



Informe de Gobierno Corporativo Banco ProCredit 2020

Banco ProCredit S.A. marzo 2021

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 2020, se gestionaron un total 125 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 2020 se atendieron un total de 125 reclamos; el 60% 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 y a transacciones declinadas donde el reclamante presentó una inconformidad por el valor acreditado vs el declinado (60 reclamos). En segundo lugar, se encuentran los reclamos presentados por pagos por Internet/quejas relacionadas con la seguridad, se encuentran los reclamos de compras por internet no reconocidas por el cliente; en tercer lugar, se encuentran los reclamos relacionados con préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.) con un 14% de los reclamos, integrando inconformidad de los clientes por diferimiento de cuotas por las medidas implementadas tras la emergencia sanitaria COVID-19, y por último, se encuentran los reclamos relacionados con aperturas, mantenimiento y cierre de cuentas sean esas de Ahorro, Corriente o DPF con un 10% de los reclamos.

Mejoras Realizadas

En el mes de octubre de 2020, realizamos el lanzamiento oficial de la nueva aplicación de la APP Móvil con el proceso de Onboarding, la cual permite la vinculación de clientes nuevos del segmento Banca Personas, además permite el acceso a los servicios bancarios de los clientes que ya están vinculados.

Durante el transcurso del año, también realizamos mejoras en la plataforma e-banking, en la cual, nuestro cliente puede tener una mejor experiencia al visualizar productos y servicios, y al utilizar los servicios del Banco, por lo que, a partir de este año, los clientes podrán realizar el pago de sus créditos a través de la plataforma, así como visualizar los pagos efectuados. En la aplicación de Banca Directa, el cliente también podrá abrir planes de ahorro, con una tasa de interés competitiva en el mercado, que le permitirá ahorrar sea para vivienda, educación, vacaciones, adquisición de vehículo, o podrá realizar su plan de ahorro personalizado, todo esto a través de la web.



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 2020 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 2020, los miembros del comité de retribuciones se reunieron en una sola ocasión. La reunión se llevó a cabo en octubre de 2020 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 2020.

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 2020, para dar cumplimiento con la Resolución 2393 de la Superintendencia de Bancos y con la Resolución SB-2015-665, a través de actividades virtuales, debido a la pandemia, estructuradas dentro de su programa de educación financiera institucional y la iniciativa grupal de Tus Finanzas llegó a grupos de la pobla-



ción a través de talleres virtuales 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>	
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	1.234
Adultos (25 a 64 años)	191
Total	1.425

MEDIOS DE DIFUSIÓN*	
Visitas www.tusfinanzas.ec	27.949
Likes Nuevos Facebook	416
Suscriptores nuevos al boletín mensual	1.001
Visitas www.procredit.tusfinanzas.ec	27.949

Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos Informe anual de Cumplimiento año 2020

Durante el año 2020 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 2021

El Plan anual que presenta la Unidad de cumplimiento para el 2021, 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.