



 Banco Bolivariano

45
años 

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

ÍNDICE

PRINCIPALES
CIFRAS 03

CARTA DEL PRESIDENTE
EJECUTIVO 04

CÓMO LEER
EL REPORTE 07

ANEXOS 129

01	PERFIL Y ESTRATEGIA ASG	09	06	EXPERIENCIA DEL CLIENTE	78
	1.1 Perfil	10		Foco 2	
	1.2 Estrategia	13		6.1 Experiencia	79
	1.3 Relación con la cadena de suministro	16		6.2 Transformación digital	88
	1.4 Integración de criterios de sostenibilidad	18			
	1.5 Enfoque de banca responsable	21			
02	GOBIERNO CORPORATIVO	28	07	EXPERIENCIA DEL EQUIPO	91
	2.1 Modelo de gobernanza	29		Foco 3	
	2.2 Junta general de accionistas	30		7.1 Demografía	92
	2.3 Directorio	31		7.2 Diversidad e inclusión	94
	2.4 Administración	36		7.3 Capacitación y desarrollo de carrera	95
				7.4 Bienestar	100
				7.5 Clima laboral	102
03	GESTIÓN DE RIESGOS	40	08	IMPACTO EN LA COMUNIDAD: EDUCACIÓN FINANCIERA	103
	3.1 Prevención y monitoreo	41		Foco 4	
				8.1 Nuestro compromiso	104
04	RESULTADOS ECONÓMICOS	49	09	DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE	109
	4.1 Datos financieros relevantes	50		Foco 5	
	4.2 Evolución de los productos: ahorro	57		9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos	110
	4.3 Evolución de los productos: crédito	59		9.2 Productos con criterios ambientales	112
	4.4 Valor económico generado y distribuido	64		9.3 Productos con criterios sociales	117
05	ÉTICA Y CUMPLIMIENTO	66	10	ECOEficiencia	124
	Foco 1			Foco 6	
	5.1 Principios de ética y cumplimiento	67			
	5.2 Resguardo de la información	74			

PRINCIPALES CIFRAS E HITOS

Nuestro informe de sostenibilidad abarca el rendimiento, los resultados e impactos del Banco en diversos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Este tipo de acciones se estructuran en seis áreas estratégicas que conforman nuestro modelo de sostenibilidad.



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

** Clientes evaluados a través de encuestas de satisfacción. Escala 0 al 10, donde se considera cliente satisfecho a las calificaciones más altas.

*** Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DE LA VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

GRI 2-22

Es un honor para nosotros presentar el Informe de sostenibilidad 2024 del Banco Bolivariano, **reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo en todos sus ejes.**

Conscientes de los urgentes desafíos globales, en Banco Bolivariano hemos asumido la responsabilidad de ser un agente de cambio positivo en la sociedad. Actuamos con determinación, integrando la sostenibilidad en cada operación, ofreciendo productos financieros responsables que promueven el bienestar y la protección del planeta.

El Informe de sostenibilidad no solo presenta datos y cifras sobre nuestro desempeño en materia ambiental, social y económica, sino que también revela métricas de impacto positivo en nuestras comunidades, impulsadas por la transformación digital, la ciberseguridad y la privacidad de la información. Al enfocarnos en estas áreas, hemos fortalecido nuestros lazos con nuestros grupos de interés, escuchando sus inquietudes, compartiendo valores y colaborando para construir un futuro más sostenible y equitativo.

A lo largo del año 2024, consolidamos la alineación estratégica de nuestro

propósito organizacional: Impulsamos con responsabilidad y pasión el progreso sostenible de nuestro país, con los seis focos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad. Esto, con el firme propósito de unificar esfuerzos y asegurar la coherencia en cada iniciativa que desarrollamos para acompañar a nuestros clientes en los momentos más importantes de sus vidas.

Como institución, destacamos nuestra sólida administración financiera, la cual ha cimentado la confianza de nuestros clientes a lo largo del tiempo. Esta confianza se sustenta en el manejo prudente de sus depósitos y en la concesión responsable de créditos. Además, hemos desarrollado una oferta de valor innovadora, que proporciona productos y servicios específicamente adaptados a las necesidades de nuestra clientela. Este enfoque no solo ha logrado satisfacer y superar sus expectativas, sino que también ha fortalecido su bienestar financiero, consolidando así nuestra posición como una institución financiera de renombre en el mercado.

En Banco Bolivariano, nos llena de orgullo el talento humano que integra nuestra institución y su sólido compromiso con el servicio hacia todos nuestros grupos de interés.

Vicente Vallarino Marcos
Presidente Ejecutivo





María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidenta Ejecutiva

Valoramos profundamente el desempeño de nuestro equipo de 1,586 colaboradores en el logro de nuestros objetivos institucionales. En consecuencia, les mantenemos altamente capacitados y les ofrecemos amplias oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

Nuestra institución se distingue por mantener altos estándares éticos, por adherirnos rigurosamente al marco regulatorio y a los lineamientos internos establecidos. Continuamos reforzando nuestros sistemas de prevención de delitos y mejorando constantemente en el área de seguridad informática. Nuestro objetivo es blindar nuestros canales digitales y proteger las transacciones digitales de nuestros clientes contra cualquier amenaza o vulnerabilidad.

En Banco Bolivariano, somos conscientes de los impactos que nuestra actividad genera en el medio ambiente, a través de nuestras operaciones directas, indirectas y mediante las actividades que financiamos. Esta comprensión nos brinda una doble

oportunidad para promover mejores prácticas ambientales en todos los ámbitos de nuestra operación:

Internamente, monitoreamos el consumo de energía de nuestras instalaciones principales, identificando vías de eficiencia, y el cálculo de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

De forma articulada con nuestros clientes, implementamos el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social de crédito (SARAS), permitiéndoles evaluar y mitigar los posibles riesgos ambientales y sociales asociados a sus operaciones financieras.

Reafirmando nuestro compromiso con el progreso sostenible del país, nos complace anunciar también la publicación del segundo Reporte del bono azul, el cual presenta una verificación de terceros sobre el uso de los fondos.

Asimismo, hemos publicado nuestro segundo Reporte alineado con las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). Adicionalmente, durante el año, avanzamos en nuestro trabajo con el Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), como parte de nuestro compromiso con las metas establecidas en la emisión del bono azul. Este logro es aún más significativo para nosotros, ya que Ecuador es uno de los países más biodiversos del mundo.



Además de nuestra amplia gama de productos financieros, seguimos impulsando los créditos verdes diseñados tanto para personas naturales, así como para empresas. Estos mecanismos de financiamiento están destinados a fomentar la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de recursos naturales como el agua y la energía, contribuyendo así a la conservación del medio ambiente, a la protección de los ecosistemas naturales y al abordaje de los riesgos y oportunidades del cambio climático. Estos avances están alineados también con nuestro enfoque de banca responsable.

Dentro de ese contexto, seguimos avanzando con determinación en nuestros compromisos con los Principios de Banca Responsable (PBR) del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

Además, en Banco Bolivariano mantenemos un firme compromiso con la transparencia

en el reporte de nuestros indicadores de sostenibilidad, aplicando los estándares de referencia a nivel internacional establecidos por: Global Reporting Initiative, (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

En Banco Bolivariano perseveramos en la implementación de una Estrategia de Sostenibilidad robusta, mediante la oferta de productos que impulsen impactos ambientales y sociales positivos, el uso responsable de la tecnología y el fortalecimiento de la confianza de nuestros clientes.

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

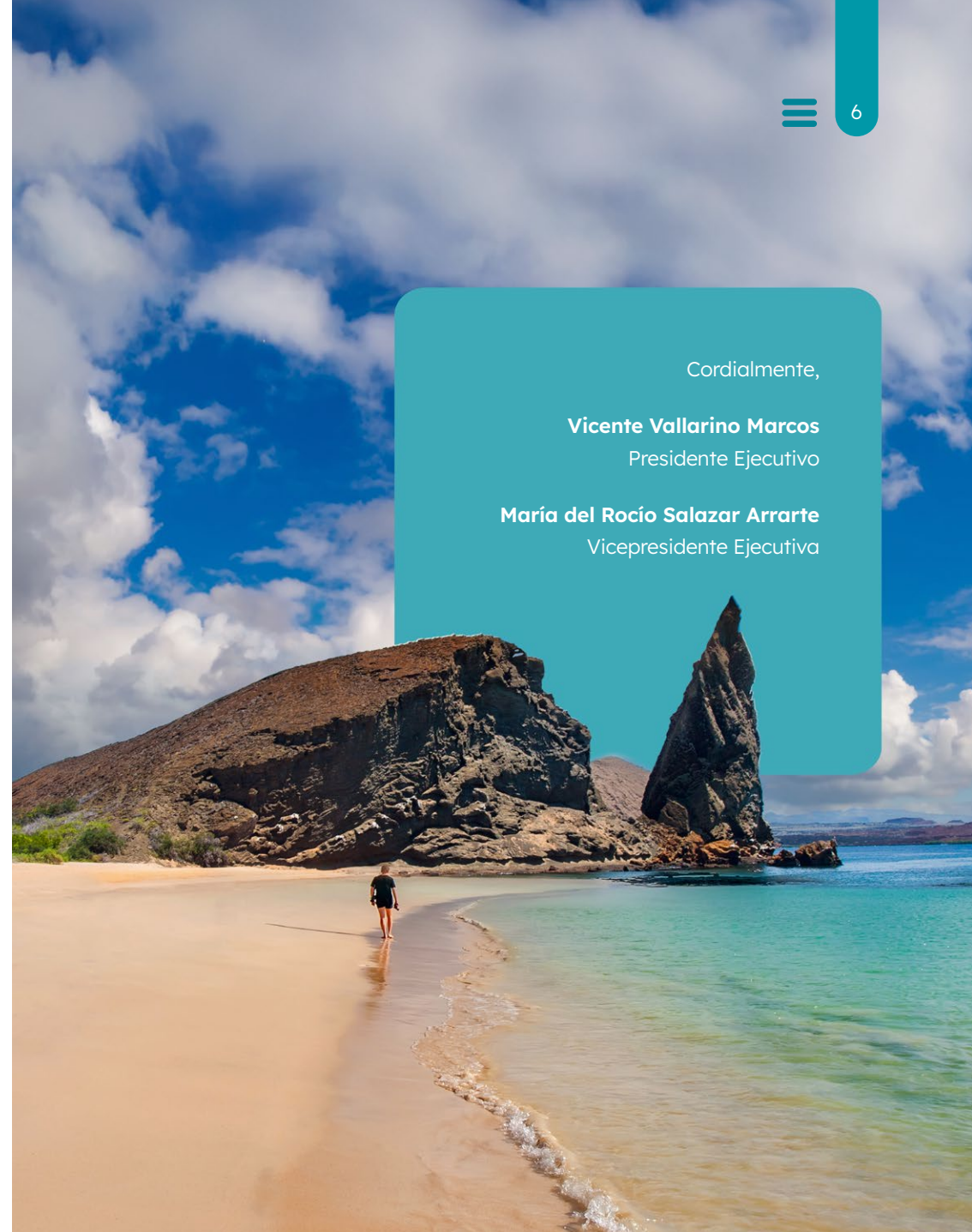
Cordialmente,

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)



Este informe incluye el desempeño de Banco Bolivariano C.A. desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2024, constituyéndose en nuestro cuarto reporte anual que contribuye a mantener la continuidad en la transparencia hacia nuestros grupos de interés.

En 2021 hicimos un análisis de materialidad (ver anexo) que se mantiene vigente hasta la fecha. Este contempló, de acuerdo con las tendencias internacionales, el concepto de doble materialidad: de impacto y financiera.

Con la información recopilada a través del ejercicio de materialidad, en el cual participaron nuestros grupos de interés, trabajamos en 2022 en la Estrategia de Sostenibilidad de la Institución, la cual marca la vía multidisciplinaria para la ejecución de planes, proyectos y programas de carácter ambiental, social y de gobernanza (ASG) y satisface los requisitos identificados como más críticos. En consecuencia, este informe sigue la estructura de los focos y líneas de esa estrategia y comunica el avance hacia la consecución de nuestros objetivos ASG.

Una vez más, hemos empleado los estándares más reconocidos a nivel internacional en cuanto al reporte de sostenibilidad:



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



Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para bancos comerciales, financiamiento al consumo y financiamiento de hipotecas: estos se enfocan en los aspectos prioritarios de nuestra materialidad financiera y responden especialmente a los requerimientos de información de los inversionistas.

Dentro de ese contexto, resaltamos nuestro progreso en la implementación de iniciativas relacionadas con: el cambio climático, para responder a las sugerencias del Task Force on Related Financial Disclosure (TCFD), y la naturaleza y la biodiversidad para abordar las consideraciones del Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD). El avance conjunto en estos dos tópicos contará con un reporte particular adicional al presente documento.

Asimismo, nos estamos adaptando progresivamente a los estándares recomendados por la IFRS Foundation por medio del International Sustainability Standards Board (ISSB).



La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible: a través de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), comunicamos las contribuciones que genera Banco Bolivariano.

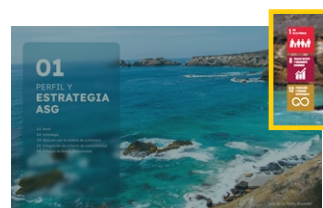
Los datos presentados en este Informe de sostenibilidad han sido agrupados y analizados por el Departamento de Sostenibilidad de Banco Bolivariano. A su vez, la información fue entregada por distintas áreas dentro de la organización y verificada por sus respectivos responsables, además de recibir la aprobación de la Vicepresidencia Ejecutiva, quien notificó al Directorio al respecto. Las modificaciones o reexpresiones de información previamente publicada en el informe del año 2023 son señaladas en los capítulos y secciones correspondientes.

Como punto de contacto referente a cualquier tipo de información incluida en el presente reporte, **recomendamos visitar nuestra página web o dirigir solicitudes adicionales a la dirección de nuestra oficina matriz: Junín 200 y Panamá, Guayaquil-Ecuador.**

Claves para la lectura del reporte:



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



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



Se incluyen los pilares del Propósito y los focos del Modelo de la estrategia de sostenibilidad en los separadores de los capítulos con los que mantienen relación.

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

01

PERFIL Y ESTRATEGIA ASG

- 1.1 Perfil
- 1.2 Estrategia
- 1.3 Relación con la cadena de suministro
- 1.4 Integración de criterios de sostenibilidad
- 1.5 Enfoque de Banca Responsable



1.1 Perfil

(GRI 2-1, 2-6)

Somos una institución bancaria que ofrece **productos y servicios financieros diversificados en Ecuador**.

Nuestra matriz central está en la ciudad de Guayaquil y, a través de nuestras diferentes oficinas y canales virtuales, tenemos presencia en todo el territorio nacional. Nos enfocamos en ofrecer una amplia gama de servicios tanto a empresas como a individuos, sin importar en donde estén, y manteniendo siempre estándares elevados en términos de cumplimiento legal, calidad, atención al cliente y eficiencia operativa.

En Banco Bolivariano proporcionamos soluciones innovadoras que fomentan el desarrollo de nuestros clientes y contribuyen al progreso del país.



Estamos
siempre
más cerca
de lo que
imaginas.

Consideramos que juntos, a través de la generación de soluciones financieras, podemos mejorar el día a día de nuestros grupos de interés e impulsar el desarrollo sostenible.

La fortaleza financiera es una de nuestras principales características, la cual se complementa con nuestra atención especialmente enfocada hacia la prevención de los riesgos y el aprovechamiento de oportunidades relacionadas con aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



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

Servicio

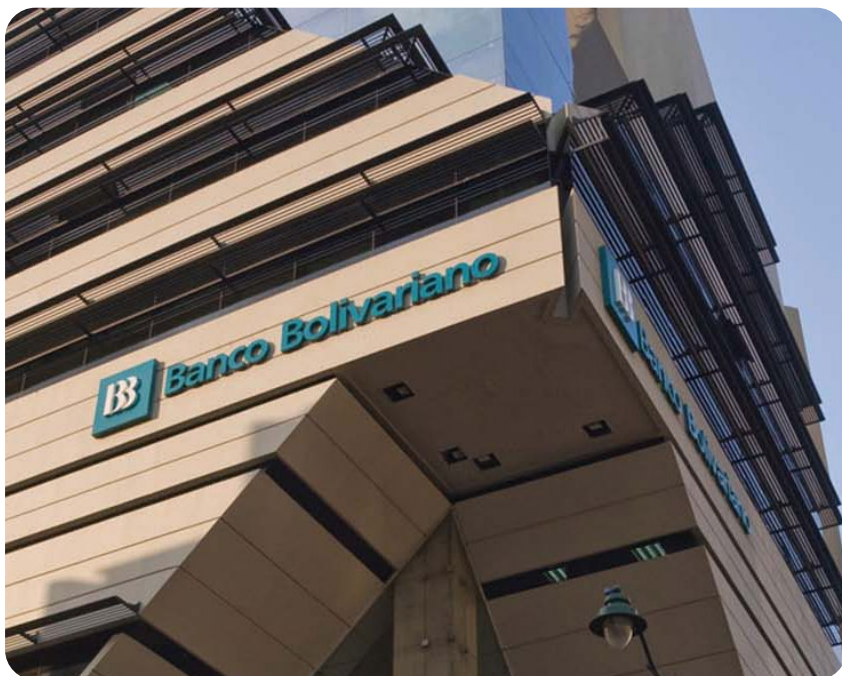
Integridad

Experimentación

Nuestra Gente

Trabajo Colaborativo

Orientación a Resultados



Principales resultados económicos

Contamos con un capital social al cierre de 2024 de USD 400 millones, distribuido en el mismo número de acciones ordinarias y nominativas de USD 1 cada una; con 466 accionistas, de los cuales 105 de ellos constituyen el 98.61% del total. Contamos con acciones y obligaciones convertibles en acciones listadas en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Al cierre del 2024, el Banco alcanzó un nivel de activos de USD 5,386 millones, sustentado por el crecimiento de sus pasivos y patrimonio. Los resultados generados durante el periodo fueron USD 66.1 millones, lo que representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 12.7%.

Al cierre de año, la **capitalización** del Banco; es decir, la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos ponderados por riesgo, alcanzó un 12.6%. Asimismo, la calidad de los activos, equivalente a la cartera improductiva sobre el total de la cartera, se posicionó en 0.8%. Finalmente, la eficiencia (constituida por la división de los gastos operacionales para el total de activos y contingentes) se reporta en un 2.5%.

En 2024 nuevamente tuvimos excelentes indicadores de liquidez, calidad de activos y de rentabilidad, desempeño que hemos mantenido a lo largo del tiempo.



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



1.2 Estrategia

(GRI 3-3)

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

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



Banco responsable y sostenible

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

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



Más información en la sección de **Integración de criterios de sostenibilidad** de este capítulo.

Posicionamiento en el mercado

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

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

Productos y servicios

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

Banca Empresas

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

Banca Personas

➤ Cuentas

Ahorros
Corriente
Kids y Joven
Cuenta Más
Cuenta Máxima

➤ Medios de pago

Tarjetas de débito
Tarjeta de crédito

➤ Inversiones

Certificado de depósito

➤ Créditos

CrediMax efectivo
CrediMax vehículos
CrediMax Hipotecario
CrediMax Educativo
CrediMax Verde

➤ Servicios Transaccionales

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

➤ Remesas familiares

Ecuagiros

➤ Productos online

Ahorros
Cuenta Más
Certificado de depósito
Referencias bancarias
CrediMax

➤ Medios de pago

Tarjetas de débito
Tarjeta de crédito



1.3 Relación con la cadena de suministro

(GRI 2-6)

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

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

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

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

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

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

En el transcurso del 2024, destinamos un total de USD 72 millones en pagos a nuestros proveedores, **alcanzando un número total de proveedores de 1,296.**



Desglose del número de proveedores por tipo de producto y servicio - 2024

Mercadeo y publicidad	317	24%
Servicios generales	300	23%
Recursos humanos	220	17%
Tecnología	137	11%
Honorarios	112	9%
Construcción y mantenimiento oficinas	87	7%
Operaciones	68	5%
Equipamiento/mobiliario	52	4%
Seguros	03	0%

1,296
proveedores
en total

USD
72,693,481.88
gasto en
proveedores

Desglose del gasto (USD) en proveedores por tipo de producto y servicio - 2024

Operaciones	18,193,592.47	25%
Tecnología	16,871,222.84	23%
Honorarios	10,034,443.67	14%
Servicios generales	8,610,685.87	12%
Mercadeo y publicidad	8,608,398.01	12%
Construcción y mantenimiento oficinas	4,577,230.41	6%
Recursos humanos	3,526,439.14	5%
Seguros	1,195,835.44	2%
Equipamiento/mobiliario	1,075,634.03	1%

1.4 Integración de criterios de sostenibilidad

(GRI 2-23, 2-24)

En el año 2022 diseñamos la Estrategia de Sostenibilidad, reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo responsable y sostenible, que no solo implica un enfoque hacia la rentabilidad financiera, sino que también abarca la responsabilidad ambiental, social y de gobernanza que asumimos en todas nuestras actividades, productos y servicios. Es un marco que demuestra cómo planeamos gestionar y mitigar los riesgos relacionados con estas aristas, al mismo tiempo que identifica oportunidades para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

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

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

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

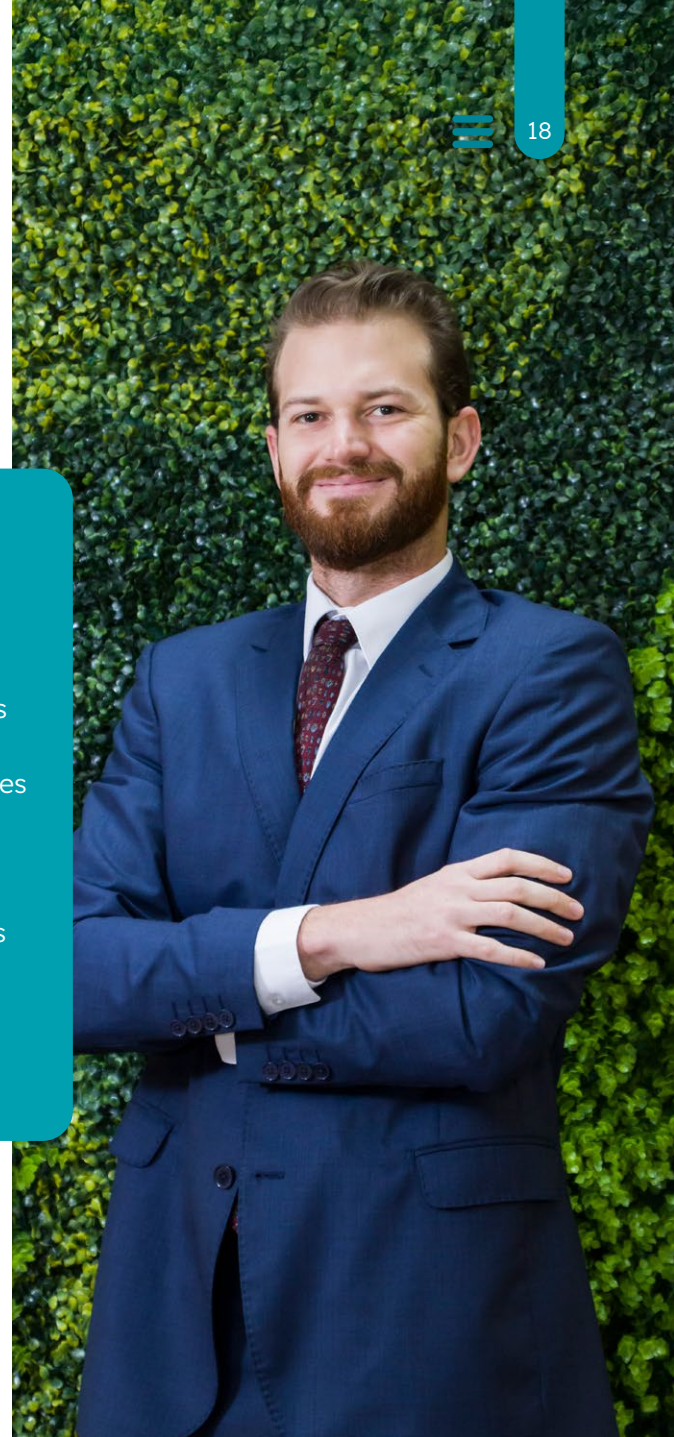


Más información en la sección sobre el Análisis de materialidad en el **Anexo I: Detalle de gestión ASG**.

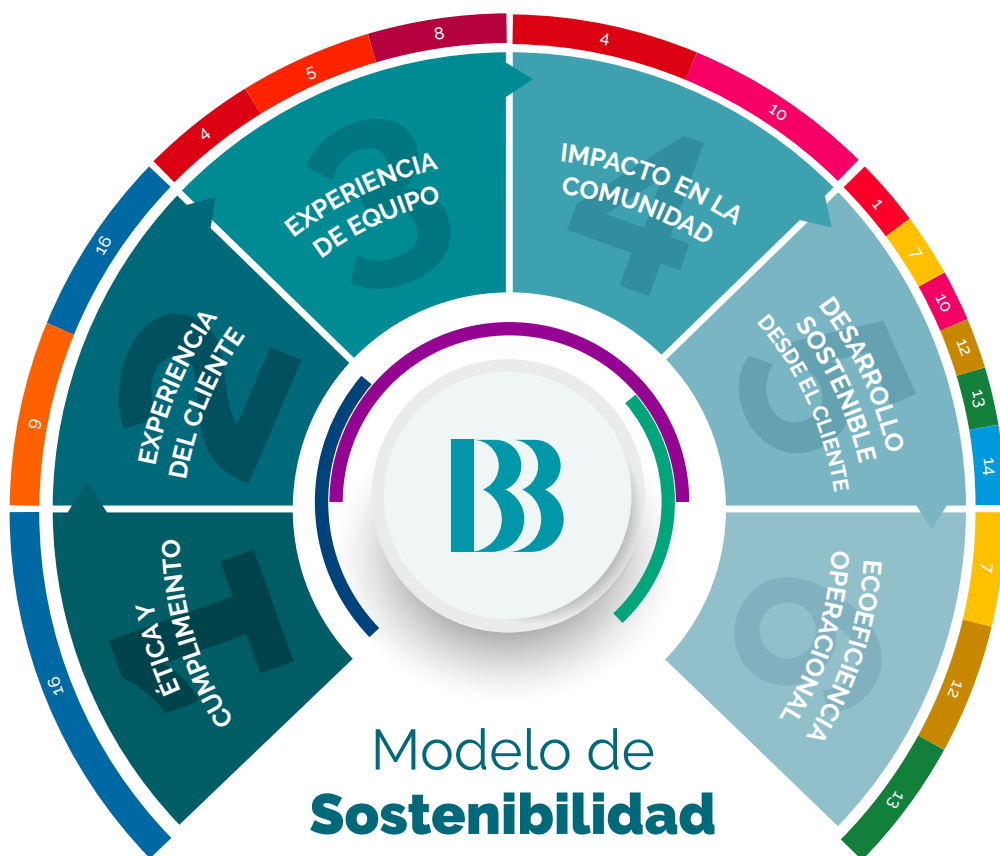
Reflejamos nuestras prioridades estratégicas mediante un modelo organizado en focos y líneas de acción, establecidos a partir de los temas materiales identificados. Cada línea de acción abarca distintas iniciativas, las cuales han sido correlacionadas con los pilares de nuestro propósito organizacional.



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



Pilares y focos



Dimensiones

- Gobernanza
- Social
- Ambiental

Grupos de interés

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

Pilares del propósito



Líneas de acción





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

Para implementar esta Estrategia nos apoyamos en directrices delineadas en diversas políticas y códigos internos. Destacan entre estas directrices internas la Política de Sostenibilidad, la cual se ha estructurado basándonos en nuestras prioridades en aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG); el Código de Ética que orienta las relaciones entre nuestros colaboradores y su interacción con los distintos grupos externos de interés, y el Comité de Sostenibilidad donde se toman decisiones y se exponen los avances del departamento.

Adicionalmente, contamos con pautas para el manejo de equipos, la relación con los clientes, y la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los créditos, entre otros aspectos relevantes.

Para asegurar la integración de la sostenibilidad en su estrategia y gestión, contamos con un Departamento de Sostenibilidad responsable de desarrollar la estrategia de finanzas sostenibles, siguiendo los lineamientos de la Política de Gestión de Sostenibilidad del Banco. Además, se ha establecido una Comisión de Sostenibilidad, liderada por la Vicepresidencia Ejecutiva y con la participación de gerentes de primera línea, que se reúne trimestralmente para abordar temas estratégicos como el reporte de financiamiento sostenible, el fondeo sostenible, el avance en los objetivos formulados para los [Principios de Banca Responsable \(PBR\)](#) de [United Nations Environment Programme Finance Initiative \(UNEP-FI\)](#), las recomendaciones de [Task Force on Climate-Related Financial Disclosures \(TCFD\)](#) y [Task Force on Nature-related Financial Disclosures \(TNFD\)](#), y el

estatus del Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS).

