



Informe de Gobierno Corporativo Banco ProCredit 2020

Banco ProCredit S.A. marzo 2020

El Directorio de Banco ProCredit S.A. en atención a la normativa vigente, constante en el Título XIII - De los Usuarios Financieros, Capítulo VIII – Principios de un Buen Gobierno Corporativo, los Anexos mediante los cuales se detalla y evidencia los indicadores de buen gobierno corporativo (dichos anexos están publicados en la web institucional), evidenciando la aplicabilidad de los principios de transparencia, responsabilidad social y la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo. Estos principios han sido incorporados en los estatutos, reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional; los mismos que han sido de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización.

En el Código de Buen Gobierno Corporativo se garantiza eficacia para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Los órganos de control que apoyan la gestión, son: comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos, comité de retribución, comité de ética y comité de cumplimiento.

Reclamos recibidos de los clientes

Durante el 2019, se gestionaron un total 101 reclamos, entre los cuales se encuentran los reclamos presentados por los clientes en Oficinas, a Banca Telefónica, al Defensor al Cliente y a los Organismos de Control. Estos reclamos fueron presentados por parte de los clientes, solicitando una respuesta formal, mediante el formulario de reclamos dispuesto por la Superintendencia de Bancos.

Reclamos Oficiales por tipo de categoría

Durante el 2019 se atendieron un total de 101 reclamos; el 46% corresponde a la categoría de reclamos relacionados con tarjetas de débito, cajeros automáticos etc. En esta categoría la mayoría de reclamos dieron lugar a retiros en cajeros BANRED los cuales no fueron dispensado por el cajero automático. En segundo lugar, se encuentran reclamos relacionados con cuentas (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.); dentro de esta categoría se incluye los reclamos relacionados con aperturas, mantenimiento y cierre de cuentas sean esas de Ahorro, Corriente o DPF. En la categoría de pagos por Internet/quejas relacionadas con la seguridad, se encuentran los reclamos de compras por internet no reconocidas por el cliente. En cuarto lugar, se ubicó la categoría de quejas relacionadas con préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.) con un 8% de los reclamos, integrando inconvenientes de créditos a plazo, sobregiros, garantías bancarias y detalles de créditos.

Mejoras Realizadas

Para el tratamiento de reclamos recibidas por compras por internet no reconocidos por el cliente, se creó y envió un procedimiento al personal del Banco, con la finalidad de aclarar completamente al Banco la situación en la cual se efectuó la compra y crear un contracargo a MasterCard de manera más eficiente para que realice el análisis del caso.

Para reducir el tiempo de entrega de las tarjetas de débito al cliente, se implementó la personalización de tarjetas en Ecuador y ya no en Kosovo. Dicha mejor implica que se realiza la impresión final de la tarjeta localmente, bajando el tiempo de entrega de las tarjetas de un promedio de 15 días a 5 días; en algunos casos se entrega hasta después de 2 días laborables.

Para evitar los protestos de cheques por insuficiencia de fondos, de los cheques con defecto de forma, se implementó una notificación al cliente a través del correo electrónico “Notificación de alerta cheques en cámara sin fondos y sin fondos con defecto de forma”. El correo de alerta es enviado todos los días desde



las 7:00 am a todos los clientes que tengan cheques en cámara (no es necesario que tengan el servicio de mensajería activado).

Se incluyeron los beneficiarios en los DPF s en el core bancario igual como en el certificado de DPF, de esta manera, el cliente podrá elegir el nombre de los beneficiarios de su certificado de depósito en caso de su fallecimiento.

Comité de Ética

En cumplimiento con el objetivo del Comité de Ética, que es el evaluar situaciones en las cuales pudiera existir por parte de un funcionario o empleado del Banco un incumplimiento al Código de Conducta y/o al Reglamento Interno, tipificar las faltas cometidas, si las hubiere, e imponer las sanciones correspondientes.

La conformación del comité de ética y el perfil de sus miembros está de acuerdo con las disposiciones vigentes; de esta manera se designó al representante de los empleados.

El Banco cuenta con un marco normativo interno conformado por el Código de Conducta, Valores Corporativos y Reglamento Interno que contienen las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, forma de proceder dentro de la organización del personal y el manejo de conflictos de interés; así como las sanciones ante incumplimientos de los principios y deberes, dependiendo de la gravedad del caso, las cuales guardan concordancia con lo dispuesto en el Art.18 del Reglamento Interno del banco.

Dichos documentos son de conocimiento del personal no sólo por la entrega de los mismos para su conocimiento y puesta en práctica, sino que también forman parte del programa de capacitación del personal de nuevo ingreso, así como, la revisión anual del Código de Conducta a través de talleres con todo personal.

El Comité de ética se reúne cada vez que se estima necesario por ocurrir un hecho que sea de su competencia.

Durante el año 2019 el Comité se reunió en una sola ocasión. Con base en el Reglamento Interno vigente se ejecutaron las sanciones correspondientes a la persona involucrada. La sanción determinada fue la separación del empleado de la Institución.

Comité de Retribuciones

Durante el año 2019, los miembros del comité de retribuciones se reunieron en una sola ocasión. La reunión se llevó a cabo en julio de 2019 donde se aprobó el incremento salarial a una gerente. La fijación de salarios y sus incrementos se ha basado en la escala aprobada, por lo que la política de remuneraciones se ha cumplido durante la gestión 2019.

Los Directores del Banco no reciben remuneraciones ni otro tipo de compensaciones por parte del banco. Estimamos que los niveles de salario del Banco son adecuados y reflejan la política salarial del Grupo en el contexto del mercado local, así como la identidad de la institución, como entidad consecuente con su visión común que abarca a todos sus empleados bajo el mismo techo de principios de remuneración. El principio de un salario fijo es un elemento clave de la política salarial del banco. El objetivo es garantizar a los colaboradores una remuneración estable y, al mismo tiempo, una visión a largo plazo, en lugar de ofrecerle beneficios variables que implican una transferencia de riesgo a los mismos y, más allá de esto, conllevan a un trato distinto a distintos cargos y reflejan una instrumentalización del personal, lo que sería muy contrario a la filosofía de gestión de personal de la institución.

Resultados del Programa de Educación Financiera

Banco ProCredit presenta a continuación el informe de las actividades realizadas durante el año 2019, para dar cumplimiento con la Resolución 2393 de la Superintendencia de Bancos y con la Resolución



SB-2015-665, a través de actividades presenciales estructuradas dentro de su programa de educación financiera institucional y la iniciativa grupal de Tus Finanzas llegó a grupos de la población a través de talleres presenciales y medios de difusión. El alcance de las varias actividades estructuradas y/o ejecutadas a través de AVAL se resume en el siguiente cuadro:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA BANCO PROCREDIT	
CAPACITACIONES PRESENCIALES	
<i>Capacitaciones presenciales a grupos de la población ejecutadas por Aval:</i>	
Niños escolares (5 a 8 años)	229
Preadolescentes (9 a 12 años)	219
Jóvenes (13 a 17 años)	17
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	792
Adultos (25 a 64 años)	233
Total	1.490

MEDIOS DE DIFUSIÓN*	
Visitas www.tusfinanzas.ec	37.125
Likes Nuevos Facebook	427
Suscriptores nuevos al boletín mensual	604
Visitas www.procredit.tusfinanzas.ec	21.930

Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos Informe anual de Cumplimiento año 2019

Durante el año 2019 la institución dio cumplimiento a los objetivos propuestos en materia de prevención de lavado de activos, contenidos en su plan anual, no hay aspectos relevantes que señalar.

Plan anual de la Unidad de Cumplimiento año 2020

El Plan anual que presenta la Unidad de cumplimiento para el 2020, se desarrollará cumpliendo un cronograma para la ejecución de las distintas actividades, que de manera general consisten en la capacitación al personal, revisiones de políticas, envío de informes al Directorio, entre otras.