



Banco ProCredit

MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD

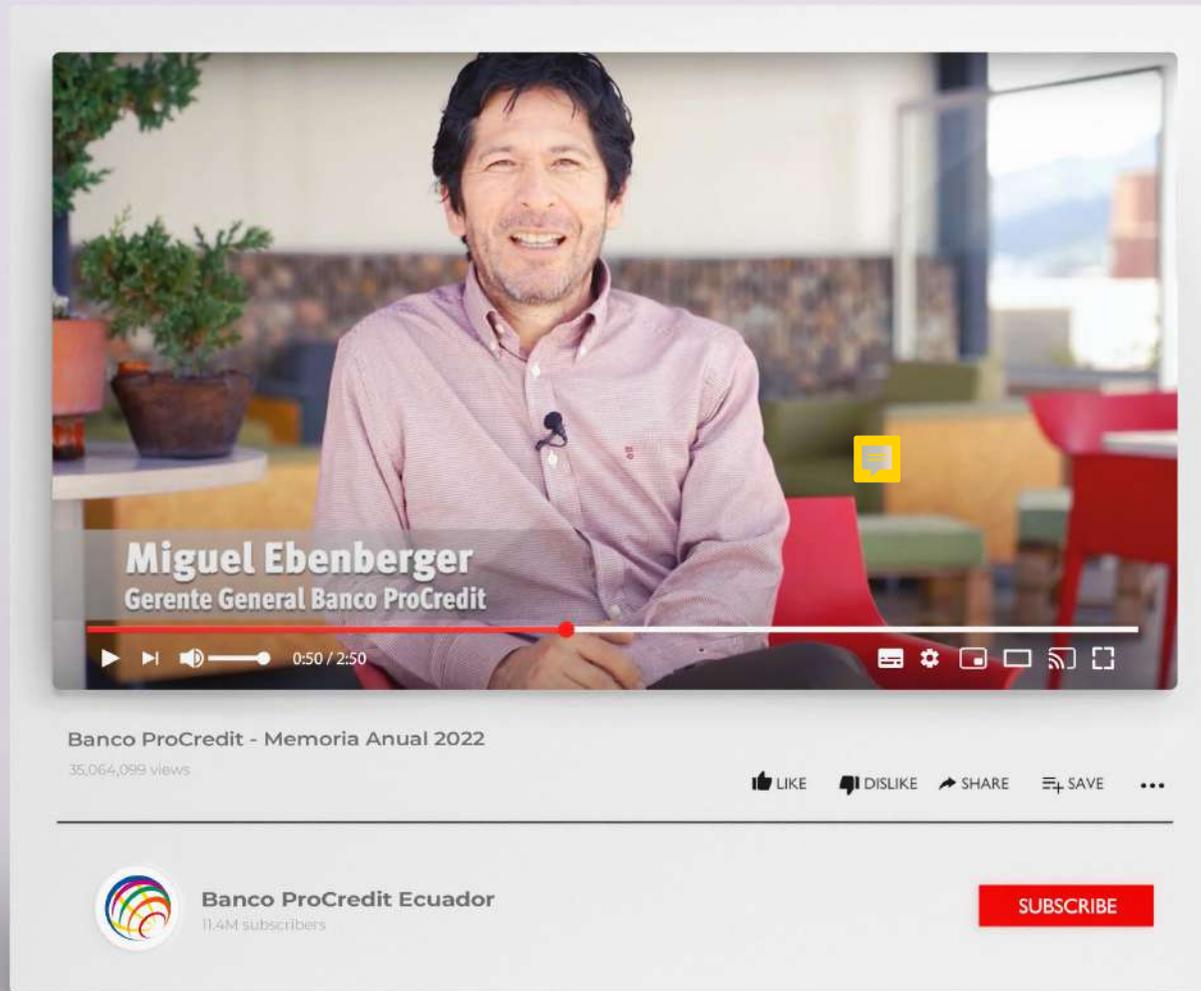
2022



Banco ProCredit



Mensaje Corporativo - Video Gerente General **Miguel Ebenberger**



The image shows a YouTube video player interface. The video content features Miguel Ebenberger, General Manager of Banco ProCredit, sitting in a red chair and smiling. The video title is "Banco ProCredit - Memoria Anual 2022" with 35,064,099 views. The player includes a progress bar at 0:50 / 2:50 and standard YouTube controls like like, dislike, share, and save. The channel name "Banco ProCredit Ecuador" with 11.4M subscribers and a "SUBSCRIBE" button are visible at the bottom.

Miguel Ebenberger
Gerente General Banco ProCredit

Banco ProCredit - Memoria Anual 2022
35,064,099 views

LIKE DISLIKE SHARE SAVE ...

 Banco ProCredit Ecuador
11.4M subscribers

SUBSCRIBE

Créditos

Contenidos:

Personal de **Banco ProCredit S.A.**

2-1 Banco ProCredit S.A.

Dirección: Av. Atahualpa y Amazonas, esquina.

Edificio Banco ProCredit

Telf.: 1800 100 400

<https://www.bancoprocredit.com.ec/>

2-3 Punto de contacto para preguntas sobre la gestión de sostenibilidad

Katarina Zdraljevic

katarina.zdraljevic@procredit-group.com

Consultoría:

SDG CONSULTING

Andrea Mendoza Ojeda

Lorena Guarderas Torres

Sofía Cajiao Parra

Diseño y diagramación:

Paz Bonilla Prócel

Javier Izurieta

Producción Fotográfica

Banco de Imágenes - ProCredit

Reservados todos los derechos 2023. Prohibida la reproducción parcial o total de este documento sin la autorización, por escrito, de **Banco ProCredit S. A.**



Memoria digital e interactiva

2-2, 2-4, 2-5, 2-14, 2-25

Esta Memoria de Sostenibilidad tiene características interactivas a lo largo del documento. El formato permitirá que quienes la lean interactúen con su contenido mediante el uso de botones, acceso a enlaces, videos y fotografías de manera digital. Con esto buscamos que el contenido del presente ejercicio de transparencia y rendición de cuentas llegue a nuestros grupos de interés de forma más dinámica, efectiva y con recursos que muestren las buenas prácticas de la institución, para el periodo de enero a diciembre de 2022, representando únicamente el impacto de la institución en Ecuador. Cabe recalcar que esta memoria es la primera edición para Banco ProCredit Ecuador, no ha tenido actualizaciones y tampoco ha sido verificada por partes externas. El presente documento se preparó por los colaboradores de la organización y fue aprobado por la Gerencia General, con el apoyo de la consultora externa SDG Consulting.



Índice

Capítulo 1: Nuestro modelo de negocio

Desarrollo sostenible como modelo de negocio

Quiénes Somos

Nuestros clientes

Banca digital y tecnología

Financiamiento sostenible

Gestión prudente de riesgos

Lista de exclusión

Equidad de género: un enfoque clave para el desarrollo

Gobierno corporativo, transparencia y prevención de lavado de activos

Nuestras alianzas

Capítulo 2: Nuestra responsabilidad ambiental

Nuestro enfoque a las finanzas sostenibles

Estándares técnicos para análisis de EcoCredit

Cuenta ecológica ProGreen

Nuestros estándares para análisis de riesgos ambientales y sociales

Promoción de electromovilidad

Certificación EDGE – nuestra contribución a la construcción sostenible

Nuestras Certificaciones ISO14001 e ISO16064

Proveedores sostenibles

Limpieza de la playa de Súa y reforestación de bosques

Nuestra estrategia de plásticos

Capítulo 3: Responsabilidad social

Nuestra gente

Nuestra política de remuneración

Nuestro proceso de selección

Capacitaciones internas

Participación en las Academias

Prevención de la violencia contra mujeres

Relacionamiento con stakeholders y materialidad

Indicadores de Gestión

Índice GRI y Principios de Pacto Global

Capítulo 1

NUESTRO MODELO DE NEGOCIO



Desarrollo sostenible como modelo de negocio

3-3 RECLUTAMIENTO Y EMPLEADOR JUSTO, 2-22, 2-23

Por Miguel Ebenberger

La perspectiva de desarrollo sostenible ha estado presente desde los orígenes de ProCredit. La firma consultora que fundó el grupo implementaba pequeños proyectos de energía renovable en los 80's, reconociendo la necesidad de energía para facilitar el desarrollo, y al mismo tiempo, contemplando desde entonces que las fuentes debían ser renovables, porque ya en ese tiempo se conocía en la comunidad científica y en la comunidad interesada y, por tanto, informada, acerca del impacto negativo de los combustibles fósiles y del calentamiento global. Es en ese mismo contexto y ante el relativo fracaso de los bancos estatales de desarrollo, surge la iniciativa de establecer instituciones financieras con la orientación de contribuir al desarrollo, especialmente de la parte más excluida de la sociedad, de una forma sostenible, es decir duradera, buscando reducir el impacto negativo que una entidad financiera usualmente suele traer consigo.

Desde un inicio, esto ha significado para Banco ProCredit establecer una tecnología crediticia

que minimice el riesgo de sobreendeudamiento de nuestros clientes, pues nuestro objetivo es contribuir a su crecimiento patrimonial. El aspecto de fortalecimiento institucional también estaba presente desde el principio, pues otro objetivo primordial era establecer una cultura de cumplimiento en cuanto al pago de los créditos otorgados por el Banco, uno de los factores de fracaso en la banca estatal de desarrollo. Elementos clave para ello han sido siempre el análisis riguroso y la comunicación transparente hacia los clientes de nuestros servicios y sus condiciones.

Hoy, nuestro enfoque en sostenibilidad y nuestro enfoque en el largo plazo sigue siendo parte esencial de nuestro modelo de negocio, ahora con una perspectiva más amplia. Además del impacto social que puede tener el sobreendeudamiento en nuestros clientes y su empobrecimiento, vemos el impacto social y ecológico de las actividades económicas, teniendo una definición clara de qué no financiar, como, por ejemplo, actividades de





extracción de petróleo o similares, la producción de plásticos de un solo uso y otras actividades de alto impacto negativo en el medioambiente, o que no cumplen los estándares de protección adecuados para dicho impacto. Al contrario, desde hace más de 10 años fomentamos inversiones que reducen notablemente la huella ecológica de las empresas y las personas. A través de nuestra línea de EcoCredit hemos contribuido a reducciones importantes en el consumo de energía de muchos de nuestros clientes y hemos sido pioneros en el financiamiento de construcción sostenible y de vehículos eléctricos.

Recientemente hemos impulsado con mayor fuerza la inclusión, con un énfasis en la equidad de género, pues la persistente exclusión de las mujeres como consecuencia de nuestras raíces culturales de patriarcado es sin duda la que genera el mayor impacto negativo en la capacidad de desarrollo de nuestra sociedad. Creemos firmemente que el empoderamiento de las mujeres, clave para

que desarrollen su potencial sin restricciones, es fundamental para una sociedad sostenible. En ese sentido, a la interna de la organización hemos institucionalizado el conocimiento y establecido un marco de gestión, partiendo con políticas de prevención de violencia contra la mujer. El resultado ha sido claramente positivo y nos ha animado a participar en actividades con el mismo enfoque en eventos y actividades fuera del banco.

Nuestro programa de reclutamiento que se presenta en esta memoria también tiene carácter de inclusión de jóvenes al mercado laboral. La formación que ofrecemos se orienta en la institucionalidad y el buen gobierno, y esperamos así contribuir con ciudadanos conscientes de su responsabilidad con la comunidad. Claramente, nuestro objetivo como Banco no es ver como maximizamos utilidades lo más rápido posible, si no, cómo contribuimos nuestro grano de arena, a través de nuestros clientes y de nuestra gestión interna, a una sociedad más próspera y equitativa en el largo plazo.

Quiénes Somos

3-3 GESTIÓN PRUDENTE DE RIESGOS, VALORES ÉTICOS Y AMBIENTE LABORAL, 2-12, FN-CB-550A.1

Somos un banco comercial orientado al desarrollo. Ofrecemos servicios de calidad a las pequeñas y medianas empresas, y a clientes privados interesados en ahorrar. Nuestros servicios son simples y diseñados a la medida de los clientes, dándoles la autonomía en su uso.

Servicios de nuestra banca digital



Nuestras operaciones se basan en una serie de principios esenciales que vienen definidos desde nuestra casa matriz en Alemania. Valoramos la transparencia en la comunicación con nuestros clientes, no promovemos el crédito al consumo, nos esforzamos por reducir nuestra huella ecológica, y prestamos servicios basados tanto en el entendimiento de la situación de cada cliente en particular, como en un análisis financiero sólido.

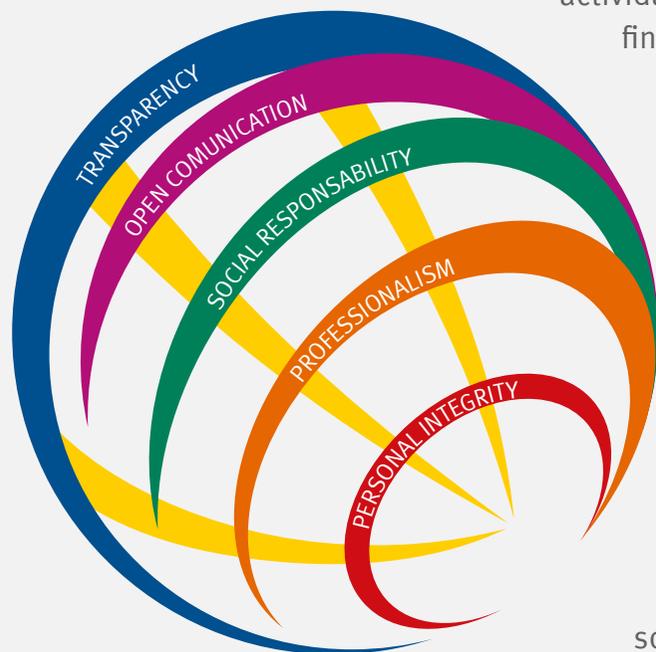
En nuestras operaciones con clientes empresariales, nos centramos en las pequeñas y medianas empresas, ya que estamos convencidos de que son ellas las que generan empleo y contribuyen significativamente a la economía. Aspiramos a fomentar una cultura de ahorro y de responsabilidad financiera, ofreciendo servicios simples, accesibles, y dedicando numerosos recursos a la educación financiera. Si bien nuestros accionistas buscan obtener una rentabilidad sostenible de su inversión a largo plazo, su objetivo no es obtener el máximo beneficio a corto plazo. Invertimos fuertemente en el desarrollo y capacitación de

nuestro personal, a fin de crear un ambiente de trabajo abierto y eficiente, y de ofrecer a nuestros clientes un servicio atento y profesional.

Como grupo bancario comercial orientado al desarrollo, evaluamos continuamente la relevancia de nuestras acciones en lo que respecta a nuestro concepto del desarrollo, el cual va más allá de la noción tradicional de crecimiento económico. En su lugar, creemos que el desarrollo está relacionado con un sentido más amplio de la responsabilidad hacia el país.

Nuestros valores éticos y medioambientales están completamente integrados en el modelo de negocio. Tratar tanto a nuestros colegas y clientes, como a las sociedades y entornos en los que trabajamos, con respeto y una perspectiva a largo plazo, es un elemento fundamental de nuestra filosofía y de nuestro éxito. Los siguientes principios guían todas las operaciones de las instituciones ProCredit:

1. Transparencia: proporcionamos información transparente a clientes, al público en general y a empleados. Nuestro objetivo es que los clientes comprendan plenamente las condiciones de los contratos que firman con nosotros y organizamos actividades de educación financiera para sensibilizar al público sobre los riesgos que conllevan las ofertas financieras poco transparentes.



2. Cultura de comunicación abierta: nos comunicamos de manera abierta, justa y constructiva. Abordamos los conflictos en el trabajo de manera profesional, colaborando para encontrar soluciones comunes.

3. Responsabilidad social: brindamos a nuestros clientes asesoramiento integral y bien fundamentado. Antes de ofrecer préstamos a los clientes, evaluamos su situación económica y financiera, su potencial de negocio y su capacidad de pago, a fin de prestarles los servicios financieros idóneos y evitar su sobreendeudamiento. Además, tratamos a todos los clientes y empleados con respeto e imparcialidad, independientemente de su raza, origen étnico, edad, discapacidad, orientación sexual, sexo, religión o creencias religiosas.

4. Altos estándares profesionales: nuestros empleados asumen personalmente la responsabilidad sobre la calidad de su trabajo y aspiran siempre a crecer como profesionales.

5. Integridad y compromiso personal: es necesario que los empleados del grupo ProCredit muestren honestidad absoluta en todo momento. El incumplimiento de este principio se aborda rápida y rigurosamente.