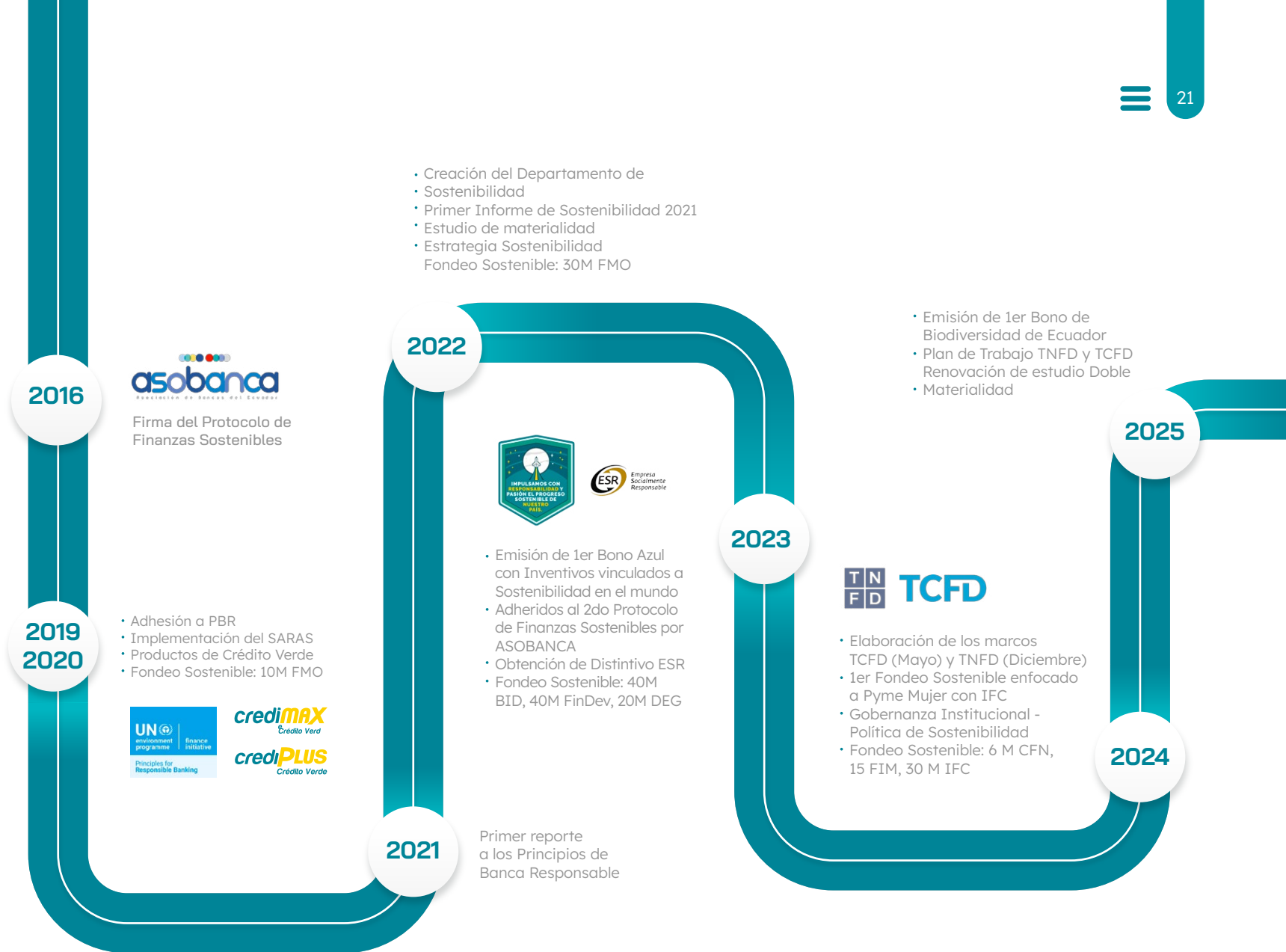
En relación con el vínculo existente entre la Estrategia de Sostenibilidad y el SARAS, se definieron los segmentos prioritarios para la evaluación de Riesgos Sociales y Ambientales. En este mismo contexto, se registró un incremento del 45% en la categorización de operaciones. Además, se impartió un curso e-learning, alcanzando un total de 156 colaboradores. Estas acciones fortalecen la identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales, promoviendo prácticas financieras más responsables.

Desde la Gerencia de Finanzas, asimismo como parte del grupo de trabajo, se ha contribuido de manera destacada al fomento de la sostenibilidad financiera con un total de 100 millones en captación de fondeo sostenible. Estos mecanismos de captación no solo han fortalecido nuestra posición financiera, sino que también han respaldado activamente nuestra visión de un futuro más sostenible a través de la ejecución de los proyectos de nuestros clientes.

1.5 Enfoque de Banca Responsable

El progreso que hemos experimentado para consolidarnos como una institución bancaria, social y ambientalmente responsable, ha sido significativo y se refleja una diversidad de hitos.

Este camino requiere un compromiso continuo con la implementación de protocolos, estándares y sistemas nacionales e internacionales que apunten hacia la sostenibilidad. Estos sistemas desempeñan un papel crucial al establecer estructuras organizativas que permiten la integración efectiva de prácticas sostenibles en todas las operaciones del Banco. Además, facilitan la medición, seguimiento y evaluación constante de nuestros impactos sociales y ambientales, permitiendo así la identificación proactiva de áreas de mejora y la implementación de estrategias más efectivas para continuar avanzando hacia un modelo de negocio más sostenible y responsable.



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

Una de las prioridades de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es fortalecer y promover productos y servicios que impulsen el progreso económico y social, al mismo tiempo que salvaguardan el medio ambiente.

En este sentido, también está en aplicación del Banco Bolivariano su Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), además de introducir productos financieros verdes y respaldar el financiamiento para pequeñas y medianas empresas (pymes) que generan un impacto social positivo mediante la creación de empleo y el apoyo a la actividad económica.

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

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

Objetivos de Banca Responsable

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



Objetivos y metas de Banca Responsable

Objetivo
1

ODS relacionados
9
12
13

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

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

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

Manejo forestal: Forest Stewardship Council (FSC).

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

Meta 1

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

Línea Base 2021
(Saldo Real en Valor Absoluto)

28,512

Meta 2022

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

37,066

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021

30%

Meta 2023

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

73,910

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021

159%

Meta 2024

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

96,083

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021

237%

Meta 2025

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)

124,908

Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021

338%

Objetivos y metas de Banca Responsable

Objetivo 2 ODS relacionados 8 9 10

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



Meta 2

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

Línea Base 2021
(Saldo Real en Valor Absoluto)
82,980

Meta 2022

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2022 vs. 2021
91,278	10%

Meta 2023

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021
110,527	33%

Meta 2024

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021
121,527	46%

Meta 2025

Saldo Proyectado (en Valor Absoluto)	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
132,527	60%



Los avances conseguidos en 2024 para las dos metas establecidas se resumen a continuación y también son reportados en el anexo respectivo.

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

2024	
Saldo	Meta
\$153,888,200	96,082,839 Cumplimiento: 160%
\$102,779,457	121,527,278 Cumplimiento: 85%

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

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

* Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente
 1 Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).
 2 Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.

Acceso a capital: Financiamiento internacional recibido

La colaboración activa y la sinergia con organismos internacionales pertenecientes a la banca de desarrollo y multilateral juegan un papel esencial en la búsqueda de financiamiento internacional sostenible para Banco Bolivariano.

Esta cooperación estratégica nos permite acceder a recursos financieros con enfoques sociales o ambientales y alineados con los estándares internacionales de desarrollo, facilitando así la ejecución de proyectos que promueven el progreso económico, social y ambiental en las comunidades a las que servimos. Trabajar de la mano con estos organismos especializados no solo amplía nuestras oportunidades de financiamiento, sino que también fortalece nuestro compromiso con la sostenibilidad y nos permite contribuir de manera más significativa al logro de objetivos internos y externos tales como:

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

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

En Banco Bolivariano obtuvimos un fondeo sostenible de 51 millones de dólares para impulsar iniciativas clave. De esta suma, 6 millones provienen de [Corporación Financiera Nacional](#) (CFN), distribuidos en 3 millones para préstamos verdes y 3 millones para el programa Pyme Mujer, enfocado en apoyar el emprendimiento femenino. Adicionalmente, la [Corporación Financiera Internacional](#) (IFC, por sus siglas en inglés) aportó 30 millones destinados al fortalecimiento de Pyme Mujer, mientras que [Finance in Motion](#) contribuyó con 15 millones para proyectos de préstamos verdes.

Adicionalmente, la colaboración internacional de carácter sostenible también se vio fortalecida en 2024 mediante la participación en la Asamblea 58 de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) celebrada en Asunción, Paraguay, en el mes de noviembre.

Este evento propició la continuidad en la relación que mantenemos con organismos multilaterales y la banca de inversión en el contexto del apoyo financiero de carácter social y ambiental.

Financiamiento internacional sostenible recibido (cifras en USD miles)

Institución		2022	2023	2024	Total
 FMO	FMO	30,000			30,000
 BID Invest	BID INVEST		40,000		40,000
 FinDev Canada	FINDEV CANADÁ		40,000		40,000
 KFW DEG	KFW - DEG		20,000		20,000
 CFN	CFN			6,000	6,000
 IFC	IFC			30,000	30,000
 finance in motion	FINANCE IN MOTION			15,000	15,000
Total		30,000	100,000	51,000	181,000

Durante el transcurso del año 2026, se planea además **estrechar las relaciones de financiamiento sostenible que existen con fondos de inversión y otros órganos internacionales.**

Bono azul

En 2023 emitimos un Bono Azul, el primer bono temático de Banco Bolivariano, el cual contó con dos grandes inversionistas: el [Banco Interamericano de Desarrollo](#) (BID Invest) y [FinDev Canadá](#). Este bono se compone de USD 80 millones y se trata del primer bono azul con incentivos vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad en el mundo.

Es importante destacar que el bono azul está intrínsecamente vinculado al cumplimiento de objetivos específicos, siendo uno de ellos la adhesión a los principios del [Task Force on Nature-related Financial Disclosures](#) (TNFD). Este compromiso refleja nuestra dedicación no solo a la rentabilidad financiera, sino también a la preservación y restauración del medio ambiente. El TNFD representa una iniciativa esencial para evaluar y mitigar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en nuestras operaciones financieras.

Consulta nuestro
**Segundo Reporte
Bono Azul**





02

GOBIERNO CORPORATIVO

- 2.1 Modelo de gobernanza
- 2.2 Junta General de Accionistas
- 2.3 Directorio
- 2.4 Administración



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

2.1 Modelo de gobernanza

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

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

La estructura de Gobierno Corporativo de Banco Bolivariano está en concordancia con las leyes vigentes en Ecuador, siguiendo las directrices establecidas por entidades

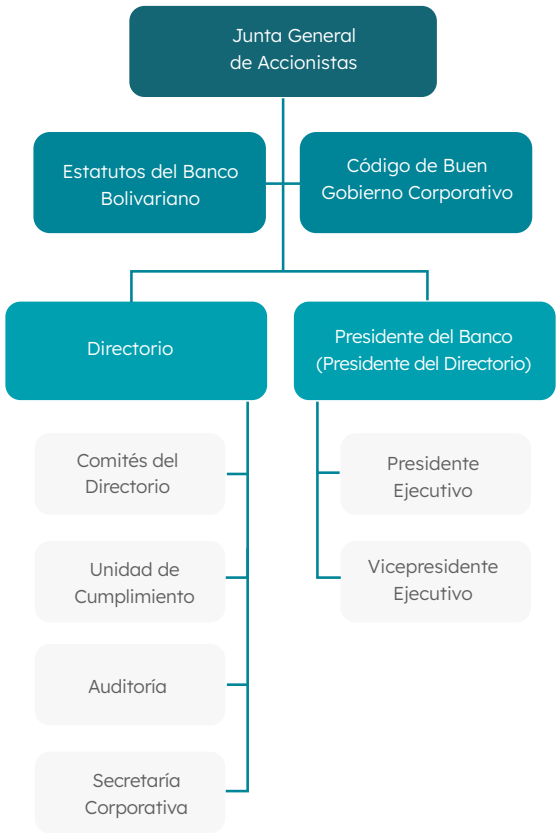
reguladoras como la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Adicionalmente, adoptamos las prácticas más destacadas a nivel internacional y nos adherimos a estándares voluntarios, incluyendo los Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el G20, cuyos lineamientos se encuentran incluidos en nuestros Estatutos, y en nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo; ambos documentos están disponibles en nuestra página web.



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

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

Banca Empresas



2.2 Junta General de Accionistas

Es el órgano supremo de gobierno del Banco Bolivariano.

Tiene amplios poderes para resolver los asuntos relativos a los negocios sociales de acuerdo con la ley. Está compuesta por los accionistas legalmente convocados y reunidos. Entre sus atribuciones se encuentra deliberar y resolver anualmente el informe de la administración que presenta el Directorio a través de su presidente, los informes de los auditores externo e interno, así como el balance anual, los resultados y el destino de las utilidades. También corresponde a la junta conocer todos aquellos informes que, por normativa, deben conocerse, como lo son el de gobierno corporativo, comité de retribuciones y defensor del cliente.

Igualmente, corresponde a la junta general dentro de las atribuciones estatutarias, elegir el número de vocales que integran el Directorio, así como los vocales principales y suplentes, también elige al presidente del Banco, al presidente ejecutivo, al auditor externo, y aprueba los aumentos de capital autorizado y las reformas al estatuto.



2.3 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 el presidente ejecutivo, la vicepresidente ejecutiva y demás funcionarios que conforman la alta administración.

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

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

de Accionistas; pudiendo reelegirse indefinidamente. La junta elige también al presidente del Directorio. Por su parte, 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, y convocar a la Junta General de Accionistas, entre otras acciones.

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

Durante el periodo 2024, los directores fueron sensibilizados sobre la importancia de la sostenibilidad para Banco Bolivariano y sobre las implicaciones de los riesgos y oportunidades asociados a ella. Asimismo, respaldaron de manera participativa la ejecución de la Estrategia de Sostenibilidad, la cual incorpora un sistema de seguimiento.

La junta general ordinaria de accionistas del Banco, en cumplimiento de dicha disposición legal, eligió en 2023 a los vocales del Directorio, quedando conformado de la siguiente manera:

En enero de 2024, siguiendo los procedimientos previos, se llevó a cabo la autoevaluación del Directorio.

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



Comités

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

Las reuniones de los comités se realizan con la periodicidad que se encuentra establecida de conformidad con el estatuto, el código de buen gobierno corporativo o la normativa aplicable en el caso de comités regulatorios.



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 Continuidad del Negocio

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

Comité de Tecnología

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

Comité de Ética

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

Comité de Seguridad de la Información

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

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

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

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

Los comités tienen el propósito de respaldar y analizar los procesos de decisión del Banco. También están encargados de informar y sugerir al Directorio en áreas que les competen. Es decir, su función principal es promover un análisis objetivo de las decisiones que recaen en el Directorio, facilitando así la implementación de políticas y estrategias que impulsen el crecimiento sostenible del Banco.

Los procesos de gobernanza internos garantizan que el Directorio se mantenga al tanto de los avances y actividades de cada comité, asegurando así una comprensión integral de los procesos y desafíos enfrentados por el Banco en diferentes áreas. Además, las sesiones periódicas del Directorio, como órgano colegiado, son vitales para analizar de manera conjunta y estratégica la información consolidada sobre el desempeño general de la institución, lo que permite tomar decisiones informadas y alineadas con los objetivos estratégicos.

Otros sistemas de soporte al Directorio

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

- De acuerdo con el Código Orgánico, Monetario y Financiero, el auditor externo de la institución ejerce también el cargo de comisario; es designado por la Junta General de Accionistas, a quien reporta su informe sobre los estados financieros.

- La unidad de cumplimiento, a cargo de la administración del riesgo del lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), reporta directamente al Directorio.
- El secretario corporativo, que ejerce el rol tanto en la Junta General de Accionistas, así como en el Directorio y la comisión ejecutiva.

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

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



2.4 Administración

Vicente Vallarino Marcos
Presidente Ejecutivo



María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidente Ejecutiva



Presidente ejecutivo

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

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

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

- Facilitar las labores específicas de los auditores procurándoles toda información.

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

Vicepresidente ejecutivo

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

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

Evaluación del presidente y vicepresidente ejecutivos

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

Equipo gerencial

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

Organigrama



Conflicto de intereses

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



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

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

Las vías de reporte interno son:

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

del colaborador, estableciendo un proceso para salvaguardar los intereses del Banco.

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

3 Al Directorio, tratándose 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 no perjudique los intereses del Banco.

Retribuciones

Si bien la Junta General de Accionistas es la encargada de fijar las remuneraciones del presidente del Directorio, directores y presidente ejecutivo, así como de los auditores externo e interno, usualmente lo delega en el Directorio, de conformidad con las atribuciones establecidas en el estatuto del Banco.

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

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

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





03

GESTIÓN DE RIESGOS

3.1 Prevención y monitoreo

3.1 Prevención y monitoreo

(GRI 2-12, 2-13, 3-3)



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

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

Hemos implementado una estructura de gobierno dedicada a la gestión de riesgos para abordar de manera completa, efectiva y eficiente la identificación, evaluación, prevención y supervisión de los diversos riesgos a los que se enfrenta la institución.

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



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



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



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



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

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

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

Riesgo de crédito

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

Riesgo de liquidez

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

Riesgo de mercado

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

Riesgo operativo

Contamos con políticas y procedimientos que nos permiten administrar 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.

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), considera la participación de todas las áreas del Banco a través de los Gestores de Riesgo Operativo mediante el modelo de las tres líneas de defensa, que permite mantener la independencia entre las diferentes áreas involucradas.

El perfil de riesgo operativo del Banco con corte diciembre de 2024 presenta una evolución favorable, producto del cumplimiento de los procedimientos, la implementación de los planes de acción por parte de los departamentos ejecutores de los procesos (primera línea de defensa).

Además de la incorporación de las recomendaciones efectuadas por el área que monitorea y hace contraposición de los controles diseñados (segunda línea de defensa), y la disminución de los eventos de pérdidas asociadas a este tipo de riesgo.

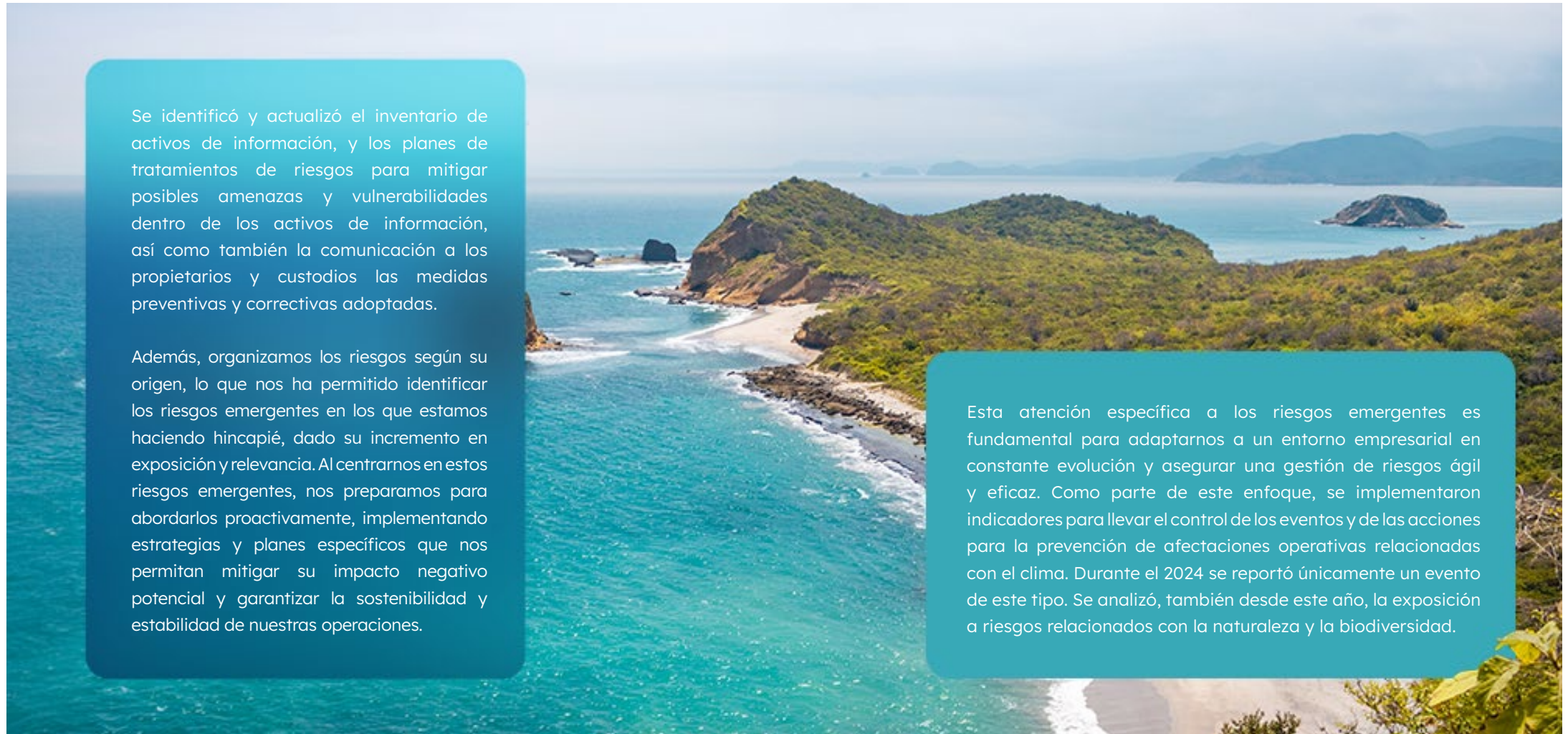


Durante 2024, el área de Riesgos participó en la definición y diseño de nuevos productos, servicios y canales, así como en el rediseño de los ya existentes, asegurando un enfoque preventivo y alineado con las mejores prácticas de la industria. Además, como parte de las iniciativas de mejora continua, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con el objetivo de fortalecer las medidas de seguridad en los flujos definidos como sensibles en los canales remotos y virtuales. Asimismo, y en función de una periodicidad definida, se continuó con el monitoreo de los indicadores claves de riesgo vigentes, y se presentaron para aprobación de nuevos indicadores, los cuales permiten monitorear la exposición a determinados riesgos y facilitar la toma de acciones oportunas en caso de desviaciones.

En cuanto a la gestión de continuidad del negocio, durante este año se enfocaron los esfuerzos en la revisión y actualización de los planes, lo que incluye la actualización del Business Impact Analysis (BIA). Así

también, con el objetivo de determinar la capacidad de mantener el nivel óptimo de funcionalidad de los procesos críticos para la continuidad del negocio, se llevó a cabo la prueba anual del plan de continuidad del negocio, con resultados satisfactorios. En lo relacionado con los factores de riesgo de continuidad del negocio, para la categoría de Proveedores, se gestionó la evaluación financiera de aquellos catalogados como críticos, así como la comprobación de su estado de preparación en continuidad del negocio, y la existencia de proveedores alternos. Además, ante la crisis energética que atraviesa el país, se identificaron e implementaron acciones que permitieron afrontar adecuada y oportunamente la continuidad de las operaciones del Banco.

En materia de riesgo tecnológico, y como parte de la mejora continua, se ejecutó la evaluación de riesgos conforme a la Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de Información, alineada a la norma ISO/IEC 27001.



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

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

Esta atención específica a los riesgos emergentes es fundamental para adaptarnos a un entorno empresarial en constante evolución y asegurar una gestión de riesgos ágil y eficaz. Como parte de este enfoque, se implementaron indicadores para llevar el control de los eventos y de las acciones para la prevención de afectaciones operativas relacionadas con el clima. Durante el 2024 se reportó únicamente un evento de este tipo. Se analizó, también desde este año, la exposición a riesgos relacionados con la naturaleza y la biodiversidad.

Ciberseguridad

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

Desarrollamos evaluaciones al sistema de control de acceso, así como a las estrategias preventivas desde la concepción de los productos y servicios, los cuales incluyen en cada una de sus etapas los requisitos de seguridad tanto normativos como de las mejores prácticas internacionales (ISO27001, [NIST](#), CIS, entre otras).

En 2024, culminamos con la implementación del programa **Cybertransformación, un proceso integral para fortalecer la ciberseguridad de la institución.**

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

En el transcurso del 2024, actualizamos las políticas y procedimientos relacionados con la seguridad de la información, con un enfoque renovado en ciberseguridad y protección de datos personales, lo cual refleja el compromiso de la organización con las mejores prácticas y la gestión proactiva de riesgos.

La mejora continua en la detección y respuesta a incidentes ha sido un hito clave, optimizando la gestión de incidentes y mejorando nuestras capacidades de recuperación ante eventos de alto impacto. Gracias a estas acciones, conseguimos mantenernos sin incidentes de seguridad relevantes relacionados con la información, lo que demuestra la efectividad de las medidas preventivas implementadas.

De cara a 2025, continuaremos reforzando nuestras defensas cibernéticas mediante la implementación de tecnologías avanzadas y la actualización constante de nuestros sistemas de seguridad, para **mantener los riesgos bajos y proteger los datos personales de nuestros clientes y empleados.**



Más información en la sección de **Resguardo de la información**, del capítulo de Ética y Cumplimiento.



Cambio climático

El fenómeno ambiental conceptualizado como cambio climático está causando perturbaciones en los ciclos naturales del agua y la atmósfera, generando consecuencias globales como el aumento del nivel del mar y las temperaturas.

Lo que conlleva una exposición inminente a riesgos físicos, como eventos climáticos extremos (lluvias intensas, sequías), y riesgos de transición, como los cambios regulatorios para descarbonizar la economía, los cuales demandan la implementación de metodologías que permitan supervisar y evaluar los impactos ambientales potenciales en las actividades de nuestros clientes. Estos eventos pueden afectar directamente sus flujos financieros y, en consecuencia, nuestra cartera de crédito.

Abordar estos riesgos no solo implica desafíos, sino también oportunidades para

ofrecer financiamiento destinado a mejorar procesos, adoptar tecnologías más eficientes y establecer infraestructuras que fortalezcan la resiliencia operativa de nuestros clientes. Para cumplir con este objetivo, disponemos de productos de crédito especializados orientados a proyectos que se relacionan con la conservación de recursos, la gestión energética, la prevención de la contaminación, entre otros.

Como parte de nuestra responsabilidad en las operaciones que financiamos, mantenemos un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema nos permite identificar posibles riesgos de carácter ambiental y social relacionados con las actividades de nuestros clientes para así evitar su materialización, previniendo también impactos negativos en el medio ambiente y en la sociedad; hemos trabajado para la mejora de nuestro SARAS, con la finalidad de contar con una mejor administración de los riesgos ambientales y sociales relacionados a las operaciones de crédito de nuestros clientes (actualización políticas y montos

de aplicabilidad). Esta práctica también está alineada con la disposición SB-2022-1212 de la Superintendencia de Bancos, que establece la obligación de gestionar y controlar el riesgo ambiental y social.



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

Además, asumimos una responsabilidad ambiental directa, implementando iniciativas institucionales dirigidas a disminuir el consumo de energía en nuestras instalaciones, con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a nuestras operaciones. Gracias a esta gestión, durante el 2024 recibimos el distintivo del Programa Ecuador Carbono Cero (PECC) por la cuantificación de la huella de carbono organizacional, así como, la certificación PECC por la reducción de la huella de carbono organizacional.



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

TCFD

Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, hemos desarrollado un exhaustivo estudio para evaluar los riesgos derivados del cambio climático en nuestra cartera de crédito, utilizando una metodología de análisis de escenarios y proyecciones climáticas. Los resultados de este estudio nos permiten identificar los sectores más vulnerables y orientar nuestras decisiones futuras en materia de colocación de créditos.

