamental para el desarrollo equitativo de oportunidades, incluyendo el ejercicio de permisos de paternidad y maternidad. Al finalizar el periodo, un total de 39 colaboradoras y 33 colaboradores hicieron uso de su licencia correspondiente, observándose un índice de reincorporación del 95% en mujeres y un 100% en hombres. Asimismo, con respecto a los colaboradores que ejercieron su maternidad o paternidad

durante 2024, un 139% de mujeres y un 103% de hombres continúan siendo parte de la Institución al cierre de 2025.

También nos aseguramos de mantener la equidad en la fijación de las remuneraciones, reconociendo los salarios de manera justa y sin ningún tipo de sesgo de género. Para garantizar este enfoque, empleamos un sistema de escalafones basado en la metodología *HAY* (también conocido como el Método *Hay Guide Chart-Profile*). Además, llevamos a cabo un análisis continuo de los niveles salariales en el mercado para asegurarnos de ser competitivos en el establecimiento de los rangos salariales.

A continuación, se presenta el indicador salarial desglosado por género para las diversas categorías profesionales dentro de nuestra institución. Las disparidades salariales se explican por la distribución de colaboradores según género en las distintas subcategorías y su antigüedad; no obstante, no existen diferencias entre colaboradores que desempeñen las mismas responsabilidades y tengan una trayectoria similar.

Salarios y remuneraciones 2025

Categoría profesional	Promedio anual de la remuneración fija
	Ratio salarial (M/H)
Ejecutivos	1.0
Gerentes	1.0
Mandos medios	1.0
Analistas, ejecutivos y oficiales	0.9
Asistentes y auxiliares	1.1

La contraprestación de nuestros colaboradores también incluye beneficios adicionales como: subsidios de alimentación, bonificaciones por antigüedad, créditos comerciales, educación profesional, uso de guardería, descuentos en pensiones de educación escolar de los hijos y hermanos de los colaboradores, seguro de salud y de vida y campañas médicas preventivas.

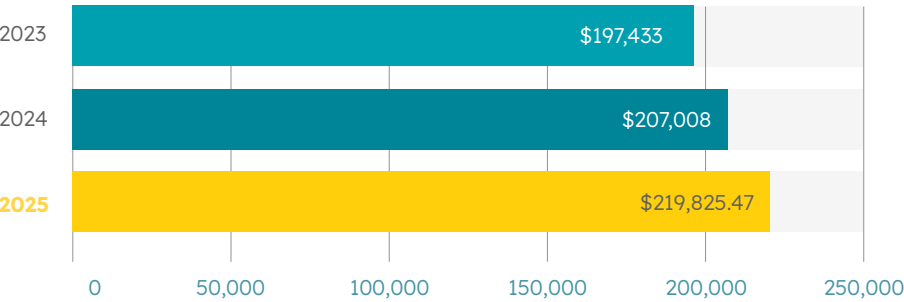
7.4 **Capacitación y desarrollo de carrera**

GRI 3-3, 201-3, 404-1, 404-2, 404-3

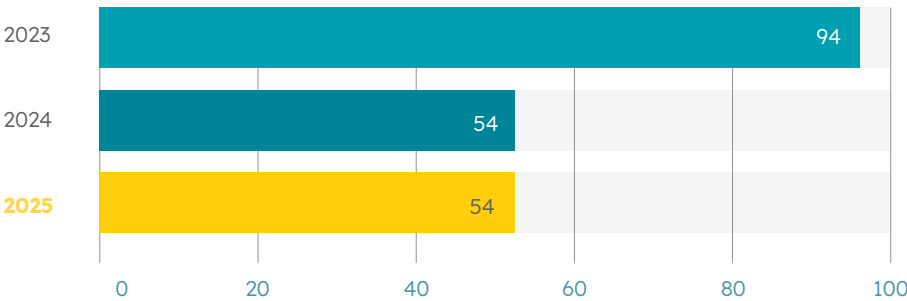
Ratificamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante la continuidad de iniciativas orientadas a promover el aprendizaje continuo y a responder a las necesidades de desarrollo de las distintas áreas de la organización, contribuyendo así al logro de los objetivos estratégicos y al desempeño de los equipos.

Como parte de este enfoque, en 2025 implementamos 54 programas de capacitación, alcanzando un promedio de 28.49 horas de formación por colaborador, con una inversión de USD 219,825.47.

Inversión en capacitación (USD)



Número de programas de capacitación



Nuestros programas de capacitación abarcan tanto el desarrollo de habilidades transversales como aquellas específicas por puesto. También mantenemos convenios con diversas universidades que facilitan el acceso a estudios de pregrado y posgrado con descuentos especiales.

Como resultado de estos esfuerzos, a continuación, se presenta el alcance del plan de capacitación ejecutado durante el 2025.

Colaboradores capacitados	No. de asistentes	Hombres	(%)	Mujeres	(%)	No. total de horas	Cantidad de horas/ participante
Ejecutivos	10	6	60%	4	40%	37	3.65
Gerentes	69	30	43%	39	57%	2,404	34.84
Mandos medios	228	89	39%	139	61%	8,222	36.06
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	570	315	55%	255	45%	16,976	29.78
Asistentes y auxiliares	754	337	45%	417	55%	18,834	24.98
Total	1631	777	48%	854	52%	46,474	28.49



En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, en el Banco también proporcionamos formación especializada en la gestión integrada de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tanto a nivel operativo como estratégico.

No. de colaboradores capacitados:

- 89 SARAS
- 70 Finanzas sostenibles y/o productos verdes
- 32 Talleres relacionados con clima y naturaleza

7.5 Evaluaciones de desempeño

Anualmente evaluamos el desempeño de nuestros colaboradores a través de un proceso formal, alineado con la estrategia de talento humano. Estas evaluaciones permiten una gestión efectiva de las competencias y fomentan el desarrollo profesional.

En 2025, el 91.8% de nuestros colaboradores fueron evaluados.

Aquellos empleados contratados durante el último semestre no participaron en el proceso, ya que uno de los requisitos es haber trabajado al menos seis meses en la institución.

Categoría profesional	No. total, de colaboradores en 2025	No. colaboradores evaluados en 2025	(%) de colaboradores evaluados en 2025
Ejecutivos	10	0	0%
Gerentes	62	27	44%
Mandos medios	225	190	84%
Analistas, ejecutivos y oficiales	521	501	96%
Asistentes y auxiliares	709	684	96%
Total	1,527	1,402	91.8%



El número de colaboradores evaluados 2025 se distribuye de la siguiente manera según su sexo:

Categoría profesional	No. total de colaboradores	Sexo		No. colaboradores evaluados	Sexo		Porcentaje (%) colaboradores evaluados	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	10	6	4	0	0	0	0.0%	0.0%
Gerentes	62	26	36	27	12	15	46.2%	41.7%
Mandos medios	225	87	138	190	79	111	90.8%	80.4%
Analistas, ejecutivos y oficiales	521	286	235	501	276	225	96.5%	95.7%
Asistentes y auxiliares	709	316	393	684	301	383	95.3%	97.5%
Total	1,527	721	806	1,402	668	734	92.6%	91.1%

Los mecanismos de evaluación del desempeño de nuestro proceso contemplan tanto la autoevaluación referencial realizada por el propio colaborador, así como una evaluación realizada por su jefe inmediato. Aquellos que cumplen y superan los parámetros establecidos para su perfil de cargo son considerados para promociones a nivel gerencial y ejecutivo, sin importar su género.

Asimismo, contamos con un escalafón de referencia que permite que **el salario de los colaboradores también se ajuste de manera proporcional a su desempeño profesional.**

Ascensos o promociones internas

Nuestros colaboradores con un alto desempeño se vuelven posibles candidatos a ocupar posiciones de mayor responsabilidad. Por eso tenemos un incremento en la tendencia de que las vacantes internas sean cubiertas por nuestros funcionarios en lugar de ser reclutadas de manera externa.



Además, contamos con planes de sucesión para las posiciones que han sido categorizadas como clave dentro de la Institución, habiendo identificado sucesores en el corto, mediano y largo plazo para cada una de ellas.

Categoría profesional	No. total de colaboradores	Sexo		No. de colaboradores evaluados	Sexo		Porcentaje (%) de colaboradores ascendidos	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	10	6	4	7	4	3	66.7%	75.0%
Gerentes	69	30	39	2	0	2	0.0%	5.1%
Mandos medios	228	89	139	32	13	19	14.6%	13.7%
Analistas, ejecutivos y oficiales	570	315	255	61	34	27	10.8%	10.6%
Asistentes y auxiliares	754	337	417	68	34	34	10.1%	8.2%
Total	1,631	777	854	170	85	85	10.9%	10.0%

7.6 Seguridad y salud en el trabajo

GRI 3-3, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

En nuestra institución, disponemos de un sólido Sistema de Gestión de Seguridad y Salud que abarca políticas, lineamientos claros, actividades de control y monitoreo, así como programas de formación y sensibilización.

Definimos los lineamientos en el Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Riesgos y Oportunidades de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Reglamento de Higiene y Seguridad, el cual es difundido internamente en toda la organización.

Asimismo, nuestro equipo de seguridad y salud en el trabajo realiza identificaciones y evaluaciones periódicas de riesgos mediante un proceso analítico que prioriza el control y la mitigación de los riesgos identificados, lo cual incluye visitas regulares a todas nuestras oficinas. A través del diseño y ejecución de nuestro Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo, establecemos actividades preventivas orientadas a garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables. En línea con este compromiso y la normativa vigentes, actualizamos periódicamente nuestra matriz de riesgos laborales, la cual es presentada de manera oportuna ante el Ministerio de Trabajo.

Es importante destacar que, debido a la naturaleza de nuestras operaciones y las medidas que hemos implementado, no contamos con puestos de trabajo especialmente expuestos a riesgos para la seguridad y salud, ni tampoco hemos tenido incidentes graves reportados.

Constituimos cada dos años organismos paritarios adaptados a la cantidad de

colaboradores en las oficinas. Bajo este esquema, coexisten órganos como el Comité y el Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo, los cuales registramos formalmente en la plataforma del Sistema Único de Trabajo (SUT) del Ministerio de Trabajo. Su función principal es promover campañas de salud y vigilar el cumplimiento operativo de normas de prevención de riesgos laborales. La principal responsabilidad nacional sobre las acciones corresponde a los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo quienes sesionan cada dos meses.

Cada año capacitamos a nuestros colaboradores en seguridad y salud en el trabajo, además de la información ofrecida durante la inducción inicial. **Esto se complementa con campañas de sensibilización a través de diversos canales,** centrándonos especialmente en la prevención de riesgos.



Dentro nuestros esfuerzos de formación en seguridad resaltan aquellos orientados a tópicos como la aplicación del plan de emergencias, los primeros auxilios, el uso y manejo de extintores. En caso de emergencia, contamos con planes de respuesta, un conjunto de brigadistas debidamente capacitados y se realizan además simulacros de evacuación.

Desde la institución, también ofrecemos a nuestros colaboradores acciones preventivas para su salud física y emocional. Esto incluye exámenes médicos periódicos, programas de vacunación y acceso a servicios de salud. También brindamos capacitaciones presenciales y virtuales sobre prevención de riesgos laborales, primeros auxilios, manejo de extintores, planes de emergencia, nutrición saludable, prevención de alcohol, tabaco y drogas, pausas activas, planificación familiar y prevención de enfermedades de transmisión sexual, entre otros temas. Adicionalmente, impulsamos campañas de concienciación sobre educación vial, bioseguridad y pausas activas.

En el ámbito de la salud, organizamos jornadas de inmunización contra la influenza, EKG, donación de sangre, y prevención de cáncer cervicouterino y de mama, lactancia materna y programa de nutrición. Complementamos estas acciones con visitas periódicas de inspecciones generales realizados por los Jefes de Operaciones (JOP), señalización adecuada, difusión del Reglamento de Higiene y Seguridad y simulacros de evacuación, promoviendo así un entorno seguro y saludable para todos.

47
Capacitaciones y talleres presenciales
475.1
horas totales

29
Capacitaciones virtuales
3200
horas totales

Nota: Los simulacros de evacuación están inmersos en las capacitaciones y talleres presenciales.

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

Indicador	2023	2024	2025
Número de accidentes (sin accidentes in itinere)	3	2	2
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0
Número de días perdidos	15	6	27
Días ausentes reportados a la autoridad	6,120	6,118	4,654
Total de horas trabajadas	3,123,861.9	3,165,392.4	3,262,000.0
Número de empleados en plantilla en el año	1,551	1,586	1,631
Tasa de ausentismo	1.6	1.5	1.1
Tasa de riesgo	5.0	3.0	13.5

7.7 Clima y cultura

Como empleador queremos brindarles a nuestros colaboradores **el mejor entorno para su desarrollo, y promover un buen clima laboral.**

Junto con los beneficios especificados en cuanto a formación y bienestar, ofrecemos otros complementarios como préstamos y anticipos salariales, bonificaciones por antigüedad y remuneración variable en algunos perfiles por el tipo de funciones. Estas herramientas forman parte de la propuesta de valor institucional orientada a reducir el estrés financiero y resguardar la estabilidad socioeconómica de las familias del equipo en un entorno macroeconómico local desafiante.

Periódicamente, analizamos además nuestro clima laboral a través del **Organizational Culture Compass que hemos aplicado cada dos años desde el 2019.**

Este modelo contempla dimensiones como el liderazgo centrado en principios, la gestión ética, la sostenibilidad, el servicio al cliente, la innovación en equilibrio con la efectividad de los procesos, la orientación al logro, el desarrollo del talento, las interrelaciones interpersonales y la comunicación.

Los atributos institucionales en los que, de acuerdo con nuestros colaboradores, más se ha mejorado (en comparación con los resultados de estudios previos), incluyen:

- Buscar calidad y excelencia en todo lo que se hace.
- Los comportamientos de las personas están alineados con el propósito y los retos de la organización.
- Hay coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.
- Los comportamientos de las personas reflejan los valores de la organización.

Y consideramos importante también destacar aquellos atributos con las mayores valoraciones positivas del análisis más reciente:

- La experiencia de las personas y su nivel de compromiso son importantes.
- Se estimula y reconoce la innovación en la organización.
- Se brinda retroalimentación continua y se promueve el desarrollo de competencias.
- Se desarrollan acciones que contribuyen positivamente con la comunidad.





8

IMPACTO EN LA COMUNIDAD

- 8.1 Estrategia de educación e inclusión financiera
- 8.2 Educación financiera
- 8.3 Alcance de los programas de educación financiera
- 8.4 Inversión social y alianzas

Foco



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Zapatito de venus, Ecuador.

GRI FS16
SASB FN-CB-240a.4

8.1 Estrategia de educación e inclusión financiera

En Banco Bolivariano, estamos comprometidos con el desarrollo de la sociedad, tanto a través de nuestros productos y servicios, como mediante otras acciones orientadas hacia la educación financiera, el soporte comunitario y la empresa responsable.

Reconocemos la importancia de una sólida educación financiera como pilar para el desarrollo sostenible y la inclusión.

A través de una estrategia integral que combina la innovación digital con un acercamiento humano y personalizado, nos proponemos no solo aumentar la comprensión financiera entre nuestros clientes y la comunidad en general, sino también fomentar prácticas financieras responsables que contribuyan al bienestar económico de las personas y, por ende, al progreso sostenible.

Asimismo, en línea con nuestra participación en el mercado financiero nacional e internacional, buscamos promover la capacitación de la sociedad en el manejo de las finanzas, además de cumplir con las obligaciones establecidas por el regulador nacional en esta materia.

Nuestra mayor fuerza de inclusión financiera es nuestra infraestructura; desplegamos más de 5,600 Puntos BB a nivel nacional.

Más información al respecto puede ser encontrada en la sección **Canales físicos** del capítulo **Experiencia del cliente**.

Este canal de corresponsales no bancarios facilita la accesibilidad y la reducción de las desigualdades financieras, demostrando cómo viabilizamos la bancarización de zonas rurales y periurbanas donde la apertura de infraestructura tradicional resulta una limitación.



Por otro lado, somos parte del [Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad](#) (CERES), organismo que otorga el [Distintivo ESR®](#) - Empresa Socialmente Responsable. Desde su primera edición en Ecuador en 2021, este reconocimiento ha evidenciado un crecimiento sostenido en el número de empresas participantes y en el fortalecimiento de la gestión responsable en el país.

En Banco Bolivariano, hemos participado de manera continua en este proceso, obteniendo el Distintivo ESR desde 2023. A la fecha, contamos con tres distintivos obtenidos y nos encontramos en nuestra cuarta postulación; lo que refleja un compromiso sostenido con la integración de la responsabilidad social empresarial en nuestra gestión y con la generación de valor para nuestros grupos de interés y la sociedad.



8.2 Educación financiera

Aula BB

Tenemos un programa de educación financiera propio: [Aula BB](#), el cual cumplió once años de existencia en 2025 y está diseñado para brindar educación financiera para todos; es decir, abarca a públicos meta amplios y participantes externos- que van desde niños en edad escolar hasta adultos mayores -, así como internos - lo cual involucra a los colaboradores del Banco -. Ofrece una variedad de sesiones formativas tanto virtuales como presenciales, además del envío mensual de boletines electrónicos y la difusión de mensajes en redes sociales.

Todo ello tiene como propósito **promover buenos hábitos financieros entre la comunidad** a través de la divulgación de consejos de expertos.

Aula BB
Educación Financiera



Los objetivos específicos de este programa son:

1 Asegurar una educación financiera continua y permanente, de calidad y disponible a todo nuestro público objetivo a nivel nacional

2 Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas

3 Utilizar la tecnología para concientizar a los clientes del Banco sobre la importancia del buen manejo de sus finanzas

4 Brindar conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar a clientes y la comunidad en general su capacidad para adoptar decisiones adecuadas en el manejo de sus finanzas personales y/o empresariales

5 Orientar nuestro programa hacia el desarrollo de la capacidad financiera, entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero

Programa Tus Finanzas

Tus Finanzas es un esfuerzo asociativo que, a través de una plataforma web, **ofrece una variedad de recursos y herramientas para mejorar el manejo de las finanzas personales en Ecuador.**

A través de este programa, que gestiona nuestro aliado Aval S.A, y del que participamos diferentes entidades financieras del país, se brinda educación financiera a través de artículos, boletines electrónicos, webinars y contenido audiovisual, abarcando temas como administración de riesgos, ahorro, crédito, emprendimiento, seguridad social, servicios bancarios, entre otros.



Tus Finanzas proporciona herramientas prácticas como calculadoras de metas, simuladores de crédito y ahorro, **para ayudar a sus usuarios a planificar y gestionar mejor sus finanzas.**

También cuenta con un blog donde se comparten consejos y soluciones creativas para alcanzar metas financieras, así como información actualizada sobre eventos y noticias financieras relevantes.

8.3 Alcance de los programas de educación financiera

Mediante la operación de estos programas mencionados, en Banco Bolivariano cumplimos con la Resolución No. SB-2015-665, que solicita capacitar y concientizar a grupos de beneficiarios distribuidos en 0.50% del total de nuestros clientes, incrementando anualmente un 20% ese universo.

En 2025 logramos un alcance total de **20,210 personas capacitadas**, a través de actividades virtuales y presenciales.

A continuación, se detalla el número de impresiones alcanzadas por cada segmento y canal empleado:

Mecanismo	Categoría	Segmento de capacitados	Alcance total
Institucional (Aula BB)	Actividades presenciales	Niños escolares (5 a 8 años)	8,921
		Preadolescentes (9 a 12 años)	6,554
		Jóvenes (13 a 17 años)	2,879
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	1,335
		Adultos (25 a 64 años)	33
		Adultos mayores (+ 65 años)	433
		Colaboradores	55
	Publicaciones en redes sociales	Facebook	12,417,995
		Twitter	6,452,071
		LinkedIn	5,671,488
Asociativo (Tus Finanzas)	Prensa	Publicaciones	90
	Radio	Informativo	1,200
	Medios digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	5,464
	Prensa	Prensa	12,000
Total gestión (alcance) 2025			24,580,518

Además, durante 2025, realizamos 80 sesiones de educación financiera para 30 empresas cuya nómina se gestiona a través de nuestro Banco, con el objetivo de reforzar la educación financiera de sus propios colaboradores. Estas sesiones forman parte de nuestro compromiso continuo con la educación financiera integral para nuestros grupos de interés.





Nuestro programa institucional de educación financiera tiene como objetivo informar, concienciar y educar a grupos y subgrupos de la población sobre el manejo de sus finanzas personales.

Como se mencionó previamente, con el apoyo de AVAL, se logró un alcance de **20,210 personas a través de 226 actividades presenciales y virtuales.**

A continuación, se detallan nuestras actividades realizadas con el apoyo de Aval en 2025:

Segmento de capacitados	Temática	Cantidad de charlas y talleres	Alcance total
Niños escolares (5 a 8 años)	Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando	90 charlas en escuelas de Quito y Latacunga	8,921
Preadolescentes (9 a 12 años)	Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando	55 charlas en escuelas de Quito, Latacunga y Pujilí	6,554
Jóvenes (13 a 17 años)	- Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando - Consumo responsable, - Entendiendo el manejo del dinero.	36 charlas en Quito y Latacunga	2,879
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	- Manejo de crédito - Planificación - Ahorro - Medios de pago - COSEDE	26 charlas en universidades de Quito y Quevedo	1,335
Adultos (25 a 64 años)	- Planificación y presupuesto - Ahorro - Medios de pago - COSEDE	1 taller en Latacunga	33
Adultos mayores (>65 años)	- Prevención del riesgo financiero - Medios de pago electrónico - COSEDE	18 talleres en Quito	433

Boletín electrónico

Bajo el esquema asociativo, enviamos mensualmente boletines electrónicos a nivel nacional. En 2025, se enviaron doce boletines enfocados en las siguientes temáticas:

Hasta diciembre de 2025 el alcance del boletín mensual correspondiente a cada auspiciante del programa Tus Finanzas fue de **1,030 suscriptores nuevos**.

Mes	Tema
Enero	Haz de tu 2025 un éxito financiero
Febrero	Acuerdos en familia para cumplir metas financieras objetivas
Marzo	No sigas las tendencias que te incitan a gastar
Abril	Conoce todo sobre el crédito
Mayo	La inversión emocional y financiera de criar hijos en el siglo XXI
Junio	Cómo afecta el entorno a nuestras finanzas
Julio	La psicología del dinero: cómo tus emociones influyen en tus finanzas
Agosto	Conoce sobre invertir en bienes raíces
Septiembre	El crédito para emprender tu negocio
Octubre	Fin de año increíble con tus ahorros
Noviembre	White Friday - ¿Qué significa eso?
Diciembre	Reflexiones financieras de fin de año: lo que funcionó, lo que no y cómo mejorar



8.4 Inversión social y alianzas



Para fortalecer las capacidades de los profesionales de las organizaciones que utilizan servicios de Banco Bolivariano, les entregamos programas de educación financiera que son impartidos por nuestros colaboradores a través de charlas de una hora de duración. El alcance de esta iniciativa durante 2025 se especifica en la sección anterior de este mismo capítulo.

También, con el fin de respaldar la iniciativa gubernamental para combatir la desnutrición crónica infantil, mantuvimos nuestra contribución a la fundación [REDNI](#), que se dedica a prevenir esta condición y tiene como meta disminuir su incidencia en niños menores de 2 años del 27% al 10% para el año 2030.



Realizamos, además, donaciones a **diferentes organizaciones sociales.**



9

DESARROLLO SOSTENIBLE **DESDE EL CLIENTE**

- 9.1 Riesgos ambientales y sociales
- 9.2 Productos con criterios ambientales
- 9.3 Productos con criterios sociales
- 9.4 Fondeo sostenible y bonos
- 9.5 Principios de Banca Responsable (PBR)
- 9.6 Clima y naturaleza en el portafolio

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Chuquiragua, Ecuador.

9.1 Riesgos ambientales y sociales

GRI 3-3, 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10

SASB FN-CB-410a.2; FN-MF-450a.3, FN-MF-270b.3

Reconocemos que las actividades de nuestros clientes podrían generar impactos ambientales y sociales que incidan en el entorno y calidad de vida de las personas.

En ese contexto, colaboramos estrechamente con ellos para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados a sus operaciones, fomentando su desarrollo económico responsable.

El Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) cumple un rol fundamental al proporcionar herramientas dentro del proceso de evaluación crediticia para identificar y gestionar los riesgos asociados a las actividades que financiamos como el Banco. Bajo este enfoque, anticipamos y prevenimos posibles impactos negativos,

garantizando el cumplimiento de la normativa aplicable a cada sector y promoviendo prácticas sostenibles alineadas a las [Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social](#) de la [Corporación Financiera Internacional](#) (IFC, por sus siglas en inglés).

Asimismo, contamos con documentos y procedimientos actualizados conforme a la [Resolución SB-2022-1212](#) de la [Superintendencia de Bancos](#), entre los que destacan:

- **Manual SARAS:** establece directrices, pasos a seguir y responsabilidades para su correcta aplicación.
- **Lista de exclusión:** define las actividades no financiables.

Aplicamos el SARAS a las solicitudes de crédito dirigidas a nuestros clientes de la Banca Comercial, abarcando los segmentos de Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme), Empresarial y Corporativo (incluyendo a Gran Corporativo).

Iniciamos el proceso con la categorización de cada operación crediticia, tomando en cuenta factores clave como el sector de actividad del cliente, el tamaño de la empresa, su ubicación, así como el monto, el plazo y el destino de los recursos. Cuando identificamos operaciones con un nivel de riesgo elevado, aplicamos procesos de debida diligencia ampliada y definimos compromisos de cumplimiento, acompañados de un monitoreo periódico en caso de detectarse brechas.

Clientes categorizados al 2025

501

Clientes evaluados mediante debidas diligencias

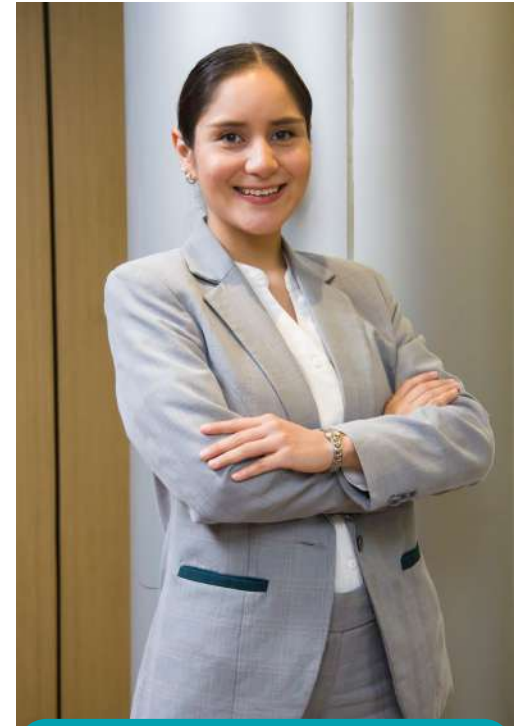
150

Porcentaje de la cartera productiva evaluada por el SARAS

54%

Monto total de operaciones evaluadas bajo el SARAS (USD millones)

1,780,789,027.39



Hasta diciembre 2025, en Banco Bolivariano categorizamos 501 clientes, cuya financiación representó un total de USD 1,780 millones.

- Con el fin de promover la ejecución de proyectos que tengan un efecto beneficioso en el entorno social y ambiental, contamos con la categoría de construcción sostenible y entregamos asistencia especializada en la consecución de la [Certificación EDGE](#).
- Integramos la evaluación de riesgos ambientales en el proceso de avalúo para la constitución de hipotecas, con un enfoque de potencial riesgo ante eventos climáticos extremos como inundaciones.

Este tipo de iniciativas nos permiten hacer frente a los principales riesgos y las oportunidades derivados del cambio climático que tienen el potencial para generar cambios sustanciales en las operaciones del Banco y en sus flujos de efectivo:

Categoría (riesgo u oportunidad)	Descripción	Clasificación	Potencial impacto	Implicaciones financieras	Mecanismos empleados para gestionar el riesgo u oportunidad
Riesgo	Incremento de desastres naturales	Físico	Interrupción de operaciones bancarias y daño a sucursales.	Pérdidas por daños en infraestructura y caída en ingresos por servicios interrumpidos.	Seguro para infraestructura, digitalización de servicios, obras civiles de mitigación de inundaciones, limpieza de alcantarillado.
Riesgo	Regulaciones climáticas más estrictas	De transición	Incremento en costos de cumplimiento y adaptación.	Multas o sanciones por incumplimiento, costos de consultoría.	Implementación de políticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).
Riesgo	Reducción en el valor de activos de los clientes asociados a inundaciones, sequías y desastres naturales	Físico	Deterioro de activos inmobiliarios, agrícolas o industriales utilizados como garantía en créditos; incremento en el riesgo de impago.	Aumento de provisiones para cubrir posibles pérdidas crediticias, reducción en el valor de las garantías y mayor riesgo de morosidad.	Evaluación periódica del valor de las garantías, diversificación de la cartera de crédito
Oportunidad	Crecimiento en la demanda de financiamiento verde	De transición	Aumento de clientes interesados en productos financieros sostenibles.	Incremento en ingresos por nuevos productos como bonos verdes o créditos para proyectos sostenibles.	Creación de productos financieros específicos para energías renovables y sostenibilidad.

Por otro lado, confirmamos que durante el período de reporte no hemos registrado pérdidas monetarias derivadas de procedimientos legales asociados con préstamos hipotecarios discriminatorios.

9.2 Productos con criterios ambientales

GRI 3-3, FS7, FS8
SASB FN-CB-240a.1

En Banco Bolivariano tenemos productos de crédito que están diseñados de manera específica para **acompañar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.**



credimax
Crédito Verde

Dirigimos esta solución financiera a personas naturales, para financiar la compra de equipos de alta eficiencia energética, de generación de energía renovable y para la adquisición de vivienda en proyectos que cuenten con una certificación de construcción sostenible que permiten disminuir el consumo de agua y energía eléctrica, contribuyendo al medio ambiente.

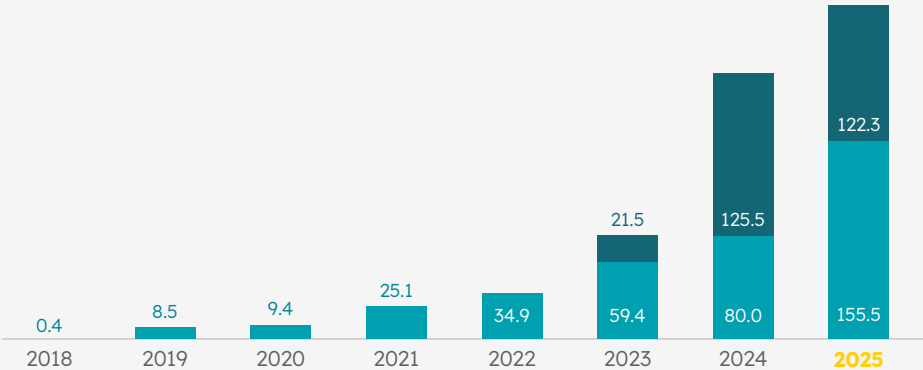
crediplus
Crédito Verde

Por medio de esta alternativa, apoyamos a empresas a financiar la compra de equipos, tecnologías eficientes y proyectos que generen eficiencias en el uso de recursos, para reducir sus impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

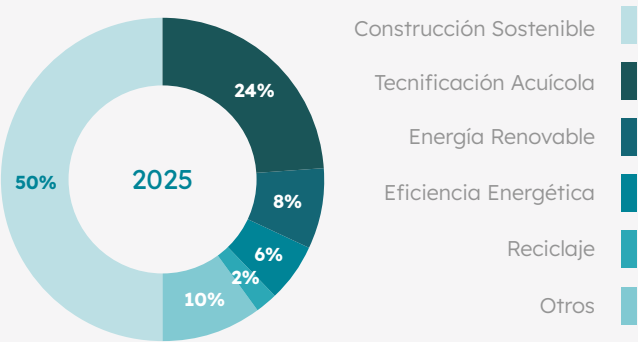
Evolución de los productos con criterios ambientales

Indicadores	2023	2024	2025
Número de operaciones de crédito verde en el año	63	90	235
Monto por créditos verdes entregado (en el año) (millones USD)	59.4	80.0	155.5
Saldo a cierre de año (créditos verdes; millones USD)	101.9	153.9	251.2

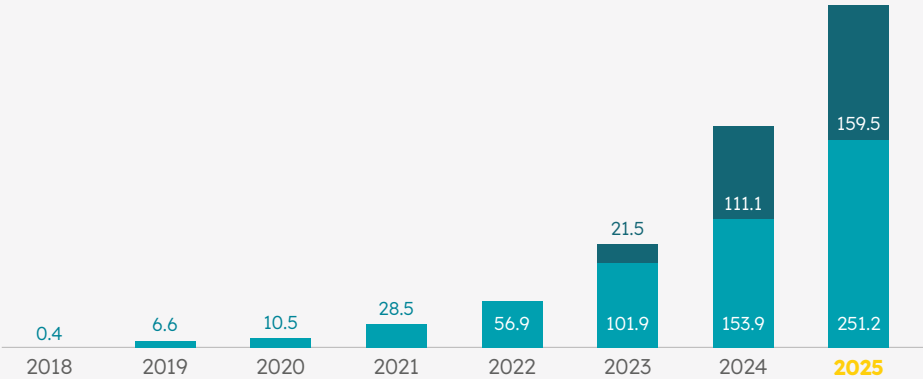
Colocación histórica de productos con criterios ambientales



Destinos de financiamiento en 2025



Evolución de la cartera de productos con criterios ambientales



Adicionalmente, contamos con un programa de asistencia técnica, para apoyar a clientes del sector de la construcción en la adopción de prácticas sostenibles a través de la certificación EDGE o LEED, promoviendo proyectos más eficientes y bajos en carbono, fortaleciendo tanto su competitividad, como nuestra oferta de financiamiento sostenible.

Este programa está alineado con nuestro producto de crédito verde con el que, hasta la fecha, **hemos acompañado a más de 30 proyectos, en 9 localidades diferentes, de los cuales más de 15 han recibido un apoyo económico para la gestión de la certificación EDGE.**

Proyectos de construcción sostenible

Guayaquil	10
Quito	6
Samborondón	6
Playas	2
Punta Blanca	2
Ambato	1
Barandua	1
Cuenca	1
Machala	1

30 proyectos



En nuestro compromiso continuo con la sostenibilidad y la ampliación de soluciones verdes, fortalecimos el portafolio con productos competitivos para la adquisición de paneles solares y vehículos eléctricos, tanto para empresas como para personas. Asimismo, ofrecemos un beneficio especial a las personas naturales que adquieren un bien en un proyecto certificado EDGE o LEED.

La razón de ser del financiamiento sostenible es generar un impacto positivo, por ello, nos enorgullece mostrar como la colocación de créditos verdes y azules se traduce directamente en beneficios ambientales significativos, tal como se detalla a continuación, demostrando su rol fundamental en la construcción de un futuro más sostenible.

Impactos del portafolio

Crédito verde



84,015 ton
Desechos evitados



10.5 Mgal
Diésel ahorrado



185 Mm³
Agua ahorrada



410,629 m²
Construcción certificada



1,857 ha
Banano orgánico



19,626 MWh
Energía generada



2,086 MWh
Energía ahorrada

Corresponde al impacto anual, con la excepción de Construcción y Banano, que se acumulan.

Impactos del portafolio

Crédito Azul



415,831 ton
Producción sostenible



170,678m³
Agua tratada

Corresponde al impacto anual por la gestión de nuestros clientes financiados.

A dos años de su emisión, presentamos en 2025 el tercer Reporte del Bono Azul, alineado con los [Principios de Bonos Verdes](#) (2021) de la [ICMA](#), verificando la colocación total de los fondos y destacando su impacto en proyectos sostenibles que impulsan una economía baja en carbono. Adicionalmente, gestionamos la adecuada colocación de los fondos del Bono Azul a clientes en dos categorías principales: Marisco Sostenible, y Gestión del agua y las aguas residuales.

En 2025, consolidamos una estrategia integral de fortalecimiento de capacidades mediante la implementación de un programa estructurado de talleres y capacitaciones dirigidos a clientes y colaboradores internos.

- El número de colaboradores que fueron instruidos de forma práctica en el SARAS, las finanzas sostenibles, los productos verdes, las metodologías climáticas, de naturaleza y biodiversidad del Banco en 2025 se detallan en la sección [Capacitación y desarrollo de carrera del capítulo Experiencia de equipo.](#)



- En el ámbito de desarrollo de capacidades en los clientes, destacamos el taller “Naturaleza como activo de tu negocio”, concebido como un espacio técnico para promover la integración de la naturaleza y la biodiversidad en la gestión empresarial y en la toma de decisiones financieras. Este taller se desarrolló en dos sesiones presenciales y dos online lo cual nos permitió sensibilizar, transferir conocimientos especializados sobre la identificación de riesgos y oportunidades asociados al capital natural y fortalecer las relaciones con clientes y colaboradores, posicionándonos como líderes de sostenibilidad en el mercado.

De manera complementaria, ejecutamos capacitaciones en temáticas como instrumentos financieros vinculados a biodiversidad y construcción sostenible, dirigidas a diversas áreas a nivel nacional. En conjunto, estas iniciativas contribuyeron al fortalecimiento de nuestras capacidades institucionales, la alineación de criterios técnicos entre áreas estratégicas y el posicionamiento de la organización como referente en finanzas sostenibles y gestión de la biodiversidad.

9.3 Productos con criterios sociales

GRI FS7

SASB FN-CB-240a.1

Reconocemos que nuestro impacto social abarca tanto a productos de ahorro como a productos de crédito.

Ya sea a través de cuentas de ahorro que fomentan la planificación financiera a largo plazo o de líneas de crédito que respaldan la expansión de negocios y la realización de metas personales, nos esforzamos por ser un aliado confiable en el camino hacia el logro de los objetivos financieros de quienes confían en nosotros.

Todos nuestros productos y servicios están orientados a una amplia diversidad de clientes. No obstante, tenemos un producto específico de crédito, **Credimax Mujer**, que permite impulsar la accesibilidad para ellas, creando oportunidades para todas las usuarias del sistema financiero. Además, tenemos un conjunto de productos complementarios en línea para el género femenino, **Contigo Mujer**, que a su vez es una comunidad de intercambio de conocimientos y desarrollo.

Satisfaciendo otras necesidades de nuestros clientes, creamos **Credimax Educativo**, para quienes buscan avanzar en su desarrollo profesional financiando sus estudios de posgrado, tanto en el país como en el extranjero. Así facilitamos el acceso a oportunidades educativas de calidad y contribuimos al fortalecimiento del capital humano en nuestra comunidad.



Ahorro

cuentaMÁS+



(Ahorro programado)

Permite al cliente, a través de una tasa preferencial, alcanzar sus metas de forma programada ahorrando los fondos de reserva, décimos o cualquier otro ingreso adicional.

cuentaKids



Diseñada para ayudar a inculcar el ahorro a los niños de 0 a 12 años el ahorro. Una vez que cumplen los 13, automáticamente esta pasa a ser una Cuenta Joven.

cuentaJoven



Dirigida a jóvenes de 13 a 17 años, que están en proceso de aprender el valor del dinero y la responsabilidad que conlleva su uso. Cuando el joven cumple 18 años, su cuenta puede ser actualizada a una Cuenta de Ahorros con todos sus beneficios.



Evolución de los productos sociales de ahorro

Indicadores	2023	2024	2025
Valor de los depósitos - Cuenta Más+ (de ahorro programado; USD millones)	38.4	43.1	59.1
Número de clientes - Cuenta Más+ (de ahorro programado)	116,129	132,340	113,039
Valor de los depósitos - Cuenta Kids (USD millones)	4.5	4.4	4.4
Número de clientes - Cuenta Kids	7,256	7,028	4,571
Valor de los depósitos - Cuenta Joven (USD millones)	7.8	7.4	7.9
Número de clientes - Cuenta Joven	11,638	12,161	9,038

Crédito

credimax
Mujer

Oferta segmentada de crédito de consumo de libre destino dirigida para las mujeres clientes del Banco a través de canal on-line o presencial.

credimax
Educativo

Diseñado para el financiamiento de estudios de cuarto nivel (postgrados) como maestrías y/o doctorados locales o en el exterior.

Evolución de Credimax Mujer

Indicadores	2023	2024	2025
Monto de Credimax Mujer entregado en el año (USD millones)	8.0	21.8	14.6
Cantidad anual de operaciones de Credimax Mujer	1,105	2,465	1,505

Evolución de Credimax Educativo

Indicadores	2023	2024	2025
Credimax Educativo en el año (USD millones)	1.2	1.1	0.8
Número de clientes de Credimax Educativo	74	73	54
Saldo al cierre de año Credimax Educativo (USD millones)	2.4	2.6	2.4

Crédito

credimax
Hipotecario

Al facilitar el acceso a créditos hipotecarios, no solo estamos contribuyendo al bienestar y la estabilidad de nuestros clientes, sino que también estamos apoyando el desarrollo de comunidades sólidas y prósperas, donde la vivienda es un pilar fundamental en la vida de las personas y familias.

Crédito a pymes

Destacamos el crédito a pymes grandes y pequeñas, quienes son proveedores de nuestros clientes empresariales y corporativos. A través de este mecanismo, generamos un impacto social y económico positivo, contribuyendo a que puedan operar y generar empleo.

Evolución de Credimax Hipotecario

Indicadores	2023	2024	2025
Crédito vivienda entregado en el año (USD millones)	43.9	60.4	67.8
Clientes de crédito de vivienda	230	341	346
Saldo a cierre de año Crédito de vivienda (USD millones)	107.6	134.04	163.33

Evolución de créditos a pymes

Indicadores	2023	2024	2025
Monto de créditos entregados a empresas de la cadena de valor de los clientes corporativo y empresariales (USD millones)	285.93	267.71	320.22
Saldo a cierre de año (crédito cadena de valor clientes corporativos y empresariales) (USD millones)	67.19	77.58	93.96
Número de clientes de crédito pyme grandes y pequeñas dentro de la cadena de valor de clientes corporativos y empresariales (en el año)	881	703	571

Crédito

credirol

Por su impacto social, destaca también el crédito de nómina que entregamos a los colaboradores de las empresas que procesan su rol de pagos con Banco Bolivariano. Se trata de un crédito de consumo cuyo objetivo es ofrecer un producto ágil y de características financieras atractivas para atender los gastos o inversiones del personal.

Evolución de Credirol

Indicadores	2023	2024	2025
Crédito nómina entregado en el año a empleados de compañías con crédito corporativo o empresarial (USD millones)	4.82	9.08	11.01



Otros productos que generan impacto social

En Banco Bolivariano ofrecemos una variedad de productos financieros que van más allá de las necesidades convencionales de nuestros clientes, diseñados para generar un impacto social positivo.

Remesas familiares: Ecuagiros

En 2025, en Banco Bolivariano conmemoramos los 25 años de la División de Remesas Familiares, reafirmando nuestro liderazgo en el mercado ecuatoriano a través de una estrategia centrada en la inclusión financiera, la innovación y la cercanía con nuestros clientes. Durante el año, fortalecimos nuestros servicios optimizando el pago de las remesas en tiempo real y reduciendo significativamente los tiempos de procesamiento y acreditación. Como parte de nuestro compromiso con el acceso financiero, ampliamos nuestra red a más de 3,000 puntos de pago a nivel nacional, incrementando nuestra cobertura tanto en zonas urbanas como rurales.

Esta expansión nos permitió acercar servicios financieros a miles de familias ecuatorianas, impulsando la bancarización y promoviendo un mayor uso de cuentas para la recepción de remesas. El desempeño del negocio se reflejó en el crecimiento sostenido de cuentas receptoras, en el incremento de los saldos promedio y en una mayor

dinámica transaccional, especialmente en flujos provenientes de Estados Unidos. De manera complementaria, el fortalecimiento de alianzas internacionales y el avance hacia un ecosistema integral de pagos transfronterizos contribuyeron a elevar nuestros estándares de experiencia del cliente, eficiencia operativa y sostenibilidad financiera.

Estos avances consolidan nuestro posicionamiento como uno de los principales referentes del sector de remesas en Ecuador y de pagos transfronterizos. La evolución del negocio continúa respaldándose en atributos altamente valorados por nuestros clientes: rapidez, seguridad, confiabilidad y gratuidad para el beneficiario y su familia, a través de integraciones de última tecnología, una gestión eficiente y relaciones de largo plazo con aliados estratégicos internacionales.

En Banco Bolivariano seguimos enfocados en fortalecer y fidelizar a nuestros clientes, consolidando una plataforma de crecimiento sostenible y escalable para el futuro.



9.4 Fondeo sostenible y bonos

GRI 3-3

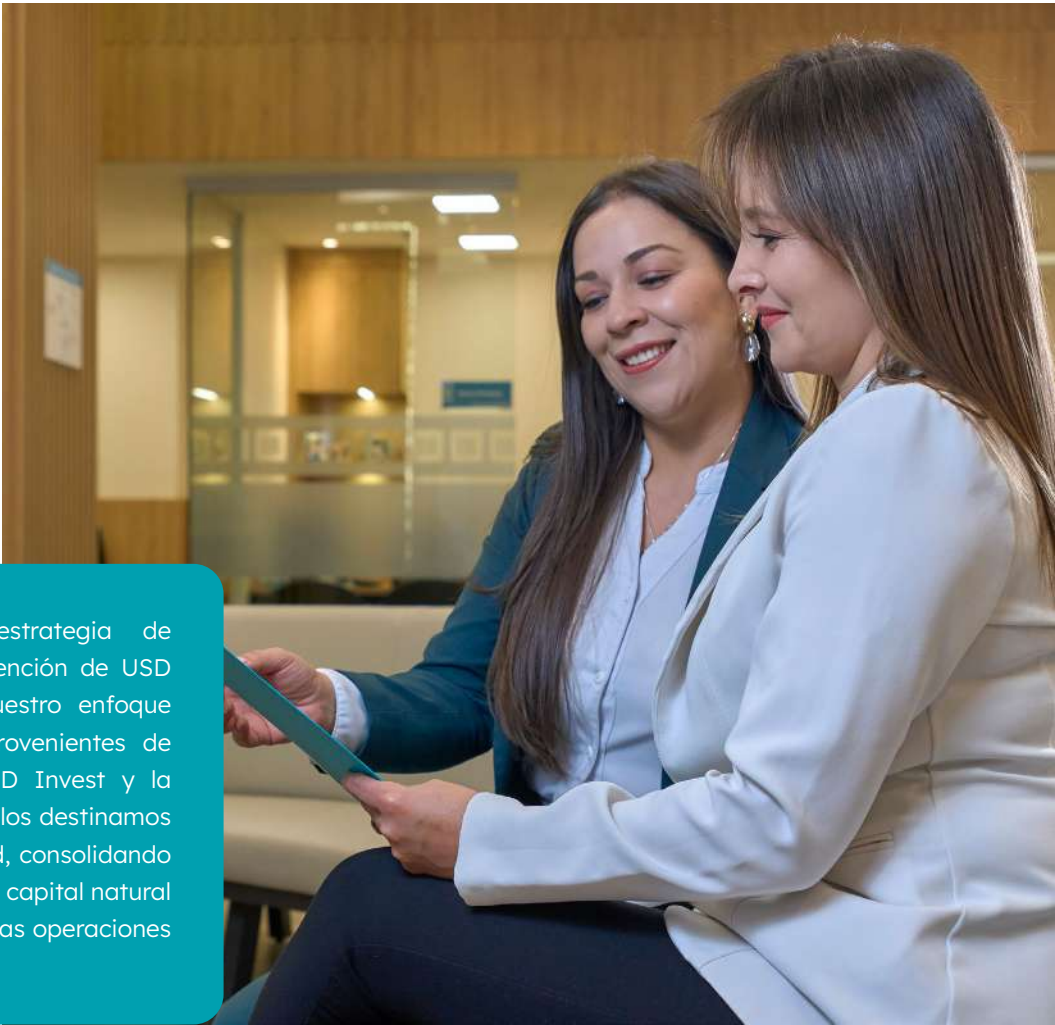
Acceso a capital: financiamiento internacional recibido

Mantenemos una colaboración activa y sinergia constante con organismos internacionales pertenecientes a la banca de desarrollo y multilateral, las cuales son esenciales en nuestra búsqueda de financiamiento internacional sostenible. Esta cooperación estratégica nos permite acceder a recursos financieros con enfoques sociales o ambientales alineados con los estándares internacionales de desarrollo, facilitando la ejecución de proyectos que promueven el progreso económico, social y ambiental en las comunidades a las que servimos. Al colaborar estrechamente con estos organismos especializados, no solo ampliamos nuestras oportunidades de financiamiento, sino que también fortalecemos nuestro compromiso con la sostenibilidad y contribuimos de manera más significativa al logro de objetivos internos y externos tales como:

1) Potenciar el acceso a fondos internacionales de inversión con un carácter sostenible

2) Recibir un acompañamiento en los procesos de colocación de esos créditos, de manera que se pueda garantizar el fiel cumplimiento de los objetivos con los que fueron establecidos

Durante 2025, fortalecimos nuestra estrategia de financiamiento sostenible mediante la obtención de USD 120 millones en fondeo, alineado con nuestro enfoque de banca responsable. Estos recursos, provenientes de Banco Holandés de Desarrollo (FMO), BID Invest y la Corporación Financiera Internacional (IFC), los destinamos al financiamiento del Bono de Biodiversidad, consolidando nuestro compromiso con la conservación del capital natural y la integración de criterios ambientales en las operaciones y el portafolio institucional.



Estas alianzas estratégicas con organismos multilaterales y de desarrollo refuerzan nuestra capacidad para movilizar capital hacia iniciativas con impacto ambiental y social positivo, lo que nos permite contribuir activamente a la transición hacia una economía más sostenible, resiliente e inclusiva.

Adicionalmente, consolidamos nuestra colaboración internacional de carácter sostenible mediante la participación en las Reuniones Anuales De las Asambleas de Gobernadores del BID celebradas en Santiago de Chile en el mes de marzo y en la 59a Asamblea de la [Federación Latinoamericana de Bancos](#) (FELABAN) celebrada en Miami, EE.UU., en el mes de noviembre. Estos encuentros propiciaron la continuidad a la relación que mantenemos con organismos multilaterales y la banca de inversión en el contexto del apoyo financiero de carácter social y ambiental.

Cifras en USD miles

Institución	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
FMO	10,000		30,000			20,000	60,000
BID Invest		20,000		40,000		50,000	110,000
FINDEV Canadá				40,000			40,000
KFW - DEG				20,000			20,000
CFN					6,000		6,000
IFC					30,000	50,000	80,000
Finance in Motion					15,000		15,000
Total	10,000	20,000	30,000	100,000	51,000	120,000	331,000

De cara al año 2026, planeamos estrechar las **relaciones de financiamiento sostenible que existen con fondos de inversión y otros órganos internacionales.**

Bono Azul

En 2023 emitimos nuestro Bono Azul, el primer instrumento temático de Banco Bolivariano, el cual contó con dos grandes inversionistas: el [Banco Interamericano de Desarrollo](#) (BID Invest) y [FinDev Canadá](#). Esta emisión se compone de USD 80 millones y destaca a nivel global por ser el primer bono de este tipo que incorpora incentivos vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad en el mundo.



Dentro de estos compromisos específicos, asumimos la adhesión a los principios del [Task Force on Nature-related Financial Disclosures](#) (TNFD), una iniciativa esencial que nos permite evaluar y mitigar los riesgos y oportunidades relacionados con el capital natural en las operaciones financieras. Con este hito, reflejamos nuestra dedicación no solo a la rentabilidad económica, sino también a la preservación y restauración del medio ambiente.

9.4 Principios de Banca Responsable (PBR)

En Banco Bolivariano, nos adherimos voluntariamente a los [Principios de Banca Responsable](#) (PBR) en el año 2019, los cuales son promovidos y coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI). Estos principios tienen como objetivo proporcionar un marco de referencia sólido que actualmente permite alinear la estrategia de las entidades financieras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alineados con nuestra Estrategia de Sostenibilidad, priorizamos el fortalecimiento y la promoción de **productos y servicios que impulsen el progreso económico y social, al mismo tiempo que salvaguardan el medio ambiente.**

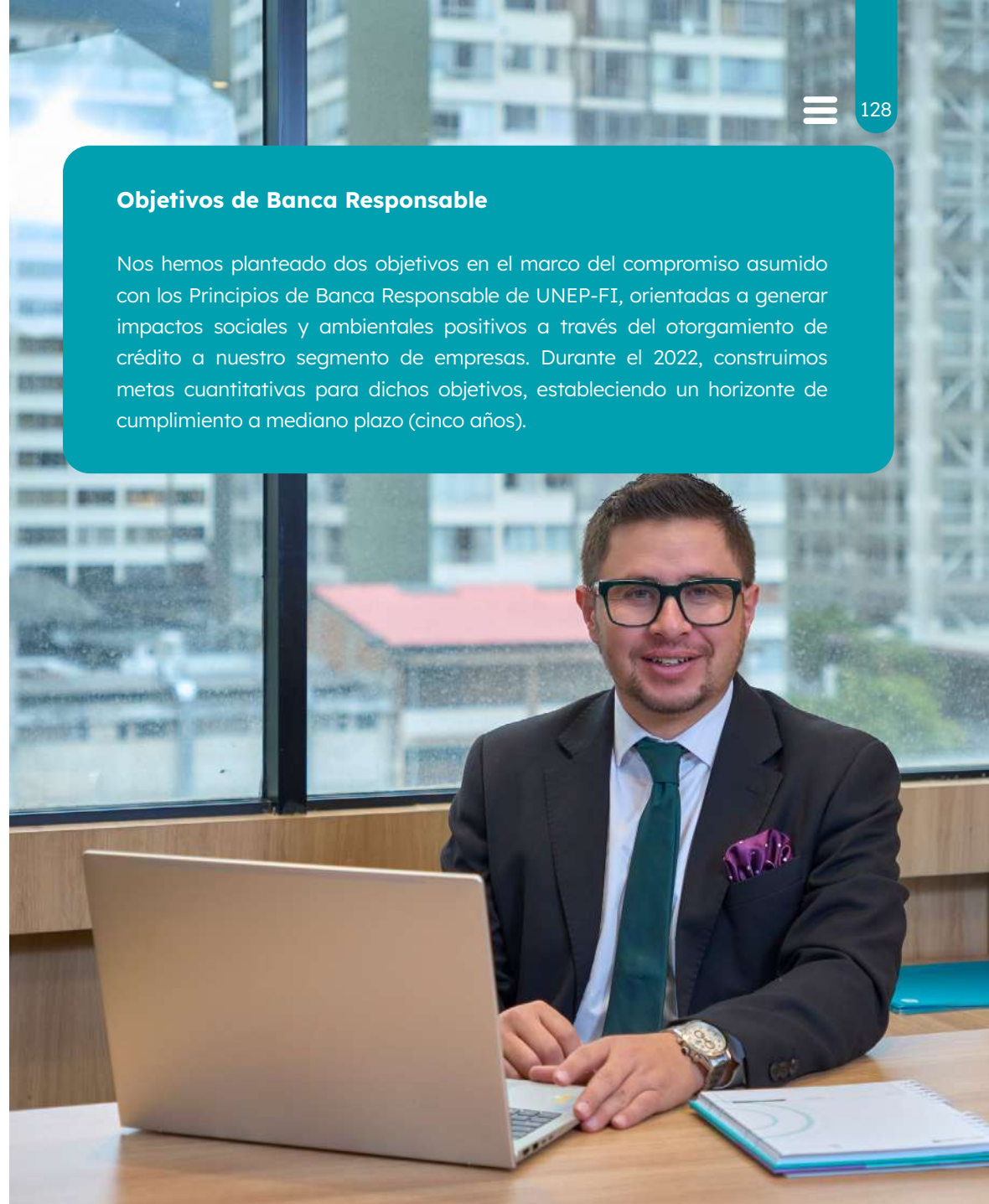
Como parte de este enfoque, implementamos el Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), incorporando criterios ASG en nuestras operaciones crediticias. Asimismo, promovemos el desarrollo de productos financieros sostenibles y potenciamos el financiamiento a pequeñas y medianas empresas (PYMES), reconociendo su rol en la generación de empleo y el crecimiento económico.

Para consolidar esta relación entre las actividades comerciales y el enfoque sostenible, hemos establecido objetivos específicos que abordan las principales áreas de impacto potencial de nuestra cartera. Estos objetivos se han determinado aplicando las directrices y herramientas proporcionadas por UNEP-FI.

 Más información sobre el proceso de establecimiento de los objetivos en la sección de **Identificación de Impactos del Portafolio del Anexo I.**

Objetivos de Banca Responsable

Nos hemos planteado dos objetivos en el marco del compromiso asumido con los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, orientadas a generar impactos sociales y ambientales positivos a través del otorgamiento de crédito a nuestro segmento de empresas. Durante el 2022, construimos metas cuantitativas para dichos objetivos, estableciendo un horizonte de cumplimiento a mediano plazo (cinco años).



Objetivos y metas de Banca Responsable

Objetivo 1

ODS relacionados 9 12 13

Áreas de impacto	Residuos, clima.
Impacto propuesto	Facilitar en los clientes de crédito de la banca empresas el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
Resultados de negocio (indicadores)	Aumentar la colocación, saldo y número de clientes de: 1) Los créditos verdes. El tipo de proyectos que se incluyen dentro de este producto de crédito incluye: • Electrificación de actividades para sustituir el uso de combustibles fósiles. • Construcción con criterios de sostenibilidad: edificios con certificación EDGE o LEED. • Instalación de paneles solares. • Mejora en el uso de los recursos y reducción del desperdicio generado, en prácticas de cultivo y acuícolas (aireadores de la tierra, alimentadores y otras tecnologías). • Cultivo con criterios orgánicos (banano). 2) De aquellos clientes con certificaciones ambientales del proceso y/o producto¹.

¹ Entre las posibles certificaciones a considerar por Banco Bolivariano se encuentran:

Agricultura: Better Cotton Initiative, Bonsucro, IFOAM, ISCC PLUS (Food, Feed, Bio-based products, Energy, Biofuels outside EU), ProTerra, Rainforest Alliance Certification, Roundtable on Responsible Soy (RTRS), Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), Roundtable on Sustainable Biomass (RSB), Utz Certified, Global Roundtable for Sustainable Beef, Alliance for Water Stewardship (AWS), Banano Orgánico USDA Organic, EU Organic, Global GAP.

Manejo forestal: Forest Stewardship Council (FSC).

Acuicultura y pesca: Aquaculture Stewardship Council (ASC), Acuicultura BAP (Best Aquaculture Practices), Marine Stewardship Council (MSC).

Meta 1

Hasta el año 2026, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021
(Saldo Real en Valor Absoluto)

28,512

Meta 2022

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

37,066

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021

30%

Meta 2023

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

73,910

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021

159%

Meta 2024

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

96,083

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021

237%

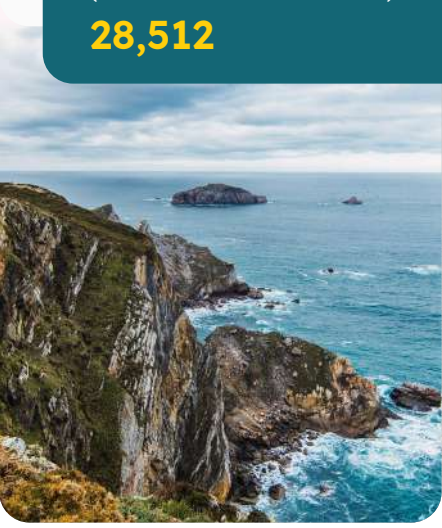
Meta 2025

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

124,908

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021

338%



Cifras en USD miles

Objetivos y metas de Banca Responsable

Objetivo 2

ODS relacionados 8 9 10

Áreas de impacto	Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica.
Impacto propuesto	Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.
Resultados de negocio (indicadores)	Aumentar la colocación, saldo y número de clientes de: 1) Crédito productivo colocado en pymes



Meta 2

Hasta el año 2026, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021

(Saldo Real en Valor Absoluto)

82,980

Meta 2022 Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 91,278	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021 10%
Meta 2023 Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 110,527	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021 33%
Meta 2024 Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 121,527	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021 46%
Meta 2025 Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 132,527	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021 60%



A continuación, presentamos los avances conseguidos durante 2025 ambas metas establecidas, los cuales también reportamos en el anexo respectivo.

Objetivo	2021 Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2025 Saldo Proyectado (Valor Absoluto)	Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
Crédito Verde	\$28.512.404,76	\$ 124.907.690,95	338%
Pymes	\$ 82.980.390,39	\$ 132.527.278,45	60%

2025

Saldo

Cumplimiento de la meta

\$251,246,605

201%

\$168,251,983

127%

En nuestro quinto año como signatarios de los PBR, hemos cumplido nuestras metas proyectadas en los dos tipos de objetivos establecidos. Asimismo, a través de reuniones trimestrales con la Vicepresidencia Ejecutiva y las áreas involucradas compartimos, de manera transparente, estos resultados y otros avances en materia de sostenibilidad, demostrando nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.

Más información en el **Anexo III:**
Cuestionario de Autoevaluación de los PBR.

9.6 Clima y naturaleza en el portafolio

Durante 2025, en Banco Bolivariano consolidamos avances significativos en la incorporación de consideraciones de clima y naturaleza en la gestión de nuestro portafolio, fortaleciendo nuestra alineación con los marcos TCFD y TNFD. Este proceso estuvo marcado por la integración del análisis de riesgos físicos y de transición, así como por la evaluación de dependencias e impactos sobre la naturaleza en el 100% de nuestra cartera, lo que nos permitió avanzar hacia una visión integrada de clima y naturaleza en la toma de decisiones. Asimismo, robustecimos las capacidades técnicas mediante la aplicación del enfoque LEAP del *TNFD*, el uso de herramientas como ENCORE y la profundización del análisis de escenarios climáticos como insumo clave para nuestra planificación estratégica y la gestión de riesgos. Estos avances, además de las implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del

cambio climático (GRI 201-2) se abordan en nuestro [Informe TCFD-TNFD](#).

En paralelo, avanzamos desde una fase de desarrollo metodológico hacia una aplicación práctica en el negocio, integrando estos criterios en procesos clave como la evaluación crediticia a través del SARAS para operaciones temáticas y el diseño de soluciones financieras sostenibles. Esto se reflejó en el impulso de productos como los créditos verdes y azules, así como en la emisión de nuestro primer Bono de Biodiversidad, ampliando el alcance del financiamiento sostenible hacia la protección de ecosistemas. Estos hitos nos permiten fortalecer la resiliencia de nuestro portafolio frente a riesgos emergentes y reforzar el acompañamiento a nuestros clientes en su transición hacia modelos productivos más sostenibles.



10

ECOEficiencia OPERACIONAL

- 10.1 Gestión ambiental
- 10.2 Energía y emisiones
- 10.3 Alianzas y reconocimientos ambientales

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Achiote, Ecuador.

Ecoeficiencia operacional

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

En Banco Bolivariano aspiramos a disminuir progresivamente los efectos producidos de forma directa por nuestras sucursales y oficinas. Asimismo, **queremos fomentar en nuestros clientes, medidas que ayuden a reducir los impactos y riesgos ambientales y sociales inherentes a sus actividades.** Esto mediante el cumplimiento de los requisitos legales y la evaluación de riesgos de las operaciones de los créditos que les entregamos.

Más información en el
Capítulo **Gestión de riesgos.**

10.1 Gestión ambiental

En Banco Bolivariano, nos hemos comprometido a operar en consonancia con nuestra [Política de Gestión Ambiental](#), la cual establece nuestros principios y directrices para la gestión sostenible de nuestros recursos y la reducción de nuestro impacto ambiental.

Dado el tipo de actividades que llevamos a cabo, nuestro enfoque principal de la gestión ambiental interna se centra en la optimización y el uso responsable de los recursos energéticos, así como en la reducción de nuestra huella de carbono.

Como parte de esta política, hemos implementado metodologías específicas para estimar y monitorear nuestra emisión de gases de efecto invernadero (GEI), lo que nos entrega información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la formulación de objetivos ambientales concretos y alcanzables. A través de este

proceso, identificamos áreas de mejora y oportunidades para reducir nuestra huella ambiental.

Siguiendo con la promoción de prácticas sostenibles y el abordaje de riesgos y oportunidades ambientales, durante 2025 dimos un paso relevante al emitir nuestro primer reporte integrado bajo los marcos del [Task Force on Climate-related Financial Disclosures \(TCFD\)](#) y del [Task Force on Nature-related Financial Disclosures \(TNFD\)](#), consolidando la incorporación de consideraciones de clima y naturaleza en la gestión estratégica y en la toma de decisiones del Banco.

Más información en nuestro
Reporte Integrado TCFD y TNFD



10.2 Energía y emisiones

Gestión energética

En nuestra institución, llevamos a cabo un **monitoreo constante de los consumos** de electricidad y combustibles.

Este seguimiento nos permite identificar y aprovechar oportunidades para un uso más eficiente de estos recursos, lo que no solo contribuye a la reducción de costos, sino también a la disminución del impacto ambiental de nuestras operaciones.

Consumo (GJ)

Tipo de combustible	2023	2024	2025	Var. 2025- 2024 (%)
Diésel (incluye vehículos y generadores)	1,640	3,624	8,372	131%
Gasolina (vehículos incluyendo Ecopaís)	4,145	3,186	2,021	-37%
Total	5,785	6,810	10,393	53%

Consumo de energía eléctrica en las principales oficinas

(Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos, Sucursal Mayor Quito, Sucursal Cuenca)

Unidad de medida	2023	2024	2025	Var. 2025- 2024 (%)
kWh	3,958,691	3,639,439	3,682,141	1%
GJ	14,250	13,101	13,256	



Durante 2025, como parte de las medidas de reducción de consumo de electricidad y mejora de la eficiencia energética, se ejecutaron diversos proyectos de optimización en nuestras instalaciones.

En el Edificio Matriz, se desarrollaron las siguientes mejoras en sistemas de climatización:

Piso 4 – Comedor General: se reemplazó un equipo de 320.000 BTU con eficiencia 8 y gas refrigerante R-22 por cuatro sistemas de 60.000 BTU con eficiencia 13 y gas refrigerante R-410. Esta reducción fue complementada con el reemplazo de la antigua cubierta de policarbonato, la cual generaba pérdidas de aislamiento térmico.

Planta Baja: se reemplazó un equipo de 240.000 BTU por cuatro unidades de 60.000 BTU, destinadas a servicio y climatización por zonas independientes, mejorando la eficiencia operativa.

Adicionalmente, se implementaron soluciones energéticas más sostenibles mediante:

- El reemplazo de generadores a combustión (diésel) por sistemas de inversores híbridos con baterías para respaldo ante cortes de energía, en las agencias de Loja y El Carmen.
- La optimización y modernización de los sistemas de control de iluminación LED en áreas comunales y fachadas de Matriz, Samborondón y Ceibos, incorporando controles electrónicos para la programación de horarios y reducción del consumo energético.



Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Dentro de los impactos ambientales relacionados con nuestra actividad se encuentra la generación de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), las que están especialmente asociadas al consumo de energía, sobre todo de electricidad.

El cálculo de emisiones incluye las siguientes instalaciones principales: Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.

Emisiones GEI (tonCO₂)

Alcance	2022	2023	2024	2025	Var. 2025-2024 (%)
A1	815.21	601.23	586.39	654.81	12%
A2	1,048.45	404.01	484.47	595.03	23%
A3	920.90	1,046.97	1,005.71	1,169.30	16%
Total	2,784.55	2,052.20	2,076.57	2,419.14	16%

Calculamos anualmente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, en concreto las emisiones directas e indirectas acorde a lo establecido en la norma INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5 (las cuales se denominan Alcance 1, 2 y 3 en el GHG Protocol).

Categoría 1 (Alcance 1 para el GHG Protocol): combustibles de vehículos, diésel para generadores de electricidad, GLP utilizado en el comedor y fugas de gases refrigerantes de sistemas de aire acondicionado

Categoría 2 (Alcance 2 para el GHG Protocol): emisiones asociadas a la generación de la electricidad consumida por la institución

Categoría 3 (Alcance 3 acorde al GHG Protocol): vuelos y taxis

Categoría 4 (Alcance 3 acorde al GHG Protocol): papel, aguas arriba combustibles, bienes de capital, desechos comunes, desechos biológicos (tratamiento aguas residuales de los baños)



Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estamos incorporando en las emisiones de Alcance 3, las emisiones indirectas relacionadas con nuestras actividades (emisiones financiadas).



De manera complementaria, presentamos también los análisis de intensidad energética y de emisiones de GEI por colaborador:

Intensidad	2023	2024	2025	Var. 2025-2024 (%)
Consumo energía (GJ/ colaborador)	9.2	11.41	11.16	-2%
Emisiones GEI (tonCO2eq/ colaborador) (A1+A2 + A3)	1.3	1.81	2.04	13%

10.3 Alianzas y reconocimientos ambientales

Durante 2025, en Banco Bolivariano fortalecimos nuestra gestión climática mediante la **verificación por tercera parte de nuestros inventarios de gases de efecto invernadero** correspondientes a los años 2023 y 2024.

Este proceso fue realizado por un organismo evaluador de la conformidad acreditado por el Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE), bajo los lineamientos del *GHG Protocol* y la norma ISO 14064-1, con el objetivo de asegurar la trazabilidad, la consistencia y la confiabilidad de la información reportada.

Para el año 2023, logramos demostrar reducciones de emisiones de GEI asociadas principalmente a la renovación del sistema de aire acondicionado y a la implementación de prácticas de consumo responsable de papel. La modernización del sistema permitió disminuir la necesidad de recargas de gases refrigerantes y mejorar la eficiencia energética de los equipos, mientras que las iniciativas orientadas a la optimización del uso de papel contribuyeron a reducir las emisiones indirectas asociadas a este insumo.

Actualmente, este proceso se encuentra en revisión por parte del Programa Ecuador Carbono Cero (PECC), con el objetivo de obtener el distintivo de seguimiento de

reducción. De manera complementaria, durante 2024 certificamos también el proyecto de renovación del sistema de aire acondicionado, consolidando una medida clave dentro de nuestra estrategia de reducción progresiva de emisiones.

En el marco del Programa Ecuador Carbono Cero y como parte de nuestra hoja de ruta hacia la carbono neutralidad, que es máximo nivel del programa, nos encontramos en fase de adquisición de Unidades de Carbono

Equivalente para compensar las emisiones remanentes de los alcances 1 y 2, conforme a lo establecido en el Acuerdo Ministerial No. MAATE-2021-047.

Una vez culminada la etapa de compensación, aplicaremos al PECC para obtener la certificación de carbono neutralidad, reafirmando el compromiso con una gestión responsable de nuestras emisiones y con la transición hacia una operación cada vez más baja en carbono.





ANEXOS

- I** Detalle de gestión ASG
- II** Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- III** Cuestionario de Autoevaluación de los PBR
- IV** Índice contenidos GRI
- V** Índice de parámetros SASB

Flor del Taxo, Ecuador.

Anexo I

Detalle de gestión ASG (ambiental, social y de gobernanza)

1.1 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

GRI 2-28, 2-29

Nuestra relación con los grupos de interés es de suma importancia, ya que representa un vínculo esencial que influye directamente en la operatividad diaria y en la sostenibilidad a largo plazo. La comunicación eficaz con los grupos de interés nos ayuda a entender sus necesidades y expectativas.

Internamente, entre nuestros colaboradores, la comunicación transparente y la escucha activa promueven un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. En nuestras interacciones externas, con clientes, reguladores, comunidad financiera y demás grupos de interés, también tenemos siempre

en cuenta los valores fundamentales de la filosofía *Siento BB*. Estas interrelaciones, con puntos de contacto permanentes, contribuyen a que comprendamos sus expectativas y desafíos, identifiquemos áreas de mejora, implementemos cambios favorables y fortalezcamos la cultura organizacional.

Esta relación sana con nuestros grupos de interés nos permite adaptar nuestros productos y servicios, cumplir con los estándares regulatorios, y responder proactivamente a las demandas del mercado.

En cuanto a las relaciones gremiales de carácter internacional, somos parte de la [Federación Latinoamericana de Bancos \(FELABAN\)](#). Además, hemos suscrito los [Principios de Banca Responsable](#), coordinados por la [Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente \(UNEP FI\)](#).

A nivel nacional, participamos como miembros de la [Asociación de Bancos Privados del Ecuador](#) (ASOBANCA).

En el caso de esta asociación, nuestra participación es estratégica, ya que ocupamos cargos en los órganos de gobierno, participamos en proyectos gremiales y comités especiales incluyendo los de finanzas sostenibles, derecho, oficiales de cumplimiento, riesgos, recursos humanos, seguridad y asuntos públicos. Además, somos signatarios de su [Protocolo de Finanzas Sostenibles](#).

Desde el 13 de febrero de 2023 somos miembros del [Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad \(CERES\)](#). En el marco de esta participación obtuvimos nuevamente el [Distintivo ESR®](#), el cual es otorgado a las empresas que demuestran un compromiso sólido y constante con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible del Ecuador.



Más información al respecto se encuentra disponible en [nuestra página web](#).

Asociaciones, cámaras e iniciativas de las que participamos

Asociaciones

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA)

Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)

Cámaras

Cámara de Comercio de Guayaquil

Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana

Cámara de Comercio Británica

Principales iniciativas apoyadas

Principios de Banca Responsable (UNEP-FI)

Red para la Nutrición Infantil (REDNI)

Nuestros grupos de interés se analizan internamente bajo criterios de influencia mutua y dependencia operativa. Para fortalecer el relacionamiento, crear y transmitir valor para cada uno de ellos, contamos con diversos canales de comunicación.

Estos mecanismos están diseñados para garantizar una comprensión completa de sus necesidades, expectativas y preocupaciones, permitiéndonos adaptar nuestras estrategias y actividades en consecuencia.

Elaboramos estrategias de comunicación específicas, por segmentos, y utilizamos una variedad de canales como: reuniones presenciales, plataformas digitales, informes especializados, campañas de mercadeo y encuestas periódicas, con el fin de mantener una comunicación abierta y bidireccional que fomente la confianza y la transparencia con cada uno de nuestros grupos de interés.

Grupo de Interés	Mecanismo de creación de valor	Canales
 Accionistas y otros proveedores de capital (incluye la banca de desarrollo y/o multilateral)	Solidez de los resultados operativos y financieros, con una gestión apegada al plan estratégico, así como a los niveles de riesgo autorizados por el Directorio. Gobernanza corporativa basada en las mejores prácticas, la misma resguarda los intereses institucionales y la continuidad de las operaciones en el tiempo. Oportunidad atractiva para poder canalizar recursos financieros que contribuyan al desarrollo económico y social y que sirvan de apoyo a la actividad empresarial.	• Junta de Accionistas y actas. • Sitio específico en la página web. • Instancias de atención particulares en función de solicitudes. • Memoria de accionistas. • Ejercicio de doble materialidad. • Informe de Gestión Anual (sostenibilidad).
 Colaboradores	Oportunidades de desarrollo profesional y fomento del trabajo en equipos de alto desempeño. Crecimiento de la mano con los clientes, en una propuesta de servicio muy cercana al mismo, lo que fortalece la experiencia del colaborador. Generamos una cultura de confianza y respeto, alineada con nuestros principios y valores.	• Evaluación de clima laboral. • Canal de denuncia. • Intranet y comunicaciones internas regulares. • Sesiones formativas. • Ejercicio de doble materialidad. • Informe de Gestión Anual y otras publicaciones.
 Autoridades y reguladores	Apego fiel a la normativa, con una sólida cultura de cumplimiento en los diferentes equipos del Banco. Aporta solidez al sistema financiero, con una gestión ejemplar.	• Informes/documentación requerida. • Relación también desde las organizaciones gremiales.



Grupo de Interés	Mecanismo de creación de valor	Canales
 Clientes	Atención de sus diferentes necesidades, a través de productos y servicios pertinentes, con condiciones claras y asesoría de los colaboradores. En la Banca Empresas, oportunidad de disponer de financiamiento para hacer crecer el negocio, junto con un portafolio amplio de servicios de gestión empresarial. En la Banca Personas, nos diferenciamos especialmente en la personalización de los productos, el trato y la asesoría cercana y personalizada especialmente para clientes con negocios independientes, lo que nos facilita un mayor entendimiento de sus circunstancias.	• Agencias, sucursales y ventanillas de extensión. • Puntos BB (corresponsales no bancarios). • Canales remotos (web, aplicación móvil, atención telefónica). • Operativa del asistente virtual (Avi24). • Desempeño del defensor del cliente (normativo). • Ejercicio de doble materialidad. • Publicaciones institucionales además de las comerciales (ej. informe de Gestión Anual).
 Proveedores (incluye compañías que fungen como corresponsales no bancarios)	Oportunidades de negocio, en relaciones de largo plazo, con condiciones justas. Altos estándares de calidad, que refuerzan al proveedor.	• Reuniones de contratación y operación cotidiana de la prestación de servicios. • Procesos administrativos.
 Sociedad (incluye: gremios, organizaciones sociales aliadas y medios de comunicación)	Contribución al desarrollo económico y social, a través de los clientes y proveedores, que se extiende al resto de la sociedad. Compromiso con altos estándares en los temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), que se traducen en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Desarrollo del Programa de Educación Financiera, creando cultura en participantes de diferentes edades para un mejor manejo de las finanzas hoy (adultos) o en el futuro (niños y jóvenes). Transparencia en nuestro desempeño y resultados, como fundamento de la confianza en el Banco como institución.	• Desempeño del Programa de Educación Financiera. • Iniciativas de inversión social / colaboración con organizaciones. • Comités y sesiones de trabajo gremiales • Comunicados de prensa y otras notificaciones a los interlocutores. • Informe de Gestión Anual (sostenibilidad).

1.2 Análisis de doble materialidad

GRI 3-1, 3-2

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se construye sobre los pilares fundamentales de los temas materiales de carácter ambiental, social y de gobernanza (ASG)

identificados a través de un riguroso análisis participativo, el cual determinó los aspectos más críticos para nuestra institución. Con este ejercicio, integramos las expectativas de los grupos de interés y nos alineamos con las tendencias internacionales en materia de sostenibilidad. Estos temas críticos son también la base de nuestro Informe de Gestión Anual.

Al alinear tanto nuestra Estrategia, así como nuestro Informe con estos temas ASG, buscamos no solo cumplir con las regulaciones y estándares internacionales, sino también garantizar un enfoque sólido y coherente para abordar los desafíos y oportunidades en materia de sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

Aplicamos el concepto de doble materialidad, acorde a dos perspectivas interconectadas:

Materialidad de impacto

Socioambiental, bajo lineamientos GRI

- Refleja nuestros impactos más significativos hacia el entorno.
- Evalúa cómo nuestras operaciones, productos y servicios generan impactos, tanto positivos como negativos, reales o potenciales, sobre la economía, el ambiente y las personas.
- En esta perspectiva, sobresalen temas como: Contribución institucional al desarrollo económico y social, Capacitación y desarrollo del talento, y Gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS).
- Nuestra capacidad de transformar positivamente el entorno se evidencia mediante la gestión proactiva de estas aristas.

La aplicación de este primer enfoque facilitó:

- Mantener un diálogo con los grupos de interés del Banco, facilitando la comprensión de sus preocupaciones y expectativas.
- Fortalecer, en la perspectiva interna de toma de decisiones, la consideración de las nuevas tendencias ASG del sector bancario, incluyendo cambios en el contexto operacional.

Materialidad financiera

Bajo estándares SASB y NIIF S1

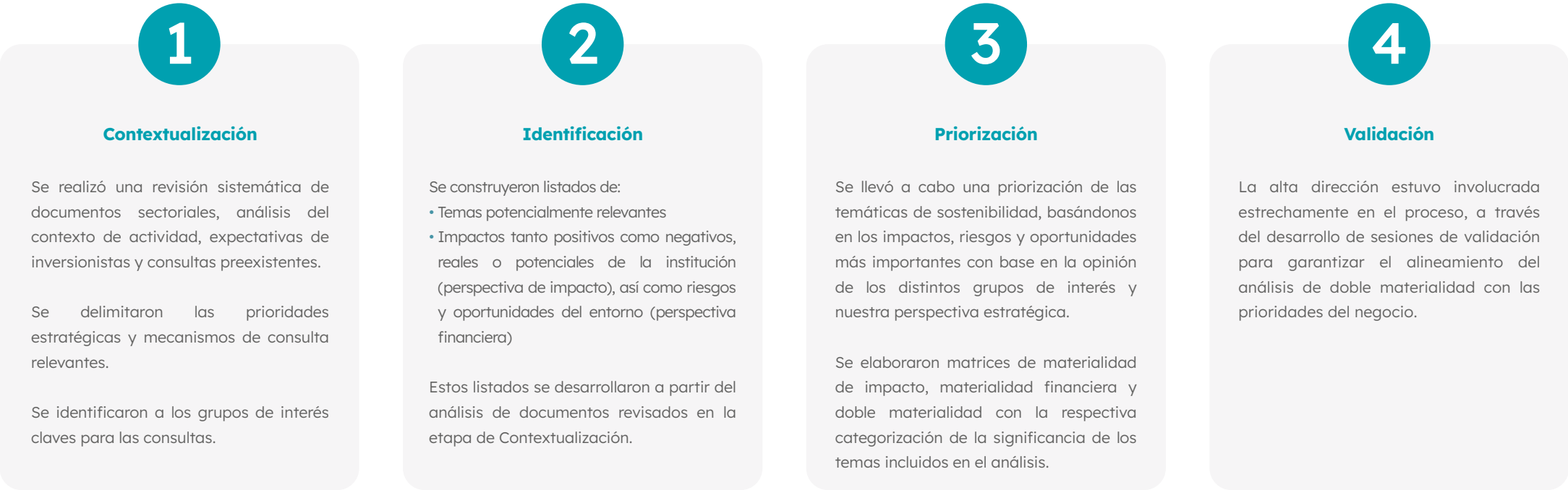
- Evalúa cómo los factores externos de sostenibilidad derivan en riesgos u oportunidades capaces de afectar los flujos de efectivo, el acceso a financiamiento o el costo de capital de la institución.
- En esta perspectiva, temas como Transformación digital, Financiamiento e inversión sostenible, Inteligencia artificial (IA), y Atracción, fidelización y bienestar del talento resultan fundamentales.
- Su correcta administración nos permite salvaguardar la resiliencia institucional, garantizar la protección del consumidor y consolidar la confianza de nuestros inversionistas.

La aplicación de este segundo enfoque facilitó:

- Alinear los objetivos institucionales con las necesidades sectoriales emergentes.
- Valorar los riesgos y oportunidades de sostenibilidad relacionados con los temas más recurrentes en la industria bancaria.

Proceso para el análisis de la doble materialidad

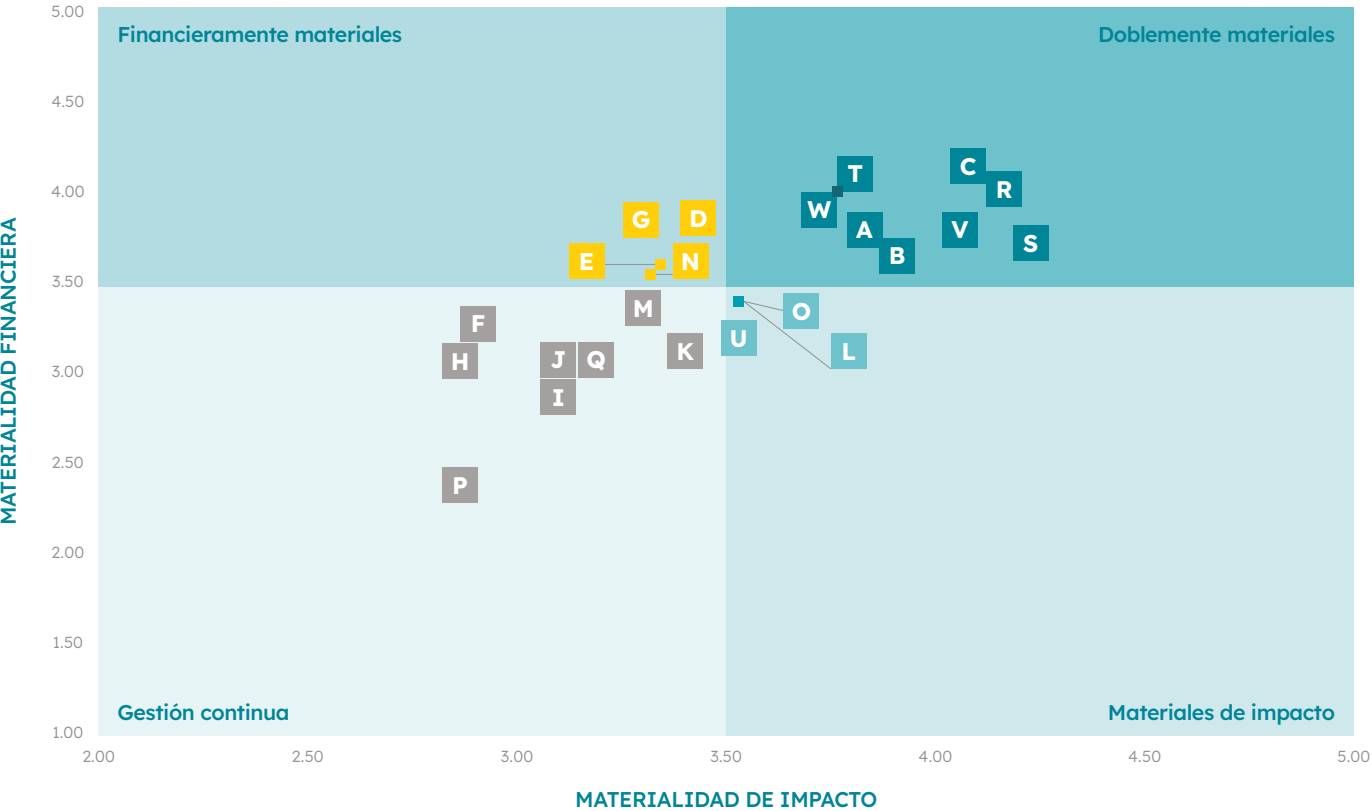
A continuación, se detalla todo el proceso participativo de la doble materialidad:



Como resultado de la aplicación de este estudio, en Banco Bolivariano hemos definido y priorizado nuestros temas doblemente materiales. Para asegurar su abordaje institucional, hemos establecido también un enfoque de gestión integral liderado por la Comisión de Sostenibilidad, la cual opera bajo políticas, manuales operativos e indicadores de medición directa que garantizan la trazabilidad de nuestro impacto.

Matriz de doble materialidad

Presentamos a continuación la doble matriz de materialidad y sus respectivas leyendas explicativas:



Temas doblemente materiales	
C	Experiencia y satisfacción del cliente
S	Seguridad y privacidad de la información
R	Ética, transparencia y anticorrupción
V	Gobierno corporativo
T	Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio
A	Prevención y estabilidad financiera
W	Cumplimiento regulatorio
B	Innovación en productos y servicios
Temas materiales financieros	
D	Transformación digital
G	Financiamiento e inversión sostenible
E	Inteligencia artificial (IA)
N	Atracción, fidelización y bienestar del talento
Temas materiales de impacto	
L	Contribución institucional al desarrollo económico y social
O	Capacitación y desarrollo del talento
U	Gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS)
Temas de gestión continua	
M	Educación financiera
K	Inclusión y bienestar financiero
Q	Igualdad de oportunidades
F	Suministros responsable
I	Naturaleza y biodiversidad
J	Estrategia climática
H	Gestión ambiental institucional
P	Prácticas laborales justas



Temáticas analizadas por categoría de doble materialidad

Dimensión	Código	Tema	Categoría
Modelo de negocio	C	Experiencia y satisfacción del cliente	Doble
Gobernanza	S	Seguridad y privacidad de la información	Doble
Gobernanza	R	Ética, transparencia y anticorrupción	Doble
Gobernanza	V	Gobierno corporativo	Doble
Gobernanza	T	Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio	Doble
Modelo de negocio	A	Relevancia y rentabilidad financiera	Doble
Gobernanza	W	Cumplimiento regulatorio	Doble
Modelo de negocio	B	Innovación en productos y servicios	Doble
Modelo de negocio	D	Transformación digital	Financiero
Ambiental	G	Financiamiento e inversión sostenible	Financiero
Modelo de negocio	E	Inteligencia artificial (IA)	Financiero
Social	N	Atracción, fidelización y bienestar del talento	Financiero
Social	L	Contribución institucional al desarrollo económico y social	Impacto
Social	O	Capacitación y desarrollo del talento	Impacto
Gobernanza	U	Gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS)	Impacto
Social	M	Educación financiera	Gestión continua
Social	K	Inclusión y bienestar financiero	Gestión continua
Social	Q	Igualdad de oportunidades	Gestión continua
Modelo de negocio	F	Suministro responsable	Gestión continua
Ambiental	J	Naturaleza y biodiversidad	Gestión continua
Ambiental	I	Estrategia climática	Gestión continua
Ambiental	H	Gestión ambiental institucional	Gestión continua
Social	P	Prácticas laborales justas	Gestión continua

Como parte del proceso, se definieron 23 temas prioritarios clasificados en cinco dimensiones, y se construyó la matriz que prioriza aquellos asuntos doblemente materiales; es decir, estratégicos tanto por su impacto externo como por su relevancia financiera para la institución.

De manera complementaria, el análisis permite diferenciar entre temas doblemente materiales, materiales de impacto, financieros y de gestión continua, lo que facilita una visión más precisa y accionable para la toma de decisiones. Esta aproximación integral fortalece nuestra capacidad de alinear la estrategia corporativa con las expectativas

de los grupos de interés, así como de integrar los impactos, riesgos y oportunidades ASG en la gestión del negocio y en nuestros procesos de reporte.

Con la actualización realizada en 2025, consolidamos un avance significativo frente a ejercicios previos al incorporar temas emergentes como Inteligencia artificial (IA), Biodiversidad y Gestión integral de riesgos. De esta manera, establecemos la doble materialidad como la base fundamental para nuestra planificación estratégica, la asignación de recursos y la evolución de nuestra gestión de sostenibilidad.



1.3 Identificación de impactos del portafolio

Para orientar nuestras acciones hacia una banca responsable, resulta fundamental identificar dentro de nuestro portafolio aquellas áreas con mayor potencial para generar impacto social y ambiental positivo. Este análisis permite priorizar el desarrollo de productos y servicios financieros que no solo sean rentables, sino que también contribuyan de manera significativa al bienestar social y al cuidado del medio ambiente.

La detección de estas áreas nos ofrece una oportunidad para enfocar nuestros esfuerzos hacia la promoción de actividades y sectores que tienen el potencial de generar un mayor impacto positivo. Al comprender las áreas con mayor capacidad de generar este tipo de efectos positivos, podemos diseñar estrategias más alineadas con los principios de sostenibilidad.

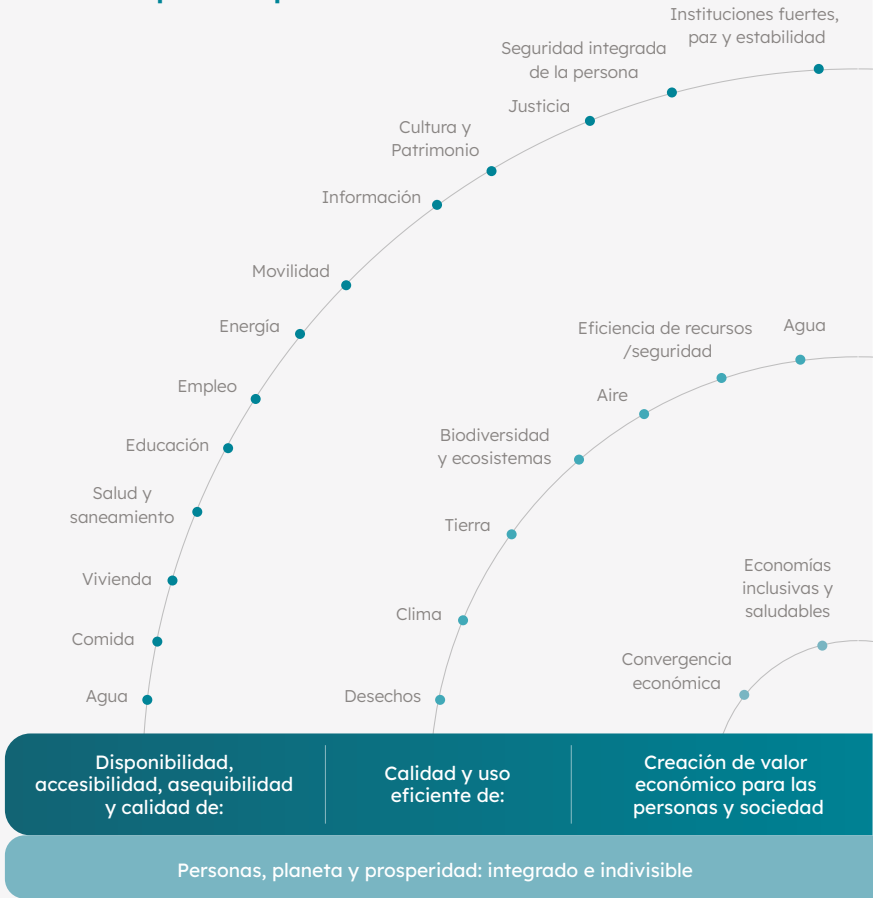
Dentro de este marco, en Banco Bolivariano llevamos a cabo un análisis inicial de nuestra cartera en 2022 con los datos de colocación del portafolio a cierre del año previo, sirviendo

también como insumo para la formulación de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Este proceso es una respuesta a los requisitos establecidos para los firmantes de los [Principios de Banca Responsable](#) (PBR), coordinados por la [Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente](#) (UNEP FI).

El análisis de impacto de la cartera se centra en la relación directa con los clientes a través de los productos financieros que ofertamos; de manera complementaria al análisis de doble materialidad, que se enfoca en las relaciones generales que el Banco mantiene con sus diversos grupos de interés, además de los riesgos y oportunidades del entorno.

A continuación, se detalla el proceso seguido, en conformidad con los requisitos establecidos por la iniciativa, para identificar las áreas de impacto principales en nuestro portafolio. El procedimiento incluye el uso de la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*, desarrollada por UNEP-FI, la cual ha estandarizado las posibles áreas de impacto dentro del marco de su iniciativa *Impact Radar*.

Potenciales áreas de impacto del portafolio



Identificación y dimensionamiento de los impactos: características del análisis

Alcance organizacional: para el presente ejercicio fue considerado el 82% del portafolio de crédito de la institución.

Alcance geográfico: Ecuador, como país en que operamos con cobertura nacional.

Escala de exposición: en el caso de la cartera de la Banca Pymes y Banca Empresas, trabajamos sobre los sectores e industrias que financiamos. En el caso de la Banca Personas, trabajamos bajo una metodología de segmentación socioeconómica de clientes de acuerdo con la estrategia de negocio del Banco en ese momento.

Contexto y relevancia: una vez determinadas las áreas de impacto económico, social y ambiental de nuestro portafolio, analizamos además la criticidad país de dichos temas. La combinación de ambos enfoques nos sirvió para establecer los impactos a los que nos queremos orientar como institución.

Tipos de negocio

En la cartera de la Banca Pymes y Banca Empresas (Business Banking)

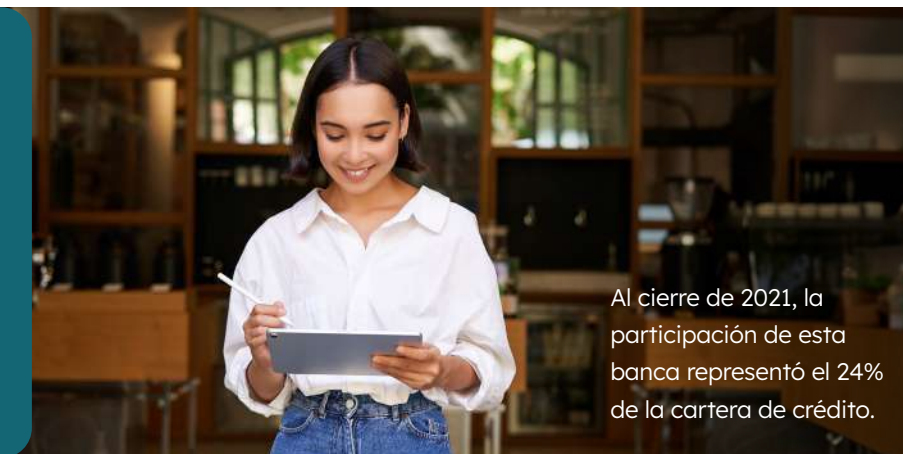
Los principales sectores son: venta de vehículos, acuicultura marina, actividades inmobiliarias, venta al por menor de alimentos y bebidas.



Al cierre de 2021, esto representó el 76% de la cartera total de crédito.

En la cartera de la Banca de Personas (Consumer Banking)

Los productos con mayor participación son: tarjetas de crédito, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito, préstamos de consumo y sobregiro, préstamos estructurados, préstamos hipotecarios, financiamiento de vehículos y préstamos educativos.

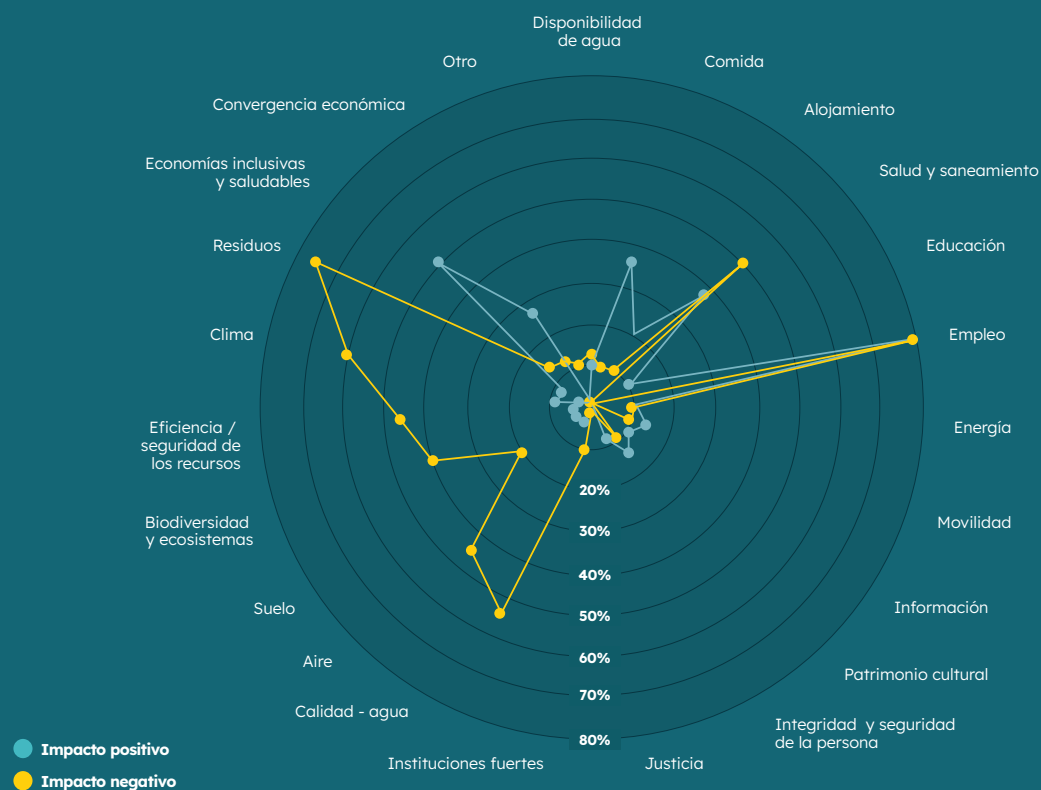


Al cierre de 2021, la participación de esta banca representó el 24% de la cartera de crédito.

Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

Presentamos las áreas de impacto, considerando los datos al 31 de diciembre de 2021.

Principales áreas de impacto Banca Empresas



Dentro del análisis de la Banca Pyme y Banca Empresas, hemos considerado el 80% de exposición; en los sectores con mayor participación, según la clasificación CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) son:

9%

Venta de vehículos

8%

Acuicultura

7%

Actividades inmobiliarias

4%

Venta al por menor de alimentos y bebidas

Nuestras áreas de impacto positivo más significativas son:

Movilidad accesible: por medio de crédito a empresas que se dedican a la venta de vehículos.

Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica y Empleo: que se debe principalmente a los sectores de acuicultura marina y las actividades inmobiliarias. Ambos sectores son grandes fuentes de empleo y la acuicultura marina, por su parte, gran generador de divisas para el país por las exportaciones realizadas.

La **Generación de residuos**, así como la **Afectación al clima**, son potenciales impactos negativos en el conjunto de los sectores a los que otorgamos créditos, particularmente en la venta de vehículos y actividades inmobiliarias. Sin embargo, por medio de nuestro producto [Crediplus Crédito Verde](#) facilitamos las prácticas sostenibles en las diferentes industrias; en el sector de la construcción particularmente apoyamos a nuestros clientes en la gestión de la **Certificación EDGE** para la construcción sostenible. Esta fomenta mejores prácticas constructivas, que resultan en una mayor eficiencia en las edificaciones en las áreas de energía, agua y materiales.

Por otra parte, identificamos potenciales impactos negativos en áreas como **Economías inclusivas y saludables y Convergencia económica**, evidenciados principalmente en el sector inmobiliario. La población podría tener dificultades de acceso a bienes de este sector, pero el rol del Banco es apoyar activamente a través de crédito la adquisición de viviendas.

Finalmente, el potencial impacto negativo en el área de **Empleo** también es transversal para todos los sectores en el país, por la dinámica actual del mercado laboral. Sin embargo, la oferta de financiamiento del Banco apoya a la actividad empresarial y su sostenibilidad en el tiempo y, por lo tanto, al fomento y estabilidad de las plazas de trabajo.

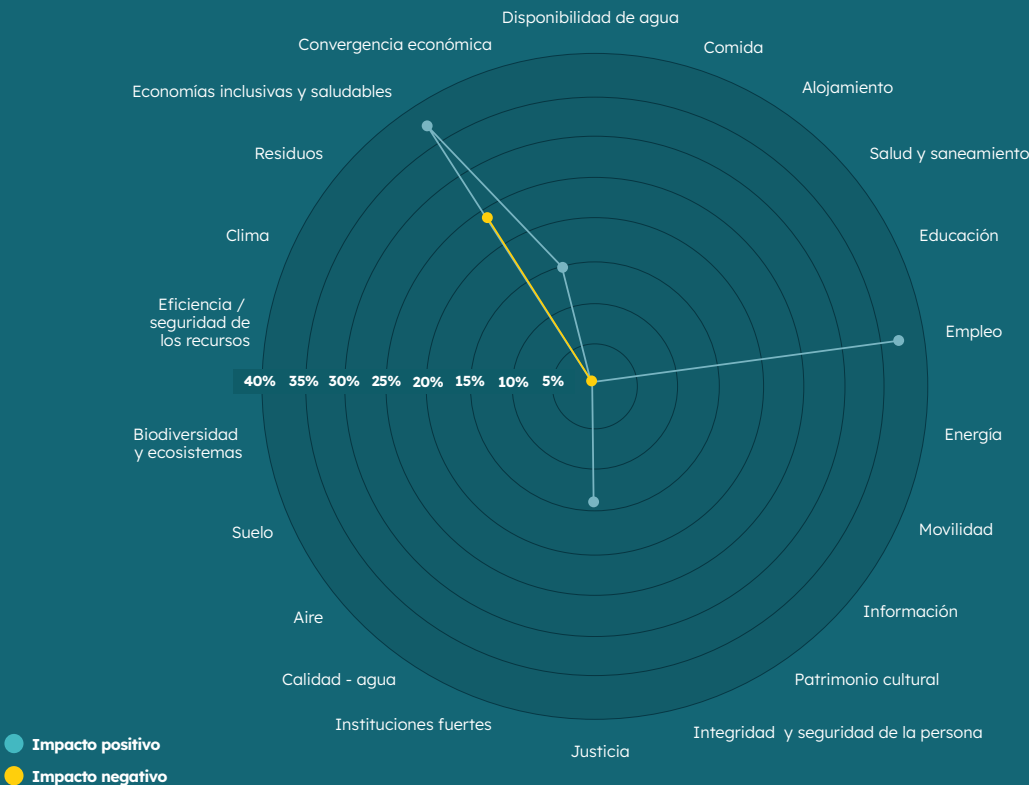
Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Economías inclusivas y saludables
	2	Convergencia económica
	3	Movilidad
	4	Comida
	5	Empleo
Negativo	1	Residuos
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Movilidad
	5	Clima
	6	Empleo



Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

Presentamos las áreas de impacto, considerando los datos al 31 de diciembre de 2021.

Principales áreas de impacto Banca Personas



El uso de cuentas de ahorro, corrientes y tarjetas de crédito generan un impacto positivo en la dinámica de la economía al facilitar dispongan de recursos por ahorro o financiamiento; influyen por tanto positivamente en el **Empleo**.

Nuestros productos y servicios contribuyen a la inclusión financiera y, por tanto, a una **Economía inclusiva y saludable**, y a la **Convergencia económica**, otros de los principales impactos que arroja el análisis.

No obstante, para evitar un potencial riesgo de sobre endeudamiento, el crédito debe ir siempre acompañado de asesoría y claridad en las condiciones, por lo que mantenemos la atención personalizada a nuestros clientes como uno de nuestros pilares fundamentales y a través de programas de educación financiera.

Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Empleo
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Justicia
Negativo	1	Economías inclusivas y saludables

Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

Presentamos las áreas de impacto, considerando los datos al 31 de diciembre de 2021.

Principales áreas de impacto – Mapa de impacto integrado (Banca Empresas y Banca Personas)



Una vez identificados los impactos en la cartera del Banco, estos se han integrado en un solo mapa de impacto, respetando la participación que cada uno de los giros de negocio tiene dentro de la estructura del portafolio total de productos y servicios de la institución.

Presentamos para esto, la tabla integrada de las principales áreas de impacto positivo y negativo. Estas incluyen las áreas cuyo promedio entre su puntuación integrada y su criticidad a nivel del país superen el 50% (ver diagrama radial).

De esta manera, consideramos que las áreas críticas a trabajar son aquellas destacadas desde ambas perspectivas. Hemos avanzado en su atención, integrando el enfoque de los Principios de Banca Responsable dentro de la Estrategia de Sostenibilidad.

Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Economías inclusivas y saludables
	2	Convergencia económica
	3	Movilidad
	4	Comida
Negativo	1	Residuos
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Movilidad

A partir del análisis, determinamos nuestros objetivos, mismos que se presentan en el anexo **Declaración de progreso de banca responsable para instituciones signatarias de los PBR.**

Anexo II

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Banco Bolivariano nos esforzamos por promover el desarrollo sostenible a través de una perspectiva de banca responsable en nuestras interacciones con los clientes, colaboradores, proveedores y otros grupos de interés. Impulsamos el progreso económico y social, al mismo tiempo que nos preocupamos por la preservación del medio ambiente.

Estas iniciativas contribuyen al cumplimiento de un plan de acción promovido por las Naciones Unidas para abordar los desafíos más importantes que enfrenta la sociedad. Específicamente, apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que están más vinculados a nuestra actividad, los cuales identificamos a través de un análisis de doble materialidad (consultar Anexo I)..

A continuación, referenciamos nuestra contribución, la cual está detallada a lo largo del informe.

1
FIN DE LA POBREZA

Metas
1.4
1.5

- Contribución**
- Productos con impacto social significativo: cuenta de ahorro programado, cuenta de ahorro para niños y para jóvenes.
 - Entrega de crédito productivo a pymes.
 - Apoyo con facilidad de acceso a las operaciones financieras a través del modelo de corresponsalías (red de Puntos BB). Además, por la potenciación que hemos dado a los canales digitales, estos resultan cada vez más accesibles todos los segmentos de la población.

4,571 clientes en la cuenta para niños (Cuenta Kids).

9,038 clientes en la cuenta para jóvenes (Cuenta Joven).

USD 200 millones en crédito para pymes.

5,072 Puntos BB.

+1.6M de transacciones procesadas en Puntos BB.

4
EDUCACIÓN DE CALIDAD

Metas
4.3
4.4

- Contribución**
- Programa formativo que ofrecemos a nuestros colaboradores.
 - Por su impacto social en el crecimiento del colaborador al interior del Banco, destaca el programa formativo en Gobierno de datos.
 - Disponibilidad de productos para el financiamiento de estudios de cuarto nivel para los clientes.

54 programas totales internos de capacitación.

29 horas promedio de formación por colaborador.

USD 220 mil invertidos en capacitación de los colaboradores.

USD 0.8 millones en Credi Max Educativo.

5
IGUALDAD DE GÉNERO

Metas
5.1
5.5

- Contribución**
- Promovemos la igualdad de oportunidades y equidad de género en el acceso al empleo, desarrollo de carrera, remuneraciones y beneficios.
 - Destaca la participación de mujeres en el conjunto de la nómina, especialmente en posiciones ejecutivas.

52% de colaboradoras y **48%** de colaboradores.

58% de mujeres y **42%** de hombres en posiciones gerenciales.

40% de mujeres y **60%** de hombres en posiciones ejecutivas.



6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO



Metas
6.3
6.4

Contribución

- Financiamiento de proyectos de inversión orientados a la categoría de *Gestión del agua y las aguas residuales* a través del Bono Azul.

Se benefician particularmente aquellas iniciativas que contribuyan a la salud de los ecosistemas acuáticos a través del control de la contaminación, la eficiencia hídrica y energética, aumentando la resiliencia ante las inundaciones.

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



Metas
7.2
7.3

Contribución

- Disponibilidad de producto de crédito con propósito ambiental, tanto en Banca Empresas, así como Banca Personas. Está destinado a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes para los centros productivos o las viviendas respectivamente.

USD 155.5 millones entregados a través del crédito verde (Empresas y Personas).

235 operaciones de crédito verde (Banca Empresas y Banca Personas).

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



Metas
8.2
8.3
8.5
8.6
8.10

Contribución

- Financiamiento que brindamos a las empresas, nuestro principal mercado meta, así como servicios complementarios que refuerzan su actividad empresarial (comercio exterior, servicios transacciones, medios de pago, entre otros).
- Estabilidad en el empleo que brindamos a nuestros colaboradores.
- Oportunidades de empleo y desarrollo profesional sin sesgos de género, además de oportunidades para los jóvenes y adultos con mayor experiencia.
- Apoyo a la incorporación de colaboradores con discapacidad y su inclusión en nuestros equipos.

USD 2,980 millones de financiamiento en crédito comercial/productivo.

99.2% de los colaboradores con contrato indefinido.

36% de los colaboradores <30 años.

10% de los colaboradores > 50 años.



9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Metas

9.2
9.3
9.4
9.7

Contribución

- Los productos de crédito para las empresas facilitan la incorporación de equipos y tecnología, para avanzar en su capacidad productiva y competitividad.
- Operativa del SARAS, con el que evaluamos los riesgos ambientales y sociales del crédito en los casos en los que, por el tipo de sector y volumen de la operación, los impactos potenciales son más altos. De esta manera, promovemos la adopción de mejores prácticas en la operación.
- Inversión del Banco para mayor agilidad y digitalización de nuestros procesos, incluyendo los propios de la relación con el cliente.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

Metas

10.2

Contribución

- Desarrollo y mejora del programa de Educación Financiera.
- Disponibilidad de productos de accesibilidad: cuentas de ahorro para la captación, microcrédito para el financiamiento.
- Cultura de respeto e inclusión, valoración de la diversidad en la plantilla de colaboradores.

USD 1,781 millones evaluados bajo el SARAS.

87% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados de manera online.

20,210 personas capacitadas presencialmente en educación financiera.

Activo cumplimiento del Código de Ética a través del seguimiento a nuestra línea ética y la formación continua .

USD 71.4 millones de captación en productos de ahorro inclusivos (Cuenta Más+, Cuenta Kids y Cuenta Joven).

12
PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Metas
12.2
12.6

Mismos indicadores presentados en ODS 7.

11.16 GJ/colaborador (consumo de electricidad en las oficinas principales).

Contribución

- Créditos con propósitos ambientales (créditos verdes de la cartera y categoría de Gestión de residuos sólidos y economía circular del Bono Azul).
- Aplicación del SARAS en la evaluación de crédito empresarial.
- Programa de gestión ambiental directo del Banco, que incluye el monitoreo de energía.
- Iniciativas de conciencia ambiental dirigidas a los clientes, como Caja Verde.

13
ACCIÓN POR EL CLIMA

Metas
13.3

Contribución

- Operativa del SARAS y otorgamiento de créditos verdes y azules, con los que impulsamos buenas prácticas que dotan de resiliencia frente al cambio climático a las empresas; por ejemplo, ante futuros avances de la regulación ambiental y climática.
- Cálculo anual de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI); neutralizamos además nuestras emisiones (Alcance 1 y 2).

Mismos indicadores presentados en ODS 7.

2.04 ton CO₂eq /colaborador (emisiones de GEI en las oficinas principales).

Carbono neutralidad.

14
VIDA SUBMARINA

Contribución

- Financiamiento de proyectos de inversión orientados a las categorías de *Mariscos* y *Gestión del agua y las aguas residuales* a través del Bono Azul.

Del Bono Azul se benefician particularmente aquellas iniciativas relacionadas con la producción sostenible de granjas pesqueras y acuícolas (por ejemplo, conservación de áreas de manglares, costas vivas, soluciones basadas en la naturaleza).

16
PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

Metas
16.5
16.6
16.7

Contribución

- Apegados a las mejores prácticas de gobierno corporativo, recogidas en nuestro manual de Buen Gobierno.
- Cultura de integridad y apego a cumplimiento por nuestros colaboradores.
- Estructura de gestión para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).
- Vigencia del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).

[Código de Buen Gobierno](#)

Ausencia de sanciones significativas.

Anexo III

Cuestionario de Autoevaluación de los Principios de Banca Responsable (PBR)

Como signatarios de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), mantenemos un compromiso activo con esta organización.

Con el propósito de cumplir con los requisitos de transparencia en la implementación de los Principios, presentamos este anexo como una herramienta guía para reportar el progreso institucional, facilitando una mayor profundización en los distintos capítulos del Informe de Gestión Anual.

Resumen

Principio 1: Alineación

Contenido

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025, se estructura en torno a seis focos centrados en los temas determinados como materiales en 2022; es decir, aquellos de mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar nuestras operaciones en los diferentes grupos de interés, así como por cómo estos puedan condicionar los resultados financieros y el acceso a financiamiento (doble materialidad).

A partir de los temas materiales, identificamos aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos especialmente a través de la naturaleza de nuestras operaciones, productos y servicios, así como por los segmentos que atendemos.

En este sentido, dentro de la Estrategia consideramos además, los principales acuerdos y estándares voluntarios en las temáticas como: los Convenios de la OIT en materia laboral, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU y los Principios de Banca Responsable propios del sector.

Durante el año 2025, trabajamos en la instauración de la política de gestión ambiental y social, además de la publicación de nuestro segundo reporte Integrado de TCFD-TNFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures - The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures*).

Más allá del avance periódico alcanzado en los objetivos y líneas de acción de la Estrategia de Sostenibilidad y de la actualización de nuestro ejercicio de doble materialidad, durante el periodo de este informe no registramos cambios estructurales adicionales que señalar.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Estrategia de Sostenibilidad.

Anexo I.2: Análisis de doble materialidad.

Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Página de sostenibilidad en el sitio web institucional de Banco Bolivariano: <https://www.bolivariano.com/sostenibilidad>

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Contenido

A través del análisis de impacto de nuestra cartera, las áreas prioritarias para establecimiento de objetivos fueron:

En la Banca Pyme y Banca Empresas:

- **Positivos:** Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica, Movilidad, Comida y Empleo.
- **Negativos:** Residuos, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Movilidad, Clima y Empleo.

En la Banca Personas:

- **Positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Justicia.
- **Negativos:** Economías inclusivas y saludables.

A partir de esas áreas principales, se plantearon dos objetivos de banca responsable:

- 1) Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- 2) Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.

Los indicadores de progreso alineados a estos dos objetivos corresponden a los datos de nuestra colocación:

Objetivo / Meta	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2025		Resultado Real 2025	
		Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Real 2025 vs. 2021
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	124.9	338%	251.2	781%
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	83.0	132.5	60%	168.3	102%

Materializamos nuestros objetivos metas (entendidas como el valor cuantitativo fijado para los indicadores específicos que utilizamos en su medición), gracias a una serie de iniciativas que involucran a diferentes áreas, especialmente relativas a la acción comercial enfocada. Estas iniciativas también forman parte de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025.

Enlaces y referencias

Somos Banco BolivarianoSomos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.
Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.
Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Principio 3: Clientes

Contenido

Disponemos de productos conectados con el primero de los objetivos fijados:

Credimax Crédito Verde: para personas naturales, destinado a financiar la compra de equipos que utilizan sistemas modernos y eficientes para el ahorro en consumo de energía eléctrica en hogares.

Crediplus Crédito Verde: que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Por otra parte, orientamos el objetivo número 2 al crédito productivo, específicamente al colocado en pymes, esto por el mayor impacto social que generan a través de la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico en el territorio.

En el informe presentamos los datos de número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año. Esto nos permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen los objetivos.

Para impulsar las mejores prácticas ambientales y sociales en los clientes, junto con los productos especializados (ej.: Crédito verde, crédito azul y productos de inclusión financiera), disponemos del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual se rige por la política respectiva.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

Principio 4: Partes interesadas

Contenido

Como parte de nuestras operaciones, mantenemos un contacto regular con los diferentes grupos de interés, mediante múltiples canales y con las responsabilidades repartidas entre las diferentes áreas de la institución.

Adicionalmente, para identificar las áreas de impacto de nuestro portafolio, trabajamos estrechamente con los equipos de negocio con el propósito de disponer de los datos de distribución del crédito productivo por sectores de actividad económica, y del crédito a personas por el nivel socioeconómico de las mismas.

Como parte del proceso de doble materialidad, en el que se evaluaron todos los roles del Banco (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente, entre otros), se realizaron consultas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por medio de los responsables de los diferentes negocios), y autoridades y reguladores (a través de los responsables en el banco de la relación).

Estos ejercicios nos sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025.

Enlaces y referencias

Anexo I.1: Relacionamiento con grupos de interés.

Anexo I.2: Análisis de doble materialidad.

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Contenido

Nuestro sistema de gobierno destinado para la implementación de los Principios de Banca Responsable es el mismo encargado del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad. Para ello, disponemos de una comisión, del que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen a cargo iniciativas contempladas en la Estrategia.

El líder de nuestro equipo de sostenibilidad de la institución funge como coordinador del comité y reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva.

Los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y, por tanto, en la adopción de los Principios de Banca Responsable, los presenta nuestra Vicepresidencia Ejecutiva al Directorio a través del Informe Anual de Accionistas y del Informe de Gestión Anual.

Por otra parte, en la colocación de los créditos asociados a los objetivos de los PBR (créditos verdes para personas y empresas, y productivo para pymes) integramos a nuestro equipo de riesgos, que eleva sus disposiciones al Comité de Crédito.

Además, impulsamos internamente una cultura de banca responsable a través de la capacitación en la gestión integrada de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tanto a nivel operativo como estratégico.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Estrategia de Sostenibilidad.
Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.
Gobierno corporativo: Directorio.
Gobierno corporativo: Administración.
Gestión de riesgos: Gestión integral de riesgos.
Experiencia de equipo: Capacitación y desarrollo de carrera.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR).

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Contenido

En nuestro Informe de Gestión Anual utilizamos los estándares de *Global Reporting Initiative* (GRI) y *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB).

De esa manera, atendemos la materialidad de impacto (con los estándares GRI relacionados) y la materialidad financiera con los parámetros de los tópicos establecidos por SASB para las industrias del sector financiero en las que operamos: Bancos comerciales, Financiamiento de consumo y Financiamiento de hipotecas.

Durante los dos años previos, sometimos además a verificación externa la información proporcionada para el Principio 2 y la primera parte del Principio 5. En esta ocasión, hemos adaptado la información al nuevo formato de Declaración de Progreso de los PBR (con verificación opcional).

Enlaces y referencias

Cómo leer el reporte.
Anexo IV: Índice de contenidos GRI.
Anexo V: Índice de parámetros SASB.
Informes de sostenibilidad previos: 2022, 2023 y 2024.

Suplementos

1

Principio 1: Alineación

Alinearemos nuestra estrategia empresarial para que sea coherente con las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad y contribuya a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo las principales líneas de negocio, los segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios.

Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, áreas de negocio o revelando el número de clientes atendidos.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Perfil.

Perfil y estrategia: Estrategia.

Resultados económicos: Evolución de los productos de ahorro.

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Respuesta

En Banco Bolivariano operamos en el Ecuador como institución privada de banca múltiple, brindando servicios financieros que apoyan el desarrollo de sus clientes.

Nos caracterizamos por ofrecer servicios financieros especializados para el sector corporativo, empresarial, las pymes y las personas naturales.

Para la Banca de Empresas y Banca Pyme, disponemos de un portafolio que incluye productos como: cuentas corrientes y de ahorros, inversiones con depósitos a plazo fijo, crédito, manejo de tesorería, soluciones de comercio exterior, de medios de pago y para la cadena de valor (lo que incluye el crédito productivo para proveedores y distribuidores de sus clientes).

A través de estos segmentos, otorgamos financiamiento principalmente a sectores productivos como la venta de vehículos, la acuicultura, las actividades inmobiliarias y la producción industrial. Al tiempo que destinamos los productos de Banca de Personas para sus colaboradores y brindamos otros servicios transaccionales.

Asimismo, para la Banca Personas ofertamos los siguientes productos: productos de ahorro y cuentas corrientes, créditos, tarjetas de crédito, pago de servicios, inversiones y remesas.

Nuestra evolución en cuanto al número de clientes, depósitos, colocación y saldos la presentamos en el capítulo de [Resultados económicos](#).

Principio 1: Alineación

Alineación de estrategias

Por favor, describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y otros marcos internacionales como el Marco Global de Biodiversidad de Kunming-Montreal (GBF), los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP), el próximo instrumento sobre contaminación por plásticos, etc.

Incluya cualquier otro marco nacional y/o regional con el que su banco tenga una estrategia para alinearse cuando sea relevante.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Estrategia de Sostenibilidad.

Anexo I.2: Análisis de doble materialidad.

Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Página de sostenibilidad en el sitio web institucional de Banco Bolivariano: <https://www.bolivariano.com/sostenibilidad>

Respuesta

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Esta se focaliza, a través de seis aristas, en los temas determinados como materiales; es decir, con mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar nuestras operaciones sobre los diferentes grupos de interés, así como por cómo estos últimos puedan condicionar los resultados financieros (doble materialidad).

A partir de estos temas materiales, identificamos aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos especialmente mediante la naturaleza de nuestras operaciones, productos y servicios, así como por los segmentos que atendemos.

En la Estrategia consideramos, además, respecto a los temas materiales, los principales acuerdos y estándares voluntarios en las temáticas como: los Convenios de la OIT en materia laboral, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, además de los Principios de Banca Responsable propios del sector financiero.

Asimismo, integramos de manera prioritaria nuestra agenda de cambio climático. Nuestro Foco 5: Desarrollo sostenible desde el cliente incluye la disponibilidad de productos con criterios ambientales y la aplicación del SARAS para el análisis de los riesgos; por lo que incide sobre las emisiones indirectas (Alcance 3) de las que somos responsables.

Por otra parte, nuestro Foco 6: Ecoeficiencia Operacional, integra las iniciativas para reducir sus nuestras emisiones directas principalmente por uso de combustibles y, las indirectas asociadas a la electricidad que consume.

De ambas maneras, contribuimos activamente a la reducción de nuestra intensidad de emisiones de GEI.

Finalmente, nuestros esfuerzos para emitir anualmente el reporte corporativo de sostenibilidad, integrando tanto los Estándares GRI (*Global Reporting Initiative*) como los SASB (*Sustainability Accounting Standard Board*), nos han permitido alcanzar una mayor transparencia y una mejor articulación con nuestros diferentes grupos de interés. Actualmente, nuestro enfoque complementario se centra en abordar por completo las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) y del *Task Force for Nature-related Financial Disclosures* (TNFD).

2 Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestro impacto positivo al tiempo que reducimos el impacto negativo y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, fijaremos y publicaremos objetivos allí donde podamos tener los impactos más significativos.

Análisis de impacto

Muestre cómo su banco ha identificado, priorizado y medido los impactos más significativos asociados a su cartera (tanto positivos como negativos). Determine las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Incluya detalles sobre: Alcance, composición de la cartera, contexto y medición de resultados.

El análisis de impacto debe incluir la evaluación de la relevancia de las cuatro prioridades establecidas en [Leading the Way to a Sustainable Future: Prioridades para un sector bancario mundial responsable](#), como parte de su análisis de impacto inicial o en curso.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR)

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

Con datos de cierre del 2021, realizamos un análisis de impacto de nuestra cartera mediante la aplicación de la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool de la UNEP-FI, previo a formular objetivos significativos alineados con los PBR. El alcance de este análisis incluyó:

- **Organizacional:** Banca Personas (cobertura del 100%) y Banca Pyme y Banca Empresas (cobertura del 80%).
- **Geográfico:** Ecuador.

De manera contextual, la Banca Pyme y la Banca Empresas representaron el 76% de nuestra cartera de crédito; mientras que la Banca Personas el 24% restante.

Dentro de nuestra Banca Pyme y Banca Empresas, analizamos la exposición de la cartera por sector de actividad económica, donde identificamos que las principales industrias fueron: venta de vehículos (9%); acuicultura (8%); actividades inmobiliarias (7%); venta al por menor de alimentos y bebidas (4%)

Las áreas de impacto que resultaron con mayor puntuación fueron las priorizadas para gestionar:

En la Banca Pyme y Banca Empresas:

- **Positivos:** Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica, Movilidad, Comida y Empleo.
- **Negativos:** Residuos, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Movilidad, Clima y Empleo.

En la Banca Personas:

- **Positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Justicia.
- **Negativos:** Economías inclusivas y saludables.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Objetivos, aplicación de los objetivos y planes de acción/planes de transición

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos SMART que abordan al menos dos áreas diferentes del impacto más significativo que su banco identificó en su análisis de impacto. Una vez fijados los objetivos, explique las medidas adoptadas y los progresos realizados. Incluya detalles sobre: Alineación, Líneas de Base, Objetivos, Implementación y Seguimiento de Objetivos (y KPIs), Planes de Acción/ Planes de Transición e Hitos.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.
Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR)
Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

A partir de las áreas de principal impacto de nuestra cartera, planteamos dos objetivos de banca responsable:

No.	Descripción	Áreas de Impacto
1	Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	Residuos, Clima.
2	Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.	Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica.

Para ambos objetivos establecemos metas y una serie de indicadores de cartera para medir nuestro avance. A continuación, presentamos los valores de línea base (2021), las metas y resultados a 2024 y los escenarios de proyección planteados, como hitos, a 2025:

Se anima a los bancos a divulgar información sobre las acciones que están llevando a cabo en las cuatro prioridades establecidas en [Leading the Way to a Sustainable Future: Prioridades para un bancario mundial sector responsable \(2024\)](#).

Objetivo / Meta	Meta 2025			Resultado Real 2025		
	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Real 2025 vs. 2021	Porcentaje de Cumplimiento Meta 2025
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	124.9	338%	251.2	781%	201%
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	83.0	132.5	60%	168.3	102%	127%

Buscamos alcanzar nuestros objetivos y sus metas respectivas a través de la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, especialmente con el involucramiento de nuestras áreas comerciales. En este sentido, diseñamos los mapas de impacto y fijamos las metas a través de procesos participativos; de igual manera trabajamos en la elaboración de la Estrategia de Sostenibilidad.

Por otra parte, nuestros informes anuales de la Declaración del Progreso de Banca Responsable nos permiten monitorear el avance de los objetivos con respecto a las metas planteadas, al mismo tiempo que dan cuenta de su avance.

3

Principio 3: Clientes

Trabajaremos de forma responsable con nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Compromiso con los clientes

Describe cómo su banco ha trabajado y/o tiene previsto trabajar con sus para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Debe incluir información sobre la estrategia de implicación de los clientes, incluidos, entre otros, los ámbitos de impacto identificados/objetivos fijados,

las actividades de sensibilización con clientes y usuarios, las políticas y procesos pertinentes, las acciones planificadas/ejecutadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la implicación de los clientes y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

Respuesta

Disponemos de una serie de productos conectados con los objetivos planteados para los Principios de Banca Responsable:

Objetivo 1:

Abarca a los créditos verdes que facilitan la mejora de la gestión energética y la reducción de emisiones de GEI. Estos créditos se diferencian en:

- **Credimax Crédito Verde:** para personas naturales, destinado a financiar la compra de equipos que utilizan sistemas modernos y eficientes para el ahorro en consumo de energía eléctrica en hogares.
- **Crediplus Crédito Verde:** que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Objetivo 2:

Involucra al crédito productivo, pero específicamente al colocado en pymes, por el mayor impacto social que generan. En Ecuador, las pymes son clave en la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico.

De manera transversal, vemos la evaluación ambiental y social de riesgos como un proceso clave para impulsar la adopción de mejores prácticas ASG en nuestros clientes, a través de productos especializados (ej.: Créditos azules, Créditos verdes y otros créditos productivos). Para ello, disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), el cual se rige por la política respectiva; constituyendo un insumo clave para desarrollar y colocar productos que incentiven o faciliten la gestión de estos riesgos.

Principio 3: Clientes

Oportunidades de negocio

Describe qué oportunidades de negocio estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo las ha desarrollado en el periodo objeto del informe. Proporcione información sobre los productos y servicios relacionados con la sostenibilidad y los marcos existentes que apoyan las necesidades de transición de los clientes, el tamaño de la cartera de financiación sostenible en USD o moneda local y/o como porcentaje de la cartera de

su banco*, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza su banco por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes-clima, sociales, bonos de sostenibilidad-inclusión financiera, etc.).

* Proporcionar información sobre los marcos/normas/taxonomías de financiación sostenible utilizados para etiquetar los volúmenes de financiación sostenible.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Reporte 2023 del Bono Azul de Banco Bolivariano: https://portalbb-multimedia.bolivariano.com/docs/default-source/sostenibilidad/reporte_bono_azul_23bb_13052024.pdf

Sitio web de la Taxonomía sectorial verde de Asobanca: <https://www.taxonomiaasobanca.com/>

Respuesta

Para ambos objetivos planteados en el contexto de los PBR, en los diversos capítulos de este Informe de Sostenibilidad presentamos los datos correspondientes al número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año de los productos con criterios ambientales y sociales. Esto nos permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen, misma que guarda relación con la integración de consideraciones ASG en la oferta de productos y servicios.

A manera de ejemplo desde la perspectiva ambiental, en 2023 emitimos nuestro Bono Azul con incentivos vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad, con el cual financiamos proyectos sostenibles en océanos y fuentes de agua dulce, promoviendo la transición hacia una economía baja en carbono.

Adicionalmente, contamos con productos y servicios complementarios de inclusión financiera que atienden las brechas de sectores de la población como las mujeres, niños y jóvenes (crédito educativo y consumo mujer).

Los marcos nacionales específicos que apoyan la transición de nuestros clientes hacia la sostenibilidad incluyen la Taxonomía Sectorial Verde de Asobanca. Además, en nuestra institución, la evaluación ambiental y social de riesgos y el desarrollo de productos con criterios ASG implican que utilicemos marcos internos basados en el cumplimiento de la legislación aplicable y en las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés) para abordar y gestionar estas necesidades.

- Los actuales productos de nuestro portafolio con criterios ambientales, alienados al Objetivo 1 de los PBR, buscan impactar positivamente en ODS relacionados con la Acción por el clima (ODS 13), la Energía asequible y no contaminante (ODS 7), el Agua limpia y saneamiento (ODS6), la Vida submarina (ODS 14), entre otros.
- Los actuales productos de nuestro portafolio con criterios sociales, alineados al Objetivo 2, buscan impactar positivamente en la inclusión financiera (implícito en el desarrollo de productos para diversos segmentos), la Reducción de las desigualdades (ODS 10), el Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la Industria, innovación en infraestructura (ODS 9), el Fin de la pobreza (ODS 1), entre otros.

4

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

Identificación y consulta de las partes interesadas

Describe las partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) que su banco ha identificado, consultado, con las que se ha comprometido, con las que ha colaborado o con las que se ha asociado para aplicar los Principios y mejorar los impactos. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de

la estrategia de participación del banco siguiendo los criterios para una participación y defensa eficaces, cómo ha identificado el banco a las partes interesadas pertinentes, qué cuestiones se abordaron/ resultados se obtuvieron y cómo se incorporaron al proceso de planificación de la acción.

Enlaces y referencias

Anexo I.1: Relacionamiento con grupos de interés.

Anexo I.2: Análisis de doble materialidad.

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

Como parte de nuestras operaciones mantenemos un contacto regular con los diferentes grupos de interés, mediante múltiples canales y con las responsabilidades repartidas entre las diferentes áreas de la institución.

Adicionalmente, para la identificación de las áreas de impacto del portafolio, trabajamos estrechamente con nuestros equipos de negocio para disponer de los datos de distribución del crédito productivo por sectores de actividad económica, además del crédito a personas según su nivel socioeconómico; lo que nos permitió estudiar a fondo sus diversas necesidades a través de la colocación.

Como parte de nuestro proceso de doble materialidad, en el cual evaluamos todos nuestros roles corporativos (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente, entre otros), realizamos consultas directas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por medio de los responsables de los diferentes negocios), y autoridades y reguladores (a través de los responsables de su relacionamiento con el Banco).

Nuestros ejercicios de mapas de impacto (2022) y de materialidad (2022) sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Asimismo, desarrollamos un nuevo análisis de doble materialidad durante el segundo semestre de 2025 para plantear posteriormente plantear una Estrategia de Sostenibilidad actualizada.

5 Principio 5: Gobernanza y cultura

Llevaremos a la práctica nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

Describe las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha implantado/tiene previsto implantar para gestionar los impactos (potenciales) positivos y negativos significativos (incluida la rendición de cuentas a nivel de dirección ejecutiva, funciones y responsabilidades

claramente definidas en materia de sostenibilidad en los procesos internos, etc.) y apoyar la aplicación efectiva de los Principios.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Integración de criterios de sostenibilidad.

Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.

Gobierno corporativo: Directorio.

Gobierno corporativo: Administración.

Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR).

Respuesta

El sistema de gobierno que destinamos para la implementación de los Principios de Banca Responsable en Banco Bolivariano es el mismo encargado del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad. Para ello, disponemos de una Comisión en la que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen a cargo iniciativas en la Estrategia.

Nuestro Gerente de Sostenibilidad funge como coordinador de ese comité y reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva. Es quien está a cargo de la convocatoria, la solicitud previa de la información, el análisis de avances. En esta comisión se presentan los avances en Finanzas Sostenibles, Fondeo Sostenible, el cumplimiento de los objetivos de UNEP-FI, las recomendaciones de TCFD y TNFD, el progreso en SARAS, así como otros objetivos relacionados que se consideren relevantes.

Los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y, por lo tanto, en la adopción de los Principios de Banca Responsable, son presentados, por la Vicepresidencia Ejecutiva, al Directorio a través del Informe Anual de Accionistas y del Informe de Gestión Anual.

Por otra parte, en la colocación de los créditos asociados a los objetivos de los PBR (créditos verdes para personas y empresas, y productivo para pymes) articulamos esfuerzos con el equipo de Riesgos, el cual se encarga de elevar sus disposiciones al Comité de Crédito.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, creación de capacidades, aprendizaje y desarrollo, formación en sostenibilidad para los equipos pertinentes, inclusión en las estructuras de remuneración y gestión del rendimiento y comunicación de liderazgo, entre otras).

Enlaces y referencias

- Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.
- Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR).
- Experiencia de equipo: Capacitación y desarrollo de carrera.

Respuesta

Nuestros colaboradores han participado en el análisis de doble materialidad; mientras que nuestros equipos de negocios se han involucrado de manera específica en el desarrollo de los mapas de impacto del portafolio.

Adicionalmente, en la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad, integramos la participaron de los colaboradores organizados en sus equipos, tanto en la identificación de las iniciativas existentes, como en la propuesta y desarrollo de aquellas nuevas.

Para extender la cultura de sostenibilidad más allá de los ejecutivos, en las áreas relacionadas con la Estrategia de Sostenibilidad, difundimos la misma una vez aprobada en 2023. En estas sesiones grupales más amplias, con los colaboradores, también se presentamos el Informe de Sostenibilidad de 2021. Nuestro modelo de gobierno incluye tres células clave, cada una con una frecuencia de reporte distinta, diseñadas para fortalecer la cultura de sostenibilidad en toda la organización:

- Finanzas Sostenibles (reporte mensual):** Esta célula se enfoca en la construcción y supervisión de estrategias para la promoción de finanzas sostenibles en las áreas de mayor interés para el banco, con un seguimiento y reporte de actividades de carácter mensual.
- Cultura de Sostenibilidad (reporte trimestral):** Su objetivo es promover activamente la cultura de sostenibilidad al interior de nuestro Banco entre todos los grupos de interés relevantes, y generar reportes de los avances de forma trimestral.

- Ecoeficiencia (reporte anual):** Esta célula tiene la responsabilidad de desarrollar e implementar estrategias que optimicen el uso de recursos energéticos, agua y materiales en nuestras instalaciones con el fin de reducir el impacto ambiental y fomentar prácticas operativas más sostenibles, y generar reportes anuales de los resultados obtenidos. Durante 2025, brindamos formación especializada en la gestión de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a los equipos comerciales en el contexto del SARAS, los créditos verdes, el Bono Azul y el Bono de Biodiversidad (como alternativas de captación y colocación de financiamiento sostenible). Se han realizado, además, en el contexto de la adopción de TCDF y TNFD capacitaciones, a nivel operativo, táctico y estratégico, sobre temáticas relacionadas con el clima y la naturaleza:

Tema	No. de colaboradores capacitados en 2025
SARAS	89
Finanzas sostenibles y/o productos verdes	70
Talleres relacionados a clima y naturaleza	32

Principio 5: Gobernanza y cultura

Procesos y políticas de riesgo y diligencia debida

Describa qué procesos ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos medioambientales y sociales asociados a la cartera de su banco. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos/salientes, los procesos de diligencia debida, la mitigación de los riesgos medioambientales y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobernanza que su banco ha implantado para supervisar estos riesgos.

Enlaces y referencias

Somos Banco Bolivariano: Enfoque de banca responsable.

Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Principios de Banca Responsable (PBR).

Respuesta

Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que se financian.

El sistema evalúa los parámetros establecidos por la IFC a través de sus ocho normas de desempeño, además de otras series de lineamientos complementarios. Adicionalmente, durante 2025 mantuvimos su fortalecimiento para incluir progresivamente el análisis de riesgos relacionados con el clima y la biodiversidad.

El proceso operativo de gestión del SARAS lo realiza el equipo de Riesgos Integrales, con el soporte estratégico del área de Sostenibilidad. Los resultados se presentan periódicamente al Comité de Crédito.

En este Informe se da cuenta del número de debidas diligencias realizadas en el año y el valor total de crédito que suponían las operaciones evaluadas.

6 Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

La información facilitada en esta Declaración de Progreso de Banca Responsable es suficiente. Sin embargo, verificamos voluntariamente su cumplimiento de varios de los Principios de Banca Responsable en reportes previos (2022 y 2023).

Anexo IV

Índice de contenidos GRI

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
GRI 1: Fundamentos 2021	Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.				
GRI 2: Contenidos Generales 2021					
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		Cómo leer el reporte Somos Banco Bolivariano: Perfil	7, 11
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		Cómo leer el reporte	7
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		Cómo leer el reporte	7
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		Cómo leer el reporte	7
	GRI 2-5	Verificación externa		Cómo leer el reporte	7
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		"Somos Banco Bolivariano: Productos y servicios Somos Banco Bolivariano: Actividades comerciales y cadena de suministro"	15, 17
	GRI 2-7	Empleados		Experiencia de equipo: Demografía	92
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		Experiencia de equipo: Demografía	92
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		Gestión integral de riesgos	36
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		Gestión integral de riesgos	36
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Cómo leer el reporte	7
	GRI 2-15	Conflictos de interés		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA	NA
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		Gobierno corporativo	24
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA	NA
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		Carta del presidente ejecutivo y de la vicepresidente ejecutiva	3
	GRI 2-23	Compromiso de política		Somos Banco Bolivariano: Estrategia de Sostenibilidad Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	19, 63

Sección	Contenido		Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política			Somos Banco Bolivariano: Estrategia de Sostenibilidad Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	19, 63
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa			Anexo 1: Relacionamiento con nuestros grupos de interés	141
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas			Anexo 1: Relacionamiento con nuestros grupos de interés	141
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva			Experiencia de equipo: Demografía	92
GRI 3: temas materiales 2021						
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales			Anexo 1.2: Análisis de doble materialidad	144
	GRI 3-2	Lista de temas materiales			Anexo 1.2: Análisis de doble materialidad	144
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.		
Contenidos GRI específicos por tema material						
Experiencia y satisfacción del cliente						
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales			"Experiencia del cliente: Gobierno de Customer Experience Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento"	77, 63
GRI 416: Salud y seguridad de usuarios 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios			Experiencia del cliente: Ventas responsables y transparencia del producto	84
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Tipo de 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			Experiencia del cliente: Ventas responsables y transparencia del producto	84
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
Seguridad y privacidad de la información					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
Ética, transparencia y anticorrupción					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
Gobierno corporativo					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-4	Gestión de temas materiales		Gobierno corporativo	24
Gestión integral de riesgos y continuidad del negocio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-4	Gestión de temas materiales		Gestión de riesgos	35
Relevancia y rentabilidad financiera					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito Resultados económicos: Valor económico generado y distribuido	54, 59
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		Resultados económicos: Valor económico generado y distribuido	59
	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No disponible, la información se encuentra en desarrollo.	NA	NA
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento Resultados económicos: Valor económico generado y distribuido	63, 59
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector		Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito	54

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
Cumplimiento regulatorio					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
Innovación en productos y servicios					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Experiencia del cliente: Transformación digital	87
Transformación digital					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Experiencia del cliente: Transformación digital	87
Financiamiento e inversión sostenible					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Desarrollo sostenible desde el cliente	126
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales	114
Inteligencia artificial (IA)					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Experiencia del cliente: Innovación operacional e inteligencia artificial	89
Atracción, fidelización y bienestar del talento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Experiencia del equipo: Demografía, Diversidad e inclusión, Capacitación y desarrollo de carrera, Seguridad y salud en el trabajo	94, 95, 100
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		Experiencia del equipo: Demografía	92
	401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	401-3	Permiso parental		Experiencia del equipo: Diversidad e inclusión	94
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	No disponible, la información se encuentra en desarrollo.	NA	NA
	403-3	Servicios de salud en el trabajo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	No disponible, la información se encuentra en desarrollo.	NA	NA
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
		Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
	403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa		Experiencia del equipo: Seguridad y salud en el trabajo	100
Contribución institucional al desarrollo económico y social					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales 2021		Desarrollo sostenible desde el cliente	112
Capacitación y desarrollo del talento					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		Experiencia de equipo: Capacitación y desarrollo de carrera	95
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		Experiencia del Equipo: Capacitación y desarrollo de carrera	95
	404-2	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		Experiencia del Equipo: Capacitación y desarrollo de carrera	95
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		Experiencia del Equipo: Capacitación y desarrollo de carrera	95
Gestión de riesgos ambientales y sociales (SARAS)					
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales 2021		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112

De manera complementaria a la materialidad se incluyen los siguientes contenidos GRI relacionados con algunos de nuestros temas de gestión continua:

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones	Página
Educación financiera					
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		Impacto en la comunidad: Educación financiera	105
Inclusión y bienestar financiero					
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		"Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales"	105
	FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajas por tipo.		Experiencia del cliente: Canales de atención	105
	FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales	105
Igualdad de oportunidades					
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		Gobierno corporativo Experiencia del equipo: Demografía	24, 92
	405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		Experiencia del equipo: Diversidad e inclusión	94
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		Experiencia del equipo: Diversidad e inclusión	94
Estrategia climática					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		Ecoeficiencia operacional	134
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		Ecoeficiencia operacional	134
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		Ecoeficiencia operacional	134
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		Ecoeficiencia operacional	134
Gestión ambiental institucional					
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		Ecoeficiencia operacional	134
	302-3	Intensidad energética		Ecoeficiencia operacional	134
	302-4	Reducción del consumo energético		Ecoeficiencia operacional	134

Anexo V

Índice de parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Capítulos / Secciones	Página
Financiamiento al consumo 2023	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.	NA	NA
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente	No se presentaron pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales relacionados con la privacidad de los datos personales de los clientes.	Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	Nos mantuvimos sin incidentes de seguridad relacionados con datos personales.	Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes		Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
		FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos		Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.	NA	NA
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	No disponible.	NA	NA
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarias anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Disponible de manera pública: https://www.bolivariano.com/informacion-institucional/transparencia-de-la-informacion	NA	NA
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	No disponible.	NA	NA
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos	No recibimos sanciones por procedimientos legales asociados con la venta de productos y servicios.	Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
		FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		Resultados económicos: Evolución de los productos - ahorro	52
		FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		Resultados económicos: Evolución de los productos - ahorro	52

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Capítulos / Secciones	Página
Banca comercial 2023	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	Nos mantuvimos sin incidentes de seguridad relacionados con datos personales.	Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
		FN-CB-230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos de seguridad de los datos		Ética y cumplimiento: Seguridad de la información	72
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad		Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales, Productos con criterios sociales	114, 119
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad	No disponible.	NA	NA
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados	No disponible.	NA	NA
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos		Impacto en la comunidad: Educación financiera	104
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	Financiación de las emisiones	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por: (1) Alcance 1 (2) Alcance 2 (3) Alcance 3	No disponible.	NA	NA
		FN-CB-410b.2	Exposición bruta de cada sector industrial por clase de activos	No disponible.	NA	NA
		FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	No disponible.	NA	NA
		FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	No disponible.	NA	NA
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras	No recibimos sanciones, por parte de organismos reguladores, relacionadas con prácticas de mercado ni otras regulaciones financieras.	Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		Ética y cumplimiento: Canal de denuncias	70

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Capítulos / Secciones	Página
Banca comercial 2023	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No aplica, no somos una institución de riesgo sistémico internacional o local.	NA	NA
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	No aplica, no somos es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	NA	NA
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		Resultados económicos: Evolución de los productos de ahorro	52
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito	54
Financiamiento hipotecario 2023	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	“(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660”	No disponible.	NA	NA
		FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones hipotecarias residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias, y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	NA	NA
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos		Ética y cumplimiento: Principios de ética y cumplimiento	63
	Préstamos discriminatorios	FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los prestamos	Confidencial, debido a lineamientos internos de la institución.	NA	NA
		FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor, y (3) promedio ponderado del rango préstamo-valor (LTV) de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) otros prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	NA	NA
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos discriminatorios		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
		FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para asegurar que no se formen hipotecas discriminatorias	La evaluación para crédito vivienda está sometida a los mismos lineamientos éticos que el resto de productos, y basa en indicadores técnicos.	NA	NA

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Capítulos / Secciones	Página
Financiamiento hipotecario 2023	Riesgos ambientales para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos hipotecarios en zona de inundación de 100 años	No disponible.	NA	NA
		FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida total dada por incumplimiento atribuible al préstamo hipotecario y morosidad debido a condiciones meteorológicas como catástrofes naturales, por región geográfica	No disponible.	NA	NA
		FN-MF-450a.3	Descripción de como son incorporados los riesgos de cambio climático u otros riesgos ambientales en la originación y modificación de hipotecas		Desarrollo sostenible desde el cliente: Riesgos ambientales y sociales	112
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito	54
		FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	No aplica, no adquirimos cartera hipotecaria de otras entidades.	NA	NA

Funcionarios involucrados

VALLARINO MARCOS VICENTE JOSÉ
PRESIDENTE EJECUTIVO

SALAZAR ARRARTE MARÍA DEL ROCÍO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

ARCIA MARCANO KYRA OSCARINA
VICEPRESIDENTE BRAND EXPERIENCE

CORONEL DE LEMOS EDUARDO
VICEPRESIDENTE BANCA DE PERSONAS Y MEDIOS DE PAGOS

CRESPO BAYONA ANDRÉS PATRICIO
VICEPRESIDENTE BANCA DE EMPRESAS

CUNTO ICAZA MARÍA DEL ROSARIO
VICEPRESIDENTE OPERACIONES CENTRALES

MARQUEZ DE LA PLATA CUESTA ALDO XAVIER
VICEPRESIDENTE LEGAL

MEDINA SERRANO JOSÉ ALBERTO
VICEPRESIDENTE FINANZAS

MOLINA FLORES GUSTAVO ANDRÉS
VICEPRESIDENTE TECNOLOGÍA

ROMERO PUGA PAMELA GISELA
GERENTE DE RIESGOS INTEGRALES

AUDITORÍA	
GUERRA RAMIREZ LEONCIO FLAVIO	AUDITOR INTERNO
OROZCO RIVADENEIRA ELOISA DEL ROCIO	ANALISTA SENIOR AUDITORIA
BANCA DE PERSONAS Y MEDIOS DE PAGO	
AGUIRRE MASACHE KAREN PAMELA	LIDER SEGMENTO PYME
CORDOVA PALACIOS VALERIA CRISTINA	TRAINEE BANCA DE PERSONAS Y MEDIOS DE PAGOS
LUNA ERAS MARYHORI VANESSA	SUBGERENTE DE PROMOCIONES
MORAN CRUZ JULIO CESAR	LIDER DE SEGMENTO
RODRIGUEZ JIMENEZ LISSETTE VIRGINIA	LIDER DE SEGMENTO
VALAREZO ROJAS JORGE LUIS	ANALISTA DE PROMOCIONES
VALVERDE FARFAN MARIA GABRIELA	GERENTE REMESAS FAMILIARES
WEISSON SALAZAR MARIA CRISTINA	GERENTE BANCA DE PERSONAS
DESARROLLO ADMINISTRATIVO	
AMADOR JIMENEZ MIRNA KATSY	JEFE DE CAPACITACION
BECERRA ESTRELLA JULIO CESAR	SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
COBA RUIZ LESSLY LUCILA	OFICIAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
DECKER MANTILLA MARIA DE LOURDES	GERENTE DE CULTURA Y TALENTO
FREIRE BURGOS GUISELLA JACQUELINE	JEFE ADMINISTRACION Y PAGOS
HIDALGO FLORES SANDRA EUNICE	GERENTE DESARROLLO HUMANO
MUÑOZ GONZALEZ NORALMA SOLANGE	GERENTE UNIDAD ADMINISTRATIVA
OBANDO ACOSTA ESTHELA MAGDALENA	SUBGERENTE DE SEGURIDAD
ORNA ARMIJOS GUSTAVO FERNANDO	GERENTE DE SEGURIDAD
ORTIZ ALVARADO CAROLYN JULISSA	ANALISTA SENIOR CULTURA Y TALENTO
TAIBOT AGUILAR ISLANDIA MATILDE	JEFE DE SERVICIOS AL PERSONAL
FINANZAS	
ANDRADE VELEZ WALTER ENRIQUE	GERENTE PLANIFICACION FINANCIERA
ARRATA PUENTE FRANCISCO JOSE	GERENTE TESORERIA Y RELACIONES INTERNACIONALES
BAUTISTA ALTAMIRANO JADIRA AURORA	GERENTE DE CONTABILIDAD
FOCIL NAVARRETE LEONARDO AUGUSTO	ANALISTA SENIOR PLANIFICACION FINANCIERA
GALLARDO MALDONADO OSCAR EDUARDO	JEFE DE TESORERIA
SANGA HERNANDEZ LISSETTE DEL ROCIO	JEFE PLANIFICACION FINANCIERA

Funcionarios involucrados

BRAND EXPERIENCE	
ARMIJOS ESTRADA KARINA GIOCONDA	GERENTE DE CANALES FISICOS
CARRERA DELGADO ALLISON DEL ROCIO	ESPECIALISTA DE MARKETING
LOPEZ TAMAYO AURA PILAR	GERENTE DE CUSTOMER EXPERIENCE
SALVADOR VELASCO JOEL	ESPECIALISTA CANALES FISICOS
SAMANIEGO SALTOS MARIA JOSE	LIDER BRAND MARKETING
VASQUEZ TAPIA FREDDY DUSTIN	ESPECIALISTA MEDIOS Y COMUNICACIÓN DE MARCA
ZAMBRANO VERA EVELYN NILA	LIDER CANALES FISICOS
BANCA DE EMPRESAS	
CARRILLO ORTEGA MARIA ISABEL	GERENTE DE SEGMENTO
RENDON ORTIZ MARIA AZUCENA	JEFE DE SEGMENTO
TRANSFORMACION DIGITAL	
ROMERO MORAN RONALD DANIEL	GERENTE DE CANALES VIRTUALES
SALAZAR VALLARINO FERNANDO JOSE	LIDER DE OFICINA DE TRANSFORMACION DIGITAL
VIVANCO URIBE PABLO FERNANDO	PRODUCT OWNER
LEGAL Y SECRETARÍA CORPORATIVA	
SIGUENZA ROMERO NANCY ROXANA	ABOGADO (SECRETARÍA CORPORATIVA)
OPERACIONES CENTRALES	
AYALA HINOJOSA LESLIE ALEXANDRA	SUBGERENTE REGIONAL QUITO (OPERACIONES)
CALLE FREIRE RAUL BENJAMIN	GERENTE RED DE OFICINAS Y UNIDAD DE ADMINISTRACION DE EFECTIVO
CENTENO YEPEZ MARIA FERNANDA	SUBGERENTE AUTOMATIZACION Y EFICIENCIA
CORDERO MARTINEZ IRINA ANDREA	ANALISTA SENIOR DE AUTOMATIZACION Y EFICIENCIA
CRUZ NUÑEZ JACKSON PAUL	SUPERVISOR DE RESOLUCION DE RECLAMOS
RIERA PERALTA PATRICIA CECILIA	GERENTE ATENCION AL CLIENTE
ROLDOS MORENO SANDRA VERONICA	GERENTE ADMINISTRACION DE CARTERA
SOSA HIDALGO GONZALO AURELIO	SUBGERENTE REGIONAL GUAYAQUIL (OPERACIONES)
PRESIDENCIA EJECUTIVA	
SUQUITANA ESPINOZA RAFAELA HELEN	JEFE UNIDAD DE CUMPLIMIENTO
URETA ARREAGA LAURA ALEXANDRA	OFICIAL SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
VALENZUELA VANEGAS NORA ISABEL	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Funcionarios involucrados

RIESGOS INTEGRALES	
ACEBO GUTIERREZ MARIELA STEPHANIE	JEFE DE RIESGOS DE NEGOCIO/RIESGO MERCADO Y LIQUIDEZ
ARTEAGA ALVAREZ BIANCA ISABELLA	ANALISTA RIESGO DE CREDITO - NORMATIVO
FREIRE PEREZ JORGE FERNANDO	SUBGERENTE DE RIESGOS DE INICIACIÓN/ADMINISTRACIÓN Y CONTROL
GARCIA PROAÑO LIBANO ANDRÉS	LIDER RIESGO DE CREDITO
PROAÑO NAVARRETE MARTHA CECILIA	GERENTE DE RIESGOS DEL NEGOCIO/RIESGO DE CRÉDITO
RONQUILLO ORELLANA MARIA DOLORES	LIDER RIESGO DE CREDITO - NORMATIVO
YAMEL OREJUELA SAYD ALHE	GERENTE DE RIESGOS DEL NEGOCIO/RIESGO OPERATIVO
VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA	
BURNEO LOPEZ ANGEL RAFAEL	GERENTE DATA & ANALYTICS
CHAVEZ PEÑA RICARDO	LIDER BANCA TRANSACCIONAL
HERNANDEZ FLORES GEOVANNA BELEN	ANALISTA SENIOR INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
LERTORA TORRES IVANNA ALEJANDRA	ANALISTA DE SOSTENIBILIDAD/REPORTERIA Y METRICAS
SAENZ ARIAS MELINA CECILIA	ANALISTA DE SOSTENIBILIDAD/RIESGOS A&S
SANTOS LARDE CARLOS JOSE	GERENTE DE SOSTENIBILIDAD
ULLAURI MERIZALDE JANNETH SOFIA	SUBGERENTE VENTAS PRODUCTOS ESPECIALIZADOS
ZUMBA VASQUEZ CARLOS POLIVIO	LIDER INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN	
HEFZI BA DE LA CRUZ	
GALIA ELISA MINGUER MORALES	

GRI 2-1



 www.bolivariano.com

 Junín 200 y Panamá. Guayaquil-Ecuador

 (+593) 4 5-50 50 50

 /BancoBolivariano

 /bancobolivariano

 /BcoBolivariano

 /bolivarianoaldia

 /banco-bolivariano

2025
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD