



## Informe de Gobierno Corporativo Banco ProCredit 2022

### Banco ProCredit S.A. marzo 2023

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 2022, se gestionaron un total de 523 casos, entre ellos 1 queja y 522 reclamos, categorizados en 88 reclamos formales y 434 por transacciones de depósito y retiro declinadas por el cajero automático. Todos presentados en Oficinas, a Banca Telefónica, al Defensor al Cliente y Superintendencia de Bancos. Estos reclamos fueron presentados por 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 2022 se atendieron un total de 523 casos, distribuidos por materia, como continúa:

Categoría de reclamos	Número de reclamos	%
Tarjetas (emisión de tarjeta, gastos de retiro, cajeros automáticos, POS, etc.)	46	8.80%
Cuenta (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.)	19	3.63%
Préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.)	15	2.87%
Pagos y seguridad de datos	1	0.19%
E-banking	8	1.53%
Transacciones declinadas de depósito y retiro en ATM's	434	82.98%
<b>Total</b>	<b>523</b>	<b>100.00%</b>

### Mejoras Realizadas

A continuación, se detallan las mejoras implementadas:

1. El 07 mayo y 07 de junio de 2022 se efectuaron dos sesiones de capacitación con respecto a las Normas Generales de Cheques; la capacitación fue brindada por IPBF y participaron los equipos de Cámara de Compensación, el Centro de Servicios Empresarial, Departamento de Operaciones, Espe-



1. Especialistas de Soporte a Negocios y el Departamento de Proyectos y Procesos; en la capacitación se abordaron los siguientes temas:
  - Verificación de forma y fondo en la emisión de cheques para procesar el pago.
  - Revisión del Código Orgánico monetario y financiero al igual que las Normas Generales del Cheque con respecto a los cheques.
  - Revisión de procesos internos con base en el Código Orgánico monetario y financiero y en las Normas Generales del Cheque
2. En el mes de junio de 2022 se realizó una campaña de concientización sobre fraudes electrónicos dirigida hacia nuestros clientes en los cuales se enfatizó en informar que:
  - El Banco no solicita usuarios, claves e imágenes de seguridad por redes sociales, WhatsApp, correos electrónicos o llamadas.
  - El Banco nunca requiere sincronización de alertas y notificaciones.
  - El cliente debe comunicarse inmediatamente al Banco si recibe falsas notificaciones.
3. En el mes de julio de 2022, se implementó el servicio de KTMS (Token digital) el cual tiene como principal funcionalidad, aprobar las transacciones que nuestros clientes realizan a través de la plataforma e-banking; con esta implementación, el cliente puede aprobar las transacciones sin la necesidad de disponer de un dispositivo físico.
4. Para evitar ingresos fraudulentos a la plataforma de e-banking, el 08 de diciembre de 2022, se implementó el segundo favor de autenticación, en el cual, además del ingreso del usuario y la clave de seguridad, el cliente debe aprobar el ingreso de sesión desde su dispositivo móvil.

## 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 2022 el Comité no se reunió debido a que no hubo incidencias para ser tratadas, dentro de su ámbito de competencias.



## Comité de Retribuciones

Durante el año 2022, los miembros del comité de retribuciones se reunieron en una sola ocasión. La reunión se llevó a cabo en noviembre de 2022 donde se aprobó el incremento de los honorarios del Gerente General.

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 2022.

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 2022, para dar cumplimiento con la Resolución 2393 de la Superintendencia de Bancos y con la Resolución SB-2015-665, a través de actividades virtuales, 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 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 VIRTUALES	
<i>Capacitaciones virtuales y presenciales a grupos de la población ejecutadas por Aval:</i>	
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	2.050
Adultos (25 a 64 años)	179
<b>Total</b>	<b>2.229</b>

MEDIOS DE DIFUSIÓN*	
Visitas <a href="http://www.tusfinanzas.ec">www.tusfinanzas.ec</a>	14.054
Likes Nuevos Facebook	519
Suscriptores nuevos al boletín mensual	957
Visitas <a href="http://www.procredit.tusfinanzas.ec">www.procredit.tusfinanzas.ec</a>	25.508



**Banco ProCredit**

**Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos Informe anual de Cumplimiento año 2022**

Durante el año 2022 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 2022**

El Plan anual que presenta la Unidad de cumplimiento para el 2022, 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.