Junto con nuestra misión, estos principios representan el núcleo de nuestra cultura corporativa, y se aplican activamente en nuestras operaciones diarias. Por ello, están reflejados en el **código de conducta** de ProCredit, que traduce los principios del grupo en directrices prácticas para todo el personal. Para asegurar que todos los empleados nuevos comprendan plenamente todos estos principios, nuestro programa de capacitación inicial incluye sesiones dedicadas especialmente al código de conducta.



Gracias a las sesiones regulares de capacitación continua, los empleados reafirman su compromiso con nuestros altos estándares de calidad, lo que nos ha llevado a obtener la calificación AAA- de BankWatch Rating, Pacific Credit Rating, así mismo como B- de Fitch Rating.

Fitch Ratings



BANKWATCH RATINGS S.A.
CALIFICADORA DE RIESGOS



Nuestros clientes

2-24

Por Carolina Martínez, Ericka Domínguez y Nubia López



Hablar de nuestro enfoque de clientes, es hablar de nuestra esencia como institución, lo que también significa entender la evolución que hemos tenido a lo largo de los años. Este enfoque ha sido construido con base en la experiencia de trabajar de la mano con muchos sectores y segmentos empresariales, con el claro entendimiento desde el inicio de nuestra historia, que nacimos y hemos crecido como un banco enfocado en el desarrollo sostenible empresarial.

Una pieza clave de este desarrollo sostenible, ha sido conocer a través de una cultura de cercanía y confianza, a aquellas personas claves que están detrás del éxito de cada uno de nuestros clientes empresariales. Además, hemos entendido de manera integral sus negocios, así como conocer las necesidades personales las necesidades personales y de los hogares de cada miembro de nuestras empresas. Hasta el día de hoy, hemos apoyado a más de 54.000 clientes a lo largo de nuestra trayectoria a optimizar sus recursos, transformar sus negocios y generar una cultura del ahorro que les permita crecer sus patrimonios personales y empresariales.

Nuestro enfoque de clientes es tan claro como nuestra misión de banca responsable, y como siempre nos gusta recalcar, nuestras operaciones se basan en una serie de principios irrevocables. Principios que son los pilares de la relación a largo plazo que buscamos con nuestros clientes. En nuestro deseo ser un actor responsable, asegurando que nuestra ganancia no se genere a costa de nuestros valores, buscamos trabajar con empresas enfocadas en la sostenibilidad, que busquen el desarrollo económico, respetando los derechos de las personas y del medio ambiente.



CLIENTES EMPRESARIALES



Trabajamos con clientes empresariales que tengan una evolución financiera estable y dinámica, que generen un impacto positivo en la creación de empleos formales, con condiciones de trabajo justas y prácticas de negocios éticas, y claro, que también estén comprometidos en disminuir su huella ecológica. Empresas transparentes que busquen hacer inversiones seguras y conscientes, y que a la vez puedan adaptarse a un modelo de banca 100% digital. Ofrecemos y buscamos relaciones a largo plazo, donde podamos servirnos mutuamente de manera integral y ser aliados estratégicos en todo el sentido de la palabra. El establecimiento de este tipo de relación nos ha permitido crear relaciones a largo plazo y de mutuo acuerdo como su “hausbank”.

CLIENTES PRIVADOS



Ser el socio clave de nuestros clientes y darles las herramientas de educación financiera necesarias, nos ha permitido que generemos una cultura intrínseca de ahorro entre ellos. Capacitamos a los clientes para que sean financieramente responsables, con voluntad de ahorro y conciencia de endeudamiento adecuado. Nuestros clientes valoran la autonomía en el manejo de sus finanzas, sin tener que verse limitados por horarios de atención en oficinas físicas, para lo que ponemos a su disposición herramientas digitales. Sin embargo, aún ofrecemos el contacto humano, ya que aunque nos transformamos en un banco digital, buscamos estar siempre cerca de nuestros clientes, dándoles un servicio de calidad y una experiencia positiva desde el primer contacto, así como un espacio de seguridad y confianza en nosotros. Acompañamos a nuestros clientes en el fortalecimiento de su patrimonio, a través de una asesoría personalizada, donde entendemos que cada cliente es distinto. Nuestro objetivo es que nuestros clientes nos vean como su aliado estratégico, con quien pueden trabajar de forma integral.

Banca Digital y Tecnología

3-3 TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN, 2-6

Por Daniel Dressler

La innovación es uno de los valores por el siempre velamos, así, adoptamos soluciones innovadoras y tecnológicas que nos ponen en la vanguardia del mercado. En Ecuador, el nivel de bancarización de la población está debajo del promedio de los países de la América Latina. Como banco orientado al desarrollo, es uno de

nuestros objetivos brindar a más personas en el país, acceso a servicios bancarios transparentes y con facilidad de manejo. En los últimos años pasamos por un cambio grande, con el objetivo de ofrecer a los clientes servicios de la banca directa digital, la cual incluye constante mejora de canales digitales como: aplicación móvil y banca digital, centralización de la atención en un solo punto de banca telefónica, modernización de los puntos de atención físicos con cajeros automáticos de

última tecnología y finalmente, oferta de métodos de pago seguros e innovadores.

Nuestros canales digitales tienen un proceso de mejora constante, para ofrecer siempre a nuestros clientes una facilidad de acceso y manejo de sus productos con los más altos estándares de seguridad; desde el proceso de vinculación, variedad de servicios en canales digitales, incluyendo transferencias nacionales e internacionales, creación de beneficiarios, pago de servicios básicos, manejo de la tarjeta, entre otros.

Nuestros asesores en banca telefónica dan a nuestros clientes atención centralizada de alta calidad. Para ello, usamos un sistema de contact center que facilita el manejo de las llamadas y la mejora del nivel de la atención. Así, el cliente puede obtener respuesta rápida por varios canales:



Línea telefónica



Llamadas en la web



Chat



Aun cuando prestamos el servicio de banca directa mediante canales remotos, el cliente que nos busque físicamente encuentra nuestras modernas zonas 24/7 a su disposición en las ciudades principales. Allí puede realizar retiros y depósitos, así como el servicio de atención con asesores virtuales. La automatización y centralización de la atención nos permitió liberar manos del equipo de asesores, para que puedan dar una asesoría y consultoría altamente personalizada a los clientes.

El servicio que más avanzó en los últimos años es el de métodos de pago. Allí, logramos implementar tecnologías innovadoras y posicionarnos en la vanguardia de los sistemas de pagos en Ecuador, en particular, con tarjetas contactless y con “wearables” como Garmin o Fitbit. Al cargar la tarjeta del banco en su reloj inteligente, el cliente puede pagar con facilidad sin llevar la tarjeta física. Para contar con esta

tecnología, el banco ha reforzado la seguridad de los pagos, implementando el sistema de tokenización de las tarjetas con tecnología M4M (MasterCard Digital Enablement Services – MDES, en español Servicios de Habilidadación Digital MasterCard).

Todos los empleados del banco pensamos constantemente cómo mejorar los procesos diarios para aumentar la eficiencia. Por ejemplo, la automatización robótica de procesos (Robotic Process Automation o RPA) que estamos implementando en varios procedimientos operativos. En los últimos años hemos dado un gran paso hacia la innovación tecnológica y nos da gusto atender a nuestros clientes en nuestro modelo de banca digital. Esperamos que este esfuerzo facilite el acceso a la banca a una amplia gama de clientes, y con ello aportar al desarrollo del país.



Financiamiento sostenible

3-3 FINANZAS SOSTENIBLES, 2-6, 2-24,

Por Diego Santos, Tatiana Bastidas, Gabriel Cobeña y Aldo Romero



Actualmente, no es raro encontrarse con propuestas financieras verdes en el mercado ecuatoriano. En Banco ProCredit, no solo financiamos créditos ecológicos o EcoCredit, como los llamamos, también involucramos a nuestros clientes en nuestra visión de sostenibilidad y los acompañamos a través de nuestros asesores. Nuestro financiamiento EcoCredit no es verde únicamente porque decimos que es verde, utilizamos toda una metodología, con estándares internacionales alineados con International Finance Corporation (IFC), Global Climate Partnership Fund (GCPF) y el Banco Europeo de Desarrollo (EBRD), para poder determinar que una inversión puede ser catalogada como sostenible. Todos estos factores ayudan a que Banco ProCredit, junto con nuestros clientes, podamos verdaderamente hablar de sostenibilidad y desarrollo, generando el impacto deseado en la sociedad y el medio ambiente.

Los clientes actualmente se preocupan por la generación de valor agregado, no solo como producto, sino como factor diferenciador en la sociedad y el planeta. Actualmente, ser eficiente en el uso de recursos, contar con certificaciones, tener una estrategia de desarrollo sostenible puede influir

directamente en la percepción de los clientes y usuarios hacia la organización, y ser un factor decisivo en la consolidación de un producto. Es por eso que Banco ProCredit se vuelve tan interesante para los empresarios. Al ser un banco con una propuesta que va más allá de proveer un financiamiento, somos asesores que brindamos conocimiento experto a los clientes. Analizamos cada inversión de manera individual desde la Unidad de Gestión Ambiental, área en donde se determina bajo parámetros técnicos, el real impacto que tendrá el plan de inversión del cliente.

La experticia desarrollada por ProCredit, ha permitido implementar diferentes categorizaciones en materia de inversiones sostenibles. Esto ha llevado a que nuestros asesores tengan la habilidad de identificar, categorizar y asesorar a los clientes en los diferentes tipos de inversiones sostenibles. Esta experticia se vuelve un plus en la relación con nuestros clientes y proveedores, ya que ellos perciben el conocimiento y real interés de nuestros asesores en cada una de las etapas del desarrollo de sus proyectos sostenibles. Nuestros financiamientos EcoCredit están categorizados en:



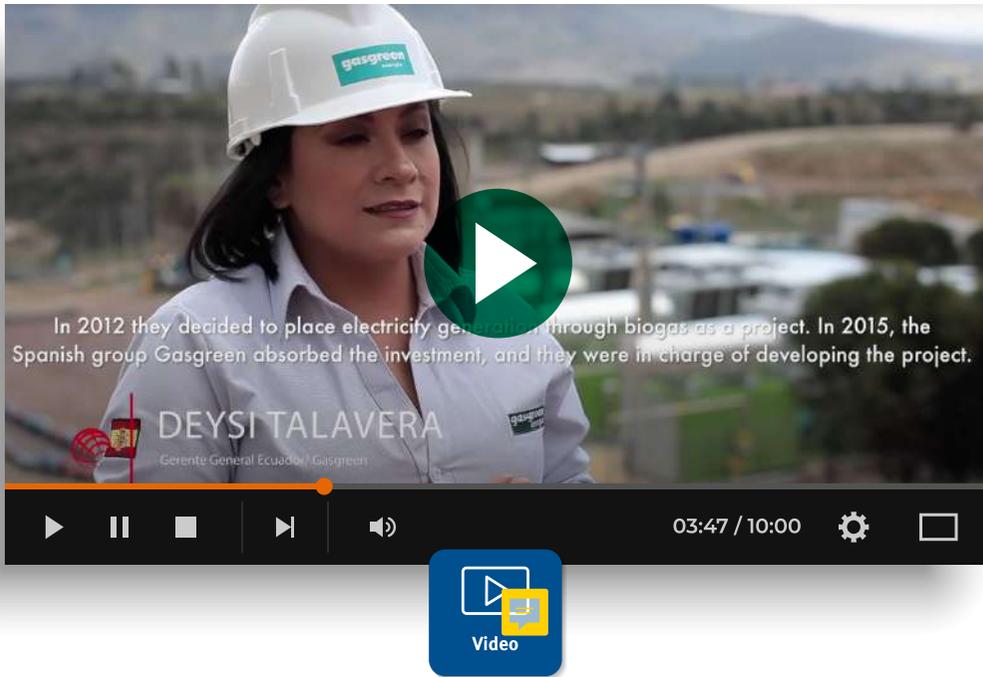
Energía renovable: inversiones en sistemas solares; biomasa/biogás; energía eólica, mini hidroeléctricas u otras tecnologías comprobadas.

Eficiencia energética: adquisición o reemplazo de equipos de alta eficiencia, automatización de procesos, iluminación, aislamiento térmico, como por ejemplo: equipos de calentamiento y enfriamiento (aires acondicionados, bombas de calor, cuartos fríos, calderas para agua caliente); sistemas de iluminación (LED); máquinas de producción (máquinas de impresión y bordadoras, hornos, tractores).

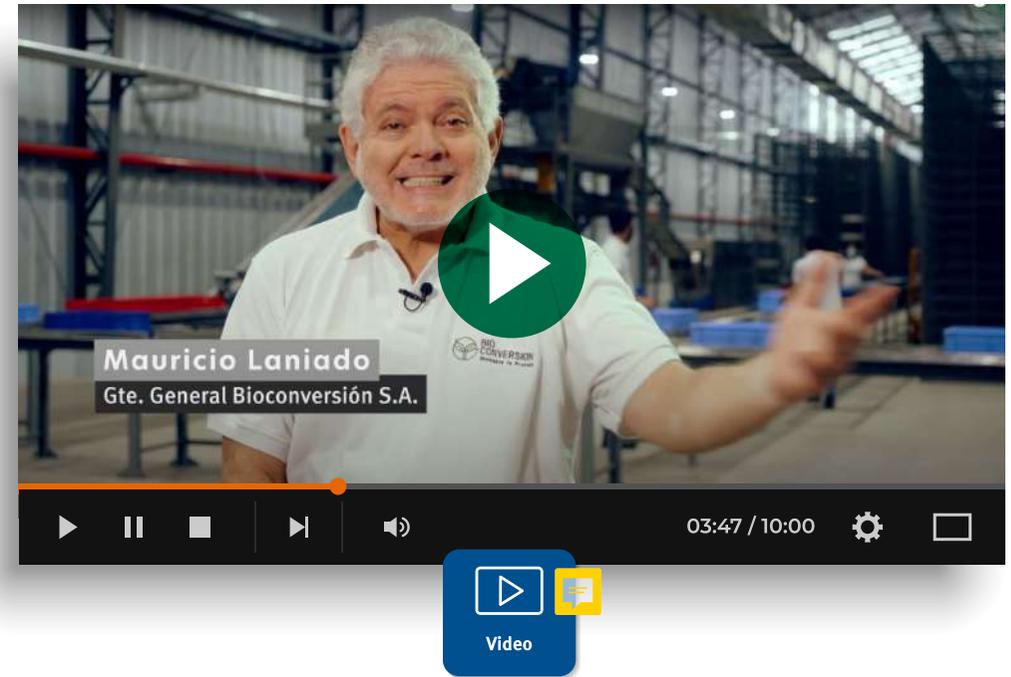
Medidas ambientales: protección del agua (sistemas de irrigación tecnificada, plantas de tratamiento de aguas residuales, sistemas de recolección de aguas lluvia); protección del aire (sustitución de vehículos de transporte de carga o pasajeros, filtros de purificación de aire y gases de escape); reciclaje (recicladores); servicios ambientales (obtención de licencias y certificaciones ambientales); productos sostenibles certificados (producción y comercialización de productos orgánicos).



Un caso de éxito en cuanto a financiamientos en energía renovable es el de la empresa Brineforcorp S.A. (conocida como Cabal Energy), planta fotovoltaica de 999 kWac ubicada en Sitio Briceño, del cantón San Vicente, provincia de Manabí. El proyecto fue diseñado y dirigido por la empresa española Energyfutur Energías Renovables, quienes también dan el mantenimiento a la planta. La producción de la planta se estima en 1.283.483,87 kWh anuales, lo que equivale a satisfacer la demanda de más de 300 viviendas de la zona. El financiamiento se dio 2 años después del terremoto de abril 2016, con la finalidad de mejorar las condiciones iniciales dadas por la Corporación Financiera Nacional, y aportar en la ampliación del área de captación solar de 4.472 módulos fotovoltaicos a 6.000 aproximadamente.



Otro caso de éxito que vale la pena resaltar es el de Gasgreen S.A., empresa enfocada en el desarrollo de nuevas tecnologías para ayudar, tanto a organismos públicos como a empresas privadas, a mitigar los efectos nocivos para el medioambiente, por los residuos generados por la actividad humana. Gasgreen genera electricidad con biogás de rellenos sanitarios, lo que constituye una energía renovable limpia; elimina 10.000 Tn. de metano al año, lo que por su equivalencia de GEI suponen 240.000 Tn. de CO₂ eliminadas. Para ejemplificar esta cifra, esto equivaldría a que dejaran de circular 250.000 vehículos cada año. Actualmente, la energía generada por Gasgreen alimenta a 25.000 hogares en Ecuador.