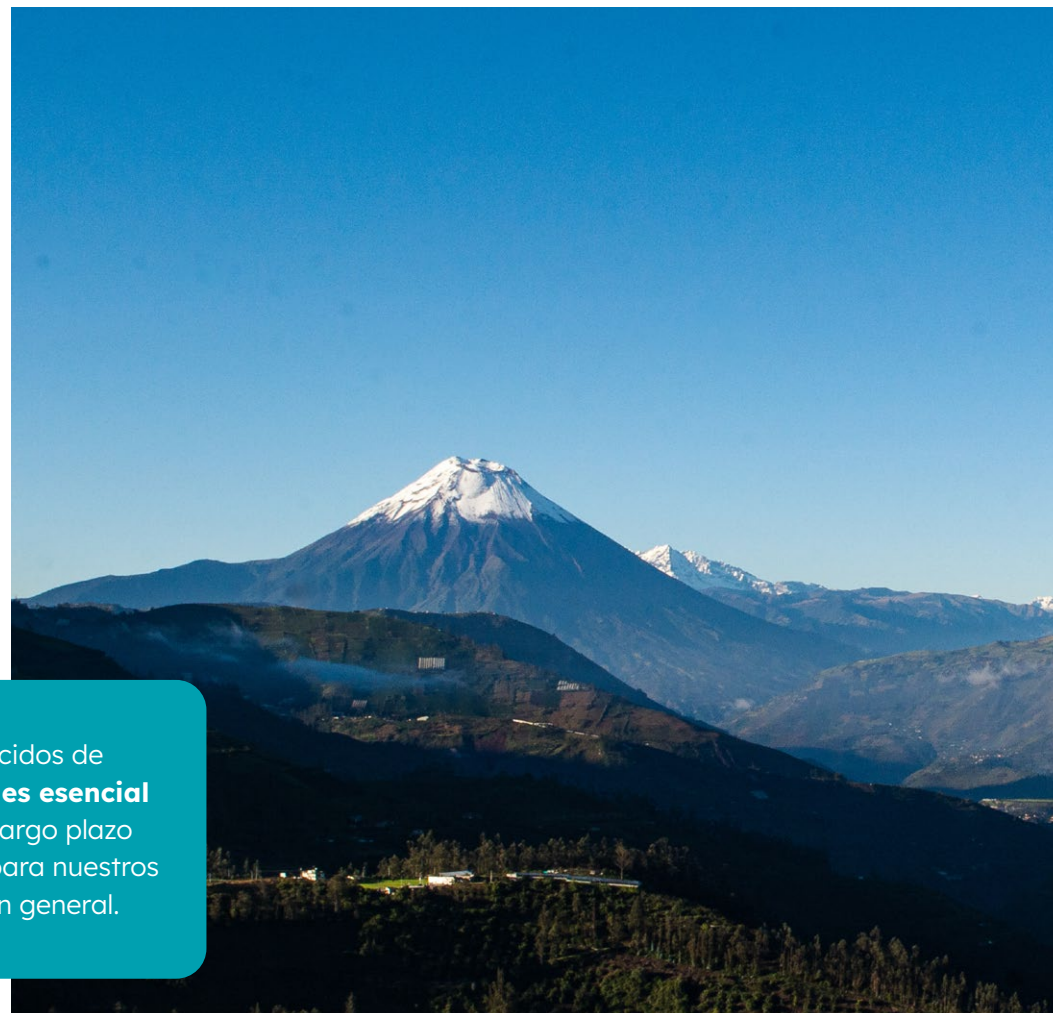
En línea con las recomendaciones del TCFD, hemos alineado nuestras actividades identificando tanto los riesgos como las oportunidades para mejorar nuestra capacidad de identificar, evaluar y gestionar de manera efectiva estos riesgos, lo que fortalece nuestra resiliencia frente a posibles cambios en el entorno empresarial relacionados con el clima.

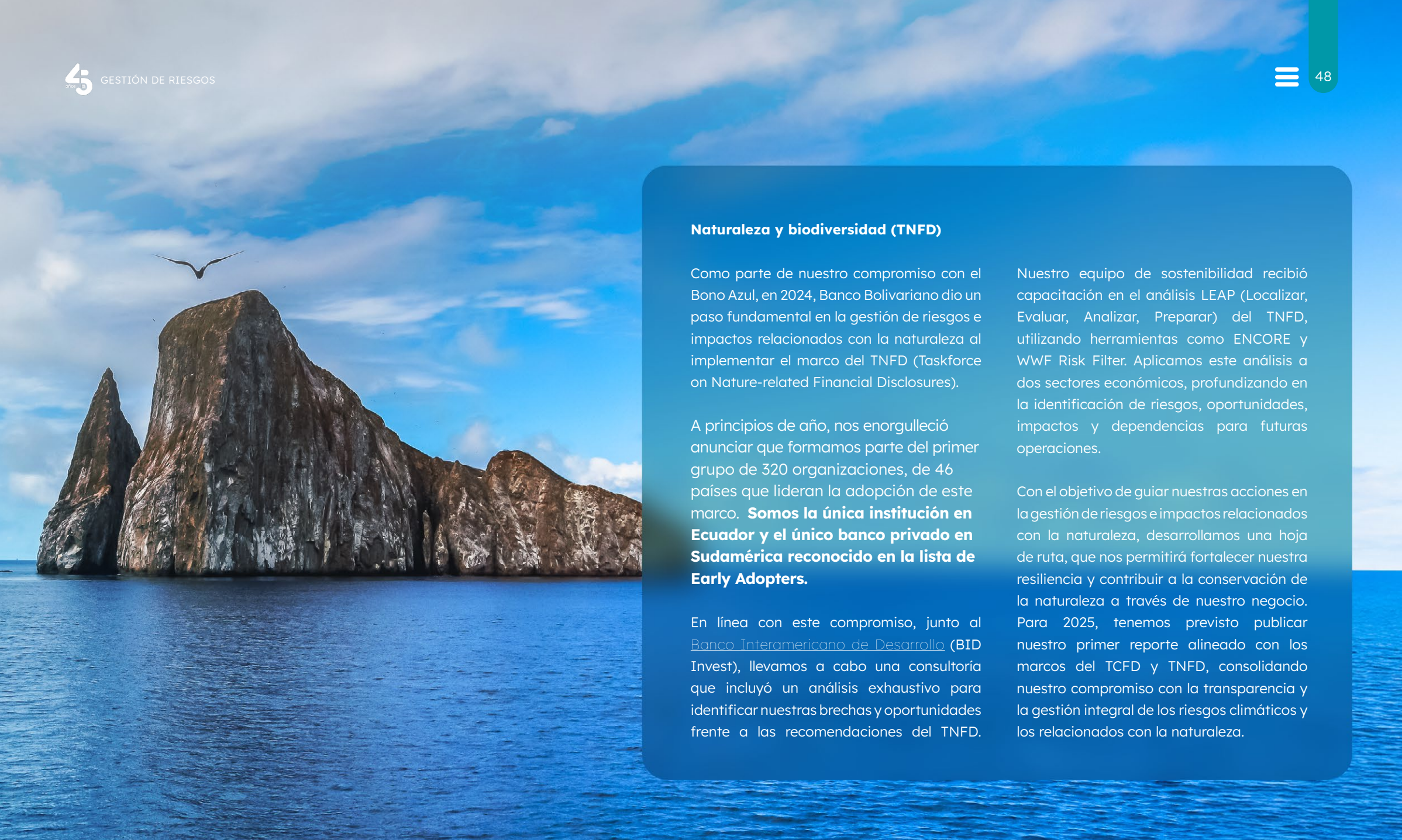
Hemos alineado nuestras actividades con el TCFD, identificando sectores vulnerables al cambio climático y oportunidades para

generar un impacto positivo. Además, implementamos un proyecto para integrar riesgos y oportunidades, siguiendo sus recomendaciones, lo que fortalece nuestra resiliencia y nos permite contribuir a una economía más sostenible.

Como resultado del plan de acción del TCFD, implementamos una política de sostenibilidad, capacitamos a la Comisión de Sostenibilidad, desarrollamos cuestionarios sectoriales para identificar riesgos y oportunidades, definimos una estrategia de financiamiento climático, alcanzamos la carbono neutralidad y establecimos una estrategia de riesgos físicos.

En Banco Bolivariano, estamos convencidos de que **la gestión de riesgos climáticos es esencial para garantizar la sostenibilidad** a largo plazo de nuestra institución y generar valor para nuestros clientes, colaboradores y la sociedad en general.





Naturaleza y biodiversidad (TNFD)

Como parte de nuestro compromiso con el Bono Azul, en 2024, Banco Bolivariano dio un paso fundamental en la gestión de riesgos e impactos relacionados con la naturaleza al implementar el marco del TNFD (Taskforce on Nature-related Financial Disclosures).

A principios de año, nos enorgulleció anunciar que formamos parte del primer grupo de 320 organizaciones, de 46 países que lideran la adopción de este marco. **Somos la única institución en Ecuador y el único banco privado en Sudamérica reconocido en la lista de Early Adopters.**

En línea con este compromiso, junto al [Banco Interamericano de Desarrollo](#) (BID Invest), llevamos a cabo una consultoría que incluyó un análisis exhaustivo para identificar nuestras brechas y oportunidades frente a las recomendaciones del TNFD.

Nuestro equipo de sostenibilidad recibió capacitación en el análisis LEAP (Localizar, Evaluar, Analizar, Preparar) del TNFD, utilizando herramientas como ENCORE y WWF Risk Filter. Aplicamos este análisis a dos sectores económicos, profundizando en la identificación de riesgos, oportunidades, impactos y dependencias para futuras operaciones.

Con el objetivo de guiar nuestras acciones en la gestión de riesgos e impactos relacionados con la naturaleza, desarrollamos una hoja de ruta, que nos permitirá fortalecer nuestra resiliencia y contribuir a la conservación de la naturaleza a través de nuestro negocio. Para 2025, tenemos previsto publicar nuestro primer reporte alineado con los marcos del TCFD y TNFD, consolidando nuestro compromiso con la transparencia y la gestión integral de los riesgos climáticos y los relacionados con la naturaleza.

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)

Nuestra gestión como entidad financiera es el resultado de la fortaleza y estabilidad que hemos logrado a lo largo del tiempo, gracias a nuestro enfoque estratégico y la dedicación constante por mantener altos estándares de desempeño y responsabilidad.

Estos indicadores, no solo demuestran nuestro compromiso con la excelencia operativa, sino que también subrayan nuestra capacidad para generar valor sostenible para nuestros accionistas, clientes y la comunidad en general. Dentro de ellos se destacan:

A pesar del complejo panorama económico del país, en Banco Bolivariano somos uno de los dos únicos bancos grandes y medianos que ha incrementado su utilidad en comparación con la obtenida a diciembre de 2023. El crecimiento interanual de los resultados del banco fue de 0.78%, mientras que el sistema bancario decreció en su conjunto -10.48% y los bancos privados -18.34%. El retorno sobre el patrimonio (ROE) en 2024 fue de 12.71% para nuestra institución, superior al 9.69% promedio del sistema. Del mismo modo, el retorno sobre los activos (ROA) fue de 1.30%, mientras que para el sistema alcanzó 1.04%.

Calidad de activos: la cobertura de la cartera improductiva con reservas para incobrables del Banco fue del 367.06%, superior a la del sistema bancario nacional (212.30%). Adicionalmente, la cartera improductiva como porcentaje del total de la cartera fue de 0.78% para el Banco, inferior al 3.16% del sistema, lo cual indica una mejor calidad de activos.

Eficiencia: En Banco Bolivariano presentamos una mayor eficiencia en términos de gastos operativos. La relación entre gastos operativos y activos y contingentes fue de 2.55% para el Banco, menor que el 3.81% del sistema. Asimismo, la relación entre gastos operativos más provisiones e ingresos operativos netos fue de 68.19% para la institución, comparado con 85.88% del sistema.

Rentabilidad: En Banco Bolivariano mostramos una mayor rentabilidad en comparación con el sistema bancario y sus pares. El retorno sobre el patrimonio (ROE) es de 12.71% para el Banco, superior al 9.69% del sistema. Del mismo modo, el retorno sobre los activos (ROA) es de 1.30% para la institución, mientras que para el sistema es de 1.04%.

Liquidez: El índice de liquidez del Banco fue de 41.72%, superior al 40.91% del sistema, lo que indica una mayor capacidad para hacer frente a nuestras obligaciones a corto plazo.

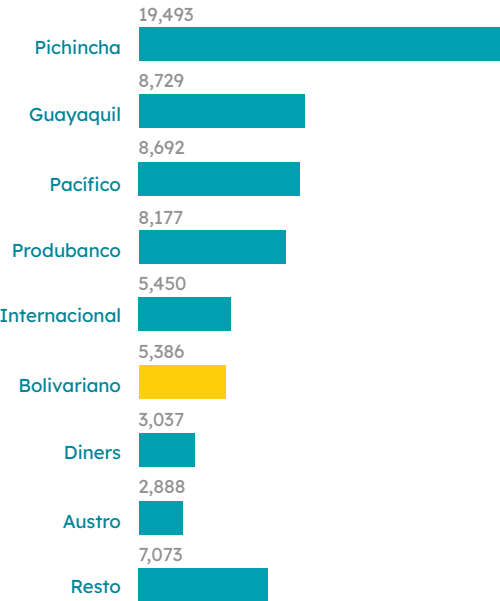
Hemos desarrollado un plan estratégico, que se centra en rentabilizar a la institución a través del análisis de la rentabilidad por producto. Además de la implementación de un simulador que proyecta la rentabilidad de nuevas captaciones y colocaciones, considerando parámetros y condiciones específicas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

Indicadores financieros clave

Indicador	2022	2023	2024	Var. 2024 - 2023 (%)
Activos (millones de dólares)	4,595	4,930	5,386	9.3%
Contingentes (millones de dólares)	419	460	643	39.8%
Portafolio de crédito (millones de dólares)	2,961	3,277	3,593	9.6%
Depósitos (millones de dólares)	3,622	3,844	4,077	6.1%
Impuestos y contribuciones (millones de dólares)	51	38	51	35.1%
Utilidad neta (millones de dólares)	55.5	65.6	66.1	0.8%
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	2.9	2.6	2.5	-2.6%
ROE (%)	13.2	13.9	12.7	-8.9%
ROA (%)	1.2	1.4	1.3	-5.7%
Índice de liquidez (%)	43.8	40.9	41.7	2.0%
Patrimonio (millones de dólares)	451	503	552	9.7%
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	12.7	12.9	12.6	-2.8%
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	0.7	1.4	0.8	-44.5%

Activos

Al 31 de diciembre de 2024, los activos del Banco alcanzaron los USD 5,386 millones, mientras que el total de activos del sistema financiero nacional se situó en USD 68,925 millones. Este valor representa un incremento del 9.3% para nuestra institución con relación al cierre de diciembre de 2023.



Banco Bolivariano se sitúa en la sexta posición entre los bancos del sistema financiero ecuatoriano en términos de activos, representando el 7.8% del total.

Activos al 31 de diciembre de 2024		
Ranking 6		
Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	5,386	7.8%
10 Bancos más grandes	64,261	93.2%
Total Sistema Financiero	68,925	100.0%

Evolución de la cartera de créditos

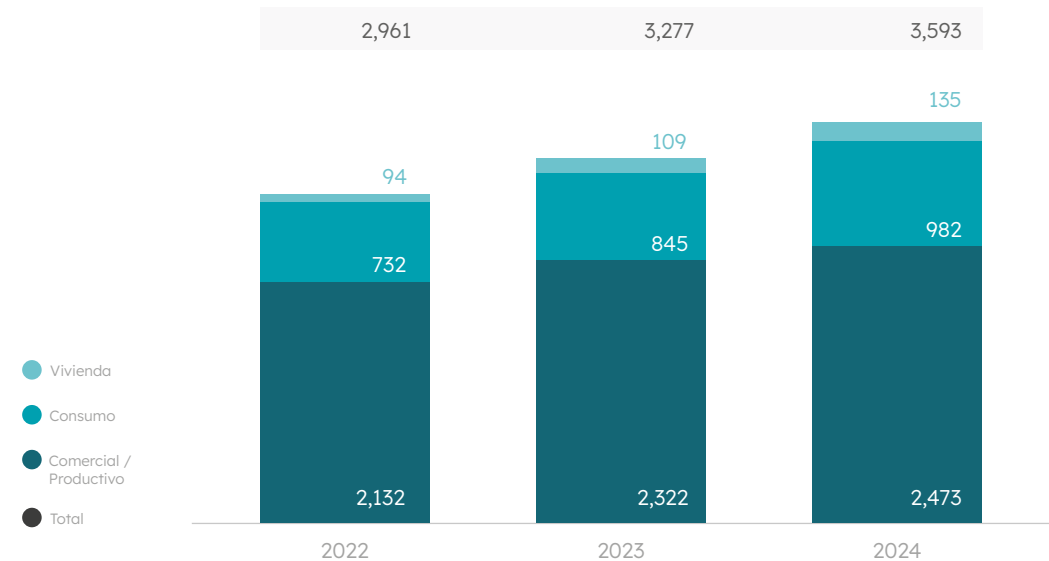
Al 31 de diciembre de 2024, la cartera de créditos del Banco registró un balance de 3,593 millones de dólares, marcando un incremento del 9.6% en comparación con el año precedente.

La composición del portafolio de créditos está mayoritariamente dirigida hacia el segmento comercial y productivo, el cual representa el 69% de la cartera, destacando un enfoque en apoyar a las empresas y contribuir al desarrollo económico. Por otro lado, el segmento de crédito al consumo abarca el 27% del portafolio y el 4% restante corresponde a créditos de vivienda. Esta distribución de la cartera de créditos mantiene un balance saludable entre el apoyo al crecimiento económico y la atención a las necesidades diversas de los clientes.

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

Segmento	2022	2023	2024	Var. 2024 - 2023 (%)
Comercial/productivo	2,132	2,322	2,473	6.5%
Consumo	732	845	982	16.2%
Vivienda	94	109	135	24.4%

Cartera de créditos del Banco Bolivariano (en millones de USD)



Destacamos también la posición en el sexto lugar dentro del panorama bancario nacional de colocación de créditos, ostentando un 7.8% de participación de mercado a diciembre de 2024.

Cartera de créditos al 31 de diciembre de 2024

Ranking **6**

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	3,953	7.8%
10 Bancos más grandes	43,033	93.7%
Total Sistema Financiero	45,934	100.0%

Evolución de los depósitos

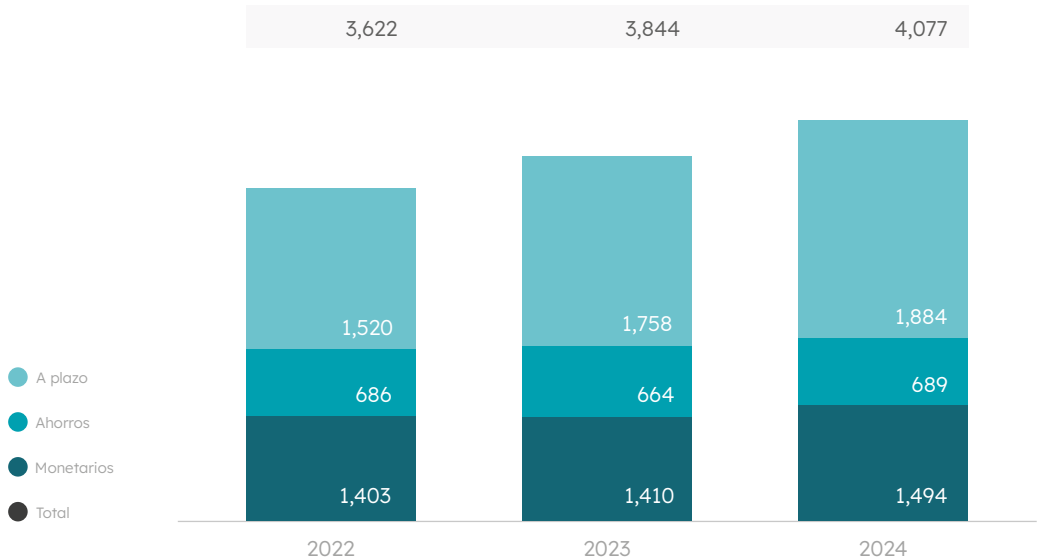
En cuanto a las captaciones, al cierre del año, los depósitos efectuados por nuestros clientes ascendieron a 4,077 millones de dólares, representando un aumento significativo del 6.1% en comparación con el ejercicio anterior. Este incremento refleja la confianza y fidelidad que los clientes depositan en la institución.

Del total de depósitos del público del Banco, el 46% corresponde a depósitos plazo, con un total de USD 1,884 millones; el 37% a depósitos monetarios, con USD 1,494 millones; y el 17% a depósitos de ahorro, sumando USD 689 millones.

Depósitos totales (en millones de USD)

Segmento	2022	2023	2024	Var. 2024 - 2023 (%)
Monetarios	1,403	1,410	1,494	6.0%
Ahorros	686	664	689	3.7%
Plazo	1,520	1,758	1,884	7.1%

Depósitos totales del Banco (en millones de USD)



A diciembre de 2024, el Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 7.7% del total del sistema bancario:

Total de depósitos al 31 de diciembre de 2024

Ranking 6

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	4,077	7.7%
10 Bancos más grandes	49,793	93.8%
Total Sistema Financiero	53,062	100.0%

Captación de financiamiento internacional

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

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

Los esfuerzos de financiamiento internacional han contribuido a disponer de los siguientes fondeos en el año:

Institución	Monto original (USD)	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Saldo vigente (USD)	Destino
Caixabank	\$9,000,000	29-ene-24	23-ene-25	\$-	Trade
Caixabank	\$9,000,000	29-ene-24	23-ene-25	\$-	Trade
Banco Aliado	\$10,000,000	20-feb-24	20-feb-25	\$-	Trade
CFN	\$30,000,000	21-mar-24	8-feb-32	\$30,000,000	Financiamiento de Pymes
CAF	\$10,000,000	27-mar-24	24-mar-25	\$-	Financiamiento de Pymes y Agronegocios
Bladex	\$10,000,000	8-abr-24	3-abr-25	\$-	Trade
Bladex	\$18,000,000	8-abr-24	3-abr-25	\$-	Trade
IFC	\$30,000,000	30-abr-24	15-feb-29	\$30,000,000	Pyme Mujer
DPR	\$100,000,000	31-may-24	7-jul-34	\$100,000,000	Capital de Trabajo
Banco De Occidente	\$5,000,000	5-jun-24	5-jun-25	\$-	Capital de Trabajo
Caixabank	\$20,000,000	5-jul-24	1-jul-25	\$-	Capital de Trabajo
BID INVEST	\$15,000,000	19-jul-24	14-jul-25	\$-	Trade
CAF	\$10,000,000	22-ago-24	22-ago-25	\$5,000,000	Financiamiento de Pymes y Agronegocios
CFN	\$15,000,000	29-ago-24	18-jul-32	\$15,000,000	Financiamiento de Pymes
Enabling Capital	\$5,000,000	30-ago-24	5-sep-27	\$5,000,000	Capital de Trabajo
CAF	\$9,508,301	23-oct-24	23-oct-25	\$4,508,301	Financiamiento de Pymes
Finance In Motion	\$15,000,000	16-dic-24	17-dic-29	\$15,000,000	Créditos Verdes
Total	\$320,508,301				



Entre las captaciones internacionales gestionadas en 2024 resalta la reciente emisión de un bono sénior garantizado a 10 años, respaldado por derechos de pago diversificados (DPR).

En Banco Bolivariano obtuvimos la máxima calificación crediticia posible, superior a la calificación soberana del país.

Fuimos calificados con una puntuación de BB-, mientras que Ecuador cuenta con una calificación promedio de CCC+. Esta calificación, cuatro niveles por encima de la de Ecuador, representa la máxima permitida. Además, la transacción se fijó con el diferencial de crédito más bajo de las últimas tres emisiones de Ecuador en el período 2023-2024.

4.2 Evolución de los productos: ahorro

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

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



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

Cuentas corrientes y de ahorro por segmento	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresas (Empresarial + Corporativo + Gran Corporativo para 2024)		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
No. de cuentas corrientes	58,177	54,592	44,900	13,938	14,362	11,617	2,072	1,962	1,204
Valor que representan las cuentas corrientes (USD millones)	225.1	208.2	200.7	280.7	288.6	224.9	574.7	597.6	597.7
No. de cuentas de ahorro	617,425	673,686	746,827	2,308	2,497	2,805	322	308	579
Valor que representan las cuentas de ahorro (USD millones)	578.7	562.8	571.6	19.5	15.1	17.8	12.5	6.1	10.1

Nota: En el 2024 se crea el segmento Gran Corporativo y se realiza carterización de los portafolios por el volumen de sus ventas.

Evolución de los depósitos a plazo fijo por segmento

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

Segmento	Año	Saldo total (USD millones)	No. de clientes
Banca Personas	2022	571.1	12,805
	2023	755.6	17,530
	2024	935.1	25,291
Banca Pyme	2022	178.4	721
	2023	256.4	852
	2024	175.6	914
Banca Empresarial (Empresarial + Corporativo + Gran Corporativo para 2024)	2022	413.6	1,837
	2023	430.7	1,856
	2024	274.7	1,731
Total	2022	1,163.1	15,363
	2023	1,442.7	20,238
	2024	1,385.4	27,936

Nota: En el 2024 Banca Empresas crea el segmento Gran Corporativo y se realiza carterización de los portafolios por el volumen de sus ventas.

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

Número de cuentas de tarjeta de débito

2022
459,627

2023
508,646

2024
573,499



4.3 Evolución de los productos: crédito

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

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

Se presentan a continuación las 10 principales actividades económicas que consolidan las inversiones de crédito productivo, que representan el 55% de la cartera.

Actividad económica	Financiamiento 2024 (USD millones)	(%)
1 Ganado y pesca	388.8	9.2%
2 Comercio	343.6	8.1%
3 Metales e hidrocarburos	290.3	6.8%
4 Elaboración de productos Industriales	282.9	6.7%
5 Vehículos	233.9	5.5%
6 Consumo masivo	184.3	4.3%
7 Transporte y comunicaciones	181.1	4.3%
8 Fabricación de maquinaria y equipo	151.3	3.6%
9 Construcción	147.5	3.5%
10 Químicos y plástico	129.7	3.0%
Total	2,333.5	54.9%
Total Cartera + Contingente	4,247.2	



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

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

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

Tipo de crédito	Indicador	2022	2023	2024
Crédito corporativo	Crédito entregado en el año (USD millones)	1,733	1,662	3,340
	Monto Promedio Anual (USD/año)	203,732	212,082	337,951
	Saldo a cierre de año (USD millones)	1,329	1,483	1,947
	Número de clientes	397	446	769
Crédito empresarial	Crédito entregado en el año (USD millones)	691	753	1,010
	Monto Promedio Anual (USD/año)	152,959	170,230	215,140
	Saldo a cierre de año (USD millones)	521	560	251
	Número de clientes	640	669	369
Crédito pyme	Crédito entregado en el año (USD millones)	114	123	137
	Monto Promedio Anual (USD/año)	106,269	90,196	87,319
	Saldo a cierre de año (USD millones)	100	103	107
	Número de clientes	767	751	777

Nota: En corporativa se considera Banca Corporativa y Gran Corporativa. Adicionalmente, existió recarterización.

	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresas		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Número de préstamos	283,643	319,471	358,296	2,376	2,757	2,717	22,151	21,005	20,101
Valor que representan (USD millones)	987.6	1,106.6	1,267.0	100.2	102.8	107.0	1,849.2	2,042.9	2,197.9



La cartera de créditos abarca una amplia variedad de sectores, desde grandes corporaciones hasta individuos. Se presenta un análisis detallado del saldo de los préstamos según los diferentes segmentos de clientes.

Crédito productivo por segmento		2022	2023	2024
Productivo	Saldo (USD millones)	2,132.4	2,321.7	2,472.8
	No. de clientes nuevos	299	374	396
	No. de clientes existentes	5,460	5,363	5,310
Consumo	Saldo (USD millones)	731.7	844.6	981.7
	No. de clientes nuevos	39,825	46,785	36,730
	No. de clientes existentes	212,483	235,861	275,423
Vivienda	Saldo (USD millones)	94.3	108.5	135.0
	No. de clientes nuevos	68	72	129
	No. de clientes existentes	864	912	1,020
Educativo	Saldo (USD millones)	2.3	2.4	2.6
	No. de clientes nuevos	41	65	68
	No. de clientes existentes	252	169	157
Microcrédito	Saldo (USD millones)	-	0.04	0.44
	No. de clientes nuevos	-	142	261
	No. de clientes existentes	-	-	149
Total Saldo (USD millones)		2,960.7	3,277.2	3,592.5

Evolución de los saldos de los préstamos otorgados según género

Femenino

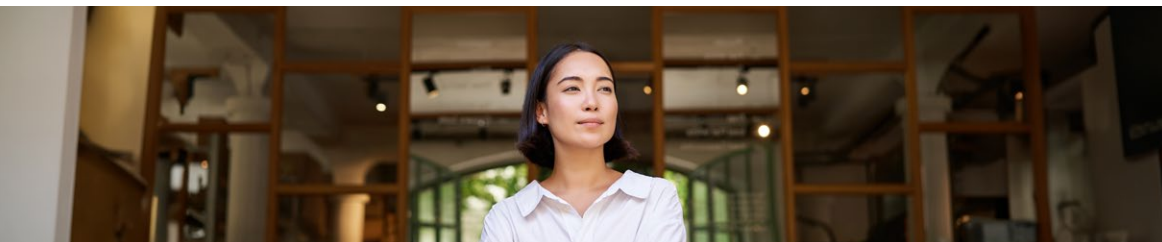
Préstamos por segmento		2022	2023	2024
Consumo	Saldo (USD millones)	313.9	362.1	440.0
	No. de clientes nuevos	16,620	22,702	17,193
	No. de clientes existentes	95,844	105,879	125,571
Vivienda	Saldo (USD millones)	22.8	28.3	36.6
	No. de clientes nuevos	23	22	45
	No. de clientes existentes	252	275	313
Educativo	Saldo (USD millones)	1.0	1.2	1.4
	No. de clientes nuevos	21	36	39
	No. de clientes existentes	111	81	79
Microcrédito	Saldo (USD millones)		0.01	0.18
	No. de clientes nuevos		57	127
	No. de clientes existentes		0	69

Masculino

Préstamos por segmento		2022	2023	2024
Consumo	Saldo (USD millones)	417.8	482.5	541.7
	No. de clientes nuevos	23,205	24,083	19,537
	No. de clientes existentes	116,639	129,982	149,852
Vivienda	Saldo (USD millones)	71.5	80.7	98.4
	No. de clientes nuevos	45	50	84
	No. de clientes existentes	612	637	707
Educativo	Saldo (USD millones)	1.3	1.2	1.2
	No. de clientes nuevos	20	29	29
	No. de clientes existentes	141	88	78
Microcrédito	Saldo (USD millones)		0.03	0.27
	No. de clientes nuevos		85	134
	No. de clientes existentes		0	80

Empresarial

Préstamos por segmento		2022	2023	2024
Productivo	Saldo (USD millones)	2,132.4	2,321.7	2,472.8
	No. de clientes nuevos	299	374	396
	No. de clientes existentes	5,460	5,363	5,310



Financiamiento del consumo: créditos y tarjetas

Producto	Indicador	2022	2023	2024
Crédito de consumo	Número de clientes	7,953	7,311	14,135
	Crédito entregado en el año (millones USD)	133	134	198
	Saldo a cierre de año (millones USD)	180	208	270
Tarjetas de crédito	Número de cuentas de tarjetas de crédito	282,954	319,689	314,730
	Saldo a cierre de año en tarjeta de crédito (millones USD)	571	658	736
	Número de cuentas con saldo a cierre de año en tarjeta de crédito	246,178	275,862	302,167

Con respecto a la evolución de productos de crédito, en el 2020 en el Banco lanzamos al mercado Credimax Online, un crédito de consumo de libre destino a personas naturales para que puedan tomar sus créditos de manera online sin tener que acercarse al banco y sin firmas físicas de documentos. En 2024, el 81% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados online.

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



Principales indicadores de créditos hipotecarios

Créditos Hipotecarios originado	Cantidad			Valor (millones de USD)		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Residenciales	345	298	405	51	43	59
Comerciales	2,667	2,700	2,820	1,443	1,391	1,786

4.4 Valor económico distribuido

(GRI 201-1, 201-4)

Creamos valor para todos nuestros grupos de interés, distribuyéndolo de manera directa mediante salarios a colaboradores, pagos a proveedores, inversión en programas comunitarios, entre otros. Esta distribución de valor se realiza estratégicamente en función de sus ingresos operativos.

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

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



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

Indicador	2022	2023	2024	Var. 2024 - 2023 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	371,920	452,548	541,797	19.72%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	316,433	386,969	475,703	22.93%
1 Gastos de funcionamiento	106,418	121,782	135,872	11.57%
2 Sueldos y prestaciones	58,123	62,366	65,072	4.34%
3 Pago a los proveedores de capital	100,752	164,565	223,291	35.69%
4 Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	50,733	37,863	51,139	35.06%
5 Programas comunitarios	407	392	329	-16.18%
Retenido (VEG-VED)	55,487	65,579	66,093	0.78%

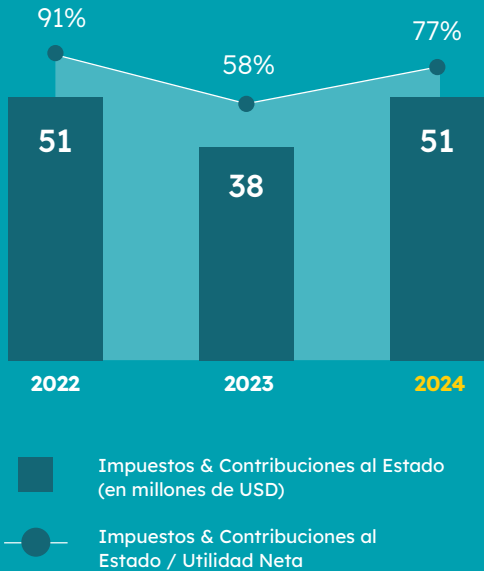
La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del Banco al Estado totalizó USD 51.1 millones a diciembre de 2024. El Impuesto a la Renta representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 43% del total pagado, seguida por la Contribución Especial sobre las utilidades bancarias con el 27%, impuesto extraordinario sobre la utilidad de los bancos producto de la Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica.

En total, los impuestos y contribuciones pagados al estado representaron el 77% de las utilidades netas del ejercicio 2024 (en comparación con el 58% de 2023).

Impuestos y contribuciones pagadas al Estado

Cifras en USD, en millones	2024	%
Impuesto a la Renta	21.87	43%
Contribución especial sobre las utilidades	13.64	27%
Contribución Superintendencia de Bancos	5.91	12%
Impuesto a los Activos Externos	3.23	6%
Contribución COSEDE	2.99	6%
Otros Impuestos	2.39	5%
Impuestos a los Activos Totales	1.12	2%
Total, impuestos y contribuciones al Estado	51.14	100%
Resultados del ejercicio	66.09	
Impuestos y contribuciones al Estado / Utilidad neta	0.77	

Impuestos y contribuciones pagados al Estado
(USD en millones)



Banco Bolivariano no recibe ningún subsidio del Gobierno.

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



05

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

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

Foco



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



5.1 Principios de ética y cumplimiento

(GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3)

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

Banco Bolivariano
está comprometido
con altos estándares
de integridad en
todas sus operaciones.

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

El cumplimiento legal es esencial para Banco Bolivariano, ya que garantiza el apego a las leyes, regulaciones y normativas vigentes en el ámbito financiero y empresarial. Esta base legal proporciona un marco sólido para nuestras operaciones, asegurando la transparencia, la legitimidad y el buen funcionamiento de nuestras actividades. Además, la autorregulación interna complementa este enfoque, estableciendo estándares aún más rigurosos y éticos

dentro de la institución. Esto implica que, más allá de cumplir con los requisitos legales, promovemos internamente normas y prácticas que superan las expectativas regulatorias, fortaleciendo nuestra ética corporativa. Esta combinación de cumplimiento legal y autorregulación interna refuerza nuestra integridad y compromiso con la excelencia.

Autorregulación

El propósito fundamental del [Código de Ética](#) es establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los profesionales asociados con la Institución. Este código se interrelaciona con diversos reglamentos internos, incluyendo el Reglamento Interno y el Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ARLAFDT). Su alcance abarca a todos nuestros colaboradores, así como a los directores.

Otras políticas, procedimientos y códigos relacionados:

- Sistema de Gestión Antisoborno certificado con ISO 37001.
- Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Soborno.
- Cláusulas antisoborno en contratos.
- Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (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.



Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (ARLAFDT)

En Banco Bolivariano trabajamos en el fortalecimiento del sistema de prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, 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 a tales disposiciones, para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés y cooperando con las autoridades de control en la entrega de información, identificación, análisis y reporte de posibles tipologías de lavado de activos, de conformidad con los términos establecidos en la ley.

Dentro de ese contexto, la Unidad de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento y el Directorio ejecutaron a cabalidad las

funciones y obligaciones, de acuerdo con lo dispuesto en las normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre [Administración del Riesgo de Lavado de Activos, de Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción masiva](#) (ARLAFDT), cumpliendo con los requerimientos exigidos por la [Unidad de Análisis Financiero y Económico](#) (UAFE) y la [Superintendencia de Bancos](#).

Adicionalmente, todos los colaboradores fueron capacitados en función de las líneas de defensa para fortalecer los procesos y procedimientos. Existen también mecanismos de seguimiento a la aplicación de la Política Conozca a su Cliente para prevenir casos de corrupción o de delitos tipificados en materia de ARLAFDT.

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

También incorporamos a nuestras metodologías de cumplimiento nuevas tipologías que -sumadas al conocimiento de las características del mercado-, nos permiten generar alertas para detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a la UAFE.

En el primer trimestre del año 2024, la Superintendencia de Bancos expidió la resolución No. SB-INRE-2024-0316, a través de la cual reformó la norma de control para la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (ARLAFDT); en función de esta reforma, se fortalecieron metodologías y controles relacionados con el beneficiario final, monitoreo transaccional y procedimientos de debida diligencia, actualización de datos de clientes y monitoreo de listas de sanciones, con el objetivo de proteger a la institución de este riesgo y de otros riesgos como los reputacionales y de contagio.

De acuerdo con lo estipulado en la normativa Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA), ley que tiene la intención de prevenir la evasión fiscal en operaciones financieras de estadounidenses fuera de los Estados Unidos, nuestra Unidad de Cumplimiento participó también en la debida diligencia, monitoreo y reporte de los clientes de acuerdo con la definición y programación del cumplimiento de esta normativa.

Dentro del proceso para transparencia e intercambio de información con fines fiscales, entre los países miembros de la convención suscrita en la Sede de la Organización para la Cooperación y

Desarrollo Económico, en el Banco hemos desarrollado también políticas, procesos y procedimientos, para la oportuna entrega de la información requerida en la normativa vigente aplicable.

Continúa vigente nuestro modelo ARLAFDT, desarrollado por la Unidad de Cumplimiento en conjunto con el área de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo. El apego a los procesos contemplados en este modelo, basado en los mejores estándares internacionales, ha permitido controlar y mitigar la materialización de los eventos de riesgo y prevenir el uso de las transacciones,

los productos y los servicios de la institución como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos como el terrorismo.

Nuestro modelo de gestión está basado en tres líneas de defensa y proporciona un esquema efectivo de comunicación interna, asegurando la independencia, eficiencia y mejora continua.

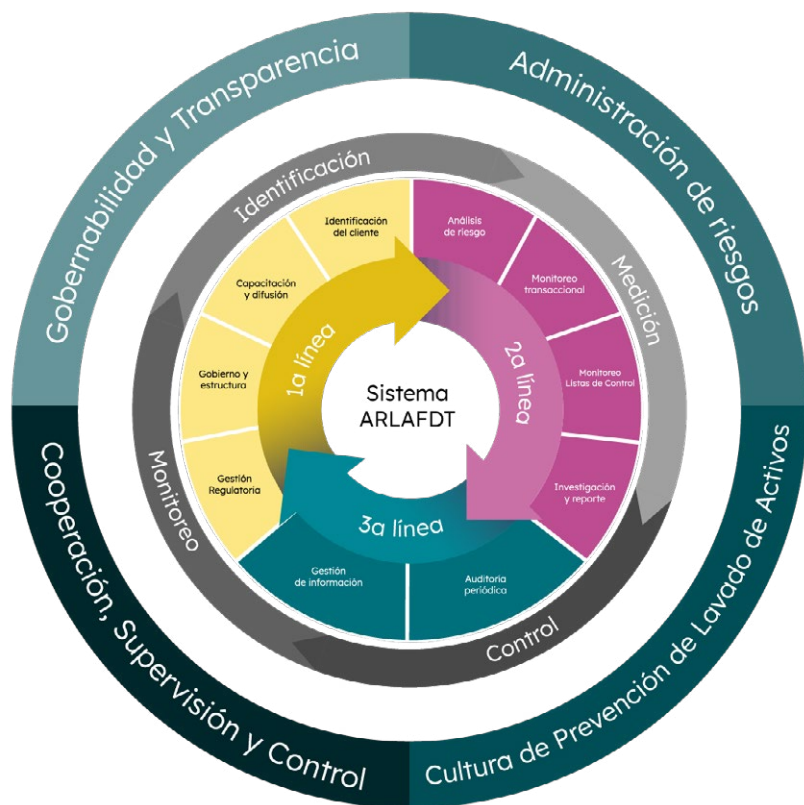
En el Banco supervisamos el modelo de gestión ARLAFDT a través del Directorio, del Comité de Cumplimiento y de la Unidad de Cumplimiento, cuya función principal es velar por el acatamiento de la normativa y

mitigación de riesgos inherentes, apoyado en herramientas tecnológicas especializadas en el monitoreo y manejo de alertas. La adecuada gestión de los procedimientos es evaluada 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 tipo de riesgo durante el periodo 2024.



Modelo de gestión de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.



Sistema Antisoborno (SGAS)

Nuestra institución está comprometida con el cumplimiento de la ley y los valores éticos, especialmente en lo relacionado con la lucha contra el soborno y la corrupción.

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

La Política del Sistema de Gestión Antisoborno es fundamental para prevenir, controlar y mitigar los riesgos de soborno y corrupción en todas nuestras actividades y así garantizar que nuestras operaciones se lleven a cabo con los más altos estándares éticos, integridad y pleno cumplimiento de la legislación vigente.

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



Nuestros valores institucionales.



El cumplimiento de los requisitos y leyes antisoborno aplicables.



La búsqueda continua del mejoramiento del Sistema de Gestión Antisoborno.



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

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

El Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), recertificado con ISO 37.001 para el período 2023 -2025, ha tenido los siguientes avances:

- Se mapearon en los procesos del Banco, aquellos riesgos relacionados con la corrupción en sus múltiples formas, lo cual incluye el soborno.
- Se hizo extensiva la toma de conciencia sobre el sistema al 100% de los colaboradores. Definimos con una periodicidad normativa anual la capacitación sobre el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.000 para el total de los colaboradores.
- La toma de conciencia acerca del Sistema ISO 37.000 de Banco, se incrementó en los proveedores en un 50% con relación al período anterior.



Durante 2024 existieron 1,489 colaboradores capacitados.

Para concienciar a todo nuestro personal, llevamos a cabo campañas internas de difusión de la información a través de correos electrónicos, la plataforma documental, la intranet y la página web institucional. Además, difundimos material educativo por medio de plataformas de mensajería y pantallas interactivas con contenido audiovisual.

Asimismo, generamos programas de capacitación, tanto presenciales, así como virtuales. Como parte de nuestro compromiso, informamos a los miembros del Directorio sobre las políticas y procedimientos que implementamos para prevenir la corrupción en la institución.

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

Colaboradores capacitados en anticorrupción 2024

	No. de colaboradores en la plantilla	No. de capacitados	(%) de capacitados
Ejecutivos	10	0	0
Gerentes	65	62	95%
Mandos medios	219	214	98%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	499	433	87%
Asistentes y auxiliares	766	688	90%
Total	1,559	1,397	90%



Canal de denuncias

Tenemos un canal de denuncias oficial destinado a que los colaboradores y otros grupos de interés puedan reportar cuestiones éticas, preocupaciones, o cualquier violación al Código de Ética y otras políticas internas relacionadas, incluyendo situaciones de soborno o discriminación.



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

Adicionalmente, está disponible otro canal de denuncias a través de la página web del Banco para facilitar la comunicación con el público externo, permitiendo la socialización de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Este enfoque transparente y accesible refleja nuestro compromiso con la rendición de cuentas y la responsabilidad ética.



Más información sobre nuestro **canal de denuncias**.



Canal de denuncias social y ambiental

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

Cada denuncia recibida es sometida a una evaluación detallada por la función de cumplimiento, siguiendo un procedimiento formal establecido. En caso de verificarse

la veracidad de la denuncia, se aplican medidas disciplinarias proporcionales, que pueden variar desde sanciones internas hasta la rescisión del contrato laboral, en estricta conformidad con nuestro Reglamento Interno. Adicionalmente, en situaciones que lo ameriten, se informa a las autoridades competentes, siempre respetando la legalidad y los protocolos aplicables.

A lo largo del año 2024, no se recibieron denuncias por medio de nuestros canales de comunicación, incluyendo la línea ética destinada a reportar casos de corrupción, discriminación u otras irregularidades. Asimismo, no se detectó ninguna situación de esta naturaleza a través de auditorías, informes de terceros o notificaciones oficiales de las autoridades.

Resultados de una cultura de cumplimiento:

En el periodo 2024 no recibimos sanciones por parte de los organismos reguladores en relación con temas de competencia desleal, prácticas monopólicas, libre competencia, información de productos y servicios, comunicaciones de marketing, ni legislación laboral.

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

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

5.2 Resguardo de la información

(GRI 3-3, 418-1)

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

Nuestra prioridad es la protección de los datos proporcionados por nuestros clientes y los generados en el marco de nuestras operaciones.

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

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

Nuestras medidas de control preventivo nos han permitido identificar que los principales vectores de ataque suelen involucrar intentos de explotar vulnerabilidades, ransomware, contenido malicioso en código, compromiso de credenciales de acceso y correos electrónicos. Estos riesgos han sido atenuados efectivamente mediante controles adecuados y una vigilancia constante.

Nuestra estrategia de seguridad de la información tiene controles sobre:

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



Mecanismos de protección ante los riesgos de seguridad

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

- Pruebas de ingeniería social periódicas (realizadas a 1500 colaboradores durante 2024 a través de campañas mensuales, con un resultado inferior al 2% de incidentes desfavorables).
- Campañas de sensibilización focalizadas a través de e-learning en materia de seguridad de la información y protección de datos personales, al 95% de los funcionarios.

Intentos de fuga de información

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

Ciberseguridad

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

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

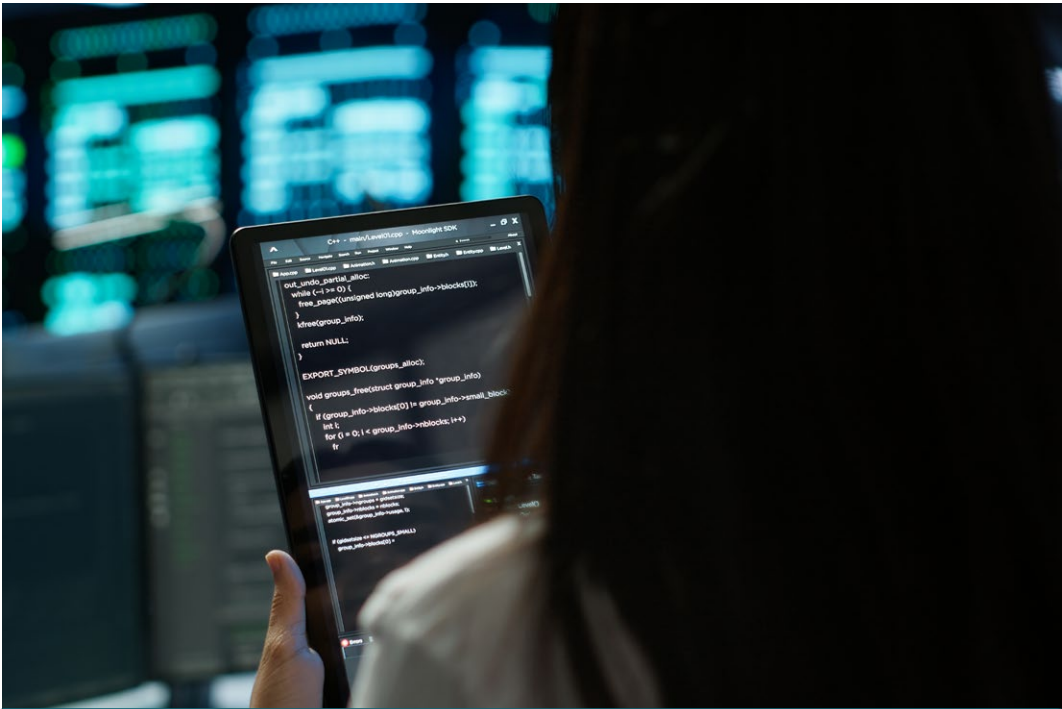
- Desarrollo de la matriz de riesgos de activos de información.
- Alineamiento estratégico del negocio para la evaluación de riesgos.
- Inventario de los activos de información, la definición de propietarios y custodios de estos activos de información.

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

Como parte del cumplimiento reglamentario, mantenemos también afianzadas y actualizadas las herramientas y controles ya implementados en materia de seguridad de la información para garantizar el cumplimiento de Resolución No. SB-2023-01901 - Reforma a la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo.

Precisamente, en función de la estrategia preventiva de Banco Bolivariano y de la efectividad de los sistemas y procesos efectuados, durante el año 2024, logramos mantenernos sin incidentes de seguridad relacionados con datos personales, este logro es el resultado directo de nuestras nuevas políticas y sistemas de protección de datos.

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



Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas	2022	2023	2024
Monto total	\$50.158,91	\$88.540,29	\$58.123,68
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente	\$37.627,10	\$75.005,08	\$42.963,60
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente	\$12.531,81	\$13.535,21	\$15.160,08

Privacidad y seguridad de datos personales

La gestión de la privacidad y seguridad de los datos personales es de vital importancia para Banco Bolivariano, ya que **representa un compromiso ético y legal con nuestros clientes y otros grupos de interés como colaboradores y proveedores.**

Para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos, hemos adoptado las mejores prácticas disponibles a nivel nacional e internacional, lo cual es un desafío de adaptación tanto interna como externa. Además, promovemos una cultura organizacional orientada hacia la conciencia y la prevención de amenazas a la privacidad, ya que en el periodo 2024 más del 95% de la totalidad de nuestros colaboradores completaron el programa de capacitación relacionado con la protección de datos a través de nuestra plataforma digital. Esto nos permite identificar y mitigar riesgos a todo nivel, asegurando así la confianza y la protección de la información.

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

En cumplimiento de la Ley Orgánica de la Ley de Protección de Datos Personales, publicada en Ecuador en 2021, y en atención a su Reglamento, expedido el 13 de noviembre de 2023 mediante Decreto Ejecutivo No. 904, mantenemos consolidados los controles que son requeridos.

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

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



Los mecanismos de privacidad y seguridad de los datos personales que el Banco Bolivariano mantiene vigentes también están enmarcados en los parámetros que brinda la norma ISO 27701:2019 (Sistema de Gestión de Información y Privacidad). Este estándar internacional, el cual es una extensión de la norma internacional de gestión de la seguridad de la información, ISO 27001, ha servido de línea base para la articulación de esfuerzos consistentes en el marco de la privacidad. Se han gestionado, además, valoraciones externas sobre los procesos y controles implementados, los mismos que han permitido diagnosticar el nivel de madurez y generar iniciativas de mejora continua.

Algunas de las cifras relevantes al respecto son:

+ de 573 mil clientes han otorgado el respectivo consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos personales.

Menos de 30 clientes se han opuesto voluntariamente las comunicaciones de marketing.

95% de cumplimiento de los requisitos establecidos por Asobanca en su Política de Protección de Datos Personales.

06

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

6.1 Experiencia

6.2 Transformación digital

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Mompiche, Ecuador

6.1 Experiencia

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

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

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

La formalización del Gobierno de Customer Experience como ente transversal responsable del despliegue de la cultura Cliente céntrico, y del diseño de la experiencia de inicio a fin, ha permitido asegurar altos niveles de satisfacción y de lealtad que permiten fortalecer el vínculo emocional con nuestros clientes.

Establecimos una hoja de ruta para mejorar el nivel de madurez en la gestión de la experiencia del cliente (CX Maturity) y hemos comenzado con el despliegue de herramientas y métodos de trabajo tales como: Arquetipos, Customer Journey Maps y Service Blueprint, entre otros, impulsando su adopción dentro de la organización para llevar a la acción la cultura centrada en el cliente y así garantizar

la entrega de una experiencia bajo los más altos estándares de calidad.

A inicios del año 2024 lanzamos la campaña *Fanáticos de la excelencia* que busca generar una comunidad de clientes para capturar sus opiniones acerca de su experiencia de servicio en las oficinas del Banco Bolivariano a nivel nacional. Los clientes ahora pueden dejar sus comentarios y recomendaciones de mejora de manera fácil y sencilla, a través de una encuesta de satisfacción, accediendo con un código QR que está visible en varios lugares dentro de las oficinas. La información obtenida de estas encuestas se convierte en el motor principal para la toma de acciones, buscando llevar la experiencia de clientes al más alto nivel de excelencia en el servicio.

Con la llegada de la transformación digital, adoptamos el marco *Dual Track*, que nos permite descubrir continuamente las necesidades de nuestros usuarios efectuando pruebas periódicas para asegurar que cada nueva funcionalidad cumpla con los estándares requeridos, garantizando una experiencia digital fácil y sencilla.

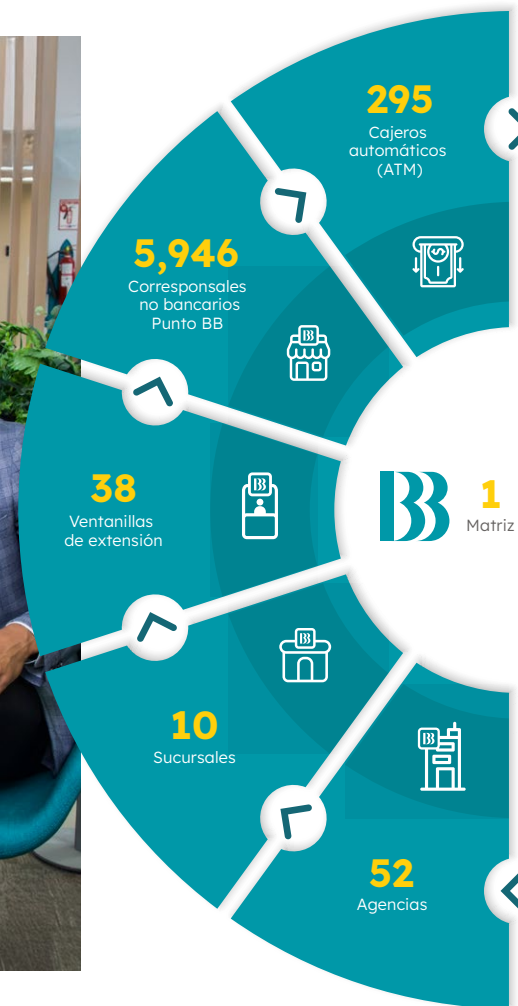
Para afianzar el compromiso de mantener una cultura Cliente céntrico, contamos con el programa de escucha al cliente Voice of Customer (VOC) que consiste en la activación de encuestas en todos los puntos de contacto en el recorrido que los clientes siguen con la marca Banco Bolivariano; los hallazgos del análisis de la retroalimentación de los clientes, acerca de sus experiencias de servicio en los diferentes frentes constituyen un insumo valioso para fortalecer nuestra oferta de valor y seguir mejorando la calidad de la experiencia brindada.



Canales

La satisfacción de nuestros clientes es nuestra máxima prioridad, por eso proporcionamos una extensa red de oficinas y puntos de atención que abarcan todo el país, además de canales remotos disponibles las 24 horas del día.

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



sat Sistema de Administración de Tesorería

24fono Banca telefónica

24online Banca en internet

24móvil Banca celular

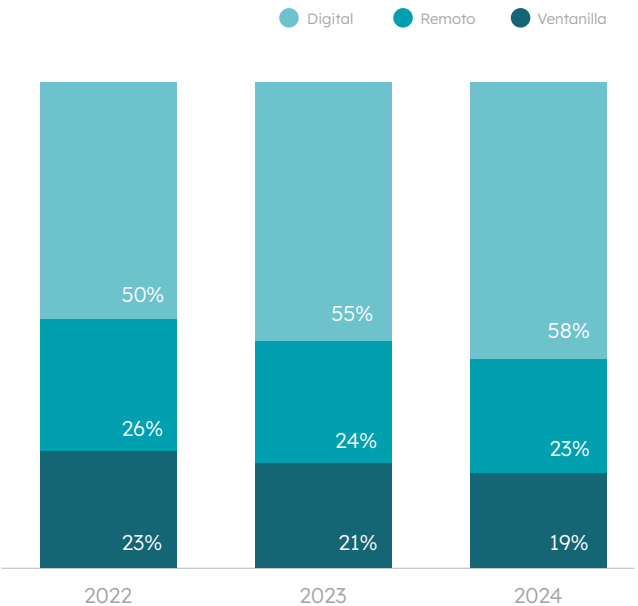
Avi24 Asesor Virtual Inteligente

24efectivo Cajeros automáticos

Punto

Participación de transacciones por canal

Los canales digitales han crecido 16 puntos porcentuales, pasando del 42% al 58% en los últimos cinco años. **En 2024 se realizaron 32 millones de transacciones monetarias por los canales virtuales (digitales), un 114% más que el 2020.**



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



Canales físicos

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

Cajeros automáticos
(ATM, por sus siglas en inglés):

Incrementamos el número de cajeros automáticos multifunción, ubicados estratégicamente en las principales oficinas y zonas de concurrencia masiva, para así disponibilizar las transacciones más utilizadas como son el retiro de efectivo, depósitos y pagos de tarjeta de crédito.



Hitos alcanzados en 2024:

33 nuevos

cajeros multifunción con tecnología de reciclaje de efectivo, optimizando el uso del dinero y reduciendo las asistencias operativas.

Pago de Bankard

Se incorporó en el menú de tarjetas de crédito la transacción Pago de Bankard, permitiendo realizar pagos de forma más fácil y segura, tan solo acercando o ingresando la tarjeta física al cajero automático, lo que redujo el tiempo de interacción usuario/ATM.

94%

de actualización del parque de cajeros automáticos obsoletos, mejorando la experiencia del usuario con equipos de última generación.

