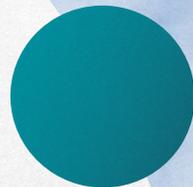


# INFORME DE **SOSTENIBILIDAD**

2022



# ÍNDICE

## ▶ PRINCIPALES CIFRAS E HITOS

03

## ▶ CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

04

## ▶ CÓMO LEER EL REPORTE

07

## ▶ ANEXOS

109

### PERFIL Y ESTRATEGIA 09

1.1 Perfil	10
1.2 Estrategia	13
1.3 Integración de factores ASG	18
1.4 Enfoque de Banca Responsable	20

### GOBIERNO CORPORATIVO 26

### GESTIÓN DE RIESGOS 37

3.1 Prevención y monitoreo	38
3.2 Relación con la cadena de suministro	42

### RESULTADOS ECONÓMICOS 45

4.1 Datos financieros relevantes	46
4.2 Evolución de los productos: ahorro	50
4.3 Evolución de los productos: crédito	52
4.4 Valor económico distribuido	56

### ÉTICA Y CUMPLIMIENTO 58

#### Foco 1

5.1 Principios de ética y cumplimiento	59
5.2 Resguardo de la información	65

### EXPERIENCIA DEL CLIENTE 68

#### Foco 2

6.1 Experiencia	69
6.2 Transformación digital	75

### EXPERIENCIA DEL EQUIPO 77

#### Foco 3

7.1 Demografía	78
7.2 Diversidad e inclusión	81
7.3 Capacitación y desarrollo de carrera	82
7.4 Bienestar	85
7.5 Clima laboral	90

### IMPACTO EN LA COMUNIDAD: 92

#### EDUCACIÓN FINANCIERA

#### Foco 4

### DESARROLLO SOSTENIBLE 96

#### DESDE EL CLIENTE

#### Foco 5

9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos	97
9.2 Productos con criterios ambientales	99
9.3 Productos con criterios sociales	100
9.4 Otros productos que generan impacto social	103

### ECOFICIENCIA 104

#### Foco 6

# PRINCIPALES CIFRAS E HITOS

El presente informe de sostenibilidad incluye el desempeño del Banco en diferentes aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).

Nuestros esfuerzos como institución se encuentran organizados en seis focos prioritarios, definidos mediante el proceso que detallamos en este documento.

A modo ejecutivo, presentamos una selección de cifras destacadas de nuestro desempeño al 31 de diciembre de 2022, mismas que se amplían a lo largo de todo el informe.

\* Escala 0 al 10 donde NPS = % Promotores (9 y 10) - % Detractores (0 al 6)

\*\* Clientes evaluados en la red de oficinas a nivel nacional por atención en ventanillas y asesoría comercial. Escala 0 al 10 donde se considera cliente satisfecho a las calificaciones 9 y 10.

Ética y cumplimiento	<b>0 pérdidas</b> financieras por la materialización riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo	Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) <b>certificado</b> con la norma ISO 37001	<b>Fortalecimiento</b> del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI)
Experiencia del cliente	<b>67</b> puntos en NPS para los clientes empresariales*	<b>96%**</b> Índice de satisfacción del cliente	<b>79%</b> de las transacciones realizadas a través de Banca Móvil y Banca por Internet
Experiencia de equipo	<b>1,536</b> colaboradores	<b>55.6%</b> de mujeres en la nómina <b>44.5%</b> de hombres en la nómina	<b>23 horas</b> promedio de formación por colaborador
Impacto en la comunidad	Alcance de más de <b>16,500 personas</b> a través del Programa <i>Aula BB</i> en 2022	Alcance de más de <b>77,500 impresiones</b> a través del programa <i>Tus Finanzas</i> en 2022	<b>1,112 colaboradores</b> parte de las empresas que gestionan su nómina mediante Banco Bolivariano, capacitados
Desarrollo Sostenible desde el Cliente	<b>Actualizamos</b> la Política de Riesgos Ambientales y Sociales	<b>75</b> debidas diligencias SARAS realizadas por un valor de crédito de USD 477 millones	<b>40</b> operaciones de crédito verde por un monto entregado de USD 35 millones
Ecoeficiencia	<b>Cálculo</b> de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) con alcances 1, 2 y 3	<b>19.8 GJ</b> colaborador (consumo de electricidad en las oficinas principales)	<b>2.6 Ton CO2</b> Eq./colaborador (emisiones de GEI en las oficinas principales)



**Vicente Vallarino Marcos**  
Presidente Ejecutivo

## CARTA DEL **PRESIDENTE EJECUTIVO** Y DE LA **VICEPRESIDENTE EJECUTIVA**

(GRI 2-22)

Durante el año 2022 definimos nuestro propósito superior:

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

Todo ello con el objetivo de seguir transformándonos para acompañar a nuestros clientes en los momentos más importantes de su vida.

Este propósito se fundamenta en 5 pilares:

Cliente como centro de atención;

Innovación y transformación;

Talento competente y comprometido;

Excelencia financiera; y,

Sostenibilidad Social y Ambiental.

Todos estos pilares representan con mucho orgullo el espíritu y carisma de 42 años de trayectoria del Banco Bolivariano C.A.

Como institución destacamos la sólida gestión financiera, contando con la confianza de nuestros clientes por el

manejo prudente de sus depósitos, el adecuado otorgamiento de créditos y el desarrollo de una oferta de valor, con innovadores productos y servicios adaptados a las necesidades financieras de cada uno de ellos, individualmente considerados.

En Banco Bolivariano estamos además muy orgullosos de nuestro talento humano y de su compromiso de servicio con todos nuestros grupos de interés. Así mismo, estamos comprometidos con el desarrollo integral de la sociedad; conformamos un equipo de 1,536 colaboradores, con oportunidades de crecimiento y desarrollo, combinando, además, juventud con altísima experiencia bancaria.



**María del Rocío Salazar Arrarte**  
Vicepresidenta Ejecutiva

Nuestra institución se caracteriza por altos estándares éticos, por el apego al marco regulatorio y a los lineamientos internos desarrollados con un solo objetivo: **Hacer las cosas bien**; e incluso aquellas ordinarias, de manera extraordinaria. Seguimos fortaleciendo los sistemas de prevención de delitos, el área de seguridad informática, para blindar nuestros canales digitales y así proteger las interacciones de nuestros clientes.

En materia de sostenibilidad, en el Banco Bolivariano entendemos el doble impacto que se genera, de manera directa, por nuestra actividad y, de manera indirecta, a través de las actividades financiadas. Todo lo anterior constituye una doble oportunidad de promover mejores prácticas de la siguiente manera:

(i) Internamente, monitoreamos el consumo de energía de nuestras instalaciones principales, detectando oportunidades de eficiencia. Además, monitoreamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero; y,

(ii) Hacia los clientes, implementamos el Sistema de análisis de riesgo ambiental y social de crédito (SARAS) que nos permite evaluar y promover la mitigación de los posibles riesgos ambientales y sociales asociados a las operaciones de nuestros clientes, así como asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y a su vez fomentar buenas prácticas en la industria.

Adicionalmente, dentro de nuestra oferta de productos, el Banco cuenta con créditos ambientalmente amigables, dirigidos tanto a personas naturales como a empresas, destinados a facilitar la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos, el agua y la energía.

**Contamos con productos que destacan por su impacto social, facilitando el acceso a vivienda y servicios financieros para nuestros clientes. Estos avances están alineados con nuestro enfoque de banca responsable.**

Como institución continuamos avanzando diligentemente en los compromisos adquiridos con los Principios de Banca Responsable del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés) y el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA).

**El compromiso que mantiene el Banco Bolivariano con sus clientes y con el Ecuador se refleja en el crecimiento y calidad de sus cifras a través del tiempo.**

A diciembre de 2022 el Banco alcanza un nivel de activos totales de USD 4,595 millones, lo que representa una participación de mercado del 8.1%. El indicador de liquidez del Banco Bolivariano, el cual mide la capacidad de la institución para atender las necesidades de sus clientes, es uno de los más altos del sistema, ubicándose en 43.8% frente al del sistema que es del 40.8%. Adicionalmente el índice de cartera improductiva del Banco permaneció entre los más bajos del sistema, situándose en 0.7% a diciembre de 2022.

En cuanto a nuestro portafolio crediticio, el saldo de la cartera de crédito a empresas se ubicó en USD 2,132 millones, logrando un crecimiento del 8.7%; la cartera de créditos de consumo alcanza USD 732 millones lo que representa un crecimiento del 13.0%. Los depósitos de Banco Bolivariano ascienden a USD 3,622 millones a diciembre de 2022, siendo el

depósito a plazo el producto con mayor crecimiento al presentar una variación del 22.2% respecto al año anterior.

Las obligaciones financieras del Banco (préstamos de bancos en el exterior y multilaterales, obligaciones convertibles y préstamos subordinados) ascendieron en diciembre de 2022 a USD 328 millones, representando una variación anual de 11.9%. Al cierre de diciembre 2022 el Banco Bolivariano alcanzó una utilidad neta de USD 55.5 millones; cifra que representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 13.2%, superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 11.6%.

Por otro lado, el Banco sigue comprometido con la transparencia y, por ello, continuamos aplicando los estándares de referencia a nivel internacional, desarrollados por *Global Reporting Initiative (GRI)* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.



**Finalmente, en el Banco Bolivariano tenemos plena convicción de que seguiremos avanzando en la implementación de una estrategia de sostenibilidad, con productos que generan impacto positivo para el Ecuador, un uso responsable de la tecnología y el respaldo que nos brinda la confianza de nuestros clientes y accionistas.**

A continuación, presentamos nuestro desempeño en el año, con nuestro segundo informe de sostenibilidad.

Cordialmente,

**Vicente Vallarino Marcos**  
Presidente Ejecutivo

**María del Rocío Salazar Arrarte**  
Vicepresidenta Ejecutiva



# CÓMO LEER **EL REPORTE**

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

El presente reporte comprende todas las actividades de Banco Bolivariano CA, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022. Se trata del segundo ejercicio de este tipo y permite dar continuidad a la transparencia comprometida con nuestros diferentes grupos de interés.

De nuevo utilizamos los Estándares de referencia internacional de *Global Reporting Initiative (GRI)* y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*. Cabe destacar que estamos avanzando en la agenda de cambio climático de la institución y de igual manera estamos atentos a la publicación de la versión definitiva de los Estándares de sostenibilidad que está desarrollando la IFRS Foundation a través del *International Sustainability Standards Board (ISSB)*.



**Durante el 2022, trabajamos en la definición de la Estrategia de sostenibilidad, nuestra hoja de ruta a 2025 en los aspectos ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) que resultaron críticos mediante el ejercicio de materialidad (ver Anexo). El presente informe se estructura por tanto conforme a sus focos y líneas de acción, y da cuenta de los avances en su implementación.**

La sostenibilidad se aborda desde el negocio, habiendo suscrito en 2019 los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por la Iniciativa financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI). Reportamos nuestro desempeño a lo largo del informe

y también en el Anexo del cuestionario de autoevaluación, a modo de resumen ejecutivo. Es en la Estrategia de sostenibilidad en que integramos también nuestras acciones y objetivos en banca responsable.

La información ha sido brindada por diferentes áreas de la institución y validada por sus líderes, así como por la Vicepresidencia Ejecutiva, que informó de ello al Directorio. En caso de existir alguna reexpresión sobre la información ya publicada en el reporte previo de 2021, se hará indicación al respecto.

El informe sí cuenta con verificación por un tercero externo para: el proceso realizado para establecer las áreas de impacto potencial ASG del portafolio, los objetivos planteados y la gobernanza de los mismos (como parte de los PBR).



## El informe

- ▶ Desarrollado de conformidad con los **Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)** y el Suplemento Sectorial GRI para servicios financieros. De esta manera, aborda los avances en los temas de la materialidad de impacto, de relevancia para el más amplio público.
- ▶ Aplica los **Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** para bancos comerciales, financiamiento al consumo y financiamiento de hipotecas. Los Estándares SASB se enfocan en la materialidad financiera y responden especialmente a los requerimientos de información de los inversionistas.
- ▶ Refleja el avance en la aplicación de los **Principios de Banca Responsable (PBR)**, coordinados por UNEP FI.
- ▶ Permite entender la contribución que como institución tenemos a la **Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

## Cómo identificar los contenidos



- ▶ En la portada de cada capítulo, se encuentra la referencia a los ODS.



- ▶ Al inicio de cada sección, se encuentran referencias a los contenidos de los Estándares GRI y SASB, con códigos identificativos.



- ▶ Al final del informe, se encuentra el índice para localizar el conjunto de indicadores de GRI y parámetros de SASB, antecedido por una tabla resumen de nuestra contribución a los ODS.



# 01

## PERFIL Y ESTRATEGIA

- 1.1 ▶ Perfil
- 1.2 ▶ Estrategia
- 1.3 ▶ Integración de factores ASG
- 1.4 ▶ Enfoque de Banca Responsable



## 1.1 Perfil

(GRI 2-1, 2-6)

Constituimos una entidad de banca múltiple, con matriz en Guayaquil y cobertura nacional. Nos dedicamos a la prestación de servicios financieros para clientes empresariales y personas naturales, con altos estándares de calidad y servicio, así como de eficiencia en la operación.

En Banco Bolivariano buscamos siempre **brindar soluciones innovadoras que contribuyen al crecimiento de nuestros clientes y del país**, atendiendo las necesidades de los diferentes segmentos.

Ponemos a su disposición canales físicos y digitales, a través de los que prestamos una atención integral y personalizada.



Nuestra propuesta de valor  
se sintetiza en el eslogan  
**“Juntos nada nos detiene”**

Nos caracterizamos también por **nuestra solidez financiera**, a la que sumamos el enfoque en los riesgos y oportunidades en las temáticas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza).



### 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



Contamos con un capital social al cierre de 2022 de USD 325 millones distribuido en el mismo número de acciones ordinarias y nominativas de USD 1 cada una; con 396 accionistas, de los cuales 87 de ellos constituyen el 98.4% del total. Contamos con acciones y obligaciones convertibles en acciones listadas en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Al cierre del 2022 el Banco alcanzó un nivel de activos de USD 4,595 millones, sustentado por el crecimiento de sus pasivos y patrimonio. Los pasivos ascendieron a USD 4,144 millones y el patrimonio alcanzó USD 451 millones. Las utilidades generadas durante el periodo fueron USD 55.5 millones que representa una rentabilidad patrimonial (ROE) de 13.2%.

Es importante destacar los **excelentes indicadores de liquidez, calidad de activos y de rentabilidad** que registró Banco Bolivariano en el 2022 y que ha mantenido a lo largo del tiempo.

La cobertura de los activos líquidos sobre los depósitos totales fue 43.8%. Respecto a la calidad de activos, la institución reportó un nivel de morosidad de 0.7% y una cobertura de provisiones sobre la cartera improductiva de 457.4%.

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



## 1.2 Estrategia

(GRI 2-6, 3-3)

Como institución disponemos de una estrategia corporativa que surge de un proceso de reflexión y análisis profundo acerca de los negocios y el valor que generamos para los diferentes grupos de interés, y que integra el **enfoque de banca responsable y sostenible**.

**La estrategia nos sirve de base para la toma de decisiones y guía los esfuerzos de crecimiento, diversificación y expansión que llevamos a cabo.**



### Banco Responsable y Sostenible

Tenemos el compromiso de desarrollar nuestra actividad de forma responsable, contribuyendo al progreso de las personas y de las empresas, ganándonos la confianza y fidelidad de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y de la sociedad, teniendo en cuenta nuestro impacto en el medio ambiente.

Asimismo, somos responsables con nuestros grupos de interés, atrayendo, reteniendo y comprometiendo a los mejores profesionales; construyendo relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y manteniendo relaciones estables con nuestros proveedores.

Más información en el **capítulo de Estrategia ASG y Banca Responsable**



### Posicionamiento

Desde nuestra fundación a inicios de la década de los ochenta, en banco Bolivariano **hemos tomado como principal directriz el servicio al cliente**. Esto nos ha permitido desarrollar una clientela leal, que aprecia el servicio personalizado y el profesionalismo que el Banco le dedica a atender sus necesidades.

A lo largo del tiempo, el Banco ha desarrollado y pulido una propuesta de valor que está destinada a atender las necesidades de cada uno de nuestros segmentos de clientes y se resume en un concepto: *"Profesionalismo en Banca"*. Se materializa con cultura de servicio bajo la cual se destaca el profesionalismo de nuestros funcionarios, su permanente capacitación al ritmo de la evolución tecnológica y de las necesidades de nuestros clientes, bajo la fiel observancia de las normas y valores.

## Productos y Servicios

Ofrecemos un amplio portafolio de productos y servicios, que se presentan segmentados entre la Banca de Empresas y la Banca de Personas, y tienen por objetivo respectivamente promover y facilitar el desarrollo de los negocios y de los proyectos personales.



## Banca Empresas

### ✓ Cuentas

- ▶ Ahorros Empresarial en dólares y euros
- ▶ Cuenta Corriente Empresarial

### ✓ SAT

(Sistema de Administración de Tesorería)

- ▶ Pagos
- ▶ Cobros
- ▶ Confirming
- ▶ Factoring
- ▶ Conciliaciones

### ✓ Medios de Pago

- ▶ Tarjetas de Crédito Empresarial

### ✓ Créditos

- ▶ CrediPlus Comercial
- ▶ CrediPlus Productivo
- ▶ CrediPlus Crédito Verde
- ▶ CrediPlus Vehículos
- ▶ Credirol

### ✓ Comercio Exterior

- ▶ Cartas de Crédito
- ▶ Garantías
- ▶ Avales
- ▶ Cobranzas Documentarias
- ▶ Financiamiento
- ▶ Transferencias Internacionales

### ✓ Servicios Transaccionales

- ▶ Pago de servicios
- ▶ Impuestos y Obligaciones
- ▶ Depósitos Temporales
- ▶ Swift GPI
- ▶ Depósito Especial

### ✓ Productos Online

- ▶ Depósitos Express para Empresas
- ▶ Firma Digital
- ▶ Clave Virtual para Empresas
- ▶ Referencias Bancarias

### ✓ Inversiones

- ▶ Depósitos a Plazo

## Banca Personas

### ✔ Cuentas

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

### ✔ Medios de Pago

- ▶ Tarjetas de Débito
- ▶ Tarjeta de Crédito

### ✔ Créditos

- ▶ CrediMax Efectivo
- ▶ CrediMax Vehículos
- ▶ CrediMax Hipotecario
- ▶ CrediMax Educativo
- ▶ CrediMax Verde
- ▶ CrediMax Sueños

### ✔ Remesas Familiares

- ▶ Ecuagiros

### ✔ Servicios Transaccionales

- ▶ Pago de servicios
- ▶ Impuestos y Obligaciones
- ▶ Transferencias Nacionales e Internacionales
- ▶ Depósito Express
- ▶ Avisos 24

### ✔ Productos Online

- ▶ Ahorros
- ▶ Cuenta Más
- ▶ Certificado de Depósito
- ▶ Referencias Bancarias
- ▶ CrediMax

### ✔ Inversiones

- ▶ Certificado de Depósito



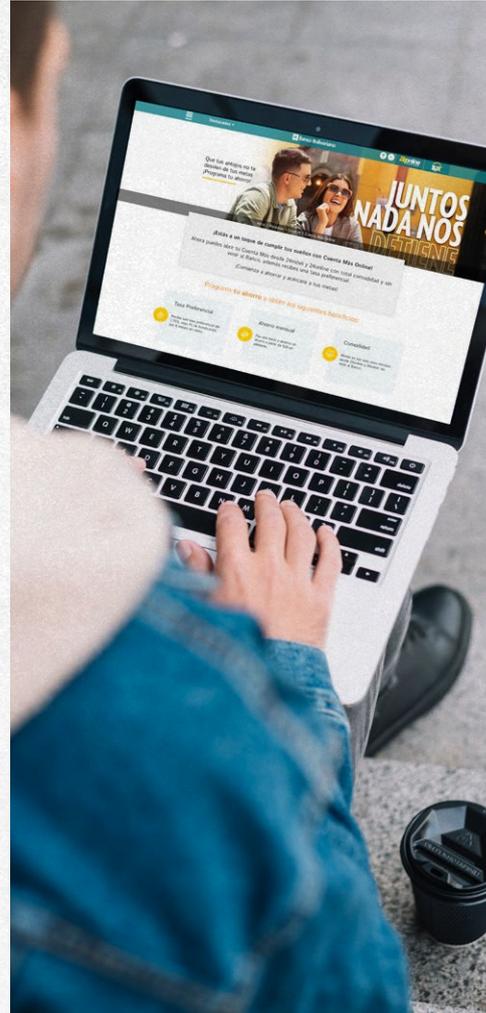
## Canales

(GRI 3-3)

**La experiencia de nuestros clientes es prioritaria, por lo que ofrecemos oficinas y puntos de atención con cobertura en todo el país, así como canales remotos operando las 24 horas del día.**

En los últimos años, hemos respondido óptimamente a las necesidades del mercado ofreciendo productos digitales; en concreto la apertura de cuentas de ahorro, además de otros productos de utilidad, tales como certificados de depósito, referencias bancarias y créditos de consumo.

En 2022, la tendencia creciente en la acogida de los diferentes productos online permitió un aumento frente al 2021.



Es importante considerar que en el año 2022 hubo un notable incremento en la participación del canal online frente al canal tradicional, registrando un crecimiento del 66% en el número de cuentas de ahorro abiertas de manera virtual con respecto al año anterior.

**Esto representa que el 46% de las cuentas de ahorros abiertas en 2022 fueron gestionadas a través de medios digitales.**

Además, el 51% de créditos de consumo de libre destino y el 22% de los certificados de inversión se abrieron de manera virtual.

Continuando con el plan de evolución continua en nuestros canales remotos, durante el 2022 desarrollamos nuevas funcionalidades destinadas a mejorar la experiencia del usuario en el uso de nuestras aplicaciones.

**En consecuencia, durante el año 2022, las transacciones totales en nuestros canales digitales tuvieron un crecimiento del 26%, pasando de 165 millones (2021) a 208 millones (2022).**

Es importante señalar que 24móvil (banca celular) marcó el liderazgo en cuanto a la preferencia de uso por parte de nuestros clientes, con un 84% (365 mil) de nuestros clientes y un 59% de nuestras transacciones totales, logrando crecimientos en usabilidad y en clientela de 42% y 28% respectivamente.

A continuación, presentamos todos nuestros canales transaccionales y de atención al cliente, los mismos que nos son útiles para ofrecer un mejor servicio.



## 1.3 Integración de factores ASG

(GRI 2-23, 2-24)

Avanzando en nuestra visión estratégica y el enfoque de banca responsable y sostenible, durante 2022 **diseñamos la Estrategia de sostenibilidad de la institución, con la que buscamos atender los factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) conectados con el conjunto de nuestras actividades, productos y servicios.**



El ejercicio fue colaborativo, con la participación de las diferentes áreas de la institución. Comenzamos por la determinación de nuestros temas materiales, tanto aquellos más significativos por el impacto que generamos como los que más pueden condicionar nuestra estabilidad financiera. De esta manera, atendemos el concepto de doble material que es referente a nivel internacional.

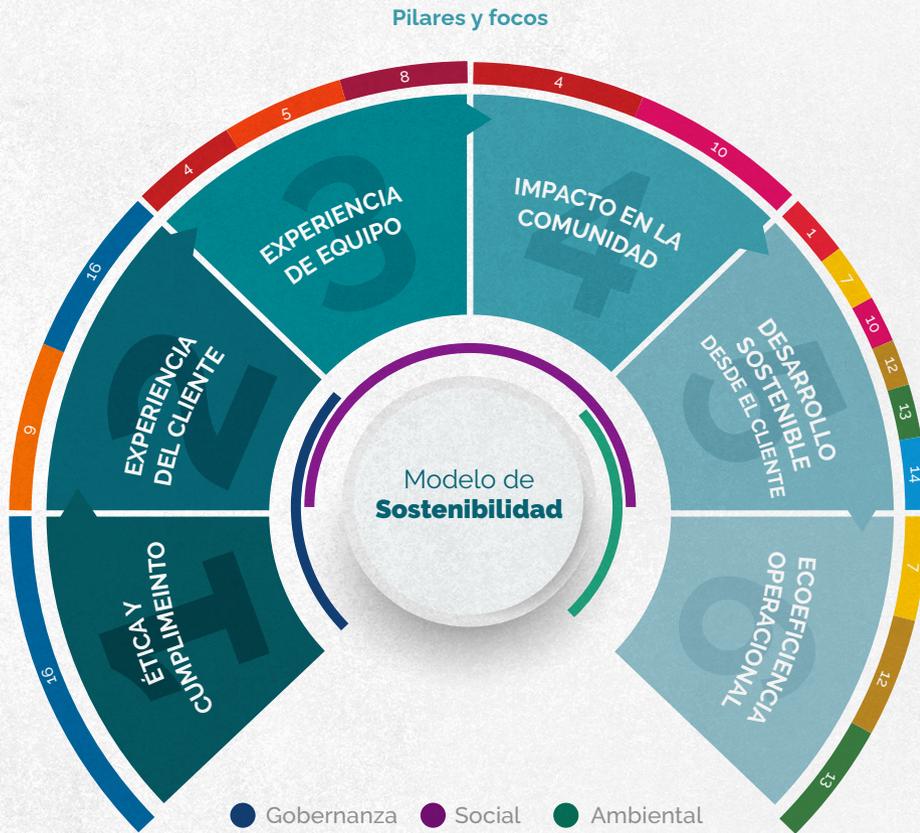
Más información ver [sección sobre el Análisis de Materialidad en el Anexo I.](#)



Desde el Banco, reflejamos nuestras prioridades estratégicas de trabajo en el siguiente modelo, organizado en

focos en líneas de acción, planteadas a partir de los temas materiales. Cada línea de acción está compuesta por diferentes iniciativas.

Acompañando a las prioridades definidas, planteamos objetivos a mediano plazo, con la finalidad de monitorear el avance de la estrategia integral y que estos sirvan en todo momento como impulso a la implementación de las diferentes iniciativas. Entre estos objetivos se encuentran los que establecimos en el otorgamiento de crédito como parte de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés) (ver siguiente sección).



**Grupos de interés**

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

**Lineas de acción**

- 1**

1.1. Cultura ética y de cumplimiento  
1.2. Resguardo de la información
- 2**

2.1. Atención al cliente y experiencia  
2.2. Transformación digital
- 3**

3.1. Diversidad y desarrollo del colaborador  
3.2. Compromiso de equipo
- 4**

4.1. Educación financiera
- 5**

5.1. Financiamiento sostenible  
5.2. Desarrollo del cliente
- 6**

6.1. Gestión de la energía y otros recursos

A través de esta estrategia contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU, especialmente atendiendo temas relacionados con la materialidad de impacto.

Para la implementación de la Estrategia, contamos con directrices incluidas en diferentes políticas y códigos. Destacan especialmente la **Política de Sostenibilidad**, estructurada conforme a nuestras prioridades ASG, la cual será publicada oportunamente en la página web institucional, y el **Código de Ética** que guía las relaciones entre nuestros colaboradores, y de éstos con los grupos de interés externos. Adicionalmente contamos con pautas orientadas al manejo de equipo, relación con los clientes, gestión del riesgo ambiental y social de crédito, entre otros.

Monitoreamos la Estrategia de Sostenibilidad desde un grupo de trabajo creado al efecto. Este grupo es coordinado por el área de Sostenibilidad, la cual fue conformada en 2022 y cuenta con la participación de representantes de las diferentes áreas que sostienen iniciativas. Dependiendo de cada foco, se mantienen reuniones periódicas en las que se evalúa trimestralmente la efectividad de cada iniciativa con gerentes de primera línea.

## 1.4 Enfoque de Banca Responsable

(GRI 3-3)

En Banco Bolivariano nos suscribimos voluntariamente a los Principios de Banca Responsable en 2019, impulsados y coordinados por UNEP FI.

Los Principios de Banca Responsable cumplen con el propósito de **proveer un marco de referencia objetivo** que permita alinear la estrategia de las instituciones del sector financiero con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, una de las prioridades de trabajo es **potencializar los productos y servicios que contribuyan al desarrollo económico y social, resguardando el medio ambiente.**



Forman parte de ello el desarrollo del Sistema de Análisis de Riesgos Ambiental y Sociales (SARAS), así como productos verdes y el financiamiento de pymes en que destaca el impacto social por el empleo y actividad económica apoyada.

Para esta relación con el negocio, nos hemos fijado objetivos, que responden a las principales áreas de impacto potencial de nuestro portafolio, y fueron determinados aplicando los lineamientos y herramienta brindados por UNEP-FI.

Más información del proceso de establecimiento de los objetivos en la sección de **Identificación de impactos del portafolio del Anexo I**



## Objetivos de Banca Responsable

A continuación, **presentamos los dos objetivos nos hemos planteado en Banco Bolivariano, con el fin de generar impactos sociales y ambientales positivos** a través del otorgamiento de crédito a empresas.

En este sentido y a fin de contar con parámetros de medición, durante el 2022 construimos metas cuantitativas para los presentes objetivos, con un horizonte de cumplimiento de mediano plazo (3-5 años).

---

Tanto los objetivos, así como sus metas relacionadas son presentados en los siguientes apartados:





**Objetivo**  
**1**

**Áreas de impacto**

Residuos, clima.



**Impacto propuesto**

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).

**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 aplicables al proceso y/o producto\***

\*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**

Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo a los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021	Meta 2022		Meta 2025	
	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2022	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
28,512	37,066	30%	124,908	338%

Cifras en USD miles



**Objetivo**  
**2**

**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 para pymes**

**Meta**

Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021	Meta 2022		Meta 2025	
	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2022	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
82,980	91,278	10%	132,527	60%

*Cifras en USD miles*

En el **Anexo III: Cuestionario de Autoevaluación de los PBR**, reportamos los avances conseguidos en estos temas.





Nuestros esfuerzos de sostenibilidad y banca responsable han contribuido a que dentro del contexto de financiamiento internacional dispongamos de los siguientes fondos de este tipo específico.

**Acceso a capital:** Financiamiento Internacional Sostenible recibido

La articulación y cooperación con organismos internacionales pertenecientes a la Banca de Desarrollo y/o Multilateral cumplen con los siguientes propósitos:

- ✓ Facilitar el acceso a fondos internacionales de inversión con un carácter sostenible
- ✓ 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.

Institución	2020	2021	2022	Total
 FMO	10,000		30,000	40,000
 BID INVEST		10,000		10,000
<b>Total</b>	10,000	10,000	30,000	50,000

*Cifras en USD miles*



# 02

## GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18)

## Estructura y funcionamiento

Nuestro Gobierno Corporativo se encuentra alineado al cumplimiento del marco legislativo vigente en el Ecuador, y atendiendo aquellos reglamentos emitidos por órganos regulatorios como la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Aplicamos, además, las mejores prácticas internacionales y normas voluntarias, tales como los Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el G20.

Nuestros lineamientos se encuentran incluidos en la actualización de nuestros **Estatutos**, que fue publicada en 2021, y en nuestro **Código de Buen Gobierno Corporativo**; ambos documentos se encuentran disponibles en nuestra página web.



Consulta nuestros  
Estatutos aquí.



Consulta nuestro  
Código de Buen Gobierno  
Corporativo aquí.



En el Código de Buen Gobierno Corporativo **formalizamos los principios, reglas y mecanismos que gobiernan las relaciones entre la Institución y nuestros diferentes grupos de interés**, incluidos corresponsales, empleados, inversionistas, clientes o depositantes y entes de supervisión y control, bajo las premisas de integridad, transparencia y profesionalismo.

Permite además definir un proceso de toma de decisiones en las instancias de dirección y administración, facilitando la toma de medidas necesarias para establecer un trato igualitario entre los accionistas mayoritarios y minoritarios.

Presentamos a continuación la descripción de los principales órganos y sus responsabilidades.



## Junta General **de Accionistas**

Es el órgano supremo de gobierno. Tiene poderes para resolver los asuntos relativos a los negocios sociales de acuerdo con la ley. Está compuesta por la totalidad de los accionistas legalmente convocados y reunidos.

Entre las atribuciones de la Junta General se encuentra la de deliberar y resolver acerca de los informes del Directorio, del Presidente Ejecutivo, y de los Auditores Interno y Externo; así como sobre el balance anual y sobre el destino de las utilidades. También corresponde a la Junta General elegir al Presidente del Banco, a los Vocales del Directorio, al Presidente Ejecutivo del Banco y al Auditor Externo; así como acordar el aumento de capital autorizado y las reformas al Estatuto, entre otras.

## Directorio

Constituye el máximo órgano de dirección y administración, subordinado a las directrices y políticas de la Junta General de Accionistas. Tiene una función general de gobierno, supervisión y evaluación, delegando así la gestión ordinaria de la operación cotidiana del Banco en la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Ejecutiva y demás órganos ejecutivos.



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

Está integrado por cinco vocales principales, con sus correspondientes suplentes, elegidos por un período de hasta dos años por la Junta General de Accionistas. De entre los vocales principales, 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 del balance y la memoria del Banco, así como la convocatoria a Junta General de Accionistas, entre otras.

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

Los Directores han sido sensibilizados durante el año y en diferentes instancias sobre la importancia de la sostenibilidad para la institución, los riesgos y oportunidades con los que conecta. Además, aprobaron la Estrategia diseñada de manera participativa en la institución, que incluye un cuadro de mando de seguimiento.

Durante el mes de enero de 2022, de manera consistente con los procedimientos llevados a cabo anteriormente, se realizó el proceso de autoevaluación del Directorio, el cual constituye una operación auditada internamente.

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

## Comités

Los comités son órganos de colaboración inmediata y permanente del Directorio, están bajo su directa dependencia y tienen un carácter consultivo y asesor de la gestión que éste realiza.

Contamos con diez comités de apoyo al Directorio, que cumplen con requisitos normativos marcados por la legislación y fortalecen la toma de decisiones:

### 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 del Banco.

### 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 Ética

Establece el contenido del Código de Ética que 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; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.

### Comité de Seguridad de la Información

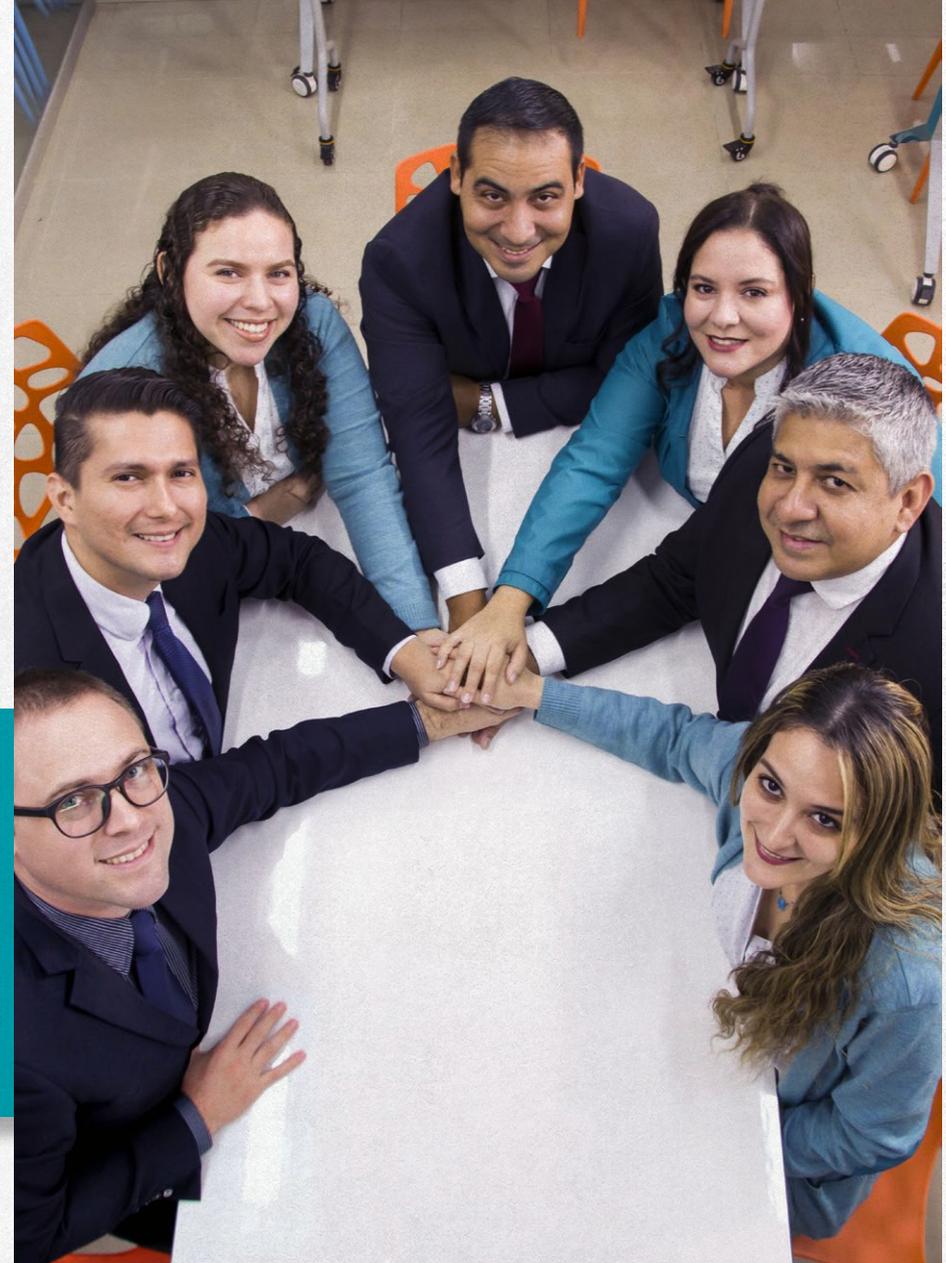
Coordina la implementación de medidas preventivas que permitan resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad y la integridad de los datos.

### 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.





Los comités mencionados están conformados específicamente por los siguientes miembros del Directorio:

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	●			●		●				
Dr. Ernesto Luis Noboa Vallarino	Tecnología									●	
Dr. Mauricio Eduardo Arosemena Romero											
Econ. Alejandro José Arosemena Durán											
Ing. Gina María Henríquez Aguilar	Seguridad de la Información Continuidad del Negocio	●							●		●
Ing. Luis Fernando Martínez Lema											
Dra. María Carmiña Ferro Iriarte											

El Directorio se mantiene informado de los avances y las gestiones realizadas dentro de cada uno de los comités de manera directa a través de la participación de directores, además de mantener sesiones periódicas como órgano colegiado y contar con información consolidada que recibe sobre el desempeño de la Institución.

**Los comités deberán actuar como apoyo y estudio, deberán cumplir el deber de informar y proponer al Directorio sobre materias de su competencia. Éstos fuerzan el análisis objetivo de las decisiones que le corresponden al Directorio.**

## Otros apoyos

La gestión del Directorio cuenta también con el soporte de varias instancias que, de acuerdo con la ley, brindan asesoría en la toma de decisiones:

- De acuerdo al 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, como en el Directorio y la Comisión Ejecutiva.

Por otra parte, se encuentra el Defensor del Cliente, figura externa e independiente, designada por el Estado, quien colabora con la Superintendencia de Bancos del Ecuador y anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas. Es el encargado de recibir y tramitar los reclamos, buscando el acuerdo entre ambas partes.

Adicionalmente, las temáticas relacionadas con la sostenibilidad de la organización, tales como la estrategia afin, son tratadas por un conjunto de líderes de varias aristas institucionales, quienes conforman una mesa de trabajo ad hoc.



## 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 como 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 del Banco;
- ✔ Cumplir y hacer cumplir el Estatuto y los reglamentos, así como las resoluciones del Directorio, de la Junta General de Accionistas y de la Comisión Ejecutiva;
- ✔ Presentar primeramente a la Comisión Ejecutiva y por su intermedio al Directorio y luego a la Junta General de Accionistas, el Balance anual, la cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria del ejercicio;
- ✔ 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 de entre diversos perfiles que cumplan con requisitos profesionales y las cualidades especificadas den nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo.**

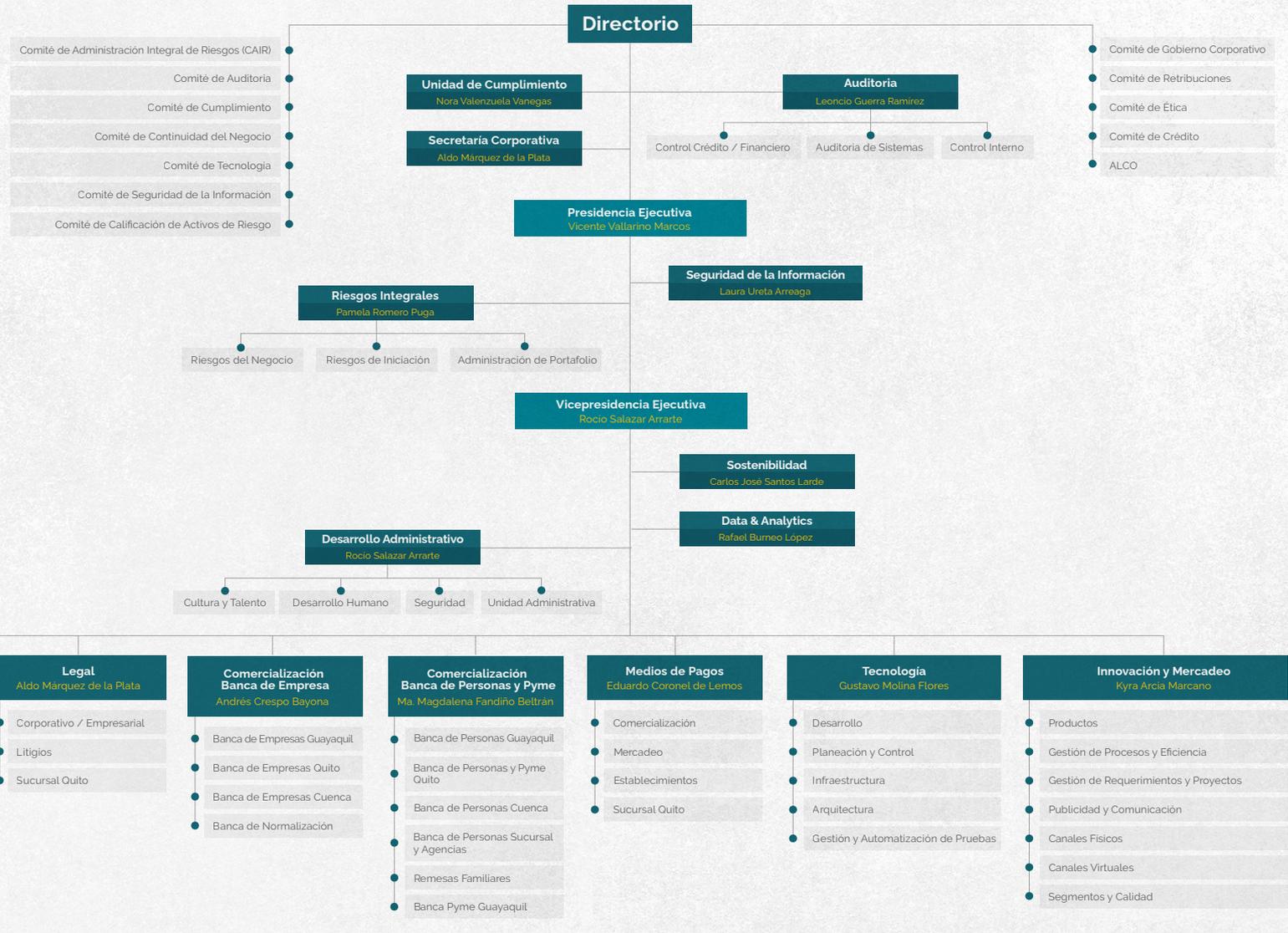


Una vez elegido, permanecerá cuatro años en ejercicio de sus funciones; podrá ser reelegido indefinidamente. En caso de falta, ausencia o impedimento del Presidente Ejecutivo, lo reemplazará el Vicepresidente Ejecutivo.



## Equipo Gerencial

El Presidente y Vicepresidente Ejecutivo se apoyan en un equipo de destacados profesionales, por su trayectoria y compromiso. Este equipo gerencial, enmarcado en nuestra estructura de Gobierno Corporativo, se presenta a continuación:



## Conflicto de Intereses

(GRI 2-15)

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 del Banco o sus clientes. Deberán por tanto abstenerse de incurrir en situaciones que impliquen un conflicto de intereses, las cuales son 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 con la Sociedad, deberán informar sobre la misma tan pronto como tengan conocimiento de la situación. A partir de ello, deberá 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.

Vías de reporte interno:

- 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 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 por parte del administrador cuando el mismo no perjudique los intereses del Banco.

## Remuneraciones

(GRI 2-19, 2-20)

La Junta General de Accionistas fija las remuneraciones del Presidente del Directorio y demás directores, además también establece las contraprestaciones del Presidente Ejecutivo y de los Auditores Externo e Interno.

Por otra parte, el Comité de Retribuciones establece la remuneración de la alta gerencia.

Con base en la Política de Retribución de la Alta Administración, se toman en cuenta los siguientes factores, entre otros:

- ▶ Los riesgos actuales y potenciales
- ▶ El resultado global de la Institución
- ▶ La capacidad de generar flujos de efectivo de la Institución
- ▶ El entorno económico en que se desenvuelve el Banco
- ▶ Los fundamentos financieros de los ajustes sostenibles y de largo plazo en función de los riesgos asumidos, las fluctuaciones en el costo del capital y las proyecciones de liquidez.



# 03

## GESTIÓN DE RIESGOS

- 3.1 ▶ Prevención y monitoreo
- 3.2 ▶ Relación con la cadena de suministro

### 3.1

## Prevención y monitoreo

(GRI 2-12, 2-13)

En el Banco Bolivariano **nos caracterizamos por la seriedad de nuestra gestión y la prudencia en la toma de decisiones**, así como por mantener adecuados niveles de seguridad en nuestros procesos operativos, resguardando la información de nuestros clientes y sus depósitos.

Establecimos una estructura de gobierno para la gestión de riesgos que nos permite trabajar de manera integral, efectiva y eficiente en la identificación, evaluación, el establecimiento de las medidas de prevención y el monitoreo de los diferentes tipos de riesgos a los que la Institución está expuesta.

El Directorio es el máximo responsable de garantizar la gestión adecuada de los riesgos relevantes del negocio.



Para ello, se apoya en el **Comité de Administración Integral de Riesgos**, que es el encargado de:



Proponer al Directorio del Banco las estrategias, políticas, procesos y procedimientos aplicables para cada unidad/equipo y por tipo de riesgo; previamente se los presentan al Comité los diferentes equipos de riesgos (crédito, tecnología, entre otros).



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



Dar seguimiento a los indicadores de impacto conforme a los límites definidos acorde al apetito de riesgo de la Institución.

Además, continuamos fortaleciendo nuestras capacidades para la integración de riesgos relacionados con factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), iniciando con los asociados a la posible incidencia del cambio climático en nuestra cartera de clientes.

A continuación, presentamos los principales riesgos inherentes a nuestra gestión en conjunto con una breve descripción de acuerdo con su administración.

### Riesgo de mercado

La administración del riesgo de mercado se realiza desde dos enfoques: aquel vinculado a los riesgos de tasa de interés y tipo de cambio; 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 y mejor calidad crediticia y para ello contamos con políticas que privilegian la diversificación de las inversiones, altas calificaciones de riesgo y plazos.

### Riesgo de crédito

Fortalecimiento de los procesos de monitoreo y control, e implementación de metodologías para poder 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. Se han establecido políticas alineadas a las mejores prácticas internacionales que buscan promover la acumulación de activos líquidos de corto plazo y alta calidad, además de diversificar sus fuentes de fondeo, lo cual proporciona estabilidad para la consecución de sus objetivos estratégicos.

### Riesgo Operativo

Contamos con políticas y procedimientos que nos permiten administrar adecuadamente el riesgo operativo, gestión que se extiende tanto a los procesos de la cadena de valor del Banco, como a los nuevos procesos, productos, servicios y canales, considerando las mejores prácticas de la industria y dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo, emitida por la Superintendencia de Bancos. Disponemos del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), por lo que cada proceso cuenta con su respectivo perfil de riesgo operativo, que actualizamos de manera periódica con la participación de los equipos relacionados. De esta forma atendemos los cambios que estos puedan experimentar y la evolución del contexto en que realizan sus actividades.

En materia de continuidad de negocio, contamos con un sistema de gestión a través del cual se desarrolla, implementa y mantiene un marco estratégico y operativo que nos permite mejorar nuestro estado de preparación, de tal manera que podamos enfrentar de manera exitosa situaciones de emergencia, desastre, interrupciones o cualquier evento que ponga en riesgo la vida y el bienestar de los colaboradores, el servicio al cliente, la imagen y la operación de los procesos, servicios, productos y canales críticos del Banco. Lo anterior incluye la actualización periódica del análisis de impacto al negocio, evaluación de riesgos de continuidad, y ejecución de pruebas para mantener vigentes las estrategias y planes que conforman nuestro plan de continuidad de negocio.

Adicionalmente, **clasificamos los riesgos según su detonante** y a continuación referenciamos los emergentes en los cuales estamos trabajando dada su creciente exposición:

### Ciberseguridad

(GRI 3-3)

Fortalecemos los procesos de gestión de incidentes de seguridad de la información, el cual contempla las etapas de: detección, contención, análisis, respuesta y post-incidente, reportes periódicos del monitoreo de los canales electrónicos, reportes de

los controles generales de seguridad. Mantenemos controles del sistema de control de acceso, así como 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, CIS, PCI, NIST)

También se habilitaron iniciativas que permiten fortalecer los controles de seguridad desde la primera línea de defensa.

Más información en la sección de Resguardo de la información (capítulo de Ética y cumplimiento).



## Cambio climático

(GRI 3-3, 201-2)

El cambio climático presenta alteraciones en la dinámica de los ciclos naturales del agua y de la atmósfera, trayendo consecuencias como el aumento del nivel del mar y de la temperatura. La inminente exposición a riesgos físicos ocasionados por los eventos climáticos extremos como lluvias intensas y sequías, así como los riesgos de transición, dados por cambios regulatorios como las políticas de descarbonización, hacen necesaria la aplicación de metodologías que nos permitan monitorear y evaluar los posibles impactos que estos eventos tendrían en las actividades de nuestros clientes, afectando directamente sus flujos de capital y, por ende, nuestra cartera de crédito.

El abordaje de estos riesgos hace posible la generación de oportunidades de financiamiento para la mejora de procesos, la adopción de nuevas tecnologías más eficientes y la implementación de infraestructura que contribuya a la resiliencia de las operaciones de nuestros clientes.

Para lograr este objetivo, ya disponemos de productos de crédito especializados para proyectos asociados al ahorro de recursos y a la prevención de la contaminación.

Adicionalmente, como parte de nuestra corresponsabilidad de las operaciones que financiamos, mantenemos un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que nos



permite identificar los posibles riesgos asociados a las actividades de nuestros clientes, así como, evitar la materialización de los mismos y sus posibles afectaciones al ambiente y la sociedad. Esto a su vez se alinea a la disposición SB-2022-1212 de la Superintendencia de Bancos que establece la obligatoriedad de gestión y control del riesgo ambiental y social.

Trabajamos además en nuestra responsabilidad directa con iniciativas para reducir los consumos de energía de nuestras instalaciones y, por tanto, las emisiones de GEI asociadas.

Más información en el capítulo de Ecoeficiencia.



Más información en el capítulo de Desarrollo Sostenible desde el Cliente.



Cabe destacar que, en el marco de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, oportunamente estaremos determinando los riesgos del cambio climático sobre nuestra cartera de crédito, este será un estudio que oriente, a futuro, las decisiones de colocación.

## 3.2 Relación con la cadena de suministro

(GRI 2-6)

Nuestra operación requiere del trabajo con diferentes proveedores, a quienes requerimos los máximos estándares de calidad.

De igual manera, les requerimos se apeguen a nuestros lineamientos éticos desde el momento que comienza la relación comercial.

Avanzamos además en el desarrollo del sistema de gestión antisoborno para el proceso de compras, conforme a la norma ISO 37001.

Ver sección de Principios de Ética y Cumplimiento capítulo homónimo.



En el caso de aquellos proveedores que hacen uso de nuestras instalaciones y/o sistemas, les solicitamos que ejerzan la actividad conforme a nuestras normativas internas.

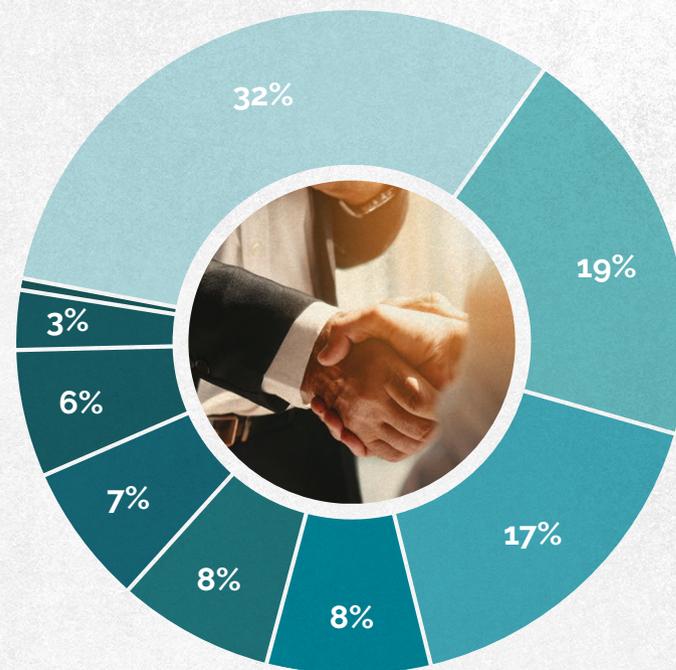
Con la gestión señalada, buscamos reducir los riesgos que sus actividades puedan generarnos como institución, y por ello buscamos también establecer relaciones de mutua confianza y de largo recorrido.



Presentamos a continuación el desglose de nuestros proveedores por número y gasto. En total en el año, destinamos USD 49.5 millones

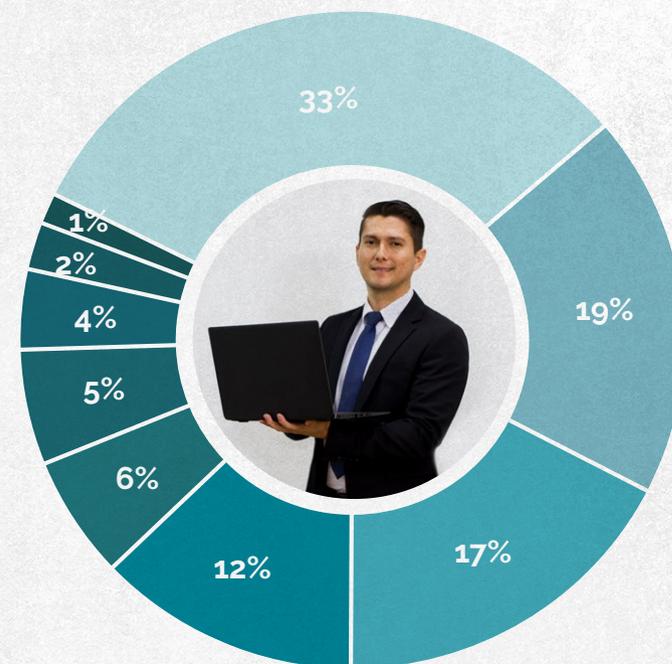
### Desglose del número de proveedores por tipo de producto y servicio - 2022

✓ Servicios Generales	<b>411</b>	<b>32%</b>
✓ Mercadeo y publicidad	<b>249</b>	<b>19%</b>
✓ Recursos Humanos	<b>220</b>	<b>17%</b>
✓ Tecnología	<b>99</b>	<b>9%</b>
✓ Honorarios	<b>98</b>	<b>8%</b>
✓ Operaciones	<b>85</b>	<b>7%</b>
✓ Construcción y mantenimiento oficinas	<b>84</b>	<b>6%</b>
✓ Equipamiento/Mobiliario	<b>36</b>	<b>3%</b>
✓ Seguros	<b>2</b>	<b>0%</b>
<b>✓ Total General</b>	<b>1,284</b>	



**Desglose, en dólares (USD), del gasto en proveedores por tipo de producto y servicio - 2022**

✓ Operaciones	16,074,217.52	33%
✓ Tecnología	9,353,783.70	19%
✓ Servicios Generales	8,458,277.94	17%
✓ Mercadeo y publicidad	6,113,629.76	12%
✓ Recursos Humanos	3,074,828.80	6%
✓ Construcción y mantenimiento oficinas	2,890,605.66	7%
✓ Honorarios	1,944,279.35	4%
✓ Seguros	979,518.41	2%
✓ Equipamiento/Mobiliario	633,006.80	1%
<b>✓ Total General</b>	<b>49,522,147.94</b>	





# 04

## RESULTADOS ECONÓMICOS

- 4.1 ▶ Datos financieros relevantes
- 4.2 ▶ Evolución de los productos: ahorro
- 4.3 ▶ Evolución de los productos: crédito
- 4.4 ▶ Valor económico distribuido

## 4.1

## Datos financieros relevantes

(GRI 3-3) (FS6)

Presentamos nuestros principales indicadores financieros, **resultado de nuestra sólida gestión como institución.**

	2019	2020	2021	2022	VAR 22-21 (%)
Activos (USD millones)	3,598	4,002	4,460	4,595	<b>3.0</b>
Contingente (USD millones)	234	235	339	419	<b>23.5</b>
Portafolio de crédito (USD millones)	2,169	2,339	2,689	2,961	<b>10.1</b>
Depósitos (USD millones)	2,852	3,256	3,601	3,622	<b>0.6</b>
Impuestos y contribuciones (USD millones)	50	42	44	51	<b>16.5</b>
Utilidad neta (USD millones)	44.6	29.7	40.8	55.5	<b>35.9</b>
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	3.5	3.3	3.2	2.9	<b>-8.1</b>
ROE (%)	13.7	8.6	11.0	13.2	<b>19.7</b>
ROA (%)	1.3	0.8	1.0	1.2	<b>22.8</b>
Índice de liquidez (%)	47.9	50.7	48.4	43.8	<b>-9.6</b>
Patrimonio (USD millones)	341	358	407	451	<b>10.9</b>
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	11.3	13.3	13.2	12.7	<b>-4.3</b>
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	1.3	1.2	1.0	0.7	<b>-26.0</b>

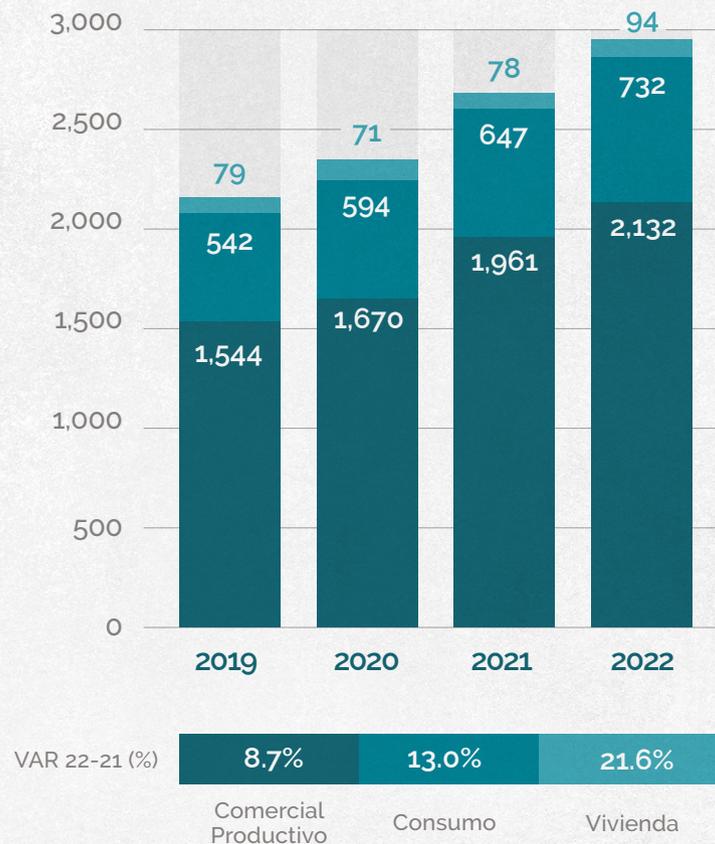


La cartera de créditos presentó un saldo de USD 2,961 millones, lo que representa un crecimiento de **10.1%** en relación al año anterior.

El portafolio de créditos del Banco está conformado en su mayoría por el segmento comercial/productivo, con una participación del 72%, seguido del segmento de consumo con un 25% de participación.

### Evolución de la cartera de crédito por segmento

Cartera de créditos (USD en millones)



Además, Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación a nivel nacional, con un 7.7% de participación de mercado a diciembre de 2022

### Cartera de créditos

(Al 31 de diciembre de 2022)

Ranking

6

Banco	USD millones	% del total
<b>Bolivariano</b>	<b>2,961</b>	<b>7.7%</b>

10 Bancos más grandes	35,561	92.2%
-----------------------	--------	-------

Total Sistema Financiero	38,589	100%
--------------------------	--------	------

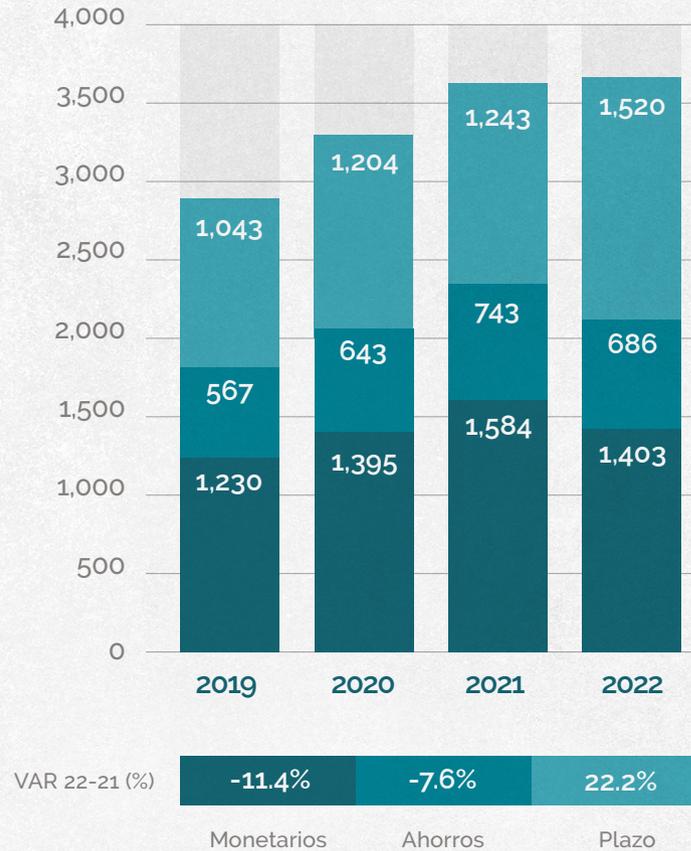


Con respecto a las captaciones, los depósitos de nuestros clientes fueron de USD 3,622 millones a cierre de año, que supone un incremento de 0.6% en relación al año anterior. Los depósitos a plazo fueron los que experimentaron un mayor crecimiento con un 22.2%.



### Evolución de los depósitos totales

Depósitos totales (USD en millones)



A diciembre de 2022, el Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 8.3% del total del sistema bancario:

Total de depósitos (Al 31 de diciembre de 2022)		
Ranking	<b>6</b>	
Banco	USD millones	% del total
<b>Bolivariano</b>	<b>3,622</b>	<b>8.3%</b>
10 Bancos más grandes	40,720	93.3%
Total Sistema Financiero	43,643	100%



Adicionalmente, la articulación y cooperación con organismos internacionales y locales pertenecientes a la Banca Comercial, Banca de Segundo Piso, Banca de Desarrollo y/o Multilateral cumplen con los siguientes propósitos:

- 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:

Institucion	Monto original (USD)	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Saldo vigente (USD)	Destino
Banco Occidente	10,000,000	feb-22	feb-24	10,000,000	Capital de Trabajo
BICSA	6,000,000	oct-22	abr-23	6,000,000	Comercio Exterior
BICSA	8,000,000	jun-22	jun-23	8,000,000	Comercio Exterior
BID Invest	15,000,000	dic-18	nov-24	5,000,000	PYME o Verde
BID Invest	15,000,000	dic-18	nov-24	5,000,000	PYME o Verde
BID Invest	22,623,823.7	dic-22	dic-23	22,623,823.7	Comercio Exterior
BID Invest	10,000,000	abr-22	mar-23	10,000,000	Comercio Exterior
BID Invest	20,000,000	dic-21	nov-29	20,000,000	50% PYME y 50% Verde
BLADEx	15,000,000	feb-22	feb-23	15,000,000	Comercio Exterior
Cargill Financial Services	5,000,000	jun-22	jun-23	5,000,000	Comercio Exterior
Cargill Financial Services	10,000,000	jun-22	jun-23	10,000,000	Comercio Exterior
CFN	30,000,000	nov-22	oct-30	30,000,000	PYME
DEG	15,000,000	oct-17	ago-24	5,000,000	General Productivo
DEG	15,000,000	ene-19	ago-25	7,500,000	General Productivo
EFG	30,000,000	dic-20	dic-23	30,000,000	Tesorería
FMO	30,000,000	dic-17	dic-24	10,000,000	PYME
FMO	10,000,000	sep-20	ago-25	7,500,000	Verde
FMO	10,000,000	sep-20	ago-28	10,000,000	PYME
FMO	30,000,000	ago-22	jul-27	30,000,000	Verde
IFC	50,000,000	may-19	may-24	18,750,000	General Productivo
IFC	37,000,000	mar-21	may-24	22,200,000	General Productivo
PROPARCO	30,000,000	nov-19	abr-27	20,769,230.8	Agroindustria
<b>Total</b>	<b>423,623,823.7</b>			<b>308,343,054.5</b>	

## 4.2 Evolución de los productos: ahorro

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

Presentamos a continuación una tabla con mayor detalle de la evolución de los productos de cuenta de ahorro y corriente, en los diferentes segmentos de clientes que atendemos.



Cuentas corrientes y de ahorro por segmento	Banca Personas				Banca Pyme				Banca Empresa				Banca Corporativa			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
No. De cuentas corrientes	60,578	59,231	59,708	<b>58,177</b>	12,214	12,484	13,179	<b>13,938</b>	1692	1711	1708	<b>1718</b>	348	346	349	<b>354</b>
Valor que representan las cuentas corrientes (USD millones)	193.1	210.4	244.9	<b>225.1</b>	224.5	256.4	308.7	<b>280.7</b>	226.4	283.0	326.5	<b>272.8</b>	278.6	316.1	361.0	<b>301.9</b>
No. De cuentas de ahorro	562,358	550,847	622,402	<b>617,425</b>	2,112	2,158	2,303	<b>2,308</b>	268	282	280	<b>278</b>	38	37	37	<b>44</b>
Valor que representan las cuentas de ahorro (USD millones)	453.0	509.8	572.3	<b>578.7</b>	15.3	14.5	22.9	<b>19.5</b>	6.9	9.3	12.5	<b>6.1</b>	6.8	12.0	16.4	<b>9.6</b>



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

**Número tarjetas de débito**

2019	2020	2021	2022
<b>425,091</b>	<b>422,010</b>	<b>446,278</b>	<b>459,627</b>

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	Depósitos a plazo fijo		
	Año	Saldo Total (USD millones)	No. de Clientes
Banca Personas	2019	407.8	11,926
	2020	453.6	12,338
	2021	485.2	12,101
	2022	571.1	12,805
Banca Pyme	2019	102.5	612
	2020	124.5	641
	2021	125.5	618
	2022	178.4	721
Banca Empresarial	2019	123.5	1,771
	2020	125.9	1,791
	2021	156.6	1,773
	2022	193.5	1,786
Banca Corporativa	2019	110.2	45
	2020	196.4	50
	2021	173.1	49
	2022	220.1	51
Total	<b>2019</b>	<b>744.0</b>	<b>14,354</b>
	<b>2020</b>	<b>900.4</b>	<b>14,820</b>
	<b>2021</b>	<b>940.4</b>	<b>14,541</b>
	<b>2022</b>	<b>1,163.1</b>	<b>15,363</b>

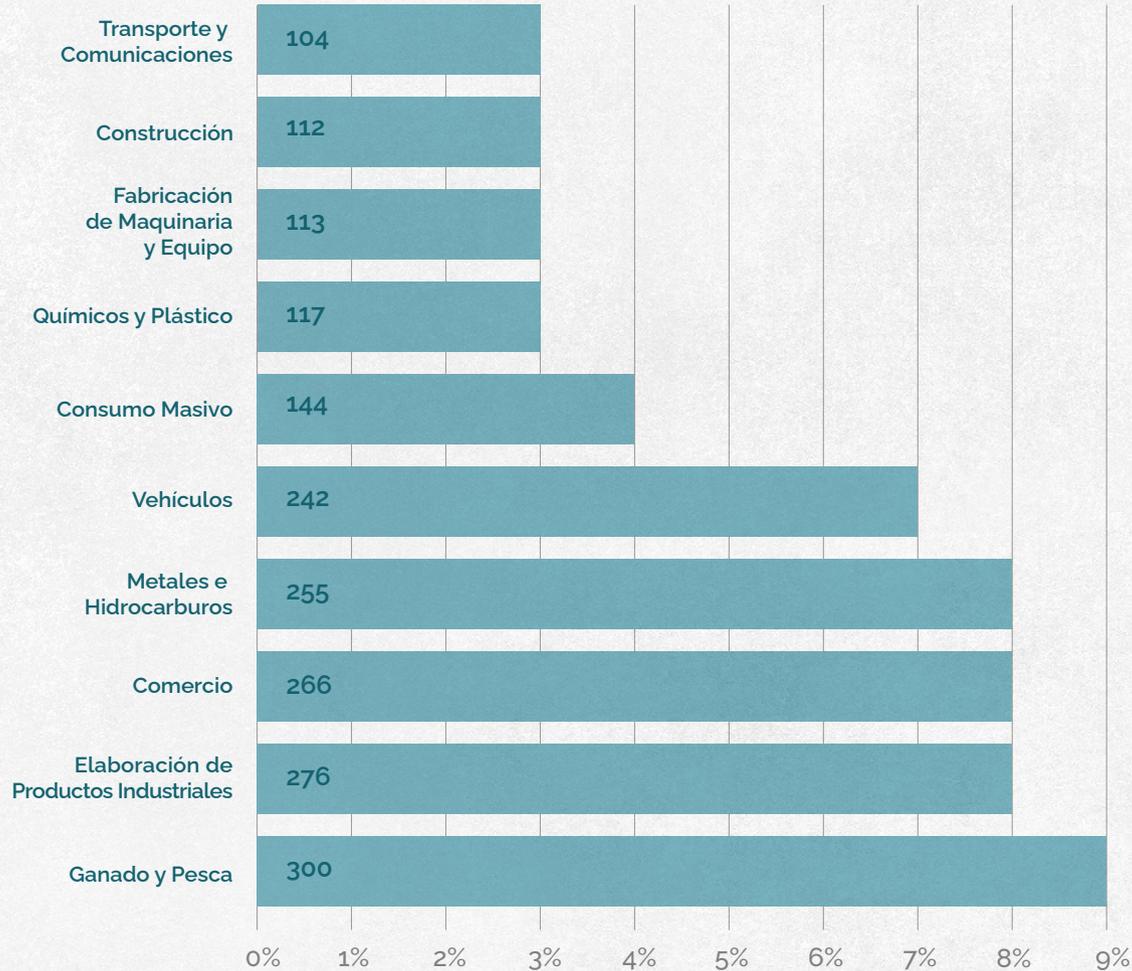


### 4.3 Evolución de los productos: crédito

(GRI FS6, GRI 2-4) (SASB FN-CF-000.B; FN-CB-410a.1; FN-CB-000.B; FN-MF-000.A)

Trabajamos desde el inicio en apoyar el desarrollo de la actividad empresarial, con financiamiento y una serie de productos complementarios, que incluye productos de administración de depósitos, pero también apoyo en medios de pago y comercio exterior, entre otros.

Presentamos a continuación las **10 principales actividades económicas** que consolidan las inversiones de crédito productivo, juntas representan el **56.8%** de la cartera.



Total 10 Mayores Actividades Económicas  
**USD 1,927 MM**  
**56.8%**

Total cartera  
**USD 3,393 MM**

Cifras en USD millones



En cuanto al desglose del crédito productivo por tamaño de las compañías, atendemos el más amplio espectro, aunque la fracción principal corresponde a clientes corporativos.

Seguimos trabajando en el otorgamiento a clientes empresariales y pymes, siendo los segmentos que generan un alto impacto en la economía del país y son una importante fuente de generación de empleo.

		2019	2020	2021	2022
Crédito corporativo	Crédito entregado en el año (USD millones)	1,636	1,753	1,569	<b>1,733</b>
	Monto Promedio Anual (USD/año)	289,930	277,596	161,156	<b>203,732</b>
	Saldo a cierre de año (USD millones)	1,063	1,129	1,266	<b>1,329</b>
	Número de Clientes	441	403	405	<b>397</b>
Crédito empresarial	Crédito entregado en el año (USD millones)	484	544	570	<b>691</b>
	Monto Promedio Anual (USD/año)	208,211	165,729	149,283	<b>152,959</b>
	Saldo a cierre de año (USD millones)	316	345	441	<b>521</b>
	Número de Clientes	515	550	590	<b>640</b>
Crédito pyme	Crédito entregado en el año (USD millones)	86	109	79	<b>114</b>
	Monto Promedio Anual (USD/año)	84,681	131,151	108,125	<b>106,269</b>
	Saldo a cierre de año (USD millones)	75	85	81	<b>100</b>
	Número de Clientes	805	757	671	<b>767</b>



Al agregar el segmento de Banca Personas a los tipos de crédito previamente analizados, presentamos los siguientes resultados:

		Número de préstamos	Valor que representan (USD millones)
Banca Personas	2019	184,674	692,204,728
	2020	206,658	758,651,833
	2021	247,753	878,014,197
	2022	283,643	987,650,776
Banca Pyme	2019	2,375	74,804,458
	2020	1,482	84,776,311
	2021	1,588	81,331,850
	2022	2,376	100,228,336
Banca Empresarial	2019	18,676	1,379,023,766
	2020	18,351	1,473,835,721
	2021	20,765	1,707,560,267
	2022	22,151	1,849,250,389

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

		2019	2020	2021	2022
Crédito de consumo	Número de clientes	8,057	3,934	8,843	<b>7,953</b>
	Crédito entregado en el año (USD millones)	101	73	121	<b>133</b>
	Saldo a cierre de año (USD millones)	111	102	146	<b>180</b>
Tarjetas de crédito	Número de cuentas de tarjetas de crédito	188,938	214,586	256,592	<b>282,954</b>
	Saldo a cierre de año en tarjeta de crédito (USD millones)	431	492	518	<b>571</b>
	Número de cuentas con saldo a cierre de año en tarjeta de crédito	156,864	186,027	218,888	<b>246,178</b>

**GRI 2-4:** Debido a ajustes de análisis internos, se ha corregido los valores correspondientes a: Crédito de Consumo de los años 2019, 2020, 2021.



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 clientes naturales para que puedan tomar sus créditos de manera online sin tener que acercarse al banco y sin firmas físicas de documentos. Más del 51% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados de manera online durante el 2021 y 2022.

Como institución apoyamos además la disponibilidad de inversión, a través de la entrega de créditos hipotecarios.



A continuación, presentamos los principales indicadores referentes a Créditos Hipotecarios:

	Residenciales	Comerciales
<b>Cantidad</b>	2019	2,660
	2020	2,965
	2021	2,417
	<b>2022</b>	<b>2,667</b>
<b>Valor</b>	2019	1,146
	2020	1,663
	2021	1,190
	<b>2022</b>	<b>1,443</b>



## 4.4 Valor económico distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

A través de nuestras actividades generamos valor para el conjunto de los grupos de interés, con una distribución económica directa hacia ellos a través de la remuneración de colaboradores, el pago a proveedores, entre otros. Con base en nuestros ingresos operacionales, distribuimos consecuentemente el valor.

Por su parte, el valor económico retenido nos permite disponer de recursos para la estabilidad de la institución y cumplir el objetivo de seguir creciendo de forma sostenible.

Esta distribución es complementaria de los impactos que generamos de manera indirecta a través de los productos y servicios financieros que brindamos.

### Valor económico generado y distribuido (VEG y VED) (en USD miles)

	2019	2020	2021	2022	VAR 22-21(%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	301.191	307.807	323.126	<b>371.920</b>	15.1%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	256.554	278.088	282.284	<b>316.433</b>	12.1%
<b>1) Gastos de funcionamiento</b>	74.857	93.489	97.005	<b>106.418</b>	9.7%
<b>2) Sueldos y prestaciones</b>	51.932	46.954	51.219	<b>58.123</b>	13.5%
<b>3) Pago a los proveedores de capital</b>	79.587	94.611	89.473	<b>100.752</b>	12.6%
<b>4) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)</b>	49.798	42.398	43.563	<b>50.733</b>	16.5%
<b>5) Programas comunitarios</b>	380	636	1.023	<b>407</b>	-60.2%
<b>Retenido (VEG-VED)</b>	<b>44.638</b>	<b>29.719</b>	<b>40.842</b>	<b>55.487</b>	<b>35.9%</b>

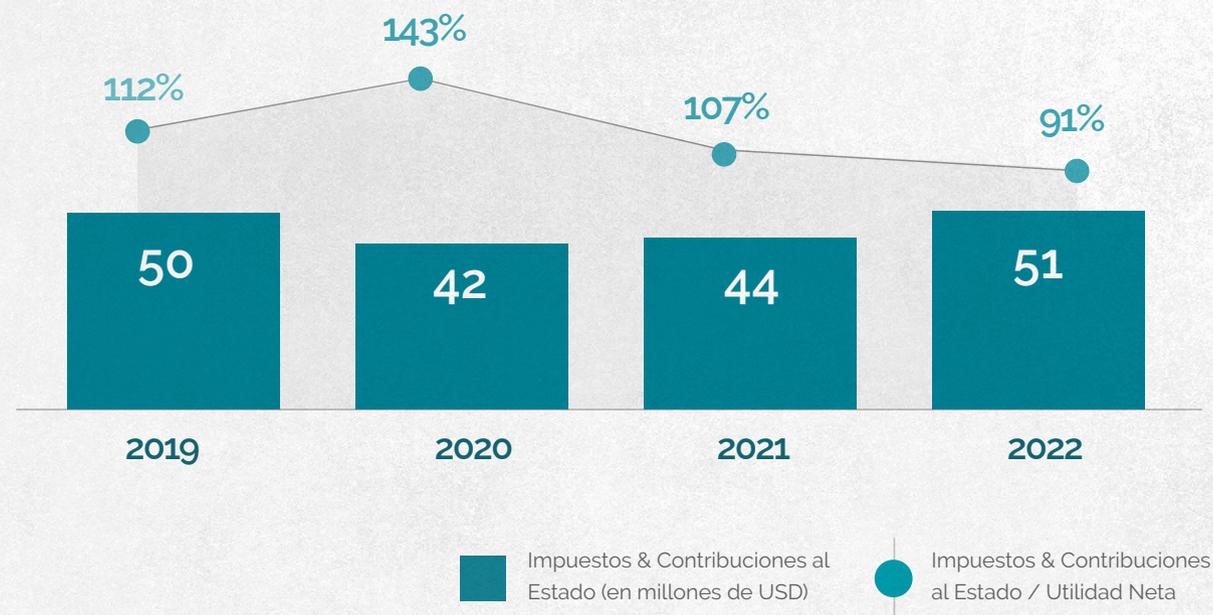


La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del Banco al Estado totalizó USD 50.7 millones para diciembre de 2022. El Impuesto a la Renta representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 34% del total pagado. Los impuestos y contribuciones representaron el 91% de las utilidades netas del ejercicio 2022.

Cifras en USD millones	2022	% del total
Impuesto a la renta	17.2	34%
Contribución al COSEDE	16.9	33%
Impuesto a los activos externos	6.4	13%
Contribución a la superintendencia de bancos	5.2	10%
Otros impuestos	4.1	8%
Impuestos a los activos Totales	0.9	2%
<b>Total impuestos y contribución al estado</b>	<b>50.7</b>	<b>100%</b>
Resultados del ejercicio	55.5	
Impuestos & contribuciones / utilidad neta	0.91	

### Impuestos y contribuciones pagados al Estado

(en millones de USD)



Como institución, en Banco Bolivariano no recibimos ninguna asistencia ni subsidio del Gobierno.



# 05



## ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

### Foco 1

- 5.1 ▶ Principios de ética y cumplimiento
- 5.2 ▶ Resguardo de información

## 5.1 Principios de ética y cumplimiento

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 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, FN-CB-510a.2) (FS15)

## Banco Bolivariano se caracteriza por ser una institución íntegra.

Nuestros colaboradores se apegan a todas las normas y leyes de las autoridades competentes, y también a nuestros lineamientos internos. Su desempeño es acorde a nuestros valores institucionales, respetando siempre la confianza depositada por los clientes y otros grupos de interés.

### Autorregulación:

El Código de Ética tiene como objetivo ser la base de actuación de todo profesional vinculado a la institución, y constituye un compromiso explícito de la Alta Dirección y de los colaboradores de la entidad, para garantizar la transparencia y fomentar una cultura comprometida con nuestros valores corporativos en todos los niveles de la organización.

Otras políticas, procedimientos y códigos relacionados:

- ▶ Sistema de Gestión Antisoborno certificado con ISO 37001
- ▶ Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Soborno
- ▶ Clausulas Antisoborno en Contratos
- ▶ Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)
- ▶ 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

Consulta nuestro  
Código de Ética aquí.



## Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo

Banco Bolivariano ha trabajado arduamente para continuar fortaleciendo permanentemente el sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en observancia con las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a la institución, con el uso eficiente de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, alineando los procesos, canales, productos y servicios del banco a tales disposiciones, para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés relacionados con la institución.

Los avances tecnológicos han sido cruciales en la evolución de las finanzas alrededor del mundo, los mercados financieros cada vez más adoptan nuevas tecnologías, nuevos canales, productos y servicios para la movilización de recursos que estimulan la innovación y la eficiencia financiera.



A la par con el complejo entorno económico actual, la proliferación del crimen organizado ha provocado desafíos mundiales sin precedentes, que demandan no solo de la existencia de una política pública de prevención de lavado de activos que armonice con el ámbito financiero nacional, sino de la implementación de nuevas metodologías con un enfoque basado en riesgo, que permita aplicar medidas preventivas acordes con la naturaleza de los riesgos de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, para mitigarlos de manera más efectiva.

---

En este contexto, la Unidad de Cumplimiento en conjunto con el área de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo, efectuaron los esfuerzos necesarios para la administración de un modelo de gestión del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, apegado a los mejores estándares internacionales, que permita **detectar casos potencialmente relacionados en sus diversas modalidades.**

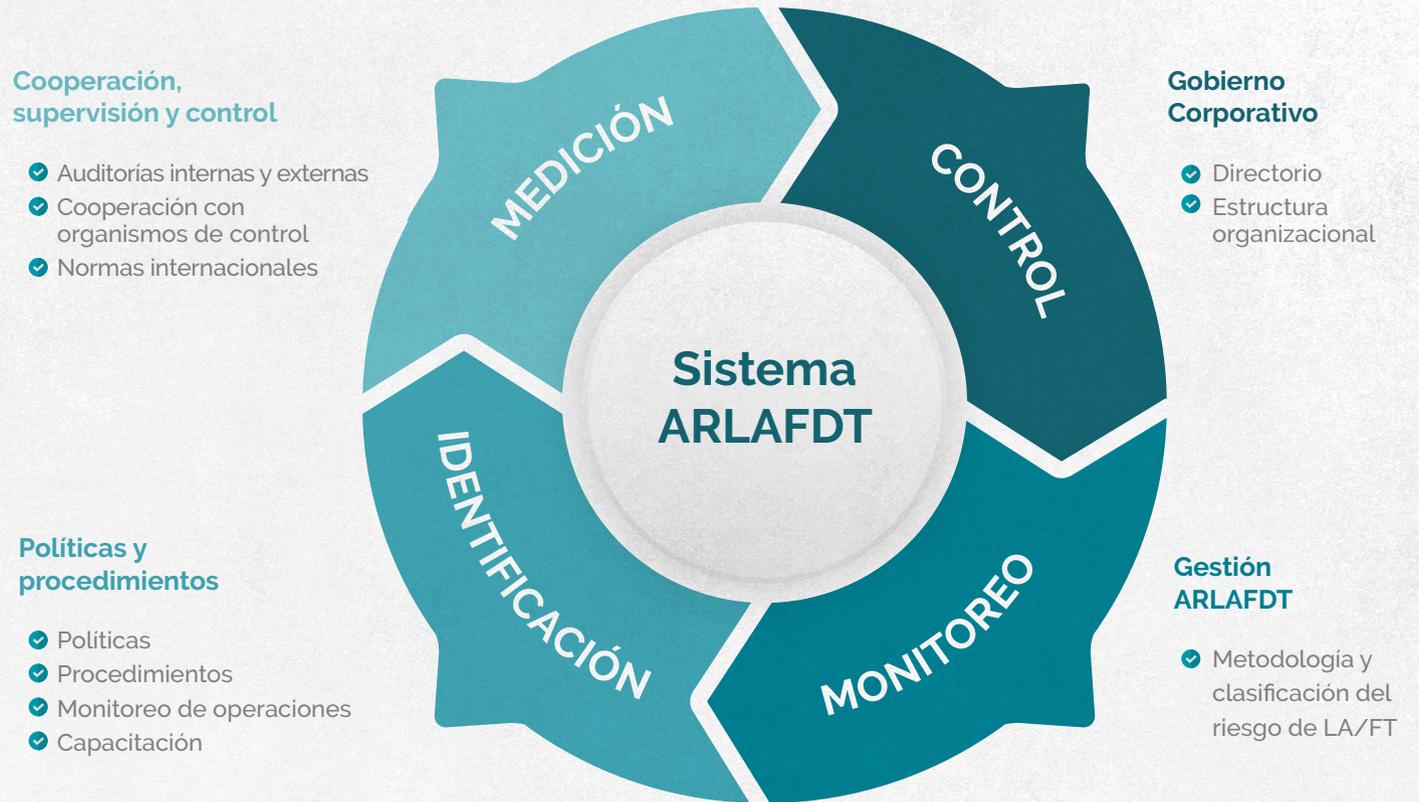


Nuestro modelo ARLAFDT ha permitido **controlar y mitigar** la materialización de los eventos de riesgo y prevenir el uso de sus transacciones como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos como el terrorismo.

El Banco supervisa el modelo de gestión ARLAFDT a través del Directorio, del Comité de Cumplimiento y de la Unidad de Cumplimiento, cuya función principal es velar por el acatamiento de la normativa y mitigación de riesgos inherentes, apoyado en herramientas tecnológicas especializadas en el monitoreo y manejo de alertas; éstas son evaluadas anualmente por auditores internos y externos.

En consecuencia, no se han suscitado impactos reputacionales o pérdidas financieras en el banco por la materialización de este riesgo durante el periodo 2022.

**Modelo de gestión de lavado de activos y financiamiento de delitos**



### Sistema Antisoborno

Tenemos un firme compromiso con el cumplimiento de la ley y los principios éticos que se manifiestan especialmente en materia antisoborno y anticorrupción por lo que, rechazamos de forma categórica cualquier práctica corrupta y exigimos a terceros y asumimos como propia, la responsabilidad de participar activamente en la erradicación y prevención de la corrupción.

La Política del Sistema de Gestión Antisoborno sienta las bases para prevenir, controlar y mitigar riesgos de soborno y corrupción en nuestras actividades a fin de que continúen desarrollándose con el máximo nivel de ética, integridad y cumplimiento a la normativa legal vigente.

Los pilares de nuestra política antisoborno son:

1

Nuestros valores institucionales.

2

El cumplimiento de los requisitos y leyes antisoborno aplicables.

3

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.

Alineados con las mejores prácticas internacionales para prevenir el soborno, en Banco Bolivariano estamos avanzando en la articulación del sistema de gestión antisoborno (SGAS) en diferentes procesos de la institución. Hemos comenzado por el proceso de Gestión de Proveedores en lo que corresponde a su selección, contratación, evaluación y pago de facturas, que ya fue certificado externamente en el año 2022 de conformidad con la norma ISO 37001.

De esta manera, disponemos de:

- ▶ Matriz de riesgos de soborno
- ▶ Manual del SGAS
- ▶ Procedimiento para abordar acciones preventivas y correctivas
- ▶ Descriptivo de cargos de los funcionarios involucrados en procesos afines
- ▶ Perfil de auditores ISO 37001

Además, como parte del SGAS certificado, **formamos a 165 colaboradores** relacionados con la gestión de proveedores y el pago de facturas; que equivale al 11% de la plantilla total; **fueron capacitados para prevenir los riesgos de corrupción y soborno en sus actividades.**

Para el conjunto de los colaboradores, realizamos campañas de concientización interna vía e-mailing, y capacitaciones presenciales y virtuales. También se difundió material audiovisual a través de plataformas de mensajería y pantallas de contenido interactivo.

Adicionalmente, el 100% de los miembros del Directorio fueron informados sobre las políticas y procedimientos anticorrupción de la Institución.

Gracias a las gestiones, la formación y sensibilización, y el apego a nuestros valores, no se han registrado incidentes relacionados con incumplimientos a la Política de Gestión Antisoborno y el SGAS.

Nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) se administra eficazmente focalizando nuestros objetivos en los principios de seguridad, transparencia, sostenibilidad y mejora continua, conforme con los requisitos legales, los propios de la institución, y los requeridos por la norma ISO 37001, y es evaluado de manera permanente a través de procesos de auditoría interna, tomando como referencia la guía de auditoría ISO 19011.

Adicionalmente, como Institución, no hacemos contribuciones a partidos políticos, ni a otro tipo de organizaciones con fines de lobby.



### Colaboradores capacitados en anticorrupción

Categoría laboral	2022	
	Número total en plantilla	Número capacitados
Estratégico	10	2
Ejecutivo	60	50
Táctico	221	66
Operativo	1,226	47
<b>Total</b>	<b>1,517</b>	<b>165</b>

## Canal de denuncias

Contamos con un canal de denuncias formal para que los colaboradores y otros grupos de interés puedan exponer cuestiones éticas, inquietudes o denuncias de soborno, discriminación o cualquier violación al Código de Ética y/o sus políticas internas relacionadas.

**Este medio garantiza la debida reserva y la confidencialidad de la información y el anonimato del colaborador para proteger su identidad.**

Complementariamente se Implementó un nuevo canal a través de la web del banco donde socializamos externamente al público nuestro Sistema de Gestión para reportar inquietudes y denuncias de soborno.



Consulta nuestro Canal de denuncia aquí



Las denuncias son analizadas por la Función de Cumplimiento, conforme establece el procedimiento formal definido. En caso de comprobarse las denuncias, desde la Institución aplicamos las medidas disciplinarias contenidas en nuestro Reglamento Interno, lo que podría incluir la rescisión de la relación laboral; además, cuando el caso lo amerite, se informará a las autoridades.

**Durante el 2022 no se recibió ningún tipo de denuncia a través del canal. Tampoco hemos identificado por externos, ni las autoridades nos han comunicado de la existencia de algún caso de corrupción, discriminación o de otro tipo.**

## Cultura de cumplimiento

Como resultado de nuestra gestión con estricto apego a la legalidad y al compromiso de nuestros colaboradores, este año no fuimos objeto de sanciones por parte de nuestros reguladores en relación a competencia desleal, prácticas monopólicas y contra la libre competencia, información de productos y servicios, comunicaciones de marketing, y legislación laboral.

También realizamos activamente y de forma permanente la toma de conciencia hacia nuestros socios de negocios y partes interesadas.

## 5.2 Resguardo de la información

(GRI 3-3, 418-1)

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

En Banco Bolivariano estamos comprometidos con la protección de los datos que nos brindan los clientes, así como aquellos generados como parte de nuestras operaciones.

Nuestro enfoque es preventivo, estar a la vanguardia respecto de los controles de seguridad de la información implementado las mejores prácticas internacionales del mercado (ISO 27001, PCI, NIST CIS, entre otras) y buscamos evitar la materialización de los siguientes riesgos:

- ▶ La infección de malware a través de correos electrónicos maliciosos o no deseados
- ▶ La navegación insegura al impedir el acceso a dominios con problemas de seguridad
- ▶ Las vulnerabilidades de seguridad en la red e infraestructura interna
- ▶ Los ataques de tipo DDoS que limiten el funcionamiento de los servicios
- ▶ La ocurrencia de incidentes relacionados con la seguridad cibernética

Nuestros controles preventivos nos permiten visualizar que los vectores de ataque más recurrentes se centran en Intentos de ataques que explotan vulnerabilidades, ransomware, código y correos con contenido maliciosos, los cuales se han logrado mitigar con adecuados controles y monitoreo continuo.

Nuestra estrategia de seguridad de la información tiene controles adecuadamente establecidos sobre:

- ▶ Sistemas de Control de Accesos
- ▶ Inclusión de los controles de seguridad desde la concepción de los productos y servicios Monitoreo de Seguridad 24/7
- ▶ Protección de datos personales

En Banco Bolivariano estamos comprometidos con la protección de los datos que nos brindan los clientes, así como aquellos generados como parte de nuestras operaciones.

Dentro del contexto de la gestión de riesgos que atentan contra la seguridad de la información y las acciones implementadas para mitigarlos, destacan:



Riesgo	Mecanismo de Protección
Infección de malware a través de correos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Pruebas de ingeniería social periódicas a través de proveedores externos (realizadas a 700 colaboradores en 2022 a través de seis campañas) con un resultado de una reducción de 58% a un 2.73% de incidentes desfavorables entre 2021 y 2022.</li> <li>▶ Fortalecimiento a los colaboradores en las campañas de sensibilización a través de e-learning en materia de seguridad de la información que contempla a 100% de los funcionarios</li> </ul>
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Infraestructura y sistemas de aplicación 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.</li> <li>▶ Incorporación de controles de seguridad, alineados con estándares como ISO 27001, PCI, NIST, CIST, Programa de Seguridad de Swift además de los controles normativos del sector financiero.</li> <li>▶ Capacitaciones internas y externas.</li> <li>▶ Servicio de monitoreo de seguridad 24*7*365 con el objetivo de identificar, prevenir y reportar ciber-amenazas internas y externas que podrían impactar nuestra infraestructura, aplicaciones e información que soportan los servicios financieros que ofrece el Banco.</li> <li>▶ Controles implementados que fortalecen el trabajo remoto mediante aplicación del segundo factor de autenticación, extensión de los controles de navegación, protección en correos electrónicos, conexiones seguras, controles de horarios, y flujo de autorización.</li> <li>▶ Pruebas de seguridad recurrentes (evaluación de vulnerabilidades a nivel de aplicación e infraestructura)</li> <li>▶ Garantía de infraestructura con una línea base segura</li> <li>▶ Ejecución anual del hackeo ético con el apoyo de proveedores externos</li> </ul>
Intentos de fuga de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Sistema de control de accesos con el mínimo privilegio</li> <li>▶ Clasificación de criticidad en función de procesos y riesgos</li> <li>▶ Sensibilización y capacitación general con un énfasis en medidas preventivas</li> <li>▶ Entrenamiento focalizado a desarrolladores, funcionarios comerciales, administrativos y de prevención de fraudes</li> <li>▶ Requerimientos y programas específicos dirigidos a proveedores externos (seguridad, tecnología y canales electrónicos)</li> </ul>



En el año, el Banco elaboró, aprobó e implementó la Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de Información, alineada a 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

Con los puntos anteriores, la evaluación del impacto y de las amenazas y vulnerabilidades, para posteriormente definir el Plan de Tratamiento de Riesgos, y así establecer las medidas preventivas y correctivas viables.

En un ejercicio de transparencia reportamos los fraudes en el uso de tarjetas de crédito. Como institución financiera no estamos exentos de la materialización de este riesgo, pero contamos con la sólida estructura de protección detallada previamente.

Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas	2019	2020	2021	2022
Monto total (USD)	75,801.9	84,780.5	43,249.0	<b>50,158.9</b>
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente (USD)	55,004.9	68,503.3	33,019.0	<b>37,627.1</b>
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente (USD)	20,797.0	16,277.2	10,230.0	<b>12,531.9</b>

### Cultura de cumplimiento

Históricamente La protección de datos personales ha sido una prioridad para el Banco, y hemos atendido las mejores prácticas internacionales, como las normativas promulgadas en la Unión Europea. Reforzamos esta trayectoria a partir de la publicación de la Ley Orgánica de la Ley de Protección de Datos Personales en Ecuador, en 2021.

Desde entonces, hemos gestionado dos valoraciones externas nuestros procesos y controles, que nos ha permitido diagnosticar el nivel de madurez y generar mejoras. La valoración de 2022 nos permitió formalizar la estructura de protección de datos y las políticas protección de datos personales, así como también sumar controles.

Todos los mecanismos de resguardo de la información desplegados nos han permitido que durante el año no existan incidentes de fuga de datos de ningún tipo ni, por tanto, clientes afectados.



# EXPERIENCIA DEL CLIENTE

**Foco 2**

- 6.1 ▶ Experiencia
- 6.2 ▶ Transformación digital

## 6.1 Experiencia

(GRI 3-3, 416-1, 417-1, FS13)

Los clientes se encuentran en el centro del modelo de negocio y operación de la institución,

con un alto compromiso de servicio por parte de nuestros ejecutivos; nos convertimos en sus asesores financieros de confianza y no sólo en el proveedor de los servicios.

Somos el Banco que va contigo a tu manera, porque **juntos nada nos detiene.**

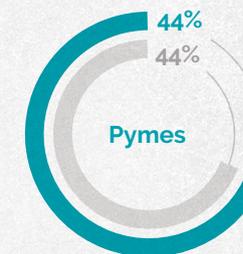
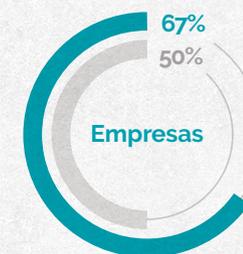
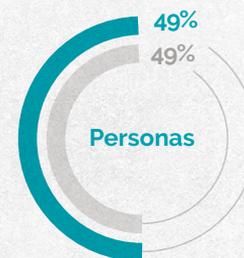
- ✓ Propuesta de productos y servicios adecuados
- ✓ Entrega de la información pertinente
- ✓ Acompañamiento en su experiencia con el Banco.

Durante el año 2022, ratificamos el compromiso de garantizar un servicio de calidad, lo cual se demuestra en el índice de recomendación de nuestros clientes en los segmentos de persona natural y persona jurídica, manteniéndonos por encima de los niveles promedio del mercado.



Nivel de recomendación  
NPS 2022

■ Banco Bolivariano  
■ Competencia



Fuente: Informe de encuestas NPS Personas al cierre del año 2022. Estudio de relación B2B Modelo de las Fuerzas CX - IPSOS año 2022. Escala 0 al 10 donde NPS = % Promotores (9 y 10) - % Detractores (0 al 6).

Pensando en la mejora de nuestros tiempos de respuestas, se implementó un nuevo y más ágil servicio de reclamos y requerimientos que era un proyecto que se venía trabajando un año atrás para brindar siempre el mejor servicio para los clientes, así mismo, se realizaron mejoras en procesos y se incorporaron nuevas funcionalidades en los canales físicos y virtuales otorgando la oportunidad de una experiencia completamente digital en la contratación de productos Onboarding para personas naturales (Credimax Online, Inversiones, Apertura de cuenta, Referencias Bancarias y Cuenta Más).

Se agregaron nuevos puntos de contacto para recopilar la voz del cliente, que es un foco objetivo fundamental para la organización con el fin de conocer las nuevas necesidades de los clientes y así atender convenientemente las oportunidades de mejora que se presenten para conseguir los mejores niveles de satisfacción de nuestros usuarios.

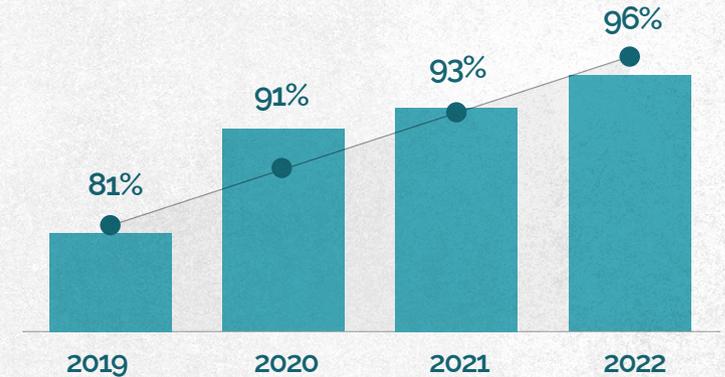
Ya sea que la vinculación del cliente sea física o mediante canales digitales, contamos con lineamientos para el servicio y la entrega de la información oportuna a los clientes, y somos responsables en los mensajes de mercadotecnia y en el, evitando malas prácticas.

A momento de conceder un crédito se analizará 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. De igual manera, realizamos un seguimiento de nuestros deudores para evaluar la evolución de su exposición con el sistema financiero.

De igual forma, se reafirma el compromiso de ampliar y fortalecer nuestra gestión según la ruta evolutiva trazada con el fin de maximizar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

A nivel institucional, se mantuvo y se afianzó el programa **"La excelencia en el servicio se premia"** el cual otorga reconocimientos especiales a todas las oficinas que alcancen los niveles de excelencia en la atención al cliente, logrando crear un compromiso más marcado en nuestros funcionarios para siempre hacer sentir a los clientes el buen trato y servicio de calidad en todas sus visitas a nuestras oficinas bancarias.

**En el 2022 cerramos con un indicador promedio del 96% de clientes satisfechos en nuestras oficinas.**



**Fuente:** Informe encuestas a clientes ISC- oficinas. Escala 0 al 10 donde ISC = % clientes satisfechos (calificación 9 o 10).

Consolidando nuestro objetivo de cumplir los más altos estándares de calidad, mejorar continuamente y promover nuestra cultura centrada en el cliente, re certificamos nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001:2015 con alcance a la operación de cajeros automáticos 24efectivo, 24online nuestra banca en Internet, 24móvil la banca celular, 24fono la banca telefónica, el servicio de SAT Cash Management y ChatBot Avi24. De igual forma, se reafirma el compromiso de ampliar y fortalecer nuestra gestión según la ruta evolutiva trazada con el fin de maximizar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

### Remesas Familiares - ecuagiros

La industria de Remesas familiares tiene un gran impacto social y económico en nuestra región.

**En el año 2022 los ecuatorianos en el mundo enviaron al país USD 4,743 millones, cifra superior al año 2021 en 8.73%.**

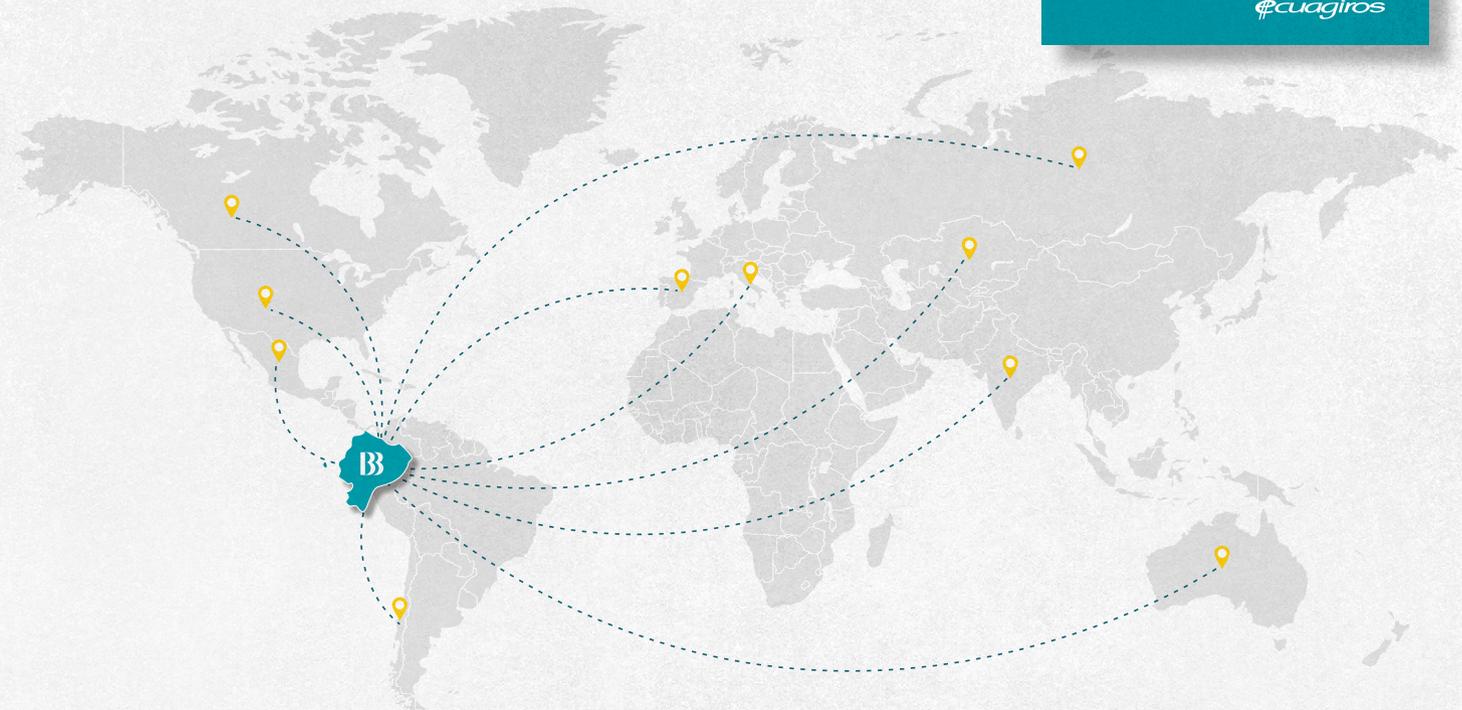
Es un **récord histórico** que representa en el Ecuador el 3.87% de su PIB, de acuerdo con el Banco Mundial. Las remesas son el tercer ingreso más importante de divisas para el país, lo cual genera un notable impulso en el consumo de los hogares ecuatorianos.

Los bancos canalizan el 49.4% de las remesas y frente a esa realidad, Banco Bolivariano atiende las necesidades de sus clientes y del público con su servicio especializado de pago de Remesas Familiares - "ecuagiros" activo desde el año 2001, el cual

**tiene como objetivo facilitar el envío y pago de dinero hacia el Ecuador desde todos los países cooperantes donde existe una comunidad de ecuatorianos trabajando**

como son Estados Unidos, España, Italia, Canadá, Chile entre otros - a través de alianzas con Empresas y Bancos especializados en enviar dinero al mundo.

**B** Banco Bolivariano  
#cuagiros



## Banco Bolivariano, Te Acercamos Más a Tus Giros

En el año 2022 Banco Bolivariano logra bancarizar el 61% de las remesas que paga, es decir pagamos giros con deposito a cuenta, de los cuales 41% se quedan en la institución y el resto se pagan en los demás Bancos y Cooperativas del país. Cifras notables en el país y en la región.

También en el 2022 trabajamos en expandir nuestra capilaridad para ofrecer más puntos de pago en todo el país y en horarios extendidos, a través del canal PUNTOBB y su alianza con Corresponsales no bancarios como son la red de Farmacias Económicas, Medicity, y otras marcas más que están por integrarse.

Nuestra oferta de valor nos permite **acercar a las familias separadas por la migración**, a través de un servicio de pago rápido, fácil y cerca.

Canal	No. Giros 2022	Porcentaje (%) por Canal
Cuentas Ahorro y Corriente – Banco Bolivariano	458,374	40.2%
Ventanillas – Banco Bolivariano	389,959	34.2%
SPI (pago a cuenta en otros Bancos o Cooperativas)	238,309	20.9%
Ventanillas – Corresponsales y Agentes	53,591	4.7%
<b>Total</b>	<b>1,140,233</b>	<b>100%</b>

### Reconocimiento

Banco Bolivariano fue reconocido como el **"Aliado más dinámico 2022"**, por parte del Banco de Comercio Exterior de Colombia, Bancóldex.

El día 9 de mayo, recibimos un reconocimiento como aliado estratégico para el desarrollo comercial entre Ecuador y Colombia durante el año 2022.



## Caja Verde

(GRI FS8)

Dentro de la experiencia de cliente, contamos adicionalmente con la iniciativa de la Caja Verde, que destaca por cómo conecta con nuestro entendimiento del desarrollo sostenible y la reducción de los impactos ambientales.

**Caja Verde facilita un uso más eficiente de la energía y potencia la reducción del consumo de papel.**

En el año 2022, fue premiada como el **“Best Tech Project”** en la categoría Silver, el reconocimiento más importante de la industria de las TIC.



**La Caja Verde permite a los usuarios generar conciencia ambiental y al mismo tiempo realizar cómodamente sus transacciones y generar depósitos digitalmente, sin emitir ni solicitar papeletas.**

Es una modalidad ágil, que contribuye a reducir el tiempo de espera del cliente en las oficinas y permite además la interacción del ejecutivo de nuestra institución con el cliente para usar este servicio mediante el celular.



Entre los resultados más importantes se encuentran:

Fuimos el **primer banco ecuatoriano** en implementar una ventanilla ecológica ágil, digital y libre de papel

Los clientes pueden realizar fácilmente hasta **cinco transacciones** que incluyen: pago de tarjetas de crédito y servicios básicos

Disponible en **29** agencias, sucursales y oficinas a nivel nacional

En promedio, se realizan **3,600 transacciones** al mes a través de Caja Verde en todo el Ecuador

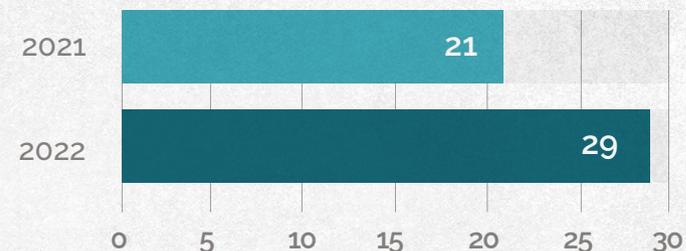
En los meses de septiembre y noviembre se consiguieron un total de **5,222 y 4,923 transacciones** respectivamente

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

Para 2023 se plantea implementar ventanillas de Caja Verde en todas las oficinas de Banco Bolivariano a nivel nacional y también incrementar en un 20% el número de transacciones realizadas a través de esta alternativa en base al promedio del 2022.



Número de oficinas con Caja Verde



Transacciones promedio por mes



## 6.2 Transformación digital

(GRI 3-3)

Como institución seguimos trabajando fuertemente en la transformación digital, especialmente en la operativa de los canales, la experiencia del usuario en los mismos, y el potencial de los datos para contribuir a la eficiencia operacional y la propuesta de valor hacia los clientes.

Al igual que el conjunto de la Banca, nuestros clientes han incrementado el uso de canales digitales, especialmente a partir de la época de mayor incidencia de la pandemia, motivados por la comodidad, seguridad y rapidez de la tecnología para efectuar sus transacciones.

### Destacados del uso de los canales digitales en 2022:

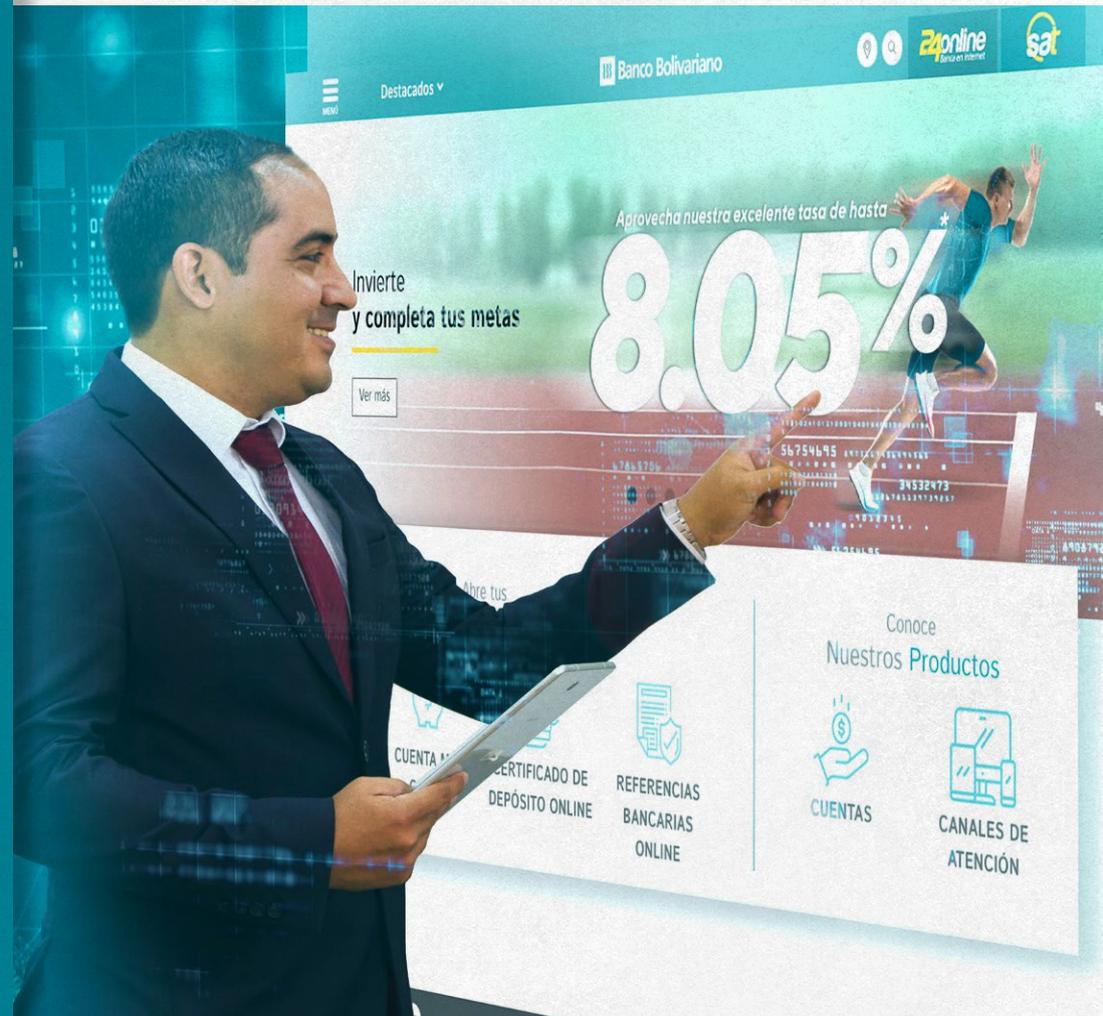
La banca móvil y banca por internet representaron el 79% de las transacciones a través de los diferentes canales de la institución.

En Banca Móvil se realizaron 123 millones de transacciones, 145% más que en 2021.

En Banca por Internet se alcanzaron las 85 millones transacciones, 36% más que el año anterior.

Los canales remotos procesaron un total de 53 millones de transacciones en todo el año.

46% de las cuentas de ahorro ya se abrieron en línea, y se otorgaron el 38% de los créditos de consumo; sigue el crecimiento respecto a años anteriores.



Los medios de atención al cliente también se han diversificado, brindando información y asistencia a los clientes a través de Facebook Messenger, Instagram y WhatsApp, por lo cual, META reconoció a nuestro banco como caso de éxito a nivel de Latinoamérica por la inclusión de nuevos canales de comunicación. Se mantienen también las comunicaciones por SMS e email, y desde el año 2020 somos el único banco en enviar notificaciones push (a nuestra app).

## En el 2022 se enviaron 290 millones de notificaciones por los distintos medios de comunicación del banco.

Desde Banco Bolivariano hemos preparado a nuestros colaboradores para que promuevan y ayuden a los clientes a utilizar los nuevos canales, como parte de los contenidos del Programa de Atención al Cliente, especialmente para aquellos que se desempeñan en contacto directo.



Como parte de la educación financiera también hemos empezado a difundir contenidos que promuevan el uso de los canales digitales; esto incluye mensajes en nuestras redes sociales y la integración de contenidos sobre medios de pago digitales en los cursos para jóvenes y adultos.



# 07

## EXPERIENCIA DEL EQUIPO

### Foco 3

- 7.1 ▶ Demografía
- 7.2 ▶ Diversidad e inclusión
- 7.3 ▶ Capacitación y desarrollo de carrera
- 7.4 ▶ Bienestar
- 7.5 ▶ Clima laboral

## 7.1. Demografía

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

Bajo el enunciado de **iJuntos nada nos detiene!**, tenemos, como institución, un fuerte compromiso con nuestros colaboradores.



A diciembre de 2022 nuestra plantilla estaba compuesta por 1,536 colaboradores, en línea con los años anteriores. El 99.7% de ellos cuentan con contrato indefinido, y todos se desempeñan bajo un esquema de jornada completa.

Como institución, incluimos en nuestro informe los datos desde 2019, de manera que resulte posible contextualizar el escenario prepandemia y la recuperación posterior.

	2019	2020	2021	2022
Total colaboradores	1,540	1,510	1,518	<b>1,536</b>
Mujeres (%)	56.9%	56.2%	55.2%	<b>55.5%</b>
Contrato indefinido (%)	99.6%	99.7%	99.9%	<b>99.7%</b>
Jornada completa (%)	100%	100%	100%	<b>100%</b>

## Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo - 2019-2022

	<30 años								30-50 años								>50 años								Mujeres %						
	Mujeres				Hombres				Mujeres				Hombres				Mujeres				Hombres										
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021
Ejecutivos	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	1				3	4	4	4	5	6	6	6	45.5%	45.5%	45.5%	45.5%			
Gerentes	0	0	0	0	0	0	0	0	21	20	18	15	20	17	16	15	14	15	18	21	8	9	8	10	55.6%	57.4%	60.0%	59.0%			
Mandos medios	4	6	5	2	2	1	1		119	111	111	111	65	62	62	65	22	24	27	30	9	14	15	16	65.6%	64.7%	64.7%	63.8%			
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	40	35	29	42	38	38	55	49	134	138	141	146	106	112	131	138	2	3	4	5	2	4	7	7	54.7%	53.3%	47.4%	49.9%			
Asistentes y auxiliares	332	300	288	275	249	231	212	229	178	187	186	192	138	145	140	123	6	5	6	8	20	22	27	26	55.9%	55.3%	55.9%	55.7%			
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>341</b>	<b>322</b>	<b>319</b>	<b>289</b>	<b>270</b>	<b>268</b>	<b>278</b>	<b>454</b>	<b>457</b>	<b>457</b>	<b>465</b>	<b>330</b>	<b>336</b>	<b>349</b>	<b>341</b>	<b>47</b>	<b>51</b>	<b>59</b>	<b>68</b>	<b>44</b>	<b>55</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>56.9%</b>	<b>56.2%</b>	<b>55.2%</b>	<b>55.5%</b>			

Seguimos incorporando colaboradores, como parte del desarrollo de nuestro equipo de trabajo y en respuesta a la natural rotación, que es sin embargo muy reducida. En este año volvimos a una tasa de rotación similar al escenario previo a la pandemia.

### Ingresos (total del año)

	2019	2020	2021	2022
N° ingresos mujeres	167	70	93	149
N° ingresos hombres	123	58	91	127
<b>Total ingresos</b>	<b>290</b>	<b>128</b>	<b>184</b>	<b>276</b>

### Egresos (total del año)

	2019	2020	2021	2022
Voluntarios - total	186	108	137	204
Voluntarios mujeres	90	67	78	105
Voluntarios hombres	96	41	59	99
Involuntarios - total	63	52	46	61
Involuntarios mujeres	33	31	26	31
Involuntarios hombres	30	21	20	30
<b>Total egresos</b>	<b>249</b>	<b>160</b>	<b>183</b>	<b>265</b>



### Tasa de rotación promedio/mensual

	Voluntaria	Involuntaria
2019	1.02%	0.34%
2020	0.59%	0.29%
2021	0.76%	0.25%
2022	1.11%	0.33%

Adicionalmente, el número de empleados de terceros que han llegado a trabajar en las instalaciones de Banco Bolivariano durante el año 2022 asciende a 346, de los cuales el 19% son mujeres y el 81% son hombres.

## 7.2 Diversidad e inclusión

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

En nuestra institución, creemos que **el talento es independiente del género**. Todos nuestros colaboradores cuentan por tanto con igualdad de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Como lo establece nuestro Código de Ética, está prohibido cualquier acto de hostigamiento y discriminación basado en atributos y/o características personales. En caso de producirse alguna circunstancia de este tipo, los colaboradores pueden informar de ello de manera directa a sus superiores y/o a través del canal interno de denuncia; como institución responderemos rápidamente atendiendo la situación. Cabe destacar, no obstante, que en el año no fue reportado ningún caso.

Nuestro apoyo para la conciliación de la vida profesional y personal es clave para las oportunidades de desarrollo, como el ejercicio de los permisos de paternidad/maternidad. Al cierre de 2022, habían tomado su licencia 38 colaboradoras y 30 colaboradores, con un índice de reincorporación del 100% de mujeres y del 71% de hombres.



Resguardamos también la equidad al momento de establecer las remuneraciones, reconociendo de igual manera los salarios sin sesgo de género. Para garantizar esta gestión, se aplica un sistema de escalafones con base en la metodología HAY; además se realiza un análisis de los niveles salariales en el mercado, a fin de ser competitivos en el establecimiento de los rangos salariales.

A continuación, presentamos el ratio salarial por género para las diferentes categorías profesionales dentro de nuestra institución. Las diferencias responden a la distribución de los colaboradores por género en las diferentes subcategorías y la antigüedad de ellos; sin embargo, no tenemos diferencias entre colaboradores con mismas responsabilidades y trayectoria.

### Salarios y remuneraciones 2022

Categoría profesional	Salario base (fijo) (promedio anual) (USD) (cualquier remuneración fija)
	Ratio Salarial (Mujeres/Hombres)
Ejecutivos	0.96
Gerentes	0.99
Mandos medios	1.01
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	1.01
Asistentes y auxiliares	0.94



## 7.3 Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 3-3, 404-1, 404-2, 404-3)

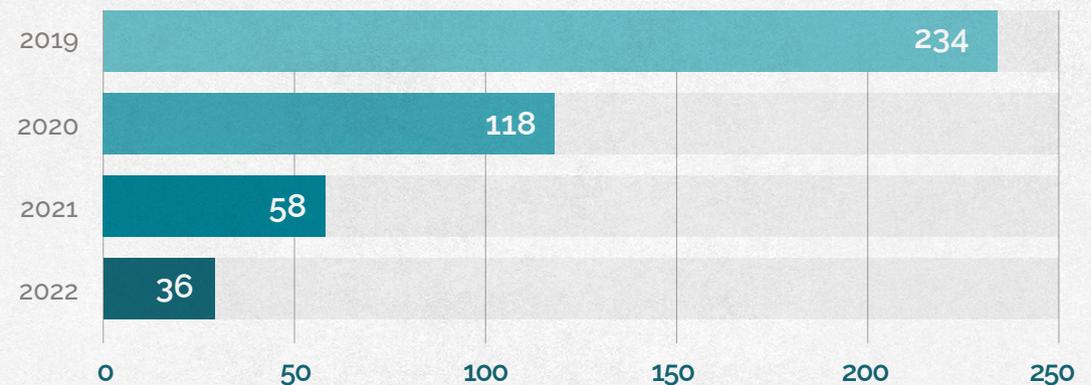
En Banco Bolivariano siempre buscamos desarrollar el máximo potencial de nuestros colaboradores, ofreciéndoles diversos programas de capacitación.

En 2022 implementamos 29 programas, que resultaron en un promedio de 23 horas de capacitación por colaborador; destinamos para ello USD 221.664.

### Inversión en Capacitación



### Número de Programas de Capacitación





Los programas que brindamos abarcan diferentes habilidades, tanto transversales como específicas por puesto.

**Destaca especialmente el Programa de Desarrollo Ejecutivo que nos permite seguir avanzando en liderazgo.**

Se suman otros propios de sistemas de gestión y certificaciones.

Adicionalmente, contamos con convenios con universidades para que nuestros colaboradores puedan cursar estudios de pregrado y/o posgrado con descuentos.

### Capacitación 2019-2022

Categoría profesional	Número de asistentes				Número total de horas				Cantidad de horas /participante			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Ejecutivos	11	11	8	<b>10</b>	284	492	141	<b>316</b>	26	45	18	<b>32</b>
Gerentes	58	61	61	<b>63</b>	1,591	2,303	3,751	<b>3,797</b>	27	38	61	<b>60</b>
Mandos medios	221	229	230	<b>224</b>	5,158	4,305	11,232	<b>11,448</b>	23	19	49	<b>51</b>
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	318	328	341	<b>383</b>	8,493	8,413	4,466	<b>8,696</b>	27	26	13	<b>23</b>
Asistentes y auxiliares	819	860	820	<b>850</b>	13,351	11,881	8,986	<b>10,214</b>	16	14	11	<b>12</b>
<b>Total</b>	<b>1,427</b>	<b>1,489</b>	<b>1,460</b>	<b>1,530</b>	<b>28,877</b>	<b>27,394</b>	<b>28,576</b>	<b>34,471</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>23</b>

Acorde al compromiso del Banco con la sostenibilidad, también ofrecemos formación especializada en la gestión integrada de los aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), a nivel operativo y estratégico. **Con el lanzamiento de nuestro primer informe de sostenibilidad, pudimos además acercar nuestra estrategia y trayectoria a nuestros colaboradores.**

Tema	Número de colaboradores capacitados
SARAS y Créditos Verdes – colaboradores	65
Socialización de la Estrategia de sostenibilidad con sus responsables	86
Socialización del Informe de Sostenibilidad	685



Dentro del mismo contexto y en el ámbito de su gestión, el equipo de Sostenibilidad de Banco Bolivariano participó de importantes programas de formación durante 2022:

- ▶ Diplomado en Finanzas Sostenibles
- ▶ Curso de Cálculo Huella de Carbono en las Organizaciones

Los programas fueron brindados por externos, en el marco del fortalecimiento de las competencias de los funcionarios de la institución.

El Diplomado de Finanzas Sostenibles tuvo una duración de 150 horas, mientras que el Curso de Huella de Carbono en las Organizaciones se desarrolló por 15 horas.





### Evaluaciones de Desempeño

El personal de Banco Bolivariano es evaluado anualmente a través de diversos mecanismos de medición del desempeño, los cuales están alineados con la estrategia de Talento Humano y permiten desarrollar una adecuada gestión de las competencias y del desarrollo.

## El 91% de los colaboradores fueron evaluados.

Los colaboradores que fueron contratados a lo largo del último semestre del 2022 no aplicaron para el proceso de evaluación de desempeño, considerando que uno de los requisitos es tener al menos seis meses laborando en la Institución.

Categoría profesional	Número total de colaboradores	Número de colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2022
Ejecutivos	9	0	0.0%
Gerentes	58	28	48.3%
Mandos medios	225	215	95.6%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	371	347	93.5%
Asistentes y auxiliares	762	710	93.2%
<b>Total</b>	<b>1,425</b>	<b>1,300</b>	<b>91.2%</b>

Con respecto a su sexo, el número de colaboradores evaluados se distribuye de la siguiente manera:

Categoría profesional	Número total de colaboradores	Sexo		Número de colaboradores valuados	Sexo		% colaboradores evaluados	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	9	5	4	0	0	0	0.0%	0.0%
Gerentes	58	23	35	28	12	16	52.2%	45.7%
Mandos medios	225	82	143	215	77	138	93.9%	96.5%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	371	188	183	347	182	165	96.8%	90.2%
Asistentes y auxiliares	762	341	421	710	319	391	93.5%	92.9%
<b>Total</b>	<b>1.425</b>	<b>639</b>	<b>786</b>	<b>1,300</b>	<b>590</b>	<b>710</b>	<b>92.3%</b>	<b>90.3%</b>

Los mecanismos empleados para el desarrollo de la evaluación del desempeño incluyen métricas de autoevaluación referencial realizadas por el propio colaborador y una evaluación realizada por su jefe inmediato. Para el nivel ejecutivo se realizaron adicionalmente sesiones de calibración, retroalimentación y coaching 1:1.



### Tipo evaluación



#### Ejecutivos

Autoevaluación, evaluación del jefe inmediato, de pares y de reportes directos



#### Gerentes

Autoevaluación, evaluación del jefe inmediato



#### Mandos medios

Autoevaluación, evaluación del jefe inmediato



#### Analistas, Ejecutivos y Oficiales

Autoevaluación, evaluación del jefe inmediato



#### Asistentes y auxiliares

Autoevaluación, evaluación del jefe inmediato

De forma complementaria, Banco Bolivariano siempre ha trabajado internamente en la equidad en todas sus formas. Es por eso que su enfoque de desarrollo de carrera se basa en la orientación al logro y la obtención de resultados.

Quienes cumplen y superan los parámetros establecidos para su perfil de cargo son considerados para promociones a nivel gerencial y ejecutivo, independientemente de su género.

Adicionalmente, si bien existe un escalafón de referencia, el salario de los colaboradores también es proporcional a su desempeño profesional.

## 7.4 Bienestar

(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 la institución, contamos con un sistema de gestión de seguridad y salud, que incluye lineamientos, actividades de control y monitoreo, 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.



Por otra parte, el equipo de seguridad y salud ocupacional identifica y evalúa periódicamente los riesgos, mediante un proceso analítico que promueve el control y la mitigación de los riesgos detectados; incluye la visita periódica a las diferentes oficinas. Así también, mediante la elaboración del plan anual integral de prevención de riesgos laborales, se plantean actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables.

Cabe destacar que, por la naturaleza de nuestras operaciones y las medidas adoptadas, no tenemos puestos de trabajo especialmente expuestos a afectaciones a la salud ni contamos con incidentes graves reportados.

El monitoreo de las acciones corresponde a los Órganos de Seguridad e Higiene del Trabajo (SHT). A nivel nacional existe un Comité Central (Matriz), Subcomités y Delegados de acuerdo al número de colaboradores, los mismos que sesionan periódicamente. Son órganos paritarios con representación de los colaboradores.

Cada año, formamos además a los colaboradores en seguridad y salud ocupacional, además de la información brindada en la inducción. Se complementa con campañas de sensibilización por diferentes canales, especialmente con un enfoque de prevención.

Por otra parte, en caso de emergencia, contamos con planes de respuesta y un conjunto de brigadistas debidamente capacitados y realizamos además simulacros.

Desde la institución brindamos además a los colaboradores medidas preventivas en salud física y emocional. Esto incluye: campañas de salud y exámenes preventivos, vacunación, y servicios médicos a su disposición.

Concepto	Número de eventos	Horas totales
Capacitaciones y talleres presenciales	30	315
Capacitaciones virtuales	1	1.5
Recorridos guiados	5	38
Simulacros	22	153
Socializaciones del Plan de Emergencias	2	3

Indicadores de seguridad y salud ocupacional	2019	2020	2021	2022
Número de accidentes	1	1	3	5
Número de enfermedades profesionales	0	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	4,872	5,063	9,396	9,235
Tasa de frecuencia de accidentes con tiempo perdido (LTIFR, por sus siglas en inglés)*	0.32	0.33	0.99	1.64
Tasa de ausentismo**	1.24	1.34	2.48	2.42

\* Número de accidentes con tiempo perdido\*1,000,000/total de horas trabajadas

\*\* Porcentaje de días ausentes/total de días laborados

## 7.5 Clima laboral

(GRI 401-2)

Como empleador estar comprometidos con nuestros colaboradores forma parte de nuestros valores y se manifiesta en nuestra cultura organizacional.

Queremos brindarles el mejor entorno para su desarrollo, y promover un buen clima laboral.

Junto con los beneficios señalados en 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.

Periódicamente analizamos además nuestro clima laboral a través de la herramienta *Organizational Culture*

*Compass* que ha sido aplicado desde el 2019 cada dos años. 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 relaciones interpersonales y la comunicación.

Fueron invitados a participar de la medición de clima laboral 1,511 colaboradores; es decir, todos quienes a la fecha del lanzamiento de la iniciativa habían cumplido tres meses o más laborando en el Banco. Del público meta total, un porcentaje del 89.8% respondieron la encuesta; esto es 1,357 colaboradores.





Dentro de los principales resultados que proporcionó el estudio se pueden resaltar las siguientes conclusiones:

- ▶ En 2021 **se logró incrementar el índice de cultura en 0.30**, esto es un 14.15% superior comparado con 2019.

---

- ▶ **En todos los tipos de Cultura se evidenció una mejora**, y correspondió a la Cultura Humanista (la misma que obtuvo el puntaje más bajo en la medición del 2019), el porcentaje de incremento mayor.

▶ Entre los atributos con variaciones positivas más alta destacan:

- ✔ la transparencia y sinceridad en la organización,

---

- ✔ el que se promueve el equilibrio entre la vida personal y laboral,

---

- ✔ el que se conoce y da importancia a lo que motiva a las personas,

---

- ✔ el que se reconoce el compromiso y el buen desempeño.

Como consecuencia del análisis de los resultados de la encuesta de clima laboral se ha decidido fortalecer proyectos y programas internos que se alineen con los objetivos de:

**1**

Seguir formando a nuestros líderes con herramientas para desarrollar a sus equipos

**2**

Fortalecer desde Talento y Cultura, junto con el área de Publicidad y Comunicación, la comunicación interna del Banco

Como propuesta de mejora frente a los resultados del estudio de clima laboral también se desarrollaron, a lo largo de 2022, dos sesiones de team building (desarrollo de equipo). Estas estuvieron dirigidas, debido a lo complejo de las interacciones con clientes, a los funcionarios de:

- ▶ Administración del portafolio (gestión de cartera)
- ▶ Contact center

Los resultados obtenidos han demostrado ser provechosos para el compromiso laboral y la ejecución de funciones.

Continuamente también se refuerzan, a través de mecanismos de comunicación interna, tópicos enmarcados en los valores organizacionales:

- ▶ Trabajo en equipo
- ▶ Orientación a resultados
- ▶ Sentido de compromiso y pertenencia
- ▶ Difusión del propósito organizacional



# 08

**IMPACTO EN LA COMUNIDAD**  
EDUCACIÓN FINANCIERA

**Foco 4**



## Prioridades

(GRI 3-3) (FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

En Banco Bolivariano estamos comprometidos con el desarrollo de la sociedad a la que servimos, tanto a través de nuestros productos y servicios, como de otras acciones conectadas con enfoque de empresa responsable.

Alineados con nuestra activa participación en el mercado financiero, buscamos también generar capacidades en la sociedad para que se entienda el manejo de las finanzas, además de cumplir con las obligaciones fijadas al respecto por el órgano supervisor.

Desde la institución desarrollamos un programa de educación financiera propio "Aula BB", y participamos también de la iniciativa colectiva "Tus Finanzas".

**Aula BB** nació en 2014 y desde entonces hemos construido una trayectoria sólida, atendiendo las necesidades identificadas. Alcanza a participantes que van desde niños escolares hasta adultos mayores, así como a colaboradores del Banco. Incluye sesiones formativas virtuales y presenciales, y el envío mensual de boletines electrónicos, junto con la difusión de mensajes en redes sociales, siempre para promover buenos hábitos financieros.

Particularmente en las sesiones formativas, en **2022** logramos un alcance de **16,796** personas, a través de **247** actividades virtuales y presenciales.





Modo	Categoría	Segmentación	Impactos totales
Institucional	Sesiones formativas	Niños escolares (5 a 8 años)	3,802
		Preadolescentes (9 a 12 años)	4,583
		Jóvenes (13 a 17 años)	3,091
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	3,078
		Adultos (25 a 64 años)	1,786
		Colaboradores	456
	Medios digitales	Correos electrónicos de la base de clientes de Banco Bolivariano	5,316,479
	Redes sociales	Facebook	11,852,753
		Twitter	5,769,745
		LinkedIn	4,524,543
Prensa	Publicaciones	90,000	

**Tus Finanzas** es un programa colectivo que maneja nuestro aliado AVAL S.A del que participamos diferentes entidades financieras del país. Incluye la difusión de mensajes de educación financiera a través de diversas plataformas y capacitaciones tanto físicas como virtuales (sitio web, webinars, campañas en redes sociales y envío de boletines electrónicos).

Modo	Categoría	Segmentación	Impactos totales
Asociativo	Radio	Informativo	1,056
	Medios digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	26,899
	Prensa	Prensa	49,800

Con esfuerzos orientados hacia el fortalecimiento de los profesionales, **brindamos también programas de educación financiera dirigidos hacia los colaboradores de las organizaciones que gestionan su nómina mediante los servicios de Banco Bolivariano.**

Estos programas formativos son desarrollados por funcionarios de la Institución mediante charlas de capacitación de una hora de duración; las mismas que se ejecutan a nivel nacional, tanto de manera presencial, así como virtual, según la modalidad que sea definida por la empresa beneficiaria.

Durante 2022 se realizaron un total de **31 charlas en articulación con 12 empresas** que son clientes de Banco Bolivariano y un alcance total de **1,112 asistentes**.

Las temáticas abordadas incluyen tópicos como:

- ▶ Hábitos de ahorro
- ▶ Manejo de finanzas personales en épocas de incertidumbre
- ▶ Hoja de vida crediticia



Un 77% de estas capacitaciones fueron desarrolladas de manera presencial y el 23% restante de forma virtual:

**Presencial**

Número de charlas

**24**

Número de asistentes

**695**

**Virtual**

Número de charlas

**7**

Número de asistentes

**417**



Por nuestras acciones en Responsabilidad Social Empresarial, la Junta de Beneficencia de Guayaquil nos otorgó un reconocimiento por nuestro aporte a la comunidad a raíz del COVID-19.



Además, para apoyar la iniciativa gubernamental de lucha contra la desnutrición crónica infantil, el año pasado realizamos un importante donativo a la fundación REDNI, entidad privada que tiene como objetivo contribuir a prevenir esta condición y reducir su prevalencia del 27% al 10% al 2030 en niños menores de 2 años. Así también, realizamos donaciones a diferentes organizaciones sociales.



# DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE

## Foco 5

- 9.1 ▶ Evaluación ambiental y social de riesgos
- 9.2 ▶ Productos con criterios ambientales
- 9.3 ▶ Productos con criterios sociales
- 9.4 ▶ Otros productos que generan impacto social

## 9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos

(GRI 3-3, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11)  
(SASB FN-CB-410a.2; FN-MF-450a.3)



Como entidad financiera, estamos expuestos a los potenciales impactos ambientales y sociales adversos que puedan generar las actividades de nuestros clientes, ya sea como afectaciones al ambiente, a la salud humana y/o a las condiciones de vida.

**Es por eso que, como parte de nuestro compromiso con la sostenibilidad, buscamos que nuestros clientes adopten prácticas responsables en sus negocios.**

En este esfuerzo, es clave el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que incluye una serie de instrumentos a aplicarse en el otorgamiento de crédito; evalúa el cumplimiento de requisitos legales según la actividad económica de cada cliente, además de validar buenas prácticas en función de los parámetros establecidos por IFC a través de sus ocho normas de desempeño y otra serie de lineamientos complementarios que hemos establecido. Las capacidades de este sistema fueron reforzadas en 2022, en concordancia con la Resolución SB-2022-1212 de la Superintendencia de Bancos.

- ▶ Aprobamos el Manual SARAS en el que se detallan los lineamientos y los pasos a seguir, así como las áreas responsables de su correcta aplicación.
- ▶ Actualizamos la Política de Riesgos ambientales y sociales.

El SARAS aplica todas las solicitudes crediticias que correspondan a clientes de la Banca Comercial (Pyme, Empresarial y Corporativo) y considera operaciones que estén vinculadas al financiamiento de inversiones y de capital de trabajo.

Como parte del procedimiento establecido en el SARAS, se categoriza la operación, considerando el sector de actividad empresarial del cliente, el tamaño de la empresa, la ubicación, el monto del crédito y el destino de los fondos. Para aquellos categorizados como de mayor riesgo potencial, se realizan los procesos de debida diligencia, que pueden incluir visita de nuestros funcionarios a las instalaciones del solicitante.

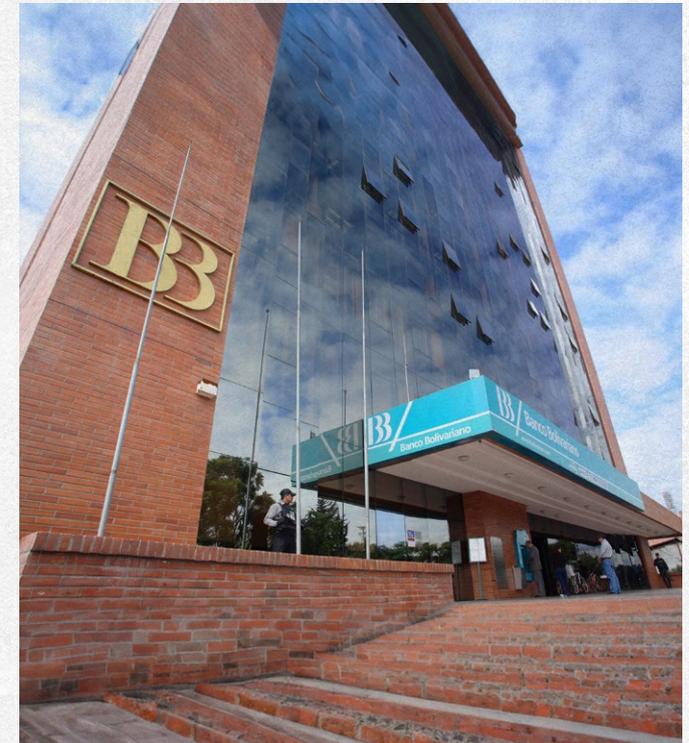
En 2022, en Banco Bolivariano **realizamos 75 evaluaciones ambientales y sociales**, que representaron USD 477.2 millones de valor total de los créditos evaluados.

Como parte de las iniciativas de apoyo otorgadas a los clientes para impulsar la gestión de proyectos que generen impactos socioambientales positivos se brindó soporte en la obtención de la certificación EDGE para proyectos de construcción.

Adicionalmente, también estamos integrando la evaluación de riesgos ambientales en el proceso de avalúo para la constitución de hipotecas, considerando criterios como:

- ▶ Potencial riesgo ante eventos climáticos extremos y otros eventos naturales como inundaciones, deslaves, sismos y erupciones volcánicas.
- 
- ▶ Aspectos ambientales básicos como las actividades que se realizan dentro de la propiedad, la generación de descargas, uso y aprovechamiento de agua, manejo de sustancias peligrosas, entre otros factores que podrían representar afectación directa o indirecta al medio ambiente.

El profesional en peritaje puede identificar estos riesgos gracias al desarrollo de un cuestionario requerido a los potenciales clientes.



## 9.2 Productos con criterios ambientales

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

Como parte de nuestro compromiso con el ejercicio de una banca responsable, **contamos con productos de crédito diseñados específicamente para generar un impacto ambiental positivo.**



**credimax**  
Crédito Verde

### CREDIMAX CRÉDITO VERDE

Es un crédito 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

### CREDIPLUS CRÉDITO VERDE

Es el crédito para las empresas; que los ayuda a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Número de operaciones de crédito verde en el año	18	10	36	40
Monto por créditos verdes entregado (en el año) (USD millones)	8.5	9.4	25.1	34.9
Saldo a cierre de año (créditos verdes) (USD millones)	6.58	10.48	28.5	56.9

## 9.3 Productos con criterios sociales

(FS7, FS14) (SASB FN-CB-240a.1)

Como institución financiera, nuestro impacto social está asociado tanto a productos que facilitan tanto el ahorro, así como de crédito, mismos que permiten satisfacer determinadas necesidades personales, profesionales, o empresariales.

Presentamos a continuación nuestros principales productos de esta naturaleza y su evolución en indicadores.

El apoyo que, como institución, brindamos a las clientas mujeres se presenta a través del conjunto total de nuestros productos y servicios.

**A cierre de 2022,  
el 45% de nuestros  
clientes con  
personería natural  
son mujeres y el  
55% son hombres.**

No obstante, hemos desarrollado un producto específico de crédito (Credimax Mujer), que permite impulsar la accesibilidad, creando oportunidades para todas las usuarias del sistema financiero.



De manera complementaria, nos hemos comprometido con el mejoramiento de la oferta de valor agregado, incorporando productos complementarios en un mismo ecosistema (Contigo Mujer) y creando espacios de intercambio de conocimiento y desarrollo empresarial.

También ofrecemos créditos educativos, de manera que quienes buscan su desarrollo profesional puedan financiar sus estudios de pregrado o posgrado dentro del país o en el extranjero (Credimax Educativo).

Otro de los productos que genera impacto social positivo y que fue rediseñado durante 2022 es la colocación de microcréditos. Esta nueva línea de negocio se aprobó formalmente en el Directorio como parte de una estrategia de diversificación que pretende solventar las necesidades de inversión o capital de trabajo de micro y pequeños empresarios que tienen capacidad emprendedora.

## AHORRO



## cuentaMÁS+

### CUENTA MÁS+

Permite al cliente alcanzar sus metas de forma programada ahorrando los fondos de reserva, décimos o cualquier otro ingreso adicional con el objetivo de alcanzar el sueño de viajar, estudiar, comprar un auto, decorar su casa o hasta poner su negocio propio.



## cuentaKids

### CUENTA KIDS

Diseñada para ayudar a inculcar a los niños el ahorro. Los niños de 0 a 12 años podrán aprender fácilmente el funcionamiento de una cuenta.



## cuentaJoven

### CUENTA JOVEN

Dirigida a jóvenes de 13 a 17 años, diseñada para ayudar a inculcar el ahorro en los hijos. Cuando el joven cumpla 18 años, su cuenta puede ser actualizada a una Cuenta de Ahorros con todos sus beneficios.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Valor de los depósitos <b>Cuenta Más+</b> (de ahorro programado) (USD millones)	18.2	23.5	31.3	<b>36.3</b>
Número de clientes - <b>Cuenta Más+</b> (de ahorro programado)	47,209	60,429	85,415	<b>99,982</b>
Valor de los depósitos <b>Cuenta Kids</b> (USD millones)	6.0	6.2	6.4	<b>5.3</b>
Número de clientes <b>Cuenta Kids</b>	9,539	8,484	8,093	<b>7,557</b>
Valor de los depósitos <b>Cuenta Joven</b> (USD millones)	7.0	7.8	8.0	<b>7.5</b>
Número de clientes <b>Cuenta Joven</b>	11,448	11,271	11,721	<b>11,313</b>

## CRÉDITO



## credimax Mujer

### 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

### CREDIMAX EDUCATIVO

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

Indicadores	2019	2020	2021	2022
<b>Credimax Mujer entregado en el año (USD millones)</b>	N/A	0.1	6.4	<b>10.7</b>
<b>Credimax Mujer: cantidad de operaciones en el año</b>	N/A	12	715	<b>1,332</b>
<b>Credimax Educativo en el año (USD millones)</b>	1.6	1.5	0.8	<b>0.8</b>
<b>Clientes de Credimax Educativo</b>	107	117	57	<b>55</b>
<b>Saldo al cierre de año Credimax Educativo (USD millones)</b>	4.9	4.5	3.1	<b>2.3</b>

## 9.4 Otros productos que generan impacto social

A través del otorgamiento de crédito a pymes de la cadena de valor de nuestros clientes de los segmentos empresarial y corporativo,

**generamos un impacto social y económico positivo, contribuyendo a que puedan operar y generar empleo.**

Indicadores	2019	2020	2021	2022
Monto de créditos entregados a empresas de la cadena de valor de los clientes corporativo y empresariales (USD millones)	140.8	164.7	221.2	<b>305.5</b>
Saldo a cierre de año (crédito cadena de valor clientes corporativos y empresariales) (USD millones)	41.4	59.0	71.6	<b>70.0</b>
Número de clientes de crédito dentro de la cadena de valor de los clientes corporativos y empresariales (en el año)	322	845	847	<b>1,044</b>

Adicionalmente, por su impacto social, destaca también el **crédito nómina** que entregamos a los colaboradores de nuestros clientes de la Banca Empresarial que procesan su rol de pagos con nosotros, con la finalidad de atender sus gastos y/o inversiones. Trabajamos integralmente con el empleador y el empleado.

Asimismo, es relevante el impacto positivo alcanzado al facilitar que los clientes dispongan de una vivienda, con créditos hipotecarios.

Indicadores	2019	2020	2021	2022
<b>Crédito nómina</b> entregado en el año a empleados de compañías con crédito corporativo o empresarial (USD millones)	2.3	1.2	0.8	<b>0.9</b>
<b>Crédito vivienda</b> entregado en el año (USD millones)	26.7	22.4	34.6	<b>51.3</b>
Clientes de <b>Crédito de vivienda</b>	123	130	188	<b>263</b>
Saldo a cierre de año <b>Crédito de vivienda</b> (USD millones)	78.3	70.8	76.7	<b>93.4</b>



# 10

**ECOFICIENCIA**  
Foco 6

- 1 **FIN DE LA POBREZA**
- 2 **HAMBRE CERO**
- 3 **SALUD Y BIENESTAR**
- 4 **EDUCACIÓN DE CALIDAD**

## Ecoeficiencia

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

Como parte de nuestro compromiso con la gestión sostenible de nuestro negocio,

**buscamos reducir los impactos generados directamente por nuestras instalaciones.**

Adicionalmente, este compromiso se extiende hacia nuestros clientes para promover las mejores prácticas que contribuyen a la mitigación de los posibles riesgos ambientales y sociales que vienen asociados a sus actividades.



Nuestra gestión ambiental interna está enfocada en la optimización del recurso energético, siendo este el aspecto ambiental de mayor incidencia por la naturaleza de nuestras actividades.

Operamos acorde a nuestra Política de Gestión Ambiental mediante el cumplimiento de los requisitos legales, la evaluación de riesgos ambientales y sociales de las operaciones de crédito

concedidas (**Ver capítulo 6. Gestión de Riesgos**) y la adopción de metodologías para la estimación de gases de efecto invernadero (GEI), que permitan la toma de decisiones y formulación de objetivos ambientales medibles y alcanzables.

**Consulta nuestra Política de Gestión Ambiental**





## Energía y emisiones

En la institución, monitoreamos los consumos de electricidad y combustibles; de esta manera, podemos identificar y aprovechar las oportunidades para un uso más eficiente de estos recursos.

Dentro de los impactos ambientales relacionados con nuestra actividad se encuentra la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), mismas que están especialmente asociadas al consumo de energía, sobre todo de electricidad.



Consumo de Combustibles	Consumo (GJ)			
	2019	2020	2021	2022
<b>Diésel</b> (incluye vehículos y generadores)	896	682	813	<b>922</b>
<b>Gasolina</b> (vehículos incluyendo Ecopaís <sup>1</sup> )	3,697	3,783	4,246	<b>4,379</b>
<b>Total</b>	<b>4,593</b>	<b>4,465</b>	<b>5,059</b>	<b>5,301</b>

1. Combustible con bio-etanol

**GRI 2-4:** Se re expresa la información de consumo de combustibles correspondiente a los años 2020 y 2021 en función de un ajuste en el análisis de los registros internos.

## Consumo de Energía Eléctrica Total

	kWh	GJ
<b>2019</b>	6,125,257	22,049
<b>2020</b>	4,785,256	17,226
<b>2021</b>	6,976,945	25,115
<b>2022</b>	<b>6,608,895</b>	<b>23,790</b>



### Consumo de Energía Eléctrica en Las Principales Oficinas

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

	kWh	GJ
2019	3,759,248	13,532
2020	2,750,606	9,901
2021	3,488,297	12,558
2022	<b>3,205,554</b>	<b>11,539</b>

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): Taxis y vuelos.
- ✓ **Categoría 4** (Alcance 3 acorde al GHG Protocol): Papel, aguas arriba combustibles, aguas arriba energía, bienes de capital, desechos comunes, desechos biológicos (tratamiento aguas residuales de los baños).

El cálculo de emisiones es clave para que identifiquemos acciones de reducción que, junto con la eficiencia energética, nos lleven a considerar también el uso de fuentes de energía renovables.

Este se ha llevado a cabo incluyendo las siguientes instalaciones principales consideradas en el alcance: Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.

**Emisiones GEI (tonCO<sub>2</sub>)**

Alcance	2021	2022	VAR 22-21 (%)
<b>A1</b>	600.9	809.2	<b>34.6</b>
<b>A2</b>	1,140.9	1,048.4	<b>-8.1</b>
<b>A3</b>	913.9	945.8	<b>2.9</b>
<b>Total</b>	<b>2,655.7</b>	<b>2,803.5</b>	<b>5.4</b>

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos iniciado también la incorporación de aquellas emisiones indirectas relacionadas con nuestras actividades en el cálculo de las emisiones de Alcance 3.

## En los próximos años avanzaremos en la medición de las emisiones de GEI asociadas a nuestra cartera de crédito, que se incluirán dentro del Alcance 3.

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

Intensidad	2021	2022
Consumo energía (GJ/colaborador)	12.7	<b>11.5</b>
Emisiones GEI (tonCO <sub>2</sub> eq/colaborador) (A1+A2 + A3)	2.7	<b>2.8</b>

**GRI 2-4:** Se re expresa la información de intensidad energética correspondiente al año 2021 debido a un cambio en el método de medición. Actualmente el indicador GRI 302-3 está calculado en función del análisis del consumo y número de colaboradores de las principales oficinas.





# ANEXOS

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

## Anexo I: Detalle de la gestión ASG (ambiental, social y de gobernanza)

### 1.1 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI 2-28, 2-29)

**La relación con nuestros grupos de interés es clave, para la operación diaria de Banco Bolivariano y nuestra viabilidad en el tiempo.**

Combinamos la atención continua por diferentes equipos de la institución, con consultas particulares cada cierta frecuencia, como las encuestas de clima laboral, los estudios de satisfacción del cliente y el propio desarrollo del análisis de materialidad.

En el relacionamiento interno de nuestros colaboradores, y también con los grupos de interés externos, se consideran en todo momento los valores SIENTO BB, mismos que sustentan la cultura del Banco, así como el Código de Ética y demás políticas internas relacionadas.

En cuanto a las relaciones gremiales, formamos parte activa de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA), incluyendo de su Comité de Finanzas Sostenibles, además de aquellos de Derecho, Oficiales de Cumplimiento, Riesgos, Recursos Humanos, Seguridad y Asuntos Públicos. En 2022 generamos además la iniciativa de volvernos parte de los miembros del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES), la cual se efectivizó en inicios de 2023. A nivel internacional hemos suscrito los Principios de Banca Responsable, coordinados por UNEP FI.

A continuación, nos gustaría señalar adicionalmente las asociaciones, cámaras e iniciativas de las que participamos:

#### Asociaciones

- ▶ 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)
- ▶ Fondo de Agua de Guayaquil (FONDAGUA)
- ▶ Red para la Nutrición Infantil (REDNI)

Asimismo, presentamos también, en detalle, los mecanismos de creación de valor y los canales de comunicación empleados para grupo de interés

## Grupo de interés

## 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, sobre decisiones de corto plazo.

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 acta de la misma
- ▶ Apartado específico en la web
- ▶ Instancias de atención particulares en función de solicitudes
- ▶ Memoria de accionistas
- ▶ Ejercicio de materialidad
- ▶ Informe de sostenibilidad



## Grupo de interés

### 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 materialidad
- ▶ Informe de sostenibilidad y otras publicaciones

### 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 customización 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, app móvil, atención telefónica)
- ▶ Operativa del asistente virtual (Avi24)
- ▶ Desempeño del Defensor del cliente (normativo)
- ▶ Ejercicio de materialidad
- ▶ Publicaciones institucionales (además de las comerciales) (ej. informe de sostenibilidad.)

## Creación de Valor

## Canales



Grupo de interés

**Autoridad****Proveedores**

(Incluye las compañías que funcionan como corresponsales no bancarios)

Apego fiel a la normativa, con una sólida cultura de cumplimiento en los diferentes equipos del Banco.

Oportunidades de negocio, en relaciones de largo plazo, con condiciones justas.

Aporta solidez al sistema financiero, con una gestión ejemplar.

Altos estándares de calidad, que refuerzan al proveedor.

- Informes/documentación requerida
- Relación también desde las organizaciones gremiales

- Reuniones de contratación y operación cotidiana de la prestación de servicios
- Procesos administrativos

Creación de Valor

Canales



## Grupo de interés

### 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).

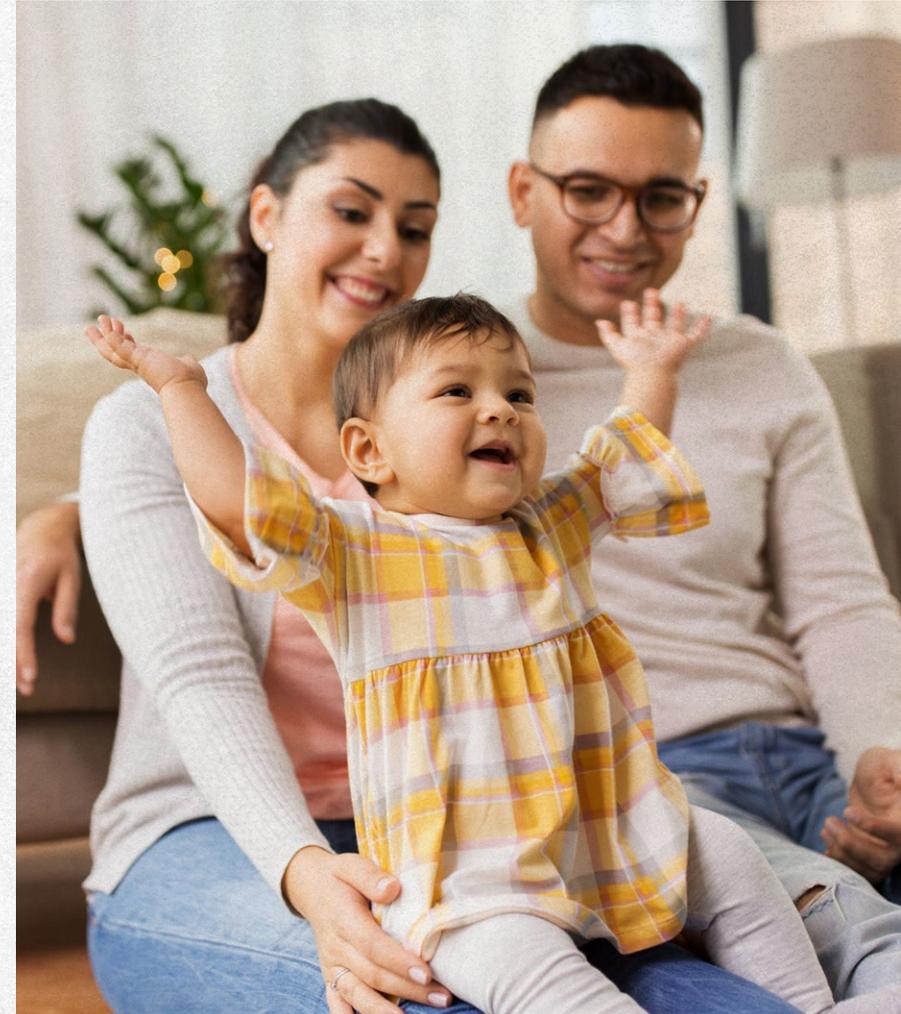
Desarrollo del Programa de Educación Financiera, creando cultura en participantes de diferentes edades para un mejor manejo de las finanzas hoy (adultos) o en el futuro (niños y jóvenes).

Trasparencia 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 sostenibilidad

## Creación de Valor

## Canales





## 1.2 Materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Nuestra Estrategia de sostenibilidad se basa en los temas ASG críticos que determinamos mediante el proceso detallado a continuación; por tanto, es también la base del informe de sostenibilidad preparado conforme a estándares internacionales.

Aplicamos el concepto de doble materialidad, acorde a las tendencias internacionales:

**Materialidad de impacto:** refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas. Estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas (en la operación, reputación, financieramente). Se realizan consultas a una selección de grupos de interés y el equipo de Vicepresidencia Ejecutiva y gerencias.

**Materialidad financiera:** refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la compañía. Para ello, aplicamos los temas clave establecidos por *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* para las industrias que nos aplican en el sector financiero: banca comercial, financiamiento al consumo y financiamiento de hipotecas

## Proceso para la materialidad de impacto:

**1**

### Identificación y revisión de información

Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

- ▶ Documentos sectoriales de referencia que proponen temas claves (relacionados con los marcos internacionales de reporte extra financiero de *Global Reporting Initiative (GRI)*, y *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*).
- ▶ Marcos de sostenibilidad del sector financiero, promovidos desde UNEP-FI.
- ▶ Tendencias nacionales e internacionales en sostenibilidad multisector, como el análisis de riesgos globales presentados anualmente por el *World Economic Forum (WEF)*.
- ▶ Nuestro Plan estratégico de negocio y los análisis internos de riesgos.
- ▶ Las apariciones del Banco en los medios.

**2**

### Priorización

Corresponde al levantamiento de la significancia que tienen los temas potencialmente relevantes para los grupos de interés y para la estrategia de negocio de Banco Bolivariano.

**Para la construcción de cada eje, se realizaron consultas directas con los respectivos grupos de interés de Banco Bolivariano.**

Para el eje X se realizaron entrevistas a la vicepresidencia y a las gerencias, mientras que para el eje Y, se realizaron encuestas a colaboradores, clientes, proveedores, entes reguladores y accionistas. Además, se consideró la perspectiva de clientes de la banca PYME, Corporativa y Persona mediante las consultas a los oficiales de negocio y gerentes sucursales a través de talleres, así como consultas a los principales clientes del banco.

**3**

### Validación

La alta gerencia del Banco estuvo involucrada estrechamente en el proceso.



### Proceso para la materialidad de impacto:

Se utilizaron los temas materiales determinados por SASB para los estándares que aplica a Banco Bolivariano:

- ▶ Banca comercial

---

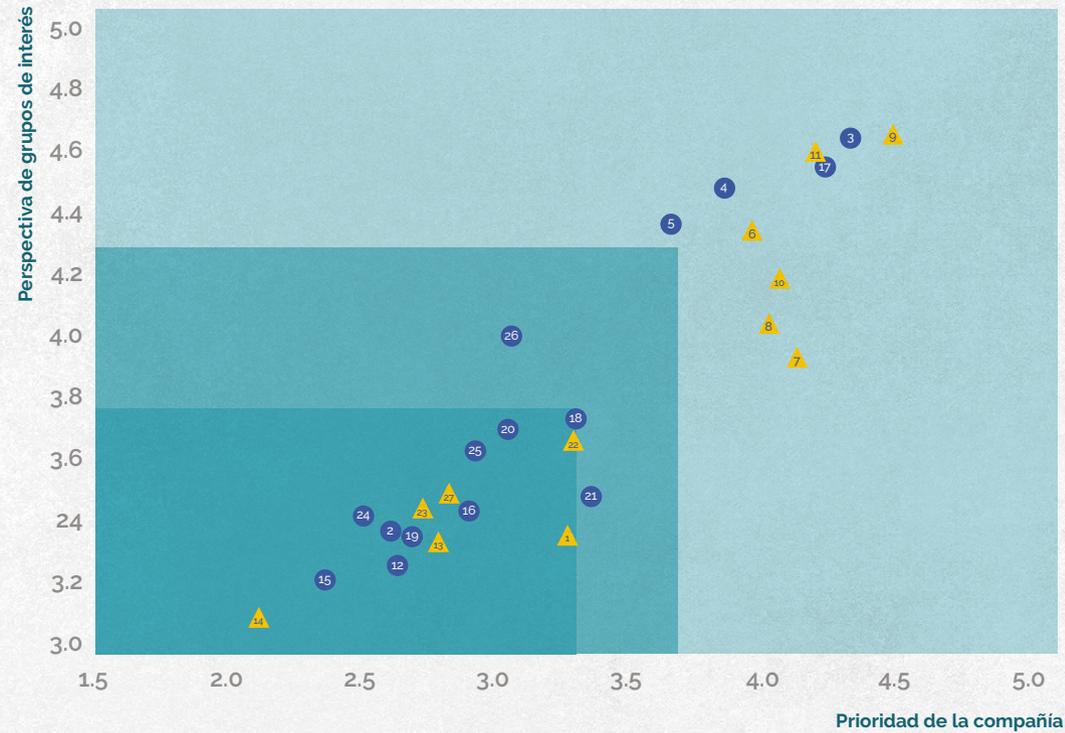
- ▶ Financiamiento al consumo

---

- ▶ Financiamiento hipotecario

El proceso realizado por SABS incluyó la consulta a diferentes interlocutores en el mercado financiero global (calificadoras, fondeadores, academia, etc.). Realizaron el ejercicio para 77 industrias, 6 de ellas agrupadas como sector financiero.

Presentamos a continuación la doble matriz y la leyenda explicativa:



#### Materialidad de impacto

- Temas Materiales
- Temas Emergentes
- Temas No Materiales
- Temas doblemente materiales
- Temas materiales financieramente
- Temas materiales de impacto



#### Temas Materiales / 16

- 9 Cumplimiento regulatorio
- 3 Servicio al cliente
- 17 Ética y anticorrupción
- 11 Posicionamiento de marca
- 4 Transformación digital
- 6 Ciberseguridad
- 10 Privacidad del cliente
- 8 Desempeño económico
- 7 Prácticas de venta
- 5 Innovación en productos
- 1 Inclusión financiera
- 27 Educación financiera
- 13 Financiamiento e inversión sostenible
- 23 Diversidad e igualdad de oportunidades
- 22 Atracción y retención de colaboradores
- 14 Gestión de riesgos de cambio climático

#### Temas emergentes / 6

- 21 Capacitación y desarrollo de colaboradores
- 26 Desarrollo social-económico de comunidades
- 25 Clima laboral
- 18 Gobierno corporativo
- 20 Relación con inversionistas
- 16 Relación con autoridades

#### Temas no materiales / 5

- 2 Cadena de suministro responsable
- 24 Salud y seguridad laboral
- 12 Productos y servicios con beneficio ambiental
- 19 Divulgación y transparencia de información ASG
- 15 Procesos ecoeficientes

### 1.3 Identificación de impactos del portafolio

Para enfocar nuestros esfuerzos de banca responsable en el desarrollo de productos con impacto social y/o ambiental, así como la colocación considerando los impactos de los diferentes sectores de actividad económica, es que la institución realizó un primer análisis de su portafolio.

Ese proceso responde además a los requerimientos establecidos para los firmantes de los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por desde la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

Este proceso es complementario del análisis de materialidad, que se enfoca en la totalidad de las relaciones que el banco tiene con los diferentes grupos de interés; el análisis de impactos del portafolio se concentra en la relación con el cliente a través de los productos.

**Realizamos el análisis en 2022 con los datos de colocación de portafolio a cierre del año anterior, sirviendo como insumo para la Estrategia de sostenibilidad 2023-2025.**

A continuación, presentamos el proceso seguido en 2021 conforme a los requerimientos de la iniciativa, para determinar las principales áreas potenciales de impacto de nuestro portafolio.

Presentamos a continuación el proceso seguido, utilizando la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*, desarrollada por UNEP FI. Las posibles áreas de impacto han sido establecidas por UNEP FI, en el marco de su iniciativa de *Impact radar* (ver imagen).



### 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, cómo país en que operamos con cobertura nacional.
- ✓ **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, 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.



- ✓ **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 del Banco.

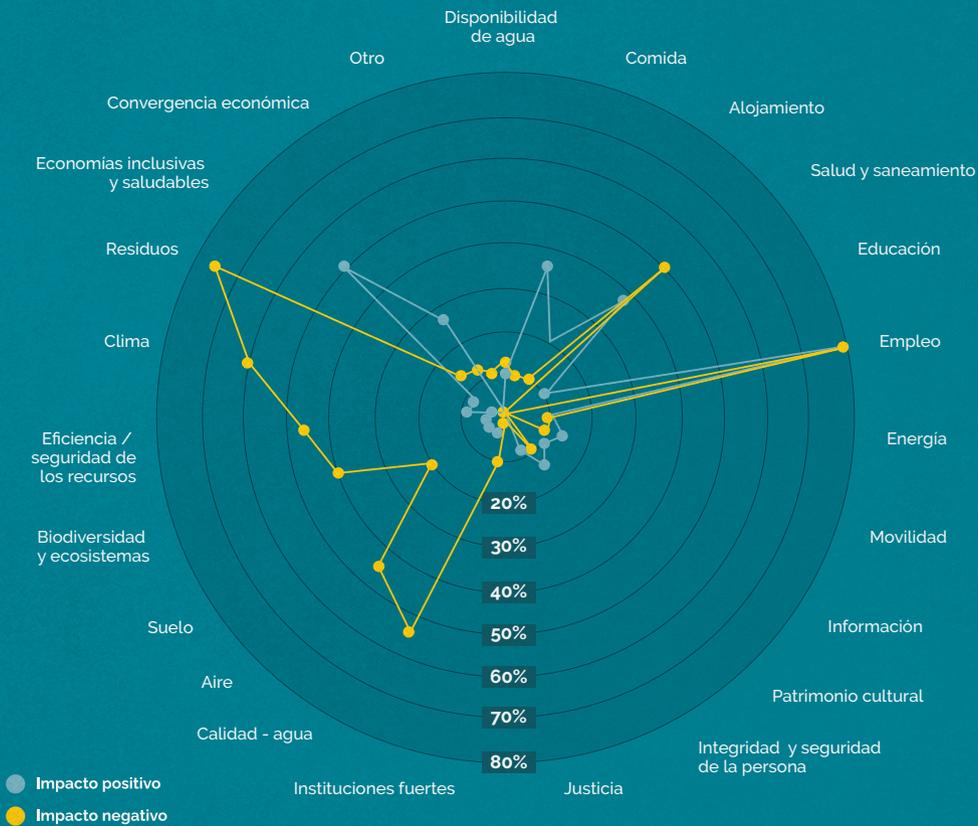
- ✓ **Contexto y relevancia:**  
Una vez determinadas las áreas de impacto económico, social y ambiental de nuestro portafolio, analizamos además la criticidad país de dichos temas. La combinación de ambos enfoques nos sirvió para establecer los impactos a los que nos queremos orientar como Institución.



## 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 CIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) son:

Venta de vehículos  
**9%**

Agricultura  
**8%**

Actividades inmobiliarias  
**7%**

Venta al por menor de alimentos y bebidas  
**4%**

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, 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



### 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.

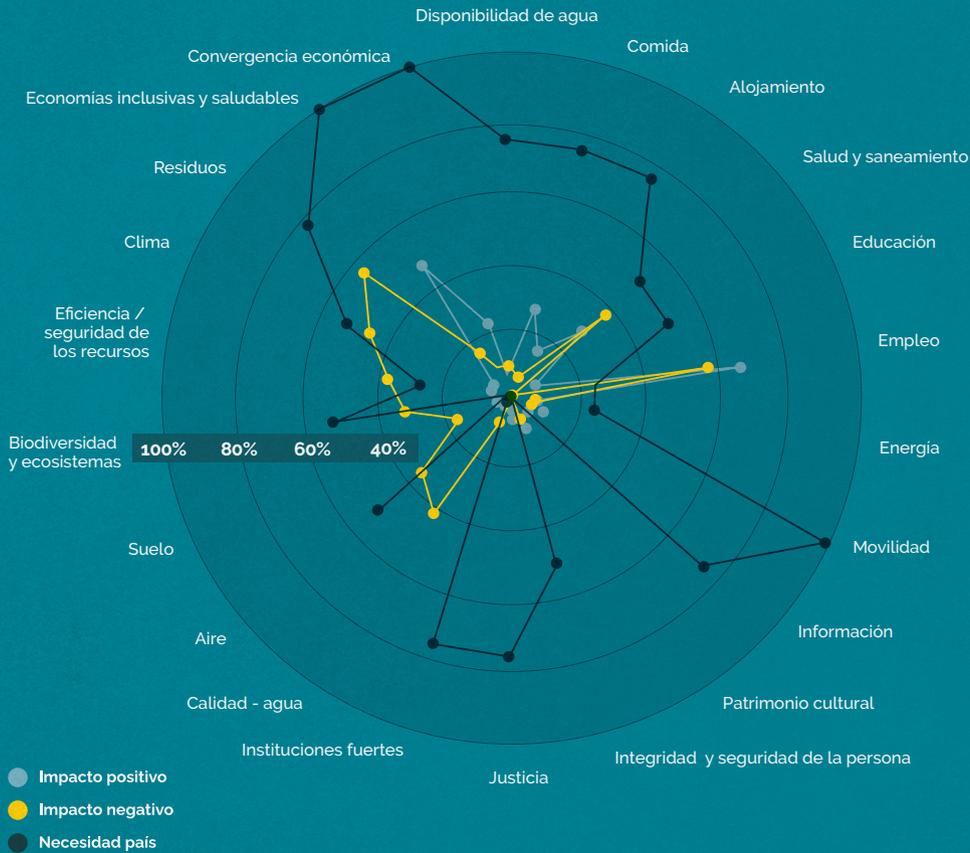
**Nuestros productos y servicios contribuyen a la inclusión financiera y, por tanto, a una economía inclusiva y saludable, y a la convergencia económica, otros de los principales impactos que arroja el análisis.**

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



**Principales áreas de impacto**  
**Mapa de impacto integrado (Banca Personas y Banca empresas)**



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. Éstas incluyen las áreas cuyo promedio entre su puntuación integrada y su criticidad a nivel del país superen el 50% (ver el gráfico de araña).

De esta manera, consideramos que las áreas críticas a trabajar son aquellas destacadas desde ambas perspectivas. Avanzaremos en su atención integrando siempre 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 **capítulo de Banca Responsable**.



## Anexo II: Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

En Banco Bolivariano trabajamos buscando contribuir al desarrollo sostenible, desde un enfoque de banca responsable en la relación con los clientes, hasta la relación con colaboradores, proveedores y otros grupos de interés externos.

**Impulsamos el desarrollo económico y social, preocupados además por el resguardo del medio ambiente.**



### OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Estos esfuerzos aportan a la Agenda 2030, hoja de ruta promovida desde las Naciones Unidas, para atender las principales problemáticas que atravesamos como sociedad. Especialmente, contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) más relacionados con nuestra actividad, que determinamos a partir del análisis de materialidad.

Más información ver [Anexo I](#).



Referenciamos a continuación nuestra contribución, que se presenta asimismo reportada a lo largo del informe.



### Contribución

- ▶ Productos con impacto social significativo: cuenta de ahorro programado, cuenta de ahorro para niños y la propia de 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). También por el desarrollo que hemos dado a los canales digitales, que resultan también cada vez más masivos en todos los segmentos de la población.

### Resultados e Impactos

**7,557**

clientes en la cuenta para niños (CuentaKids)

**11,313**

clientes en la cuenta para jóvenes (CuentaJoven)

**USD 97**

millones en crédito pymes

**2,390**

Puntos BB

**USD 119**

millones en volumen de transacciones en Punto BB



### Contribución

- ▶ Programa formativo que ofrecemos a nuestros colaboradores.
- ▶ Por su impacto social en el crecimiento del colaborador al interior del Banco, destaca la Escuela de Caja. Igualmente, en los equipos administrativos, el programa de Desarrollo Ejecutivo.

### Resultados e Impactos

**34,471**

horas totales de formación

**23**

horas promedio de formación por colaborador

**1,969**

horas de formación en Escuela de Caja

**1,085**

horas de formación en el programa de Desarrollo Ejecutivo

**USD 221,664**

invertidos en capacitación de los colaboradores



### Contribución

- ▶ Se promueve internamente la igualdad de oportunidades y equidad de trato, en el acceso al empleo, desarrollo de carrera, remuneraciones y beneficios.
- ▶ Destaca la participación de mujeres en el conjunto de la plantilla, especialmente en posiciones ejecutivas.

### Resultados e Impactos

<b>55.5%</b> de colaboradoras	<b>44.5%</b> de colaboradores
<b>55.6%</b> de mujeres en posiciones gerenciales	<b>44.4%</b> de hombres en posiciones gerenciales
<b>45.5%</b> de mujeres en posiciones ejecutivas	<b>54.5%</b> de hombres en posiciones ejecutivas



### Contribución

- ▶ Producto de crédito con propósito ambiental, tanto en banca Empresas como Personas, destinado a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes para los centros productivos o las viviendas respectivamente.

### Resultados e Impactos

**USD 34.8**  
millones entregado  
crédito verde  
(Empresas y  
Personas)

**40**  
nuevos clientes crédito  
verde (Empresas y  
Personas)



### Contribución

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

### Resultados e Impactos

**USD 1,927**  
millones de saldo de cartera en crédito comercial/productivo.

**99.7%**  
de los colaboradores con contrato indefinido

**38.4%**  
de los colaboradores <30 años

**7.9%**  
de los colaboradores > 50 años



### 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 en crédito en los casos en que, por el tipo de sector y volumen de la operación, los riesgos potenciales son más altos.
- ▶ De esta manera, promovemos la adopción de las mejores prácticas en operación responsable. Inversión del banco para mayor agilidad y digitalización de nuestros procesos, incluyendo los propios de la relación con el cliente.

### Resultados e Impactos

**USD 477**  
millones evaluados bajo el SARAS

**96.0%**  
de la totalidad de las transacciones se realizaron a través de internet y aplicativos móviles

**51.0%**  
de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados de manera online



### Contribución

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

### Resultados e Impactos

**16,796**  
personas  
capacitadas en  
educación financiera

**Activa**  
implementación  
del Código de Ética

### Captación

en productos de  
ahorro inclusivos



### Resultados e Impactos

Indicadores  
ya en **ODS 7**

**10.8 GJ**  
colaborador (consumo  
de electricidad en las  
oficinas principales)

### Contribución

- ▶ Créditos con propósito ambiental (verdes)
- ▶ 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 a los clientes, como la Caja verde.



### Contribución

- ▶ Operativa del SARAS, con el que impulsamos buenas prácticas que dotan de resiliencia al cambio climático a las empresas; por ejemplo, ante futuros avances de la regulación ambiental y climática.
- ▶ De igual manera sucede con los créditos verdes.
- ▶ Cálculo anual de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI); neutralizamos además nuestras emisiones (Alcance 1 y 2).

### Resultados e Impactos

Indicadores ya en **ODS 7**

**2.6 tonCO<sub>2</sub>eq**  
colaborador  
(emisiones de GEI en las oficinas principales)

### Carbono neutralidad



### 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).
- ▶ Desarrollo de Sistema de gestión antisoborno, comenzando por el proceso de compras.

### Resultados e Impactos

Código de **Buen Gobierno**



Consulta nuestro **Código de Buen Gobierno**

**Ausencia**  
de sanciones significativas

## Anexo III: Autoevaluación de los Principios de Banca Responsable (PBR)

Suscribimos los Principios de Banca Responsable (PBr) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés, como parte de nuestro activo involucramiento con la organización.

Cumplimos los requerimientos de transparencia en la aplicación de los Principios, a través del presente Anexo, mismo que redirige a diferentes capítulos del informe de sostenibilidad donde desarrollamos más los contenidos. Sirve, por tanto, de guía de nuestro avance en la implementación de los PBR.

Por primera vez, sometimos a verificación externa la información brindada para el Principio 2 y la parte 1 del Principio 5. Aparece referenciado en la carta emitida por el equipo verificador.

### Principio 1: Alineación



Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

#### Modelo de negocio

Describe (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales 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 %) en términos de geografía, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

#### Respuesta

El Banco Bolivariano opera en Ecuador como institución privada de banca múltiple, brindando servicios financieros que apoyan el crecimiento de nuestros clientes. Nos caracterizamos por el servicio y atención especializada en soluciones financieras para el sector empresarial, pymes y de personas naturales.

Para la Banca de Empresas y Banca Pyme contamos con productos como: cuentas corrientes y de ahorros, inversiones con depósitos a plazos, crédito, manejo de tesorería, soluciones de comercio exterior, de medios de pago y para la cadena de valor, que integra el crédito productivo para proveedores y distribuidores de nuestros clientes

Los principales sectores en las que otorgamos financiamiento en la Banca de Empresas y Banca Pyme son: venta de vehículos, acuicultura, actividades inmobiliarias y venta al por menor de alimentos y bebidas. También los productos de banca de personas para sus colaboradores y otros servicios transaccionales.

Para la Banca Personas ofrecemos: productos de ahorro y cuentas corrientes, créditos, tarjetas de crédito, pago de servicios, inversiones y remesas. La evolución del número de clientes, colocación y saldo se presentan en el capítulo de Resultados Económicos.

Enlaces y referencias  
Perfil

Estrategia

Resultados económicos

### Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

Sí

No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles:
- Todos los requisitos reglamentarios aplicables de presentación de informes sobre las evaluaciones del riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles aplica.
- Ninguna de las anteriores

La institución cuenta con la Estrategia de Sostenibilidad 2022-2025. Se focaliza en los temas determinados como materiales, es decir, de mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar las operaciones del banco en los diferentes grupos de interés, así como por como puedan condicionar los resultados financieros y el acceso a financiamiento (doble materialidad).

Los temas materiales de impacto nos han servido para identificar aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuye especialmente el banco por el tipo de operación, productos y servicios, así como los segmentos atendidos.

La Estrategia considera además, respecto a los temas materiales, los principales acuerdos y estándares voluntarios en las temáticas, como los Convenios de la OIT en materia laboral, el Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, etc., además de los Principios de Banca Responsable propios del sector.

Dentro de nuestra Estrategia de Sostenibilidad se encuentra la agenda de cambio climático. El Foco 5 de Desarrollo Sostenible desde el Cliente incluye la disponibilidad de productos con criterios ambientales y el SARAS para el análisis de los riesgos, por lo que incide sobre las emisiones indirectas Alcance 3 de las que puedan ser responsable el banco.

Por otra parte, el Foco 6 de Ecoeficiencia Operacional, integra las iniciativas para reducir nuestras emisiones directas principalmente por quema de combustibles y las indirectas asociadas a la electricidad que consumimos.

De ambas maneras contribuimos a reducir las emisiones de GEI (intensidad) considerando. A partir de estos esfuerzos nos plantearemos en el medio plazo objetivos de reducción, conformes a la metodología de Objetivos Basados en Ciencia (SBTi, por sus siglas en inglés), de manera de estar alenados con el Acuerdo de París.

Los esfuerzos para emitir reporte corporativo de sostenibilidad, integrando tanto los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) como los SASB (Sustainability Accounting Standard Board), han permitido una mayor transparencia y mejor entendimiento los diferentes públicos. La tarea ahora es utilizar las Recomendaciones de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, una vez tengamos identificados y priorizados los riesgos de cambio climático. De igual manera avanzaremos en la adopción de *Task Force for Nature-related Financial Disclosures (TNFD)*.

Enlaces y referencias  
Integración de factores ASG

Anexo I.2  
Análisis de materialidad

## Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos



Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los impactos más significativos.

### 2.1 Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir<sup>1</sup> los siguientes requisitos/especificaciones (a-d<sup>2</sup>):

**a) Alcance:** ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

#### Respuesta

Alcance Organizacional: Banca Personas (cobertura del 100%) y Banca Pyme y Banca Empresas (cobertura del 80%).  
Alcance Geográfico: Ecuador.

#### Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

**b) Composición de la cartera:** ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

i) por sectores e industrias<sup>3</sup> para empresas, empresas y banca de inversión p o tfolios (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o  
ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales o principales del banco en términos de industrias o sectores.

#### Respuesta

La Banca Pyme y Banca Empresas representa el 76% de la cartera de crédito a cierre del año; la Banca Personas el 24% restante.

De la Banca Pyme y Banca Empresas, por sector de actividad económica, los principales son: Venta de vehículos (9%); Acuicultura (8%); Actividades inmobiliarias (7%); Venta al por menor de alimentos y bebidas (4%)

Estos son datos a cierre de 2021, los mismos que fueron empleados durante 2022 para realizar el análisis de impacto descrito.

#### Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio



**1** Eso significa que donde el análisis de impacto se ha llevado a cabo en un periodo anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, el ámbito de aplicación ampliado, así como la calidad del análisis de impacto mejoró con el tiempo.

**2** Se puede encontrar más orientación en el Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos.



**3** Los «sectores clave» en relación con las diferentes áreas de impacto, es decir, aquellos sectores cuyos impactos positivos y negativos son particularmente fuertes, son particularmente relevantes aquí.

c) **Contexto:** ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa<sup>4</sup> cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto. Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

### Respuesta

Los retos para el desarrollo sostenible en Ecuador, fueron integrados a partir de la propia relación de temas críticos y nivel de criticidad que ya tiene la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool de UNEP -FI.

Luego de que determinamos los impactos de nuestro portafolio, lo que nos arrojó unas áreas prioritarias, integramos el nivel de criticidad país para las temáticas. Del resultado de integrar ambos enfoques, con peso equivalente 50/50, las áreas de impacto que nos quedaron con mayor puntuación es sobre las que nos establecimos trabajar.

### Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos (ver 2.2)? Por favor, divulgar<sup>5</sup>.

### Respuesta

**En la Banca Pyme y Banca Empresas, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:** 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, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:** Positivos: Empleo, Economías Inclusivas y Saludables, Convergencia Económica, Justicia Negativos: Economías Inclusivas y Saludables. La nomenclatura de las áreas de impacto corresponde a la fijada por UNEP FI.

A partir de esas áreas principales, planteamos dos objetivos de banca responsable, que presentamos a continuación (se muestra la relación con las áreas de impacto potencial).

**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).**

Áreas de impacto: 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.**

Áreas de impacto: Economías Inclusivas y Saludables; Convergencia Económica

### Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Perfil y Estrategia: Enfoque de banca responsable



<sup>4</sup> Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

<sup>5</sup> Para priorizar las áreas de mayor impacto significativo, una superposición cualitativa al análisis cuantitativo como se describe en a), b) y c) será importante, por ejemplo, a través de la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

**d) Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas): Medición del desempeño:** ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalos.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incl. indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

### Respuesta

Para las áreas de impacto principales, abordadas desde los dos objetivos planteados, se establecieron una serie de indicadores de cartera para medir el avance.

**Objetivo 1,** indicadores: Colocación (USD), Saldo (USD) y Número de Clientes de: 1) Créditos verdes, 2) Créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales (aunque no haya sido un crédito verde).

**Objetivo 2,** indicadores: Colocación (USD), Saldo (USD) y Número de Clientes de: 1) Crédito productivo colocado en pymes.

Se trata de indicadores de colocación; el banco se encuentra trabajando ahora en la definición de los indicadores de impacto.

**Enlaces y referencias**  
Perfil y Estrategia:  
Enfoque de banca responsable

### Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?<sup>6</sup>

Alcance:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Composición de la cartera:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Contexto:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Medición del rendimiento:	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de los recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión, derechos humanos, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional)

<sup>6</sup> Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado uno de los pasos descritos, por ejemplo, se ha llevado a cabo el análisis de impacto inicial, se ha realizado un piloto.

## 2.2 Configuración de destino (paso clave 2)

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cualitativos o cuantitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado.<sup>7</sup>

a) **Alineación:** ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes?

<sup>8</sup>Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

### Respuesta

En el Punto 2.1 se presentaron las áreas de impacto y los indicadores. Se presentan los valores de línea base (2021) y los objetivos a 2025.

Meta	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2025	
		Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 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 a los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28,5	124,9	338%
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%

**Enlaces y referencias**  
Perfil y Estrategia:  
Enfoque de banca  
responsable

Cifras en USD millones

Buscamos alcanzar los objetivos con la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, especialmente con el involucramiento de las áreas comerciales.



<sup>7</sup> Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no entran en el ámbito de aplicación del PRB.

<sup>8</sup> Usted El Banco debe considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en su país principal/de funcionamiento con el fin de fijar objetivos. Estos se pueden encontrar en los Planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo Climático de París, y marcos regionales. La alineación significa que debe haber un vínculo claro entre las metas del banco y estos marcos y prioridades, por lo tanto, mostrar cómo la meta apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y mundiales.

**b) Línea de base:** ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y / o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático		
Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud e inclusión financiera		

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

### Respuesta

Para los indicadores señalados arriba en el inciso a), se presenta el valor 2021 (año base).

Meta	Línea Base 2021
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales	28.5
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes	83.0

*Cifras en USD millones*

Se considera como línea base el año fiscal 2021, en el que fueron fijados los objetivos luego de la suscripción de los Principios de Banca Responsable y la realización del mapeo de las áreas de impacto potencial.

**Enlaces y referencias**  
Perfil y Estrategia:  
Enfoque de banca responsable

**c) Objetivos SMART (incluidos los indicadores de rendimiento (KPI<sup>9</sup> .key):** Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

### Respuesta

Hemos ido estableciendo metas para los objetivos de manera anual. Monitoremos el grado de avance anual respecto a los objetivos; así estábamos a cierre de 2022:

Meta	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2022		Resultado Real 2022		Enlaces y referencias Perfil y Estrategia: Enfoque de banca responsable
		Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2022	Porcentaje de Crecimiento Real 2022 vs. 2021	
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo a los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	37.1	30%	56.9	99%	
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	91.3	10%	102.0	23%	

Cifras en USD millones

<sup>9</sup> Llave Performance | Los indicadores son indicadores elegidos por el Banco con el fin de monitorear el progreso hacia las metas.

**d) Plan de acción:** ¿qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos

#### Respuesta

Los objetivos y las metas (entendidas como el valor cuantitativo fijado para los indicadores con que medimos los objetivos), se están materializando gracias a una serie de iniciativas que involucran a diferentes áreas, especialmente relativas a acción comercial enfocada.

Estas iniciativas forman parte de la Estrategia de sostenibilidad 2023-25, que evoluciona y puede ir incluyendo otras iniciativas a medida que sea necesario.

El proceso de elaboración de los mapas de riesgos ha sido participativo; de igual manera se trabajó en la elaboración de la Estrategia de sostenibilidad.

**Enlaces y referencias**  
Perfil y Estrategia:  
Enfoque de banca  
responsable

#### Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

	...Primera área de mayor impacto:... (por favor nómbrelo)	.. Segunda área de mayor impacto:... (por favor nómbrelo)	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto)... su(s) tercera(s) área(s) de impacto:... (por favor nómbrelo)
Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Referencia	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Plan de acción	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No

### 2.3 Implementación y monitoreo de objetivos (Paso clave 2)

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2º informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/visión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

#### Respuesta

En el presente informe damos cuenta del avance en cada objetivo respecto de las metas anteriores y las nuevas planteadas, ver inciso c) del punto 2.2.

**Enlaces y referencias**  
Perfil y Estrategia:  
Enfoque de banca responsable

## Principio 3: Clientes



Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

### 3.1 Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles?<sup>10</sup>

Sí    En curso    No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí    En curso    No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.<sup>11</sup>

*Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).*

Para impulsar las mejores prácticas ambientales y sociales en los clientes, junto con los créditos especializados (ej. Verde), se dispone del SARAS, que fue además reforzado en 2022.

El SARAS se guía por la Política de Riesgos Ambientales y Sociales. También se encuentran los productos con propósito verde (créditos) y los productos de inclusión financiera. Durante el año se trabajó además en el desarrollo de la Política de sostenibilidad (con enfoque ASG, de mercado).

**Enlaces y referencias**  
Evaluación ambiental y social de riesgos

<sup>10</sup> Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con los clientes.

<sup>11</sup> Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y sostenible.

### 3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

#### Respuestas

El banco dispone de una serie de productos conectados con los objetivos planteados para los Principios de Banca Responsable:

**Objetivo 1:** incluye los créditos verdes. Estos 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.

En el informe se presentan los datos de número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año. Esto permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen.

Por otra parte, el Objetivo 2 corresponde al crédito productivo, pero específicamente al colocado en pymes, esto por el mayor impacto social que se genera; las pymes son clave en la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico en el territorio.

En el informe se presentan los datos de número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año. Esto permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen.

Adicionalmente, el banco cuenta con productos de inclusión financiera en tanto atienden brechas de sectores de la población como las mujeres, niños y jóvenes. Se encuentran productos de ahorro y también de crédito (educativo y de consumo mujer).

#### Enlaces y referencias

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales

Resultados económicos: evolución de los productos de crédito

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales

## Principio 4: Partes interesadas



Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

### 4.1 Identificación y consulta de las partes interesadas

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos? <sup>12</sup>

Sí    En curso    No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

### Respuesta

Como parte de la operación del banco, se mantiene contacto regular con los diferentes grupos de interés, mediante diferentes canales y con las responsabilidades repartidas entre las diferentes áreas de la institución.

Adicionalmente, para la identificación de las áreas de impacto del portafolio, se trabajó estrechamente con los equipos de negocio para 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 materialidad, en que se evaluaron todos los roles del banco (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente) se realizaron consultas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por los responsables de los diferentes negocios) y autoridad (por los responsables en el banco de la relación).

El ejercicio de los mapas de impacto y el de materialidad sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025.

### Enlaces y referencias

Anexo I: Relacionamiento con grupos de interés

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Anexo I: Análisis de materialidad



<sup>12</sup> Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y clientes, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro

## Principio 5: Gobernanza y cultura



Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

### 5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Sí    En curso    No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

- qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

### Respuesta

El sistema de gobierno creado para la implementación de los Principios de Banca Responsable es el propio que se encarga del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad.

El banco dispone para ello de un grupo de trabajo, del que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen iniciativas en la Estrategia.

El líder del equipo de sostenibilidad de la institución funge como coordinador del grupo de trabajo, y es asimismo quien reporte 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, son presentados por la Vicepresidencia Ejecutiva al Directorio.

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) participa el equipo de riesgos, que eleva sus disposiciones al Comité de Crédito.

### Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia: Integración de factores ASG

### 5.2 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, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

#### Respuestas

Los colaboradores han participado del análisis de materialidad, así como los equipos de negocios en el desarrollo de los mapas de impacto del portafolio.

Adicionalmente, en la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad, participaron organizados en sus equipos, tanto en la identificación de las iniciativas existentes como en la co construcción de las nuevas que se ha planteado la institución.

Para extender la cultura de sostenibilidad más allá de los ejecutivos de esas áreas relacionadas con la Estrategia de Sostenibilidad, se difundió la misma una vez aprobada en sesiones más amplias con los colaboradores, en que también se fue presentando el informe de sostenibilidad con el balance del desempeño en 2021.

**Enlaces y referencias**  
IS21/22: Estrategia ASG

### 5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir. <sup>13</sup>

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

#### Respuestas

El banco dispone 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 IFC a través de sus ocho normas de desempeño y otra serie de lineamientos complementarios.

El proceso lo realiza el equipo de riesgos y el resultado se presenta al Comité de crédito.

En el informe se da cuenta del número de debidas diligencias realizadas en el año y el valor total de crédito que suponían las operaciones evaluadas.

**Enlaces y referencias**  
Desarrollo sostenible desde el cliente:  
Evaluación ambiental y social de riesgos

### Resumen de la autoevaluación:

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí  En curso  No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

Sí  En curso  No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí  En curso  No

<sup>13</sup> Ejemplos aplicables de tipos de políticas son: políticas de exclusión para ciertos sectores o actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de debida diligencia social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denunciantes, etc., o las directrices nacionales aplicables relacionadas con los riesgos sociales.

## Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas



Revisaremos periódicamente nuestra implementación 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.

### 6.1 Seguro

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

Sí  En curso  No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

### Respuesta

Atendiendo los requerimientos establecidos por UNEP FI para las instituciones firmantes de los PBR, se ha realizado la verificación externa de la aplicación del Principio 2 y parte del Principio 5 en el tercer informe de avance.

El ejercicio se complementa con la verificación de una selección de indicadores clave de los estándares de reporte que el banco utiliza para su informe de sostenibilidad, que da cuenta del avance de la Estrategia: Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

### Enlaces y referencias

Carta de verificación externa

### 6.2 Presentación de informes sobre otros marcos

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

GRI  SASB  CDP  Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad  TCFD  Otra cosa:... (pendiente de publicación)

### Respuestas

El banco utiliza en su informe de sostenibilidad los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

De esa manera atiende 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 que opera – ej. banca comercial, financiamiento de consumo).

A partir del próximo informe ya se utilizarán los primeros estándares de sostenibilidad del IFRS, luego de que sean publicados en 2023.

### Enlaces y referencias

Cómo leer el reporte (introducción al informe)

### 6.3 Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo periodo de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.<sup>14 15</sup>

### Respuestas

- Análisis de los riesgos de cambio climático del portafolio de crédito.
- Calcular las emisiones de GEI del portafolio de crédito.
- Profundizar en el financiamiento de créditos verdes y a clientes con certificaciones ambientales, gracias a recursos que puedan ser captados con bonos temáticos.
- Refuerzo de la cultura de sostenibilidad y banca responsable en los colaboradores.

### Enlaces y referencias

(propio de este Anexo)

<sup>14</sup> Para Ejemplo que describe planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o pasos planificados en términos de composición de la cartera, contexto y medición del rendimiento

<sup>15</sup> Para Ejemplo que describe planes para la medición de referencia, el desarrollo de objetivos para (más) áreas de impacto, el establecimiento de objetivos intermedios, el desarrollo de planes de acción, etc.

#### 6.4 Desafíos

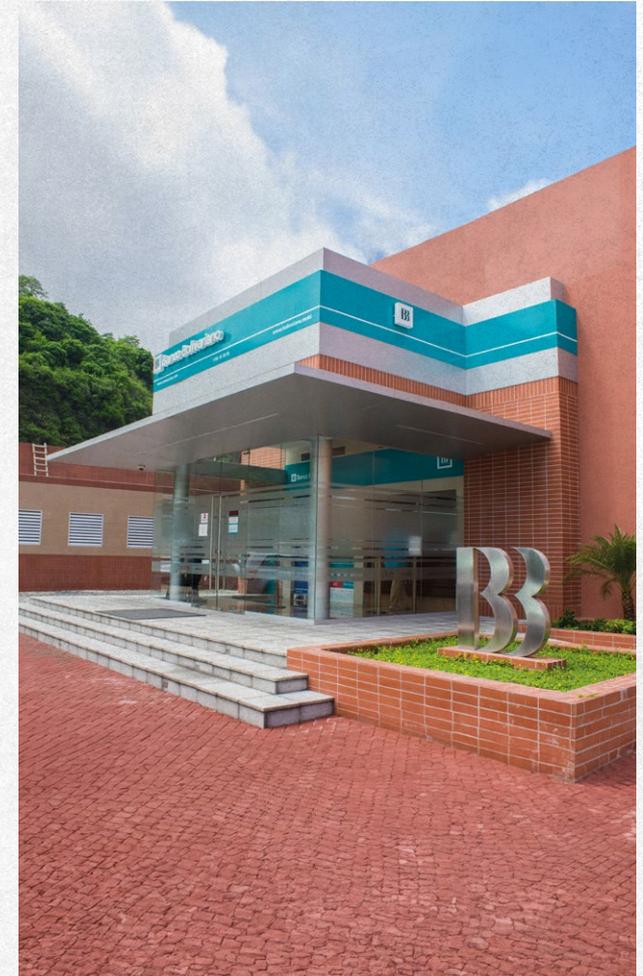
Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional).

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza            | <input type="checkbox"/> Compromiso con el cliente               |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ganar o mantener el impulso en el banco                  | <input type="checkbox"/> Participación de las partes interesadas |
| <input type="checkbox"/> Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio     | <input checked="" type="checkbox"/> Disponibilidad de datos      |
| <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto                               | <input checked="" type="checkbox"/> Calidad de los datos         |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos         | <input checked="" type="checkbox"/> Acceso a los recursos        |
| <input type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s) | <input type="checkbox"/> Informes                                |
| <input type="checkbox"/> Establecimiento de objetivos  | <input type="checkbox"/> Aseguramiento                           |
| <input type="checkbox"/> Otra cosa...  | <input type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente         |

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:





Quito, 11 de julio 2023  
BVCER-2023-383  
EC-2023-198

### CONSTANCIA

A pedido de BANCO BOLIVARIANO C.A Bureau Veritas Ecuador S.A. informa que BANCO BOLIVARIANO C.A ha ejecutado el servicio de VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE (PBR) CON ASEGURAMIENTO LIMITADO EN EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD DEL BANCO BOLIVARIANO C.A., la cual fue llevada a cabo del 12 al 15 de junio del presente año, para el período 2021- 2022.

Durante la verificación BANCO BOLIVARIANO C.A, no presentó no conformidades y en consecuencia el verificador líder emitió el informe final.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Atentamente,



Ing. Marcela Cáceres Miranda  
Delegada Técnica  
BUREAU VERITAS ECUADOR S.A.



BUREAU VERITAS ECUADOR S.A.

Checoslovaquia E9-95 y Suiza  
Edificio Eveliza Plaza  
Piso 8 OF. 801-802-804  
Telfs: 593 (2) 2256-387 / 2457935  
www.bureauveritas.com.ec  
Quito-Ecuador

BV\_C3\_restricted

## Anexo IV: Glosario

Con la finalidad de facilitar la lectura del reporte, detallamos el significado de algunos de los términos utilizados.

### A

#### **Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible:**

Hoja de ruta aprobada por Naciones Unidas en 2015 que pone en el centro a las personas, el planeta, la prosperidad y las alianzas para el desarrollo. Cuenta con 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que guían el trabajo de las Naciones Unidas hasta 2030.

#### **Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca):**

Es una entidad gremial sin ánimo de lucro, constituida el 30 de marzo de 1965, con la misión de representar los intereses legítimos de los bancos privados del Ecuador y promover un ambiente idóneo para su desarrollo.

### C

#### **Código de Buen Gobierno:**

Documento que contiene los principios y reglas que buscan garantizar los derechos de los accionistas y su trato equitativo; el funcionamiento ético y eficiente del Directorio; el uso de sistemas y procedimientos de control internos y externos; una política de transparencia y revelación de la información corporativa; y un mecanismo de solución de controversias.

#### **Código de Ética:**

Documento que tiene como objetivo ser la base de actuación de todo profesional vinculado al Banco Bolivariano, promoviendo altos estándares de conducta ética e íntegra a fin de cumplir con todas las normas, leyes y políticas de la entidad.

#### **Comité de Gobierno Corporativo:**

Órgano de colaboración inmediata y permanente del Directorio que asesora y supervisa el cumplimiento de las normas de gobierno corporativo aplicables a la organización y vela por mantener un estándar elevado de cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo.

#### **Corresponsales no bancarios:**

Son establecimientos comerciales que ofrecen servicios financieros básicos bajo el nombre de un banco, convirtiéndose así en puntos de acceso al sistema financiero formal.

### D

#### **Doble materialidad:**

Refleja la convivencia entre dos enfoques de materialidad, la financiera y la de impacto.

### E

#### **Estándares Global Reporting Initiative (GRI):**

Son mejores prácticas internacionales diseñadas para informar al público general de una variedad de impactos económicos, ambientales y sociales. La presentación de informes de sostenibilidad a partir de estos Estándares proporciona información acerca de las contribuciones positivas o negativas de las organizaciones al desarrollo sostenible.

#### **Estrategia ASG:**

Es aquella en la que se consideran los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la gestión de la empresa.



## G

### Grupos de interés:

Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los objetivos de la organización.

## I

### Impactos del portafolio:

Análisis que permite identificar las principales áreas potenciales de impacto positivo y negativo de nuestro portafolio, establecidas por UNEP-FI.

### Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI):

Es una asociación global establecida entre el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el sector financiero que busca involucrar al sector privado y al sector financiero mundial, así como fomentar una mejor aplicación de los principios de sostenibilidad en todos los niveles de las operaciones de las instituciones financieras.

## M

### Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT):

Contiene las políticas, procesos, procedimientos y metodologías que tienen como objetivo prevenir que los clientes realicen transacciones y operaciones ilícitas a través del banco.

### Materialidad:

Es el umbral en el cual un tema se convierte en lo suficientemente importante para ser incluido en la estrategia de sostenibilidad y las prioridades del negocio así como en el informe de una organización, ya sea por su impacto social, medioambiental o económico.

### Materialidad financiera:

Refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de las empresas. Por tanto, aquellos temas ASG del entorno y su relación con la empresa, que afectan financieramente.

### Materialidad de impacto:

Refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas; estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas para la compañía en la operación, reputación y/o financieramente.

## O

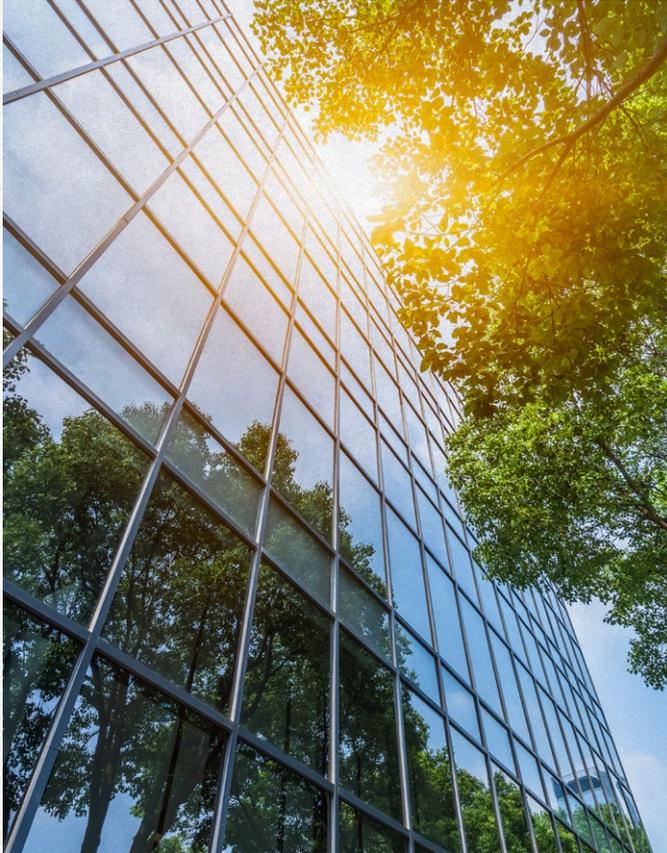
### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

Consiste en 17 objetivos y 169 metas que guían el trabajo de Naciones Unidas para lograr la agenda de desarrollo sostenible rumbo al 2030.

## P

### Política del sistema de gestión antisoborno:

Documento que sienta las bases para prevenir, controlar y mitigar riesgos de soborno y corrupción en las actividades de Banco Bolivariano a fin de que continúen desarrollándose con el máximo nivel de ética, integridad y cumplimiento a la normativa legal vigente.


**P**
**Principios de Banca Responsable:**

Son normas voluntarias, impulsadas por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), para apoyar a los bancos en alinear su estrategia de negocio con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

**S**
**SARAS:**

El Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales es el conjunto de políticas y procedimientos, basadas en el cumplimiento del marco jurídico vigente en materia ambiental y social y en las mejores prácticas internacionales, que permiten identificar, categorizar, evaluar, monitorear y reducir los riesgos ambientales y sociales asociados a las actividades o proyectos financiados por Banco Bolivariano.

**SASB:**

El *Sustainability Accounting Standards Board* es una organización sin fines de lucro fundada en 2011 para desarrollar normas de contabilidad de sostenibilidad.

**Sostenibilidad:**

Modelo de gestión basado en satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras, respetando el medioambiente y promoviendo el progreso económico y social.

**Suplemento sectorial GRI para servicios financieros:**

Conjunto de indicadores específicos establecido por el *Global Reporting Initiative* para empresas del sector financiero que cubren aspectos clave del desempeño de la sostenibilidad que son significativos y relevantes para el sector.

## Anexo V: Índice contenidos GRI

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		117, 122
	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.		100
		FS 13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajas por tipo.		69
		FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		100
Servicio al Cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		69
	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.		69
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		59
Transformación Digital	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		75
Innovación en productos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		69
Ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		40, 66
Prácticas de Venta	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		69
	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		69
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		59
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		59
Desempeño económico	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		46
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		56
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		56
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector		46, 52



Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Cumplimiento Regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales 2021		26, 59
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		65
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		65
Posicionamiento de Marca	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		13, 69
Financiamiento e Inversión Sostenible	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		97
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		97
		FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		97
		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.		97
		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.		97
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.		97
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		73, 99
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.		97
		FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.		97
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación de riesgos sociales y/o ambientales.		97
Gestión de Riesgos de Cambio Climático		GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		59
	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		59
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		59
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		59
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		59
GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas		59	
Atracción y retención de colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		78
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		78
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		88
		401-3	Permiso parental	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		82
		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		82
404-3		Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional		82	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		81
	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		78
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		81
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		81	
Educación Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		93
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		93

De manera complementaria a la materialidad se incluyen los siguientes contenidos GRI relacionados con energía, emisiones GEI y seguridad y salud ocupacional:

Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		105
	302-3	Intensidad energética		105
	302-4	Reducción del consumo energético		105
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		105
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		105
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		105
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		105
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		105
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa		88
	403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa		88

## Estándares GRI Universales

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones
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		7, 10, 161
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		7
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		7
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		7, 52, 54, 105, 106, 108
	GRI 2-5	Verificación externa		7, 146
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		10, 13, 42
	GRI 2-7	Empleados		78
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		78
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		25
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		25
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		25
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		25, 38
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		25, 38
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		7, 25
	GRI 2-15	Conflictos de interés		36, 59
	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		25

## Estándares GRI Universales

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Capítulos / Secciones
GRI 1: Fundamentos 2021				
Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.				
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
Gobernanza	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		25
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		36
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		36
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		4
	GRI 2-23	Compromiso de política		18, 59
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		18, 59
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		59
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		59
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		59
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		110
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		110
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		78
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		115
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		115
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver tabla previa.	

## Anexo VI: Índice de parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento al consumo 2018	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente		65
	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	1) Reportado 2 y 3) No disponible.	65
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes		65
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		65
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	No disponible.	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	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	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 tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Disponible de manera pública: <a href="https://www.bolivariano.com/informacion-institucional/transparencia-de-la-informacion">https://www.bolivariano.com/informacion-institucional/transparencia-de-la-informacion</a>	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
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		59
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		50
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		50

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca comercial 2018	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	1) Reportado 2 y 3) No disponible.	65
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		65
	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 socioeconómico de la comunidad		99, 100
		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 socioeconómico de la comunidad	No disponible.	NA
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados	No disponible.	NA
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos		93
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria		52
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		97
	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		59
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		59
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No aplica. Banco Bolivariano no es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	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. Banco Bolivariano no es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	NA
	(Métrica 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		50
(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		52	



Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento hipotecario 2018	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
		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
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos		59
		FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los préstamos	No disponible.	NA
	Préstamos discriminatorios	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
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos discriminatorios	No disponible.	NA
		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
	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
		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
		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		97
(Métrica de actividad)	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		52	
(Métrica de actividad)	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	No aplica. Banco Bolivariano no adquiere cartera hipotecaria de otras entidades.	NA	



El Banco con Visión

Los datos incluidos en este informe fueron revisados y aprobados por:

Vallarino Marcos Vicente Jose  
Salazar Arrate Maria Del Rocio

Presidente Ejecutivo  
Vicepresidente Ejecutivo

Arcia Marcano Kyra Oscarina  
Coronel De Lemos Eduardo  
Crespo Bayona Andres Patricio  
Cunto Icaza Maria Del Rosario  
Fandiño Beltran Maria Magdalena  
Guerra Ramirez Leoncio Flavio  
Marquez De La Plata Cuesta Aldo Xavier  
Medina Serrano Jose Alberto  
Molina Flores Gustavo Andres  
Romero Puga Pamela Gisela

Gerente De Innovación Y Mercadeo  
Gerente Medios De Pagos  
Gerente Comercialización Banca Empresa  
Gerente De Operaciones Centrales  
Gerente Comercialización Banca Personas  
Auditor Interno  
Gerente Legal  
Gerente Finanzas  
Gerente De Tecnología  
Gerente De Riesgos Integrales

### COMERCIALIZACIÓN BANCA PERSONAS

Herrera Ochoa Maria de Lourdes  
Ortiz Murillo Karen Paola

Gerente de Banca Pyme  
Subgerente de Planificación Comercial

### DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Amador Jiménez Mirna Katsy  
Becerra Estrella Julio César  
Decker Mantilla Maria de Lourdes  
Hidalgo Flores Sandra Eunice  
Lozano Farfán Lidia Jacqueline  
Muñoz González Noralma Solange  
Orna Armijos Gustavo Fernando  
Ortiz Alvarado Carolyn Julissa  
Taibot Aguilar Islandia Matilde  
Velásquez León José Maicol

Jefe de Capacitación  
Subgerente de Mantenimiento y Reparaciones  
Gerente de Cultura y Talento  
Gerente Desarrollo Humano  
Subgerente Administración y Pagos  
Gerente Unidad Administrativa  
Gerente de Seguridad  
Analista Senior Cultura y Talento  
Jefe de Servicios al Personal  
Jefe de Seguridad Electrónica

### FINANZAS

Arrata Puente Francisco José  
Bautista Altamirano Jadira Aurora  
Guzmán Ramírez María Fernanda  
Man-Hing López Connie Marlene  
Nevárez Grimmer Andres Roberto  
Pera Salmon Ana Cristina

Subgerente Relaciones Internacionales  
Gerente de Contabilidad  
Jefe Planificación Financiera  
Gerente Tesorería y Relaciones Internacionales  
Gerente Planificación Financiera  
Analista Senior Planificación Financiera (Presupuesto)



## INNOVACIÓN Y MERCADEO

Armijos Estrada Karina Gioconda	Gerente de Canales Físicos
Carrillo Ortega María Isabel	Gerente de Productos
Cassanello Gómez Lorena Inés	Gerente de Publicidad y Comunicación
Centeno Yépez María Fernanda	Subgerente Productos Personas
López Tamayo Aura Pilar	Gerente Funcional Proyecto
Martillo Jeremías Luis Daniel	Subgerente Productos Empresas
Romero Moran Ronald Daniel	Gerente de Canales Virtuales
Ullauri Merizalde Janneth Sofia	Subgerente Ventas de Productos Especializados y Cadena de Valor
Zepeda Franco Denisse Patricia	Gerente Gestión de Requerimientos y Proyectos

## LEGAL Y SECRETARÍA CORPORATIVA

Chica Martinez Fabricio Alejandro	Abogado (Legal)
Siguenza Romero Nancy Roxana	Abogado (Secretaria Corporativa)

## MEDIOS DE PAGOS

Weisson Salazar María Cristina	Gerente de Mercadeo y Ventas
--------------------------------	------------------------------

## OPERACIONES CENTRALES

Calle Freire Raúl Benjamin	Subgerente Gestión Operativa
Lara Ramirez Alcida Marisol	Gerente Operativo de Red de Oficinas
Puga Veloz Douglas Alberto	Gerente Administración de Cartera
Riera Peralta Patricia Cecilia	Gerente Atención al Cliente

## PRESIDENCIA EJECUTIVA

Suquitana Espinoza Rafaela Helen	Jefe de Unidad de Cumplimiento
Ureta Arreaga Laura Alexandra	Oficial Seguridad de la Información
Valenzuela Vanegas Nora Isabel	Oficial de Cumplimiento
Zambrano Zambrano Pablo Víctor	Oficial Protección de Datos

## REMESAS FAMILIARES

Valverde Farfán María Gabriela	Gerente Remesas Familiares
--------------------------------	----------------------------

## RIESGOS INTEGRALES

Andrade Vélez Walter Enrique	Gerente de Riesgos de Negocio/Riesgo Mercado y Liquidez
Freire Pérez Jorge Fernando	Subgerente de Riesgos de Iniciación/Administración y Control
García Proaño Libano Andrés	Analista Senior Riesgos del Negocio/Riesgo de Crédito - Monitoreo
Proaño Navarrete Martha Cecilia	Gerente de Riesgos del Negocio/Riesgo de Crédito
Vallejo Villar Roberto Rodrigo	Jefe de Riesgos de Iniciación/Empresas
Yamel Orejuela Sayd Alhe	Gerente de Riesgos del Negocio/Riesgo Operativo

## TECNOLOGÍA

Vera Moncada Cynthia Viviana	Asistente Senior de Tecnología
------------------------------	--------------------------------

## VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Burneo López Ángel Rafael	Gerente Data & Analytics
Hernández Flores Geovanna Belén	Analista Senior Inteligencia de Negocios
Jouvin Nugue Augusto Andrés	Jefe de Sostenibilidad
Lertora Torres Ivanna Alejandra	Analista de Sostenibilidad/Reporteria y Métricas
Sáenz Arias Melina Cecilia	Analista de Sostenibilidad/Riesgos A&S
Sagal Espinoza Mariuxi Margareth	Subgerente Inteligencia de Negocios/Calidad y Eficiencia Comercial
Santos Larde Carlos José	Gerente de Sostenibilidad

## Consultoría

Valora Consultores  
[www.valoraconsultores.com](http://www.valoraconsultores.com)

## Diseño y Diagramación

Hefzi Ba de la Cruz

(GRI 2-1)

# Banco Bolivariano

*El Banco con Visión*

 [www.bolivariano.com](http://www.bolivariano.com)

 Junín 200 y Panamá. Guayaquil-Ecuador

 (+593) 4 5-50 50 50

 /BancoBolivariano

 /bancobolivariano

 /BcoBolivariano

 /bolivarianoaldia

 /banco-bolivariano

INFORME DE  
**SOSTENIBILIDAD**  
2022