En lo que respecta a medidas ambientales, la empresa Bioconversión S.A. resalta entre los principales financiamientos EcoCredit de nuestra institución. La empresa desarrolló un sistema de bioconversión, que utiliza residuos orgánicos de la agroindustria para el cultivo de un insecto, cuyas larvas se convierten en proteína; pero no de cualquier insecto, se trata específicamente de una mosca conocida como 'Soldado Negro' (Hermetia Illucens). Y, como ocurre en los casos de fuente animal, para que se pueda generar una producción a escala, este sistema requiere que los insectos sean criados y cultivados en granjas, donde son alimentados por los residuos orgánicos de la agroindustria, residuos que actualmente terminan en los botaderos de basura.



Gestión prudente de riesgos

3-3 DESARROLLO ECONÓMICO, GESTIÓN PRUDENTE DE RIESGOS2-24, FN-CB-550A.2

Por Jonathan Zambrano y Santiago Orbe

El entorno desafiante en el país y el impacto de la guerra Rusia - Ucrania, la crisis energética, los problemas logísticos en el transporte a nivel mundial, los altos precios de fertilizantes, el incremento de la inflación y las tasas de interés en Estados Unidos, fueron varios de los factores que impactaron la liquidez en Ecuador, la cual empezó a contraerse, por lo que el panorama del banco se tornó más retador.

Este análisis nos ha permitido identificar y mitigar los riesgos asociados a nuestro modelo de negocios y el de los clientes, tomando medidas acertadas y anticipadas ante posibles situaciones que pudieran tener un impacto mayor en la institución.

El enfoque prudente en la gestión de riesgos nos permite, por un lado, tener una cartera sana, lo que se traduce en una institución sólida; pero también habla de quienes somos, nuestro aporte al país y la manera de trabajar con los clientes.

Consideramos fundamental entender la situación financiera de cada uno de nuestros clientes, su plan de inversión y su proyección a futuro.

Contar con una gestión prudente de riesgo, nos permitió tener un 2,3% de cartera en default a cierre del 2022, lo que significa un portafolio sano.





Hemos diseñado una propuesta de gestión individual; lo que nos permite no sólo generar relaciones comerciales basadas en la transparencia y comunicación abierta, sino también, construir propuestas únicas para cada cliente, a través de una gestión especializada de los asesores. Atender a cada cliente de manera personalizada, nos permite identificar todas las alertas de riesgos tempranas y asegurar que éstas se gestionen en conjunto. Así, no solo que se preserva una calidad de cartera superior, sino que también se fortalece la relación a largo plazo con los clientes.

Por otro lado, evaluamos que el cliente tenga un negocio sostenible que dinamice la economía, con un enfoque principal en identificar riesgos y mitigarlos en conjunto con el cliente. Lo que buscamos como institución no es solo acompañar a los clientes en los buenos momentos, sino entender sus desafíos en tiempos de crisis y solventar su necesidad financiera.

En el análisis, no consideramos solo indicadores financieros, sino también su modelo de negocio, su visión empresarial, planes para el futuro (incluyendo inversión a financiarse y su impacto), historia del negocio, cómo funciona y cómo se ha venido desarrollando al pasar de los años. En otro lado, hay factores externos que nos ayudan a tener una imagen de la actividad al momento del análisis, tal como la situación macroeconómica que pudiera afectar al negocio. Para realizar todo este análisis, contamos con personal altamente calificado y preparado para asesorar al cliente e identificar escenarios de mayores riesgos. Mediante un seguimiento constante, monitoreo y prácticas claras sobre administración del portafolio, se ha logrado mantener la calidad de este.

Nuestro enfoque prudente de riesgos nos permite realizar una evaluación totalmente individual y profunda para cada persona o empresa. Esto se traduce en evitar el sobreendeudamiento de nuestros clientes, así como analizar cada plan de inversión, a fin de determinar si el mismo contribuirá a una mejora en la calidad de vida. Por otro lado, esto nos ha abierto más oportunidades de negocio, pues las solicitudes son revisadas basadas en nuestros valores corporativos, respetando la equidad de género, aportando a las diversidades y evitando cualquier tipo de discriminación.

Lista de Exclusión

2-25

Por Bruno Quichimbo y Angel Choca

La forma en cómo producimos y consumimos los productos han disparado el uso indiscriminado de recursos naturales, limitado la capacidad de la naturaleza de reestablecerse. Si bien todas las actividades generan impacto, es difícil percibir el impacto negativo de las mismas, ya que nuestras acciones y decisiones de hoy, definirán nuestro futuro. Como Banco ProCredit, al hacer banca responsable y comprometida con el desarrollo sostenible, en el año 2012 a nivel de grupo, establecimos la Normativa para Gestionar el Impacto Ambiental y Social del Crédito.

No financiar estas actividades es plasmar nuestros valores de la teoría a la práctica, nos permite ser categóricos frente a prácticas empresariales o condiciones laborales no éticas, y actividades económicas fuertemente relacionadas con el detrimento de la salud, la seguridad ocupacional y el ambiente. Dentro de nuestro modelo de banca responsable, buscamos comunicar abierta y transparentemente aquellas medidas con las que se compromete para frenar el deterioro del planeta, por ello, nuestra lista de exclusión está publicada y disponible en nuestra página

web, de forma que cualquier persona o ente interesada puede conocer la misma a detalle.

La normativa contiene la Lista de Exclusión, la cual es una declaración de las actividades económicas que no financiaremos, pues son actividades y prácticas que podrían generar riesgos significativos e irreversibles, tanto para el medio ambiente, como para la sociedad en general.





La aplicación de ésta se realiza en nuestro día a día, como parte del proceso de evaluación todas las solicitudes de nuestros clientes son contrarrestadas con la Lista de Exclusión, de manera que evitemos cualquier relación de negocios o financiamiento con entidades o personas que realicen actividades que se describen en dicho listado, desde una etapa inicial. En la mencionada Lista podemos encontrar actividades que emplean practicas no éticas, formas de discriminación y/o explotación, actividades con alto impacto negativo al ambiente y la sociedad (como el reasentamiento involuntario, impactos adversos a los pueblos indígenas, la cultura y su arqueología), actividades perjudiciales a la salud y seguridad de las personas y el medio ambiente, impactos negativos a la biodiversidad, entre otras; prácticas con las que sin duda nuestro banco no está dispuesto a relacionarse ni financiar. Adicionalmente, se incluyen actividades que se realicen dentro o adyacentes a áreas protegidas designadas y clasificadas en las categorías del I al IV de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Vale resaltar que realizamos un análisis caso por caso, para

determinar los posibles impactos ambientales y sociales que un proyecto específico, o una actividad económica que interfiere en estas áreas podría generar.



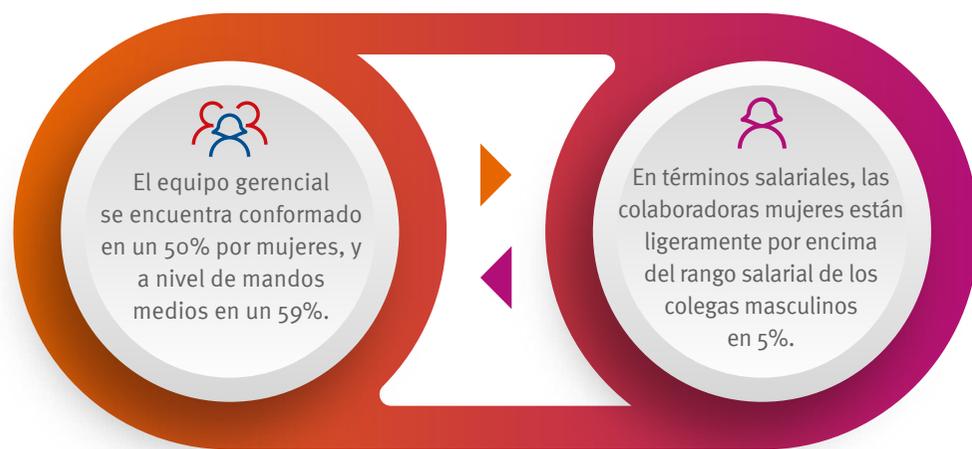
La inclusión de esta lista permite guiar nuestras acciones desde el inicio de la relación con nuestros clientes, y asegurar que, a través de los recursos financieros o servicios que proveemos, logremos alcanzar el desarrollo sostenible, es decir, garantizando las necesidades presentes sin comprometer a las futuras generaciones, protegiendo el medio ambiente, garantizando el desarrollo social y propiciando el desarrollo económico. Adicionalmente, a los clientes que decidan depositar sus recursos con nosotros, les aseguramos que los mismos están siendo empleados de una manera responsable. Si bien no existe un acuerdo internacional sobre qué actividades deben o deberían estar dentro de una Lista de Exclusión, nosotros hemos considerado la legislación y la normativa local, los estándares o acuerdos internacionales, referencias de organizaciones reconocidas mundialmente como el IFC y el Banco Mundial, así como nuestra propia política ambiental.

Equidad de género: un enfoque clave para el desarrollo

3-3 RECLUTAMIENTO Y EMPLEADOR JUSTO, 404-2, 2-23

Por Johanna Granitzer, María Soledad Castañeda y Mayeli Espinoza

La equidad de género es imprescindible para lograr una sociedad justa, capaz de desarrollarse de manera sostenible y aprovechar al máximo el potencial del ser humano. De acuerdo con el Informe Global de Brecha de Género, publicado en 2022 por el Foro Económico Mundial, América Latina y el Caribe podrían cerrar esta brecha en el año 2090, lo que en términos de impacto, mantendría a la región rezagada en los índices de pobreza y desarrollo. Ecuador ha mostrado un ligero avance en su posición, pasando de una posición 48 en 2020, al puesto número 41 en 2022, de un total de 146 países.



En Banco ProCredit, en línea con nuestros valores y nuestro enfoque de banca responsable, sabemos que nuestras acciones son un aporte para reducir las brechas, que de forma estructural contribuyen a que el trabajo no remunerado, la violencia contra las mujeres, la falta de acceso a servicios y oportunidades, sigan siendo factores determinantes para que esta brecha se mantenga. Desde la perspectiva institucional, el principio de equidad se encuentra incorporado tanto en las políticas internas, como en los procesos de selección, remuneración, capacitación, promoción y desarrollo de carrera para los colaboradores y colaboradoras. La participación por género dentro de la institución evidencia el reconocimiento de las capacidades humanas sin considerar diferencias, donde las mujeres participan en mayor o igual proporción de responsabilidad, posiciones y oportunidades.

En términos salariales, las colaboradoras mujeres están ligeramente por encima del rango salarial de los colegas masculinos en 5%, lo que no es un patrón típico en la estructura salarial de las instituciones que pertenecen al sistema financiero en Ecuador.

Así mismo, en cuanto a oportunidades, nuestro proceso de reclutamiento enfocado en las personas, no en habilidades, permite evaluar a los y las candidatas por quienes son, a través de discusiones donde se considera la diversidad en todos sus aspectos, la educación y experiencia son considerados elementos valiosos, siempre y cuando se alineen con los valores institucionales.

Promociones y desarrollo de carrera

Colaboradoras tienen **9 años** en promedio en la institución

2.5 años más con respecto a colaboradores masculinos

Para fortalecer capacidades y empoderar a nuestras colaboradoras, hemos implementado talleres de concientización que nos permiten confrontar los sesgos cognitivos desde la perspectiva histórica, su impacto a nivel socioeconómico y político en la brecha de género actual, así como la participación en iniciativas que permitan eliminar esquemas como los pisos pegajosos, escaleras rotas y techos de cristal, entendiendo estos términos como aquellas limitaciones de índole privada que no permiten mayor participación de las mujeres en el ámbito público y que dificultan su acceso a mejores posiciones en el mercado laboral.

Este tipo de acciones también permiten transferir las mejores prácticas a nuestros y nuestras clientes, proveedores y la comunidad. Para tal efecto, hemos realizado alianzas con actores locales comprometidos con el principio de equidad, tales como: Red de Economía Violeta, Academia IMPAQTO, Escuelas Púrpuras y el programa PreViMujer de la GIZ, participando en programas de empoderamiento y sostenibilidad para mujeres emprendedoras y empresarias establecidas, cuyos contenidos buscan no solo brindar herramientas útiles para la administración de sus negocios, sino también, incorporar temas relacionados con los valores de respeto, dignidad y cooperación. Dentro de los contenidos del programa, se incorporan temas relacionados con las mejores prácticas para el manejo de sus negocios, desde la toma de decisiones, herramientas tecnológicas, aprovechamiento del uso de redes sociales, hasta temas para generar conciencia sobre el impacto de la violencia hacia la mujer, como una forma de ganar autonomía y confianza en la esfera pública.

Hasta diciembre de 2022, se han capacitado aproximadamente 120 colaboradoras con esta iniciativa.



Gobierno Corporativo, transparencia y prevención de lavado de activos

3-3 GOBERNANZA CORPORATIVA, 2-23

Por Darío Mariño, Andrea García y Daniela Hernández



Banco ProCredit hace especial énfasis en la transparencia de su gobierno corporativo, la comunicación abierta hacia sus contrapartes y la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT). Lo anterior, junto con su misión orientada al desarrollo de empresas y clientes privados es fuertemente respaldado por nuestros accionistas.

El gobierno corporativo basa su gestión tanto en el pilar de lineamientos normativos de sus estatutos y leyes que regulan el sector financiero, y también, en el pilar de sus valores corporativos; así, complementando a la transparencia y comunicación abierta, los valores de la integridad personal, el profesionalismo, la responsabilidad social, son parte viva del banco, a través del código de conducta del Grupo ProCredit.

Directorio

2-1, 2-9, 2-10, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16, 2-23

Banco ProCredit es una sociedad anónima, de nacionalidad ecuatoriana, regida por el Código Orgánico Monetario y Financiero, las demás leyes de la República del Ecuador, las disposiciones dictadas por la Junta de Política y Regulación Financiera, la Junta de Política y Regulación Monetaria, la Superintendencia de Bancos, y su estatuto. El directorio tiene como función aprobar y evaluar las políticas, procesos y estrategias relacionadas con los impactos económicos, sociales y ambientales.

El Directorio es designado por la Junta de Accionistas por un período de dos años. Se encuentra conformado por un número impar de miembros.

Los directores, para ser elegidos como tal, además de los requisitos legales para su calificación, deben tener una experiencia relevante dentro del Grupo ProCredit, tener un completo entendimiento e interés en el grupo principal de atención del banco, en su desarrollo financiero, aspectos de sostenibilidad, y un conocimiento suficiente de finanzas y riesgos bancarios. Actualmente el Directorio de Banco ProCredit está conformado por 5 directores principales y 5 directores suplentes. Se debe resaltar que la participación de todos los directores es ad honorem, y que no se generan costos para la institución por sus sesiones. De igual forma, ninguno de los directores y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, mantienen o podrían mantener operaciones activas u otro tipo de transacción que comprenda un conflicto de interés con Banco ProCredit.

En forma general, el Directorio sesiona una vez por mes; sin embargo, pueden llevarse sesiones adicionales extraordinarias si así lo deciden. Durante el 2022, se llevaron a cabo 16 sesiones. En cada sesión ordinaria, el Equipo Gerencial presenta el avance de la estrategia y plan de negocios de la institución, y otros temas fundamentales que incluyen: la situación de activos, pasivos, situación financiera y utilidad, así como también, la situación de riesgos y su administración, entre otros.

Para complementar el ejercicio de supervisión por parte del Directorio, éste se soporta en la gestión de comités normativos e internos, en los cuales, miembros del directorio son parte y/o presiden los mismos. Los comités de administración integral de riesgos, calificación de activos de riesgos, comité de auditoría, comité de cumplimiento, comité de seguridad de la información, comité de continuidad de negocio, comité de ética, comité de retribuciones y comité de tecnología, complementan las funciones administrativa y ejecutiva del Equipo Gerencial.

Directorio	2020	2021	2022
Número	5	5	5
Mujeres (%)	0%	0%	0%
Hombres (%)	100%	100%	100%
Edad <30	20%	0%	0%
Edad 30-50	60%	80%	60%
Edad >50	20%	20%	40%



Equipo Gerencial



El Equipo Gerencial del banco es designado por el Directorio por un periodo de 5 años, sin embargo, pueden ser removidos de su cargo en cualquier momento. Lo componen el Gerente General (Representante Legal) y la Vicegerente General. Su designación se basa principalmente en la experiencia en el manejo de operaciones de instituciones bancarias, así como dentro del Grupo ProCredit.

En forma adicional a las funciones estatutarias y normativas, el equipo gerencial en su gestión debe enseñar con su ejemplo, prestar apoyo a los miembros del banco, y crear un entorno propicio, respetuoso e inclusivo en la institución, que permita a los colaboradores estar conscientes y entender la importancia de colaborar cuando son parte de una investigación o auditoría, como componente primordial de la transparencia del Gobierno Corporativo.

El soporte al negocio y la administración de riesgos es una prioridad para su gestión. Para cumplir dicho objetivo, su gestión está dividida en trabajo tanto en las ciudades de operación del banco, como en la casa matriz. La cercanía con nuestros clientes, a través del equipo de colaboradores que los asesoran, permite de primera mano identificar las oportunidades de negocios, establecer una adecuada medición de riesgos a la hora de vincular a nuevos clientes, y la retención de los clientes antiguos.

Organizacionalmente, la base para la planificación de la sucesión es el desarrollo continuo y sistemático del banco, a través de la identificación temprana de candidatos adecuados de diferentes disciplinas y nacionalidades, así como de diferentes géneros y edades. Otro aspecto crucial es el desarrollo de los gerentes, a través de la asunción de tareas con creciente responsabilidad y con una buena comprensión e interés en el negocio principal del grupo y sus objetivos en materia de banca sostenible y responsable.

Para la designación del Equipo Gerencial se asegura la diversidad en términos de formación y experiencia profesional, bagaje cultural, internacionalidad y género.



Transparencia

2-23, 2-26, FN-CB-510A.2.

Banco ProCredit está comprometido con la transparencia y la comunicación abierta con sus accionistas y contrapartes. Buscamos comunicarnos de forma plena, justa y profesional. A la interna, se fomenta un entorno de trabajo en el que la comunicación abierta sea simplemente una realidad. Con esto, la institución podrá alcanzar sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

Con relación a nuestros servicios, mantenemos prácticas de transparencia con nuestros contenidos de información, tanto previo a la contratación y en el proceso de contratación de servicios financieros. Mantenemos estadísticas de consultas y reclamos presentados por clientes, reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y su resolución, costos de nuestros servicios financieros, balances e información financiera de la institución, e información de Gobierno Corporativo.



Como práctica de transparencia, anualmente se llevan a cabo talleres de nuestro Código de Conducta con todo el personal del banco. A través de estos talleres se discute, ejemplariza y se “revive” los valores institucionales. Además, se hace especial énfasis a que los colaboradores pueden plantear sus inquietudes cuando experimenten o sean testigos de comportamientos ilegítimos, fraudulentos o poco éticos, de cualquier incumplimiento de la ley, las políticas o procedimientos, y de prácticas de acoso, discriminación y violencia contra la mujer. Para este fin, tenemos disponibles buzones internos, uno especializado para denuncia de fraudes o comportamientos fuera de procedimientos, políticas, normas, leyes, y un segundo especializado en denuncias o notificación de prácticas de discriminación, acoso o violencia en contra de la mujer.



Nuestro accionista mayoritario, ProCredit Holding, pone a disposición de los stakeholders la dirección de correo electrónico

PCH.Whistleblowing@procredit-group.com para cualquier requerimiento o denuncia.



Cumplimiento Normativo

2-18, 2-27

El cumplimiento normativo es una de las responsabilidades principales de la institución. A través de su gestión, permite detectar y gestionar el riesgo de incumplimiento de obligaciones regulatorias internas y externas, a través de políticas y procedimientos adecuados.

La Gerencia General es responsable de la gestión adecuada del riesgo de incumplimiento normativo, tareas y responsabilidades que se ajustan en todo momento a la normativa vigente y a las buenas prácticas del banco y del Grupo ProCredit. De igual forma, el Oficial de Cumplimiento Normativo trabaja con la Gerencia General, Recursos Humanos, Riesgo Integral, Auditoría Interna, Unidad de Cumplimiento y otros departamentos de control del banco para fomentar una cultura de cumplimiento normativo.

Durante el 2021 y 2022, la gestión de Gobierno Corporativo de Banco ProCredit fue auditada por Auditoría Interna del banco y por la Superintendencia de Bancos. En las dos auditorías, no se encontraron eventos de riesgos alto o medio que desdigan la gestión de la institución en este ámbito. Los pocos eventos de riesgo bajo fueron de forma y fueron inmediatamente subsanados.

Prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo

Banco ProCredit asume seriamente la lucha contra el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo. Con ese objetivo, establece y aplica políticas y procedimientos que se adhieren a la normativa ecuatoriana, las buenas prácticas internacionales y las políticas de ProCredit Holding, que tienen su base en la legislación bancaria alemana. El conocer a los clientes, empleados, accionistas, corresponsales, proveedores y mercado son

los pilares fundamentales para prevenir y proteger la reputación del banco, por ello son conocidos y practicados por todos los colaboradores del banco, minimizando la posibilidad de que sus productos y servicios sean utilizados en finalidades ilícitas.

Para lo antes mencionado, el banco cuenta con las herramientas necesarias para la gestión de prevención del lavado de activos y

financiamiento de delitos como el terrorismo, desde sistemas informáticos adecuados para dicha gestión, hasta la implementación de un enfoque basado en riesgo para el conocimiento de los clientes, corresponsales, mercado, empleados, entre otros, con base en lo establecido por la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE).



Nuestras alianzas

3-3 ALIANZAS FUERTES Y TRANSPARENTES, 2-6, 2-23, 2-28

Por Juan Manuel Nájera y Daniel Dressler

Para nosotros, el propósito de nuestra institución de poder llegar al sector empresarial y privado y hacer banca responsable, siempre ha sido catalizado por alianzas estratégicas. Mediante la colaboración con el gremio bancario y empresarial, buscamos facilitar la relación de nuestros clientes con el sistema financiero nacional e internacional; y que los servicios disponibles, siempre se enfoquen en garantizar la

seguridad y transparencia, para fomentar una cultura de confianza en el sistema bancario. Adicionalmente, siempre buscamos identificar a actores en la sociedad que nos permitan contribuir de forma positiva hacia los ecuatorianos. En Banco ProCredit, la seguridad y transparencia tienen el mismo peso que nuestras acciones enfocadas hacia al beneficio social y medio ambiental, para lo cual generamos vínculos que fortalezcan estos principios.



La ASOBANCA es el gremio de bancos privados del Ecuador. Somos miembros activos desde nuestra inscripción como banco en el 2005, y participamos en comités técnicos de diversas especialidades. Ser miembros de ASOBANCA nos ha permitido transmitir nuestros puntos de vista sobre temas relevantes como: seguridad, recursos humanos, riesgos bancarios, finanzas sostenibles, derecho bancario e inclusión financiera y educación. Participar y transmitir nuestro conocimiento y experiencia como banco alemán, ayuda a que el sistema bancario ecuatoriano se fortalezca, y nos permite incidir en un buen manejo de los recursos de los depositantes. Adicionalmente, nuestra afiliación también nos brinda la oportunidad de colaborar con el ente regulador y autoridades del Estado, para impulsar políticas, leyes y acciones que favorezcan la solidez, transparencia, modernización y responsabilidad social del sistema bancario.



Nuestro origen alemán nos incita a mantener un vínculo estrecho con las empresas e instituciones que mantienen relaciones comerciales con Europa, y así, fortalecer esta comunidad en el Ecuador. Para ello, son sumamente importantes las alianzas con las cámaras de comercio europeas destacadas.



Deutsch-Ecuadorianische
Industrie- und Handelskammer
Cámara de Industrias y Comercio
Ecuatoriano-Alemana



Página web

Somos parte de la AHK por más de 5 años; compartimos varios valores con ellos, lo que nos permite tener un amplio campo de posible cooperación, especialmente en financiamiento de proyectos relacionados con energías renovables, eficiencia energética y tecnologías ambientales, ya que son áreas que ellos también fomentan con mucha fuerza.



Cámara
Ecuatoriano
Británica



Página web

En septiembre 2022 nos afiliamos a la BRITCHAM, una institución que muestra tener un fuerte compromiso y enfoque hacia la sostenibilidad. Ésta organiza anualmente varios foros relacionados con innovación, seguridad energética y sostenibilidad, un campo donde queremos seguir ampliando nuestras actividades.



CCI FRANCO
ECUATORIANA



Página web

En el año 2022 también nos afiliamos a la Cámara de Comercio e Industrias Franco-ecuatoriana (CCIFEC). Su misión es fomentar y apoyar a la comunidad de negocios franco-ecuatoriana y poner a disposición de dicha comunidad las herramientas necesarias para desarrollar sus actividades comerciales y empresariales.

Con estas nuevas alianzas queremos subrayar la importancia de nuestro origen y valores, ampliando el conocimiento sobre lo que hacemos como banco, e iniciar nuevos proyectos con empresas que necesitan asesoría financiera.

Contribución al Desarrollo Sostenible

2-28

Nuestro banco se ha comprometido a cumplir los principios de Pacto Global de Naciones Unidas Red Ecuador, con lo cual buscamos alinear la estrategia del negocio para alcanzar los Objetivos del Desarrollo Sostenible. Actualmente, estamos participando proactivamente en la mesa del ODS 13, Acciones para combatir el Cambio Climático. También, compartimos nuestras prácticas con otros miembros de la iniciativa e incentivamos a nuestros colaboradores a participar, con el apoyo del banco, en actividades propuestas por otros miembros, como por ejemplo el “Siembratón”, una iniciativa del Colegio Johannes Kepler, de plantación de árboles.



Capítulo 2

NUESTRA RESPONSABILIDAD AMBIENTAL



Nuestro enfoque en las finanzas sostenibles

2-23, 2-24

Por Miguel Ebenberger

Uno de los primeros campos que desarrollamos como parte de nuestra visión de sostenibilidad y, de forma más específica, de nuestro sistema de gestión ambiental, fue nuestra estrategia de financiamiento de inversiones con un impacto relativamente positivo en el medioambiente. En concreto, desde el 2011 ofrecemos una línea de servicios crediticios dirigidos a:

-  Mejorar la eficiencia energética de nuestros clientes, generalmente mediante inversiones en maquinaria moderna, para que sus procesos de producción reduzcan significativamente su consumo de energía por unidad de producción;
-  Invertir en medidas que reducen el impacto medioambiental de las actividades económicas, como el reciclaje, el tratamiento de aguas o tierras contaminadas, la producción orgánica, entre otras;
-  Invertir en sistemas de generación de energía renovable, tanto para el autoconsumo, como para la venta a la red pública.

Bajo el enfoque referido, hemos sido pioneros en el financiamiento de construcción sostenible certificada y vehículos eléctricos, tomando en cuenta la matriz energética del país, así como también proyectos empresariales que implementan el concepto de economía circular. La experiencia acumulada de nuestros asesores para identificar potenciales inversiones con características verdes, ha sido clave en el desarrollo de esta línea de negocio, que se acerca al 20% del portafolio crediticio del banco. Las tablas a continuación resumen nuestra actividad en materia de finanzas, enfocadas en sostenibilidad, de los años recientes:



Portafolio verde

Indicador	Dic 2020	Dic 2021	Dic 2022
Eficiencia energética			
Monto (USD M, gross)	45.8	70.8	71.5
Número de créditos	254	417	454
Energía renovable			
Monto (USD M, gross)	3.9	3.3	3.3
Número de créditos	12	23	33
Proyectos amigables con el medioambiente			
Monto (USD M, gross)	14.5	21.0	20.1
Número de créditos	109	170	193

Fuente: Base de datos central del Grupo ProCredit

Portafolio verde

Indicador	Dic 2020	Dic 2021	Dic 2022
Monto de créditos verdes a clientes empresariales (USD M, gross)	60.3	79.4	78.2
Número de créditos verdes a clientes empresariales	325	460	497
Monto de créditos verdes a clientes privados (USD M, gross)	3.9	15.6	16.6
Número de créditos verdes a clientes privados	50	150	183
Monto total del portafolio verde (USD M, gross)	64.2	95.0	94.8
Número total de créditos verdes	375	610	680

Fuente: Audited Reporting Packages & Central database



Estándares técnicos para análisis de EcoCredit

2-6, 2-28

Por Karen Angulo y Bruno Quichimbo

Las finanzas verdes tienen un rol muy prominente para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y con el Acuerdo de París. Un crédito verde es una de las herramientas claves para la lucha contra el cambio climático, visibilizando la importancia de las instituciones financieras, para proporcionar financiamiento hacia la descarbonización de la economía y una transición sostenible. Sin embargo, la falta de un estándar o normativa líder para definir qué aplica dentro de este tipo de créditos, genera una gran incertidumbre sobre el impacto real que tienen estos portafolios, y más bien, da espacio a que cada institución defina su criterio propio. Ante ello, en este espacio pretendemos resumir nuestra metodología, criterios de selección y estrategia, para que más empresas puedan acceder a este tipo de créditos garantizando un impacto positivo en el medio ambiente.

Entendiendo como un crédito verde a todo aquel que va a generar un impacto positivo en el medio ambiente, identificarlo y diferenciarlo claramente de otros préstamos a menudo es un desafío, al igual que cuantificar su impacto. Por

ello, ha sido necesario desarrollar capacidades técnicas internas que evalúan, miden y monitorean las inversiones, de tal forma que sean verificables por un tercero. Nuestra línea de financiamiento verde, EcoCredit, busca incentivar inversiones de nuestros clientes en medidas de eficiencia energética (EE), energía renovable (ER), protección ambiental y economía circular (GR).

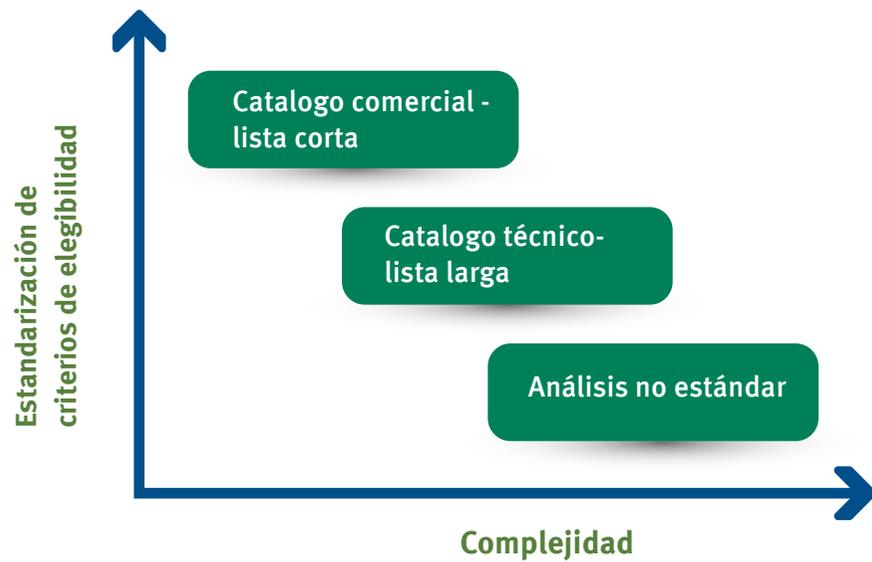
Para las medidas de eficiencia energética (EE), buscamos un ahorro de energía o emisiones de CO₂ del 20% en comparación con la línea base*. En cuanto a las inversiones que permiten un alto grado de estandarización, contamos con un catálogo de medidas estándar, el cual se puede aplicar fácilmente a los clientes. Nuestro enfoque busca alto impacto y la mejor tecnología disponible, lo que significa que cada vez sea más necesario aplicar un análisis caso a caso, en lugar de ejecutar un proceso estandarizado.

A través del financiamiento de energías renovables, buscamos evitar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), que se

producen al utilizar energía de fuentes convencionales. Nosotros financiamos inversiones en plantas de energía solar, eólica, de biomasa o hidroeléctrica, y el criterio técnico contempla la revisión de las especificaciones de los equipos, diseño del sistema e impacto socio ambiental del proyecto.

El objetivo más importante de las medidas de protección ambiental es: conservar o mejorar la calidad y disponibilidad de los recursos naturales como el suelo, el aire y el agua. Estas medidas se extienden a la producción orgánica, gestión, reciclaje de residuos y prácticas dentro de la economía circular, que reducen la contaminación del medio ambiente y aumentan al mismo tiempo la disponibilidad de recursos.

**Línea base se define a través de un análisis externo y representa el promedio de consumo de diferentes tecnologías a nivel país.*



Una de nuestras principales fortalezas es la capacidad técnica interna, necesaria para entender y evaluar los créditos verdes. Contamos con un equipo técnico fuerte, y además, con el respaldo de nuestro holding, que nos apoya con la capacitación del equipo involucrado en el proceso de análisis en Alemania y otros países donde el grupo opera. A esto, se suman verificaciones externas de las evaluaciones que realizamos por parte de los fondos de asistencia técnica como GCPF (Global Climate Partnership Fund), quienes realizan auditorías energéticas externas para corroborar las evaluaciones realizadas. De esta manera, construimos y fortalecemos un criterio sólido de selección, análisis y monitoreo del impacto ambiental de nuestros financiamientos verdes.



Cuenta ecológica ProGreen

2-6

Por Francisco Nazati y Katarina Zdraljevic

Algunas personas piensan en un banco como un almacén, dónde los clientes depositan su dinero y la institución lo mantiene seguro para ellos. Este concepto erróneo ignora el hecho de que los bancos invierten el dinero de sus clientes. A menudo, lo hacen sin proporcionar información transparente sobre cómo se usa su dinero, y mucho menos permiten decidir qué actividades quieren que se financien con él. Nuestra cuenta digital sostenible ProGreen, que se lanzó en 2021, enfatiza el enfoque en la transparencia, al dejar que los clientes sepan y decidan a dónde va su dinero.

Con el fin de ser coherentes con nuestros objetivos medioambientales y la estrategia comercial, la cuenta ProGreen es 100% digital. La apertura de la cuenta, así como cualquiera de sus funciones, se realiza de forma online con cero uso de papel. Además, el hecho de que el cliente pueda realizar cualquier servicio relacionado con la cuenta directamente en la aplicación ayuda a reducir las emisiones de CO₂.

Además, nuestros clientes tienen la posibilidad de solicitar la tarjeta de débito sostenible, elaborada con ácido poliláctico (PLA) producido a partir del maíz, entregada en sobres de papel reciclado mediante vehículos sostenibles.

A través de la línea de créditos verdes, EcoCredit, hemos apoyado a los clientes en sus inversiones de eficiencia energética, energía renovable y otras medidas ambientales durante más de 10 años. Casi el 20% de la cartera total es verde y nuestro enfoque es consistente con el ADN del banco. Además, asegura el crecimiento futuro en préstamos responsables y resilientes. Por lo tanto, para nosotros ProGreen es un paso importante a través de esta cuenta motivamos a los clientes a ser parte de nuestra comunidad sostenible en expansión, donde pueden alinear el uso de sus ahorros con sus valores personales.

Entregar una cuenta ProGreen es parte de la responsabilidad que tenemos, y la

La cuenta digital ProGreen garantiza a nuestros clientes que su dinero se invertirá en negocios con altos estándares ambientales y sociales. Por lo tanto, los clientes pueden estar seguros de que su dinero no financiará actividades en áreas protegidas, extracción de combustibles fósiles o producción de plástico de un solo uso.

comunicación con los clientes es muy importante para transmitir los valores e ideas que respaldan nuestra cuenta, pues no la vemos como una herramienta de marketing para promocionar el banco, sino, como el medio para mostrar a los clientes los valores fundamentales del banco y darles una oportunidad de contribuir a los mismos. Al ser un banco digital, nuestros asesores marcan la diferencia, ya que la atención al cliente es personalizada. Esto significa que la asesoría no solo es en la parte financiera, sino también en los aspectos de sostenibilidad relacionados con los productos. Siendo

esta cuenta diferente de las tradicionales, y cuyo concepto tiene una conciencia de la cuestión ambiental, es esencial que los asesores se tomen el tiempo suficiente para explicar a los clientes, el impacto que tienen al elegir abrir una cuenta ProGreen.

La sostenibilidad es inherente a ProCredit, y nuestro objetivo es atraer a personas de ideas afines, para formar una asociación a largo plazo que ayude a preservar el medio ambiente y mejorar los aspectos sociales en Ecuador.



Nuestros estándares para **análisis de riesgos Ambientales y Sociales**

3-3, GESTIÓN DE RIESGOS, 2-23, 2-24

Por Bruno Quichimbo y José Jirón

Para entender la relevancia de lo que significa nuestra Gestión del Riesgo Ambiental y Social, debemos contrastar el rol general de la banca como administrador de riesgos y principal dinamizador de inversiones / expansiones / crecimiento de las actividades que reciben el crédito. Esto nos hace corresponsables del impacto ambiental y social que se genere a partir del financiamiento que otorgamos. Asumimos esta responsabilidad muy en serio, por lo que elevamos esta gestión al grado de normativa, la cual parte de una política ambiental que direcciona el accionar de todo el banco, desde la Gerencia, personal interno y externo, así como de proveedores y clientes. Esta normativa detalla las responsabilidades, procedimientos y criterios para la evaluación del riesgo ambiental y social del crédito. La mencionada normativa ha sido creada bajo estándares establecidos en la regulación ambiental local, las exigencias de instituciones financieras internacionales, las buenas prácticas de manufactura internacionales, así como el contexto de nuestro país. A breves rasgos, la normativa para la gestión del riesgo



ambiental y social del crédito se compone de una lista de exclusión, categorización de la actividad económica acorde al riesgo ambiental, distintos niveles de evaluación según el riesgo ambiental y el monto del crédito, procesos de reporte y monitoreo.

Posterior al filtro con nuestra lista de exclusión, hacemos un análisis más profundo del impacto ambiental y social de las actividades de nuestros clientes. Es por esto que, hemos creado un listado de todas las actividades económicas aceptadas según la clasificación International Standard for Industrial Classification ISIC, y se les ha asignado un nivel de riesgo ambiental de acuerdo con la regulación local, recomendaciones de organismos internacionales y a nuestro expertise. Esto nos ayuda a conocer cuáles son los casos que ameritan realizar un análisis más profundo, para lo cual contamos con un equipo de especialistas en análisis de riesgo ambiental, quienes evalúan todas y cada una de las actividades que, por su nivel de riesgo y monto, generan un mayor impacto.



Para las inversiones altas en tecnologías nuevas, cuya complejidad excede nuestro conocimiento interno, buscamos expertos externos para completar el análisis. Con esto, nos aseguramos de tener una evaluación específica y especializada del potencial impacto de las actividades que financiamos, la capacidad de gestión que tienen nuestros clientes y su desempeño ambiental. En estas evaluaciones se identifican oportunidades de mejora y se establecen acuerdos para apoyar al cliente con el financiamiento de las medidas necesarias para optimizar su desempeño ambiental.

Para esto hemos creado: herramientas, una estructura con políticas y procesos de análisis de riesgos ambientales y sociales, acompañados de la formación continua del personal, tanto los asesores al cliente, como a los analistas de riesgos.



Adicionalmente, se cuenta con un equipo de técnicos especializados dentro de la Unidad de Gestión Ambiental, quienes apoyan todo el proceso cuando se requiere el criterio de un experto. La normativa está en constante evolución en función de las regulaciones, priorización de temas ambientales a nivel internacional, de la aplicación de nuevas prácticas en el país, entre otras.



Así, la gestión del riesgo ambiental y social del crédito se debe analizar tanto como un riesgo financiero, ya que el incumplimiento de las normativas o buenas prácticas ambientales puede acarrear multas, cierres del negocio, mala reputación de la empresa o pérdidas de mercado, que se traducirían en riesgos de repago del crédito. Desde otra perspectiva, el banco es corresponsable del impacto en la sociedad y ambiente que tienen las empresas al recibir un crédito. Por ello, nos hemos empoderado de esta responsabilidad, al punto de implementar una normativa que nos permite analizar el desempeño ambiental de nuestro clientes de manera estructurada, con lo cual, podemos asesorar acerca de los puntos a mejorar en su gestión ambiental y estamos listos para apoyar esas mejoras con el financiamiento respectivo, pero también, para decir no a aquellos clientes que tienen malas prácticas ambientales y sociales.

Gestión de riesgos ambientales y sociales

Portafolio por categoría de riesgo ambiental	Dic 2020	Dic 2021	Dic 2022
Bajo	56%	53%	51%
Medio	29%	30%	27%
Alto	11%	10%	7%
No aplica ¹	4%	7%	15%

Fuente: Recolección manual de datos

Nota: ¹ Créditos a clientes privados



Promoción de **electromovilidad**

2-6

Por Karen Angulo y Francisco Bonilla

La cuarta parte de las emisiones globales de gases contaminantes que se emiten a la atmósfera provienen del transporte. Por esta razón, es fundamental descarbonizar este sector, sin afectar el desarrollo social y económico.

La electrificación de la flota de transporte ha sido señalada como una de las soluciones más asequibles para avanzar con las metas de reducción de emisiones de carbono. Si la electricidad y los componentes de los vehículos se producen con fuentes de energía renovable, el panorama de la movilidad podría cambiar en un corto plazo, sin grandes interrupciones.

Bajo este contexto, considerando los beneficios al medio ambiente de los vehículos eléctricos, y alineados a nuestro compromiso de visión a largo plazo de un desarrollo sostenible, decidimos apostar por esta tecnología desde el año 2016, en el que empezamos el proceso de renovación de nuestra flota vehicular por vehículos híbridos y eléctricos.

Actualmente en Banco ProCredit contamos con **el 69% de vehículos eléctricos en nuestra flota**. Esto nos ha permitido desarrollar el conocimiento necesario para entender perfectamente esta tecnología, y así poder transmitir a nuestros clientes la confianza por una solución más sostenible para su movilidad.

La tecnología de vehículos eléctricos se encuentra en constante desarrollo y ofrece en el mercado una gran variedad de modelos para satisfacer las necesidades del consumidor, mejorando así la experiencia de conducción.





Desde nuestra parte, no solo queremos compartir nuestra experiencia, sino también, tener una participación proactiva y representativa en esta transición, incentivando a nuestros clientes a invertir en este tipo de vehículos que representan un beneficio para la sociedad. Por ello, este tipo de inversiones se las puede hacer con nuestra línea de financiamiento EcoCredit.

Como institución financiera creemos que no basta solo con decir que apoyamos iniciativas ecológicas, sino también, impulsar medidas a favor del medio ambiente ofreciendo características financieras únicas. Es por ello que ofrecemos plazos más largos, tasas de interés bastante atractivas y con garantías flexibles.

Además, sabemos que existen algunos factores que generan incertidumbre en el uso de vehículos eléctricos, y uno de los más reiterados es la escasa red de estaciones de carga en el país. Al tener nuestra propia flota de autos de este tipo, entendemos la importancia de la seguridad que una red de carga podría representar para su uso adecuado, y ese fue el preámbulo para la apertura de nuestras estaciones para el público.

Como parte de una iniciativa de Grupo ProCredit en el 2022, hemos implementado una **red gratuita de estaciones de carga de vehículos eléctricos en 3 ciudades del país. Contamos con 4 puntos de carga, ubicados en nuestras oficinas en Quito, Ambato e Ibarra que pueden ser utilizados por la ciudadanía sin costo alguno.** Creemos firmemente en la importancia de impulsar distintas iniciativas que tengan un impacto positivo en el medio ambiente, y que además representen un alivio económico.



Certificación EDGE – nuestra contribución a la construcción sostenible

Por Karen Angulo y Francisco Bonilla



El sector de la construcción tiene un gran impacto económico en la sociedad, influye en el bienestar de las personas, además del impacto ambiental negativo que genera.

En los últimos años, la creciente preocupación social por la conservación ambiental y el desarrollo sostenible ha contribuido a que los desarrolladores se replanteen la forma en la que diseñan, construyen, usan las edificaciones, reemplazando las prácticas convencionales por alternativas mucho más

sostenibles, mostrando un gran potencial de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

La Certificación EDGE (“Excelencia en diseño para mayores eficiencias”) es desarrollada por la Corporación Financiera Internacional (IFC), la cual permite cuantificar los ahorros en uso de energía, agua y energía incorporada en los materiales implementados en la construcción, al realizar una comparación con materiales convencionales.



En línea con nuestro compromiso de minimizar el impacto negativo de sus actividades en el medio ambiente, y de promover de manera proactiva una forma sostenible de hacer negocios como parte integral de nuestra estrategia comercial, iniciamos el proceso de implementación de medidas como: la instalación de iluminación LED, controles de iluminación, medidores de energía inteligente, un generador fotovoltaico, inodoros de doble descarga, grifería con aireadores de bajo consumo de agua y la reutilización de materiales durante el proceso de remodelación de nuestro Edificio Matriz bajo el concepto open office, obteniendo la certificación EDGE Advanced en agosto del 2021. Tras un proceso en el que se cuantificaron los ahorros del inmueble, se reflejó el 47% de ahorro en energía, 33% en agua potable y un 93% en energía incorporada en materiales.

Por otro lado, dentro de nuestra línea de financiamiento verde EcoCredit, financiamos construcción sostenible. Por ello, para nosotros es muy importante ser parte de la

comunidad EDGE y difundir entre nuestros clientes este tipo de certificaciones, que permiten promover las construcciones sostenibles en el país, y no hay mejor manera de promulgarlo que viviendo el proceso de primera mano en nuestras instalaciones, ratificando así nuestro compromiso de aportar activamente en la mitigación del cambio climático.

Tener el conocimiento y la experiencia para obtener la certificación EDGE, nos ha permitido orientar a los clientes para implementar las medidas necesarias para que sus construcciones cumplan con criterios de sostenibilidad.

Esto ha permitido que clientes en relación de dependencia, profesionales independientes o dueños de negocio conozcan las ventajas de vivir en una vivienda sostenible, orientada a reducir el consumo de recursos, ofreciéndoles confort, calidad y un estilo de vida que involucra un cuidado ambiental, y que a la vez, difundan los conocimientos y beneficios obtenidos dentro de su círculo social, reflejados en la reducción de los valores de las facturas de servicios públicos al final de cada mes. Así mismo, constructores y arquitectos han visto en nosotros un aliado estratégico, que valora sus esfuerzos por entregar proyectos que implementan medidas amigables con el ambiente.



Nuestras Certificaciones ISO14001 e ISO14064

GRI 3-3 GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA, 305-1, 305-3, 306-3. 2-28

Por Karen Angulo y Bruno Quichimbo



En 2012 iniciamos la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) basado en la norma ISO 14001. Con esta base sólida, en 2017 nos convertimos en la primera institución financiera privada en el país en obtener la certificación medioambiental, siendo ésta un claro reflejo del compromiso que hemos demostrado como institución. Nuestro sistema de gestión ambiental nos permite medir, monitorear, evaluar y planificar

el uso de recursos naturales, de tal forma que se crean las condiciones necesarias para la reducción continua de la huella ambiental que proviene de nuestras actividades. El SGA involucra a todos quienes formamos parte del banco: desde la gerencia, el personal, hasta proveedores y clientes, demostrando así que la responsabilidad ambiental es parte integral de nuestra forma de hacer negocios.

El contar con la certificación nos permite validar que todos los procedimientos del SGA están establecidos, implementados y

divulgados entre todo el personal involucrado, y que la información que cada departamento maneja es trazable y verificable. Con ello, se cumple uno de los ejes principales que tiene la norma ISO-14001, que es la evidencia documentada de las medidas implementadas. Para el banco, esto significa disponer de información precisa y actualizada para tomar decisiones oportunas, que nos permitan mejorar nuestro desempeño ambiental de forma continua. Adicionalmente, a través de un trabajo colaborativo entre varias áreas, se busca una mejora continua, para asegurar un mayor impacto.

En 2021 nos comprometimos a ser parte de la iniciativa Ecuador Carbono Cero, una propuesta del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica, que tiene por objeto promover e incentivar la implementación de medidas y acciones para la cuantificación, reducción y neutralización de las emisiones de gases de efecto invernadero a través de proyectos de compensación nacionales, uniéndonos así a esfuerzos locales para atacar una problemática global.

Adicionalmente, al nivel de grupo entramos a Net Zero Banking Alliance durante 2022. Esto nos ha motivado en 2022 a proceder con la certificación internacional ISO 14064, con la cual se verifica y cuantifica los gases de efecto invernadero. Bajo los lineamientos de la certificación se determinaron las fuentes directas e indirectas de gases contaminantes para su cuantificación de acuerdo con el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero.



Si bien alcanzar las certificaciones ha sido un proceso que ha requerido arduo trabajo, tiempo y recursos que se pudieran destinar a otros fines, dentro de Banco ProCredit lo hacemos como parte de nuestra misión, ser un banco ambiental y socialmente responsable. Nos sentimos orgullosos de tener estas certificaciones, pero también tenemos claro que solo son un paso más en nuestro camino a ser Carbono Zero, para aportar activamente en la protección de nuestra casa común.



Portafolio por categoría de riesgo ambiental	Unidad	2022
Emisiones totales de CO₂		
Intensidad total de las emisiones de CO ₂	tCO ₂	861
	tCO ₂ /FTE	3.2
	tCO ₂ /EUR m loan portfolio	1.7
	tCO ₂ /EUR m deposits	2.5
Emisiones de CO₂ por alcance		
Alcance 1	tCO ₂	14.3
Alcance 2 (basado en la ubicación)	tCO ₂	84.7
Alcance 2 (basado en mercado)	tCO ₂	65.7
Alcance 3 (vuelos) ³	tCO ₂	780.9
Intensidad de emisiones de CO₂ por alcance		
Alcance 1	tCO ₂ /FTE	0.1
Alcance 2 (basado en mercado)	tCO ₂ /FTE	0.2
Alcance 3 (vuelos)	tCO ₂ /FTE	2.9
Emisiones de CO₂ por su origen		
Viajes por tierra	tCO ₂	15.5
Viajes por vía aérea	tCO ₂	780.9
Electricidad	tCO ₂	63.7
Calefacción	tCO ₂	0
Emisiones de CO ₂ evitadas por la producción solar propia de electricidad	tCO ₂	2.9
Emisiones de CO ₂ compensadas vía pagos a las iniciativas externas	tCO ₂	0

Proveedores **Sostenibles**

2-6

Por *María Fernanda Rodríguez*

En el área de adquisiciones, hemos implementado como parte de nuestra política institucional y, particularmente en el manual de procedimiento de compras, los procesos de selección de proveedores, en los cuales consta la homologación y estandarización de proveedores sostenibles, que busca que los mismos se alineen a los objetivos que como banco tenemos.

La relación comercial con los proveedores inicia desde su fase de vinculación, en la cual se hace una evaluación de su sostenibilidad a través de análisis de:





La evaluación, certificaciones y planes de acción que los proveedores nos presentan al momento de participar en una licitación son validadas y verificadas por el responsable de dicho proceso y por nuestro departamento de Gestión Ambiental, con el fin de que la información recolectada tenga veracidad y se pueda continuar con el proceso respectivo. El área de adquisiciones tiene como objetivo principal vincular a proveedores que en su mayoría cumplan con las aristas anteriormente mencionadas, ya que con ello se obtendrá productos y servicios con estándares ecológicos y que formen parte de una economía circular.

Una vez realizado el análisis económico y financiero, en la fase final para la selección del proveedor se toman en cuenta varios criterios para su evaluación, siendo uno de ellos el ESG, representando una ponderación importante con respecto a los demás aspectos.

Entendemos que los proveedores de bienes y servicios todavía no se alinean en un 100% con todos los temas de sostenibilidad que como banco requerimos, por ello, tratamos de incentivar a un cambio y concientización del impacto ambiental y social que estos pueden generar en su cadena productiva.

Cadena de Suministros

Portafolio por categoría de riesgo ambiental	Ecuador		
	2020	2021	2022
Número total de proveedores sostenibles	45	77	69
Participación de proveedores sostenibles por número (%)	36%	50%	48%
Participación de proveedores sostenibles por monto (%)	n/a	65%	66%

Fuente: Recolección manual de datos

Limpieza de la playa de Súa y reforestación de bosques

2-28

Por Karen Angulo y Bruno Quichimbo



El principal objetivo de estas acciones voluntarias ha sido conectar a las personas con distintas problemáticas medio ambientales que existen en el país, como por ejemplo la deforestación en las montañas o la contaminación en las playas, de forma que se puedan sentir parte de la solución y esto sirva para motivar sus acciones diarias para el cuidado del planeta.

Estas acciones han requerido el trabajo conjunto con distintas entidades tanto públicas, privadas y de la sociedad civil, de forma que el alcance va mucho más allá de las puertas del banco. Para las reforestaciones, nos hemos unido a iniciativas del Ministerio del Ambiente, del colegio Johannes Kepler, Scouts Ecuador, el Municipio de Quito, entre otros. Todas con una característica que siempre buscamos para participar, que el proyecto cuente con un programa de seguimiento de los árboles plantados por un determinado tiempo, de forma que se asegure el riego y cuidado

respectivo para que tengan las mayores probabilidades de sobrevivir.

Para nuestro personal, el participar de eventos de reforestación ha sido salir de la zona de confort, pues estas se han dado en bosques alejados de la ciudad, donde se debe caminar trayectos considerables, además de evidenciar como se degradan los ecosistemas a causa de la deforestación. Su buena actitud y predisposición a colaborar ha hecho que siempre se cumpla la meta de plantar cierta cantidad de árboles y que quieran volver a realizar esta actividad, de forma que nos hemos unido a otros grupos para aportar en su meta. El efecto más relevante para nosotros ha sido despertar el interés entre el personal, de forma que la participación en algunos eventos ha salido desde su iniciativa y ha sido apoyado por las gerencias, logrando así el efecto multiplicador que anhelamos con estas acciones.

Nuestra participación en este tipo de eventos es constante y no está limitada a fechas conmemorativas. Lo hacemos como nuestro aporte de preservar al medio ambiente, conectar a las personas en el proceso de recuperar espacios naturales, dar el mensaje de que todos podemos aportar, uniéndonos a iniciativas u organizándolas nosotros mismos, colaborando con autoridades y con la sociedad para hacer un trabajo organizado, para crear una comunidad que afronte el problema ambiental desde varias aristas. Como Banco ProCredit, lo hacemos desde nuestro giro de negocio, pero también con sensibilización y actividades que nos inviten al contacto directo con el problema y nos permitan sentirnos parte de la solución, para ser más conscientes en nuestro día a día sobre nuestros hábitos de consumo, tratamiento de los desechos y como éstos impactan en el deterioro o protección del medio ambiente.



Nuestra estrategia de plásticos

2-6, 2-25, 2-28

Por Bruno Quichimbo y Tatiana Bastidas

Para hablar del desarrollo de nuestra estrategia para reducir la producción y uso de plástico, es importante resaltar sus orígenes y comprender los problemas que hemos enfrentado en los últimos tres años. En 2020, como respuesta a las crecientes preocupaciones ambientales y de salud pública, implementamos una estrategia para reorientar el financiamiento a los productores de plástico. Inmediatamente nos enfrentamos a la pandemia de Covid-19, que llevó el uso de plásticos a nuevos máximos. Los impactos de estos cambios aún son evidentes, ya que los servicios de entrega a domicilio se han vuelto comunes en todo el mundo, aumentando así el consumo de envases de un solo uso. La pandemia en el sector financiero, además de aumentar la carga de trabajo a niveles abrumadores por refinanciamientos, reestructuraciones, etc., obligó a las empresas a reorganizar sus prioridades y dio lugar a que los temas medioambientales quedarán relegados.

En 2021, dimos un paso más hacia nuestra responsabilidad con la protección del medio ambiente, e incluimos la producción de artículos de plástico de un solo uso en nuestra lista de exclusión. Al hacerlo, restringimos el

apoyo financiero a cualquier empresa relacionada con este tipo de productos. Esto nos obligó a tomar algunas decisiones dolorosas, como, por ejemplo, dejar de trabajar con algunos de nuestros clientes que crecieron mano a mano con ProCredit, pero cuyos modelos de negocio dependen, en gran medida, de los artículos de plástico que rápidamente se convierten en desechos y terminan en los vertederos o, peor aún, en los ríos u océanos.

Innovar dentro del sector financiero con una estrategia de este tipo, definida clara y específicamente para el sector productor de plástico, ha sido reconocido por varios organismos internacionales, como el Programa para el Ambiente de la Naciones Unidas para Iniciativas Financieras (UNEP-FI) y el Foro Económico Mundial (WEF), con quienes, en 2022, hemos trabajado como Grupo ProCredit en difundir los esfuerzos y lecciones aprendidas de este proceso, para que otras instituciones financieras lo puedan replicar. Por ello, a inicios de 2023, la **UNEP-FI anunció a ProCredit como parte del grupo que liderará las iniciativas para reducir la contaminación por**



plástico desde el sector financiero a nivel mundial.



Nuestro modelo de negocio se basa en establecer relaciones a largo plazo con los clientes, lo que nos ha permitido hablar abiertamente con aquellos que estaban o todavía están involucrados en cualquier tipo de producción de plástico y comunicarles de manera transparente nuestra estrategia. Debido a que el plástico está en todas partes, imponer cualquier restricción al sector tendría un impacto significativo en la cartera de cualquier banco. El lado positivo de estar a la vanguardia del crédito responsable es que la mayoría de los clientes han adaptado sus procesos para estar en línea con los criterios de sostenibilidad para la producción de plástico, con el fin de seguir trabajando con nosotros, y nosotros como su proveedor de servicios financieros, les hemos apoyado para que logren sus objetivos de sostenibilidad.

Capítulo 3

RESPONSABILIDAD SOCIAL



Nuestra gente en cifras

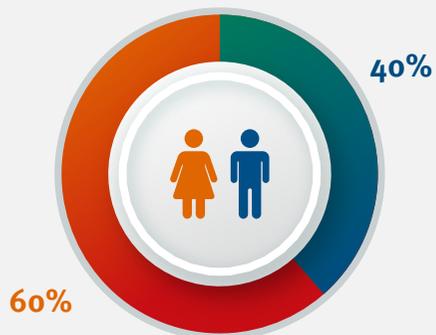
2-7, TC-IM-330A.3

NÚMERO TOTAL DE EMPLEADOS

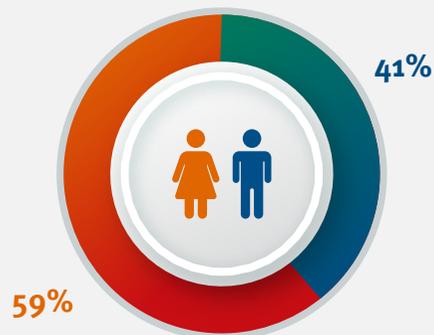
2020

2021

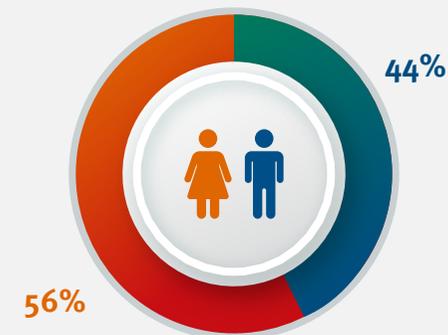
2022



Número de empleados **252**



Número de empleados **246**



Número de empleados **304**

PERMANENTE/TIEMPO COMPLETO

Mujeres: **151**

Hombres: **101**

Mujeres: **146**

Hombres: **100**

Mujeres: **168**

Hombres: **135**

PERMANENTE/ MEDIO - TIEMPO

Mujeres: **0**

Hombres: **0**

Mujeres: **0**

Hombres: **0**

Mujeres: **1**

Hombres: **0**

Indicador	Dic 2022
Número total de empleados	304
Mujeres	56%
Hombres	44%
Gerencia	
Número	2
Mujeres (%)	50%
Hombres (%)	50%
Edad <30	0%
Edad 30-50	100%
Edad >50	0%
Mandos medios	
Número	19
Mujeres (%)	65%
Hombres (%)	35%
Edad <30	0%
Edad 30-50	95%
Edad >50	5%
Especialistas	
Número	283
Mujeres (%)	55%
Hombres (%)	45%
Edad <30	27%
Edad 30-50	72%
Edad >50	1%

Nuestra gente

Por Andrea Torres y Miguel Ebenberger



Como ya hemos visto, nuestro objetivo como banco es un retorno que va más allá del resultado financiero. El pilar más importante que permite que nuestro modelo de negocio exista tal y como es y, que logremos alcanzar nuestra visión, es nuestro personal. Como organización, fomentamos una cultura de autonomía, donde la actuación de quienes hacemos el banco se guía por principios éticos, en un contexto de comunicación abierta y con un enfoque de trabajo en equipo.

Nuestra calidad de personal se enriquece de la diversidad presente en nuestra gente, misma que ha sido el resultado de un enfoque de inclusión con cero tolerancia a cualquier tipo de discriminación. Contamos con colegas de distintos contextos socioeconómicos, de diferente origen étnico, género, orientación sexual, y de varias nacionalidades. Esto nos aporta diferentes puntos de vista y una perspectiva más amplia y positiva de cara al trabajo con nuestros clientes.

Un énfasis reciente que hemos impulsado con nuestro personal y, que trasciende a la comunidad en la que operamos, ha sido la equidad de género, para lo cual implementamos un marco institucional para la prevención de la violencia contra la mujer, además de realizar talleres de equidad de género.

Nuestros equipos de trabajo tienen un compromiso extraordinario con la organización, con sus objetivos y nuestro ADN. Nuestra gente es nuestra forma de hacer banca, la cercanía con nuestros clientes es nuestra mayor fortaleza competitiva, así como la transparencia en la comunicación y el enfoque analítico y humanístico que aplicamos. De la diversidad, indistinto de la antigüedad, se ha formado una homogeneidad en materia de competencia y dedicación, lo que nos ha dado dinamismo y resiliencia. El dinamismo nos facilitó el cambio a banca digital, del cual fuimos pioneros en el sistema financiero local, mismo que se edificó sobre la capacidad de nuestra gente de llevar a nuestros clientes de la mano, para enseñarles a operar de una forma completamente distinta a la de la banca tradicional, con filas en ventanillas y demás. La resiliencia nos sirvió para gestionar situaciones complejas, como la reciente pandemia, cuando en las primeras semanas muchas cosas parecían colapsar, nuestros equipos mantuvieron la determinación que nos caracteriza para afrontar los retos a los que esta crisis nos enfrentó.



Nuestra política de remuneración

2-19, 2-20, 404-1, 404-2

Por Miguel Ebenberger

El principio de un salario fijo para todos los cargos es el elemento clave de la política salarial del Banco, y tenemos varias razones para ello. En primer lugar, está el concepto de dignidad que, a nuestro criterio, no es compatible con el esquema tradicional de un salario variable para “incentivar” el esfuerzo del empleado, como si este fuera un conejo de circo al que se le puede hacer saltar más alto con una zanahoria más grande. De igual manera, no queremos privilegiar estructuralmente a unos cargos sobre otros con el esquema de remuneración, por ejemplo, dando un salario basado en “éxito” a un ejecutivo comercial y uno fijo a un contador. Además de que parte de un concepto negativo de la persona, tampoco estamos convencidos del argumento neoliberal de trasladar la mayor parte del riesgo al empleado para motivar su mejor versión. En nuestra experiencia, la motivación es intrínseca, y desde el punto de vista económico, es ineficiente trasladar el riesgo a quien tiene menos capacidad de diversificar y enfrentar de manera individual tiempos difíciles. Otro argumento relevante es, que el pago de incentivos como comisiones de venta, está en contraposición con nuestro objetivo esencial de transparencia con nuestros clientes y contrapartes, y puede conllevar a la toma excesiva de riesgo y, por ende, a costos innecesarios para el Banco.

En este sentido, nuestro esquema de remuneración contempla una escala salarial con 22 niveles, desde el nivel para practicantes hasta el nivel más alto para puestos gerenciales. La política salarial está orientada en dar una perspectiva a largo plazo para los empleados, que les permita tener una idea clara de cómo se perfila una “vida profesional” en ProCredit. Los principios y reglas que aplican a esta escala se resumen a continuación:

- Los incrementos son más altos en los niveles más bajos, en función de la curva de aprendizaje que se espera al inicio de la carrera, y obedeciendo a que la situación financiera en esa etapa todavía está en fase de consolidación.
- Se realiza una revisión salarial una vez al año, en función de la evolución de la evaluación anual del colaborador.
- Durante los primeros tres años de carrera en el banco, se aplica el principio de “up or out”, es decir, que el empleado o recibe un incremento o, si el avance en la gestión anual no ha sido satisfactorio, sale del banco.
- Después del tercer año, los incrementos dejan de ser automáticos, es decir, se obtiene un incremento ante una muy buena gestión, o se permanece en la escala hasta la próxima revisión anual.
- Generalmente los incrementos son de una escala, pero, si el desempeño ha sido extraordinario, se pueden realizar incrementos de hasta dos escalas.
- Para llegar a ciertos rangos de la escala salarial, se requiere de haber pasado ciertas capacitaciones como mínimo, en especial las Academias ProCredit, pues debe haber una relación entre el nivel de preparación, la responsabilidad y la remuneración.
- La relación entre los salarios más altos y los salarios de entrada a un cargo profesional no debe ser mucho mayor a 10.

Evaluación de **Desempeño**

404-3

El avance en términos salariales, así como los ascensos se dan bajo los principios de la meritocracia. En ese sentido, los procesos de evaluación respectivos se realizan de forma conjunta, e intervienen: la Gerencia, el área de RRHH y el responsable inmediato de los colaboradores evaluados. El sistema de evaluación de desempeño se basa en dos procesos: el primero consiste en la evaluación y sesión de retroalimentación trimestral que cada uno de los colaboradores tiene con su línea de supervisión directa; el segundo es una conversación anual de doble vía que cada colaborador tiene con la Gerencia. De esta forma, se agrega una perspectiva adicional a la del jefe directo, se aclaran inquietudes y se facilita el acercamiento que buscamos de los colaboradores en nuestra Institución. Además, este espacio de comunicación directa con la Gerencia refleja la estructura de comunicación horizontal de Banco ProCredit.

Porcentaje de empleados que han participado en procesos de evaluación de desempeño y desarrollo de carrera



Mujeres



Hombres



Mandos Medios



Especialistas



Nuestro proceso de selección

Por Carolina Landázuri y Miguel Ebenberger

La planificación de personal es fundamental para la estrategia institucional. Por eso, el proceso de selección juega un papel determinante para la capacidad del Banco de realizar sus objetivos. El personal seleccionado para formar parte del banco debe compartir ciertos principios éticos de actuación, y tener la capacidad de desarrollar habilidades comunicacionales y analíticas adecuadas para las exigencias de nuestro modelo de negocio. Evidentemente no esperamos que nuestros futuros colegas estén listos antes de entrar a la organización, pero deben presentar la voluntad y capacidad de aprender, es decir, tener una mente abierta para integrarse a una entidad con mayor exigencia en términos de autonomía y responsabilidad, y a la vez, menos roles jerárquicos tradicionales.

Nuestro proceso de selección es riguroso y transparente hacia los candidatos desde un inicio. El primer punto a considerar es dejar claras las condiciones del “contrato social” al que se adhiere un nuevo colega, es decir, debe saber lo que puede esperar del banco y al mismo tiempo la expectativa del banco hacia su persona. Informamos a los candidatos desde el primer momento, la política de remuneración, la flexibilidad y versatilidad que requerimos para los diversos cargos con los cuales se inicia una carrera en ProCredit. Como parte del proceso, hacemos pruebas de matemática y lógica, para garantizar un conocimiento básico suficiente sobre el cual edificar posteriormente. A los interesados les ofrecemos previamente talleres de capacitación para mejorar su punto de partida, buscando reducir la brecha que puedan tener quienes





tuvieron una educación de menor calidad. Para reforzar nuestro objetivo de inclusión desde el reclutamiento, además de los canales estándares para publicar anuncios de RRHH, buscamos a candidatos en contextos de desventaja, como, por ejemplo, migrantes. Finalmente, siguiendo el mismo criterio, en el día de selección, realizamos discusiones grupales donde tratamos temas de inclusión y diversidad en la sociedad. La idea del proceso es que también los candidatos nos seleccionen o no, como un empleador.

Una vez admitidos al banco, continúa el proceso de selección, con un programa de inducción de 6 meses -descrito más adelante- donde se evalúa el cargo más adecuado para el inicio de cada candidato en el Banco, tomando en cuenta la planificación de personal de la organización. De esta forma, las necesidades que surgen de la rotación regular de personal, la cual es relativamente baja, se suplen directamente del programa. En caso de que la experiencia o la responsabilidad de la función requerida sea mayor, se realiza en primera instancia un concurso interno, abierto para colegas que presenten el perfil buscado. Si no hay candidatos idóneos en el Banco, por ejemplo, para cargos muy especializados, se puede realizar también un concurso externo.

Para el caso de mandos medios, altos y otros cargos críticos se trabaja en la formación de potenciales con las Academias -también descritas en esta memoria- y con capacitadores externos para ciertos aspectos. De esta manera, el Banco cuenta con un plan de sucesión con potenciales sucesores para dichos cargos. Naturalmente, una exigencia clave para dichos cargos, es un entendimiento claro de la estrategia institucional y una identificación con los principios de actuación del Banco.

Desarrollo del **Talento Humano**

404-1, 404-2

Por Carolina Landázuri

Trabajar en Banco ProCredit implica una capacitación continua, en cursos teóricos y sobre todo en la práctica. La capacitación es el fundamento de la competencia de nuestro personal, nuestro principal pilar competitivo. Nuestro programa de capacitación consta de varios niveles y comprende dos dimensiones: la humanística y la técnica bancaria. Ambas son claves para la realización de nuestro modelo de negocio tal como es. La rama humanística es imprescindible para garantizar que nuestra actuación como entidad esté basada en principios éticos, y para que tengamos un conocimiento más amplio sobre nuestra realidad socioeconómica y su historia. La capacitación técnica, a su vez, es importante para que nuestros asesores de negocios sean en realidad asesores, y no solamente personal de venta, como es usual en la industria. En general, nuestro programa de capacitaciones

tiene como objetivo que el personal esté preparado para asumir sus funciones y responsabilidades en las distintas posiciones y, fundamentalmente, para manejar los riesgos que involucra nuestra actividad bancaria.

Nuestro proceso de capacitación se compone de la siguiente manera:



Academias
Procredit



Capacitaciones
regulares y
específicas



Programa de
Aprendizaje
Bancario



Nuestro **Programa de Aprendizaje Bancario** es el programa estándar de entrada a Banco ProCredit, con el que se inicia la carrera profesional en la organización. Se admiten recién graduados de la universidad sin previa experiencia de trabajo, así como jóvenes profesionales interesados en laborar en el Banco. El programa comprende 8 semanas en aula, que inician con una inducción general a ProCredit, así como una semana de ética y filosofía política. Los demás cursos son técnico-bancarios, relacionados a nuestro modelo de negocio, que además se experimenta también en el campo en el transcurso del programa. Sin embargo, más allá de los conocimientos técnicos, un objetivo central del programa es que ambas partes, es decir, el Banco y el participante, puedan conocerse y determinar su interés en una relación a largo plazo. Como empresa, buscamos que nuestros nuevos colegas tengan suficiente identificación con los valores corporativos y además posean una mente abierta y crítica. Al año se realizan 2 Programas de Aprendizaje Bancario, con cerca de 20 participantes cada uno.



Posteriormente, tenemos **capacitaciones generales** de actualización sobre temas relevantes para la empresa, así como **capacitaciones específicas** del cargo. Entre las capacitaciones que se realizan con frecuencia anual y para todo el personal están, entre otras:

- Estrategia institucional
- Prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo
- Seguridad de información y riesgos tecnológicos
- Cambio climático, impacto y mitigación
- Código de conducta con énfasis en temas actuales

Las anteriores comprenden el currículo mínimo de un año, y se complementan con otras capacitaciones relevantes, como la prevención de violencia contra la mujer, el tema de énfasis en 2022. Adicionalmente, capacitamos al personal sobre temas de salud y seguridad en el ámbito laboral.



Con relación a programas específicos de capacitación para el cargo, destaca el currículo de 2 años para los Asesores Empresariales, por su naturaleza de cargo clave en el Banco y su modelo de negocio. Dicho programa comprende aspectos como:

- Análisis financiero
- Comunicación efectiva
- Economía
- Marco legal y tributario
- Financiamiento sostenible
- Historia socioeconómica de Latinoamérica

Naturalmente, se incluyen también cursos prácticos relacionados a la gestión de clientes, así como cursos a nivel del Grupo, por ejemplo, sobre Comex o Project Finance.

Otro cargo con un programa extenso de capacitaciones es el de analista de riesgo crediticio, el rol complementario del asesor, que también tiene un papel vital para el modelo de negocio del Banco. Además de compartir algunos cursos del programa de asesores, el programa de capacitación para analistas comprende talleres sobre riesgo crediticio bajo normas NIIF, cursos sobre el marco de gestión de riesgo social y ambiental del Banco y otros cursos específicos de la materia. Así también, hay otros programas de capacitación para cargos especializados, que incluyen también talleres externos.



Nuestras **Academias ProCredit** en Alemania, son programas de capacitación más avanzados que se realizan en inglés, y que refuerzan la capacitación local y la experiencia en el campo de trabajo. Para el equipo de asesores, tanto de empresas como personas, el equipo de analistas, así como otros colegas que muestren un desempeño y un potencial de desarrollo destacados, tenemos el programa de Bankers Academy. Este programa consiste en 12 semanas de capacitación durante un año en las facilidades de ProCredit Academy en Fürth, Alemania. La mitad del curriculum se dedica a explorar la historia de la humanidad hasta la emergencia de las primeras comunidades agrícolas y la otra mitad cubre temas específicos bancarios desde la perspectiva de ProCredit.

La **Management Academy** de ProCredit es un programa de 3 años de duración, enfocada en personal con alto potencial, mandos medios y mandos altos. El curriculum es, por un lado, una continuidad del bloque humanístico, que se enriquece con bloques sobre filosofía y comprende la historia hasta la actualidad y, por el otro, contiene también cursos avanzados de gestión bancaria, así como cursos enfocados en el desarrollo de “habilidades blandas”. El objetivo de este programa es la formación de los mandos medios actuales y futuros, fortaleciendo al mismo tiempo la cultura empresarial y el gobierno corporativo del Banco, pues en la Management Academy se abordan en profundidad las estrategias de negocio y de riesgos, como también la institucionalidad y el control interno.

En resumen, nuestro marco de capacitaciones está enfocado en preparar a nuestro personal para desarrollar el negocio en el sentido de la misión del Banco, identificar y gestionar riesgos y, asesorar y acompañar a los clientes en sus inversiones empresariales o en su planificación financiera. Tenemos la expectativa de que nuestro personal pueda mantener conversaciones relevantes más allá del análisis crediticio o el plan de ahorro adecuado, pues buscamos construir relaciones con nuestros clientes, una fortaleza clave para el Banco.

Indicador	Dic 2022
Horas totales de capacitación	45,884
Horas promedio de capacitación por empleado	
Total	151
Mujeres	148
Hombres	156
Gerencia	0
Mandos Medios	302
Especialistas	141

Participación en las **Academias**

3-3 DESARROLLO DE TALENTO HUMANO, 402-2

Por Mayeli Espinoza, Luis Salinas y Carlos Barberán



El éxito de Banco ProCredit Ecuador se basa en gran medida, en la calidad de sus empleados. Profesionales altamente competentes, para los que la institución ha diseñado un estructurado sistema de preparación. Los empleados del grupo ProCredit nos beneficiamos de diferentes capacitaciones de forma continua, que inician con el programa de ingreso al banco (Onboarding Programme), e incluye varios cursos y talleres especializados.

El máximo referente en cuanto a formación intelectual y humana son sus Academias. Tanto la Academia para mandos medios (Bankers Academy), que tiene una duración de un año y la Academia para Gerentes (Management Academy), que tiene una duración de 3 años, exigen una preparación previa, y se realizan junto a colegas de todos los otros bancos ProCredit a nivel mundial.

La preparación para formar parte de las Academias incluye cursos intensivos de inglés, puesto que, al tener participantes de diferentes nacionalidades, es necesario utilizar un idioma común, y el grupo ha establecido el inglés como nuestra Lengua Franca. El banco invierte

en clases continuas durante varios años, locales e internacionales, y muchas veces con profesores extranjeros. El banco incentiva a sus colaboradores a asumir este reto, y por ello en los últimos años, el número de participantes en la Academia ProCredit ha incrementado notablemente.

90% de nuestros colaboradores tienen por lo menos un nivel de inglés B1. Del total de colaboradores actuales, 30 se han graduado de Banker Academy y 20 de Management Academy. Adicionalmente, en 2022, 14 colaboradores participaron en Banker Academy y 10 en Management Academy.

Las Academias combinan el desarrollo de habilidades de negocio y gestión, con el aprendizaje de temas humanísticos (ética, historia, filosofía, etc.), convirtiéndose en una oferta académica poco común -sino única- que permite a los participantes desarrollar habilidades intelectuales y sociales desde una postura crítica, y que se alinean con la práctica de una banca responsable, objetivo principal de nuestra institución.

La forma en que se ha estructurado la Academia busca, ante todo, el desarrollo integral de los participantes. En estos



espacios, el desafío principal no es memorizar información específica, sino más bien vivir situaciones en las que, por ejemplo, un conjunto de personas de diferentes países, quienes seguramente no se conocen entre sí, deben resolver un problema atípico, enfrentarse a un exceso de datos nuevos en un plazo limitado de tiempo y acordar por consenso una solución “plausible”.

De esta manera, la competencia entre individuos es reemplazada por un trabajo en equipo, cada vez más eficiente y coordinado, donde la comunicación es la clave. Por supuesto, además de la comunicación verbal en una lengua no nativa (inglés), se visibiliza la forma en que socializamos y el cómo trabajamos mejor entre personalidades diferentes, para finalmente dar paso a la consolidación de una cultura organizacional única del grupo ProCredit.

A todo esto, se suma el aprendizaje técnico del negocio bancario, que ocurre durante los módulos dedicados a finanzas, riesgo crediticio, estrategias comerciales, etc. Compartir con pares de otros países es una oportunidad para difundir las buenas prácticas locales hacia el resto de los bancos del grupo. La Academia, sin lugar a duda, incentiva dicha interacción.

La experiencia y todo lo aprendido en la Academia se vuelve parte del día a día cuando volvemos a nuestros puestos de trabajo. Luego de experimentar el “Universo ProCredit”, nos volvemos multiplicadores de esta cultura, que diferencia a los bancos de nuestro Grupo de otros bancos en el mundo. El impacto que logran las Academias se traslada a nuestras oficinas, compañeros y clientes. El trabajo en equipo, la





comunicación asertiva, la transparencia, al igual que cuando estamos en los salones de la Academia, hacen del intercambio de ideas, un reflejo natural de cada colaborador, y acelera la construcción colectiva de soluciones a los retos que enfrentamos día a día.

En las Academias del grupo, es donde la identidad ProCredit se puede universalizar entre los participantes. Sin embargo, las Academias también son el lugar donde esta cultura se redefine y se reinventa. ¿Cómo definimos en ProCredit el desarrollo que buscamos?, ¿cómo generar un impacto social y ambiental con nuestras actividades cotidianas?, ¿cómo ser un Banco digital para empresas?, han sido preguntas debatidas en las Academias durante momentos en los que el Grupo ProCredit necesitaba reorientarse, convirtiéndose en hitos en nuestra evolución. Con los aportes de cada participante hemos podido dinamizar cambios necesarios en momentos cruciales y seguramente lo haremos en los desafíos por venir. Una gran característica de ProCredit es su resiliencia y ésta, sin lugar a duda, nace de su personal.

Las Academias, en resumen, nos incentivan a comunicarnos mejor, abrir nuestros limitados horizontes personales, desarrollar herramientas de negociación y nos invita a cuestionar todo, hasta que tan común es nuestro sentido común. Toda la experiencia de participar en las Academias nos prepara para los desafíos de ser un Banco diferente, y nos empuja a actuar consecuentemente con los valores que compartimos en ProCredit. Además, permite integrar a todos los participantes de cada Banco del grupo, volviéndonos parte de una única comunidad.

Prevención de la violencia contra mujeres

2-23, 2-24, 2-28

Por Johana Granitzer y Carolina Landázuri



Hasta noviembre del 2022 ocurría un feminicidio cada 28 horas en el Ecuador[1]. Estas cifras no deben seguir creciendo, y es alarmante que al menos 6 de cada 10 mujeres en el país han experimentado violencia de género a lo largo de sus vidas. La balanza entre hombres y mujeres no está equilibrada, y será mucho más difícil llegar a una equidad de género en los diferentes ámbitos de la vida, si aún prevalece la violencia machista, si se acepta implícitamente la subordinación de género y se justifica actos de violencia contra una mujer.

La empresa privada juega un rol estratégico para influenciar en su radio de acción, a través de mecanismos de sensibilización y concientización, acerca de la problemática. El compromiso debe ser genuino para poder prevenir y combatir todo tipo de violencia y contribuir a una sociedad más justa y equitativa. De acuerdo con un estudio realizado por el programa PreViMujer de la GIZ Ecuador, “por causa de la VcM, las empresas pierden anualmente casi USD 1,8 mil millones, lo que equivale al 1,65% del PIB nacional[2].

[1] Alianza para el Mapeo de los Femicidios en Ecuador

[2] <https://www.ekosnegocios.com/articulo/millonarias-perdidas-economicas-deja-al-ecuador-y-a-las-empresas-la-violencia-contra-las-mujeres>

Como banco, participamos en el estudio “Los costos empresariales y costos país de la violencia contra las mujeres en el Ecuador”; lo cual nos permitió no solo conocer la realidad ecuatoriana en lo que se refiere a la VcM y sus costos para la sociedad, sino también, conocer el impacto que tiene en el desenvolvimiento del personal, sus propias percepciones y actitudes, así como experiencias con respecto a la VcM. Para poder ser un agente activo de cambio, uno debe saber cuál es su realidad, y con base en la misma, definir acciones concretas para lograr los cambios.

Para asumir la responsabilidad que tenemos como empresa privada, y ser fiel a nuestros valores corporativos, con base en los resultados del mencionado estudio, fue necesario tomar acción y ver qué podemos hacer, de qué manera podemos intervenir y qué impacto podemos generar en el personal, clientes, proveedores y sociedad en general. Es obligación del Estado garantizar espacios seguros para la ciudadanía, pero la defensa de los derechos humanos nos involucra a todos y todas, y debemos asumir nuestra responsabilidad para generar los cambios que estamos buscando.

Con este estudio, iniciamos una alianza con la Cooperación Técnica Alemana-GIZ y su programa PreviMujer; y en mayo de 2021, nos comprometimos a implementar un modelo de

gestión encaminado a certificar al Banco como una Empresa Segura, Libre de Violencia contra la Mujer. Al momento, se cuenta con una línea base para conocer de manera clara y estadística los datos de prevalencia de la violencia en todo nuestro personal.

A partir de ello, a inicios del 2022, un grupo de 10 colegas se certificaron como facilitadores, mediante un entrenamiento de tres días impartido por los/las expertos/as del programa PreviMujer, para poder impartir talleres de prevención de VcM en el Banco. A lo largo del año, con el lema #YoGeneroEquidad, todo el personal del Banco participó en dicho taller, cuyo objetivo es concientizar sobre la violencia de género, desmitificar los roles y mitos impuestos por la sociedad, así como conocer su impacto social y económico, y definir una ruta de apoyo para mujeres afectadas. El taller también fue incorporado al Programa de Entrada a ProCredit PEP, y es mandatorio para todas las personas que ingresan al Banco, para garantizar que todo el personal esté alineado con nuestro compromiso de cero tolerancia a cualquier tipo de violencia o discriminación. Con base en el mencionado slogan, generamos la campaña de comunicación #YoGeneroEquidad, creando piezas gráficas y comunicacionales, así como entregando a cada colaborador del Banco, una camiseta con el mismo lema.



Los resultados de la encuesta interna realizada por parte de GIZ – PreviMujer al personal del Banco, evidenciaron que sus actitudes y percepciones con respecto a la violencia de género, son un reflejo de la sociedad en la cual han crecido y se están desarrollando, mismas que se reflejan en los comportamientos inconscientes – conocidos como patrones de gestión inequitativa (PGI) - de los mandos medios de la institución, quienes posteriormente, asistieron a dos talleres guiados por parte de los expertos del programa PreviMujer, con el objetivo de desarrollar competencias para identificar y controlar dichos patrones o comportamientos irracionales, que pueden afectar su gestión y la toma de decisión sobre los equipos de trabajo que lideran. Como resultado de los talleres de prevención de VcM, desarrollamos un protocolo de actuación frente a casos de violencia contra la mujer, sea dentro o fuera de las instalaciones del Banco, creando además una ruta de apoyo para las colegas que están

atravesando por una situación de violencia. Contar con normativa interna fortalece la institucionalidad, y brinda al personal del Banco herramientas con las que pueden contar para enfrentar su condición. Adicionalmente, implementamos una adenda al código de conducta del Banco, en el cual se habla específicamente de los comportamientos y actitudes deseados para promover una cultura de equidad, inclusión y libre de violencia.

Como parte de nuestra responsabilidad social, compartimos nuestro conocimiento con la sociedad civil, a través de un taller de sensibilización en prevención de violencia contra las mujeres, en el cual participaron 16 mujeres pertenecientes a la Unión Nacional de Mujeres del Ecuador (UNME) y la Fundación Ecuatoriana para el Síndrome de Turner (FEPAST). Las participantes se comprometieron a seguir trabajando sobre esta temática en cada una de sus poblaciones de origen. Además, auspiciamos un proyecto

denominado “Escuelas Púrpuras”, desarrollado por estudiantes universitarias pertenecientes a la Fundación Ciudadanas del Mundo. Un total de 30 estudiantes universitarias participaron en varios módulos, impartidos por expertos en las diferentes materias, donde se discutió sobre la violencia contra la mujer, la normativa legal vigente sobre violencia contra la mujer en el espacio universitario, así como propuestas de políticas públicas para erradicar la violencia contra las mujeres en las instituciones de nivel superior, diseñadas por las participantes.

En conjunto con Impaqto y la GIZ, desarrollamos un programa de capacitación “Negocios sostenibles y prevención de violencia contra la mujer” dirigido a mujeres empresarias, en el cual participaron 60 microempresarias. El programa, con una duración de 8 semanas, tiene como objetivo presentar a las empresarias herramientas digitales, financieras, de administración de negocios, entre otras, así como sensibilizarlas con respecto a la violencia de género, para impulsarlas a desarrollar sus negocios de una manera sostenible y autónoma.



Relacionamiento con **stakeholders y materialidad**

2-2, 2-25- 2-29

La relación con los grupos de interés y los temas materiales para Banco ProCredit, están alineados con el enfoque que Grupo ProCredit pone en este tema. Para asegurar que como grupo incorporamos las consideraciones y opiniones de las partes interesadas internas y externas, utilizamos cada taller, reunión con clientes y reunión con accionistas, para compartir información y alinear nuestras estrategias en relación con la sostenibilidad. Además, cada 3 años, se realiza un análisis detallado a través de una encuesta a diversas partes interesadas, para asegurar que los temas materiales definidos continúan siendo relevantes y materiales. El último análisis integral se realizó en 2020, y se detalla en el Informe de impacto del Grupo ProCredit para 2020. La relación con los grupos de interés comenzó con la revisión de temas materiales por parte de la gerencia y la participación de los grupos identificados como más relevantes: colegas, clientes y accionistas. Se organizó una encuesta en la que participaron 380 clientes y 1014 colegas de todo el grupo ProCredit.

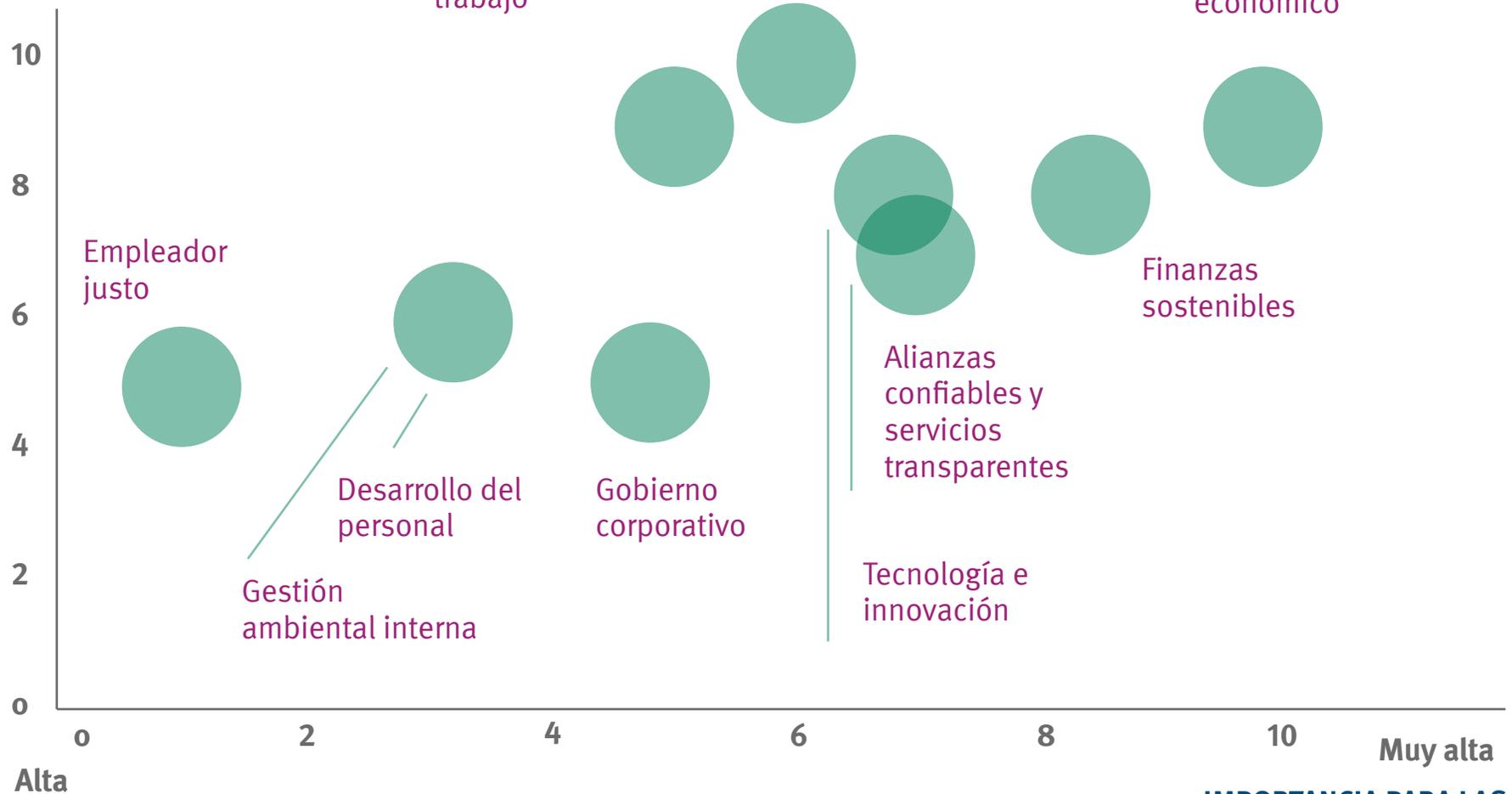
Además, se escuchó la voz de 6 de los principales accionistas: Zeitinger Invest, KfW, DOEN, IFC, EBRD y ProCredit Staff Invest. Se han mapeado los temas materiales de acuerdo con su importancia para el negocio del Grupo (evaluación de gerencia) y la percepción de stakeholders sobre su importancia. Los resultados de todas las respuestas se han consolidado en la matriz de materialidad que se muestra en el gráfico adjunto.

Para mayor detalle sobre la metodología, por favor buscar la referencia en ProCredit Group Impact Report 2020, page 73.



IMPORTANCIA PARA LA GERENCIA

Muy alta



IMPORTANCIA PARA LAS PARTES INTERESADAS

Tema material	Definición	ODS
Desarrollo económico	Contribuir al desarrollo económico de los países en desarrollo y en transición en los que operamos, mediante la prestación de servicios financieros responsables a las PYME.	8,9,10
Gobernanza corporativa	Garantizar la rendición de cuentas, la equidad y la transparencia en las relaciones con las partes interesadas, así como hacer cumplir las medidas para prevenir la corrupción, el soborno y el lavado de dinero.	16
Alianzas fuertes y servicios transparentes	Promover alianzas a largo plazo con nuestros clientes; promover servicios de cuentas eficientes, transparentes y fácilmente comprensibles, incluida la protección de datos adecuada.	16
Tecnología e innovación	Promover la transparencia, así como la eliminación del fraude, el soborno, la dependencia y la informalidad, a través de soluciones bancarias innovadoras.	8
Gestión prudente de riesgos	Minimizar los impactos ambientales y sociales potencialmente negativos.	8
Gestión ambiental interna	Minimizar nuestra propia huella de carbono y consumo de recursos.	7,8,12,13
Finanzas sostenibles	Fomentar la adopción generalizada de prácticas financieras responsables que sean económica, social y ambientalmente inclusivas y sólidas; financiar soluciones de negocios sostenibles y proyectos de energía renovable/eficiencia energética que contribuyan a la mitigación del cambio climático.	7,8,12,13
Valores éticos y ambiente laboral	Promover la diversidad de género, una jerarquía plana y una comunicación abierta.	5,8
Reclutamiento y empleador justo	Garantizar un proceso de selección transparente, con una promoción interna y una remuneración justa, para atraer y retener a los empleados adecuados.	5,8
Desarrollo de talento humano	Desarrollar la capacidad del personal a través de una capacitación integral en conocimientos y habilidades, revisiones periódicas de desempeño y opciones claras de carrera.	4,13

En cuanto al enfoque para identificar y abordar las reclamaciones, incluidos los mecanismos de quejas, en Banco ProCredit tenemos un proceso de investigación justo y correcto, que controla cualquier posible conflicto de interés, y que es independiente para cumplir su propósito. En las oficinas, se tiene disponible el Formulario de Atención de Reclamos según el formato establecido por la SB, mismo que debe ser entregado por el asesor al cliente, cuando este sea requerido.

Los reclamos o quejas formales pueden ser presentados de las siguientes formas:



El documento Guía de Usuario para la presentación de consultas, quejas o reclamos es público y se encuentra aquí.



El cliente se podrá comunicar a la línea 1800 100 400 de atención a clientes.



El cliente, también puede presentar su queja o reclamo dirigiéndose al correo de contacto directo electrónico de Atención al Usuario Financiero ECU.AtencionUsuarioFinanciero@ProCredit-group.com



Oficinas / Zona 24/7: El cliente podrá acercarse a cualquier oficina a nivel nacional donde podrá presentar su consulta, reclamo o queja.



Defensor al Cliente: También se encuentra a disposición del cliente la información del Defensor al Cliente, la misma que encontrará en la página web del Banco.

Al presentar la queja o reclamo a un organismo de control, los mismos se registran en nuestro Centro de Servicios ProActivanet por el responsable asignado, sin excepción alguna.



Capítulo 4

INDICADORES DE GESTIÓN



Índice GRI y Principios de Pacto Global

Declaración de uso	Hemos presentado la información citada en este índice de contenidos para el periodo comprendido entre enero y diciembre del 2022 utilizando como referencia los Estándares del Global Reporting Initiative GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021

ESTANDAR GRI	CONTENIDO	RESPUESTA/ PÁGINA	PRINCIPIO PACTO GLOBAL
GRI 2: Contenidos Generales 2021	LA ORGANIZACION Y SU PRACTICA DE PRESENTACION DE INFORMES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-1 Detalles organizacionales	4, 27,	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	5, 77	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	4	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-4 Actualización de la información	5	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-5 Verificación externa	5	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14, 16	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-7 Empleados	58	6
GRI 2: Contenidos Generales 2021	GOBERNANZA		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-9 Estructura de gobernanza y composición	27	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	27	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	10, 27,	7,8,9,10,
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	27	7,8,9,10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	5	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-15 Conflictos de interés	27	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	ETICA E INTEGRIDAD		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	27	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	31	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-19 Políticas de remuneración	62	6
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-20 Proceso para determinar la remuneración	62	6

GRI 2: Contenidos Generales 2021		ESTRATEGIA, PRACTICAS Y POLITICAS		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		8	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-23 Compromisos y políticas		8, 24, 26, 27, 30, 32, 74	1, 2, 7,8,9, 10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas		12, 16, 20, 74	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos		5, 22, 77	7,8,9,
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes		30	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas		31	10
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-28 Afiliación a asociaciones		32, 34, 50, 54, 56, 74	
GRI 2: Contenidos Generales 2021		PARTICIPACION DE LOS GRUPOS DE INTERES		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés		77	
GRI 2: Contenidos Generales 2021	2-30 Convenios de negociación colectiva		Banco Procredit no tiene colaboradores cubiertos por convenios de negociación colectiva	1, 2, 3, 6, 10
DESARROLLO ECONÓMICO				
GRI 3 Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		20	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico generado y distribuido		Ingresos netos: 27,712,081 Gastos de salarios: 8,359,026 Honorarios: 580,411 Gastos de proveedores: 7,030,844 Impuestos: 4,288,763	
GOBERNANZA CORPORATIVA				
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		26	
ALIANZAS FUERTES Y TRANSPARENTES				
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		30	
	FN-CB-510a.2. Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades		10	
TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN				
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		14	

GESTIÓN PRUDENTE DE RIESGOS								
GRI 3 Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		10, 20					
	FN-CB-550a.1 Puntuación en la evaluación de banco de importancia sistémica mundial (G-SIB),		10					
	FN-CB-550a.2 Enfoque		20					
GESTIÓN AMBIENTAL INTERNA								
GRI 3 Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		50		7,8,9,			
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		50		7,8,9,			
GRI 305: Emisiones 2016	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		50		7,8,9,			
GRI 306: Residuos 2016	306-3 Residuos generados		Indicador	Unidad	Ecuador			7,8,9,
					2020	2021	2022	
			Desechos totales	t	7.7	10.5	11.2	
			Total de desechos por 100 m2	tFTE	30.9	42.6	41.1	
			Desechos totales de papel	t	2.4	0.5	0.7	
			% de desechos de papel reciclados	%	100%	100%	100%	
			Desechos electrónicos totales	t	0	5.6	1.4	
			% de desechos electrónicos reciclados	%	100%	100%	100%	
			Desechos plásticos totales	t	0	0	0.1	
	Otros desechos	t	5.2	4.3	8.9			
FINANZAS SOSTENIBLES								
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		16		7,8,9,			
VALORES ÉTICOS Y AMBIENTE LABORAL								
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		10		3, 4, 5, 6, 10			
	FN-CB-510a.1 Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales		30		3, 4, 5, 6, 10			
RECLUTAMIENTO Y EMPLEADOR JUSTO								
Propio Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		8, 24		3, 6			
	TC-IM-330a.3 Porcentaje de representación de géneros y grupos raciales/étnicos en la dirección, el personal técnico y todos los demás empleados		58		1, 2, 3, 6,			
TECNOLOGÍA E INFORMACIÓN								
GRI 3 Temas Materiales 2021	Enfoque de gestión		70		3,6,			
	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado		62, 66		3,6,			
GRI 404: Formación y Educación 2016	"404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición"		24, 62, 66, 70		3,6,			
	"404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera"		63		3,6,			



*Somos un banco comercial
orientado al desarrollo*



Banco ProCredit



www.bancoprocredit.com.ec