Cifras importantes:

15.6
millones de
transacciones
monetarias.

6.2
millones de USD
en cuentas de
ingreso.



Corresponsales no bancarios (CNB; Punto BB):

Alineados con la estrategia del Banco y enfocados en continuar mejorando la oferta de valor del corresponsal no bancario, **incorporamos nuevas funcionalidades en la solución web y en el aplicativo móvil para el modelo Stand Alone del CNB, entre ellos:**

- Enrolamiento digital, esto ha dinamizado el proceso de afiliación, capacitación, operación y soporte de los nuevos corresponsales bajo este esquema.
- Preparación de la transacción a través de la generación de código transaccional con tecnología de código QR para realizar procesos en los corresponsales no bancarios de forma segura y rápida.
- Comprobantes digitales en los nuevos puntos, lo que nos ha llevado a contribuir a la sostenibilidad ambiental por la reducción del uso de papel.



Cifras importantes:

5,946
puntos de atención

+1.4M
de transacciones
procesadas

Además, hemos logrado robustecer la oferta de servicios en el canal CNB, tanto en redes y cadenas como en el modelo *stand alone*, a través de nuevas recaudaciones tales como municipios, recargas y compra de paquetes con las diferentes operadoras telefónicas.

Certificados de depósitos en línea:

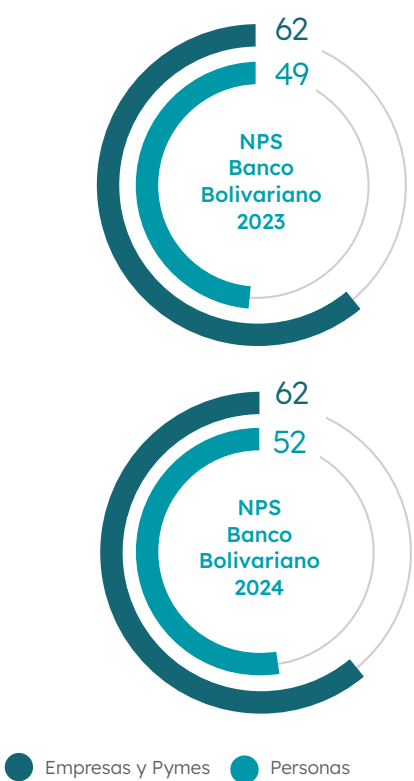
Desde el 24online/SAT, nuestros clientes jurídicos pueden ejecutar su certificado de depósito online sin la necesidad de ir al Banco. Todo el proceso es de forma digital, permitiendo realizar una proyección de la inversión en la que se visualice el rendimiento que ganará de acuerdo con el monto y tiempo a invertir a una tasa de interés preferencial para certificados online.

Indicadores de experiencia del cliente

Hemos alcanzado un indicador de recomendación neta (NPS, por sus siglas en inglés) de 52 puntos, lo que representa un aumento de 3 puntos en comparación con el año anterior, además, el nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo con sus experiencias con los canales físicos y digitales presenta resultados sobresalientes, estando por encima del 90% en el indicador de satisfacción del cliente (CSAT, por sus siglas en inglés), resaltando atributos como la facilidad de uso, la rapidez y la seguridad de las plataformas digitales.

En el año 2024, nuestro compromiso con la mejora continua de la experiencia del cliente evidenció cifras clave de gestión basadas en el indicador de recomendación neta (NPS) y de satisfacción (CSAT).

Resultados NPS 2023 y 2024



Fuente de la información:
Personas: Mediciones mensuales NPS a través de encuestas mailing a base de clientes.
Empresas y Pymes: IPSOS. Estudio de relación con clientes B2B, septiembre 2023

En 2025, continuaremos nuestra evolución para consolidarnos como una empresa Cliente céntrica. Fortaleceremos nuestra estructura de Customer Experience, estableciendo nuevos roles y escalando nuestra organización para potenciar la creación de productos, servicios y experiencias innovadoras que nos diferencien en el mercado local e internacional.

Gestión de reclamos

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

Por otra parte, durante el año 2024 se recibieron 28,160 reclamos, lo que representa el 0.004% del total de las transacciones del Banco (778,035,521):

Categoría de reclamo	2024	%
Tarjeta de crédito	13,856	49.21%
Tarjeta de débito	11,769	41.79%
Cuentas	1,509	5.36%
Internet	640	2.27%
Otros	386	1.37%
Total	28,160	100%

Prácticas de venta

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

A momento de conceder un crédito, se analiza la capacidad del deudor solicitante de cubrir con flujos propios su deuda vigente, de manera de no generar un potencial deterioro de su capacidad de pago ni comprometer su patrimonio. Realizamos un seguimiento de nuestros deudores para evaluar la evolución de su exposición con el sistema financiero. A través de estos mecanismos precautelamos la salud financiera de nuestros clientes, en función de lo cual, no se han presentado casos de incumplimiento relativos a los impactos de nuestros productos y servicios en ese aspecto

Durante el 2024, nuestra gestión se enfocó en incentivar la adopción de prácticas sostenibles a través de un plan diferido especial para la instalación de paneles solares en hogares y empresas, con un financiamiento de 60 meses y 2 meses de gracia. Para fortalecer nuestra propuesta de valor, establecimos alianzas estratégicas con comercios que ofrecen productos ecológicos y promovimos la construcción sostenible. Además, identificamos un mercado objetivo de clientes de alto valor, facilitando su acceso mediante planes de pago diferido. Como resultado, logramos que 10 tarjetahabientes financiaran la compra de paneles solares y habilitamos el plan en 8 establecimientos a nivel nacional. Nuestra gestión también incluyó la negociación de comisiones especiales con aliados estratégicos para ofrecer soluciones adaptadas a la situación del país, fomentando la empatía y respondiendo a los desafíos actuales.



De cara al 2025, nuestra prioridad será la virtualización de la tarjeta Visa Débito, alineándonos con las tendencias digitales y la mejora de la experiencia del cliente.

Caja Verde

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

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

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



Entre sus resultados más importantes se encuentran:

5 transacciones

Los clientes pueden realizar fácilmente hasta cinco transacciones que incluyen, entre otras, el pago de tarjetas de crédito y servicios básicos.

66 puntos

de atención disponibles

47,719

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

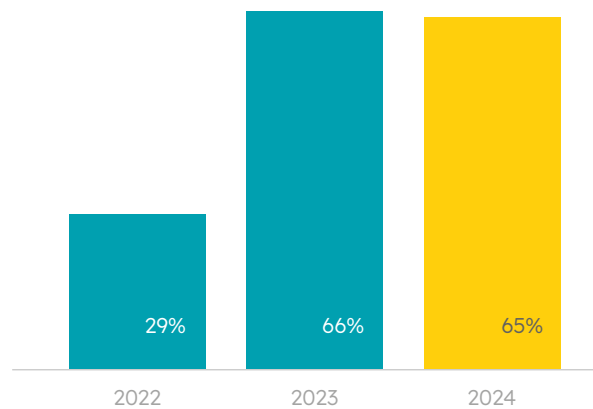
Constituye

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

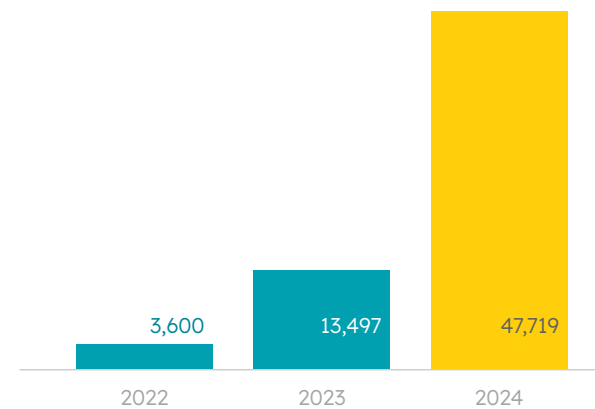


En 2024 superamos la meta de incrementar en un 20% el número de transacciones realizadas a través de esta alternativa basándonos en el promedio del 2023, llegando a un crecimiento del 254%.

Número de oficinas con Caja Verde



Transacciones promedio por mes en Caja Verde



6.2 Transformación digital

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

Al igual que en todo el sector financiero, nuestros clientes también han aumentado su uso de canales digitales. Este incremento se debe a la conveniencia, seguridad y rapidez que ofrece la tecnología para realizar sus transacciones.

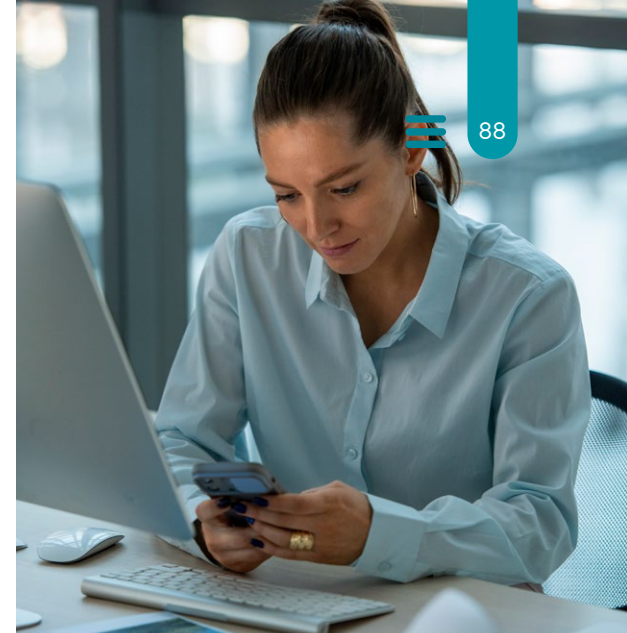
También brindamos la oportunidad de disfrutar de una experiencia totalmente digital en la contratación y operación de productos mediante nuestro proceso de onboarding para personas naturales. Esto incluye servicios como Credimax Online, inversiones, apertura de cuenta, referencias bancarias y las cuentas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

Los medios de comunicación y atención al cliente se han ampliado para ofrecer información y asistencia a través de plataformas como Facebook Messenger, Instagram y WhatsApp. Además, seguimos

utilizando métodos tradicionales como SMS, correo electrónico y notificaciones push dentro de nuestra aplicación.

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

Dentro de nuestras iniciativas de educación financiera, está el difundir contenido que fomente el uso de canales digitales. Esto abarca la publicación de mensajes en nuestras redes sociales sobre medios de pago digitales en los cursos destinados a jóvenes y adultos.



El 69% de las operaciones de crédito de **libre destino** que se otorgaron en el 2024 fueron en línea.

 Más información al respecto puede ser encontrada en el capítulo de **Impacto en la comunidad: Educación financiera.**

Destacamos, del uso de los canales digitales en 2024, los siguientes aspectos:

La banca móvil y banca por internet, representaron el **88% de las transacciones** a través de los diferentes canales de la institución.

En canales digitales se realizaron **329 millones de transacciones**, un 32% más que en 2024.

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

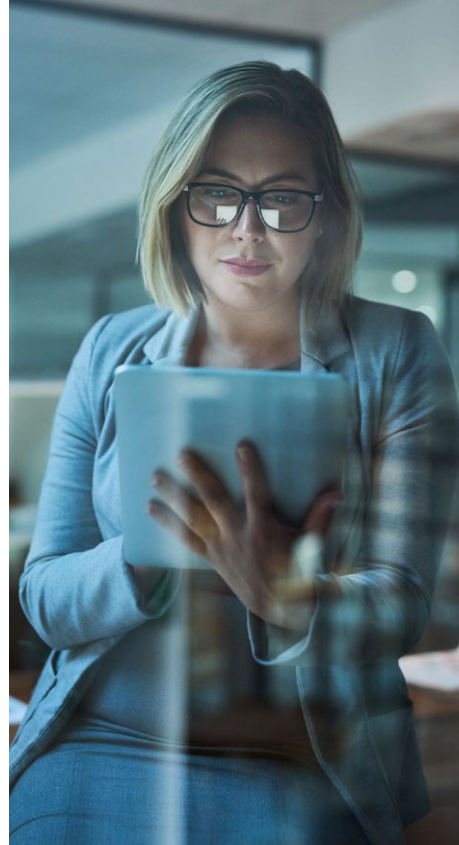
Robótica de Procesos (RPA)

El modelo operativo de Banco Bolivariano continúa transformándose para servir mejor a los clientes. Incorporamos el uso de tecnología RPA para satisfacer de manera efectiva los requerimientos de los clientes y garantizar que los procesos sean más eficientes. En total se han implementado 15 robots ATA (asistentes de tareas automatizadas), de los cuales el 80% impacta directamente al cliente.

Durante estos dos años, los robots han realizado 774,513 procesamientos, sean estos: aplicaciones de pagos, gestiones de casos de órdenes judiciales, transferencias, solicitudes de información, entre otros. Esto ha permitido mejorar la eficiencia, **reduciendo los tiempos de entrega a los clientes en un 64% (en promedio).**

Como un hito relevante del trabajo colaborativo, la célula operativa entregó el primer robot a otra área, siendo esta la de Riesgos Integrales. El objetivo de la implementación del robot fue realizar acuerdos de pagos para responder oportunamente a los clientes. Con la incorporación del ATA BOT en el proceso, los acuerdos de pago se entregan un 90% más rápido.

La implementación de técnicas de robótica de procesos (RPA) ha permitido agilizar la atención.



Como un hito relevante del trabajo colaborativo, la célula operativa entregó el primer robot a otra área, siendo esta la de Riesgos Integrales. El objetivo de la implementación del robot fue realizar acuerdos de pagos para responder oportunamente a los clientes. Con la incorporación del ATA BOT en el proceso, los acuerdos de pago se entregan un 90% más rápido.

La implementación de técnicas de robótica de procesos (RPA) ha permitido agilizar la atención.

Algunos ejemplos:

Gestión de casos de órdenes judiciales: ha procesado 463,000 casos que permiten atender los requerimientos del ente de control y dar respuesta a los clientes.

Marcaciones de transacciones por prevención de fraudes: se aplicaron en 97,000 registros, a fin de evitar pérdidas para nuestros clientes.

Acreditación de puntos: alrededor de 48k puntos para el uso de nuestros clientes.

Abonos de cartera: se aplicaron 15,000 pagos de operaciones conforme a las instrucciones de los clientes.

Contracargos: 10,000 aplicados para dar respuesta al pedido del cliente por los contracargos de tarjetas de crédito.

Nuestra transformación no se detiene, en 2024 incluimos también el uso de Power Platform. Esta suite de herramientas permite construir soluciones integrales y escalables que aportan a la sostenibilidad, reduciendo el empleo de impresiones. Se han incluido 44 tipos de requerimientos para atender mediante la plataforma.

Entre algunos de los beneficios para nuestros clientes están:

- Prioriza la atención por segmento asegurando una experiencia diferenciadora.
- Certificados generados con firma electrónica y entrega directa al correo electrónico del cliente.
- El cliente puede elegir la agencia de su preferencia para retiro de certificados (físicos).
- Se envía notificación automática cuando el requerimiento ha sido procesado.

Para 2025, reiteramos nuestros esfuerzos para seguir transformando nuestro modelo operativo, a fin de garantizar la experiencia de nuestros clientes apoyados con la **inclusión de nuevas tecnologías que permitan mejorar los tiempos de atención y contribuyan a la optimización de los recursos.**

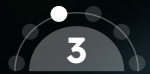


07

EXPERIENCIA DE EQUIPO

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

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Los Frailes, Parque Nacional Machalilla, Ecuador

7.1 Demografía

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

Un año más reafirmamos nuestro sólido **compromiso hacia nuestros colaboradores.**

Al finalizar el año 2024, nuestra plantilla laboral estaba conformada por 1,586 colaboradores, de los cuales un 54.28% son mujeres. El 99.2% de ellos poseen contratos indefinidos, lo cual significa que solo un 0.8% colabora con la institución bajo un esquema temporal. Asimismo, todos desempeñan sus funciones bajo un esquema de jornada completa y ninguno está sindicalizado.

Conformación de la plantilla laboral

Indicadores	2022	2023	2024
Total de colaboradores	1,536	1,551	1,586
Mujeres (%)	55.5%	55.1%	54.3%
Contrato indefinido (%)	99.7%	99.6%	99.2%
Contrato temporal (%)	0.3%	0.4%	0.8%
Jornada completa (%)	100.0%	100.0%	100.0%



Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo

Indicadores	<30 años		30-50 años		>50 años		Porcentaje de mujeres (%)
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos					4	6	40.0%
Gerentes			12	15	26	13	57.6%
Mandos medios	1	3	98	63	36	17	61.9%
Analistas, ejecutivos y oficiales	46	64	190	193	8	12	47.6%
Asistentes y auxiliares	207	184	220	125	13	30	56.5%
Total	254	251	520	396	87	78	54.3%



En 2024 sumamos nuevos colaboradores como parte del crecimiento y desarrollo de nuestra empresa, en respuesta a la rotación natural, que sigue siendo muy baja, y a la creación de nuevas plazas de trabajo por el proceso de transformación digital.

Además, durante el año 2024, el número de empleados de terceros que han sido asignados a trabajar en las instalaciones de Banco Bolivariano alcanza los 457, de los cuales el 23% son mujeres.

Durante el año, continuó el Programa Impulsor de Talentos (PIT), con la rotación de nuestros trainees por cinco áreas de la institución, en las que siguieron desarrollando habilidades, adquiriendo conocimientos y logrando un entendimiento integral del negocio.

Nuevos ingresos de colaboradores (total del año)

Indicador	2022	2023	2024
No. ingresos mujeres	149	107	118
No. ingresos hombres	127	101	114
Total	276	208	232

Egresos de colaboradores (total del año)

Indicador	2022	2023	2024
Voluntarios -total	191	142	122
Voluntarios mujeres	97	81	64
Voluntarios hombres	94	61	58
Involuntarios - total	74	53	81
Involuntarios mujeres	37	24	51
Involuntarios hombres	37	29	30
Total	265	195	203

Tasa de rotación (promedio mensual)

Categoría	2022	2023	2024
Voluntaria	1.1%	0.8%	0.8%
Involuntaria	0.3%	0.2%	0.3%
Total	1.4%	1.0%	1.1%

7.2 Diversidad e inclusión

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

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

Siguiendo lo dispuesto en nuestro Código de Ética y en nuestra Política de Igualdad de Oportunidades, rechazamos categóricamente cualquier forma de hostigamiento y discriminación basada en atributos o características personales. En caso de que se produzca alguna situación de este tipo, alentamos permanentemente a nuestros colaboradores a informar a sus superiores o a utilizar nuestro canal interno de denuncias. Como institución, estamos comprometidos con responder de manera rápida y efectiva para abordar cualquier situación de este tipo. Es importante acotar que durante el año no se reportó ningún caso de discriminación.

Nuestro compromiso con la conciliación entre la vida profesional y personal es fundamental para el desarrollo equitativo de oportunidades, incluyendo el ejercicio de permisos de paternidad y maternidad. Al finalizar el año 2024, un total de 34 colaboradoras y 22 colaboradores tomaron su licencia correspondiente, observándose un índice de reincorporación del 100% en mujeres y en hombres. Asimismo, con respecto a los colaboradores que ejercieron su maternidad o

paternidad durante 2023, un 100% de mujeres y un 85% de hombres continúan siendo parte de la institución al cierre de 2024.

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

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

Salarios y remuneraciones 2024

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

La contraprestación de nuestros colaboradores también incluye beneficios adicionales como: subsidios de alimentación, bonificaciones por antigüedad, uso de guardería y descuentos en pensiones de educación escolar de los hijos y hermanos de los colaboradores.

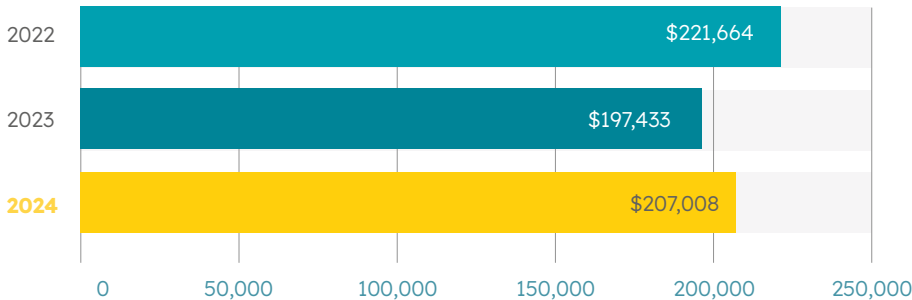
7.3 Capacitación y desarrollo de carrera

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

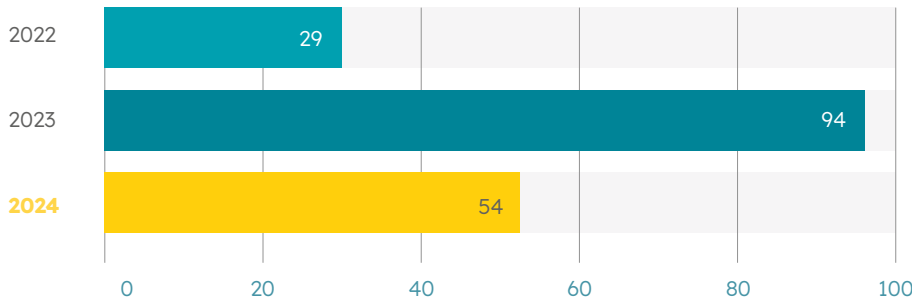
Queremos contribuir al máximo el potencial de nuestros colaboradores, **ofreciéndoles una amplia gama de programas de capacitación.**

Durante el año 2024, implementamos un total de 54 programas de capacitación, lo que dio como resultado un promedio de 22.30 horas de formación por colaborador. Para este propósito, asignamos un presupuesto de USD 207,008.61.

Inversión en capacitación (USD)



Número de programas de capacitación



Nuestros programas de formación abarcan diferentes habilidades, tanto transversales como específicas por puesto. También mantenemos convenios con universidades que permiten a nuestros colaboradores acceder a estudios de pregrado y posgrado con descuentos especiales.

Colaboradores capacitados	No. de asistentes	Hombres	(%)	Mujeres	(%)	No. total de horas	Cantidad de horas/ participante
Ejecutivos	10	6	60%	4	40%	306	30.6
Gerentes	65	27	42%	38	58%	2,272	35.0
Mandos medios	219	84	38%	135	62%	5,997	27.4
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	499	263	53%	236	47%	13,009	26.1
Asistentes y auxiliares	766	336	44%	430	56%	13,177.44	17.2
Total	1,559	716	46%	843	54%	34,762	22.3



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

No. de colaboradores capacitados

- 156 SARAS
- 32 Finanzas sostenibles y/o productos verdes
- 74 Talleres relacionados con clima y naturaleza

Evaluaciones de desempeño

El personal de Banco Bolivariano participa en evaluaciones anuales mediante un proceso formal de medición del desempeño, el que está perfectamente alineado con la estrategia de talento humano. Estas evaluaciones permiten una gestión efectiva de las competencias y fomentan el desarrollo profesional.

En 2024, el 91.6% de nuestros colaboradores fue evaluado.

Aquellos empleados contratados durante el último semestre del 2024 no participaron en el proceso, ya que uno de los requisitos es haber trabajado al menos seis meses en la institución.

Categoría profesional	No. total, de colaboradores en 2024	No. colaboradores evaluados en 2024	(%) de colaboradores evaluados en 2024
Ejecutivos	10	0	0%
Gerentes	61	41	67%
Mandos medios	219	187	85%
Analistas, ejecutivos y oficiales	470	439	93%
Asistentes y auxiliares	733	701	96%
Total	1,493	1,368	91.6%



El número de colaboradores evaluados 2024 se distribuye de la siguiente manera:

Categoría profesional	No. total de colaboradores	Sexo		No. colaboradores evaluados	Sexo		Porcentaje (%)	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	10	6	4	0	0	0	0.0%	0.0%
Gerentes	61	26	35	41	18	23	69.2%	65.7%
Mandos medios	219	84	135	187	77	110	91.7%	81.5%
Analistas, ejecutivos y oficiales	470	245	225	439	239	200	97.6%	88.9%
Asistentes y auxiliares	733	319	414	701	305	396	95.6%	95.7%
Total	1,493	680	813	1,368	639	729	94.0%	89.7%

Los mecanismos utilizados para llevar a cabo la evaluación del desempeño incluyen la autoevaluación referencial realizada por el propio colaborador, así como una evaluación realizada por su jefe inmediato. Nuestro enfoque de desarrollo de carrera se fundamenta en la orientación al logro y en la consecución de resultados. Aquellos que cumplen y superan los parámetros establecidos para su perfil de cargo son considerados para promociones a nivel gerencial y ejecutivo, sin importar su género.

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

Ascensos o promociones internas

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



Categoría profesional	No. total de colaboradores	Sexo		No. colaboradores evaluados	Sexo		Porcentaje (%)	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	10	6	4	0	0	0	0.0%	0.0%
Gerentes	66	28	38	3	2	1	7.1%	2.6%
Mandos medios	219	84	135	29	17	12	20.2%	8.9%
Analistas, ejecutivos y oficiales	512	267	245	44	19	25	7.1%	10.2%
Asistentes y auxiliares	779	340	439	45	21	24	6.2%	5.5%
Total	1,586	725	861	121	59	62	8.1%	7.2%

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

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 nuestra institución, disponemos de un sólido sistema de gestión de seguridad y salud que abarca políticas, lineamientos claros, actividades de control y monitoreo, así como programas de formación y sensibilización.

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

Nuestro equipo de seguridad y salud ocupacional lleva a cabo además identificaciones y evaluaciones periódicas de riesgos, utilizando un proceso analítico que prioriza el control y la mitigación de los riesgos identificados. Esto incluye visitas regulares a las distintas oficinas. Asimismo, mediante la elaboración del plan anual de seguridad y salud ocupacional, se establecen actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables. Periódicamente, también se actualiza la matriz de riesgos laborales que es presentada al [Ministerio de Trabajo](#).

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

Cada dos años se constituyen organismos paritarios de varios tipos, de acuerdo con la cantidad de colaboradores en las oficinas. Coexisten órganos como el Comité

y el delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo y estos son registrados en la [plataforma SUT del Ministerio de Trabajo](#). Su función principal es promover campañas de salud y vigilar el cumplimiento operativo de normas de prevención de riesgos laborales. La principal responsabilidad nacional sobre las acciones corresponde a los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo, los que sesionan cada dos meses.

Cada año capacitamos a nuestros colaboradores en seguridad y salud ocupacional, además de la información ofrecida durante la inducción inicial.

Esto se complementa con **campañas de sensibilización a través de diversos canales**, centrándonos especialmente en la prevención de riesgos.



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

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

En el ámbito de la salud, organizamos jornadas de inmunización contra la influenza, donación de sangre, exámenes visuales y prevención de cáncer cervicouterino y de mama. Complementamos estas acciones con visitas periódicas de inspección general, señalización adecuada, difusión del Reglamento de Higiene y Seguridad, y simulacros de evacuación, asegurando así un entorno seguro y saludable para todos.

46	53.3
Capacitaciones y talleres presenciales	horas totales
23	21.5
Capacitaciones virtuales	horas totales
52	1.2
Simulacros	horas totales

Indicadores de seguridad y salud ocupacional

Indicador	2022	2023	2024
Número de accidentes (sin accidentes in itinere)	3	3	2
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0
Número de días perdidos	31	15	6
Días ausentes reportados a la autoridad	9,235	6,120	6,118
Total de horas trabajadas	3,104,354.6	3,123,861.9	3,165,392.4
Número de empleados en plantilla en el año	1,536	1,551	1,586
Tasa de ausentismo	2.4	1.6	1.5
Tasa de riesgo	10.3	5.0	3.0

Nota (GRI 2-4): Reexpresión de información del periodo 2022-2024, se considera la presentación de datos en función de lo establecido en el Art. 57 de la Resolución No. C.D. 513 correspondientes al Reglamento del Seguro General de Riesgos del Trabajo.

7.5 Clima laboral

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

Junto con los beneficios especificados en cuanto a formación y bienestar, ofrecemos otros complementarios como préstamos y anticipos salariales, bonificaciones por antigüedad y remuneración variable en algunos perfiles por el tipo de funciones.

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

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

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

- **Buscar calidad y excelencia en todo lo que se hace.**

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

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

- La experiencia de las personas y su nivel de compromiso son importantes.
- **Se estimula y reconoce la innovación en la organización.**

- Se brinda retroalimentación continua y se promueve el desarrollo de competencias.
- Se desarrollan acciones que contribuyen positivamente con la comunidad.





08

IMPACTO EN LA COMUNIDAD: **EDUCACIÓN FINANCIERA**

8.1 Nuestro compromiso

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Galapagos, Ecuador

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

8.1 Nuestro compromiso

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

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

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



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

Somos parte del [Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad \(CERES\)](#), órgano que otorga el [Distintivo ESR®](#) - Empresa Socialmente Responsable. En 2021 fue la primera edición en Ecuador, se reconocieron a 21 empresas. En 2022, durante la segunda edición, el número de empresas premiadas creció a 42, y en 2023, en la tercera edición, fuimos una de las 55 empresas reconocidas como socialmente responsables. En esta [cuarta edición](#) y por segundo año consecutivo, hemos sido parte de las 68 empresas en recibir el distintivo en Ecuador.



Aula BB

Tenemos un programa de educación financiera propio: Aula BB, el cual cumplió diez años de existencia en 2024 y está diseñado para brindar educación financiera para todos; es decir, abarca a públicos meta y participantes externos, que van desde niños en edad escolar hasta adultos mayores, así como internos, lo cual involucra a los colaboradores del Banco. Ofrece una variedad de sesiones formativas tanto virtuales como presenciales, además del envío mensual de boletines electrónicos y la difusión de mensajes en redes sociales.

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

Aula BB
Educación Financiera



Los objetivos específicos de este programa son:

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

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

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

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

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

Programa Tus Finanzas

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

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



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

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

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

En 2024 logramos un alcance total de **32,370,139 impresiones**, a través de actividades virtuales y presenciales.

Mecanismo	Categoría	Segmento de capacitados	Alcance total
Institucional (Aula BB)	Actividades presenciales	Niños escolares (5 a 8 años)	7,410
		Preadolescentes (9 a 12 años)	6,066
		Jóvenes (13 a 17 años)	3,378
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	2,465
		Adultos (25 a 64 años)	349
		Adultos mayores (+65 años)	432
		Colaboradores	55
	Medios digitales	Correos electrónicos base de clientes Banco Bolivariano	7,692,482
	Publicaciones en redes sociales	Facebook	12,417,995
		Twitter	6,452,071
		LinkedIn	5,671,488
Asociativo (Tus Finanzas)	Prensa	Publicaciones	90,000
	Radio	Informativo	1,056
	Medios digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	8,662
	Prensa	Prensa	36,385
	Total gestión (alcance) 2024		32,370,139

Capacitaciones presenciales y virtuales

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

Con el apoyo de Aval, se logró un alcance de **20,100 personas a través de 212 actividades presenciales y virtuales.**

A continuación, se detallan nuestras actividades realizadas por Banco Bolivariano con el apoyo de Aval en 2024:

Segmento de capacitados	Temática	Cantidad de charlas y talleres	Alcance total
Niños escolares (5 a 8 años)	Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando	78 charlas en escuelas de Quito	7,410
Preadolescentes (9 a 12 años)	Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando	41 charlas en escuelas de Quito	6,066
Jóvenes (13 a 17 años)	• Cuidando nuestro entorno estamos ahorrando • Consumo responsable, • Entendiendo el manejo del dinero.	49 charlas en escuelas de Quito	3,378
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	• Manejo de crédito • Planificación • Ahorro • Medios de pago • COSEDE	13 charlas en universidades de Quito y Quevedo	2,465
Adultos (25 a 64 años)	• Planificación y presupuesto • Planificación • Ahorro • Medios de pago • COSEDE	12 talleres en Quito, Santo Domingo y Manta	349
Adultos mayores (>65 años)	• Prevención del riesgo financiero • Medios de pago electrónico • COSEDE	17 talleres en Quito	432



Boletín electrónico

Bajo el esquema asociativo, enviamos mensualmente boletines electrónicos a nivel nacional. En 2024, se enviaron doce boletines enfocados en las siguientes temáticas:

Hasta diciembre de 2024, el crecimiento del alcance del boletín mensual correspondiente a cada auspiciante fue de 800 suscriptores nuevos.

Mes	Tema
Enero	Un año creativo en las finanzas.
Febrero	Finanzas compartidas en pareja, familia o amigos.
Marzo	Protege tu dinero, asegura tu futuro.
Abril	El crédito te va a acompañar toda tu vida
Mayo	Finanzas y género.
Junio	La tecnología como herramienta para impulsar tus finanzas.
Julio	Tiempo libre, sinónimo de aprendizaje y recarga.
Agosto	Formas de invertir tu dinero.
Septiembre	No tengas miedo a creer en tus ideas financieras.
Octubre	El ahorro, tu punto de partida para ¡ganar!
Noviembre	¿Cierra de año desordenado?
Diciembre	Planea tu 2025.



Programas complementarios



Para fortalecer las capacidades de los profesionales de las organizaciones que utilizan servicios de Banco Bolivariano, les entregamos programas de educación financiera que son impartidos por nuestros empleados a través de charlas de una hora de duración.

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

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



09

DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE

- 9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos
- 9.2 Productos con criterios ambientales
- 9.3 Productos con criterios sociales

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos

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

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

Como entidad financiera, entendemos que las actividades de nuestros clientes pueden generar impactos ambientales y sociales adversos, lo que podría afectar el medio ambiente y las condiciones de vida.

Trabajamos en conjunto con nuestros clientes para identificar y mitigar cualquier posible riesgo ambiental o social vinculado a sus operaciones, promoviendo así un crecimiento económico responsable.

En este contexto, el Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) desempeña un papel clave, proporcionando herramientas dentro del proceso de evaluación crediticia para identificar y gestionar los riesgos asociados a las actividades financiadas. Esto permite anticipar y prevenir posibles impactos negativos, asegurando el cumplimiento de la normativa aplicable a cada sector y fomentando prácticas sostenibles alineadas con las [Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional](#) (IFC, por sus siglas en inglés).

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

- El Manual SARAS, que establece directrices, pasos a seguir y responsabilidades para su correcta aplicación.
- La lista de exclusión, que define las actividades no financiables.

El SARAS se aplica de manera integral en las solicitudes de crédito dirigidas a los clientes de la Banca Comercial, abarcando los segmentos de Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme), Empresarial y Corporativo (incluyendo a Gran Corporativo).

El proceso inicia con la categorización de cada operación crediticia, considerando factores clave como el sector de actividad del cliente, el tamaño de la empresa, su ubicación, el monto y plazo del crédito, así como el destino de los fondos. En los casos de alto riesgo, se realizan debidas diligencias y se establecen compromisos de cumplimiento con monitoreo periódico.

Cientes categorizados en 2024	148
Cientes evaluados mediante debidas diligencias	63
Monto total de operaciones evaluadas bajo el SARAS (USD millones)	412,142,311.3



Durante 2024, en Banco Bolivariano categorizamos 148 clientes, cuya financiación representó un total de USD 412.14 millones.

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

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

Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

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

Por otro lado, no hemos incurrido en pérdidas monetarias durante el período de reporte, como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos hipotecarios discriminatorios.

9.2 Productos con criterios ambientales

(GRI 3-3, FS7, FS8)

(SASB FN-CB-240a.1)

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

Como entidad financiera, entendemos que las actividades de nuestros clientes pueden generar impactos ambientales y sociales adversos, lo que podría afectar el medio ambiente y las condiciones de vida.



credimax
Crédito Verde



Dirigido a personas naturales, para financiar la compra de equipos de alta eficiencia energética, generación de energía renovable y para la adquisición de viviendas a través de proyectos que cuenten con una certificación de construcción sostenible (permiten disminuir el consumo de agua y energía eléctrica, contribuyendo a la reducción de impactos al medio ambiente).

crediPLUS
Crédito Verde



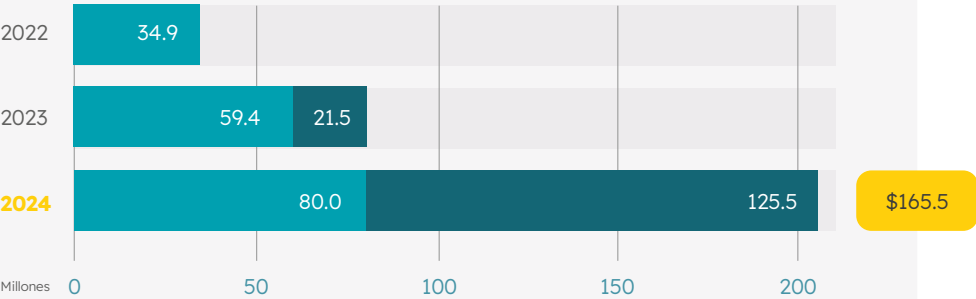
Es un crédito que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos, tecnologías eficientes y proyectos que generen eficiencia en el uso de recursos e insumos, para reducir sus impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.



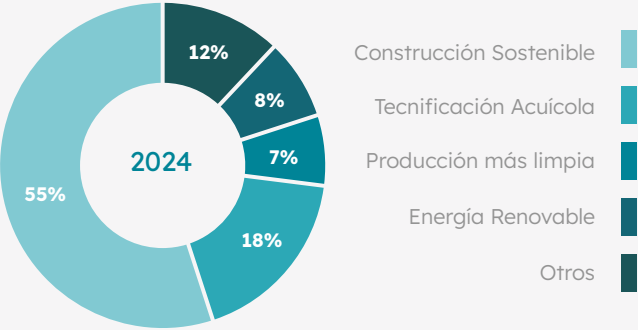
Evolución de los productos con criterios ambientales

Indicadores	2022	2023	2024
Número de operaciones de créditos verdes en el año	40	63	90
Monto de créditos verdes entregado en el año (USD millones)	34.9	59.4	80.0
Saldo de créditos verdes a cierre de año (USD millones)	56.8	101.9	153.9
Cartera improductiva	0.0%	0.0%	0.0%

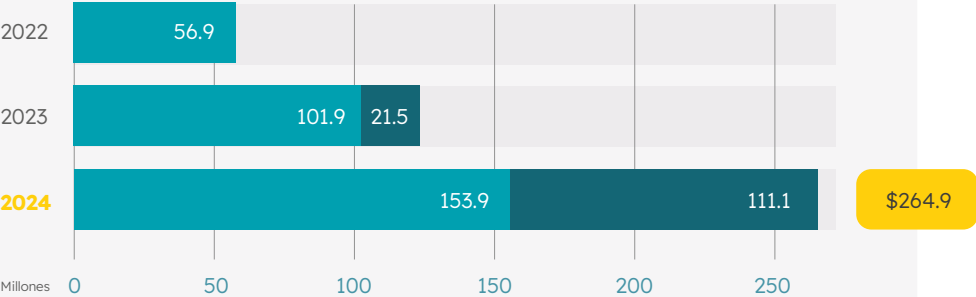
Colocación histórica de productos con criterios ambientales



Destinos de financiamiento a través de productos con criterios ambientales



Evolución de la cartera de productos con criterios ambientales



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

Este programa está alineado con nuestro producto de crédito verde, con el que **hemos acompañado a más de 25 proyectos, en 8 ciudades diferentes, de los cuales 15 han recibido un apoyo económico para la gestión de la certificación EDGE.**

Proyectos de construcción sostenible



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

La razón de ser del financiamiento sostenible es generar impactos positivos, por lo que nos enorgullece demostrar cómo nuestro portafolio de créditos verde y azul se traduce directamente en resultados ambientales significativos, tal como se detalla a continuación por categoría:



Impactos del portafolio

Crédito verde



30,339 ton
Desechos evitados



9,78 M gal
Diésel ahorrado



185 M m³
Agua ahorrada



375,477 m²
Construcción certificada



1,194 ha
Banano orgánico



14,947 MWh
Energía generada



110 MWh
Energía ahorrada

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

Impactos del portafolio

Crédito azul



415,831 ton
Producción sostenible



179,678m³
Agua tratada

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

A un año de su emisión, presentamos el segundo Reporte del bono azul, alineado con los Principios de Bonos Verdes (2021) de la ICMA. A través de este documento verificamos la colocación total de los fondos y destacamos su impacto en proyectos que impulsan una economía baja en carbono. Hemos gestionado la adecuada colocación de los fondos del bono azul en dos categorías principales de proyectos: Mariscos sostenibles y Gestión del agua y las aguas residuales.



 Consulta nuestro **Segundo Reporte Bono Azul**



El 6 de noviembre de 2024 organizamos un taller dirigido a clientes denominado El sector acuícola, una potencia de la naturaleza como parte de las acciones de promoción del bono azul.

Un espacio para promover la acuicultura sostenible y el cuidado de los ecosistemas, así como para generar consciencia de la íntima conexión de la industria con la naturaleza y la biodiversidad.

El taller permitió también seguir fortaleciendo relaciones con clientes y colaboradores, y posicionándonos como líderes nacionales en sostenibilidad.

9.3 Productos con criterios sociales

(FS7)

(SASB FN-CB-240a.1)

Como entidad financiera, reconocemos que nuestro impacto social abarca tanto a productos de ahorro como a productos de crédito.

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

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

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



Ahorro



cuenta**MÁS+**



(Ahorro programado)

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

cuenta**Kids**



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

cuenta**Joven**



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

Evolución de los productos sociales de ahorro

Indicadores	2022	2023	2024
Valor de los depósitos Cuenta Más+ (de ahorro programado; USD millones)	36.3	38.4	43.1
Número de clientes Cuenta Más+ (de ahorro programado)	99,982	116,129	132,340
Valor de los depósitos Cuenta Kids (USD millones)	5.3	4.5	4.4
Número de clientes Cuenta Kids	7,557	7,256	7,028
Valor de los depósitos Cuenta Joven (USD millones)	7.5	7.8	7.4
Número de clientes Cuenta Joven	11,313	11,638	12,161





Crédito

credimax Mujer

Oferta segmentada de crédito de consumo de libre destino dirigida para las mujeres a través del canal en línea o presencial.

credimax Educativo

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

Evolución de Credimax Mujer

Indicadores	2022	2023	2024
Monto de Credimax Mujer entregado en el año (USD millones)	10.7	8.0	21.8
Cantidad anual de operaciones de Credimax Mujer	1,332	1,105	2,465

Evolución de Credimax Educativo

Indicadores	2022	2023	2024
Monto de Credimax Educativo entregado en el año (USD millones)	0.8	1.2	1.1
Número de clientes de Credimax Educativo	55	74	73
Saldo de Credimax Educativo a cierre de año (USD millones)	2.3	2.4	2.6



Crédito

credimax

Hipotecario

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

Crédito a pymes

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

Evolución de Credimax Hipotecario

Indicadores	2022	2023	2024
Monto de crédito de vivienda entregado en el año (USD millones)	51.3	43.9	60.4
Número de clientes de crédito de vivienda	263	230	341
Saldo de crédito de vivienda a cierre de año (USD millones)	93.4	107.6	134.04

Evolución de créditos a pymes

Indicadores	2022	2023	2024
Monto de crédito entregado a la cadena de valor de los clientes corporativos y empresariales (USD millones)	305.46	285.93	267.71
Saldo de crédito entregado a la cadena de valor clientes corporativos y empresariales a cierre de año (USD millones)	69.95	67.19	77.58
Número de clientes de crédito entregado a la cadena de valor de clientes corporativos y empresariales	1,044	881	703

Crédito

credirol

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

Evolución de Credirol

Indicadores	2022	2023	2024
Crédito de nómina entregado a empleados de compañías con crédito corporativo o empresarial (USD millones)	9.03	4.82	9.08



Otros productos que generan impacto social

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

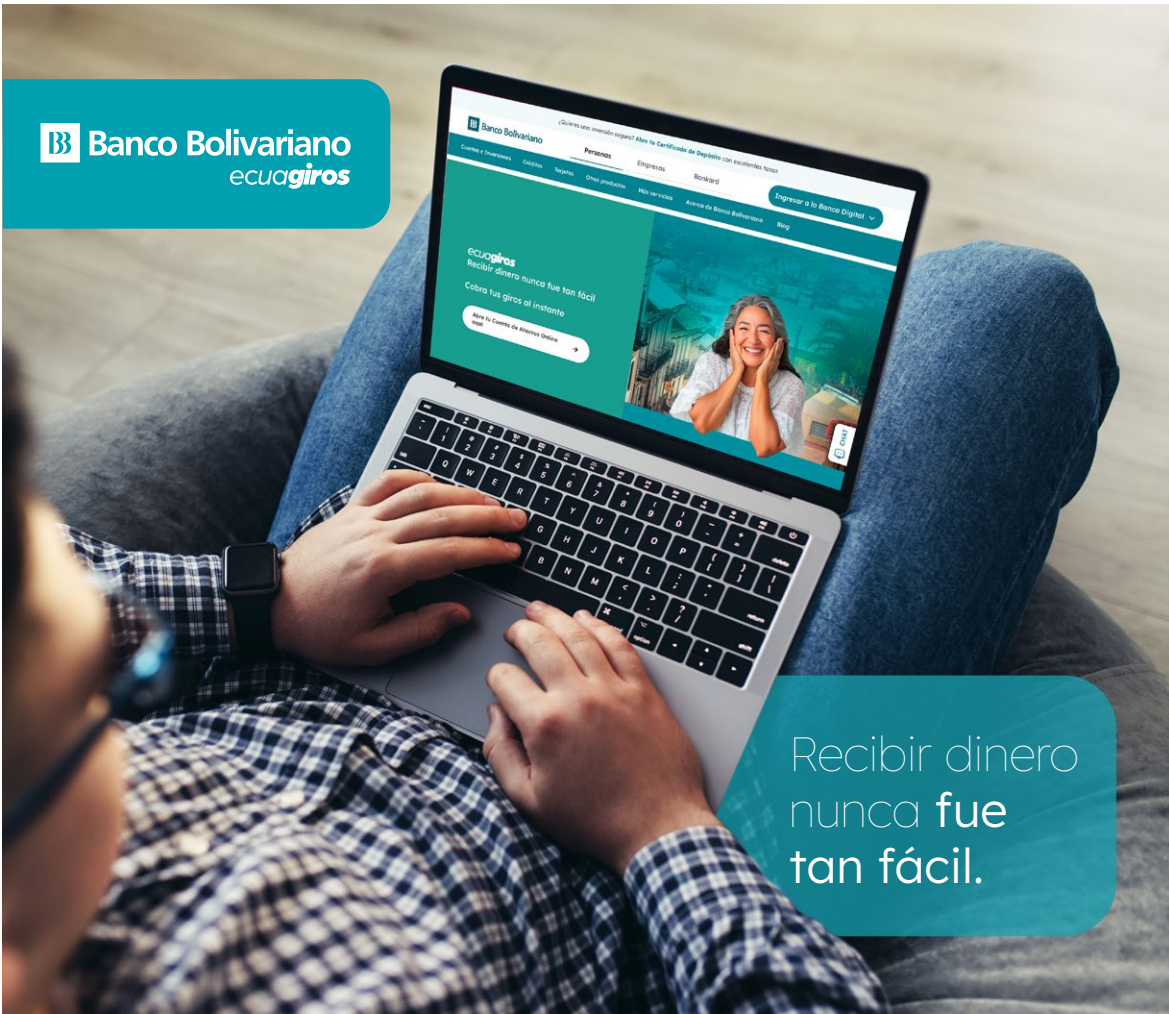
Remesas familiares: Ecuagiros

Alineados con los objetivos globales de los pagos transfronterizos, que buscan ofrecer a la comunidad migrante servicios más rápidos, económicos y transparentes, este año lanzamos, en alianza estratégica con Visa Direct, un servicio innovador que simplifica la experiencia de recibir dinero desde el exterior. Ahora, nuestros clientes solo necesitan el número de su tarjeta de débito Visa del Banco Bolivariano para recibir transferencias de forma rápida, segura y sin costo. Al activar este canal de pago, el dinero llega directamente a su cuenta en Ecuador, desde cualquier parte del mundo, en tiempo real.

Un hito clave de nuestra División de Remesas Familiares ha sido la reducción del time to market en el pago de giros a solo un minuto, tanto en la ventanilla, como en los depósitos a cuentas del Banco y a cuentas de otras instituciones financieras del país.

Ampliamos nuestros horarios de atención a los fines de semana, brindando una alternativa aún más conveniente para quienes viven en el extranjero y necesitan enviar dinero de forma rápida y sin restricciones. Ahora, las distancias y las diferencias horarias ya no son un obstáculo para ayudar a sus seres queridos, solo a través de Banco Bolivariano.

Seguimos consolidándonos como líderes en la industria de remesas, cerraremos el año con un nivel de bancarización del 70.4% en giros pagados a cuenta, de los cuales el 36.4% se deposita en cuentas del Banco Bolivariano y el 34.0% en cuentas de otros bancos y cooperativas del país. Esto representa un aporte anual de casi US\$120 millones a cuentas de ahorro del Banco Bolivariano, principalmente a través de esta división de negocios.





10

ECOEficiencia

Foco



Pilares del Propósito
Organizacional Relacionados:



Las Penas, Ecuador

Ecoeficiencia

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

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

Más información en el
Capítulo 3 Gestión de riesgos.

Gestión ambiental

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

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

Como parte de esta Política, hemos implementado metodologías específicas para estimar y monitorear nuestra emisión de gases de efecto invernadero (GEI), lo que nos entrega información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la formulación de objetivos ambientales concretos y alcanzables. A través de este proceso, identificamos áreas de mejora en nuestro desempeño y oportunidades para reducir nuestra huella ambiental.

Siguiendo con la promoción de prácticas sostenibles, durante 2024 trabajamos en la integración progresiva de las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y del Task Force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD).

Más información en nuestro
Reporte Integrado TCFD y TNFD



Energía y emisiones

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

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



Consumo (GJ)

Tipo de combustible	2022	2023	2024	Var. 2024- 2023 (%)
Diésel (incluye vehículos y generadores)	922	1,640	3,624	120.94%
Gasolina (vehículos incluyendo Ecopaís1)	4,379	4,145	3,186	-23.12%
Total	5,301	5,785	6,810	17.73%

Consumo de energía eléctrica total

Unidad de medida	2022	2023	2024	Var. 2024- 2023 (%)
kWh	6,608,895	7,278,344	6,932,732	-4.75%
GJ	23,790	26,200	24,956	

Consumo de energía eléctrica en las principales oficinas
(Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos, Sucursal Mayor Quito, Sucursal Cuenca)

Unidad de medida	2022	2023	2024	Var. 2024- 2023 (%)
kWh	3,205,554	3,958,691	3,639,439	-8.06%
GJ	11,539	14,250	13,101	

Durante 2024, como medidas de reducción de combustible y electricidad, se retiraron de circulación cinco vehículos de Banco Bolivariano. Asimismo, como parte de las iniciativas de ahorro de energía, se realizó la optimización y reemplazo de luminarias LED y se incrementó el número de equipos de aire acondicionado de alta eficiencia energética de 8 a 13 en los proyectos de:

Piso 1, Edificio Matriz; reemplazo de un equipo de 240.000 BTU con eficiencia 8 y gas refrigerante R-22, por uno con eficiencia 13 y gas refrigerante R-410A.

Mezzanine, Edificio Matriz; retiro de un equipo de 240.000 BTU, por tres unidades de 60,000 BTU y dos Split Fan Coil de 24,000 BTU (destinados a servicio y zonas independientes para mejorar la eficiencia).

Mezzanine, Edificio Matriz: rediseño de distribución en ductos por zonas.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

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

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

Emisiones GEI (tonCO₂)

Alcance	2022	2023	2024	Var. 2024-2023 (%)
A1	815.21	601.23	586.39	-2.47%
A2	1,048.45	404.01	484.47	19.92%
A3	920.90	1,046.97	1,005.71	-3.94%
Total	2,784.55	2,052.20	2,076.57	1.19%

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

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

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

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

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





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

Intensidad	2022	2023	2024	Var. 2024-2023 (%)
Consumo energía (GJ/ colaborador)	10.8	9.2	11.41	24.02%
Emisiones GEI (tonCO2eq/ colaborador) (A1+A2 + A3)	2.6	1.3	1.81	39.23%

Adicionalmente, durante el 2024 alcanzamos la carbono neutralidad para nuestra huella del año 2023, a través de la compra y retiro de 2,164 créditos de carbono correspondientes a 2,164.00 tCO2e, verificados para compensación de emisiones directas e indirectas de Alcance 1 y Alcance 2. Los criterios frente a los cuales se realizó la verificación son los requisitos de la norma [ISO 14064-1:2018](#) y el [Carbon Neutral Protocol 2023](#).

En Banco Bolivariano nos enorgullece haber obtenido, durante el año pasado, la [Certificación Reducción Huella de Carbono](#) y el [Distintivo Cuantificación de Huella de Carbono](#) otorgado por el [Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica](#) (MAATE). Estos reconocimientos destacan nuestros esfuerzos en la implementación de la norma técnica del [Programa Ecuador Carbono Cero](#) (PECC) con alcance organizacional, abarcando nuestras instalaciones en Matriz Guayaquil, Sucursal Los Ceibos, Mayor Quito, Sucursal Cuenca y Samborondón. Este logro se sustenta en el cumplimiento de los Acuerdos Ministeriales Nro. MAAE-2021-018 y Nro. MAATE-2021-047, y fue verificado por SGS del Ecuador S.A., organismo evaluador de la conformidad.



ANEXOS

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

Anexo I

Detalle de gestión ASG

(ambiental, social y de gobernanza)

1.1 Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI 2-28, 2-29)

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

Internamente, entre nuestros colaboradores, la comunicación transparente y la escucha activa promueven un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. En nuestras interacciones externas, con clientes, reguladores, comunidad financiera y demás grupos de interés, también tenemos siempre en cuenta los valores fundamentales de la filosofía Siento BB. Estas interrelaciones, con puntos de contacto permanentes, contribuyen a que comprendamos sus expectativas y desafíos, identifiquemos áreas de mejora, implementemos cambios favorables y fortalezcamos la cultura organizacional.

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

En cuanto a las relaciones gremiales de carácter internacional, somos parte de la [Federación Latinoamericana de Bancos \(FELABAN\)](#). Además, hemos suscrito

los [Principios de Banca Responsable](#), coordinados por la [Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente \(UNEP FI\)](#).

A nivel nacional, participamos como miembros de la [Asociación de Bancos Privados del Ecuador \(ASOBANCA\)](#), incluyendo de su Comité de Finanzas Sostenibles, además de aquellos de Derecho, Oficiales de Cumplimiento, Riesgos, Recursos Humanos, Seguridad y Asuntos Públicos.

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



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

Asociaciones, cámaras e iniciativas de las que participamos

Asociaciones

Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA)

Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)

Cámaras

Cámara de Comercio de Guayaquil

Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana

Cámara de Comercio Británica

Principales iniciativas apoyadas

Principios de Banca Responsable (UNEP-FI)

Red para la Nutrición Infantil (REDNI)

Para fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés y crear valor para cada uno de ellos contamos con diversos canales de comunicación para interactuar con ellos.

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

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

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



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

1.2 Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad se construye sobre los pilares fundamentales de los temas materiales de carácter ambiental, social y de gobernanza (ASG) que hemos identificado a través de un proceso participativo que determinó los aspectos más críticos en estas áreas. Estos asuntos críticos son también la base de nuestro Informe de sostenibilidad, elaborado conforme a estándares internacionales.

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

Aplicamos el concepto de doble materialidad, acorde a 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 (tanto en la operación, la reputación, así como financieramente).

Se realizan consultas temáticas, a través de metodologías cualitativas y cuantitativas, dirigidas a una selección representativa de grupos de interés externos e internos, lo cual incluye a colaboradores de nivel estratégico como la Vicepresidencia Ejecutiva y las 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, debido a la naturaleza de nuestras operaciones, aplican para nuestro caso en el sector financiero: Banca Comercial, Financiamiento al Consumo y Financiamiento de Hipotecas.



Proceso para el análisis de la materialidad de impacto:

1

Identificación y revisión de información

Implica la 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 nuestro negocio.

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

- Para el eje X se llevaron a cabo entrevistas a la vicepresidente ejecutiva y a las gerencias de primera línea.
- 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 de Personas, mediante consultas cualitativas a los oficiales de negocio y gerentes de sucursales. Mediante el mismo mecanismo, se procedió con consultas a los principales clientes del Banco.

3

Validación

La Alta Gerencia del Banco estuvo involucrada estrechamente en el proceso.



Proceso para el análisis de la materialidad financiera:

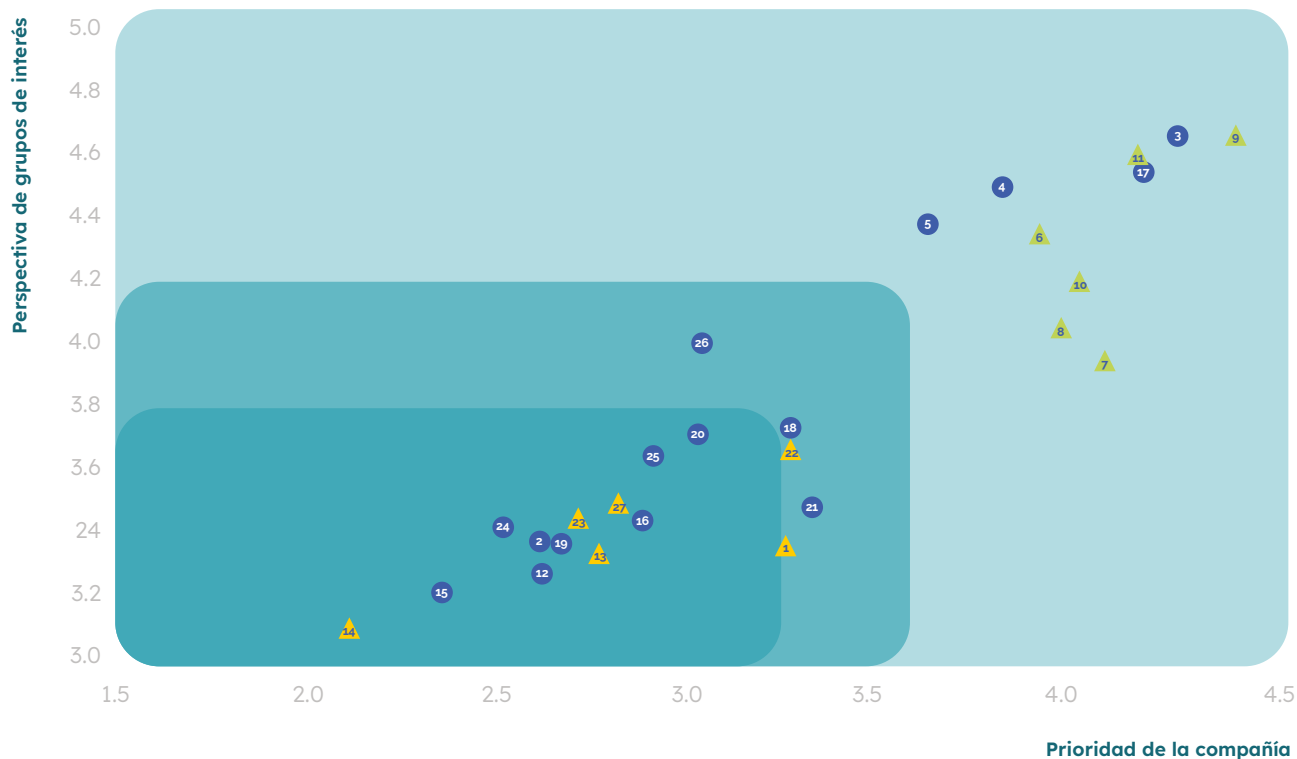
Se emplearon los temas materiales definidos por la Sustainability Accounting Standards Board (SASB), específicamente a través de los estándares que aplican para las áreas de: Banca Comercial, Financiamiento al Consumo y Financiamiento Hipotecario.

Este proceso de materialidad, desarrollado por SASB, ha implicado la consulta a diversos actores del mercado financiero global, entre los que se incluyen agencias calificadoras de riesgo, entidades financiadoras, instituciones académicas, entre otros. El proceso de SASB abarcó un total de 77 industrias, agrupando seis de ellas dentro del sector financiero.

Los temas materiales, establecidos por SASB, proporcionan un marco de referencia esencial para identificar y abordar los aspectos más críticos y relevantes en el contexto de sostenibilidad, desde la visión financiera para algunas áreas específicas de operación dentro del Banco Bolivariano.



Matriz de materialidad de Banco Bolivariano



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 socioeconómico 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

El análisis de materialidad, tanto desde la perspectiva de impacto, así como de la financiera, se orienta ampliamente hacia las relaciones que nuestro Banco establece con una variedad de grupos de interés. Abarca un espectro general de interacciones, considerando las sinergias y compromisos con múltiples stakeholders, incluyendo colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y entidades regulatorias.

El análisis de impacto de la cartera, tal como el que se presenta en la próxima sección, evalúa específicamente cómo nuestros productos financieros pueden influir directamente en la vida y las actividades de nuestros clientes.

Ambos análisis son fundamentales para comprender la totalidad de nuestro impacto, tanto en términos de productos y servicios específicos, así como en las relaciones más amplias que mantenemos con nuestra red de grupos de interés. Esta aproximación integral

nos permite tomar decisiones más informadas y estratégicas para impulsar una gestión más responsable y sostenible.

En el marco de nuestro compromiso con la mejora continua y la adaptación a las tendencias globales en materia de sostenibilidad, proyectamos la renovación integral de la matriz de materialidad para el año 2025. Este proceso se llevará a cabo manteniendo los principios de la doble materialidad, que han demostrado ser fundamentales para la identificación y gestión de los aspectos ASG más relevantes para nuestra institución y nuestros grupos de interés. La actualización de la matriz permitirá asegurar que nuestra estrategia y operaciones continúen alineadas con los estándares internacionales y las expectativas de nuestros stakeholders, garantizando así, la pertinencia y eficacia de nuestras acciones en sostenibilidad, incluyendo la pronta adopción de las directrices de TCFD y TNFD.



1.3 Identificación de impactos del portafolio

(GRI 3-1, 3-2)

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

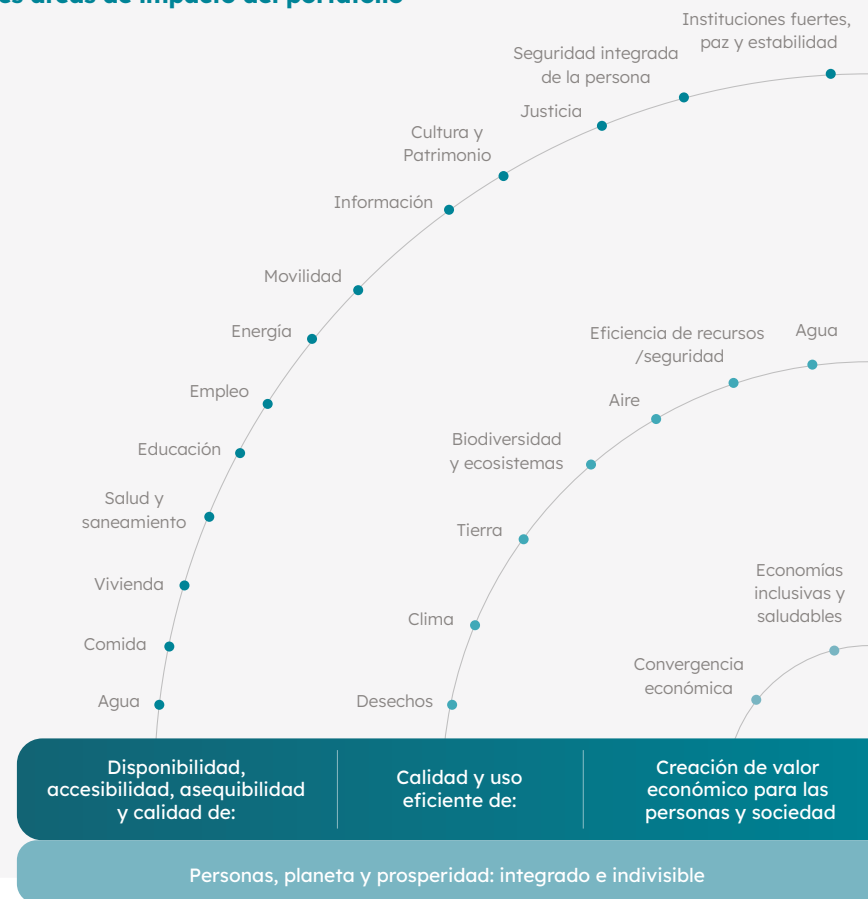
Dentro de este marco, Banco Bolivariano ha llevado a cabo un análisis inicial de su cartera en el año 2022 con los datos de colocación del portafolio a cierre del año previo, sirviendo también como insumo para la formulación de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Este proceso es una respuesta a los requisitos establecidos

para los firmantes de los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

El análisis de impacto de la cartera se centra en la relación directa con los clientes a través de los productos financieros; de manera complementaria al análisis de materialidad, que se enfoca en las relaciones globales que el Banco mantiene con sus diversos grupos de interés.

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

Potenciales áreas de impacto del portafolio



Identificación y dimensionamiento de los impactos: características del análisis

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

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

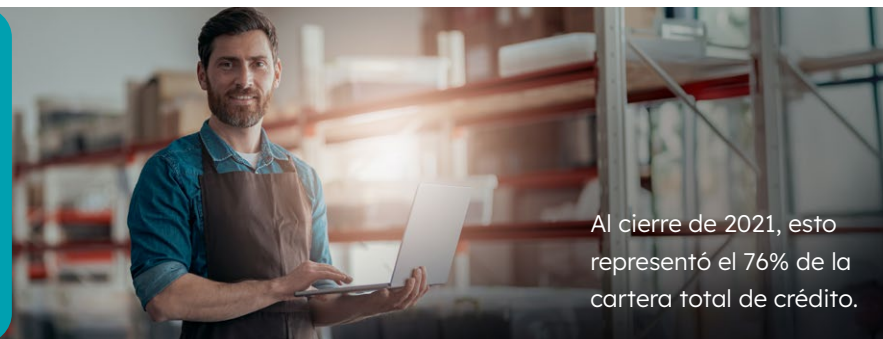
Escala de exposición: en el caso de la cartera de la Banca Pymes y Banca Empresas, trabajamos sobre los sectores e industrias que financiamos. En el caso de la Banca Personas, trabajamos bajo una metodología de segmentación socioeconómica de clientes de acuerdo con la estrategia del Banco.

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.

Tipos de negocio

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

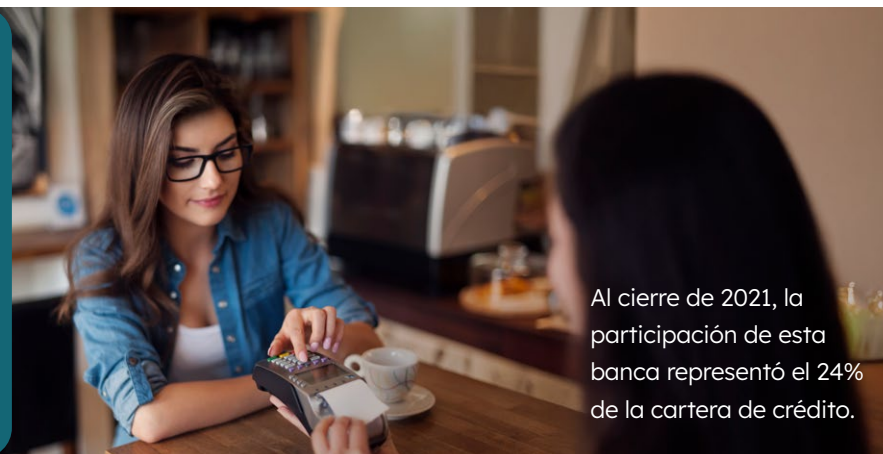
Los principales sectores son: venta de vehículos, acuicultura marina, actividades inmobiliarias, venta al por menor de alimentos y bebidas.



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

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

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

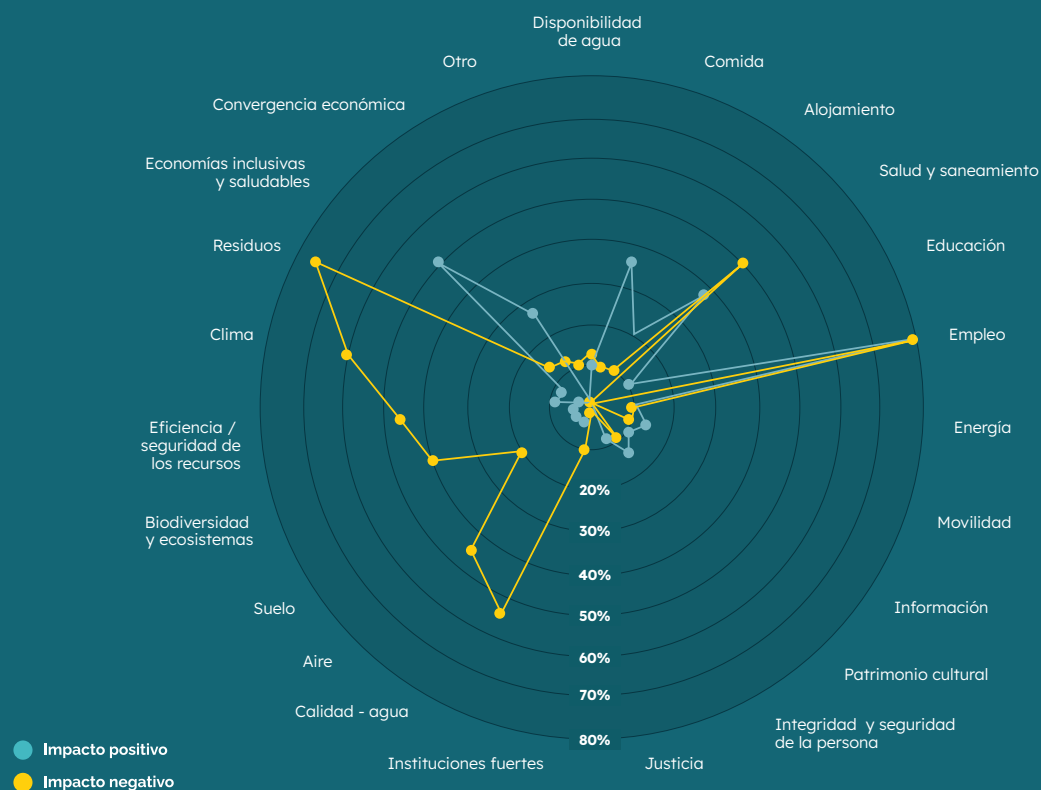


Al cierre de 2021, la participación de esta banca representó el 24% de la cartera de crédito.

Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

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

Principales áreas de impacto Banca Empresas



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

9%

Venta de vehículos

8%

Acuicultura

7%

Actividades inmobiliarias

4%

Venta al por menor de alimentos y bebidas

Nuestras áreas de impacto positivo más significativas son:

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

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

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

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

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

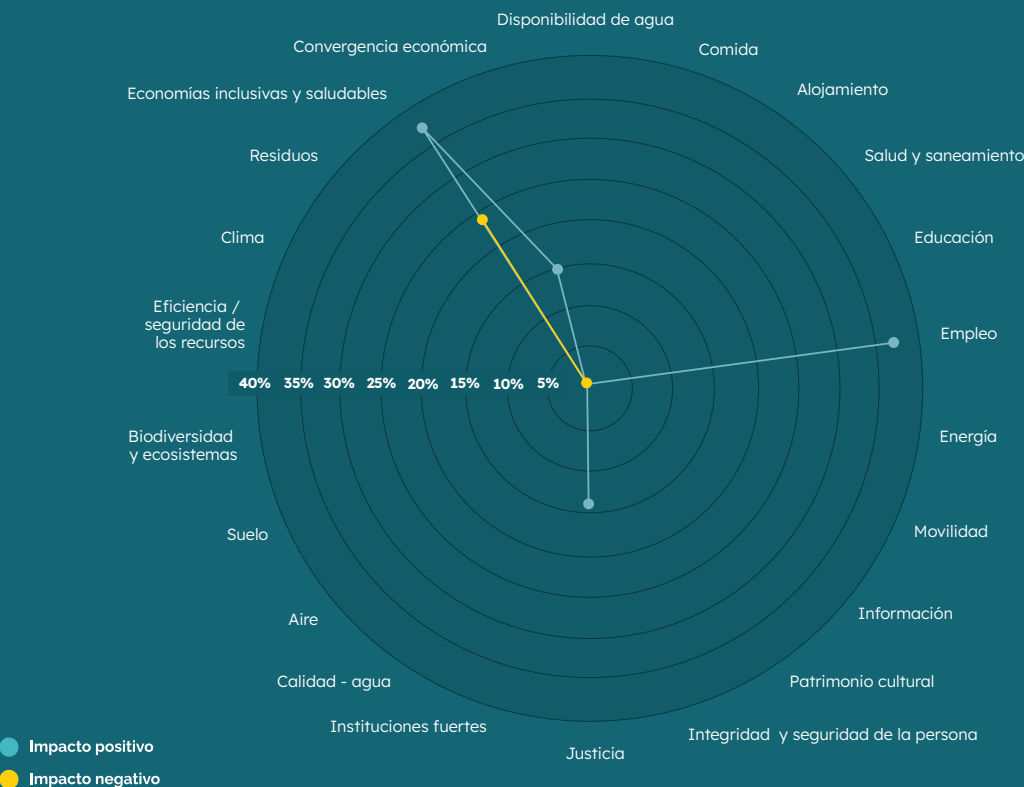
Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Economías inclusivas y saludables
	2	Convergencia económica
	3	Movilidad
	4	Comida
	5	Empleo
Negativo	1	Residuos
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Movilidad
	5	Clima
	6	Empleo



Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

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

Principales áreas de impacto Banca Personas



El uso de cuentas de ahorro, corrientes y tarjetas de crédito genera un impacto positivo en la dinámica de la economía al facilitar que las personas dispongan de recursos por ahorro o financiamiento; influyendo, 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.

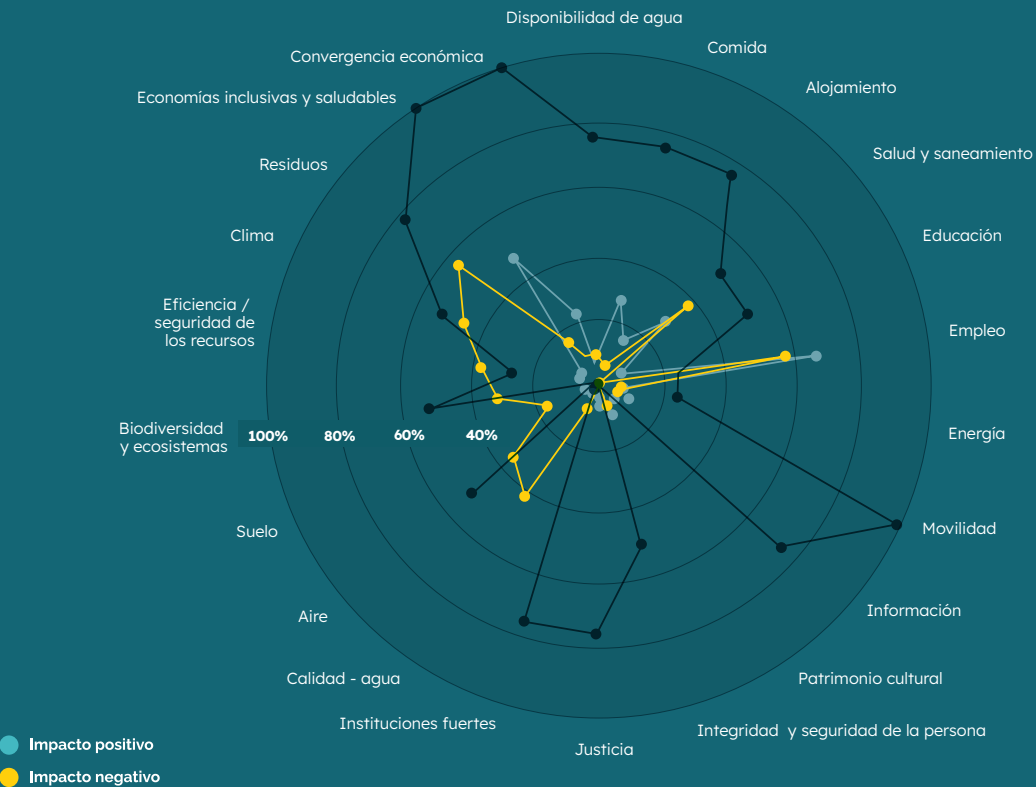
No obstante, para evitar un potencial riesgo de sobre endeudamiento, el crédito debe ir siempre acompañado de asesoría y claridad en las condiciones, por lo que mantenemos la atención personalizada a nuestros clientes y programas de educación financiera.

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

Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

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

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



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

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

De esta manera, consideramos que las áreas críticas a trabajar son aquellas destacadas desde ambas perspectivas. 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, los que se presentan en la sección **Banca Responsable del capítulo 1 Perfil y estrategia**.

Anexo II

Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

Estas iniciativas contribuyen al cumplimiento de la [Agenda 2030](#), un plan de acción promovido por las Naciones Unidas para abordar los desafíos más importantes que enfrenta la sociedad. Específicamente, apoyamos los [Objetivos de Desarrollo Sostenible](#) (ODS) que están más vinculados a nuestra actividad, los cuales identificamos a través de un análisis de materialidad ([consultar Anexo I](#)).

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

1
FIN DE LA POBREZA


Metas
1.4
1.5

Contribución

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

7,058 clientes en la cuenta para niños (Cuenta Kids).

12,161 clientes en la cuenta para jóvenes (Cuenta Joven).

USD 137 millones en crédito para pymes.

5,946 Puntos BB.

+1.4M de transacciones procesadas en Puntos BB.

4
EDUCACIÓN DE CALIDAD


Metas
1.4
1.5

Contribución

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

54 programas totales internos de capacitación.

22 horas promedio de formación por colaborador.

USD 207 mil invertidos en capacitación de los colaboradores.

USD 1.1 millones en Credi Max Educativo.

5
IGUALDAD DE GÉNERO


Metas
5.1
5.5

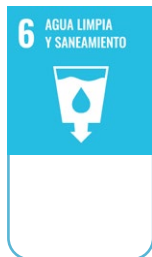
Contribución

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

54% de colaboradoras y **46%** de colaboradores.

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

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



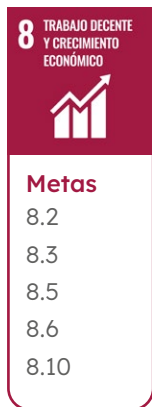
Contribución

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



Contribución

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



Contribución

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

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

USD 80 millones entregados a través del crédito verde (Empresas y Personas).

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

USD 2,473 millones de financiamiento en crédito comercial/productivo.

99.2% de los colaboradores con contrato indefinido.

32% de los colaboradores <30 años.

10% de los colaboradores > 50 años.



Metas

9.2
9.3
9.4
9.7

Contribución

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



Metas

10.2

Contribución

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

USD 412 millones evaluados bajo el SARAS.

69% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados de manera online.

20,155 personas capacitadas presencialmente en educación financiera.

Activo cumplimiento del [Código de Ética](#) a través del seguimiento a nuestra línea ética y la formación continua .

USD 54.2 millones de captación en productos de ahorro inclusivos (Cuenta Más+, Cuenta Kids y Cuenta Joven).

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Metas
12.2
12.6

Mismos indicadores presentados en ODS 7.

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

Contribución

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

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Metas
13.3

Contribución

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

14 VIDA SUBMARINA



Contribución

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

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



Metas
16.5
16.6
16.7

Contribución

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

Mismos indicadores presentados en ODS 7.

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

Carbono neutralidad.

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

[Código de Buen Gobierno](#)

Ausencia de sanciones significativas.

Anexo III

Declaración de progreso de banca responsable para instituciones signatarias de los PBR

En Banco Bolivariano somos firmantes de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), como parte de un compromiso activo con esta organización.

Para cumplir con los requisitos de transparencia en la implementación de los Principios, presentamos este anexo como una herramienta que comunica nuestro progreso en la adopción de los PBR. El anexo incluye una sección de resumen de cumplimiento, por principio, además de sus suplementos respectivos.

Principio 1: Alineación

Contenido

En Banco Bolivariano contamos con una Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Esta tiene seis focos centrados en los temas determinados como materiales en 2022; es decir, aquellos de mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar nuestras operaciones en los diferentes grupos de interés, así como por cómo estos puedan condicionar los resultados financieros y el acceso a financiamiento (doble materialidad).

Los temas materiales también han servido para identificar aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos especialmente por el tipo de operación, productos y servicios, así como por los segmentos que atendemos.

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

Durante el año 2024 trabajamos adicionalmente en la instauración de la política y el comité de sostenibilidad, además de la adopción progresiva de las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCDF) y del The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

Además del avance periódico en los objetivos y líneas de acción de la Estrategia de Sostenibilidad, durante el año del informe no se han producido mayores cambios que señalar.

Durante 2025, trabajaremos en el desarrollo de un nuevo estudio de doble materialidad que servirá de base para la actualización de la Estrategia de Sostenibilidad.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Integración de criterios de sostenibilidad.

Anexo I.2: Análisis de materialidad.

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

Página de sostenibilidad en el sitio web institucional de Banco Bolivariano: <https://www.bolivariano.com/sostenibilidad>

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Contenido

A través del análisis de impacto de su cartera, las áreas prioritarias para establecimiento de objetivos fueron:

En la Banca Pyme y Banca Empresas:

- **Positivos:** Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica, Movilidad, Comida y Empleo.
- **Negativos:** Residuos, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Movilidad, Clima y Empleo.

En la Banca Personas:

- **Positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Justicia.
- **Negativos:** Economías inclusivas y saludables.

A partir de esas áreas principales, se plantearon dos objetivos de banca responsable:

- 1) Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).
- 2) Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.

Los indicadores de progreso alineados a estos dos objetivos corresponden a los datos de colocación:

Objetivo / Meta	Meta 2024			Resultado Real 2024		
	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2024	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2024	Porcentaje de Crecimiento Real 2024 vs. 2021	Porcentaje de Cumplimiento Meta 2025
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	96.1	237%	153.9	440%	160%
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	121.5	46%	102.8	46%	85%

Los objetivos y las metas (entendidas como el valor cuantitativo fijado para los indicadores específicos con los que se están midiendo los objetivos), se están materializando gracias a una serie de iniciativas que involucran a nuestras diferentes áreas, especialmente relativas a la acción comercial enfocada. Estas iniciativas también forman parte de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025.

Enlaces y referencias

- Perfil y estrategia:** Enfoque de banca responsable.
- Desarrollo sostenible desde el cliente:** Productos con criterios ambientales.
- Resultados económicos:** Evolución de los productos de crédito.
- Anexo I.3:** Identificación de impactos del portafolio.

Principio 3: Clientes

Contenido

En Banco Bolivariano disponemos de productos conectados con el primero de los objetivos fijados:

Credimax Crédito Verde: para personas naturales, destinado a financiar la compra de equipos que utilizan sistemas modernos y eficientes para el ahorro en consumo de energía eléctrica en hogares.

Crediplus Crédito Verde: que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Por otra parte, el objetivo 2 corresponde al crédito productivo, pero específicamente el colocado en pymes, esto por el mayor impacto social que generan a través de la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico en el territorio.

En el informe 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 los objetivos.

Para impulsar las mejores prácticas ambientales y sociales en los clientes, junto con los productos especializados (ej.: Crédito verde, crédito azul y productos de inclusión financiera), en Banco Bolivariano disponemos del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), guiado por la política respectiva.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

Principio 4: Partes interesadas

Contenido

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

Adicionalmente, para la identificación de las áreas de impacto del portafolio, en Banco Bolivariano trabajamos 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 el que se evaluaron todos los roles del Banco (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente, entre otros), se realizaron consultas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por medio de los responsables de los diferentes negocios), y autoridades y reguladores (a través de los responsables en el Banco de la relación).

Estos ejercicios sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025; misma que será actualizada a través de un nuevo ejercicio de doble materialidad.

Enlaces y referencias

Anexo I.1: Relacionamiento con grupos de interés.

Anexo I.2: Análisis de Materialidad.

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Contenido

El sistema de gobierno destinado para la implementación de los Principios de Banca Responsable es el mismo encargado del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad. En el Banco disponemos para ello de una comisión, de la que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen a cargo iniciativas contempladas en la Estrategia.

El líder del equipo de sostenibilidad de la institución funge como coordinador del comité y reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva.

Los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y, por tanto, en la adopción de los Principios de Banca Responsable, son presentados por la Vicepresidencia Ejecutiva al Directorio a través del Informe anual de accionistas y del Informe de sostenibilidad.

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.

Además, impulsamos internamente una cultura de banca responsable a través de la capacitación en la gestión integrada de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), tanto a nivel operativo como estratégico.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Integración de criterios de sostenibilidad.

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.

Gobierno corporativo: Directorio.

Gobierno corporativo: Administración.

Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo.

Experiencia de equipo: Capacitación y desarrollo de carrera.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Contenido

En Banco Bolivariano utilizamos, en nuestro Informe de sostenibilidad, los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

De esta manera, atendemos la materialidad de impacto (con los estándares GRI relacionados) y la materialidad financiera con los parámetros de los tópicos establecidos por SASB para las industrias del sector financiero en las que operamos: Bancos Comerciales, Financiamiento de Consumo y Financiamiento de Hipotecas.

Durante los dos años previos, sometimos, además, a verificación externa, la información proporcionada para el Principio 2 y la primera parte del Principio 5. En esta ocasión, la información se ha adaptado al nuevo formato de Declaración de Progreso de los PBR (con verificación opcional)

Enlaces y referencias

Cómo leer el reporte.

Anexo IV: Índice de contenidos GRI.

Anexo V: Índice de parámetros SASB.

Informes de sostenibilidad previos: 2022 y 2023.

1

Principio 1: Alineación

Alinearemos nuestra estrategia empresarial para que sea coherente con las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad y contribuya a ellos, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo de París sobre el Clima y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo las principales líneas de negocio, los segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios.

Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (%) en términos de geografías, áreas de negocio o revelando el número de clientes atendidos.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Perfil.

Perfil y estrategia: Estrategia.

Resultados económicos: Evolución de los productos de ahorro.

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Respuesta

En Banco Bolivariano operamos en el Ecuador como institución privada de banca múltiple, brindando servicios financieros que apoyan el desarrollo de nuestros clientes.

Nuestra institución se caracteriza por ofrecer servicios financieros especializados para el sector corporativo, empresarial, las pymes y las personas naturales.

Para la Banca de Empresas y Banca Pyme, contamos con productos como: cuentas corrientes y de ahorros, inversiones con depósitos a plazo fijo, crédito, manejo de tesorería, soluciones de comercio exterior, de medios de pago y para la cadena de valor (lo que incluye el crédito productivo para proveedores y distribuidores de sus clientes).

Los principales sectores productivos en los que otorgamos financiamiento, a través de la Banca de Empresas y Banca Pyme, son: venta de vehículos, acuicultura, actividades inmobiliarias y producción industrial. También destinamos los productos de Banca de Personas para sus colaboradores y brindamos otros servicios transaccionales.

Para la Banca Personas ofertamos: productos de ahorro y cuentas corrientes, créditos, tarjetas de crédito, pago de servicios, inversiones y remesas.

La evolución del número de clientes, depósitos, colocación y saldos se presenta en el capítulo de Resultados Económicos.

Principio 1: Alineación

Modelo de negocio

Por favor, describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y otros marcos internacionales como el Marco Global de Biodiversidad de Kunming-Montreal (GBF), los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (UNGP), el próximo instrumento sobre contaminación por plásticos, etc.

Incluya cualquier otro marco nacional y/o regional con el que su banco tenga una estrategia para alinearse cuando sea relevante.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Integración de criterios de sostenibilidad.

Anexo I.2: Análisis de materialidad.

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

Página de sostenibilidad en el sitio web institucional de Banco Bolivariano: <https://www.bolivariano.com/sostenibilidad>

Respuesta

Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Esta se focaliza, a través de seis aristas, en los temas determinados como materiales; es decir, con mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar nuestras operaciones sobre los diferentes grupos de interés, así como por cómo estos últimos puedan condicionar los resultados financieros (doble materialidad).

Los temas materiales han servido para identificar aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuimos especialmente por el tipo de operación, productos y servicios que ofrecemos, así como por los segmentos que atendemos.

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, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, además de los Principios de Banca Responsable propios del sector financiero.

Dentro de la Estrategia de Sostenibilidad se encuentra la agenda de cambio climático. El Foco 5: Desarrollo sostenible desde el cliente incluye la disponibilidad de productos con criterios ambientales y la aplicación del SARAS para el análisis de los riesgos; por lo que incide sobre las emisiones indirectas (Alcance 3) de las que Banco Bolivariano pueda ser responsable.

Por otra parte, el Foco 6: Ecoeficiencia Operacional, integra las iniciativas para reducir sus emisiones directas, principalmente, por uso de combustibles y, las indirectas asociadas a la electricidad que consume. De ambas maneras, contribuimos a reducir las emisiones de GEI (intensidad).

Los esfuerzos para emitir anualmente el 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 una mejor articulación con sus diferentes grupos de interés. El enfoque complementario actual es abordar completamente las recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) y del Task Force for Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

2 Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestro impacto positivo, al tiempo que reducimos el impacto negativo y gestionamos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Para ello, fijaremos y publicaremos objetivos allí donde podamos tener los impactos más significativos.

Análisis de impacto

Muestre cómo su banco ha identificado, priorizado y medido los impactos más significativos asociados a su cartera (tanto positivos como negativos). Determine las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Incluya detalles sobre: Alcance, composición de la cartera, contexto y medición de resultados.

El análisis de impacto debe incluir la evaluación de la relevancia de las cuatro prioridades establecidas en Leading the Way to a Sustainable Future: Prioridades para un sector bancario mundial responsable, como parte de su análisis de impacto inicial o en curso.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

Con datos de cierre del 2021, realizamos un análisis de impacto de nuestra cartera mediante la aplicación de la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool de UNEP -FI, previo a formular objetivos significativos alineados con los PBR. El alcance de este análisis incluyó:

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

De manera contextual, la Banca Pyme y la Banca Empresas representaron el 76% de la cartera de crédito; mientras que la Banca Personas el 24% restante.

De la Banca Pyme y Banca Empresas, por sector de actividad económica, las principales industrias, por exposición de la cartera, fueron: venta de vehículos (9%); acuicultura (8%); actividades inmobiliarias (7%); venta al por menor de alimentos y bebidas (4%).

Las áreas de impacto que resultaron con mayor puntuación fueron las priorizadas para gestionar:

En la Banca Pyme y Banca Empresas:

- **Positivos:** Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica, Movilidad, Comida y Empleo.
- **Negativos:** Residuos, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Movilidad, Clima y Empleo.

En la Banca Personas:

- **Positivos:** Empleo, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Justicia.
- **Negativos:** Economías inclusivas y saludables.

Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Objetivos, aplicación de los objetivos y planes de acción/planes de transición

Demuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos SMART que abordan al menos dos áreas diferentes del impacto más significativo que su banco identificó en su análisis de impacto. Una vez fijados los objetivos, explique las medidas adoptadas y los progresos realizados. Incluya detalles sobre: Alineación, Líneas de Base, Objetivos, Implementación y Seguimiento de Objetivos (y KPIs), Planes de Acción/ Planes de Transición e Hitos.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.
Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.
Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.
Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

A partir de las áreas de principal impacto de la cartera, se plantearon dos objetivos de banca responsable:

No.	Descripción	Áreas de Impacto
1	Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).	Residuos, Clima.
2	Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.	Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica.

Para los dos objetivos se establecieron metas y una serie de indicadores de cartera para medir el avance. A continuación, se presentan los valores de línea base (2021), las metas y resultados a 2024 y los escenarios de proyección planteados, como hitos, a 2025:

Se anima a los bancos a divulgar información sobre las acciones que están llevando a cabo en las cuatro prioridades establecidas en [Leading the Way to a Sustainable Future: Prioridades para un bancario mundial sector responsable \(2024\)](#).

Objetivo / Meta	Meta 2024			Resultado Real 2024		
	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2024	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2024 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2024	Porcentaje de Crecimiento Real 2024 vs. 2021	Porcentaje de Cumplimiento Meta 2025
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	96.1	237%	153.9	440%	160%
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	121.5	46%	102.8	46%	85%

En Banco Bolivariano buscamos alcanzar los objetivos y sus metas respectivas a través de la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, especialmente con el involucramiento de las áreas comerciales. Los procesos de elaboración de los mapas de impacto y la fijación de metas fueron participativos; de igual manera, se trabajó en la elaboración de la Estrategia de Sostenibilidad.

Los informes anuales de la Declaración del Progreso de Banca Responsable permiten el monitoreo del avance de los objetivos con respecto a las metas planteadas, al mismo tiempo que dan cuenta de su avance.

3

Principio 3: Clientes

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

Compromiso con los clientes

Describe cómo su banco ha trabajado y/o tiene previsto trabajar con sus para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Debe incluir información sobre la estrategia de implicación de los clientes, incluidos, entre otros, los ámbitos de impacto identificados/objetivos fijados,

las actividades de sensibilización con clientes y usuarios, las políticas y procesos pertinentes, las acciones planificadas/ejecutadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la implicación de los clientes y, cuando sea posible, los impactos logrados.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

Respuesta

En Banco Bolivariano disponemos de una serie de productos conectados con los objetivos planteados para los Principios de Banca Responsable:

Objetivo 1:

Abarca a los créditos verdes que facilitan la mejora de la gestión energética y la reducción de emisiones de GEI. Estos créditos se diferencian en:

- **Credimax Crédito Verde:** para personas naturales, destinado a financiar la compra de equipos que utilizan sistemas modernos y eficientes para el ahorro en consumo de energía eléctrica en hogares.
- **Crediplus Crédito Verde:** que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Objetivo 2:

Involucra al crédito productivo, pero específicamente al colocado en pymes, por el mayor impacto social que generan. En Ecuador, las pymes son clave en la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico.

De manera transversal, la evaluación ambiental y social de riesgos constituye un proceso clave para impulsar la adopción de mejores prácticas ASG en los clientes, a través de los productos especializados (ej.: Créditos azules, Créditos verdes y otros créditos productivos). En Banco Bolivariano disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), guiado por la política respectiva; un insumo clave para desarrollar y colocar productos que incentiven o faciliten la gestión de estos riesgos.

Principio 3: Clientes

Oportunidades de negocio

Describe qué oportunidades de negocio estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y/o cómo las ha desarrollado en el periodo objeto del informe. Proporcione información sobre los productos y servicios relacionados con la sostenibilidad y los marcos existentes que apoyan las necesidades de transición de los clientes, el tamaño de la cartera de financiación sostenible en USD o moneda local y/o como porcentaje de la cartera de

su banco*, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza su banco por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes-clima, sociales, bonos de sostenibilidad-inclusión financiera, etc.).

* Proporcionar información sobre los marcos/normas/taxonomías de financiación sostenible utilizados para etiquetar los volúmenes de financiación sostenible.

Enlaces y referencias

Resultados económicos: Evolución de los productos de crédito.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales.

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

Reporte 2023 del Bono azul de Banco Bolivariano: https://portalbb-multimedia.bolivariano.com/docs/default-source/sostenibilidad/reporte_bono_azul_23bb_13052024.pdf

Sitio web de la Taxonomía sectorial verde de Asobanca: <https://www.taxonomiaasobanca.com/>

Respuesta

Para ambos objetivos plantados en el contexto de los PBR, en los diversos capítulos de este Informe de sostenibilidad, se presentan los datos correspondientes al número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año de los productos con criterios ambientales y sociales. Esto permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen, que guarda relación con la integración de consideraciones ASG en la oferta de productos y servicios.

A manera de ejemplo desde la perspectiva ambiental, en Banco Bolivariano emitimos en 2023 nuestro Bono azul con incentivos vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad, el cual financia proyectos sostenibles en océanos y fuentes de agua dulce, promoviendo la transición hacia una economía baja en carbono.

Adicionalmente, contamos con productos y servicios complementarios de inclusión financiera que atienden las brechas de sectores de la población como las mujeres, niños y jóvenes (crédito educativo y consumo mujer).

Los marcos nacionales específicos que apoyan la transición de los clientes hacia la sostenibilidad incluyen la Taxonomía Sectorial Verde de Asobanca. Además, en la institución, la evaluación ambiental y social de riesgos y el desarrollo de productos con criterios ASG implican el uso de marcos internos basados en el cumplimiento de la legislación aplicable y en las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC, [porsussiglaseningles](#)) para abordar y gestionar estas necesidades.

- Los actuales productos del portafolio con criterios ambientales, alineados al Objetivo 1 de los PBR, buscan impactar positivamente en ODS relacionados con la Acción por el clima (ODS 13), la Energía asequible y no contaminante (ODS 7), el Agua limpia y saneamiento (ODS 6), la Vida submarina (ODS 14), entre otros.
- Los actuales productos del portafolio con criterios sociales, alineados al Objetivo 2, buscan impactar positivamente en la inclusión financiera (implícito en el desarrollo de productos para diversos segmentos), la Reducción de las desigualdades (ODS 10), el Trabajo decente y crecimiento económico (ODS 8), la Industria, innovación en infraestructura (ODS 9), el Fin de la pobreza (ODS 1), entre otros.

4

Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de forma proactiva y responsable con las partes interesadas pertinentes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

Identificación y consulta de las partes interesadas

Describe las partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) que su banco ha identificado, consultado, con las que se ha comprometido, con las que ha colaborado o con las que se ha asociado para aplicar los Principios y mejorar los impactos. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de

la estrategia de participación del banco siguiendo los criterios para una participación y defensa eficaces, cómo ha identificado el banco a las partes interesadas pertinentes, qué cuestiones se abordaron/ resultados se obtuvieron y cómo se incorporaron al proceso de planificación de la acción.

Enlaces y referencias

Anexo I.1: Relacionamiento con grupos de interés.

Anexo I.2: Análisis de Materialidad.

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

Respuesta

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

Adicionalmente, para la identificación de las áreas de impacto del portafolio, en Banco Bolivariano trabajamos estrechamente con los equipos de negocio para disponer de los datos de distribución del crédito productivo por sectores de actividad económica, además del crédito a personas según su nivel socioeconómico; para estudiar sus diversas necesidades a través de la colocación.

Como parte del proceso de materialidad, en que se evaluaron todos los roles del Banco (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente, entre otros) se realizaron consultas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por medio de los responsables de los diferentes negocios), y autoridades y reguladores (a través de los responsables de su relacionamiento con el Banco).

El ejercicio de los mapas de impacto (2022) y el de materialidad (2022) sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Asimismo, dentro de los planes de la institución resalta el desarrollar un nuevo análisis de doble materialidad durante 2025 para plantear una Estrategia de Sostenibilidad actualizada.

5 Principio 5: Gobernanza y cultura

Llevaremos a la práctica nuestro compromiso con estos Principios mediante una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha implantado/tiene previsto implantar para gestionar los impactos (potenciales) positivos y negativos significativos (incluida la rendición de cuentas a nivel de dirección ejecutiva, funciones y responsabilidades

claramente definidas en materia de sostenibilidad en los procesos internos, etc.) y apoyar la aplicación efectiva de los Principios.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Integración de criterios de sostenibilidad.

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.

Gobierno corporativo: Directorio.

Gobierno corporativo: Administración.

Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo.

Respuesta

El sistema de gobierno destinado para la implementación de los Principios de Banca Responsable es el mismo encargado del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad. Disponemos para ello de una comisión, de la que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen a cargo iniciativas en la Estrategia.

El gerente de sostenibilidad funge como coordinador de ese comité y reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva. Es quien está a cargo de la convocatoria, la solicitud previa de la información, el análisis de avances. En esta comisión se presentan los avances en Finanzas Sostenibles, Fondeo Sostenible, el cumplimiento de los objetivos de UNEP-FI, las recomendaciones de TCFD y TNFD, el progreso en SARAS, así como otros objetivos relacionados que se consideren relevantes.

Los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y, por lo tanto, en la adopción de los Principios de Banca Responsable, son presentados, por la Vicepresidencia Ejecutiva, al Directorio a través del Informe anual de accionistas y del Informe de sostenibilidad.

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.

Principio 5: Gobernanza y cultura

Promover una cultura de banca responsable:

Describe las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, creación de capacidades, aprendizaje y desarrollo, formación en sostenibilidad para los equipos pertinentes, inclusión en las estructuras de remuneración y gestión del rendimiento y comunicación de liderazgo, entre otras).

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.
Experiencia de equipo: Capacitación y desarrollo de carrera.

Respuesta

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

Adicionalmente, en la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad, también participaron los colaboradores organizados en sus equipos, tanto en la identificación de las iniciativas existentes, como en la propuesta y desarrollo de nuevas acciones.

Para extender la cultura de sostenibilidad más allá de los ejecutivos, en las áreas relacionadas con la Estrategia de Sostenibilidad, se difundió la misma una vez aprobada en 2023. En estas sesiones grupales más amplias, con los colaboradores, también se fue presentando el Informe de sostenibilidad de 2021. El modelo de gobierno de nuestra institución incluye tres células clave, cada una con una frecuencia de reporte distinta, diseñadas para fortalecer la cultura de sostenibilidad en toda la organización:

- **Finanzas Sostenibles (reporte mensual):** esta célula se enfoca en la construcción y supervisión de estrategias para la promoción de finanzas sostenibles en las áreas de mayor interés para el Banco, con un seguimiento y reporte de actividades de carácter mensual.
- **Cultura de Sostenibilidad (reporte trimestral):** su objetivo es promover activamente la cultura de sostenibilidad entre todos los grupos de interés relevantes, y generar reportes de los avances de forma trimestral.

- **Ecoeficiencia (reporte anual):** esta célula tiene la responsabilidad de desarrollar e implementar estrategias que optimicen el uso de recursos energéticos, agua y materiales en las instalaciones del Banco, con el fin de reducir el impacto ambiental y fomentar prácticas operativas más sostenibles, y generar reportes anuales de los resultados obtenidos. Durante 2024, brindamos formación especializada en la gestión de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a los equipos comerciales en el contexto del SARAS, los créditos verdes y el bono azul (como alternativas de captación y colocación de financiamiento sostenible). Se han realizado, además, en el contexto de la adopción de TCFD y TNFD capacitaciones, a nivel operativo, táctico y estratégico, sobre temáticas relacionadas con el clima y la naturaleza:

Tema	No. de colaboradores capacitados en 2024
SARAS	156
Finanzas sostenibles y/o productos verdes	32
Talleres relacionados a clima y naturaleza	74
TOTAL	262

Principio 5: Gobernanza y cultura

Procesos y políticas de riesgo y diligencia debida

Describe qué procesos ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos medioambientales y sociales asociados a la cartera de su banco. Esto puede incluir aspectos como la identificación de riesgos significativos/salientes, los procesos de diligencia debida, la mitigación de los riesgos medioambientales

y sociales y la definición de planes de acción, el seguimiento y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de reclamación existente, así como las estructuras de gobernanza que su banco ha implantado para supervisar estos riesgos.

Enlaces y referencias

Perfil y estrategia: Enfoque de banca responsable.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Gestión de riesgos: Prevención y monitoreo.

Desarrollo sostenible desde el cliente: Evaluación ambiental y social de riesgos.

Respuesta

Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que se financian.

El sistema evalúa los parámetros establecidos por la IFC a través de sus ocho normas de desempeño, además de otras series de lineamientos complementarios. Adicionalmente, durante 2024 empezó su fortalecimiento para incluir progresivamente el análisis de riesgos relacionados con el clima y la biodiversidad.

El proceso operativo de gestión del SARAS lo realiza el equipo de Riesgos Integrales, con el soporte estratégico del área de Sostenibilidad. Los resultados se presentan periódicamente al Comité de Crédito.

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

6 Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra aplicación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

La información facilitada en esta Declaración de Progreso de Banca Responsable es suficiente. Sin embargo, Banco Bolivariano verificó voluntariamente su cumplimiento de varios de los Principios de Banca Responsable en reportes previos.

Anexo IV Índice de contenidos GRI

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021	Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.			
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		7, 10
	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
	GRI 2-5	Verificación externa		7
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		10, 16
	GRI 2-7	Empleados		92
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		92
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		29
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		29
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		29
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		29, 41
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		29
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		7, 29
	GRI 2-15	Conflictos de interés		29, 41, 67
	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		29
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		29
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		29
	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		29, 94
	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, 67
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		18, 67
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		67
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		67
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		67
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		130
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		130
	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		92
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		133
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		133
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.	

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		112, 117, 79
	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.		112, 117
		FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajas por tipo.		79
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		117
		FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros.	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
Servicio al Cliente	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		67, 79
	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.		79
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		67
Transformación Digital	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		88
Innovación en productos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		13
Ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		41, 74
Prácticas de Venta	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		67, 79
	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		79
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		67
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		67
Desempeño económico	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		59, 64
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido		64
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		110
	GRI 201: Desempeño económico 2016	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		64
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector		59

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		29, 67
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		74
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		74
Posicionamiento de Marca	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		13, 79
Financiamiento e Inversión Sostenible	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		110, 112
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		110
		FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		110
		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.		110
		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.		110
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.		110
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		112
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.		110
		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.		110
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación de riesgos sociales y/o ambientales.	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
		FS12	Política(s) de votación aplicada(s) a temas ambientales o sociales para acciones sobre las cuales la organización informante tiene el derecho de voto o asesora sobre el voto.	No disponible. Aún no se cuenta con dicha política.	NA
Gestión de Riesgos de Cambio Climático	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		41, 110

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		67
	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		67
		205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		67
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		67
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		67
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas		67
Atracción y retención de colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		92, 95, 100
	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		92
		401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		95, 100
		401-3	Permiso parental		94
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		95
		404-3	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		95
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		29, 94
	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		29, 92
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		94
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		94
Educación Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		103
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		103

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

Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		125
	302-3	Intensidad energética		125
	302-4	Reducción del consumo energético		125
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		125
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		125
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		125
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		125
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		100
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
	403-3	Servicios de salud en el trabajo		100
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		100
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		100
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		100
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		100
	403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa		100
	403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa		100

Anexo V Índice de parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento al consumo 2023	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente		74
	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		74
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes		74
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		74
	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: https://www.bolivariano.com/informacion-institucional/transparencia-de-la-informacion	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		74
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		57, 59
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		57, 59

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca comercial 2023	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados		74
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		74
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad		112, 117
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad	No disponible.	NA
		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		104
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		110
	Financiación de las emisiones	FN-CB-410b.1	Emisiones financiadas brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1 (2) Alcance 2 (3) Alcance 3	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.2	Exposición bruta de cada sector industrial por clase de activos	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financiadas	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financiadas	No disponible.	NA
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras		67
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		67
	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

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca comercial 2023	Parámetro de actividad	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		57
	Parámetro de actividad	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		59
Financiamiento hipotecario 2023	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	"(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660"	No disponible.	NA
		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		67
		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		110
		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		110
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		59
	Parámetro 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

Funcionarios involucrados

VALLARINO MARCOS VICENTE JOSÉ
PRESIDENTE EJECUTIVO

SALAZAR ARRARTE MARÍA DEL ROCÍO
VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

ARCIA MARCANO KYRA OSCARINA
GERENTE DE BRAND EXPERIENCE

CORONEL DE LEMOS EDUARDO
GERENTE BANCA DE PERSONAS Y MEDIOS DE PAGOS

CRESPO BAYONA ANDRÉS PATRICIO
GERENTE COMERCIALIZACIÓN BANCA EMPRESA

CUNTO ICAZA MARÍA DEL ROSARIO
GERENTE DE OPERACIONES CENTRALES

MARQUEZ DE LA PLATA CUESTA ALDO XAVIER
GERENTE LEGAL

MEDINA SERRANO JOSÉ ALBERTO
GERENTE FINANZAS

MOLINA FLORES GUSTAVO ANDRÉS
GERENTE DE TECNOLOGÍA

ROMERO PUGA PAMELA GISELA
GERENTE DE RIESGOS INTEGRALES

AUDITORÍA

GUERRA RAMÍREZ LEONCIO FLAVIO	AUDITOR INTERNO
OROZCO RIVADENEIRA ELOISA DEL ROCIO	ANALISTA SENIOR AUDITORIA

COMERCIALIZACIÓN BANCA PERSONAS

GONZALEZ VEGA BRANDON MANUEL	ANALISTA COMERCIALIZACION BANCA DE PERSONAS (CRM)
HERRERA OCHOA MARÍA DE LOURDES	GERENTE DE BANCA PYME
MORAN CRUZ JULIO CESAR	ANALISTA SENIOR COMERCIALIZACION BANCA DE PERSONAS
ORTIZ MURILLO KAREN PAOLA	SUBGERENTE DE PLANIFICACION COMERCIAL BANCA DE PERSONAS
WEISSON SALAZAR MARIA CRISTINA	GERENTE BANCA DE PERSONAS

DESARROLLO ADMINISTRATIVO

AMADOR JIMENEZ MIRNA KATSY	JEFE DE CAPACITACIÓN
BECERRA ESTRELLA JULIO CÉSAR	SUBGERENTE DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES
DECKER MANTILLA MARÍA DE LOURDES	GERENTE DE CULTURA Y TALENTO
HIDALGO FLORES SANDRA EUNICE	GERENTE DESARROLLO HUMANO
LOZANO FARFÁN LIDIA JACQUELINE	SUBGERENTE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS
MUÑOZ GONZALEZ NORALMA SOLANGE	GERENTE UNIDAD ADMINISTRATIVA
ORNA ARMIJOS GUSTAVO FERNANDO	GERENTE DE SEGURIDAD
ORTIZ ALVARADO CAROLYN JULISSA	ANALISTA SENIOR CULTURA Y TALENTO
TAIBOT AGUILAR ISLANDIA MATILDE	JEFE DE SERVICIOS AL PERSONAL
VELASQUEZ LEÓN JOSÉ MAICOL	JEFE DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA

FINANZAS

ARRATA PUENTE FRANCISCO JOSÉ	SUBGERENTE RELACIONES INTERNACIONALES
BAUTISTA ALTAMIRANO JADIRA AURORA	GERENTE DE CONTABILIDAD
MAN-HING LÓPEZ CONNIE MARLENE	GERENTE TESORERÍA Y RELACIONES INTERNACIONALES
NEVAREZ GRIMMER ANDRÉS ROBERTO	GERENTE PLANIFICACIÓN FINANCIERA
TUTIVEN BENAVIDES HANNYA VICTORIA	ANALISTA SENIOR PLANIFICACION FINANCIERA

Funcionarios involucrados

INNOVACIÓN Y MERCADEO

ARMIJOS ESTRADA KARINA GIOCONDA	GERENTE DE CANALES FÍSICOS
CARRERA DELGADO ALLISON DEL ROCIO	ANALISTA DE COMUNICACION
CARRILLO ORTEGA MARÍA ISABEL	GERENTE DE SEGMENTO
CENTENO YEPEZ MARÍA FERNANDA	SUBGERENTE PRODUCTOS PERSONAS
FAJARDO GUTIERREZ LUIS EDUARDO	ESPECIALISTA PUBLICIDAD - EMPRESAS
GONZALEZ CARRION DANIELA SOFIA	SOCIAL MEDIA MANAGER
GUERRERO JALON CARLOS XAVIER	ANALISTA SENIOR CUSTOMER EXPERIENCE
HARO VELA JORGE	JEFE POST VENTA PRODUCTOS ESPECIALIZADOS
LOPEZ TAMAYO AURA PILAR	GERENTE DE CUSTOMER EXPERIENCE
MACIAS ORELLANA LISSETTE XIOMARA	ANALISTA SENIOR DE SEGMENTO
RENDON ORTIZ MARIA AZUCENA	JEFE PRODUCTOS EMPRESAS
ROMERO MORÁN RONALD DANIEL	GERENTE DE CANALES VIRTUALES
SALVADOR VELASCO JOEL	ANALISTA SENIOR CANALES FISICOS
SAMANIEGO SALTOS MARIA JOSE	LIDER BRAND MARKETING
ULLAURI MERIZALDE JANNETH SOFÍA	SUBGERENTE VENTAS PRODUCTOS ESPECIALIZADOS
ZEPEDA FRANCO DENISSE PATRICIA	GERENTE GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS Y PROYECTOS

LEGAL Y SECRETARÍA CORPORATIVA

SIGUENZA ROMERO NANCY ROXANA	ABOGADO (SECRETARÍA CORPORATIVA)
------------------------------	----------------------------------

MEDIOS DE PAGOS

MARYHORI VANESSA LUNA ERAS	SUBGERENTE DE PROMOCIONES
----------------------------	---------------------------

OPERACIONES CENTRALES

CALLE FREIRE RAÚL BENJAMÍN	SUBGERENTE GESTIÓN OPERATIVA
GOMEZ LEON DELIA MARIA	JEFE DE RESOLUCION DE RECLAMOS
RIERA PERALTA PATRICIA CECILIA	GERENTE ATENCIÓN AL CLIENTE
ROLDOS MORENO SANDRA VERONICA	SUBGERENTE PREVENCION Y CONTROL DE FRAUDES ELECTRONICOS
SOSA HIDALGO GONZALO AURELIO	SUBGERENTE REGIONAL GUAYAQUIL (OPERACIONES)

Funcionarios involucrados

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 FARFAN MARÍA GABRIELA	GERENTE REMESAS FAMILIARES
--------------------------------	----------------------------

RIESGOS INTEGRALES

ANDRADE VELEZ WALTER ENRIQUE	GERENTE DE RIESGOS DE NEGOCIO/RIESGO MERCADO Y LIQUIDEZ
COLLANTES TIGSE DAVID MARVIN	GERENTE DE RIESGO DEL NEGOCIO/RIESGO TECNOLÓGICO
FREIRE PEREZ JORGE FERNANDO	SUBGERENTE DE RIESGOS DE INICIACIÓN/ADMINISTRACIÓN Y CONTROL
GARCIA 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	GERENTE DE MODELOS Y ANALÍTICA DE RIESGOS
WILSON RICARDO ORELLANA CADENA	ANALISTA SENIOR RIESGOS DEL NEGOCIO/RIESGO DE CRÉDITO - MONITOREO
YAMEL OREJUELA SAYD ALHE	GERENTE DE RIESGOS DEL NEGOCIO/RIESGO OPERATIVO

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

BURNEO LOPEZ ANGEL RAFAEL	GERENTE DATA & ANALYTICS
HERNANDEZ FLORES GEOVANNA BELEN	ANALISTA SENIOR INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
JOUVIN NUGUE AUGUSTO ANDRÉS	JEFE DE SOSTENIBILIDAD
LERTORA TORRES IVANNA ALEJANDRA	ANALISTA DE SOSTENIBILIDAD/REPORTERÍA Y MÉTRICAS
MONTOYA ALAVA CRISTHIAN ANDRES	ANALISTA SENIOR INTELIGENCIA DE NEGOCIOS
SAENZ 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
--------------------	--

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

HEFZI BA DE LA CRUZ

(GRI 2-1)



 www.bolivariano.com

 Junín 200 y Panamá. Guayaquil-Ecuador

 (+593) 4 5-50 50 50

 /BancoBolivariano

 /bancobolivariano

 /BcoBolivariano

 /bolivarianoaldia

 /banco-bolivariano

2024
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD