



Informe de Gobierno Corporativo Banco ProCredit 2022

Banco ProCredit S.A. marzo 2024

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

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

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

Reclamos recibidos de los clientes

Durante el 2023, se gestionaron un total de 810 casos, 52 de los cuales fueron reclamos formales y el remanente sobre transacciones de depósito y retiro declinadas por el cajero automático. Todos presentados en Oficinas; p también a través de Banca Telefónica y ante el Defensor del Cliente y Superintendencia de Bancos. Estos reclamos fueron presentados por los clientes, solicitando una respuesta formal, mediante el formulario de reclamos dispuesto por la Superintendencia de Bancos.

Para las transacciones declinadas, los casos se presentaron en las Zonas 24/7 de las Oficinas a nivel nacional y fueron atendidos por el Departamento de Payments – Administración del Efectivo. Los casos presentados por transacciones declinadas se dieron en cajeros ATM Full, ATM Reciclador y ATM, compras con tarjetas, transacciones con cheques, entre otras.

Reclamos Oficiales por tipo de categoría

Durante el 2023 se atendieron un total de 810 casos, distribuidos por materia, como continúa:

Categoría de reclamos	Número de reclamos	%
Tarjetas (emisión de tarjeta, gastos de retiro, cajeros automáticos, POS, etc.)	3	0.37%
Cuenta (apertura, mantenimiento y cierre de cuentas, pagos/transferencias, honorarios, etc.)	26	3.20%
Préstamos (tasas, cargos por intereses, cargos por incumplimiento, pago anticipado, etc.)	8	0.98%
Pagos y seguridad de datos	7	0.86%
E-banking	0	0%
Transacciones declinadas de depósito y retiro en ATM's	766	94.56%
Total	810	100.00%

Mejoras Realizadas

A continuación, se detallan las mejoras implementadas:



1. Validador en Cw.Net, en la creación de usuario en E-banking

En el mes de enero se implementados algunas validaciones para la creación del usuario de e-banking que se realiza desde CW.NET. a continuación, detallamos las características con las cuales se deben crear los usuarios:

- El usuario creado debe tener mínimo 8 caracteres y máximo 20.
- No debe tener espacios al inicio y al finalizar (Si permite espacios intermedios)
- Permite colocar caracteres alfanuméricos y caracteres especiales
- Se creó un validador para no ingresar únicamente números

2. Creación de Mobile Sign. – Es un método digital con el cual nuestros clientes podrán autenticarse y aprobar sus transacciones de manera ágil y segura, con los siguientes beneficios:

- Protege las operaciones de acceso no autorizado.
- Elimina la necesidad de un dispositivo adicional.
- Disminuye los costos por contratación y renovación del servicio.

3. Aplicación de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

Se activó en nuestros canales electrónicos la aceptación de la política de protección de datos personales y el mecanismo para que el usuario de nuestros servicios manifieste su consentimiento informado.

4. El 28 de junio de 2023 se instaló la nueva versión de la APP móvil, en esta versión se actualizó el certificado digital con el objetivo de mantener una conexión segura por parte de nuestros clientes.

Comité de Ética

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

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

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

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

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

Durante el año 2023 el Comité no se reunió debido a que no hubo incidencias para ser tratadas, dentro de su ámbito de competencias.



Comité de Retribuciones

Durante el año 2023, los miembros del comité de retribuciones se reunieron en una sola ocasión. La reunión se llevó a cabo en enero de 2023 donde se aprobó el incremento de los honorarios de la Vicegerente General.

La fijación de salarios y sus incrementos se ha basado en la escala aprobada, por lo que la política de remuneraciones se ha cumplido durante la gestión 2023.

Los Directores del Banco no reciben remuneraciones ni otro tipo de compensaciones por parte del banco.

Estimamos que los niveles de salario del Banco son adecuados y reflejan la política salarial del Grupo en el contexto del mercado local, así como la identidad de la institución, como entidad consecuente con su visión común que abarca a todos sus empleados bajo el mismo techo de principios de remuneración.

El principio de un salario fijo es un elemento clave de la política salarial del banco. El objetivo es garantizar a los colaboradores una remuneración estable y, al mismo tiempo, una visión a largo plazo, en lugar de ofrecerle beneficios variables que implican una transferencia de riesgo a los mismos y, más allá de esto, conllevan a un trato distinto a distintos cargos y reflejan una instrumentalización del personal, lo que sería muy contrario a la filosofía de gestión de personal de la institución.

Resultados del Programa de Educación Financiera

Banco ProCredit presenta a continuación el informe de las actividades realizadas durante el año 2023, para dar cumplimiento con la Resolución SB-2015-665 y la Resolución Transitoria SB-2023-0754, a través de actividades virtuales y presenciales, estructuradas dentro de su programa de educación financiera institucional y la iniciativa grupal de Tus Finanzas llegó a grupos de la población a través de talleres virtuales, presenciales y medios de difusión. El alcance de las varias actividades estructuradas y/o ejecutadas a través de AVAL se resume en el siguiente cuadro:

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA BANCO PROCREDIT	
CAPACITACIONES	
<i>Capacitaciones virtuales y presenciales a grupos de la población ejecutadas por Aval:</i>	
Jóvenes (13 a 17 años)	80
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	2.211
Adultos (25 a 64 años)	384
Total	2.675
MEDIOS DE DIFUSIÓN INSTITUCIONAL*	
Visitas Procredit.tusfinanzas.ec	5.462
MEDIOS DE DIFUSIÓN PROGRAMA TUS FINANZAS*	
Visitas www.tusfinanzas.ec	9.675
Likes Nuevos Facebook	513
Suscriptores nuevos al boletín mensual	934



Banco ProCredit

** Las cifras reportadas en medios de difusión corresponden al alcance por cada institución del Programa Tus Finanzas. Dejamos a discreción de cada institución el reporte de estas cifras al ente regulador. Se recomienda presentar las cifras de los esfuerzos internos que ha hecho la institución con medios de difusión.*

Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos Informe anual de Cumplimiento año 2023

Durante el año 2023 la institución dio cumplimiento a los objetivos propuestos en materia de prevención de lavado de activos, contenidos en su plan anual, no hay aspectos relevantes que señalar.

Plan anual de la Unidad de Cumplimiento año 2023

El Plan anual que presenta la Unidad de cumplimiento para el 2023, se desarrollará cumpliendo un cronograma para la ejecución de las distintas actividades, que de manera general consisten en la capacitación al personal, revisiones de políticas, envío de informes al Directorio, entre otras.