



2023

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

JUNTOS NADA NOS DETIENE



ÍNDICE

PRINCIPALES CIFRAS E HITOS	03
CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DE LA VICEPRESIDENTE EJECUTIVA	04
CÓMO LEER EL REPORTE	08
ANEXOS	153
PERFIL Y ESTRATEGIA	11
1.1 Perfil	12
1.2 Estrategia	15
1.3 Relación con la cadena de suministro	18
1.4 Integración de factores ASG	21
1.5 Enfoque de Banca Responsable	25
GOBIERNO CORPORATIVO	36
2.1 Modelo de gobernanza	37
2.2 Asamblea de accionistas	39
2.3 Directorio	40
2.4 Administración	47
GESTIÓN DE RIESGOS	52
3.1 Prevención y monitoreo	53
RESULTADOS ECONÓMICOS	60
4.1 Datos financieros relevantes	61
4.2 Evolución de los productos: ahorro	66
4.3 Evolución de los productos: crédito	68
4.4 Valor económico generado y distribuido	75

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Foco 1	77
5.1 Principios de ética y cumplimiento	78
5.2 Resguardo de la información	87

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Foco 2	92
6.1 Experiencia	93
6.2 Transformación digital	107

EXPERIENCIA DEL EQUIPO

Foco 3	111
7.1 Demografía	112
7.2 Diversidad e inclusión	115
7.3 Capacitación y desarrollo de carrera	116
7.4 Bienestar	122
7.5 Clima laboral	125

IMPACTO EN LA COMUNIDAD: EDUCACIÓN FINANCIERA

Foco 4	127
8.1 Nuestro compromiso	128

DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE

Foco 5	133
9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos	134
9.2 Productos con criterios ambientales	136
9.3 Productos con criterios sociales	138

ECOEFICIENCIA

Foco 6	147
--------	-----

PRINCIPALES CIFRAS E HITOS

Este informe de sostenibilidad abarca el rendimiento, los resultados e impactos del Banco en diversos aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Las acciones de nuestra institución se estructuran en seis áreas estratégicas que conforman un modelo de sostenibilidad.

- En 2023 recibimos el galardón como **Bank of the Year** para Ecuador, otorgado por la revista británica *The Banker*, bajo **criterios relacionados con las mejoras desarrolladas durante los últimos 12 meses.**

* Escala 0 al 10 donde NPS = % Promotores (9 y 10) - % Detractores (0 al 6)

** Clientes evaluados a través de encuestas de satisfacción. Escala 0 al 10, donde se considera cliente satisfecho a las calificaciones más altas.

*** Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social y Sostenibilidad.

Ética y cumplimiento	O pérdidas financieras por la materialización de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.	Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) certificado con la norma ISO 37001.	Cumplimiento 95% de las recomendaciones emitidas por Asobanca en su Política de Protección de Datos Personales.
Experiencia del cliente	67 puntos en NPS para los clientes empresariales*.	86.95% ** índice de satisfacción del cliente.	79% transacciones a través de Banca Móvil y Banca por Internet.
Experiencia de equipo	1,551 colaboradores.	60% de mujeres en puestos gerenciales. 40% de hombres en puestos gerenciales.	23 horas promedio de formación por colaborador.
Impacto en la comunidad	Alcance de más de 20,300 personas a través del Programa <i>Aula BB</i> en 2023.	Alcance de más de 40,000 impresiones a través del programa <i>Tus Finanzas</i> en 2023.	Recibimos el Distintivo ESR® (Empresa Socialmente Responsable) por parte de CERES***.
Desarrollo Sostenible desde el Cliente	USD 80 millones por la emisión del Bono Azul. USD 50.7 millones de captación en productos de ahorro inclusivos.	93 debidas diligencias SARAS realizadas por un valor de crédito de USD 160 millones.	38 operaciones de crédito verde por un monto entregado de USD 59 millones.
Ecoeficiencia	Carbono neutralidad.	9.2 GJ colaborador (consumo de electricidad en las oficinas principales).	1.3 Ton CO2 equivalente /colaborador (emisiones de GEI en las oficinas principales).

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO Y DE LA VICEPRESIDENTE EJECUTIVA

(GRI 2-22)

Es un honor para nosotros presentar el Informe de Sostenibilidad 2023 del Banco Bolivariano, reflejo de nuestro compromiso con el desarrollo en todos sus ejes.

En un contexto global marcado por desafíos ambientales, sociales y económicos cada vez más urgentes, en Banco Bolivariano hemos asumido la responsabilidad de ser un agente de cambio positivo en la sociedad. Desde la adopción de prácticas ambientales sostenibles en nuestras operaciones hasta el fomento de la inclusión financiera y la inversión comunitaria, hemos trabajado incansablemente para contribuir al bienestar de las personas y al cuidado del planeta.

El Informe de Sostenibilidad que presentamos no solo recopila datos y cifras sobre nuestro desempeño en materia ambiental, social y económica, sino que también aborda métricas de impacto positivo en nuestras comunidades a través de la transformación digital, la ciberseguridad y la privacidad de la

información. Enfocados en esos aspectos, hemos fortalecido nuestros lazos con nuestros grupos de interés a lo largo del último año, escuchando sus inquietudes, compartiendo sus valores y colaborando estrechamente para construir un futuro más sostenible y equitativo.

Al compartir este informe con ustedes, confiamos en que se convierta en una herramienta inspiradora para seguir avanzando juntos en nuestra trayectoria de sostenibilidad; la cual iniciamos en 2010, siendo el primer banco del Ecuador en llegar a la carbono neutralidad. Estamos convencidos de que, trabajando de la mano y manteniendo nuestro compromiso con la transparencia y la responsabilidad, lograremos construir un mejor tejido social y ambiental para las generaciones presentes y futuras.

Durante el año 2023 alineamos estratégicamente nuestro propósito organizacional: *Impulsamos con responsabilidad y pasión el progreso sostenible de nuestro país*, con los seis focos de nuestra estrategia de sostenibilidad, ello con el objetivo de que unir



Vicente Vallarino Marcos
Presidente Ejecutivo



María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidente Ejecutiva

esfuerzos y generar consistencia en las acciones que desarrollamos para acompañar a nuestros clientes en los momentos más importantes de sus vidas.

Como entidad, resaltamos además nuestra robusta administración financiera, la cual nos ha permitido ganarnos la confianza de nuestros clientes a lo largo del tiempo. Esta confianza se basa en nuestro manejo prudente de sus depósitos, así como en la concesión responsable de créditos. Además, hemos desarrollado una oferta de valor que se distingue por su innovación, ofreciendo productos y servicios adaptados específicamente a las necesidades de nuestra clientela. Este enfoque nos ha permitido no solo satisfacer, sino también superar las expectativas de nuestros clientes, consolidando así nuestra posición como una institución financiera de renombre en el mercado. Como muestra de lo anterior, Banco Bolivariano fue reconocido con el prestigioso premio "Bank of the Year 2023", otorgado por la revista británica "The Banker". Estos premios, que se celebran desde el año 2000, son los más prestigiosos de la banca mundial, cubriendo más de 120 países.

En Banco Bolivariano, nos enorgullece enormemente el talento humano que conforma nuestra institución y su firme compromiso con el servicio hacia todos nuestros grupos de interés. Valoramos profundamente el papel fundamental que desempeña nuestro equipo de 1,551 colaboradores en la consecución de nuestros objetivos institucionales. En consecuencia, les mantenemos altamente capacitados y les ofrecemos amplias oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional.

En nuestra Institución, nos distinguimos por mantener altos estándares éticos y por adherirnos rigurosamente al marco regulatorio y a los lineamientos internos que hemos desarrollado. Continuamos reforzando nuestros sistemas de prevención de delitos y mejorando constantemente en el área de seguridad informática.

Nuestro objetivo es blindar nuestros canales digitales y proteger las transacciones digitales de nuestros clientes contra cualquier amenaza o vulnerabilidad.

En Banco Bolivariano reconocemos el doble impacto que nuestra actividad genera en el medio ambiente, tanto de manera directa como indirecta a través de las actividades que financiamos. Esta conciencia nos presenta una doble oportunidad para promover mejores prácticas ambientales en todos los ámbitos de nuestra operación:

- 1** Internamente, monitoreamos el consumo de energía de nuestras instalaciones principales, detectando oportunidades de eficiencia. Asimismo, calculamos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero; y,
- 2** De forma articulada con nuestros clientes, implementamos el Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social de crédito (SARAS), permitiéndoles evaluar y mitigar los posibles riesgos ambientales y sociales asociados a sus operaciones financieras.

Con mucho orgullo y reafirmando nuestro compromiso de impulsar con responsabilidad y pasión el progreso sostenible de nuestro país, emitimos el primer Bono Azul con Incentivos Vinculados al Cumplimiento de Objetivos del

mundo. En el mismo marco, nos comprometimos con la adhesión al Grupo de Trabajo para la Divulgación de Información Financiera Relacionada con la Naturaleza (TNFD, por sus siglas en inglés) que marca un paso significativo para Banco Bolivariano, convirtiéndonos en uno de los primeros bancos de la región en cumplir con las directrices de este marco.

Este logro es aún más significativo para nosotros, ya que Ecuador es uno de los países más biodiversos del mundo.



Además de nuestra amplia gama de productos financieros, seguimos impulsando los créditos verdes diseñados tanto para personas naturales, así como para empresas. Estos mecanismos de financiamiento están destinados a fomentar la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de recursos naturales como el agua y la energía, contribuyendo así a la conservación del medio ambiente la protección de los ecosistemas naturales y al abordaje de los riesgos y oportunidades del cambio climático. Estos avances están alineados también con nuestro enfoque de banca responsable.

Dentro de ese contexto, seguimos avanzando con determinación en nuestros compromisos con los Principios de Banca Responsable del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI) y el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

Además, en el Banco Bolivariano mantenemos un firme compromiso con la transparencia en el reporte de nuestros indicadores de sostenibilidad, aplicando los estándares de referencia a nivel internacional establecidos por la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative, GRI) y el Consejo de Normas de Contabilidad de Sostenibilidad (Sustainability Accounting Standards Board, SASB).

Queremos agradecer especialmente a todos aquellos que han contribuido a la elaboración de este informe, desde nuestros colaboradores comprometidos hasta nuestros socios estratégicos y clientes conscientes. Su apoyo y colaboración han sido fundamentales para alcanzar los logros que hoy presentamos.

**En Banco Bolivariano
continuaremos avanzando
en la ejecución de una
estrategia de sostenibilidad
sólida, ofreciendo productos
que generen un impacto
ambiental y social positivo
en Ecuador, utilizando
la tecnología de forma
responsable y trabajando
en favor de la confianza
de nuestros clientes.**



Cordialmente,

Vicente Vallarino Marcos
Presidente Ejecutivo

María del Rocío Salazar Arrarte
Vicepresidente Ejecutiva

CÓMO LEER EL REPORTE

GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14

Este informe incluye el desempeño de Banco Bolivariano C.A. desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023, constituyéndose en nuestro tercer reporte anual que contribuye a mantener la continuidad en la transparencia hacia nuestros grupos de interés.

- En 2021 realizamos un análisis de materialidad que se mantiene vigente hasta la fecha. Este contempló, de acuerdo con las **tendencias internacionales, el concepto de doble materialidad: de impacto y financiera.**

Con la información recopilada a través del ejercicio de materialidad, en el cual participaron nuestros grupos de interés, trabajamos en 2022 en la Estrategia de Sostenibilidad, la cual marca la vía multidisciplinaria para la ejecución de planes, proyectos y programas de carácter ambiental,



social y de gobernanza (ASG) y satisface los requisitos identificados como más críticos. En consecuencia, este informe sigue la estructura de los focos y líneas de nuestra Estrategia de Sostenibilidad y comunica el avance hacia la consecución de nuestros objetivos ASG.



Una vez más, hemos empleado los estándares más reconocidos a nivel internacional en cuanto al reporte de sostenibilidad:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** y el Suplemento Sectorial GRI para Servicios Financieros: A través de ellos abordamos los temas materiales de impacto que se ha identificado como relevantes, comunicándolos hacia amplios públicos.
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)** para bancos comerciales, financiamiento al consumo y financiamiento de hipotecas: estos se enfocan en los aspectos prioritarios de nuestra materialidad financiera y responden especialmente a los requerimientos de información de los inversionistas. Dentro de ese contexto, resaltamos nuestro progreso en la implementación de iniciativas relacionadas con el cambio climático, para responder a las sugerencias del *Task Force on Related Financial Disclosure (TCFD)*. Asimismo, nos estamos adaptando progresivamente a los estándares recomendados por la IFRS Foundation por medio del *International Sustainability Standards Board (ISSB)*.
- **La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible:** a través de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), comunicamos las contribuciones que genera Banco Bolivariano.

Los datos presentados en este Informe de Sostenibilidad han sido agrupados y analizados por el Departamento de Sostenibilidad de Banco Bolivariano. A su vez, la información fue entregada por distintas áreas dentro de la organización y verificada por sus respectivos responsables, además de recibir la aprobación de la Vicepresidencia Ejecutiva, quien notificó al Directorio al respecto. Si hubiera alguna modificación o reexpresión en la información previamente publicada en el informe del año 2022, se hará mención específica al respecto.

El informe fue validado por parte de un tercero independiente para asegurar la adecuación del proceso llevado a cabo para:

- i) **identificar las posibles áreas de impacto ambiental, social y de gobernanza (ASG) en la cartera**, así como para garantizar la coherencia de los objetivos establecidos y sus avances, como parte de los Principios de Banca Responsable (PBR).

Como punto de contacto referente a cualquier tipo de información incluida en el presente reporte, recomendamos visitar nuestra página web o dirigir solicitudes adicionales a la dirección de nuestra oficina matriz: Junín 200 y Panamá, Guayaquil-Ecuador.

Claves para la lectura del reporte:



- La información principal se ubica de acuerdo con los capítulos que están organizados según los **focos de nuestra Estrategia de Sostenibilidad 2022-2025**.



- En la portada de cada capítulo afín se presenta la **referencia a los ODS** en los que se enmarcan los resultados expuestos.



- Se incluirán los **pilares del Propósito** y los focos del Modelo de Sostenibilidad en los separadores de los capítulos con los que mantengan relación.

- Al inicio de cada sección, se encuentran referencias a los contenidos de los Estándares GRI y SASB, con sus códigos identificativos respectivos.
- Como parte de los anexos se presenta, en primer lugar, nuestro Detalle de Gestión ASG. A este le sigue una tabla de resumen de nuestra contribución a los ODS prioritarios a los que apuntamos. Dentro de esta sección, en tercer lugar, presentamos además nuestro Cuestionario de Autoevaluación de los PBR.
- Al final del informe se encuentran, también a manera de anexos, el índice para localizar el conjunto de indicadores de GRI y parámetros de SASB cubiertos por este informe.



01 PERFIL Y ESTRATEGIA

Lago San Pablo, Ecuador

- 1.1** Perfil
- 1.2** Estrategia
- 1.3** Relación con la cadena de suministro
- 1.4** Integración de factores ASG
- 1.5** Enfoque de Banca Responsable



1.1 Perfil

GRI 2-1, 2-6

- Somos una institución bancaria que ofrece en Ecuador **productos y servicios financieros diversificados.**

Nuestra matriz central está en la ciudad de Guayaquil y, a través de nuestras diferentes oficinas y canales virtuales, tenemos presencia en todo el territorio nacional. Nos enfocamos en ofrecer una amplia gama de servicios tanto a empresas como a individuos, sin importar en donde estén, y manteniendo siempre estándares elevados en términos de cumplimiento legal, calidad, atención al cliente y eficiencia operativa.

En Banco Bolivariano proporcionamos soluciones innovadoras que fomentan el desarrollo de nuestros clientes y contribuyen al progreso del país.

Nuestra propuesta de valor se resume en el eslogan *Juntos nada nos detiene.*

Consideramos que juntos -a través de la generación de soluciones financieras- podemos resolver el día a día e impulsar el desarrollo sostenible de un país que se activa cada vez más.

La fortaleza financiera es una de nuestras principales características, la cual se complementa con nuestra atención especialmente enfocada hacia la prevención de los riesgos y el aprovechamiento de oportunidades relacionadas con aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG).



**Propósito**

Impulsamos con responsabilidad y pasión el progreso sostenible de nuestro país.

**Visión**

Mantener al Banco Bolivariano como una de las instituciones financieras más importantes del Ecuador, conservando una óptima situación financiera y la excelencia en el servicio de nuestro personal, con rapidez de respuesta y creando nuevos productos a la medida de las necesidades de cada segmento de clientes.

**Valores**

Nuestra cultura es nuestra identidad. El compromiso, la competitividad y los resultados de quienes formamos parte de la Institución se basan en nuestros valores, los cuales se resumen en nuestro Siento BB.

**SIENTO BB****Servicio****Integridad****Experimentación****Nuestra Gente****Trabajo Colaborativo****Orientación a Resultados**

Principales resultados económicos

Contamos con un capital social al cierre de 2023 de USD 360 millones, distribuido en el mismo número de acciones ordinarias y nominativas de USD 1 cada una; con 433 accionistas, de los cuales 96 de ellos constituyen el 98.51% del total. Contamos con acciones y obligaciones convertibles en acciones listadas en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Al cierre del 2023, el Banco alcanzó un nivel de activos de USD 4,930 millones, sustentado por el crecimiento de sus pasivos y patrimonio. Los resultados generados durante el periodo fueron USD 65.6 millones, que representa una rentabilidad patrimonial (ROE) de 13.9%.



Al cierre de año, la capitalización del Banco; es decir, la relación entre el patrimonio técnico constituido y los activos ponderados por riesgo alcanzó un 12.9%. Asimismo, la calidad de los activos, equivalente a la cartera improductiva sobre el total de la cartera se posicionó en 1.4%. Finalmente, la eficiencia (constituida por la división de los gastos operacionales para el total de activos y contingentes) se reporta en un 2.6%.

- **Es importante destacar los excelentes indicadores de liquidez, calidad de activos y de rentabilidad que registró nuevamente Banco Bolivariano en el 2023 y que ha mantenido a lo largo del tiempo.**



Más información en el capítulo de **Resultados económicos**.

1.2

Estrategia

GRI 3-3

La estrategia corporativa es fundamental para la toma de decisiones y orienta nuestras acciones hacia el crecimiento, la diversificación y la expansión. Nuestra estrategia la desarrollamos tras un exhaustivo proceso de análisis y reflexión sobre nuestros negocios y el valor que proporcionamos a diversos grupos de interés, incorporando un **enfoque de banca responsable y sostenible**, siendo la base que dirige nuestras decisiones y esfuerzos hacia el desarrollo.



Banco responsable y sostenible

Nos hemos comprometido a desempeñar nuestras actividades de manera responsable, contribuyendo tanto al avance de las personas como de las empresas. Buscamos ganar la confianza y lealtad de nuestros colaboradores, clientes, accionistas y la sociedad en general, considerando siempre nuestro impacto en el entorno ambiental y social.

Además, asumimos la responsabilidad hacia nuestros grupos de interés al atraer, retener y comprometer a profesionales destacados. Establecemos relaciones de confianza a largo plazo con nuestros clientes y mantenemos asociaciones sólidas con nuestros proveedores.



Más información en la sección de **Integración de Factores ASG** de este capítulo.

Posicionamiento en el mercado

Desde nuestra creación a principios de los años ochenta, en Banco Bolivariano, nuestra principal premisa ha sido enfocarnos en el servicio al cliente, lo que ha sido clave para cultivar una base de clientes leales que valoran la atención personalizada y la alta calidad profesional que el Banco brinda para satisfacer sus requerimientos.

A lo largo del tiempo, hemos desarrollado una propuesta de valor que cubre las necesidades específicas de cada uno de nuestros segmentos de clientes. Esta propuesta se resume en el concepto de *Profesionalismo en Banca* y se materializa mediante una cultura de servicio que resalta el alto nivel de nuestros empleados, su formación continua para adaptarse al avance cultural y tecnológico y a las demandas cambiantes de nuestros clientes, siempre en estricto cumplimiento de las normativas y principios éticos.

En diciembre de 2023 recibimos el galardón como Bank of the Year para Ecuador, otorgado por la revista británica *The Banker*. Las instituciones participantes fueron evaluadas en base a su desempeño financiero y su capacidad de innovación, transformando los desafíos en oportunidades en un entorno empresarial en constante evolución.

Los premios Bank of the Year se celebran desde el año 2000 y son los más prestigiosos de la banca mundial, cubriendo más de 120 países. Un panel especializado de editores, que incluyen especialistas regionales y sectoriales, decidió esta designación bajo criterios relacionados con las mejoras realizadas durante los últimos 12 meses por las instituciones bancarias participantes.



- Este reconocimiento reafirma nuestro compromiso con la excelencia de nuestras actividades dentro la industria financiera nacional y mundial.

Productos y servicios

Proporcionamos una amplia gama de productos y servicios diferenciados para la Banca de Empresas y la Banca de Personas, con el propósito específico de fomentar y simplificar el crecimiento de los negocios y de los proyectos individuales de nuestros clientes.

Banca Empresas

➤ Cuentas

- Ahorro empresarial en dólares y euros
- Cuenta corriente empresarial

➤ SAT

(Sistema de Administración de Tesorería)

- Pagos
- Cobros
- Confirming
- Factoring
- Conciliaciones

➤ Inversiones

- Depósitos a plazo

➤ Créditos

- CrediPlus Comercial
- CrediPlus Productivo
- CrediPlus Crédito Verde
- CrediPlus Vehículos
- Credirol

➤ Medios de pago

- Tarjetas de crédito empresarial

➤ Comercio Exterior

- Cartas de crédito
- Garantías
- Avales
- Cobranzas documentarias
- Financiamientos
- Forward

➤ Servicios Transaccionales

- Pago de servicios
- Impuestos y obligaciones
- Depósitos temporales
- Swift GPI (consultas)
- Depósito especial

➤ Productos Online

- Depósitos Xpress para empresas
- Firma digital
- Clave virtual para empresas
- Referencias bancarias

Banca Personas

➤ Cuentas

- ▲ Ahorros
- ▲ Corriente
- ▲ Kids y Joven
- ▲ Cuenta Más
- ▲ Cuenta Máxima

➤ Medios de pago

- ▲ Tarjetas de débito
- ▲ Tarjeta de crédito

➤ Inversiones

- ▲ Certificado de depósito

➤ Créditos

- ▲ CrediMax efectivo
- ▲ CrediMax vehículos
- ▲ CrediMax Hipotecario
- ▲ CrediMax Educativo
- ▲ CrediMax Verde
- ▲ CrediMax Sueños

➤ Medios de pago

- ▲ Tarjetas de débito
- ▲ Tarjeta de crédito

➤ Servicios Transaccionales

- ▲ Pago de servicios
- ▲ Impuestos y obligaciones
- ▲ Transferencias nacionales e internacionales
- ▲ Depósito express
- ▲ Avisos 24

➤ Remesas familiares

- ▲ Ecuagiros

Como parte del segmento de Banca Personas, en noviembre de 2023 se lanzó al mercado el producto denominado **Cuenta Máxima**, el cual es una nueva alternativa de ahorro programado, que permitirá a nuestros clientes ahorrar de forma mensual mientras gana una tasa competitiva de acuerdo con el plazo que programe su meta.

Característica de Cuenta Máxima:

- Ahorro mensual desde \$5 mensuales.
- Puede escogerse el tiempo en el que se planifique llegar a la meta.
- Tasa preferencial por el ahorro mensual y una bonificación que se obtiene de acuerdo con el tiempo planificado.
- Puede solicitarse desde 24 móvil, 24 online o a través de nuestras oficinas a nivel nacional.

Por otro lado, en el segmento de Banca Empresas, se ha mantenido como objetivo diversificar las opciones de las formas de pago a las empresas y en los distintos canales y servicios. En ese sentido, se ha puesto a disposición el nuevo servicio de confirming de acreditación en línea. Es decir que, ahora es posible que los proveedores de las empresas tengan acceso inmediato sobre los valores de las facturas canceladas por las empresas. Con esta mejora, se ha obtenido un incremento promedio de transacciones del 33% al mes.

1.3

Relación con la **cadena de suministro**

GRI 2-6

La operación bancaria requiere una colaboración estrecha con una amplia red de proveedores, quienes desempeñan un papel fundamental en nuestra cadena de suministro. Les exigimos no solo los más altos estándares de calidad en los productos y servicios que nos proveen, sino que también esperamos un estricto cumplimiento de nuestros lineamientos éticos.

Disponemos de un sistema de gestión antisoborno para el proceso de compras, entre conformidad con la norma ISO 37001. Esta iniciativa busca garantizar la transparencia y la integridad en nuestras adquisiciones y asegurar que nuestros proveedores actúan de manera ética y responsable en sus interacciones con nosotros.



Más información en la sección de
Principios de ética y cumplimiento
del capítulo homónimo.



En el transcurso del 2023 destinamos un total de USD 59 millones en pagos a nuestros proveedores.

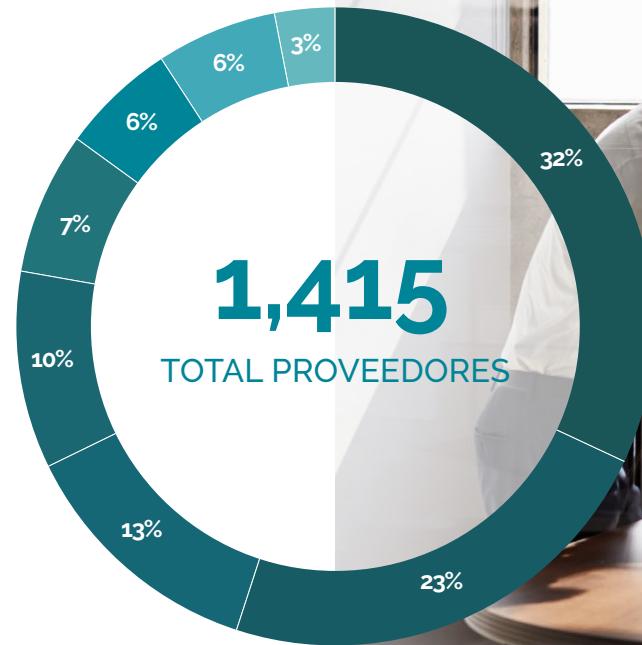
Asimismo, el alcance de nuestro sistema de gestión de la calidad, certificado con ISO 9001:2015 incluye al proceso de aprovisionamiento; lo cual potencia la mejora continua y promueve el cumplimiento de altos estándares.

En el caso específico de proveedores que hacen uso de nuestras instalaciones y sistemas, requerimos que sus operaciones se alineen rigurosamente con las normativas internas, lo que resulta crucial para asegurar que todas las partes involucradas mantengan los estándares

de calidad, ética y seguridad necesarios para el buen funcionamiento de Banco Bolivariano.

A través de esta gestión enfocada en nuestros proveedores, buscamos no solo reducir los riesgos potenciales que sus actividades puedan generar para nuestra institución, sino también establecer relaciones de colaboración basadas en la confianza mutua y a largo plazo. Su papel dentro de nuestra cadena de suministro es esencial para garantizar la eficiencia y calidad en los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Desglose del número de proveedores por tipo de producto y servicio – 2023



Desglose del gasto en proveedores por tipo de producto y servicio – 2023

Operaciones	17,455,197.18	30%
Tecnología	13,345,041.76	23%
Servicios generales	8,584,912.36	14%
Mercadeo y publicidad	7,868,217.66	13%
Recursos humanos	2,848,538.24	7%
Construcción y mantenimiento oficinas	3,932,536.85	5%
Honorarios	3,062,904.49	5%
Seguros	1,249,735.80	2%
Equipamiento/mobiliario	606,048.87	1%



1.4

Integración de factores ASG

GRI 2-23, 2-24

- En el año 2022 diseñamos la Estrategia de Sostenibilidad, reflejo de nuestro compromiso **con el desarrollo responsable y sostenible, que no solo implica un enfoque hacia la rentabilidad financiera, sino que también abarca la responsabilidad ambiental, social y de gobernanza (ASG) que asumimos en todas nuestras actividades, productos y servicios.**

Es un marco que demuestra cómo planeamos gestionar y mitigar los riesgos relacionados con estas aristas, al mismo tiempo que identifica oportunidades para generar un impacto positivo en la sociedad y el medio ambiente.

La construcción de la estrategia fue un proceso colaborativo entre las diversas áreas dentro de nuestra institución. Lo iniciamos identificando, a través de la contribución de nuestros grupos de interés internos y externos, los temas materiales, que abarcan, para el caso del Banco Bolivariano, tanto aquellos con un impacto significativo como aquellos que podrían tener una influencia relevante en la estabilidad financiera. Esta aproximación conjunta es la que aborda el concepto internacionalmente reconocido como *doble materialidad*.



Más información en la sección sobre el Análisis de materialidad en el **Anexo I: Detalle de gestión ASG**.



El desarrollo de una Estrategia de Sostenibilidad y un análisis de materialidad no solo demuestran el compromiso del Banco con la sostenibilidad, sino que también sirven como guía para definir líneas de acción específicas. Estas acciones están diseñadas para abordar los temas materiales identificados, permitiendo a Banco Bolivariano implementar iniciativas concretas que fomenten la sostenibilidad en todas sus operaciones. Además, se han establecido objetivos medibles y a mediano plazo, lo cual brinda un marco claro para monitorear y evaluar el progreso hacia la sostenibilidad, lo que asegura una gestión más efectiva y transparente en la consecución de estos fines.



Más información en la sección de
Enfoque de Banca Responsable
de este capítulo.

Reflejamos nuestras prioridades estratégicas mediante un modelo organizado en focos y líneas de acción, establecidos a partir de los temas materiales identificados. Cada línea de acción abarca distintas iniciativas, las cuales han sido correlacionadas con los pilares de nuestro propósito organizacional.







Mediante esta Estrategia, contribuimos activamente a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por la ONU, enfocándonos específicamente en aspectos relacionados con los impactos materiales de nuestra institución.

Para implementar esta Estrategia nos apoyamos en directrices delineadas en diversas políticas y códigos internos. Destacan entre estas directrices el [**Código de Ética**](#) que orienta las relaciones entre nuestros colaboradores y su interacción con los distintos grupos externos de interés.

Adicionalmente, contamos con pautas para el manejo de equipos, la relación con los clientes, y la gestión de riesgos ambientales y sociales asociados a los créditos, entre otros aspectos relevantes.

Para asegurar el seguimiento efectivo de esta Estrategia de Sostenibilidad, tenemos un grupo de trabajo específico en el cual participan representantes de diversas áreas que gestionan iniciativas relacionadas con esta estrategia. Este equipo tiene la responsabilidad de monitorear y evaluar el progreso de las acciones en línea con nuestros objetivos de sostenibilidad.

Como parte del grupo de trabajo de sostenibilidad, en el 2023 se destaca la participación del departamento de Riesgos en actividades clave como:

- Incremento del 13% en la categorización de operaciones SARAS.
- Capacitación a jefes de riesgo en Bancas Pyme y Empresas en las normas de desempeño del IFC.
- Mapeo de garantías hipotecarias de procesos de avalúos y re-avalúos para su evaluación en torno a riesgos climáticos físicos.

Estas acciones fortalecen la identificación y gestión de riesgos ambientales y sociales, promoviendo prácticas financieras más responsables.

Desde la Gerencia de Finanzas, asimismo como parte del grupo de trabajo, se ha contribuido al fomento de la sostenibilidad financiera con un total de 100 millones en captación de fondeo sostenible. Estos mecanismos de captación no solo han fortalecido nuestra posición financiera, sino que también han respaldado activamente nuestra visión de un futuro más sostenible a través de la ejecución de los proyectos de nuestros clientes.



1.5

Enfoque de **Banca Responsable**

El progreso experimentado por Banco Bolivariano para consolidarse como una institución bancaria social y ambientalmente responsable ha sido significativo y se refleja en los hitos logrados.

Este camino implica un compromiso continuo con la implementación de protocolos, estándares y sistemas nacionales e internacionales que apunten hacia la sostenibilidad. Estos sistemas desempeñan un papel crucial al establecer estructuras organizativas que permiten la integración efectiva de prácticas sostenibles en todas las operaciones del Banco. Además, facilitan la medición, seguimiento y evaluación constante de nuestros impactos sociales y ambientales, permitiendo así la identificación proactiva de áreas de mejora y la implementación de estrategias más efectivas.



Camino Recorrido

Finanzas Sostenibles



Firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles

2016

2010

Gestión de emisiones

Primer banco del Ecuador carbono neutro

2019-20

Banca Responsable

- Adhesión a los Principios de Banca Responsable (PBR)
- Implementación del SARAS
- Productos de Crédito Verde
- 1er Fondeo Sostenible Verde por 10 M.



Reporte

- Primer reporte a los Principios de Banca Responsable



Empresa Socialmente Responsable

2021

Progreso

- Desarrollo del propósito organizacional
- Emisión de 1er Bono Azul con incentivos vinculados a sostenibilidad en el mundo
- Adheridos al 2do Protocolo de Finanzas Sostenibles por la Asobanca
- Obtención del Distintivo ESR
- Saldo de Crédito Verde USD 101.6 Millones
- Fondeo Sostenible: 40M BID, 40M FinDev Canadá, 20M DEG
- Alianza con DEG para promover Construcción Sostenible
- Certificación ISO14.000

2023

2022

Estrategia de Sostenibilidad

- Creación del Departamento de Sostenibilidad
- Primer informe de Sostenibilidad
- Estudio de materialidad
- Estrategia Sostenibilidad
- Fondeo Sostenible Verde por 30M

2024

Innovación

- Inicio de operaciones del Comité de Sostenibilidad
- Programa Ecuador Carbono Cero (PECC)
- Elaboración de los marcos TCFD (Mayo) y TNFD (Agosto)
- 1er Fondeo Sostenible enfocado a Pyme Mujer





En Banco Bolivariano, nos adherimos voluntariamente a los Principios de Banca Responsable en el año 2019, los cuales son promovidos y coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI). Estos principios tienen como objetivo proporcionar un marco de referencia sólido que actualmente permite alinear la estrategia de las entidades financieras con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Una de las prioridades de nuestra Estrategia de Sostenibilidad es fortalecer y promover productos y servicios que impulsen el progreso económico y social, al mismo tiempo que salvaguardan el medio ambiente.

En este sentido, también está en aplicación del Banco Bolivariano su Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), además de introducir productos financieros verdes y respaldar el financiamiento para pequeñas y medianas empresas (pymes) que generan un impacto social positivo mediante la creación de empleo y el apoyo a la actividad económica.

Para fortalecer esta relación entre nuestras actividades comerciales y el enfoque sostenible, hemos establecido objetivos específicos que abordan las principales áreas de impacto potencial de nuestra cartera. Estos objetivos se han determinado aplicando las directrices y herramientas proporcionadas por UNEP-FI.



Más información sobre el proceso de establecimiento de los objetivos en la sección de **Identificación de Impactos del Portafolio del Anexo I.**

Objetivos de Banca Responsable

Nos hemos planteado dos objetivos en el contexto de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI, con el fin de generar impactos sociales y ambientales positivos a través del otorgamiento de crédito a nuestro segmento de empresas.

Durante el 2022 **construimos metas cuantitativas para los presentes objetivos, con un horizonte de cumplimiento de mediano plazo (cinco años).**



Impacto propuesto

Facilitar en los clientes de crédito de la banca empresas el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Resultados de negocio (Indicadores)

Aumentar la colocación, saldo y número de clientes de:

1. Los créditos verdes.

El tipo de proyectos que se incluyen dentro de este producto de crédito incluye:

- Electrificación de actividades para sustituir el uso de combustibles fósiles.
- Construcción con criterios de sostenibilidad: edificios con certificación EDGE o LEED.
- Instalación de paneles solares.
- Mejora en el uso de los recursos y reducción del desperdicio generado, en prácticas de cultivo y acuícolas (aireadores de la tierra, alimentadores y otras tecnologías).
- Cultivo con criterios orgánicos (banano).

2. De aquellos clientes con certificaciones ambientales del proceso y/o producto.

Entre las posibles certificaciones a considerar por Banco Bolivariano se encuentran:

- Agricultura: Better Cotton Initiative, Bonsucro, IFOAM, ISCC PLUS (Food, Feed, Bio-based products, Energy, Biofuels outside EU), ProTerra, Rainforest Alliance.
- Certification, Roundtable on Responsible Soy (RTRS), Roundtable on Sustainable Palm Oil (RSPO), Roundtable on Sustainable Biomass (RSB), Utz Certified, Global.
- Roundtable for Sustainable Beef, Alliance for Water Stewardship (AWS), Banano Orgánico USDA Organic, EU Organic, Global GAP.
- Manejo forestal: Forest Stewardship Council (FSC).
- Acuicultura y pesca: Aquaculture Stewardship Council (ASC), Acuicultura BAP (Best Acuaculture Practices), Marine Stewardship Council (MSC).

Meta 1:

Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	
28,512	
Meta 2023	
Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2023	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021
73.910	159%
Meta 2025	
Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
124,908	338%

Cifras en USD miles



Impacto propuesto

Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.

Resultados de negocio (Indicadores)

Aumentar la colocación, saldo y número de clientes de:

1. Crédito productivo colocado en pymes.

Meta 2:

Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):

Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)

82,980

Meta 2023

Saldo Proyectado (en
Valor Absoluto)
2023

Porcentaje de
Crecimiento Proyectado
2023 vs. 2021

110,527

33%

Meta 2025

Saldo Proyectado (en
Valor Absoluto)
2025

Porcentaje de
Crecimiento Proyectado
2025 vs. 2021

132,527

0%

Cifras en USD miles

Los avances conseguidos en 2022 y 2023 para las dos metas establecidas se resumen a continuación y también son reportados en el anexo respectivo.

Objetivo	2021		Meta 2025	Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021
	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025		
Crédito Verde	\$28.512.404.76		\$ 124.907.690.95	338%
Pymes	\$ 82.980.390.39		\$ 132.527.278.45	60%

Objetivo	2023	
	Saldo	Cumplimiento con respecto a la meta 2025
Crédito Verde	\$101,903,846	82%
Pymes	\$ 101,854,881	77%

* Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente

¹ Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

² Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.



En nuestro tercer año como signatarios de los PBR, hemos cumplido nuestras metas proyectadas en los dos tipos de objetivos establecidos. Asimismo, en las reuniones trimestrales con la Vicepresidencia Ejecutiva y las áreas involucradas compartimos, de manera transparente, estos resultados y otros avances en materia de sostenibilidad, demostrando nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas.



Más información en el [Anexo III: Cuestionario de Autoevaluación de los PBR](#).

Acceso a capital: Financiamiento internacional recibido

- La colaboración activa y la sinergia con organismos internacionales pertenecientes a la Banca de Desarrollo y Multilateral juegan un papel esencial en la búsqueda de financiamiento internacional sostenible para Banco Bolivariano.

Esta cooperación estratégica nos permite acceder a recursos financieros con enfoques sociales o ambientales y alineados con los estándares internacionales de desarrollo, facilitando así la ejecución de proyectos que promueven el progreso económico, social y ambiental en las comunidades a las que servimos. Trabajar de la mano con estos organismos especializados no solo amplía nuestras oportunidades de financiamiento, sino que también fortalece nuestro compromiso con la sostenibilidad y nos permite contribuir de manera más significativa al logro de objetivos internos y externos tales como:

- Potenciar el acceso a fondos internacionales de inversión con un carácter sostenible.
- Recibir un acompañamiento en los procesos de colocación de esos créditos, de manera que se pueda garantizar el fiel cumplimiento de los objetivos con los que fueron establecidos.

Banco Bolivariano obtuvo, a manera de fondeo sostenible, 20 millones de dólares provenientes de KFW – DEG, los cuales estarán orientados a la colocación de préstamos verdes. Este fondeo viene acompañado de una asistencia técnica compuesta de dos partes:

- Asistencia para la aplicación del marco de *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) para la evaluación de riesgos y oportunidades de cambio climático.
- Fondos de asistencia para apoyar a los clientes con la obtención de certificaciones *EDGE* en el marco del desarrollo de proyectos de construcción sostenible.

Durante el mes de octubre de 2023 realizamos una debida diligencia **orientada a la obtención de un fondeo de 30 millones de dólares que será efectivizado durante el año 2024.**

El órgano financiador es la Corporación Financiera Internacional (IFC) y los recursos de destinarán para el otorgamiento de créditos destinados a pymes lideradas por mujeres como accionistas o emprendedoras.

Adicionalmente, la colaboración internacional de carácter sostenible también se vio fortalecida en 2023 mediante la participación en la Asamblea 57 de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) celebrada en Miami, Estados Unidos en el mes de noviembre. Este evento propició la continuidad en la relación que Banco Bolivariano mantiene con multilaterales y la banca de inversión en el contexto del apoyo financiero de carácter social y ambiental.

Durante el transcurso del año 2024 se planea además estrechar las relaciones de financiamiento sostenible que existen con fondos de inversión y otros órganos internacionales.

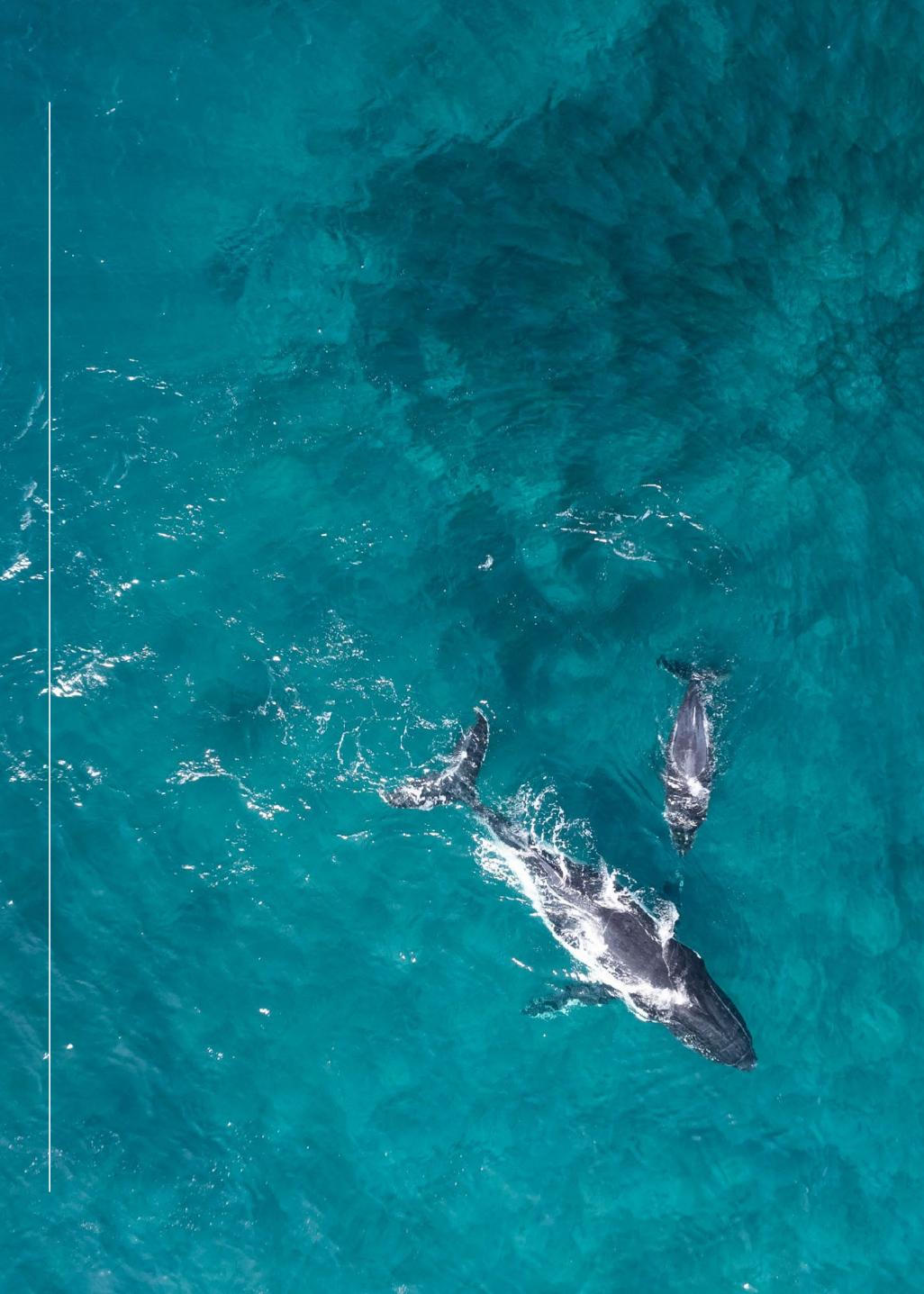
Uno de los hitos más importantes conseguidos en 2023 es la emisión de un Bono Azul por parte de Banco Bolivariano, el cual cuenta con dos grandes inversionistas: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) y FinDev Canadá. Este bono se compone de USD 80 millones y se trata del primer Bono Azul con Incentivos Vinculados al Cumplimiento de Objetivos de Sostenibilidad en el mundo.



El cumplimiento de este hito fue celebrado en un evento internacional realizado en las Islas Galápagos, el día 27 de julio de 2023.

en el que se dio el toque de campana como simbolo de la emisión del bono destinado a promover y a ampliar el financiamiento de proyectos y oportunidades de negocios oceánicos sostenibles; también a aquellos relacionados con el agua que tienen como objetivo resolver los desafíos relacionados con la economía azul, crear oportunidades comerciales eco amigables y una administración responsable de los océanos. Esta iniciativa también fue reconocida por los Premios Sacha en el mes de noviembre.





Es importante destacar que el Bono Azul está intrínsecamente vinculado al cumplimiento de objetivos específicos, siendo uno de ellos la adhesión a los principios del *Task Force on Nature-related Financial Disclosures* (TNFD). Este compromiso refleja nuestra dedicación no solo a la rentabilidad financiera, sino también a la preservación y restauración del medio ambiente. El TNFD representa una iniciativa esencial para evaluar y mitigar los riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza en nuestras operaciones financieras.

Institución	2020	2021	2022	2023	TOTAL
FMO	10,000		30,000		40,000
BID INVEST					40,000
FINDEV CANADÁ					40,000
KFW - DEG					20,000
TOTAL	10,000		30,000		140,00

Cifras en USD miles

GRI 2-4: Se re expresa la información de fondeo internacional sostenible correspondiente al año 2021 debido a un ajuste en la naturaleza del proyecto.



GOBIERNO
CORPORATIVO

02

Laguna de Cuicocha, Ecuador

- 2.1** Modelo de gobernanza
- 2.2** Junta General de Accionistas
- 2.3** Directorio
- 2.4** Administración

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 3-3

2.1 Modelo de gobernanza

La implementación de un sólido modelo de gobierno corporativo es fundamental en el sector financiero y Banco Bolivariano reconoce su importancia intrínseca en la gestión responsable y sostenible. Este modelo no solo establece un marco para la toma de decisiones transparentes y éticas, sino que también garantiza la rendición de cuentas, la gestión eficiente de riesgos y la protección de los intereses de nuestros clientes, accionistas, empleados y otras partes interesadas.

- Nuestro esquema de gobierno corporativo fortalece la confianza en la institución, **promueve la estabilidad y la solidez del negocio, además de fomentar la transparencia y la integridad en todas nuestras operaciones.**

La estructura de Gobierno Corporativo de Banco Bolivariano está en concordancia con las leyes vigentes en Ecuador, siguiendo las directrices establecidas por entidades reguladoras como la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Adicionalmente, adoptamos las prácticas más destacadas a nivel internacional y nos adherimos a estándares voluntarios, incluyendo los Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el G20, cuyos lineamientos se encuentran incluidos en nuestros estatutos, y en el código de buen gobierno corporativo; ambos documentos están disponibles en nuestra página web.



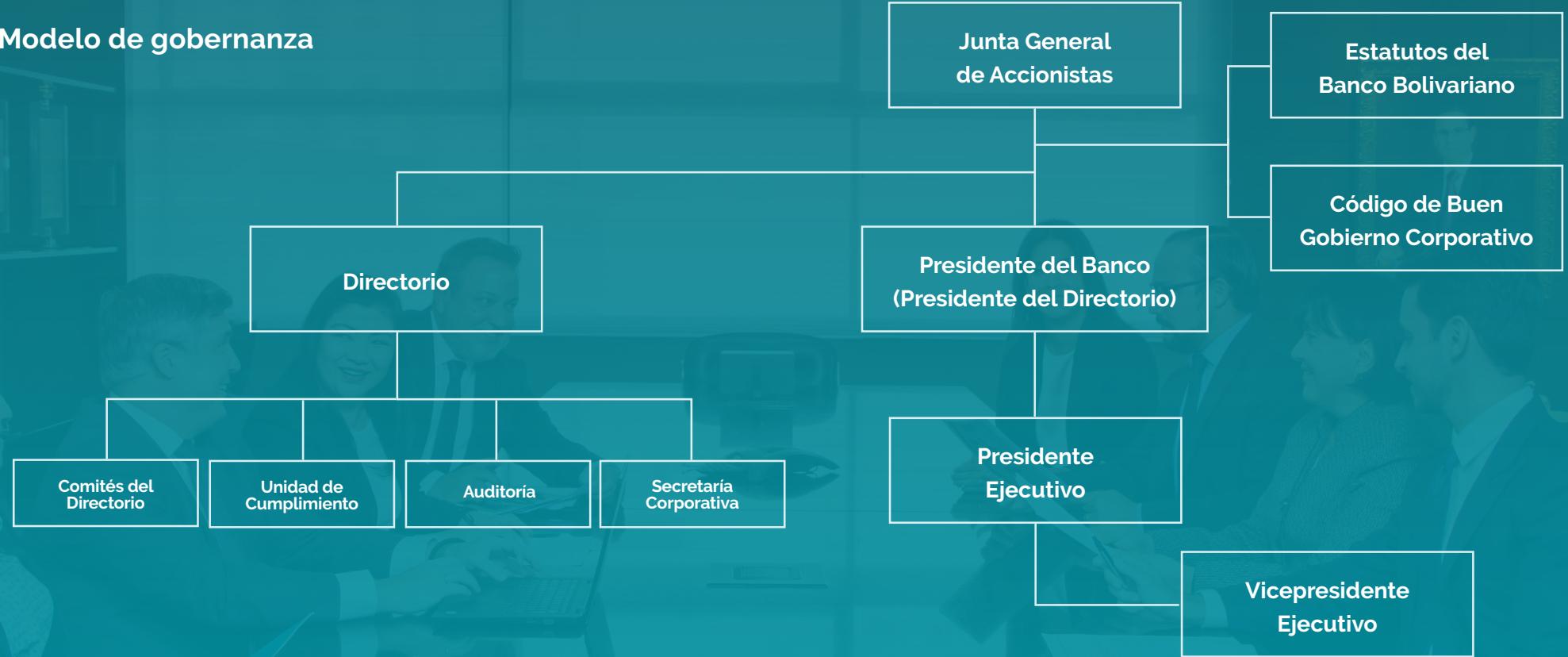
En estos documentos se establecen de manera formal los principios, reglas y mecanismos que rigen las relaciones entre Banco Bolivariano y los diversos grupos de interés, como corresponsales, empleados, inversores, clientes o depositantes, así como entidades de supervisión y control. Estos lineamientos se sustentan en los pilares fundamentales de integridad, transparencia y profesionalismo.

Este marco también sirve para definir un proceso claro de toma de decisiones en las instancias de dirección y administración, facilitando la adopción de medidas necesarias para garantizar un trato equitativo entre los accionistas, tanto mayoritarios como minoritarios.

Consulta nuestros **Estatutos** aquí

Consulta nuestros **Código de Buen Gobierno Corporativo** aquí.

Modelo de gobernanza





2.2

Junta General de Accionistas

Es el órgano supremo de gobierno del Banco Bolivariano. Tiene amplios poderes para resolver los asuntos relativos a los negocios sociales de acuerdo con la Ley. Está compuesta por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

Entre las atribuciones de la junta general de accionistas se encuentra la de deliberar y resolver anualmente sobre el informe que la administración que presenta al Directorio a través de su presidente, los informes de los auditores externo e interno, así como sobre el balance anual, los resultados y sobre el destino de las utilidades. También corresponde a la junta conocer todos aquellos informes que por normativa deben conocerse como lo son el de gobierno corporativo, comité de retribuciones y defensor del cliente.

También corresponde a la junta general dentro de las atribuciones estatutarias elegir a los vocales que integran el Directorio, al presidente del Banco, al presidente ejecutivo, al auditor externo, así como acordar el aumento de capital autorizado y las reformas al estatuto, entre otras.

2.3 Directorio

- **Constituye el máximo órgano de dirección y administración, subordinado a las directrices y políticas de la junta general de accionistas.** Tiene una función general de gobierno, supervisión y evaluación, delegando así la gestión ordinaria de la operación cotidiana del Banco en el presidente ejecutivo, la vicepresidencia ejecutiva y demás ejecutivos que conforman la alta administración.

La estructura del Directorio garantiza la idoneidad, experiencia e independencia de sus decisiones, actuando en favor de la sostenibilidad y el crecimiento de Banco Bolivariano, y la creación de valor para el conjunto de grupos de interés.

Está integrado actualmente por cinco vocales principales y cinco vocales suplentes, elegidos por un periodo de hasta dos años por la junta general de accionistas, pudiendo reelegirse indefinidamente.

La junta general de accionistas elige también al presidente del Directorio. El Directorio elige al presidente alterno y al presidente ocasional.

Corresponde al Directorio establecer y dirigir la política financiera, crediticia y económica del Banco y vigilar su cumplimiento; disponer la publicación del balance y la memoria, así como la convocatoria a junta general de accionistas, entre otras acciones.

El Directorio tiene a su vez la misión de cuidar el cumplimiento de la política de comunicaciones e información con los accionistas y demás grupos de interés.

Durante 2023, la Superintendencia de Bancos dispuso a las entidades controladas que den cumplimiento a la disposición legal contenida en las reformas contempladas en la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta donde se establece que, en todas las especies de compañías amparadas por la Ley, al momento de la conformación de sus Directorios, cuando éstos tengan 3 o más integrantes, deberán observar que por cada 3 integrantes uno de ellos sea de género femenino.



La junta general ordinaria de accionistas del Banco, en cumplimiento dicha disposición legal, eligió a los vocales Directorio, quedando conformado en el siguiente orden:

Nombre	Cargo	Relación	En funciones desde el año:
Dr. Roberto Xavier Gómez-Lince Ordeñana	Primer vocal principal	Independiente	2012
Sr. Gianfranco Segale De Martini	Segundo vocal principal presidente alterno	Relacionado	1986
Sr. Carlos Ibsen Vergara Camacho	Tercer vocal principal	Independiente	2011
Ab. Luis Alberto Hidalgo Vernaza	Cuarto vocal principal	Independiente	2001
Dra. María Carmiña Ferro Iriarte	Quinto vocal principal	Independiente	2021
Dr. Ernesto Luis Noboa Vallarino	Primer vocal suplente	Independiente	2015
Dr. Mauricio Eduardo Arosemena Romero	Segundo vocal suplente	Independiente	2012
Econ. Alejandro José Arosemena Durán	Tercer vocal suplente	Independiente	2012
Ing. Luis Fernando Martínez Lema	Cuarto vocal suplente	Independiente	2019
Ing. Gina María Henríquez Aguilar	Quinto vocal suplente	Independiente	2012

Durante el periodo, los directores fueron sensibilizados sobre la importancia de la sostenibilidad para el Banco Bolivariano y sobre las implicaciones de los riesgos y oportunidades asociados a ella. Asimismo, respaldaron de manera participativa la ejecución de la estrategia de sostenibilidad, la cual incorpora un sistema de seguimiento.

**En enero de 2023,
siguiendo los
procedimientos
previos, se
llevó a cabo la
autoevaluación
del Directorio.**

Comités

Para una administración más eficaz se ha resuelto la creación de comités, los cuales están bajo dependencia del Directorio. Existe un comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos, comité de atención al cliente, comité de cumplimiento, comité de gobierno corporativo, comité de retribuciones y comité de ética. Adicionalmente, se incorporaron diversos comités que apoyan el buen gobierno corporativo como lo son: comité de seguridad de la información, comité de tecnología y el comité de continuidad del negocio.



Las reuniones de los comités se realizan con la periodicidad que se encuentre establecida de conformidad con el estatuto, el código de buen gobierno corporativo o la normativa aplicable en el caso de comités regulatorios.

A continuación, un breve resumen del ámbito de acción de cada comité:

Comité de Auditoría

Este asegura un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del Banco, también el cumplimiento de los objetivos de los controles internos y vigila el cumplimiento de la misión y objetivos del Banco.

Comité de Administración Integral de Riesgos

Aconseja al Directorio en la adopción de esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco en el desarrollo de su negocio.

Comité de Atención al Cliente

Encargado de supervisar el servicio y la atención a los clientes del Banco.

Comité de Cumplimiento

Interviene en el cumplimiento de las normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos.



Comité de Gobierno Corporativo

Recomienda y supervisa el cumplimiento de las normas de gobierno corporativo aplicables al Banco y vela también por mantener un estándar elevado de cumplimiento de las medidas de gobierno corporativo.

Comité de Retribuciones

Vigila la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos.

Comité de Ética

Establece el contenido del Código de Ética, además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, situando las restricciones en la actuación de los empleados; establece un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determina medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, define el proceso.

Comité de Seguridad de la Información

Coordina la implementación de medidas preventivas que permitan resguardar y proteger la información, buscando mantener la confidencialidad y la integridad de los datos.



Comité de Tecnología

Asesora en los proceso de diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas tecnológicos, la red informática y los flujos de información del Banco.

Comité de Continuidad del Negocio

Proporciona el marco para construir la resiliencia organizacional, de manera que, después de un incidente perjudicial, se pueda continuar con la entrega de productos y servicios en los niveles considerados como aceptables.



Los comités están conformados específicamente por los siguientes miembros del Directorio:

Nombre	Comité que Preside	Miembros									
		Auditoría	Administración Integral de Riesgos	Atención al Cliente	Cumplimiento	Gobierno Corporativo	Retribuciones	Ética	Seguridad de la Información	Tecnología	Continuidad del Negocio
Dr. Roberto Xavier Gómez-Lince Ordeñana	<ul style="list-style-type: none">• Administración Integral de Riesgos• Cumplimiento• Gobierno Corporativo• Ética										
Sr. Gianfranco Segale De Martini							✓				
Sr. Carlos Ibsen Vergara Camacho											
Ab. Luis Alberto Hidalgo Vernaza	Auditoria	✓			✓		✓				
Dra. María Carmiña Ferro Iriarte											
Dr. Ernesto Luis Noboa Vallarino	Tecnología								✓		
Dr. Mauricio Eduardo Arosemena Romero											
Econ. Alejandro José Arosemena Durán											
Ing. Luis Fernando Martínez Lema											
Ing. Gina María Henríquez Aguilar	<ul style="list-style-type: none">• Seguridad de la Información• Continuidad del Negocio	✓						✓		✓	

El desempeño efectivo del Directorio en Banco Bolivariano es fundamental para asegurar una gestión sólida y eficiente. La participación de sus miembros en comités específicos refuerza la toma de decisiones, permitiendo un enfoque más detallado y experto en áreas clave. Esto facilita la supervisión detallada de las operaciones internas y fortalece la gobernanza corporativa al garantizar que los distintos aspectos de la gestión bancaria son evaluados y revisados exhaustivamente.

Los comités tienen el propósito de respaldar y analizar los procesos de decisión del Banco. También están encargados de informar y sugerir al Directorio en áreas que les competen. Es decir, su función principal radica en promover un análisis objetivo de las decisiones que recaen en el Directorio, facilitando así la implementación de políticas y estrategias efectivas que impulsen el crecimiento sostenible del Banco.

Los procesos de gobernanza internos garantizan que el Directorio se mantenga al tanto de los avances y actividades de cada comité, asegurando así una comprensión integral de los procesos y desafíos enfrentados por el Banco en diferentes áreas.

Además, las sesiones periódicas del Directorio, como órgano colegiado, son vitales para analizar de manera conjunta y estratégica la información consolidada sobre el desempeño general de la institución, lo que permite tomar decisiones informadas y alineadas con los objetivos estratégicos.





Otros sistemas de soporte al Directorio

El Directorio recibe respaldo adicional de diversos órganos que, en cumplimiento con la legislación, ofrecen orientación y consejo en la adopción de decisiones:

- De acuerdo con el Código Orgánico, Monetario y Financiero, el auditor externo de la institución ejerce también el cargo de comisario; es designado por la junta general de accionistas, a quien reporta su informe sobre los estados financieros.

- La unidad de cumplimiento, misma que está a cargo de la administración del riesgo del lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFT), reporta directamente al Directorio.
- El secretario corporativo, que ejerce el rol tanto en la junta general de accionistas, así como en el Directorio y la comisión ejecutiva.

Por otra parte, se encuentra el defensor del cliente, figura externa e independiente, designada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y anualmente reporta su desempeño a la junta general de accionistas de Banco Bolivariano.

Este funcionario es el encargado de recibir y tramitar los reclamos, buscando siempre primero el acuerdo entre cliente y el Banco.

Asimismo, los temas vinculados a la sostenibilidad de la empresa, incluyendo aspectos como la estrategia afín, son abordados por un grupo de líderes provenientes de diversas áreas dentro de la institución, los cuales integran un equipo de trabajo específico para tal fin.

2.4 Administración

Presidente ejecutivo

Constituye la primera autoridad de la administración del Banco y tiene a su cargo la representación legal de la institución. Junto con el vicepresidente ejecutivo son considerados como administradores. Entre sus principales funciones se encuentran las siguientes:

- Representar legal, judicial y extrajudicialmente al Banco.
- Organizar y administrar dentro de las normas que le fijen el Directorio y la comisión ejecutiva, todos los negocios y operaciones del Banco, distribuyendo y señalando las funciones que deben desempeñar los funcionarios y empleados del Banco.
- Cumplir y hacer cumplir el estatuto y los reglamentos del Banco, así como las resoluciones del Directorio, de la junta general de accionistas y de la comisión ejecutiva.

- Velar por el correcto desenvolvimiento de todas las dependencias del Banco.
- Facilitar las labores específicas de los auditores procurándoles toda información.

El presidente ejecutivo es elegido por la junta general de accionistas y de conformidad con las disposiciones legales vigentes **debe ser calificado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.**

Una vez elegido, permanece cuatro años en ejercicio de sus funciones; pudiendo ser reelegido indefinidamente. En caso de falta, ausencia o impedimento del presidente ejecutivo, será reemplazado por el vicepresidente ejecutivo.





Vicepresidente ejecutivo

El vicepresidente ejecutivo es la segunda autoridad de la administración del Banco, tiene a su cargo, al igual que el presidente ejecutivo, la representación legal del Banco de manera individual e indistinta, y su actividad estará coordinada con la del presidente ejecutivo.

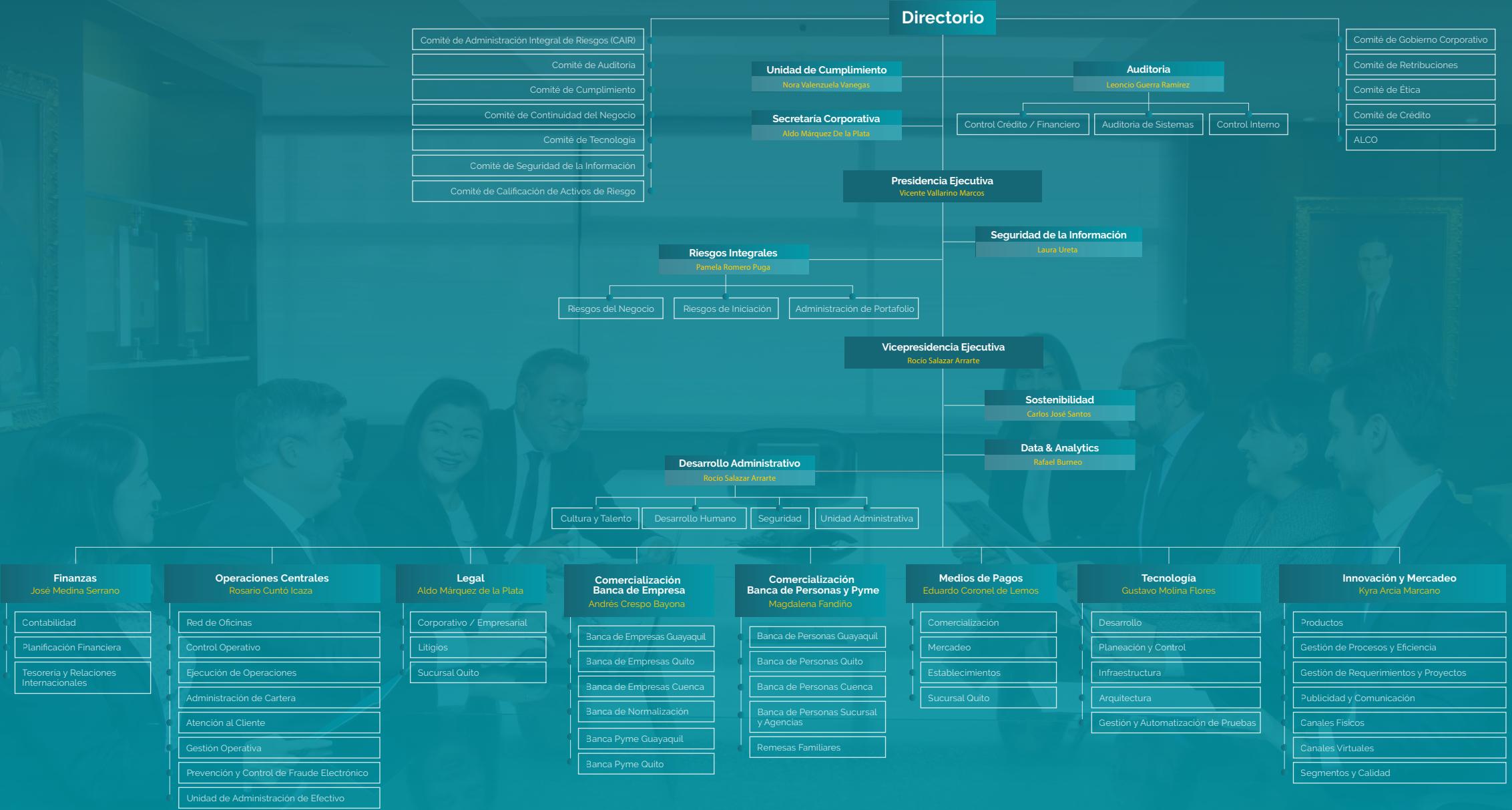
Es nombrado por el Directorio, a propuesta del presidente del Banco y del presidente ejecutivo y permanece cuatro años en ejercicio de sus funciones, pudiendo ser reelegido indefinidamente. También al igual que el presidente ejecutivo, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, debe ser calificado por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Evaluación del presidente y vicepresidente ejecutivos

Durante los primeros cuarenta y cinco días del año, el Directorio lleva a cabo un proceso de evaluación del desempeño y gestión del presidente y vicepresidente ejecutivos del Banco en base a los resultados y al cumplimiento de las funciones reconocidas en el estatuto, en el código de buen gobierno corporativo, en el código de ética y en las demás regulaciones del Banco Bolivariano.

Equipo gerencial

El presidente y vicepresidente ejecutivos se apoyan en un equipo de destacados profesionales, designados por su trayectoria y compromiso.



Conflicto de intereses

Todos los colaboradores del Banco deben actuar de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas relacionadas a ellos no primen sobre los de la institución o sus clientes. Deberán por tanto abstenerse de incurrir en situaciones que impliquen un conflicto de interés, descritas en nuestro código de ética.

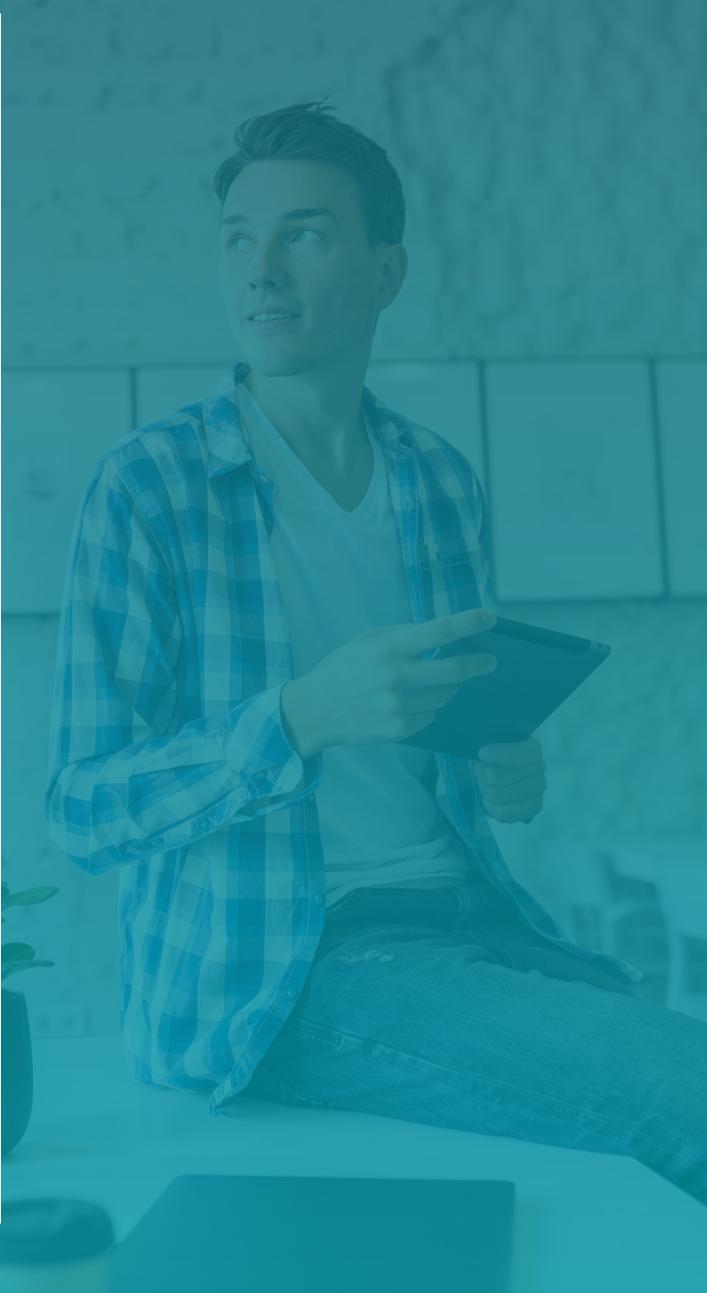
Los directores, administradores y demás colaboradores del Banco que estén o crean estar involucrados en una situación que implique conflicto de interés con el Banco, deberán informar sobre la misma tan pronto como tengan conocimiento de la situación.

A partir de ello, deberán también abstenerse de intervenir directa o indirectamente en las actividades, actos o decisiones respecto de los cuales existan conflictos de intereses, o cesar toda actuación.



Vías de reporte interno:

- 1** Al superior jerárquico, tratándose de colaboradores. En este caso, el superior jerárquico evaluará si el colaborador debe abstenerse de actuar, y en tal caso, dicho superior designará a quién debe continuar con la actividad. El superior jerárquico podrá autorizar la actuación del colaborador estableciendo un proceso para salvaguardar los intereses del Banco.
- 2** A la comisión ejecutiva, tratándose de administradores. El administrador deberá suministrarle a la comisión ejecutiva toda la información que sea relevante para que dicho órgano adopte la decisión que estime pertinente. La comisión ejecutiva podrá autorizar la realización de la actividad por parte del administrador cuando la misma no perjudique los intereses del Banco.
- 3** Al Directorio, tratándose de directores. Se someterá la situación de conflicto de intereses al Directorio, excluyendo, al tomar la decisión, el voto del director involucrado en el conflicto de interés sometido a estudio. El director deberá suministrarle al Directorio toda la información que sea relevante para que el respectivo órgano adopte la decisión que estime pertinente. El Directorio podrá autorizar la realización de la actividad por parte del administrador cuando el mismo no perjudique los intereses del Banco.



Retribuciones

- Si bien la junta general de accionistas es la encargada de fijar las remuneraciones del presidente del Directorio, directores y presidente ejecutivo, así como de los auditores externo e interno, usualmente lo delega en el Directorio, de conformidad con las atribuciones establecidas en el estatuto del Banco. Por otra parte, el comité de retribuciones establece la política retributiva, la cual debe necesariamente ser coherente con la gestión de riesgos, a fin de no alentar conductas que pudieran aumentar su exposición por encima de niveles considerados prudentes, de acuerdo con las estrategias a corto, mediano y largo plazo aprobadas por el Banco. La política debe guardar consistencia con los niveles de riesgos definidos considerando el horizonte del tiempo de tales riesgos y su aplicación de acuerdo con el plan estratégico definido por el Banco en el periodo correspondiente. En general esta política es la misma que se aplica a los empleados del Banco y se pueden resumir en:
- Las remuneraciones han de estar alineadas con los intereses de los accionistas, centradas en la creación de valor a largo plazo y ser compatibles con una gestión de riesgos rigurosa y con la estrategia, valores e intereses a largo plazo del Banco.
- La remuneración fija debe representar una parte de la remuneración total.
- La remuneración variable ha de recompensar el logro de los objetivos de cada colaborador en el marco de una gestión prudente de los riesgos.
- Las remuneraciones deben estar orientadas a la atracción y retención del talento humano.
- Las remuneraciones deben evitar cualquier sesgo por razón de género y promover la eliminación de desigualdades, evitando conflictos de interés y discriminación.



GESTIÓN DE RIESGOS

03

Laguna de Quilotoa, Ecuador

3.1 | Prevención y monitoreo



3.1 Prevención y monitoreo

GRI 2-12, 2-13, 3-3

- **Para Banco Bolivariano es importante estar siempre accesible, simplificar sus procesos y desarrollar productos sencillos en su funcionamiento, que demuestren el interés de otorgarle a sus clientes una banca flexible, sin inconvenientes en su utilización; todo ello enmarcado en las actuales políticas de seguridad y riesgos del Banco, que lo convierten en uno de los más seguros del país.**

En Banco Bolivariano, nos distingue la seriedad en nuestra administración y la cautela al tomar decisiones, además de tener operaciones con niveles de seguridad apropiados para salvaguardar la información de los clientes y sus fondos.

Hemos implementado una estructura de gobierno dedicada a la gestión de riesgos para abordar de manera completa, efectiva y eficiente la identificación, evaluación, prevención y supervisión de los diversos riesgos a los que se enfrenta la Institución.

El Directorio es el órgano responsable de asegurar una gestión apropiada de los riesgos más relevantes para el negocio. Con este propósito, se respalda en el Comité de Administración Integral de Riesgos, cuyas responsabilidades son:



Evaluar y proponer al Directorio las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral de riesgos y de cada una de sus categorías, así como las reformas correspondientes.



Asegurar la correcta implementación, ejecución y cumplimiento de las diferentes políticas y procedimientos establecidos por cada uno de los equipos especializados en la gestión de riesgos.



Evaluar y proponer para aprobación del Directorio los límites específicos aceptables por exposición de cada riesgo.



Dar seguimiento y evaluar los indicadores de impacto conforme a los límites definidos de acuerdo con el apetito de riesgo de la Institución, y adoptar las acciones correctivas según corresponda.

- Además, **estamos ampliando nuestro enfoque en la integración de riesgos relacionados con factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)**, en línea con los principios y recomendaciones del Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD).

Esta iniciativa implica una evaluación más detallada de los riesgos asociados con el cambio climático y su posible impacto en nuestra cartera de clientes y operaciones financieras.

A continuación, enumeramos los riesgos fundamentales inherentes a nuestra gestión, proporcionando una breve descripción de acuerdo con su administración correspondiente.

Riesgo de crédito

Fortalecimiento de los procesos de monitoreo y control, e implementación de metodologías para atender de forma ágil y sin asumir mayores riesgos, los requerimientos de crédito de nuestros clientes en los diferentes segmentos.

Riesgo de liquidez

Fijación y monitoreo de límites que le permiten al Banco asegurar los recursos necesarios para soportar los diferentes ciclos de la economía. Contamos con políticas alineadas a las mejores prácticas internacionales que buscan promover la acumulación de activos líquidos de corto plazo y alta calidad, además de diversificar las fuentes de fondeo, lo cual proporciona estabilidad para la consecución de los objetivos estratégicos.

Riesgo de mercado

La administración del riesgo de mercado se realiza desde dos enfoques: 1) aquel vinculado a los riesgos de tasa de interés; y 2) el ligado al portafolio de inversiones (riesgos de tesorería). Para el primero, se utilizan metodologías de medición de la sensibilidad a los cambios de las tasas de interés cuyos resultados han sido

históricamente de muy bajo impacto frente a los niveles de patrimonio técnico constituido que mantiene el banco. Para el segundo, el objetivo estratégico de la administración es mantener un portafolio de alta liquidez, baja duración y la mejor calidad crediticia y para ello contamos con políticas que privilegian la diversificación de las inversiones, altas calificaciones de riesgo y plazos.

Riesgo operativo

Contamos con políticas y procedimientos que nos permiten administrar adecuadamente el riesgo operativo, gestión que se extiende tanto a los procesos de la cadena de valor del Banco, como a los nuevos procesos, productos, servicios y canales, considerando las mejores prácticas de la industria y dando cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo, emitida por la Superintendencia de Bancos. Disponemos del Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), por lo que cada proceso cuenta con su respectivo perfil de riesgo operativo, que actualizamos de manera periódica con la participación de los equipos relacionados. De esta forma, atendemos los cambios que estos puedan experimentar y la evolución del contexto en que realizan sus actividades.

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO), considera la participación de todas las áreas del Banco a través de los Gestores de Riesgo Operativo mediante el esquema de tres líneas de defensa, que permite mantener la independencia entre las diferentes áreas involucradas.

Dentro de este contexto, el perfil de riesgo operativo del Banco con corte diciembre de 2023 presenta una evolución favorable, producto del cumplimiento de los procedimientos y la implementación de acciones preventivas y correctivas, así como de la ejecución de los planes de acción por parte de los departamentos ejecutores de los procesos (primera línea de defensa), además de la incorporación de las recomendaciones efectuadas por el área que monitorea y hace contraposición de los controles diseñados (segunda línea de defensa).

Durante 2023, el área de Riesgos participó adicionalmente en el diseño de nuevos productos, servicios y canales. Además, como parte de las iniciativas de mejora continua, se llevaron a cabo sesiones de trabajo con el objetivo de fortalecer las medidas de seguridad en los flujos definidos como sensibles en los canales remotos y virtuales.

Asimismo, y en función de una periodicidad definida, se continuó con el monitoreo de los indicadores claves de riesgo vigentes. Se definieron y se presentaron para aprobación de los entes respectivos nuevos indicadores, los cuales permiten monitorear la exposición a determinados riesgos y facilitar la tomar acciones oportunas en caso de desviaciones.

En cuanto a la gestión de continuidad del negocio, durante este año se enfocaron los esfuerzos en la revisión y actualización de los planes establecidos, lo que incluye la actualización del Business Impact Analysis (BIA). Además, se presentó para aprobación de los entes respectivos, el Plan de Manejo de Emergencia ante Desastres Naturales, cuyo objetivo es establecer los lineamientos necesarios para mitigar los elementos que pudieran afectar la integridad y salud de los colaboradores, la infraestructura física y la operación normal del Banco.



Este plan, también incluye las medidas contingentes para contrarrestar el impacto de fenómenos naturales como El Niño.

Con el objetivo de determinar la capacidad de mantener el nivel óptimo de funcionalidad de los procesos críticos para la continuidad del negocio, se llevó a cabo la prueba anual del plan con resultados satisfactorios.

En lo relacionado con los factores de riesgo de continuidad del negocio, para la categoría de Proveedores, se gestionó la evaluación financiera de aquellos catalogados como críticos, así como la revisión de su estado de preparación en continuidad del negocio, y la existencia de proveedores alternos. Asimismo, para Tecnología, se actualizaron los mapas de escenarios de fallas,

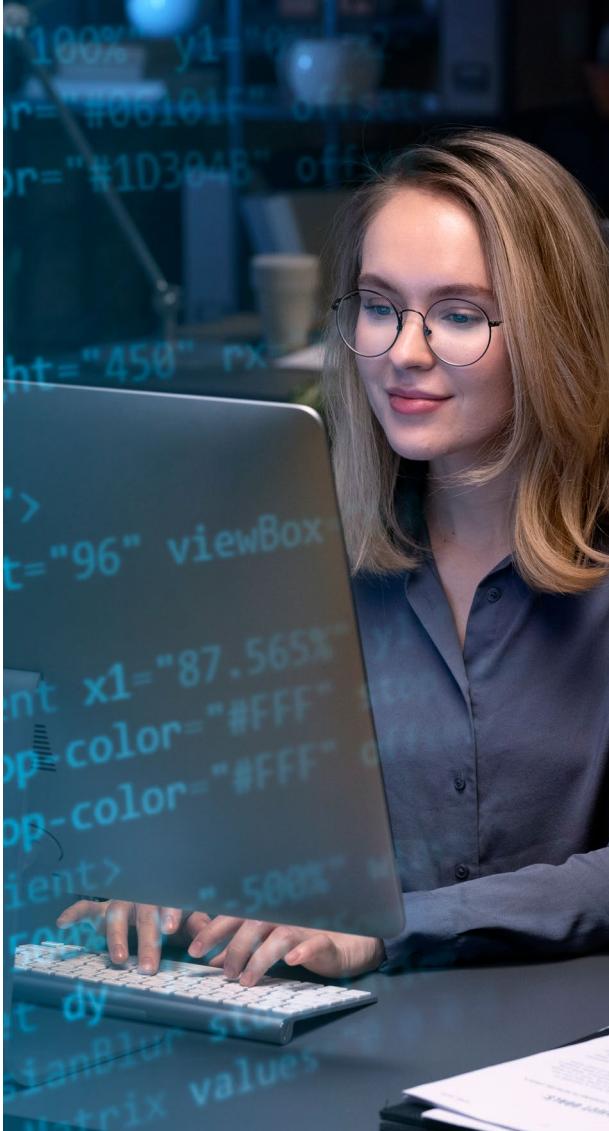
insumo principal para la identificación de riesgos y causas, así como de las medidas que permitan mitigar adecuadamente sus efectos. Finalmente, en el caso de las categorías correspondientes a Infraestructura Física y Recurso Humano, se revisó y actualizó la documentación correspondiente.

Además, organizamos los riesgos según su origen, lo que nos ha permitido identificar los

riesgos emergentes en los que estamos haciendo hincapié, dado su incremento en exposición y relevancia. Al centrarnos en estos riesgos emergentes, nos preparamos para abordarlos proactivamente, implementando estrategias y planes específicos que nos permitan mitigar su impacto negativo potencial y garantizar la sostenibilidad y estabilidad de nuestras operaciones.



Esta atención específica a los riesgos emergentes es fundamental para adaptarnos a un entorno empresarial en constante evolución y asegurar una gestión de riesgos ágil y eficaz.



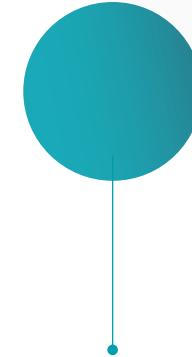
Ciberseguridad

Nuestros procesos de gestión de incidentes de seguridad de la información contemplan las etapas de: detección, contención, análisis, respuesta y post incidente, reportes periódicos del monitoreo de los canales electrónicos y reportes de los controles generales de seguridad.

Desarrollamos evaluaciones al sistema de control de acceso, así como a las estrategias preventivas desde la concepción de los productos y servicios, los cuales incluyen en cada una de sus etapas los requisitos de seguridad tanto normativos como de las mejores prácticas internacionales.

En 2023 se continuó con la implementación de la *Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de Información*, alineada a la norma ISO/IEC 27001, estableciendo el plan de tratamiento de riesgos para mitigar posibles amenazas y vulnerabilidades dentro de los activos de información, así como también comunicar a los propietarios y custodios las medidas preventivas y correctivas adoptadas.

Asimismo, y alineado a las mejores prácticas definidas en NIST, CIS, ISA62443, COBIT e ISO, se evaluó la gestión de ciber-riesgos.



Se estableció el marco y se identificaron los mecanismos de ciber defensas actuales del Banco, como lo son el perfil, matriz de riesgos, y las oportunidades de mejora respectivas.



Más información en la sección de **Resguardo de la información, del capítulo de Ética y Cumplimiento.**

Cambio climático

- **El fenómeno ambiental conceptualizado como cambio climático está causando perturbaciones en los ciclos naturales del agua y la atmósfera, generando consecuencias globales como el aumento del nivel del mar y las temperaturas.**

Esta exposición inminente a riesgos físicos, como eventos climáticos extremos (lluvias intensas, sequías), y riesgos de transición, como los cambios regulatorios para descarbonizar la economía, demandan la implementación de metodologías que permitan supervisar y evaluar los impactos ambientales potenciales en las actividades de nuestros clientes. Estos eventos pueden afectar directamente sus flujos financieros y, en consecuencia, nuestra cartera de crédito.





Abordar estos riesgos no solo implica desafíos, sino también oportunidades para ofrecer financiamiento destinado a mejorar procesos, adoptar tecnologías más eficientes y establecer infraestructuras que fortalezcan la resiliencia operativa de nuestros clientes. Para cumplir con este objetivo, disponemos de productos de crédito especializados orientados a proyectos que se relacionan con la conservación de recursos, la gestión energética, la prevención de la contaminación, entre otros.

Como parte de nuestra responsabilidad en las operaciones que financiamos, mantenemos un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS). Este sistema nos permite identificar posibles riesgos de carácter ambiental y social relacionados a las actividades de nuestros clientes para así evitar su materialización, previniendo también impactos negativos en el medio ambiente y en la sociedad. Esta práctica también está alineada con la disposición SB-2022-1212 de la Superintendencia de Bancos, que establece la obligación de gestionar y controlar el riesgo ambiental y social.



Más información en el capítulo de
Desarrollo sostenible desde el cliente

Además, asumimos una responsabilidad ambiental directa, implementando iniciativas institucionales dirigidas a disminuir el consumo de energía en nuestras instalaciones, con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a nuestras operaciones.



Más información en el capítulo
de Ecoeficiencia.

Es importante resaltar que, como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estamos desarrollando un estudio exhaustivo para evaluar los riesgos derivados del cambio climático en nuestra cartera de crédito. Los hallazgos y conclusiones obtenidos serán fundamentales para orientar nuestras decisiones futuras en materia de colocación de créditos, siguiendo las directrices del TCFD para mejorar nuestra capacidad de identificar, evaluar y gestionar de manera efectiva estos riesgos, lo que nos permitirá fortalecer nuestra resiliencia frente a posibles cambios en el entorno empresarial relacionados con el clima.



RESULTADOS ECONÓMICOS

Laguna de Yahuarcocha, Ecuador

- 4.1 Datos financieros relevantes
- 4.2 Evolución de los productos: ahorro
- 4.3 Evolución de los productos: crédito
- 4.4 Valor económico distribuido

4.1

Datos financieros relevantes

GRI 3-3

- El resultado de nuestra gestión como entidad financiera evidencia la fortaleza y estabilidad que hemos logrado a lo largo del tiempo, gracias a nuestro enfoque estratégico y la dedicación constante por mantener altos estándares de desempeño y responsabilidad.**

Estos indicadores no solo demuestran nuestro compromiso con la excelencia operativa, sino que también subrayan nuestra capacidad para generar valor sostenible para nuestros accionistas, clientes y la comunidad en general.

Indicadores financieros clave

Indicador	2021	2022	2023	VAR 23-22 (%)
Activos (millones de dólares)	4.460	4.595	4.930	7.3%
Contingentes (millones de dólares)	339	419	460	9.7%
Portafolio de crédito (millones de dólares)	2,689	2,961	3,277	10.7%
Depósitos (millones de dólares)	3,601	3,622	3,844	6.1%
Impuestos y contribuciones (millones de dólares)	44	51	38	-25.4%
Utilidad neta (millones de dólares)	40.8	55.5	65.6	18.2%
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/activos y contingentes promedio) (%)	3.2	2.9	2.6	-9.9%
ROE (%)	11.0	13.2	13.9	6.0%
ROA (%)	1.0	1.2	1.4	12.3%
Índice de liquidez (%)	48.4	43.8	40.9	-6.6%
Patrimonio (millones de dólares)	407	451	503	11.6%
Índice de solvencia (Patrimonio técnico) (%)	13.2	12.7	12.9	2.3%
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	1.0	0.7	1.4	89.6%



Banco Bolivariano ocupa la quinta ubicación a nivel nacional, en cuanto a la disponibilidad de activos a diciembre de 2023:



Evolución de la cartera de créditos

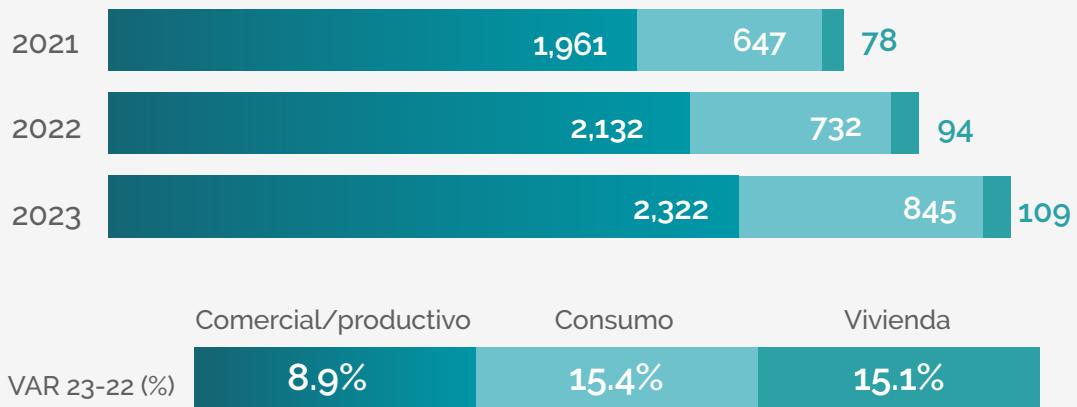
La cartera de créditos registró un balance de 3,277 millones de dólares, marcando un incremento del 10.7% en comparación con el año precedente. La composición de nuestro portafolio de créditos está mayoritariamente dirigida hacia el segmento comercial/productivo, el cual representa el 71% de nuestra cartera, destacando nuestro enfoque en apoyar a las empresas y contribuir al desarrollo económico. Por otro lado, el segmento de crédito al consumo abarca el 26% de nuestro portafolio y el 3% restante corresponde a créditos de vivienda.

Esta distribución de nuestra cartera de créditos mantiene un balance saludable entre el apoyo al crecimiento económico y la atención a las necesidades diversas de nuestros clientes.



Evolución de la cartera de crédito por segmento

(USD en millones)



Cartera de créditos

(Al 31 de diciembre de 2023)

Ranking 6

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	3,277	7.8%

10 Bancos más grandes	39,012	92.6%
Total Sistema Financiero	42,129	100%

Evolución de los depósitos

En cuanto a las captaciones, al cierre del año, los depósitos efectuados por nuestros clientes ascendieron a 3,844 millones de dólares, representando un aumento significativo del 6.1% en comparación con el ejercicio anterior.

Este incremento refleja la confianza y fidelidad que nuestros clientes depositan en nuestra institución.

Evolución de los depósitos totales

(USD en millones)

	Monetarios	Ahorros	Plazo
2021	1,584	743	1,243
2022	1,403	686	1,520
2023	1,410	664	1,758
VAR 23-22 (%)	0.5%	-3.2%	15.7%

Dentro de las diversas categorías de depósitos, los depósitos a plazo experimentaron un crecimiento del 15.7%. Este aumento refleja una preferencia creciente de nuestros clientes por instrumentos de inversión más seguros y con mayores rendimientos.

Total depósitos

(Al 31 de diciembre de 2023)

Ranking **6**

Banco	USD millones	% del total
Bolivariano	3,844	8.3%

10 Bancos más grandes	43.193	93.4%
Total Sistema Financiero	46.232	100%

Captación de financiamiento internacional

Por otro lado, la coordinación con organismos nacionales e internacionales, incluyendo entidades de la Banca Comercial, Banca de Segundo Piso, Banca de Desarrollo y organismos multilaterales, cumple algunos propósitos fundamentales:

- Facilitar el acceso a fondos internacionales de inversión.
- Brindar un acompañamiento en los procesos de colocación de esos créditos, de manera que se pueda garantizar el fiel cumplimiento de los objetivos con los que fueron establecidos.

Nuestros esfuerzos de financiamiento internacional han contribuido a que dispongamos de los siguientes fondeos en el año:

Institución	Monto original (USD en millones)	Fecha inicio	Fecha vencimiento	Saldo Vigente (USD en millones)	Destino
CAF	10.00	30-ene-23	01-agosto-23	-	Agronegocios
Banco Aliado	10.00	17-febrero-23	20-febrero-24	10.00	Comercio exterior
BICSA	5.00	28-febrero-23	28-agosto-23	-	Comercio exterior
BID Invest (CII)	17.10	27-marzo-23	22-septiembre-23	-	Comercio exterior
BICSA	7.00	19-mayo-23	16-noviembre-23	-	Comercio exterior
BLADEX S.A.	20.00	19-mayo-23	16-noviembre-23	-	Comercio exterior
DEG	20.00	30-junio-23	15-julio-28	20.00	Verde
BID Invest	40.00	26-julio-23	26-julio-28	40.00	Azul
FINDEV Canadá	40.00	26-julio-23	26-julio-28	40.00	Azul
CAF	10.00	16-agosto-23	12-agosto-24	10.00	Agronegocios
BID Invest	24.20	28-noviembre-23	22-noviembre-24	24.20	Comercio exterior
BID Invest	20.00	27-diciembre-23	24-junio-24	20.00	Comercio exterior
Total	223.31			164.20	

Entre las captaciones internacionales gestionadas en 2023 resalta el Bono Azul de Banco Bolivariano, cuyos recursos están destinados a promover y ampliar el financiamiento de proyectos y oportunidades de negocios oceánicos sostenibles y relacionados con el agua, siempre que tengan como objetivos resolver los desafíos relacionados con la economía azul.



Más información acerca del Bono Azul en el capítulo de **Desarrollo sostenible desde el cliente**.

4.2 Evolución de los **productos: ahorro**

SASB FN-CF-ooo.A, FN-CF-ooo.B; FN-CB-ooo.A

Presentamos una tabla detallada que muestra la evolución de los productos de cuenta de ahorro y corriente en los diversos segmentos de clientes atendidos a lo largo del tiempo.

Cuentas corrientes y de ahorro por segmento	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresa			Banca Corporativa		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
No. de cuentas corrientes	59.708	58.177	54.592	13.179	13.938	14.362	1.708	1.718	1.595	349	354	367
Valor que representan las cuentas corrientes (USD millones)	244.9	225.1	208.2	308.7	280.7	288.6	326.5	272.8	253.6	361.0	301.9	344.0
No. de cuentas de ahorro	622.402	617.425	673.686	2.303	2.308	2.497	280	278	261	37	44	47
Valor que representan las cuentas de ahorro (USD millones)	572.3	578.7	562.8	22.9	19.5	15.1	12.5	6.1	5.7	16.4	9.6	7.1

Dentro de este contexto, automatizamos el proceso de cierre de cuentas que se mantengan por más de seis meses inmovilizadas según la normativa vigente y cumpliendo con los respectivos procesos de notificación al cliente. En ese sentido, de manera previa realizamos campañas para reactivar las cuentas que lo ameriten.

De manera complementaria, con respecto a los certificados de inversión, correspondientes a depósitos de plazo fijo, sus saldos totales y el número de clientes por segmento, presentamos la siguiente evolución anual:

Evolución de los depósitos a plazo fijo por segmento

Segmento	Año	Saldo total (USD en millones)	No. de clientes
Banca Personas	2021	485.2	12,101
	2022	571.1	12,805
	2023	755.6	17,530
Banca Pyme	2021	125.5	618
	2022	178.4	721
	2023	256.4	852
Banca Empresarial	2021	156.6	1,773
	2022	193.5	1,786
	2023	226.0	1,796
Banca Corporativa	2021	173.1	49
	2022	220.1	51
	2023	204.7	60
Total	2021	940.4	14,541
	2022	1,163.1	15,363
	2023	1,442.7	20,238

Número de cuentas
de tarjeta de débito

	2021	2022	2023
446,278	459,627	508,646	

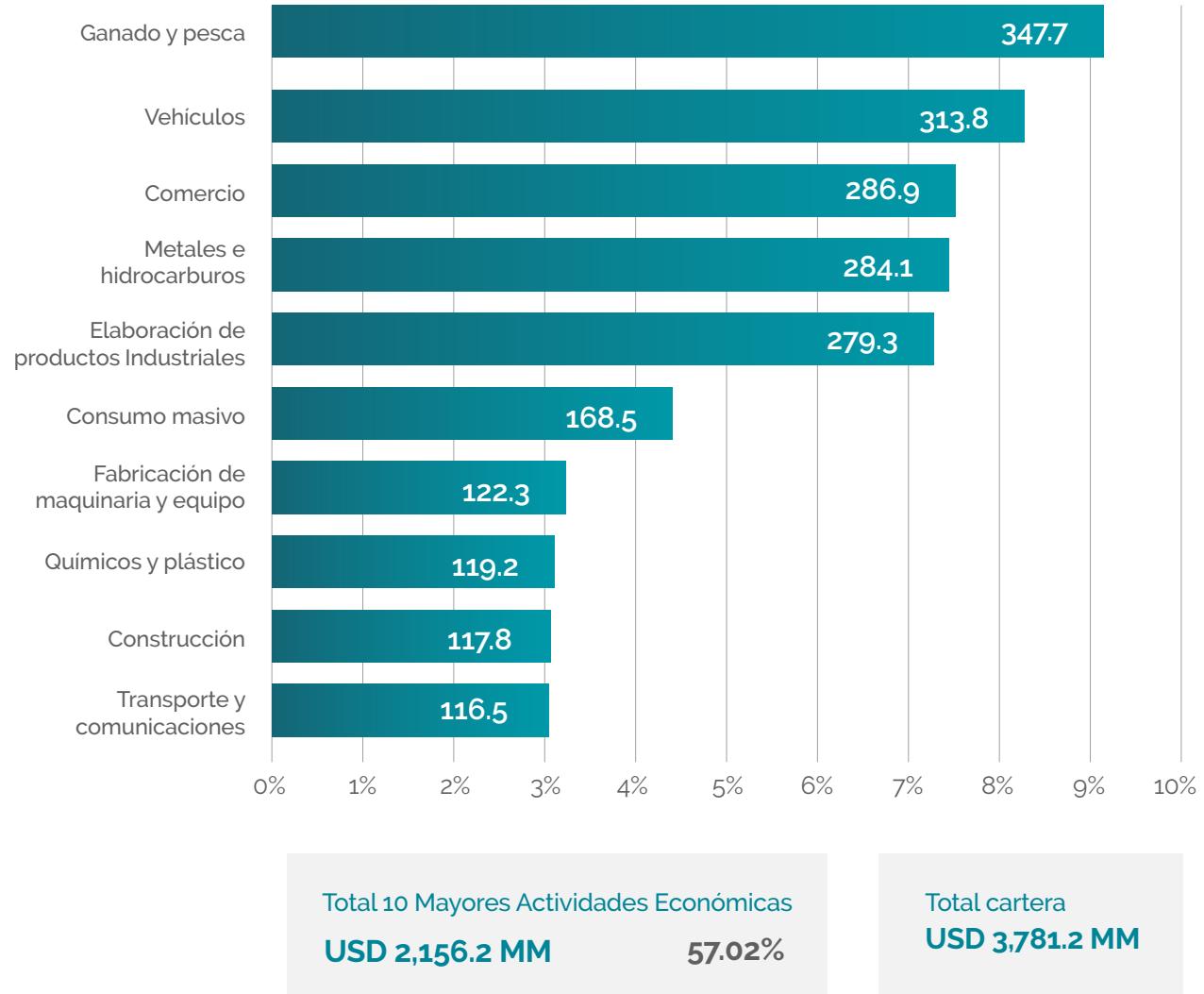
4.3 Evolución de los productos: crédito

GRI 3-3, FS6

SASB FN-CF-ooo.B, FN-CB-ooo.B, FN-MF-ooo.A

Nuestro compromiso es brindar a las empresas las herramientas necesarias para optimizar su gestión financiera y facilitar su crecimiento en un entorno competitivo. Para ello, no solo ofrecemos opciones de financiamiento adaptadas a las necesidades específicas de cada empresa, sino que también proporcionamos soluciones que simplifican la administración de sus fondos, agilizan sus operaciones de pago y les permiten expandir sus actividades a mercados internacionales.

**Presentamos a continuación
las 10 principales actividades
económicas que consolidan las
inversiones de crédito productivo,
juntas representan el 57% de la
cartera.**



En lo que respecta al desglose del crédito productivo según el tamaño de las compañías, nuestro enfoque abarca un amplio espectro, aunque la parte principal está compuesta por clientes corporativos.



- **Sin embargo, no descuidamos la atención hacia los clientes empresariales y las pymes, ya que reconocemos su significativo impacto en la economía del país y su papel crucial como generadores de empleo.**

	Crédito productivo por segmento	2021	2022	2023
Crédito corporativo	Crédito entregado en el año (USD millones)	1,569	1,733	1,662
	Monto Promedio Anual (USD/año)	161,156	203,732	212,082
	Saldo a cierre de año (USD millones)	1,266	1,329	1,483
Crédito empresarial	Número de clientes	405	397	446
	Crédito entregado en el año (USD millones)	570	691	753
	Monto Promedio Anual (USD/año)	149,283	152,959	170,230
Crédito pyme	Saldo a cierre de año (USD millones)	441	521	560
	Número de clientes	590	640	669
	Crédito entregado en el año (USD millones)	79	114	123
	Monto Promedio Anual (USD/año)	108,125	106,269	90,196
	Saldo a cierre de año (USD millones)	81	100	103
	Número de clientes	671	767	751



Al integrar el segmento de Banca Personas a los tipos de crédito previamente analizados, buscamos proporcionar una oferta completa de productos y servicios financieros que atiendan las diversas necesidades de nuestros clientes, desde grandes corporaciones hasta individuos..

- **Este enfoque integral nos permite contribuir de manera efectiva al desarrollo económico y social del país, al tiempo que fortalece nuestra posición como una institución financiera confiable en el mercado.**

	Evolución de las cuentas de ahorro y corriente por segmento								
	Banca Personas			Banca Pyme			Banca Empresa		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Número de préstamos	247.753	283.643	319.471	1.588	2.376	2.757	20.765	22.151	21.005
Valor que representan (USD millones)	878.0	987.7	1.106.6	81.3	100.2	102.8	1.707.6	1.849.3	2.042.9

Presentamos asimismo un análisis detallado del saldo de nuestros préstamos según los diferentes segmentos de clientes a los que servimos. Nuestra cartera de créditos abarca una amplia variedad de sectores, desde grandes corporaciones hasta individuos.

	Crédito productivo por segmento	2021	2022	2023
Productivo	Saldo (USD millones)	1,960.9	2,132.4	2,321.7
	No. de clientes nuevos	383	299	374
	No. de clientes existentes	5,314	5,460	5,363
Consumo	Saldo (USD millones)	647.3	731.7	844.6
	No. de clientes nuevos	43,974	39,825	46,785
	No. de clientes existentes	180,523	212,483	235,861
Vivienda	Saldo (USD millones)	77.5	94.3	108.5
	No. de clientes nuevos	45	68	72
	No. de clientes existentes	873	864	912
Educativo	Saldo (USD millones)	3.1	2.3	2.4
	No. de clientes nuevos	43	41	65
	No. de clientes existentes	345	252	169
Microcrédito	Saldo (USD millones)	-	-	0.04
	No. de clientes nuevos	-	-	142
	No. de clientes existentes	-	-	-
Total Saldo (USD millones)		2,689.0	2,960.7	3,277.2

- Además, abordamos la evolución de los saldos de los préstamos otorgados anualmente según el género:

		Femenino		
Préstamos por segmento		2021	2022	2023
Consumo	Saldo (USD millones)	279.4	313.9	362.1
	No. de clientes nuevos	18,339	16,620	22,702
	No. de clientes existentes	82,507	95,844	105,879
Vivienda	Saldo (USD millones)	19.4	22.8	28.3
	No. de clientes nuevos	20	23	22
	No. de clientes existentes	259	252	275
Educativo	Saldo (USD millones)	1.4	1.0	1.2
	No. de clientes nuevos	18	21	36
	No. de clientes existentes	160	111	81
Microcrédito	Saldo (USD millones)		0.01	
	No. de clientes nuevos		57	
	No. de clientes existentes		0	

		Masculino		
Préstamos por segmento		2021	2022	2023
Consumo	Saldo (USD millones)	368.0	417.8	482.5
	No. de clientes nuevos	25,635	23,205	24,083
	No. de clientes existentes	98,016	116,639	129,982
Vivienda	Saldo (USD millones)	58.1	71.5	80.3
	No. de clientes nuevos	25	45	50
	No. de clientes existentes	614	612	637
Educativo	Saldo (USD millones)	1.8	1.3	1.2
	No. de clientes nuevos	25	20	29
	No. de clientes existentes	185	141	88
Microcrédito	Saldo (USD millones)			0.03
	No. de clientes nuevos			85
	No. de clientes existentes			0

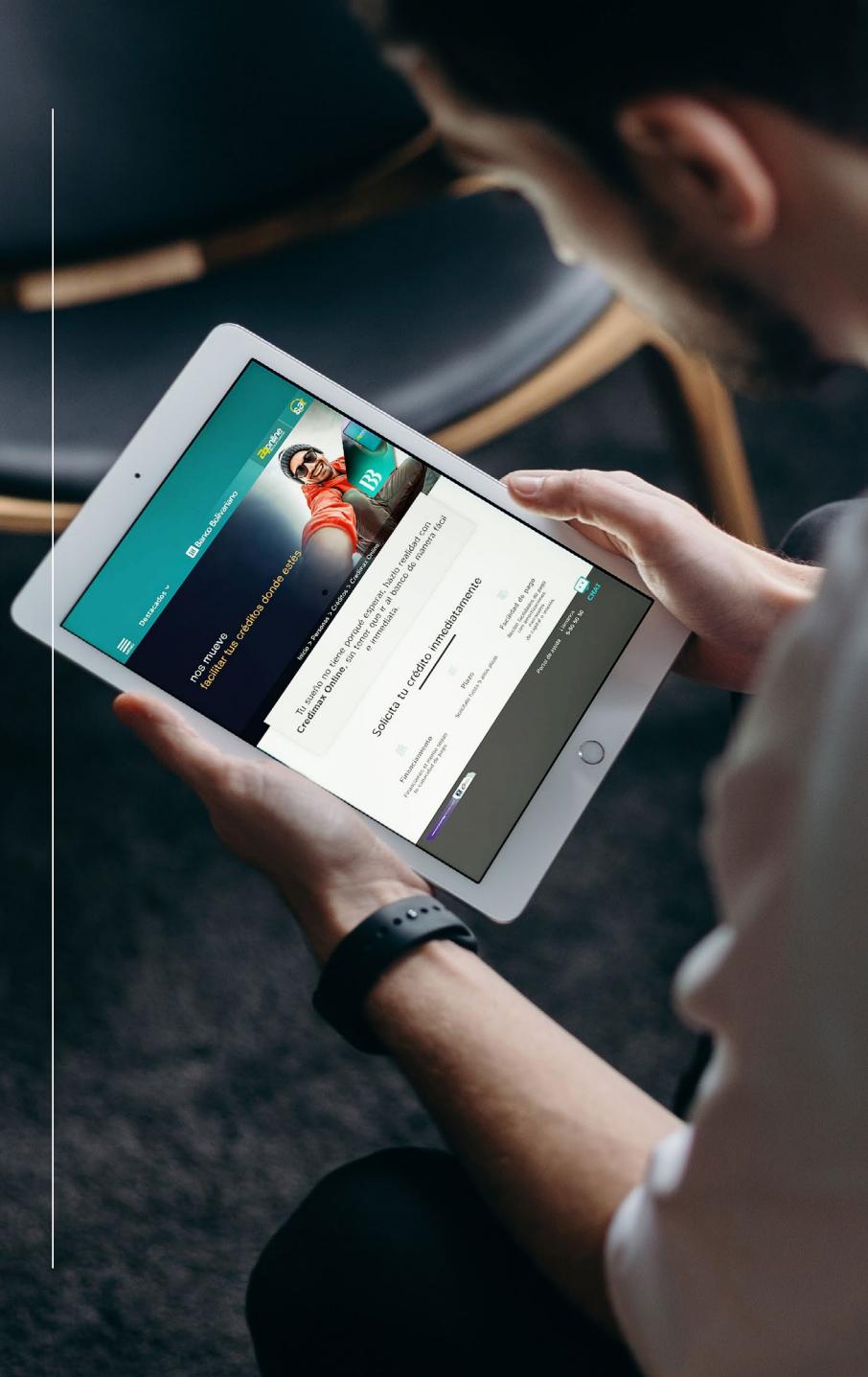
		Empresarial		
Préstamos por segmento		2021	2022	2023
Productivo	Saldo (USDmillones)	1,960.9	2,132.4	2,321.7
	No. de clientes nuevos	383	299	374
	No. de clientes existentes	5,314	5,460	5,363





En relación con el financiamiento del consumo, incluyendo los créditos de este tipo y las tarjetas de crédito, aunque sin considerar las cifras de crédito vehicular, presentamos los principales indicadores:

	Evolución del financiamiento del consumo	2021	2022	2023
Crédito de consumo	Número de clientes	8,843	7,953	7,311
	Crédito entregado en el año (millones USD)	121	133	134
	Saldo a cierre de año (millones USD)	146	180	208
Tarjetas de crédito	Número de cuentas de tarjetas de crédito	256,592	282,954	319,689
	Saldo a cierre de año en tarjeta de crédito (millones USD)	518	571	658
	Número de cuentas con saldo a cierre de año en tarjeta de crédito	218,888	246,178	275,862



Con respecto a la evolución de productos de crédito, en el 2020 el Banco lanzó al mercado Credimax Online, un crédito de consumo de libre destino a personas naturales para que puedan tomar sus créditos de manera online sin tener que acercarse al banco y sin firmas físicas de documentos. En 2023, el 69% de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados online.

- Como institución apoyamos además la disponibilidad de inversión, a través de la entrega de créditos hipotecarios. **A continuación, presentamos los principales indicadores referentes a nuevos créditos hipotecarios generados:**

Créditos Hipotecarios originado	Cantidad			Valor (millones de USD)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Residenciales	228	345	298	34	51	43
Comerciales	2,417	2,667	2,700	1,190	1,443	1,392

4.4 Valor económico distribuido

GRI 3-3, 201-1, 201-4

- Mediante nuestras operaciones, creamos valor para todos nuestros grupos de interés, distribuyéndolo de manera directa mediante salarios a empleados, pagos a proveedores, inversión en programas comunitarios, entre otros. **Esta distribución de valor se realiza estratégicamente en función de nuestros ingresos operativos.**

Por otro lado, el valor económico que conservamos nos ofrece la posibilidad de contar con recursos esenciales para mantener la estabilidad de la entidad y alcanzar nuestra meta de crecimiento sostenido.

Esta distribución del valor económico generado y distribuido se complementa con los efectos positivos indirectos originados por los productos y servicios financieros que ofrecemos.

	Valor económico generado y distribuido (VEG Y VED) (USD, en miles)			
	2021	2022	2023	VAR 23-22 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	323,126	371,920	452,548	21.68%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	282,284	316,433	386,969	22.29%
1) Gastos de funcionamiento	97,005	106,418	121,782	14.44%
2) Sueldos y prestaciones	51,219	58,123	62,366	7.30%
3) Pago a los proveedores de capital	89,473	100,752	164,565	63.34%
4) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	43,563	50,733	37,863	-25.37%
5) Programas comunitarios	1,023	407	392	-3.72%
Retenido (VEG-VED)	40,842	55,487	65,579	18.19%

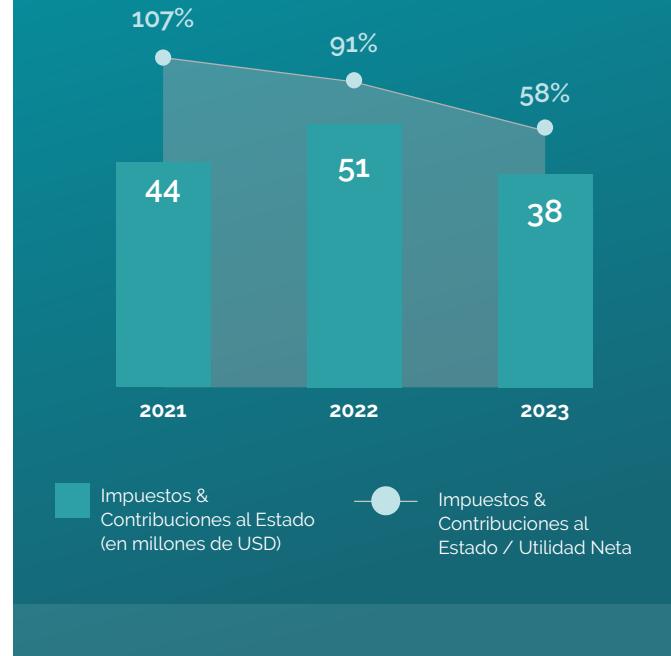
- La disminución porcentual en la categoría de Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones) se debe a la disminución del aporte a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE). **En octubre de 2022 se redujo la contribución del COSEDE, ya que se había alcanzado un techo objetivo en la cobertura; esa circunstancia generó que este valor pase de 19.8 millones en 2021 a 16.9 millones en 2022 y, finalmente, para el 2023 fue de 2.9 millones de dólares.**

La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del Banco al Estado totalizó USD 37.9 millones para diciembre de 2023. El Impuesto a la Renta representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 53% del total pagado. Asimismo, los impuestos y contribuciones representaron el 58% de las utilidades netas del ejercicio 2023.

Impuestos y contribuciones pagadas al Estado

Cifras en USD, en miles	2023	% Total
Impuesto a la Renta	19.9	53%
Contribución Superintendencia de Bancos	5.6	15%
Impuesto a los Activos Externos	4.9	13%
Otros Impuestos	3.7	10%
Contribución COSEDE	2.9	8%
Impuestos a los Activos Totales	1.0	3%
Total Impuestos y Contribuciones al Estado	37.9	100%
Resultados del ejercicio	65.6	
Impuestos y contribuciones al Estado / Utilidad neta	58%	

Impuestos y contribuciones pagados al Estado (USD en millones)



En Banco Bolivariano no recibimos ningún subsidio del Gobierno.



ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

Laguna del Cajas, Ecuador

05

- 5.1 Principios de ética y cumplimiento
- 5.2 Resguardo de información



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Foco 1



5.1

Principios de ética y cumplimiento

GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 3-3, 201-4, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3
SASB FN-CF-270a.4, FN-CF-270a.5; FN-CB-510a.1;
FN-MF-270a.3

Banco Bolivariano se distingue como un referente en ética y cumplimiento, comprometido con altos estándares de integridad en todas sus operaciones.



Nuestros colaboradores, bajo estrictas normativas, cumplen con las regulaciones gubernamentales y los estándares éticos internos de la institución. Este compromiso con la ética se refleja en cada acción, manteniendo la confianza y el respeto hacia nuestros clientes y otros grupos de interés.

Además, fomentamos una cultura organizacional arraigada en la responsabilidad, transparencia y honestidad, siendo un pilar fundamental en todas nuestras prácticas comerciales y relaciones con los diferentes actores del mercado.

El cumplimiento legal es esencial para Banco Bolivariano, ya que garantiza el apego a las leyes, regulaciones y normativas vigentes en el ámbito financiero y empresarial. Esta base legal proporciona un marco sólido para nuestras operaciones, asegurando la transparencia, la legitimidad y el buen funcionamiento de nuestras actividades. Además, la autorregulación interna complementa este enfoque, estableciendo estándares aún más rigurosos y éticos dentro de la institución. Esto implica que, más allá de cumplir con los requisitos legales, promovemos internamente normas y prácticas que superan las expectativas regulatorias, fortaleciendo nuestra ética corporativa y garantizando operaciones éticas y responsables en todas las áreas de nuestro desempeño empresarial. Esta combinación de cumplimiento legal y autorregulación interna refuerza nuestra integridad y compromiso con la excelencia en todos nuestros procesos y relaciones comerciales.

Autorregulación

El propósito fundamental del **Código de Ética** es establecer los principios que deben guiar la conducta de todos los profesionales asociados con la Institución. Este código se interrelaciona con diversos reglamentos internos, incluyendo el Reglamento Interno y el Manual de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos (ARLAFTD). Su alcance abarca a todos nuestros colaboradores, así como a los directores, y sirve como un conjunto de directrices que orientan las actuaciones y decisiones en concordancia con los valores y estándares éticos que caracterizan al Banco Bolivariano.

Otras políticas, procedimientos y códigos relacionados:

- Sistema de Gestión Antisoborno certificado con ISO 37001.
- Procedimiento para la Gestión de Riesgos de Soborno Cláusulas antisoborno en contratos.
- Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo. (ARLAFTD).
- Guía de Auditoría ISO 19011:2018.
- Reglamento Interno.
- Manual de Políticas de Gestión de Proveedores.
- Código de Conducta de Proveedores.
- Política de Gestión de Talento Humano.
- Políticas de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal.

Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFTD)

Banco Bolivariano trabaja de forma permanente en el fortalecimiento del sistema de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en observancia con las disposiciones legales y reglamentarias que rigen a la Institución, con el uso eficiente de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, alineando los procesos, canales, productos y servicios del banco a tales disposiciones, para garantizar la seguridad de colaboradores, clientes y demás grupos de interés y colaborando activamente con las autoridades de control en la entrega de información, identificación, análisis y reporte de posibles tipologías de lavado de activos, de conformidad con los términos establecidos en la ley.

Dentro de ese contexto, la Unidad de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento y el Directorio ejecutaron a cabalidad las funciones y obligaciones, de acuerdo con lo dispuesto en las normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFTD), cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la Superintendencia de Bancos.

La Unidad de Cumplimiento, en conjunto con el área de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo, ejecutaron y cumplieron estrictos procesos y rigurosos controles en materia de ARLAFTD, ratificando nuestro compromiso de alcanzar los más altos estándares de eficiencia, madurez, comprensión y aplicación de medidas de mitigación de este riesgo.



Más información en
el **Código de Ética**



Durante el 2023 implementamos y actualizamos metodologías de reconocido valor técnico en materia de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, incorporando el análisis de nuevas tipologías que, sumadas al conocimiento de las características del mercado nos permitan generar alertas para detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a la UAFE.

El comité de cumplimiento participó activamente en la aprobación de metodologías, modelos, indicadores cualitativos, cuantitativos, matrices y demás herramientas para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, realizando permanentemente el seguimiento de cada una de las etapas y elementos de la ARLAFDT, en especial de la matriz de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos; enfatizando en las acciones y estrategias adoptadas para la mitigación permanente de riesgos de la entidad, contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.

Todos los colaboradores fueron capacitados en función de las líneas de defensa para fortalecer los procesos y procedimientos de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.

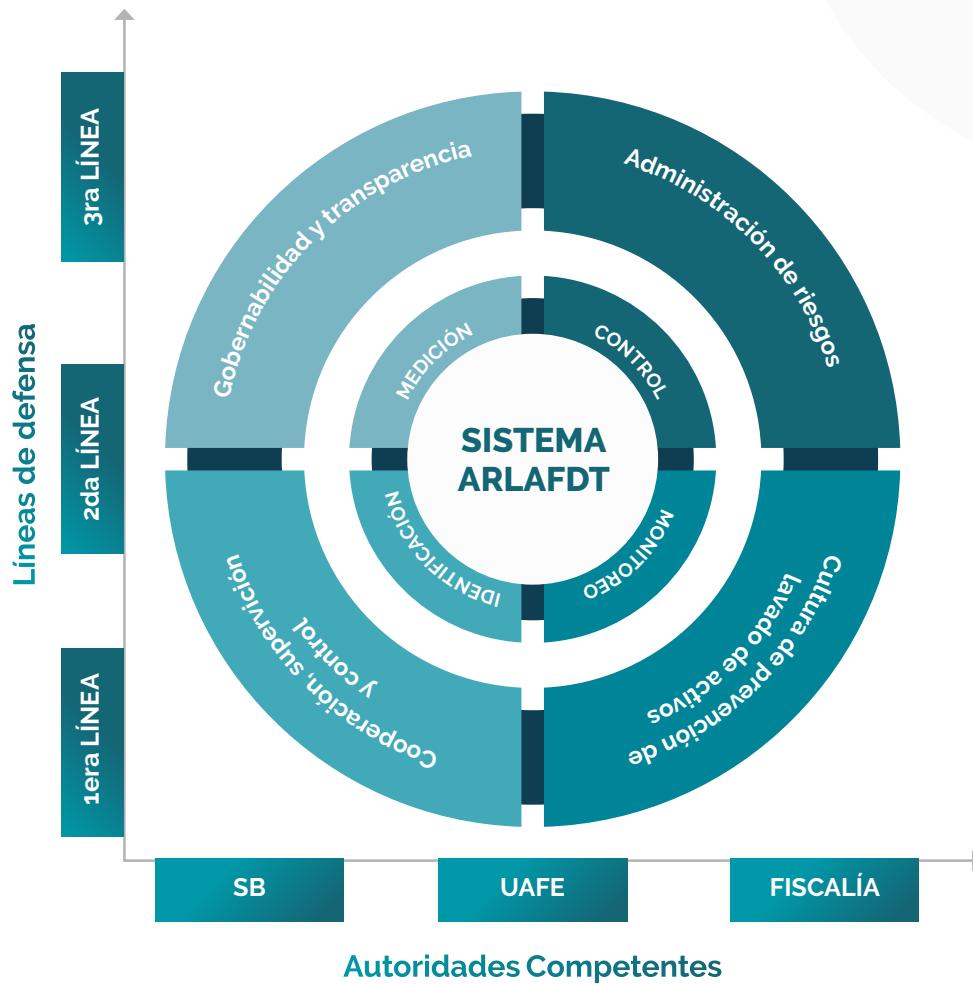
El plan de capacitación constituyó un instrumento clave de difusión de la normativa vigente a todos los colaboradores del Banco, durante los procesos de inducción a los nuevos funcionarios y a todas las áreas sensibles al riesgo de lavado de activos.

Nuestro modelo de gestión basado en las tres líneas de defensa proporciona un esquema efectivo de comunicación interna, asegurando la independencia, eficiencia y mejora continua en el proceso para prevenir, evitar y detectar posibles transacciones y operaciones ilícitas que se quieran materializar por intermedio de los productos y servicios que ofrece la institución.

El Banco supervisa el modelo de gestión ARLAFDT a través del Directorio, del Comité de Cumplimiento y de la Unidad de Cumplimiento, cuya función principal es velar por el acatamiento de la normativa y mitigación de riesgos inherentes, apoyado en herramientas tecnológicas especializadas en el monitoreo y manejo de alertas. La adecuada gestión de los procedimientos es evaluada anualmente por auditores internos y externos.

- En consecuencia, **no se han suscitado impactos reputacionales o pérdidas financieras en el Banco** por la materialización de este tipo de riesgo durante el periodo 2023.

Modelo de gestión de lavado de activos y financiamiento de delitos



Sistema Antisoborno (SGAS)

- Nuestra institución está comprometida con el cumplimiento de la ley y los valores éticos, **especialmente en lo relacionado con la lucha contra el soborno y la corrupción.**

Nos oponemos firmemente a cualquier práctica corrupta y exigimos a terceros que se adhieran a los mismos principios. Asimismo, asumimos la responsabilidad de participar activamente en la eliminación y prevención de la corrupción.

La Política del Sistema de Gestión Antisoborno es fundamental para prevenir, controlar y mitigar los riesgos de soborno y corrupción en todas nuestras actividades y así garantizar que nuestras operaciones se lleven a cabo con los más altos estándares éticos, integridad y pleno cumplimiento de la legislación vigente.



Los pilares de nuestra Política del Sistema de Gestión Antisoborno son:



Nuestros valores institucionales.



El cumplimiento de los requisitos y leyes antisoborno aplicables.



La búsqueda continua del mejoramiento del Sistema de Gestión Antisoborno.



**Nuestro Sistema de Gestión Antisoborno
(SGAS) tiene como objetivos:**

- Prevenir, controlar y mitigar los riesgos de soborno y corrupción.
- Promover la cultura ética en nuestros colaboradores y socios de negocio.
- Motivar la gestión de inquietudes y/o denuncias de soborno sin temor a represalias.
- Asegurar el cumplimiento de los principios de buena gobernabilidad y transparencia.

**El Sistema de Gestión Antisoborno
(SGAS), recertificado con ISO 37.001 para
el período 2023 -2024 ha tenido
los siguientes avances:**

- Se mapearon en los procesos del Banco, aquellos riesgos relacionados con la corrupción en sus múltiples formas, lo cual incluye el soborno.
- Se hizo extensiva la toma de conciencia sobre el sistema al 100% de los colaboradores. Definimos con una periodicidad normativa anual la capacitación sobre el Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37.000 para el total de los colaboradores.
- La toma de conciencia acerca del Sistema ISO 37.000 de Banco, se incrementó en los proveedores en un 50% con relación al período anterior.



Dentro de este contexto, algunas cifras importantes alcanzadas durante 2023 son:

1,371

colaboradores
capacitados.

Nuevo canal

implementado
para el reporte
de incidencias de
soborno (web).

74

aliados estratégicos
representativos de
negocios capacitados
sobre el SGA
ISO 37001.

Para concienciar a todo nuestro personal, llevamos a cabo campañas internas de difusión de la información a través de correos electrónicos, la plataforma documental, la intranet y la página web institucional. Además, difundimos material educativo por medio de plataformas de mensajería y pantallas interactivas con contenido audiovisual.

Asimismo, generamos programas de capacitación, tanto presenciales, así como virtuales a través de canales que incluyen: plataformas de aprendizaje autónomo, charlas presenciales y desarrolladas a través de programas de videoconferencia.

Como parte de nuestro compromiso, informamos los miembros del Directorio sobre las políticas y procedimientos que implementamos para prevenir la corrupción en la Institución.

Gracias a estas acciones de capacitación, sensibilización y el compromiso con nuestros valores, no se han registrado incidentes relacionados con el incumplimiento de la Política de Gestión Antisoborno y el sistema de gestión relacionado.

Categoría laboral	Colaboradores capacitados en anticorrupción		
	2023	Nº total en plantilla	Nº capacitados
		Porcentaje (%) de capacitados	
Ejecutivos	11	-	0.0%
Gerentes	60	57	95.0%
Mandos medios	227	223	98.2%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	430	378	87.9%
Asistentes y auxiliares	815	713	87.5%
Total	1,543	1,371	88.9%

Canal de denuncias

- Tenemos un canal de denuncias oficial destinado a que los colaboradores y otros grupos de interés puedan reportar cuestiones éticas, preocupaciones, o cualquier violación al Código de Ética y otras políticas internas relacionadas, incluyendo situaciones de soborno o discriminación.

Este canal no sólo constituye un medio seguro que permite identificar y abordar posibles problemas éticos o casos de conducta inapropiada, sino que también fomenta un entorno laboral transparente. Además, asegura la confidencialidad y la protección de la identidad del denunciante; lo cual resulta esencial para generar confianza en el sistema.

Adicionalmente, está disponible otro canal de denuncias a través de la página web del Banco para facilitar la comunicación con el público externo, permitiendo la socialización de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS). Este canal externo está destinado específicamente para que individuos fuera de la Institución puedan reportar inquietudes o denuncias relacionadas con casos de soborno. Este enfoque transparente y accesible refleja nuestro compromiso con la rendición de cuentas y la responsabilidad ética.



Las denuncias que recibimos son evaluadas por la Función de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento, tal como dicta nuestro procedimiento formal establecido para estos casos. Si se verifica la veracidad de las denuncias, nuestra Institución procede con las medidas disciplinarias pertinentes, en concordancia con las disposiciones establecidas en nuestro Reglamento Interno. Estas medidas podrían abarcar desde sanciones internas hasta el término de la relación laboral. En situaciones graves, se tomará la decisión de informar a las autoridades pertinentes, actuando siempre en conformidad con la ley y los protocolos legales establecidos.

Durante el transcurso del año 2023, no se recibieron denuncias a través de nuestros canales de comunicación, tales como la línea ética sobre casos de corrupción, discriminación u otras irregularidades. Asimismo, no se ha tenido conocimiento de ninguna situación de este tipo proveniente de auditorías, fuentes externas o por medio de comunicaciones oficiales de las autoridades pertinentes.

Resultados de una cultura de cumplimiento:

En el periodo 2023 no recibimos sanciones por parte de los organismos reguladores en relación con temas de competencia desleal, prácticas monopólicas, libre competencia, información de productos y servicios, comunicaciones de marketing, ni legislación laboral.

Como lo hacemos anualmente realizamos programas de concientización dirigidos a nuestros socios comerciales, corresponsales no bancarios y otras partes interesadas.

Como política institucional, no realizamos contribuciones a partidos políticos ni a organizaciones con propósitos de lobby.



5.2 Resguardo de la información

GRI 3-3, 418-1
SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.1,
FN-CB-230a.2, FN-CF-230a.3;
FN-CB-230a.1, FN-CB-230a.2

Nuestra prioridad es la protección de los datos proporcionados por nuestros clientes y los generados en el marco de nuestras operaciones.

Trabajamos arduamente para que nuestras estrategias de seguridad de la información se mantengan siempre efectivas y relevantes a través de los mejores estándares de seguridad.

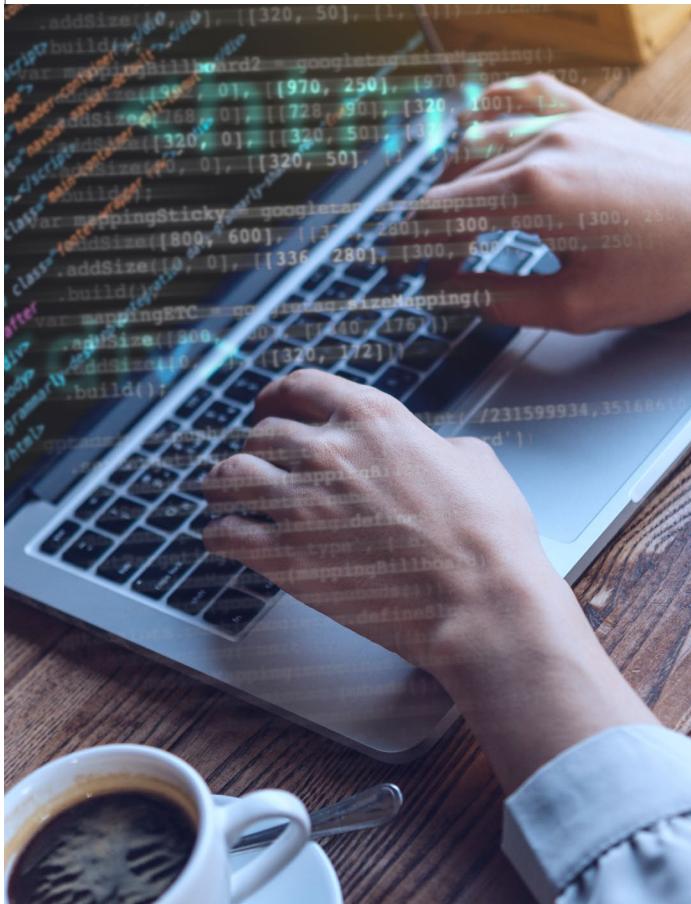
Adoptamos una estrategia preventiva para mantenernos a la vanguardia en cuanto a los controles de seguridad de la información, implementando las mejores prácticas internacionales del mercado, como ISO 27701, PCI, NIST CIS, entre otras, con el objetivo de prevenir la ocurrencia de los siguientes riesgos:

- La infección de programas maliciosos (malware) a través de correos electrónicos maliciosos o no deseados.
- La navegación insegura al restringir el acceso a dominios reportados y/o con problemas de seguridad.
- Las vulnerabilidades de seguridad en la red, infraestructura interna y aplicaciones.
- Los ataques de tipo DDoS, que limiten el funcionamiento y disponibilidad de los servicios.
- La ocurrencia de incidentes relacionados con la seguridad cibernética.

Nuestras medidas de control preventivo nos han permitido identificar que los principales vectores de ataque suelen involucrar intentos de explotar vulnerabilidades, ransomware, contenido malicioso en código, compromiso de credenciales de acceso y correos electrónicos. Estos riesgos han sido atenuados efectivamente mediante controles adecuados y una vigilancia constante.

Nuestra estrategia de seguridad de la información tiene controles sobre:

- Sistema de administración de control de acceso bajo el esquema de menor privilegio.
- La recomendación e implementación de controles desde la concepción y el diseño de los productos y servicios.
- Monitoreo de seguridad 24/7.
- Ciberseguridad.
- Protección de la privacidad y los datos personales.



Dentro del contexto de la gestión estratégica de los riesgos que atentan contra la seguridad de la información, destacan las siguientes tácticas empleadas para mitigarlos:

Riesgo	Mecanismo de Protección
Infección de programas malignos (<i>malware</i>) a través de correos electrónicos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pruebas de ingeniería social periódicas, efectuadas a través de proveedores externos (realizadas a 1000 colaboradores durante 2023 a través de campañas mensuales, con un resultado inferior al 3% de incidentes desfavorables). ➤ Campañas de sensibilización a través de e-learning en materia de seguridad de la información y protección de datos personales al 90% de los funcionarios.
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura y sistemas que cumplen con lineamientos de configuraciones seguras, así como con aplicación de estándares de Desarrollo Seguro basado en OWASP y otras buenas prácticas internacionales de seguridad. ➤ Incorporación de controles de seguridad, alineados con estándares como ISO 27000, PCI, NIST, CIST, Programa de Seguridad de Swift además de los controles normativos del sector financiero. ➤ Capacitaciones internas y externas. ➤ Servicio de monitoreo de seguridad 24/7/365 con el objetivo de identificar, prevenir y reportar amenazas ciberneticas internas y externas que podrían impactar nuestra infraestructura, aplicaciones e información. ➤ Controles implementados que fortalecen el trabajo remoto mediante aplicación del segundo factor de autenticación, extensión de los controles de navegación, protección en correos electrónicos, conexiones seguras, controles de horarios, y flujo de autorización. ➤ Pruebas de seguridad recurrentes (evaluación de vulnerabilidades a nivel de aplicación e infraestructura). ➤ Garantía de infraestructura con una línea base segura. ➤ Ejecución anual del hackeo ético con el apoyo de proveedores externos. ➤ Fortalecimiento del manejo de crisis a través de la ejecución de la simulación de ataques ciberneticos para la mejora de la gestión del plan de gestión de incidentes.
Intentos de fuga de información	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sistema de control de accesos con el mínimo privilegio. ➤ Clasificación de criticidad en función de procesos y riesgos. ➤ Sensibilización y capacitación general con un énfasis en medidas preventivas. ➤ Entrenamiento focalizado a desarrolladores, funcionarios comerciales, administrativos y de prevención de fraudes. ➤ Requerimientos y programas específicos dirigidos a proveedores externos (seguridad, tecnología, riesgos, operaciones centrales y canales electrónicos).

Con el propósito de resguardar la información, Banco Bolivariano cuenta específicamente con una Metodología para la Evaluación de los Riesgos de Seguridad de los Activos de la Información, alineada con el modelo y los requerimientos de la norma ISO/IEC 27001 (Sistema de Gestión de Seguridad de la Información). Esta metodología abarca:



Sobre la base de estos aspectos, llevamos a cabo una evaluación exhaustiva de los impactos, amenazas y vulnerabilidades, con el fin de mantener vigente y actualizado un Plan de Tratamiento de Riesgos. Esto nos permite establecer medidas preventivas y correctivas viables para ejecutar protocolos de seguridad de la información de forma continua y efectiva.

Como parte del cumplimiento reglamentario, mantenemos también afianzadas y actualizadas las herramientas y controles ya implementados en materia de seguridad de la información para garantizar el cumplimiento de Resolución No. SB-2023-01901 - Reforma a la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo.

Precisamente, en función de la estrategia preventiva de Banco Bolivariano y de la efectividad de los sistemas y procesos efectuados, durante el año 2023, no han existido intentos de fuga de datos, incidentes que incurran en la materialización de riesgos de ciberseguridad, ni ataques a la información. En consecuencia, no se han presentado incidentes que incluyan información personal de los clientes o que incurran en su afectación.

En un esfuerzo por mantener la transparencia, informamos sobre los incidentes de fraude relacionados con el uso de tarjetas de crédito. Si bien, como entidad financiera, no estamos libres de enfrentar este riesgo, contamos con una estructura de protección robusta.

Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas	2021	2022	2023
Monto total	\$43.248,97	\$50.158,91	\$88.540,29
Monto de aquellos fraudes donde la tarjeta no estuvo presente	\$33.019,00	\$37.627,10	\$75.005,08
Monto de aquellos fraudes con tarjeta presente	\$10.229,97	\$12.531,81	\$13.535,21

Privacidad y seguridad de datos personales

La gestión de la privacidad y seguridad de los datos personales es de vital importancia para Banco Bolivariano, ya que representa un compromiso ético y legal con nuestros clientes y otros grupos de interés como colaboradores y proveedores.

Nuestra Institución se esfuerza continuamente por proteger la información confidencial que nos entregan los clientes y la que se genera durante nuestras operaciones.

Para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos, hemos adoptado las mejores prácticas disponibles a nivel nacional e internacional, lo cual es un desafío de adaptación tanto interna como externa. Además, promovemos una cultura organizacional orientada hacia la conciencia y la prevención de amenazas a la privacidad, ya que en el periodo 2023 el 90% de la totalidad de los colaboradores del Banco han recibido capacitaciones al respecto mediante cursos desarrollados en nuestra plataforma digital. Esto nos permite identificar y mitigar riesgos a todo nivel, asegurando así la confianza y la protección de la información.

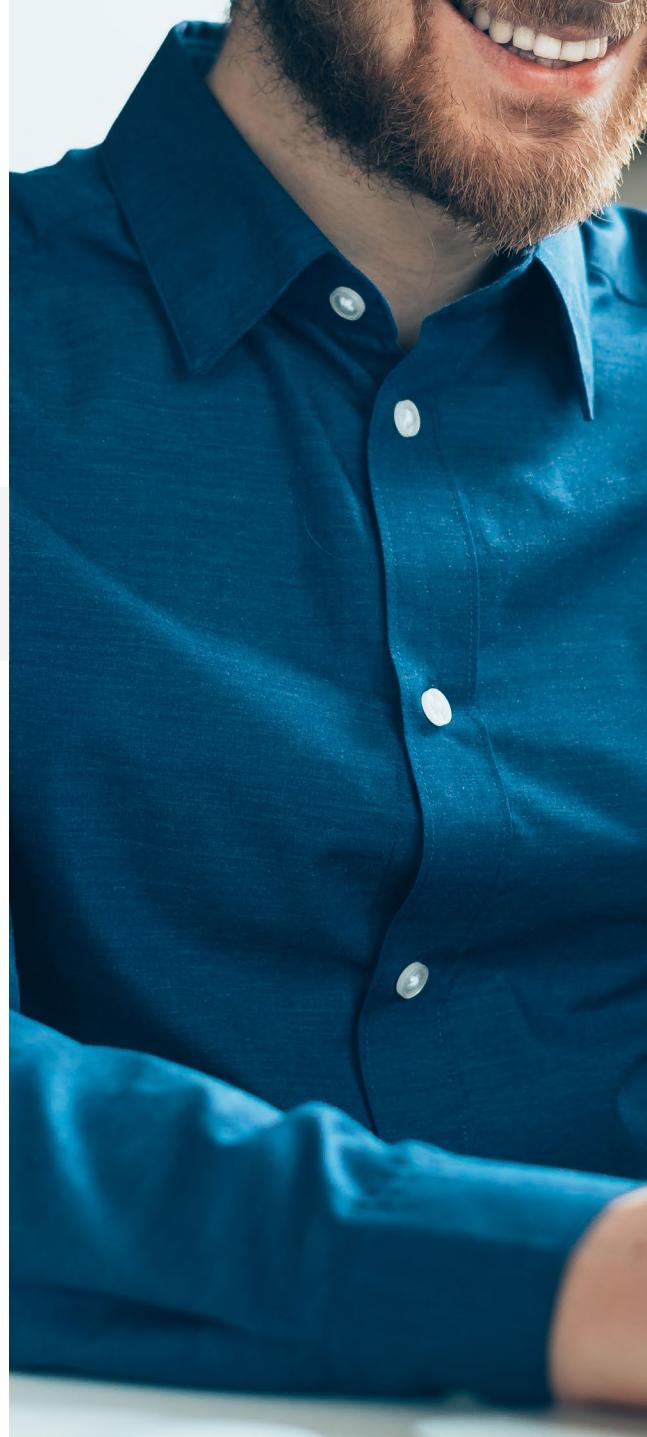
En cumplimiento con la Ley Orgánica de la Ley de Protección de Datos Personales, publicada en Ecuador en 2021 y en atención a su Reglamento, expedido el 13 de noviembre de 2023 mediante Decreto Ejecutivo No. 904, mantenemos consolidados los controles que son requeridos. Banco Bolivariano tiene un permanente compromiso en cumplimiento con el marco normativo relacionado a la protección de datos personales y ha adoptado las medidas de seguridad y confidencialidad necesarias para dar tratamiento y resguardo de la información.

Hemos obtenido los consentimientos reglamentarios y adecuado los canales electrónicos para garantizar el cumplimiento. Así también, existe una política que se encuentra publicada en línea y debe ser aceptada antes de proceder con el uso y tratamiento de los datos personales de nuestros clientes y usuarios.



Más información sobre nuestra
**Política de Protección y Tratamiento
de Datos Personales**

Los mecanismos de privacidad y seguridad de los datos personales que el Banco Bolivariano mantiene vigentes también están enmarcados en los parámetros que brinda la norma ISO 27701:2019 (Sistema de Gestión de Información y Privacidad). Este estándar internacional, el cual es una extensión de la norma internacional de gestión de la seguridad de la información, ISO 27001, ha servido de línea base para la articulación de esfuerzos consistentes en el marco de la privacidad. Se han gestionado, además, valoraciones externas sobre los procesos y controles implementados, los mismos que han permitido diagnosticar el nivel de madurez y generar iniciativas de mejora continua.



**Algunas de las cifras
relevantes al respecto son:**

+424 mil

mil clientes han otorgado el respectivo consentimiento para el uso y tratamiento de sus datos personales.

13

clientes se han opuesto voluntariamente las comunicaciones de marketing.

95%

de cumplimiento de los requisitos establecidos por Asobanca en su Política de Protección de Datos Personales.



06 EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Laguna de El Cajas, Ecuador

- 6.1 Experiencia
- 6.2 Resguardo de información

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA

16 PAZ, JUSTICIA
E INSTITUCIONES
SÓLIDAS

Pilares del Propósito
Organizacional
Relacionados:



Foco 2

6.1 Experiencia

GRI 3-3, 416-1, 417-1, FS13

- **La visión de Banco Bolivariano es ser una institución que esté presente en cada etapa importante de la vida de sus clientes,** entregando experiencias superiores, simples y cercanas, con productos innovadores, seguros y de fácil uso.

El pilar *Cliente Céntrico* ahora forma parte del propósito superior del Banco. Se han establecido objetivos organizacionales para alinear a toda la institución en una visión compartida para incrementar los niveles de recomendación y satisfacción de los clientes.

La Institución se ha comprometido a situar a sus clientes en el centro de todas sus acciones y decisiones, brindando un servicio excepcional a través de la dedicación de los ejecutivos. Banco Bolivariano se esfuerza por ir más allá de ser simples proveedores de servicios financieros, aspirando a convertirse en los asesores de confianza de sus clientes. La Institución se enorgullece en ser más que un banco; Banco Bolivariano es un socio en el camino hacia el éxito financiero y el bienestar de aquellos a quienes tiene el privilegio de servir.

Banco Bolivariano es la institución financiera que va contigo a tu manera, porque juntos nada nos detiene. Se ofrece una:

- Propuesta de productos y servicios adecuados.
- Entrega de la información pertinente.
- Acompañamiento en la experiencia con el Banco.

Durante 2023, el programa de escucha a clientes (VOC, Voice of Customer) ha permitido que Banco Bolivariano se mantenga cerca de los clientes, conocer sus percepciones y vivencias en las distintas interacciones físicas o virtuales, con el objetivo de encontrar oportunidades para mejorar su experiencia, desarrollando nuevas soluciones y procesos más eficientes.

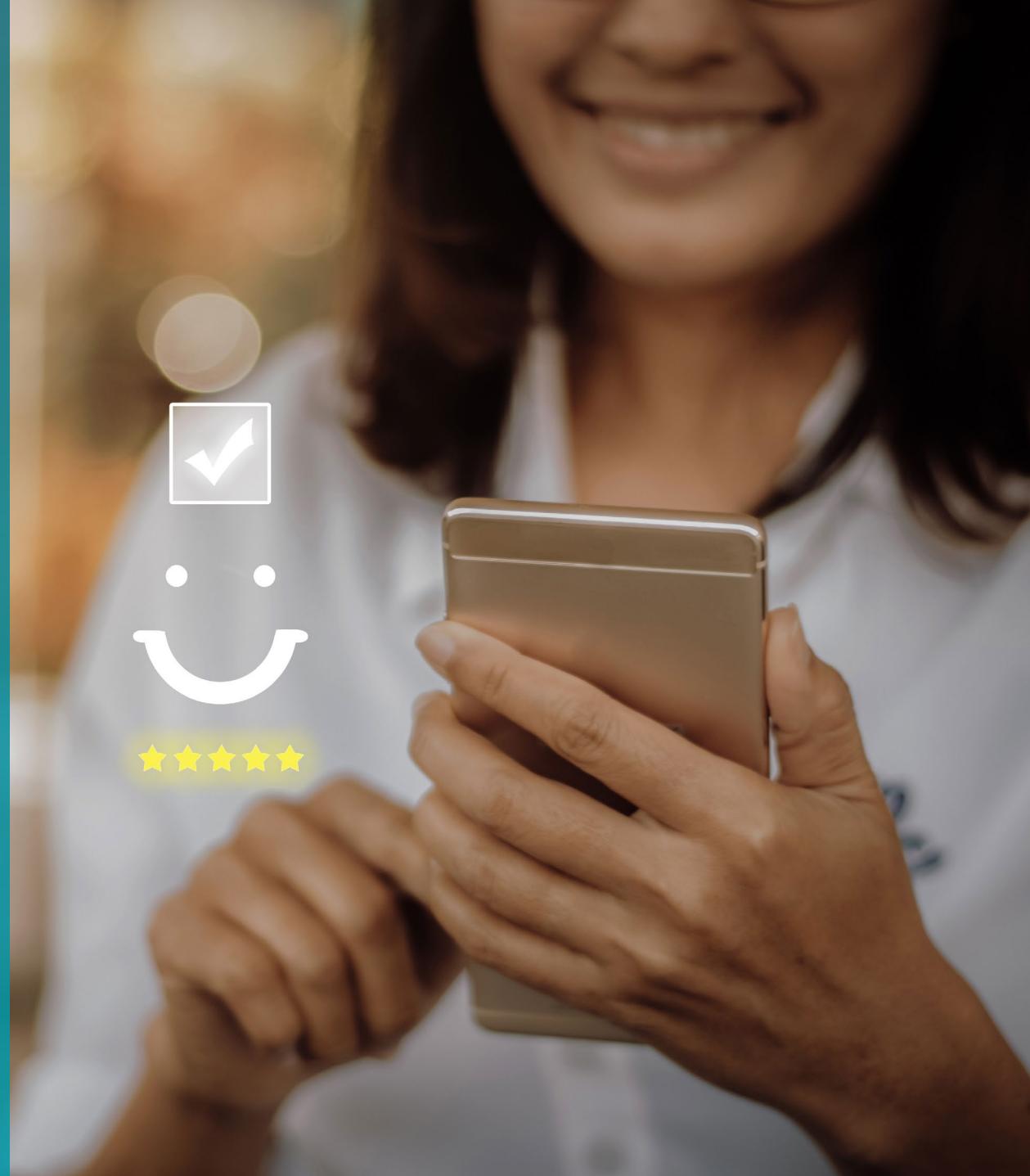


Programas que ponen al cliente en el centro

Juntos activamos el poder de CX:

Se Inició este proyecto, con el objetivo de establecer un marco para gestionar la experiencia del cliente bajo un modelo operativo de clase mundial, con el que se busca satisfacerlos de forma coherente y excepcional para incrementar sus niveles de lealtad y recomendación.

- Este marco de trabajo involucra la interacción de múltiples dimensiones como el comprender las expectativas de los clientes **para ofrecer una propuesta de valor ajustada a sus necesidades y alineada hacia acciones que los conecten emocionalmente con nuestra marca.**



**Servicio Soy Yo:**

El despliegue cultural es clave para conseguir que la estrategia de servicio al cliente se permea en toda la organización, por eso la institución cuenta con varios programas que permiten potenciar la vivencia diaria del valor Servicio Soy Yo.

**La Excelencia en el Servicio se Premia:**

Con este programa se otorgan reconocimientos especiales a todas las oficinas que alcancen los niveles de excelencia en la atención, logrando así crear un compromiso mucho más fuerte los funcionarios, para que prevalezca el trato cálido y cordial en cualquier interacción con los clientes.

**CX Games:**

La comunicación interna es una aliada importante para desplegar conceptos relacionados a la gestión de la experiencia del cliente. Así nace la campaña CX Games, que, con dinámicas de gamificación, permite en los colaboradores la aplicación de los conceptos para la resolución de retos entretenidos.

**Programa de Formación de CX:**

Permite incrementar las habilidades y destrezas para que sean los equipos los que diseñen y construyan la propuesta de valor de productos y servicios. Eso facilita mantener el foco en el cliente en la toma de decisiones.



Nuevos y mejores procesos para los clientes

Gestión de cuentas inactivas:

Las cuentas que permanecen inmovilizadas por más de seis meses son gestionadas para su reactivación, o en su defecto con la cancelación respectiva. En Banco Bolivariano se automatizó este proceso, manteniendo la notificación al cliente y también desarrollando campañas para reactivar las cuentas que lo ameriten.

Validación de tarifas:

Se validan las tarifas en base a los insumos del impuesto al valor agregado (IVA), con la finalidad de asegurar el cobro correcto de comisiones a clientes, manteniendo así un control óptimo de tarifas máximas y diferenciadas.

También se capacita al personal del Banco en los temas relacionados con: **entes de control, tarifas, segmentación de crédito, tasas de interés y operaciones activas.**





Canales

La satisfacción de los clientes es la máxima prioridad de Banco Bolivariano, por eso se proporciona una extensa red de oficinas y puntos de atención que abarcan todo el país, además de canales remotos disponibles las 24 horas del día.

En respuesta a las demandas del mercado, se ha logrado satisfacer de manera óptima las necesidades actuales al ofrecer productos digitales y servicios en línea.

288

Cajeros automáticos (ATM)

3,021

Corresponsales no bancarios – Punto BB

40

Ventanillas de extensión

11

Sucursales

52

Agencias

SAT

Sistema de Administración de Tesorería



Banca Telefónica



Banca en Internet



Banca Celular



Asesor Virtual Inteligente



Cajeros Automáticos



Corresponsal No Bancario

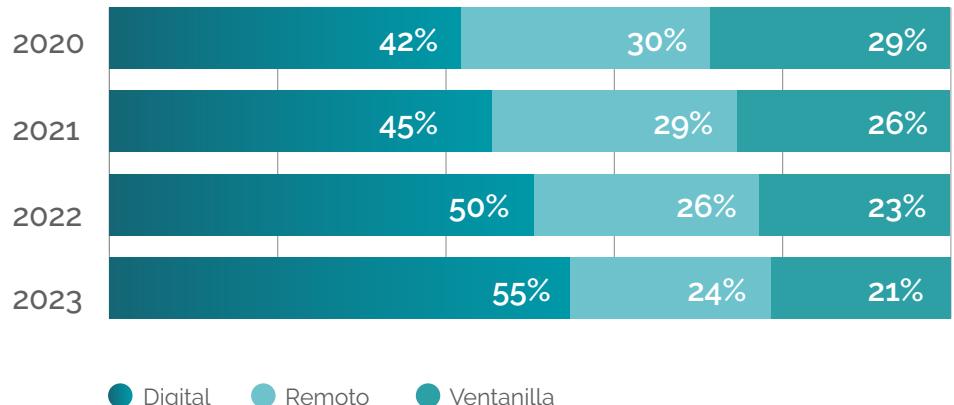


Más información al respecto se encuentra disponible en la sección **Transformación digital de este mismo capítulo.**



Participación de transacciones por canal

Share de Transacciones monetarias en el tiempo
(Cifra en porcentajes)



Los canales digitales han crecido 24 puntos porcentuales, pasando del 31% al 54% en los últimos cinco años, además a través de estos canales ahora se procesan 230 millones de transacciones, un 120% más que en 2019.

Canales de Banca Personas

Para brindar a los clientes del segmento de Banca Personas una experiencia aún más satisfactoria y conveniente, se han realizado mejoras en los canales físicos.

Cajeros Automáticos:

La red de cajeros automáticos de Banco Bolivariano se extiende a lo largo de todo el país, proporcionando a sus clientes un acceso conveniente y seguro a una variedad de servicios financieros.

Hitos alcanzados en 2023:

Mejoras en la experiencia e interacción del usuario, reduciendo el tiempo de interacción en retiros de 31 segundos a 20 segundos, a través de:

- Transacciones sin contacto (contactless), siendo el primer banco en Ecuador en completar este proceso para las marcas Visa, Mastercard y Unionpay.
- Implementación de transacciones con devolución de cambio en billetes y monedas.
- Fortalecimiento de la seguridad de los ATMs a través de soluciones que limitan los ataques.
- Certificación de cajeros de última tecnología que reemplazarán a un conjunto de cajeros obsoletos (100 ATMs).

Cifras importantes:

16.4 millones
de transacciones monetarias.

+4.1% VS 2022.

6.9 millones
de USD en ingresos.

+3% VS 2022.



Corresponsales no bancarios – Punto BB:

- La red de corresponsales no bancarios de Banco Bolivariano, a través de las alianzas estratégicas **que mantenemos con Red Activa Western Union y Farmaenlace, comprende una variedad de establecimientos distribuidos tanto en áreas urbanas como rurales.**

Estos corresponsales actúan como intermediarios autorizados para ofrecer una gama de servicios, incluyendo depósitos, retiros, pagos de servicios y otras transacciones bancarias, brindando así acceso conveniente a servicios financieros a comunidades que podrían no tener acceso directo a una sucursal bancaria. Este modelo fomenta la inclusión financiera al ampliar el alcance del Banco a una amplia gama de personas.



Más información al respecto se encuentra disponible [en nuestra página web](#).

Hitos alcanzados en 2023:

- Incorporación del pago de giros a través de la red de la red Farmaenlace compuesta por Farmacias Económicas y Medicity a nivel nacional. En ese sentido, este tipo de transacciones se ha puesto a disposición en más de 1,200 farmacias, con cobertura en 23 provincias a nivel nacional.
- Se está desarrollando un nuevo esquema de corresponsal no bancario, que nos permitirá volver posible la transaccionalidad en comercios independientes para ampliar nuestra cobertura.

Cifras importantes:

3,021
puntos de atención

+1.1 millones
de transacciones
procesadas.



Canales de Banca Empresas

Los canales de transaccionalidad dirigidos al segmento de Banca Empresas también han experimentado sustanciales avances que acercan a **Banco Bolivariano al objetivo de brindar a sus clientes la facilidad de poder realizar sus operaciones utilizando diferentes formas de pago y teniendo acceso a varios canales.**



Nuevas formas de pago de impuestos para las empresas:

- Pago de tasas e impuestos de municipios con tarjeta de crédito (24online, 24móvil, SAT).
- Pago de matriculación vehicular con tarjeta de crédito (24online, 24móvil).
- Pago de impuestos fiscales (24online).

Pago de tarjetas de crédito de otros bancos:

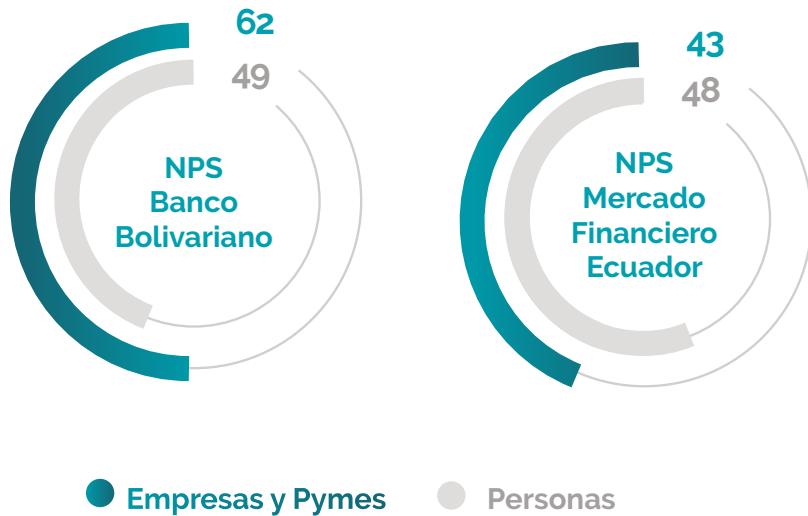
Se ha implementado la opción para que las empresas puedan realizar los pagos de las tarjetas de crédito que mantienen con otras instituciones financieras. En ese sentido, se han alcanzado, desde la puesta en marcha del servicio, una cifra de 89 empresas y, aproximadamente, 97 transacciones al mes.

Otros servicios en los canales empresariales:

- Integración host to host para los servicios de cobros inmediatos y programados. Las empresas podrán integrarse en los procesos de carga y recibir archivos de respuesta.
- Notificaciones por SMS de las transacciones: aprobación de órdenes, pago de servicios SAT, pago de tarjetas propias, pago de tarjetas de crédito a otros bancos.
- Nuevo esquema de microservicios para recaudaciones públicas y privadas.
- Acreditación automática depósitos temporales.
- Nuevas recaudaciones con tarjeta de crédito desde los canales digitales para aumentar las alternativas de los clientes.

Indicadores de satisfacción

Durante el año 2023, se ratificó el compromiso de garantizar un servicio de calidad, lo cual se demuestra en el índice de recomendación de los clientes de Banco Bolivariano en los segmentos de personas y empresas, manteniéndonos por encima de los niveles promedio del mercado.



Fuente de la información

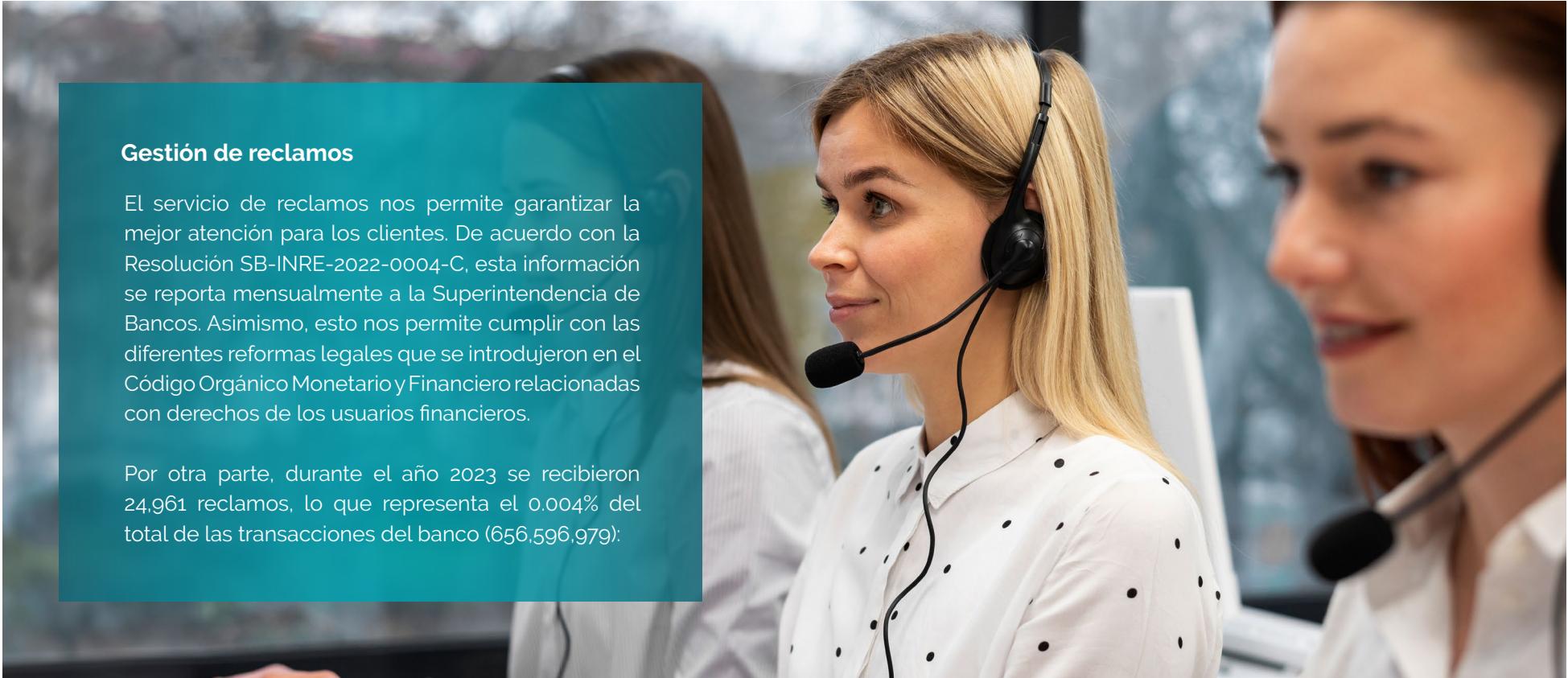
Personas

Mediciones mensuales NPS a través de encuestas mailing a base de clientes.

Empresas y Pymes

IPSOS. Estudio de relación con clientes B2B, septiembre 2023.

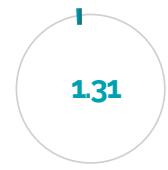
Adicionalmente, en el año 2023 se mejoró en más de 4 puntos porcentuales el nivel de satisfacción por la gestión de reclamos en las **encuestas que enviamos a los clientes (86.95%)**, en comparación con el mismo indicador obtenido en el año 2022 (82.65%).



Gestión de reclamos

El servicio de reclamos nos permite garantizar la mejor atención para los clientes. De acuerdo con la Resolución SB-INRE-2022-0004-C, esta información se reporta mensualmente a la Superintendencia de Bancos. Asimismo, esto nos permite cumplir con las diferentes reformas legales que se introdujeron en el Código Orgánico Monetario y Financiero relacionadas con derechos de los usuarios financieros.

Por otra parte, durante el año 2023 se recibieron 24.961 reclamos, lo que representa el 0.004% del total de las transacciones del banco (656.596.979):



Categoría de reclamo	Tarjeta de débito	Tarjeta de crédito	Cuentas	Internet	Otros	%
2023	11.351	10.964	1.730	588	328	24.961

Prácticas de venta

Ya sea que la vinculación del cliente sea física o mediante canales digitales, se cuenta con lineamientos para el servicio y la entrega de la información oportuna y el Banco es responsable en los mensajes de mercadotecnia, evitando malas prácticas.

En consecuencia, no se han dado casos de incumplimiento relacionados con la información de productos y servicios, ni relacionados con las comunicaciones de marketing.

A momento de conceder un crédito se analizará la capacidad del deudor solicitante de cubrir con flujos propios su deuda vigente y propuesta en las condiciones y plazos correspondientes, de manera de no generar un potencial deterioro de su capacidad de pago ni comprometer su patrimonio. En ese sentido, se podrán conceder

créditos hasta el 200% del patrimonio del deudor y codeudores; y todo excedente deberá ser cubierto con garantías suficientes. De igual manera, realizamos un seguimiento de nuestros deudores para evaluar la evolución de su exposición con el sistema financiero. A través de estos mecanismos precautelamos la salud financiera de nuestros clientes, en función de lo cual, no se han presentado casos de incumplimiento relativos a los impactos de nuestros productos y servicios en ese aspecto.

Finalmente, mantuvimos vigente la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de Banco Bolivariano bajo la norma ISO 9001:2015 con alcance a la operación de cajeros automáticos 24efectivo, 24online nuestra banca en Internet, 24móvil la banca celular, 24fono la banca telefónica, el servicio de SAT Cash Management y ChatBot Avi24.



Caja Verde

La iniciativa **Caja Verde**, se alinea con la comprensión que se tiene del desarrollo sostenible y la minimización de impactos ambientales, promoviendo un uso más eficiente de la energía y contribuyendo significativamente a la disminución del uso de papel.



- **Caja Verde fue, en Ecuador, la primera caja amigable con el medio ambiente, ágil, digital y libre de papel.** Fomenta en los usuarios una mayor conciencia, permitiéndoles llevar a cabo sus transacciones y depósitos sin la necesidad de usar o pedir comprobantes en papel.

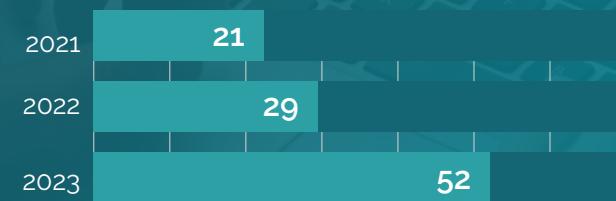
Esta opción, no solo agiliza los procesos reduciendo los tiempos de espera en las sucursales, sino que también facilita la interacción entre el representante de nuestra entidad y el cliente para utilizar este servicio a través de dispositivos móviles.



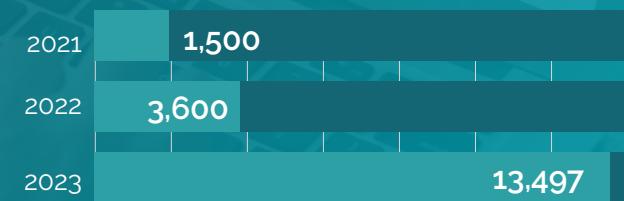
En 2023 superamos la meta de incrementar en un 20% el número de transacciones realizadas a través de esta alternativa en base al promedio del 2022, llegando a un crecimiento del 275%.



No. de Oficinas con Caja verde



Transacciones promedio por mes en Caja verde



6.2 Transformación digital

GRI 3-3

Como organización, se continúa dedicando importantes esfuerzos a la digitalización, centrándose especialmente en mejorar el funcionamiento de los canales, optimizar la experiencia del usuario y aprovechar el potencial de los datos para mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la propuesta de valor.

Al igual que en todo el sector financiero, nuestros clientes también han aumentado su uso de canales digitales. Este incremento se debe a la conveniencia, seguridad y rapidez que ofrece la tecnología para realizar sus transacciones.



Se destaca del uso de los canales digitales en 2023 los siguientes aspectos:

- La banca móvil y banca por internet representaron el 79% de las transacciones a través de los diferentes canales de la institución.
- En los canales digitales se procesaron 248 millones de transacciones, un 19% de crecimiento con respecto al 2022.
- Los canales remotos procesaron un total de 138 millones de transacciones en todo el año.
- Se cerró con más de 45mil cuentas de ahorros online activas, lo que representa el 26% de crecimiento respecto al mes anterior.
- El 69% de las operaciones de crédito de libre destino que se otorgaron en el 2023, fueron online.

También se brinda la oportunidad de disfrutar de una experiencia totalmente digital en la contratación y operación de productos mediante nuestro proceso de onboarding para personas naturales. Esto incluye servicios como Credimax Online, Inversiones, Apertura de Cuenta, Referencias Bancarias y las cuentas de ahorro programado Cuenta Más y Cuenta Máxima. Durante estos procesos garantizamos la privacidad y la seguridad del cliente a través del cumplimiento de nuestras políticas de Vinculación del Cliente, Apertura de Cuentas y Apertura de Cuentas por Internet.

- **Los medios de comunicación y atención al cliente se han ampliado para ofrecer información y asistencia a través de plataformas como Facebook Messenger, Instagram y WhatsApp.** Además, seguimos utilizando métodos tradicionales como SMS, correo electrónico y notificaciones push dentro de nuestra aplicación.

En Banco Bolivariano, se capacita a nuestros colaboradores para que fomenten y apoyen a los clientes en la adopción de los nuevos canales. Esta formación se ha dirigido especialmente a aquellos empleados que tienen un contacto directo con ellos.

Dentro de nuestras iniciativas de educación financiera, está el difundir contenido que fomente el uso de canales digitales. Esto abarca la publicación de mensajes en nuestras redes sociales y la integración de información sobre medios de pago digitales en los cursos destinados a jóvenes y adultos.



Los esfuerzos internos de transformación digital de Banco Bolivariano han llevado al lanzamiento y ejecución de los programas de agilidad y project management, **dentro de cuyo contexto hemos cumplido con 250 implementaciones culminadas en 2023, formando internamente a 12 nuevos facilitadores retrospectivos y a 33 funcionarios en fundamentos de proyectos.**

Robótica de Procesos (RPA)

El modelo operativo de Banco Bolivariano ha cambiado para servir mejor a los clientes; por tal motivo, en el 2023 la Gerencia de Operaciones Centrales impulsó el Proyecto de Implementación Metodológica y Tecnológica de Automatización Robótica de Procesos (RPA), enfocado en el propósito organizacional del Banco. El objetivo general planteado fue satisfacer, de manera efectiva, las demandas de rapidez y eficiencia en



los procesos, de forma autónoma y sostenible mediante la implementación de soluciones de automatización soportadas en un centro de excelencia.

Para garantizar el éxito del proyecto, se conformó un equipo multidisciplinario denominado célula RPA, cuyo foco fue la puesta en producción de 12 ATA BOT (Asistentes de Tareas Automatizadas), el establecimiento de la gobernanza y la sostenibilidad del modelo operativo.

Objetivos específicos:

- Alcanzar las metas de productividad y eficiencia.
- Reducir el riesgo de error y cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) de los clientes internos y externos.
- Contribuir con el proceso de transformación digital del Banco.

Logros obtenidos:

- Se implementó 12 robots en el área de Operaciones Centrales.
- Personal de Banco se capacitó en la tecnología RPA tanto en los roles de Business Analyst y Developer RPA, con el conocimiento adquirido desarrolló 5/12 de los robots productivos.
- Optimización de 7.8 mil horas anuales por los procesos impactados con robotización, lo que permitió asignar a los funcionarios tareas de valor que contribuyan a los objetivos del negocio.
- Se incluyó cinco tableros de Power BI para contribuir a la analítica de datos y que permita tomar acciones tempranas.

Adicional, se realizaron como parte del proyecto:

➤ **20** capacitaciones funcionales

sobre el manejo de cada robot a las partes intervenientes.

➤ **01** campaña

de socialización de la tecnología RPA a través de mailing y videos, con enfoque inicial al área de Operaciones Centrales y luego se desplegó a toda la organización.

➤ **104** tipos de notificaciones

que los robots pueden enviar a los usuarios por diferentes escenarios, estas pueden ser informativas, de entrega de insumos, entre otros.

➤ **19** reportes entregados

personalizados ajustados a las necesidades de cada proceso.



La implementación de técnicas de robótica de procesos (RPA) ha permitido agilizar la atención de operaciones, por lo que se comparten algunos ejemplos:

Gestión de casos de órdenes judiciales: se han procesado en seis meses 202 mil casos que permiten atender los requerimientos del ente de control y dar respuesta a los clientes.

Transferencias al exterior: se realizó la liberación de 70 mil transferencias en nueve meses, brindando una respuesta ágil a los clientes que transaccionan a través de los medios digitales.

Marcaciones de transacciones por prevención de fraudes: se aplicó en 26 mil registros en tres meses, a fin de evitar pérdidas para los clientes.

Abonos de cartera: se aplicaron 2 mil pagos de operaciones en tres meses conforme las instrucciones de los clientes.



07 EXPERIENCIA DE EQUIPO

Laguna de Mojanda, Ecuador

- 7.1 Demografía
- 7.2 Diversidad e inclusión
- 7.3 Capacitación y desarrollo de carrera
- 7.4 Bienestar
- 7.5 Clima laboral



Pilares del Propósito
Organizacional
Relacionados:



Foco 3



7.1 Demografía

GRI 2-7, 2-8, 2-30, 3-3, 401-1, 405-1

Bajo el lema ***¡Juntos nada nos detiene!*** reafirmamos nuestro sólido compromiso hacia nuestros colaboradores.

Al finalizar el año 2023, nuestra plantilla laboral estaba conformada por 1.551 colaboradores, de los cuales un 55% son mujeres, manteniéndose en línea con años anteriores. El 99.6% de ellos poseen contratos indefinidos, lo cual significa que sólo un 0.4% colaboran con la institución bajo un esquema temporal. Asimismo, todos desempeñan sus funciones bajo un esquema de jornada completa y ninguno está sindicalizado. A continuación, presentamos los datos de evolución desde 2021 hasta 2023:



Indicadores	2021	2022	2023
Total de colaboradores	1,518	1,536	1,551
Mujeres (%)	55.20%	55.47%	55.06%
Contrato indefinido (%)	99.90%	99.70%	99.60%
Contrato temporal (%)	0.10%	0.30%	0.40%
Jornada completa (%)	100.0%	100.0%	100.00%



Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2023

	<30 años		30-50 años		>50 años		Mujeres %
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
Ejecutivos					5	6	45.50%
Gerentes			15	13	21	11	60.00%
Mandos medios	2	1	113	63	31	16	64.60%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	50	59	158	155	6	10	48.90%
Asistentes y auxiliares	256	213	186	123	11	27	55.50%
Total	308	273	472	354	74	70	55.10%

Continuamos sumando colaboradores como parte del crecimiento y desarrollo de nuestro equipo de trabajo, en respuesta a la rotación natural, que, sin embargo, sigue siendo muy baja.

Ingresos (total del año)

	2021	2022	2023
No. ingresos mujeres	93	149	107
No. ingresos hombres	91	127	101
Total ingresos	184	276	208

Egresos (total del año)

	2021	2022	2023
Voluntarios -total	137	204	152
Voluntarios mujeres	78	105	84
Voluntarios hombres	59	99	68
Involuntarios - total	46	61	43
Involuntarios mujeres	26	31	21
Involuntarios hombres	20	30	22
Total egresos	183	265	195

Tasa de rotación / Promedio mensual

	2021	2022	2023	2023
Voluntaria	0.59%	0.76%	1.11%	0.82%
Involuntaria	0.29%	0.25%	0.33%	0.23%



Además, durante el año 2023, el número de empleados de terceros que han sido asignados a trabajar en las instalaciones de Banco Bolivariano alcanza los 340, de los cuales el 21% son mujeres.

Durante este año, se lanzó el Programa Impulsor de Talentos (PIT), pensado en la incorporación de jóvenes profesionales como trainees para rotar por cinco áreas de la institución durante 15 meses, desarrollando habilidades, adquiriendo conocimientos y logrando un entendimiento integral del negocio, para al término del programa ocupar una posición de responsabilidad en nuestra institución.

7.2 Diversidad e inclusión

GRI 2-20, 3-3, 401-3, 405-2, 406-1

SASB FN-CF-270a.1

En Banco Bolivariano todos nuestros colaboradores disfrutan de igualdad de oportunidades en cuanto a crecimiento y desarrollo profesional. Siguiendo lo dispuesto en nuestro Código de Ética, rechazamos categóricamente cualquier forma de hostigamiento y discriminación basada en atributos o características personales. En caso de que se produzca alguna situación de este tipo, alentamos permanentemente a nuestros colaboradores a informarla a sus superiores o a través de nuestro canal interno de denuncias. Como institución, estamos comprometidos con responder de manera rápida y efectiva para abordar cualquier situación de este tipo. Es importante acotar que durante el año no se reportó ningún caso.

- **Nuestro compromiso con la conciliación entre la vida profesional y personal es fundamental para el desarrollo equitativo de oportunidades, incluyendo el ejercicio de permisos de paternidad y maternidad.**

Al finalizar el año 2023, un total de 28 colaboradoras y 26 colaboradores tomaron su licencia correspondiente, observándose un índice de reincorporación del 100% en mujeres y en hombres. Asimismo, con respecto a los colaboradores que ejercieron su maternidad o paternidad durante 2022, un 87% de mujeres y un 74% de hombres continúan siendo parte de la Institución al cierre de 2023.

También nos aseguramos de mantener la equidad en la fijación de las remuneraciones, reconociendo los salarios de manera justa y sin ningún tipo de sesgo de género. Para garantizar este enfoque, empleamos un sistema de escalafones basado en la metodología HAY (también conocido como el Método Hay Guide Chart-Profile). Además, llevamos a cabo un análisis continuo de los niveles salariales en el mercado para asegurarnos de ser competitivos en el establecimiento de los rangos salariales.

A continuación, se presenta el indicador salarial desglosado por género para las diversas categorías profesionales dentro de nuestra institución. Las disparidades salariales se explican por la distribución de colaboradores según género en las distintas subcategorías y su antigüedad; no obstante, no existen diferencias entre colaboradores que desempeñen las mismas responsabilidades y tengan una trayectoria similar.

Categoría profesional	Promedio anual de la remuneración fija
	Ratio salarial (M/H)
Ejecutivos	0.96
Gerentes	0.99
Mandos medios	1.00
Analistas, ejecutivos y oficiales	1.00
Asistentes y auxiliares	1.02

Nuestros colaboradores reciben también beneficios adicionales como: subsidios de alimentación, bonificaciones por antigüedad, uso de guardería y descuentos en pensiones de educación escolar de los hijos y hermanos de los colaboradores.

7.3 Capacitación y desarrollo de carrera

GRI 3-3, 201-3, 404-1, 404-2, 404-3

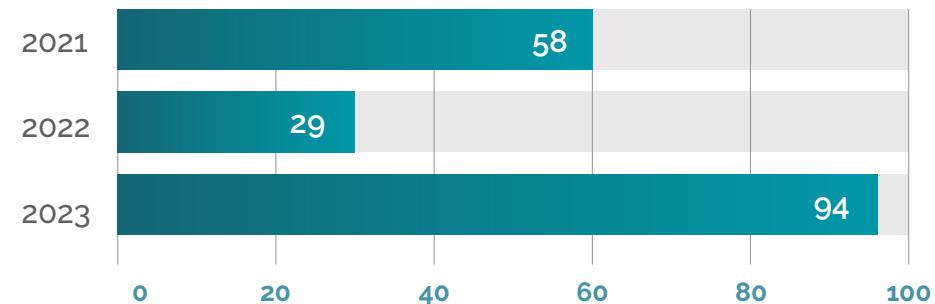
- Queremos desarrollar al máximo el potencial de nuestros colaboradores, ofreciéndoles una amplia gama de programas de capacitación. Durante el año 2023, implementamos un total de 94 programas de capacitación, lo que resultó en un promedio de 23 horas de formación por colaborador. Para este propósito, asignamos un presupuesto de USD 197,433.45.



Inversión en capacitación (USD)



Número de programas de capacitación



Los programas que brindamos abarcan diferentes habilidades, tanto transversales como específicas por puesto. Destaca especialmente, en el contexto del 2023, el programa de Gobierno de Datos que aborda la importancia del tratamiento y uso adecuado de los datos personales. Se suman otros propios de sistemas de gestión y certificaciones.

Además, mantenemos convenios con universidades que permiten a nuestros colaboradores acceder a estudios de pregrado y posgrado con descuentos especiales.

Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo – 2023								
Colaboradores capacitados	Nº de asistentes	Hombres	%	Mujeres	%	No. total de horas	Cantidad de horas/participante	
Ejecutivos	11	6	55.00%	5	45.00%	228.00	20.73	
Gerentes	60	24	40.00%	36	60.00%	2311.39	38.52	
Mandos medios	227	81	36.00%	146	64.00%	6205.29	27.34	
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	430	218	51.00%	212	49.00%	15514.23	36.08	
Asistentes y auxiliares	815	363	45.00%	452	55.00%	10646.05	13.06	
Total	1543	45.00%		55.00%		34905	22.62	



- En línea con nuestro compromiso con la sostenibilidad, en el Banco también proporcionamos formación especializada en la **gestión integrada de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG)**, tanto a nivel operativo como estratégico.

Se desarrolló una campaña interna para que los colaboradores conozcan nuestro propósito y sus respectivos pilares, así como también nuestro Informe de Sostenibilidad. Esto con el objetivo de que identifiquen cuál es el impacto que cada uno de ellos generan desde su rol.

No. de colaboradores capacitados

25 SARAS y Créditos Verdes – colaboradores

55 Finanzas sostenibles y/o productos verdes

1,551 Difusión del Propósito Organizacional y el Informe de Sostenibilidad

Continuamos trabajando con quienes han sido identificados como Sucesores con planes específicos orientados a su liderazgo y perfeccionamiento académico.



Evaluaciones de desempeño

El personal de Banco Bolivariano participa en evaluaciones anuales mediante proceso formal de medición del desempeño, mismo que está perfectamente alineado con la estrategia de talento. Estas evaluaciones permiten una gestión efectiva de las competencias y fomentan el desarrollo profesional.

En el año 2023, el 91.3% de nuestros colaboradores tuvieron esta evaluación. Aquellos empleados que fueron contratados durante el último semestre del 2023 no participaron en el proceso de evaluación de desempeño, ya que uno de los requisitos es haber trabajado al menos seis meses en la institución.

Porcentaje de colaboradores evaluados por categoría profesional			
Categoría profesional	No. total de colaboradores	No. colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2023
Ejecutivos	11	0	0.00%
Gerentes	58	34	59.00%
Mandos medios	223	202	91.00%
Analistas, ejecutivos y oficiales	412	373	91.00%
Asistentes y auxiliares	764	731	96.00%
Total	1,468	1,340	91.30%

El número de colaboradores evaluados se distribuye de la siguiente manera:

Categoría profesional	No. total de colaboradores	Sexo		No. colaboradores evaluados	Sexo		% colaboradores evaluados	
		Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Ejecutivos	11	6	5	0	0	0	0.00%	0.00%
Gerentes	58	23	35	34	11	23	47.80%	65.70%
Mandos medios	223	80	143	202	75	127	93.80%	88.80%
Analistas, ejecutivos y oficiales	412	209	204	373	196	177	93.80%	86.80%
Asistentes y auxiliares	764	335	430	731	313	418	93.40%	97.20%
Total	1,468	653	817	1,340	595	745	91.10%	91.20%

Los mecanismos utilizados para llevar a cabo la evaluación del desempeño incluyen la autoevaluación referencial realizada por el propio colaborador, así como una evaluación realizada por su jefe inmediato.

Nuestro enfoque de desarrollo de carrera se fundamenta en la orientación al logro y en la consecución de resultados. Aquellos que cumplen y superan los parámetros establecidos para su perfil de cargo son considerados para promociones sin importar su género.

Ascensos o promociones internas

Nuestros colaboradores con un alto desempeño se vuelven posibles candidatos a ocupar posiciones de mayor responsabilidad. Por eso tenemos un incremento en la tendencia a que vacantes internas sean cubiertas por nuestros funcionarios en lugar de ser reclutadas de manera externa.

Categoría profesional	No. total de colaboradores	No. de colaboradores ascendidos	% colaboradores ascendidos		
			% Total	% Hombre	% Mujer
Ejecutivos	11	0	0.00%	0.00%	0.00%
Gerentes	60	0	0.00%	0.00%	0.00%
Mandos medios	226	15	7.00%	46.70%	53.30%
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	438	56	13.00%	57.20%	42.90%
Asistentes y auxiliares	816	61	7.00%	44.30%	55.70%
Total	1,551	132	8.50%	50.00%	50.00%

Además, contamos con planes de sucesión para las posiciones que han sido categorizadas como clave dentro de la Institución, habiendo identificado sucesores en el corto, mediano y largo plazo para cada una de ellas.



7.4 Bienestar

GRI 3-3, 401-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

En nuestra institución, disponemos de un sólido sistema de gestión de seguridad y salud que abarca políticas, lineamientos claros, actividades de control y monitoreo, así como programas de formación y sensibilización.

Definimos los lineamientos en el Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Riesgos y Oportunidades de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como el Reglamento de Higiene y Seguridad, el cual es difundido internamente en toda la organización.

Nuestro equipo de seguridad y salud ocupacional lleva a cabo, además identificaciones y evaluaciones periódicas de riesgos, utilizando un proceso analítico que prioriza el control y

la mitigación de los riesgos identificados. Esto incluye visitas regulares a las distintas oficinas. Asimismo, mediante la elaboración del plan anual integral de prevención de riesgos laborales, se establecen actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables.

Anualmente, también se actualiza la matriz de **riesgos laborales** que es presentada al Ministerio de Trabajo.



Es importante destacar que, debido a la naturaleza de nuestras operaciones y las medidas que hemos implementado, no contamos con puestos de trabajo especialmente expuestos a riesgos para la seguridad y salud, ni tampoco hemos tenido incidentes graves reportados.



Anualmente se constituyen organismos paritarios de varios tipos, de acuerdo con la cantidad de colaboradores en las oficinas. Coexisten órganos como Comité, Subcomité y Delegado Seguridad y Salud en el Trabajo y éstos son registrados en la plataforma SUT del Ministerio de Trabajo. Su función principal es promover campañas de salud y vigilar el cumplimiento operativo de normas de prevención de riesgos laborales. La principal responsabilidad nacional sobre las acciones corresponde a los Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo (SHT), con un comité central en Guayaquil y dos subcomités en la sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca, que sesionan mensualmente.

Cada año capacitamos a nuestros colaboradores en seguridad y salud ocupacional, además de la información ofrecida durante la inducción inicial. Esto se complementa con campañas de sensibilización a través de diversos canales, centrándonos especialmente en la prevención de riesgos.

Dentro de los esfuerzos de formación en seguridad resaltan aquellos orientados a tópicos como la aplicación del plan de emergencias, los primeros auxilios, el uso y manejo de extintores. En caso de emergencia, contamos con planes de respuesta, un conjunto de brigadistas debidamente capacitados y se realizan además simulacros de evacuación.

Desde la Institución, también ofrecemos a nuestros colaboradores acciones preventivas para su salud física y emocional. Esto incluye exámenes preventivos periódicos, programas de vacunación y acceso a servicios médicos. Durante 2023 realizamos campañas de salud que incluyen las inmunizaciones de influenza y COVID, la donación de sangre y la realización de exámenes visuales. También sensibilizamos al equipo en temáticas como la prevención del uso de tabaco, alcohol y drogas, el contagio de enfermedades de transmisión sexual.

Nos interesa fomentar un estilo de vida saludable, por lo que en 2023 lanzamos una campaña enfocada en el bienestar integral de nuestros colaboradores, abordando salud física, mental, nutrición balanceada y la importancia del tiempo de esparcimiento.

Concepto	Número de eventos	Horas totales
Capacitaciones y talleres presenciales	20	27.30
Capacitaciones virtuales	29	30.60
Simulacros	21	6.30
Socializaciones del Plan de Emergencias	2	3

**INDICADORES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**

	2021	2022	2023
Número de accidentes	3	5	5
Número de enfermedades profesionales	0	0	0
Número de fatalidades	0	0	0
Días ausentes reportados a la autoridad	9,396	9,235	6,120
Tasa de frecuencia de accidentes con tiempo perdido (LTIFR, por sus siglas en inglés) *	0.99	1.64	1.55
Tasa de ausentismo**	2.48	2.42	1.52

*Número de accidentes con tiempo perdido*1,000,000/total de horas trabajadas

**Porcentaje de días ausentes/total de días laborados

7.5 Clima laboral

Como empleador queremos brindarles a nuestros colaboradores el mejor entorno para su desarrollo, y promover un buen clima laboral.

Junto con los beneficios especificados en cuanto a formación y bienestar, ofrecemos otros complementarios como préstamos y anticipos salariales, bonificaciones por antigüedad y remuneración variable en algunos perfiles por el tipo de funciones.

Periódicamente analizamos además nuestro clima laboral a través del *Organizational Culture Compass* que hemos aplicado cada dos años desde el 2019. Este modelo contempla dimensiones como: el liderazgo centrado en principios, la gestión ética, la sostenibilidad, el servicio al cliente, la innovación en equilibrio con la efectividad de los procesos, la orientación al logro, el desarrollo del talento, las interrelaciones interpersonales y la comunicación.

Fueron invitados a participar de la medición de clima laboral 1,506 colaboradores; es decir, todos quienes a la fecha del lanzamiento de la iniciativa habían cumplido tres meses o más laborando en el Banco. Del público meta total, un porcentaje del 91.4% respondieron la encuesta; esto es 1,376 colaboradores.



Dentro los principales resultados que proporcionó el estudio se pueden resaltar las siguientes conclusiones:

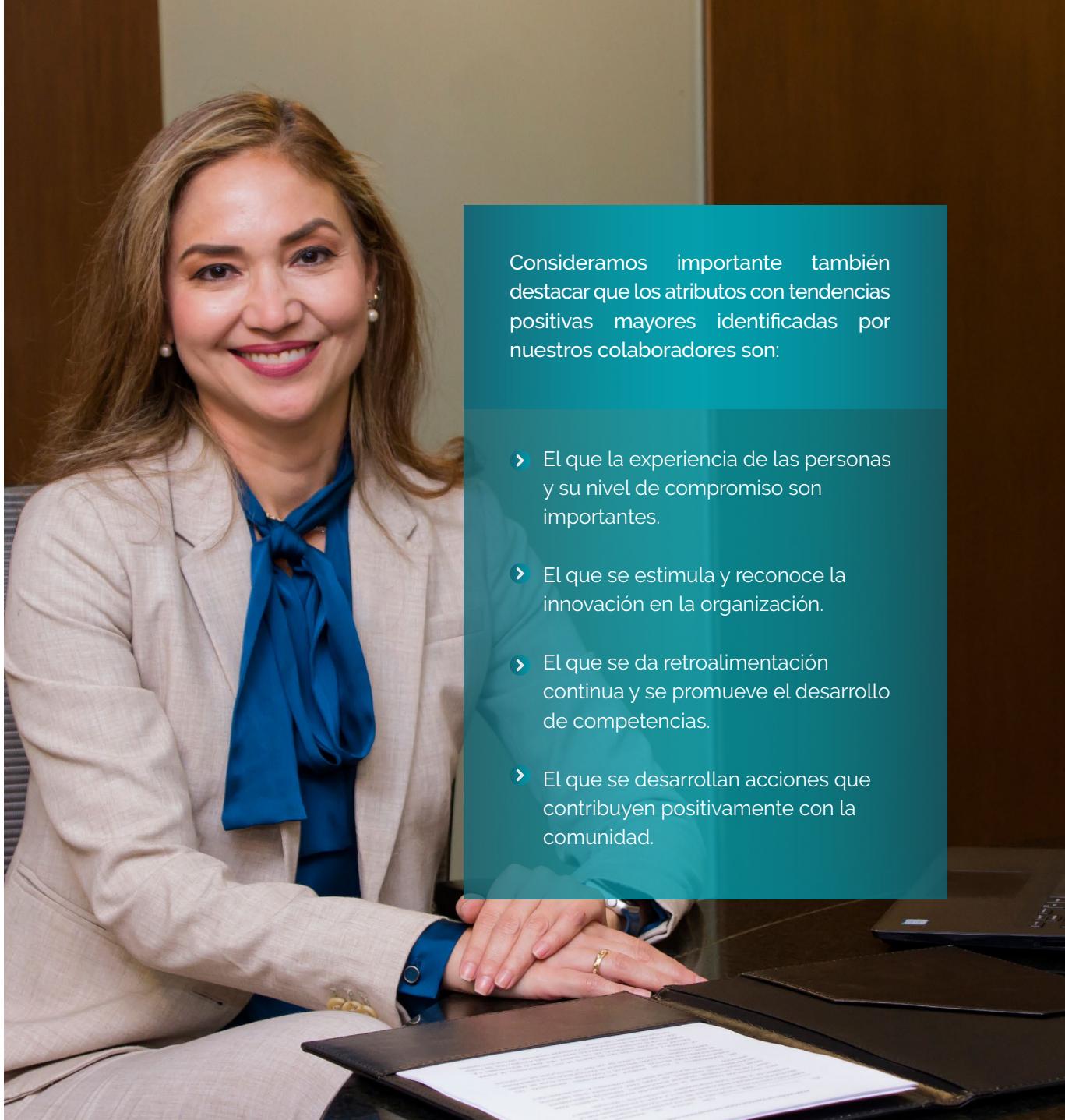
- En 2023 se logró incrementar el índice de cultura en 0.21, esto es un 8.5% superior comparado con 2021.
- En todos los tipos de Cultura se evidenció una mejora, y correspondió a la Cultura Humanista (la misma que obtuvo el puntaje más bajo en la medición del 2021), el porcentaje de incremento mayor.
- Entre los atributos con variaciones positivas más alta destacan:

El que se busca calidad y excelencia en todo lo que se hace.

El que los comportamientos de las personas están alineados con el propósito (misión) y retos de la organización.

El que hay coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace.

El que los comportamientos de las personas reflejan los valores de la organización.



Consideramos importante también destacar que los atributos con tendencias positivas mayores identificadas por nuestros colaboradores son:

- El que la experiencia de las personas y su nivel de compromiso son importantes.
- El que se estimula y reconoce la innovación en la organización.
- El que se da retroalimentación continua y se promueve el desarrollo de competencias.
- El que se desarrollan acciones que contribuyen positivamente con la comunidad.



IMPACTO EN LA COMUNIDAD: EDUCACIÓN FINANCIERA

08

Laguna de Limoncocha, Ecuador

8.1 | Nuestro compromiso



Pilares del Propósito
Organizacional
Relacionados:



Foco 4



8.1 Nuestro **compromiso**

GRI 3-3, FS16
SASB FN-CB-240a.4

- **En Banco Bolivariano, estamos comprometidos con el desarrollo de la sociedad, tanto a través de nuestros productos y servicios, como mediante otras acciones orientadas hacia la educación financiera, el soporte comunitario y la empresa responsable.**

Reconocemos la crítica importancia de una sólida educación financiera como pilar para el desarrollo sostenible y la inclusión. A través de una estrategia integral que combina la innovación digital con un acercamiento humano y personalizado, nos proponemos no solo aumentar la comprensión financiera entre nuestros clientes y la comunidad en general, sino también fomentar prácticas financieras responsables que contribuyan al bienestar económico de las personas y, por ende, al progreso sostenible.



Asimismo, en línea con nuestra participación en el mercado financiero nacional e internacional, buscamos promover la capacitación de la sociedad en el manejo de las finanzas, además de cumplir con las obligaciones establecidas por el órgano supervisor nacional en este sentido.



En 2023 nos unimos al Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES) y recibimos el **Distintivo ESR®**, que reconoce a las empresas que muestran un compromiso firme y continuo con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible en Ecuador. Este distintivo, que se introdujo en Ecuador en 2021, en su tercera edición reconoció a 55 empresas, incluyendo a Banco Bolivariano.

Aula BB

Tenemos un programa de educación financiera propio: **Aula BB**, el cual nació en 2014 y está diseñado para brindar educación financiera para todos; es decir, abarca a públicos meta y participantes externos, que van desde niños en edad escolar hasta adultos mayores, así como internos, lo cual involucra a los colaboradores del Banco. Ofrece una variedad de sesiones formativas tanto virtuales como presenciales, además del envío mensual de boletines electrónicos y la difusión de mensajes en redes sociales.

Aula BB

Educación Financiera

- Todo ello tiene como propósito **promover buenos hábitos financieros entre la comunidad** a través de la divulgación de consejos de expertos.

Los objetivos específicos de este programa son:

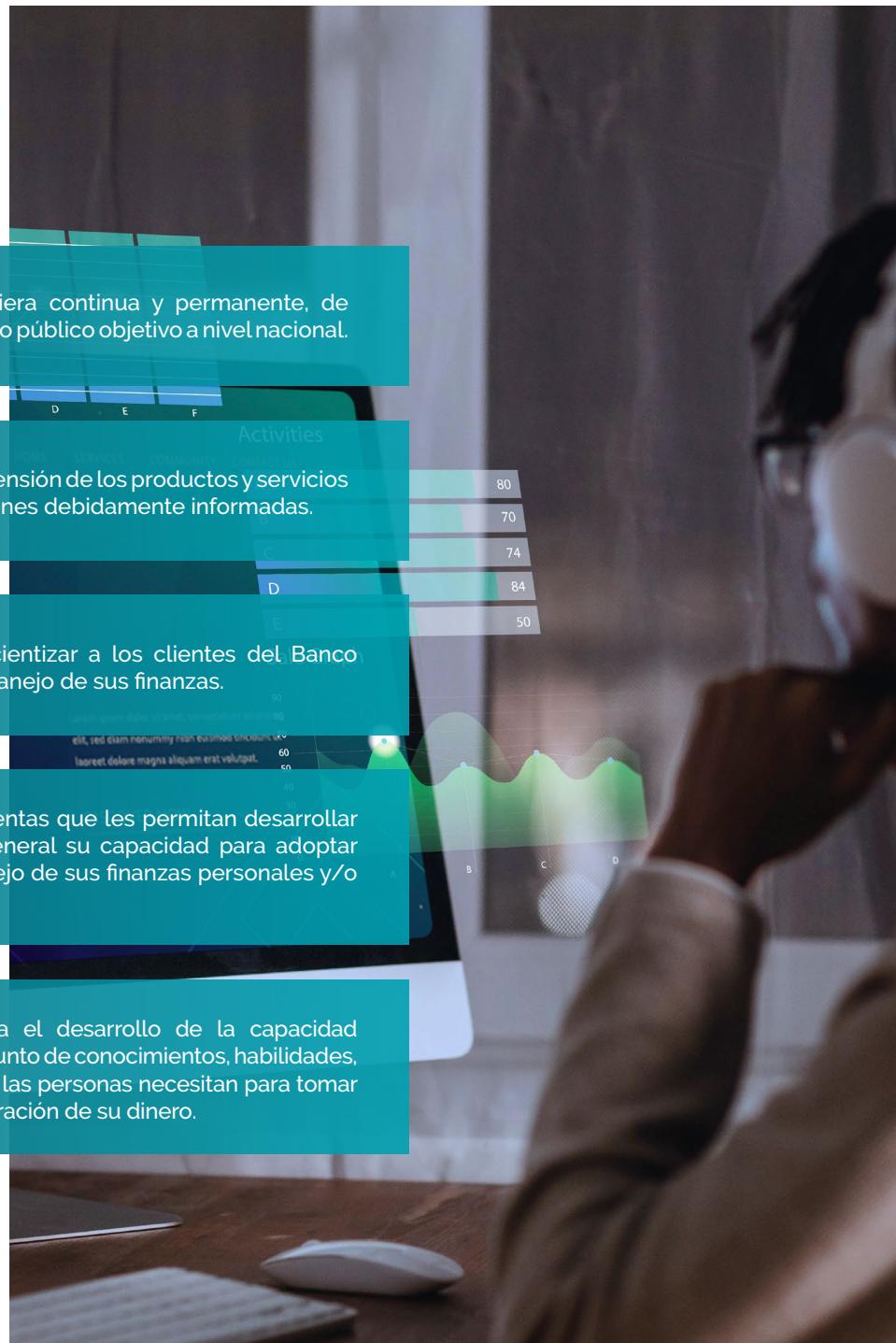
1 Asegurar una educación financiera continua y permanente, de calidad y disponible a todo nuestro público objetivo a nivel nacional.

2 Mejorar el conocimiento y comprensión de los productos y servicios financieros a fin de tomar decisiones debidamente informadas.

3 Utilizar la tecnología para concientizar a los clientes del Banco sobre la importancia del buen manejo de sus finanzas.

4 Brindar conocimientos y herramientas que les permitan desarrollar a clientes y la comunidad en general su capacidad para adoptar decisiones adecuadas en el manejo de sus finanzas personales y/o empresariales.

5 Orientar nuestro programa hacia el desarrollo de la capacidad financiera, entendido como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que las personas necesitan para tomar mejores decisiones en la administración de su dinero.



Programa Tus Finanzas

Tus Finanzas es un esfuerzo asociativo que, a través de una plataforma web, ofrece una variedad de recursos y herramientas para mejorar el manejo de las finanzas personales en Ecuador. A través de este programa, que gestiona nuestro aliado Aval S.A del que participamos diferentes entidades financieras del país, se brinda educación financiera a través de artículos,

boletines electrónicos, webinars y contenido audiovisual, abarcando temas como administración de riesgos, ahorro, crédito, emprendimiento, seguridad social, servicios bancarios, entre otros.



Tus Finanzas proporciona herramientas prácticas como calculadoras de metas, simuladores de crédito y ahorro, para ayudar a sus usuarios a planificar y gestionar mejor sus finanzas.

También cuenta con un blog donde se comparten consejos y soluciones creativas para alcanzar metas financieras, así como información actualizada sobre eventos y noticias financieras relevantes.

- Mediante la operación de estos programas, Banco Bolivariano cumple con la Resolución No. SB-2015-665, que solicita capacitar y concientizar a grupos de beneficiarios distribuidos en 0.50% del total de sus clientes, incrementando anualmente un 20% ese universo. **En 2023 logramos un alcance de 32,385.552 personas, a través de actividades virtuales y presenciales.**

Además, durante el año 2023, realizamos 64 sesiones de educación financiera para 29 empresas nómina, con el objetivo de reforzar el tema de Educación Financiera entre sus colaboradores. Estas sesiones forman parte de nuestro compromiso continuo con la educación financiera integral.

Mecanismo	Categoría	Segmentación	Impactos totales	Frecuencia 2023	
Institucional (Aula BB)	Actividades presenciales	Niños escolares (5 a 8 años)	5.370	Auditoría	
		Preadolescentes (9 a 12 años)	4.841	Auditoría	
		Jóvenes (13 a 17 años)	3.911	Auditoría	
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	4.254	Auditoría	
		Adultos (25 a 64 años)	926	Auditoría	
		Adultos mayores (+ 65 años)	586	Tecnología	
	Medios digitales	Colaboradores	485	Auditoría	
		Correos electrónicos base de clientes Banco Bolivariano	7,692,482	22	
		Facebook	12,417,995	48	
		Twitter	6,452,071	48	
	Publicaciones en redes sociales	LinkedIn	5,671,488	31	
		Prensa	90,000	6	
	Prensa	Radio	1,056	20	
		Medios digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	9,447	12
		Prensa		30,640	16
Total gestión impactos) 2023				32,385,552	

Programas complementarios

Para fortalecer las capacidades de los profesionales de las organizaciones que utilizan servicios de Banco Bolivariano, les entregamos programas de educación financiera que son impartidos por nuestros empleados a través de charlas de una hora de duración.

También, con el fin de respaldar la iniciativa gubernamental para combatir la desnutrición crónica infantil, mantuvimos nuestra contribución a la fundación REDNI, que se dedica a prevenir esta condición y tiene como meta disminuir su incidencia en niños menores de 2 años del 27% al 10% para el año 2030.



Más información al respecto [da clic aquí](#)

Realizamos donaciones a diferentes organizaciones sociales.





DESARROLLO SOSTENIBLE DESDE EL CLIENTE

Laguna de Papallacta, Ecuador

09

- 9.1 Evaluación ambiental y social de riesgos
- 9.2 Productos con criterios ambientales
- 9.3 Productos con criterios sociales



Pilares del Propósito
Organizacional
Relacionados:



Foco 5



9.1

Evaluación ambiental y social de riesgos

GRI 3-3, 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10
SASB FN-CB-410a.2; FN-MF-450a.3

- **Como entidad financiera, reconocemos que estamos expuestos a posibles impactos ambientales y sociales adversos derivados de las actividades de nuestros clientes, pudiendo afectar al medio ambiente, la salud humana y las condiciones de vida.**

En consecuencia, trabajamos en colaboración estrecha con nuestros clientes para brindarles acompañamiento en la identificación y abordaje de cualquier riesgo ambiental o social asociado con sus operaciones, con el fin de promover un crecimiento económico responsable.

Dentro de este marco de acción, el papel del Sistema de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) incorpora herramientas en el proceso de concesión de créditos, para identificar y abordar los posibles riesgos inherentes a las actividades financiadas y de esa forma prevenir su materialización. El objetivo es enriquecer la información disponible y asegurar el cumplimiento de requisitos legales correspondientes al sector al que pertenecen nuestros clientes, así como la adopción de prácticas responsables, alineadas con las Normas de Desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social establecidas por la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés).

Asimismo, mantenemos en vigencia los documentos y procedimientos en concordancia con la Resolución SB-2022-1212 de la Superintendencia de Bancos.

- La Política de Riesgos Ambientales y Sociales.
- El Manual SARAS, en el que se detallan los lineamientos y los pasos a seguir, así como las áreas responsables de su correcta aplicación.
- La Lista de Exclusión de actividades no financiadas.



El SARAS se implementa de manera integral en todas las solicitudes de crédito dirigidas a los clientes de la Banca Comercial, incluyendo a los segmentos de Pequeñas y Medianas Empresas (Pyme), Empresarial y Corporativo.

El procedimiento SARAS de Banco Bolivariano se inicia con la categorización de cada operación crediticia, que toma en cuenta varios factores críticos para determinar el nivel de riesgo

potencial (A, B, C) como son el sector de la actividad empresarial del cliente, el tamaño de la empresa, su ubicación geográfica, el monto y plazo solicitados en el crédito y el propósito específico de los fondos. En los casos identificados como de alto riesgo, se procede a llevar a cabo debidas diligencias. Como medida para abordar los riesgos identificados, establecemos compromisos de cumplimiento y monitoreamos periódicamente.

En 2023, en Banco Bolivariano categorizamos 102 clientes que representaron USD 160.6 millones.



Cifras relevantes del SARAS

Clientes categorizados en 2023

102

Clientes evaluados mediante debidas diligencias

31

Monto total de operaciones evaluadas bajo el SARAS (USD millones)

\$160,6

Además, estamos integrando la evaluación de riesgos ambientales en el proceso de avalúo para la constitución de hipotecas, con un enfoque orientado al potencial riesgo ante eventos climáticos y otros eventos naturales extremos como inundaciones, deslaves, sismos y erupciones volcánicas.

9.2 Productos con **criterios ambientales**

GRI 3-3, FS7, FS8
SASB FN-CB-240a.1

En Banco Bolivariano tenemos productos de crédito que están diseñados de manera específica para acompañar a nuestros clientes en la transición hacia una economía baja en carbono.



crediMAX
Crédito Verde



Dirigido a personas naturales, para financiar la compra de equipos de alta eficiencia energética, de generación de energía renovable y para la adquisición de vivienda en proyectos que cuenten con una certificación de construcción sostenible que permiten ahorrar el costo de la energía eléctrica y contribuyen al medio ambiente.

crediPLUS
Crédito Verde



Es un crédito que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos, tecnologías eficientes y proyectos, para reducir sus impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

Uno de los hitos más significativos alcanzados en 2023 fue la emisión del primer **Bono Azul** por parte de Banco Bolivariano. Este bono, valorado en USD 80 millones, cuenta con la participación de dos importantes inversionistas: el Banco Interamericano de Desarrollo (BID Invest) y FinDev Canadá. Este es un logro pionero, ya que es el primer Bono Azul con incentivos vinculados al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad en el mundo, como la integración de las recomendaciones del TNFD (Task Force on Nature-related Financial Disclosures).

- **Adicionalmente, hemos desarrollado un programa de asistencia técnica para apoyar a nuestros clientes del sector de la construcción que implementen la certificación EDGE para la construcción sostenible. De esta manera acompañamos su transición hacia una economía baja en carbono.**



Indicadores	Evolución de los productos con criterios ambientales		
	2021	2022	2023
Número de operaciones de crédito verde en el año	36	40	38
Monto por créditos verdes entregado (en el año) (Millones USD)	25.07	34.86	59.4
Saldo a cierre de año (créditos verdes) (Millones USD)	28.51	56.85	101.9



9.3 Productos con criterios sociales

GRI 3-3, FS7
SASB FN-CB-240a.1

Como entidad financiera, reconocemos que nuestro **impacto social abarca tanto a productos de ahorro como a productos de crédito.**

Ya sea a través de cuentas de ahorro que fomentan la planificación financiera a largo plazo o de líneas de crédito que respaldan la expansión de negocios y la realización de metas personales, nos esforzamos por ser un aliado confiable en el camino hacia el logro de los objetivos financieros de quienes confían en nosotros.

Todos nuestros productos y servicios están orientados a una amplia diversidad de clientes. No obstante, tenemos un producto específico de crédito, Credimax Mujer, que permite impulsar la accesibilidad para ellas, creando oportunidades para todas las usuarias del sistema financiero.

Además, tenemos un conjunto de productos complementarios en línea para el género femenino, **Contigo Mujer**, que a su vez es una comunidad de intercambio de conocimientos y desarrollo.

Satisfaciendo otras necesidades de nuestros clientes, creamos **Credimax Educativo**, para quienes buscan avanzar en su desarrollo profesional financiando sus estudios de posgrado, tanto en el país como en el extranjero. Así facilitamos el acceso a oportunidades educativas de calidad y contribuimos al fortalecimiento del capital humano en nuestra comunidad.



Ahorro

cuentaMÁS+



(de ahorro programado) Permite al cliente, a través de una tasa preferencial, alcanzar sus metas de forma programada ahorrando los fondos de reserva, décimos o cualquier otro ingreso adicional.

cuentaKids



Diseñada para ayudar a inculcar el ahorro a los niños de 0 a 12 años el ahorro. Una vez que cumplen los 13, automáticamente esta pasa a ser una Cuenta Joven.

cuentaJoven



Dirigida a jóvenes de 13 a 17 años, que están en proceso de aprender el valor del dinero y la responsabilidad que conlleva su uso. Cuando el joven cumple 18 años, su cuenta puede ser actualizada a una Cuenta de Ahorros con todos sus beneficios.

Evolución de los productos sociales de ahorro

Indicadores	2021	2022	2023
Valor de los depósitos - Cuenta Más+ (de ahorro programado; USD millones)	31.3	36.3	38.4
Número de clientes - Cuenta Más+ (de ahorro programado)	85.415	99.982	116.129
Valor de los depósitos - Cuenta Kids (USD millones)	6.4	5.3	4.5
Número de clientes - Cuenta Kids	8.093	7.557	7.256
Valor de los depósitos - Cuenta Joven	8.0	7.5	7.8
Número de clientes - Cuenta Joven	11.721	11.313	11.638



Crédito

credimax Mujer

Oferta segmentada de crédito de consumo de libre destino dirigida para las mujeres clientes del Banco a través de canal on-line o presencial.



credimax Educativo

Diseñado para el financiamiento de estudios de cuarto nivel (postgrados) como maestrías y/o doctorados locales o en el exterior.



Evolución de Credimax Mujer

Indicadores	2021	2022	2023
Credimax Mujer entregado en el año (Millones USD)	6.4	10.7	8.0
Credimax Mujer: cantidad de operaciones en el año	711	1.332	1.105

Evolución de Credimax Educativo

Indicadores	2021	2022	2023
Credimax Educativo en el año (Millones USD)	0.8	0.8	1.2
Clientes de Credimax Educativo	57	55	74
Saldo al cierre de año Credimax Educativo (Millones USD)	3.1	2.3	2.4

Crédito

Evolución de los créditos hipotecarios

Evolución de Credimax Hipotecario			
Indicadores	2021	2022	2023
Crédito vivienda entregado en el año (Millones USD)	34.6	51.3	43.9
Clientes de crédito de vivienda	188	263	230
Saldo a cierre de año Crédito de vivienda (Millones USD)	76.73	93.4	107.6



Al facilitar el acceso a créditos hipotecarios, no solo estamos contribuyendo al bienestar y la estabilidad de nuestros clientes, sino que también estamos apoyando el desarrollo de comunidades sólidas y prósperas, donde la vivienda es un pilar fundamental en la vida de las personas y familias.

Evolución de créditos a pymes			
Indicadores	2021	2022	2023
Monto de créditos entregados a empresas de la cadena de valor de los clientes corporativo y empresariales (millones USD)	221.19	305.46	285.93
Saldo a cierre de año (crédito cadena de valor clientes corporativos y empresariales) (millones USD)	71.58	69.95	67.19
Número de clientes de crédito pyme grandes y pequeñas dentro de la cadena de valor de clientes corporativos y empresariales (en el año)	847	1,044	881



Crédito a pymes

Destacamos el crédito a pymes grandes y pequeñas, quienes son proveedores de nuestros clientes empresariales y corporativos. A través de este mecanismo, generamos un impacto social y económico positivo, contribuyendo a que puedan operar y generar empleo.



credirol

Por su impacto social, destaca también el crédito de nómina que entregamos a los colaboradores de las empresas que procesan su rol de pagos con Banco Bolivariano. Se trata de un crédito de consumo cuyo objetivo es ofrecer un producto ágil y de características financieras atractivas para atender los gastos o inversiones del personal.

Evolución de Credirol

Indicadores	2021	2022	2023
-------------	------	------	------

Crédito nómina entregado en el año a empleados de compañías con crédito corporativo o empresarial (Millones USD)

0.78 9.03 4.82

Otros productos que generan impacto social

En Banco Bolivariano ofrecemos una variedad de productos financieros que van más allá de las necesidades convencionales de nuestros clientes, diseñados para generar un impacto social positivo.



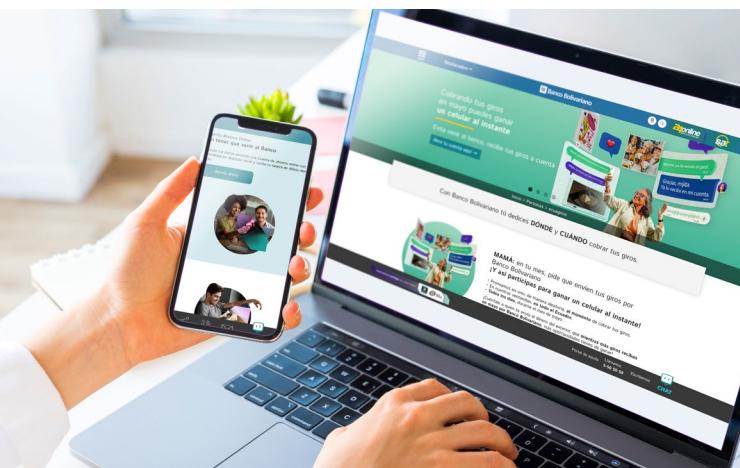
Bankard Hit

Durante el año 2023, lanzamos al mercado la tarjeta Bankard Hit, una Mastercard dirigida a microempresarios y emprendedores, que cuenta con beneficios exclusivos como ofertas globales y locales en comercios digitales, educación y mentoría, seguridad y protección, gastos de educación y matrículas, gastos funerarios, protección contra accidentes, entre otros.



Remesas familiares - Ecuagiros

Ecuador está viviendo la tercera ola migratoria más importante de los últimos 50 años y como banco líder en esta industria desde hace 23 años, nos preocupa ofrecer a nuestros clientes y usuarios, un servicio ágil, cercano y amigable. Es decir, el servicio que ellos se merecen.



El envío de dinero desde y hacia el Ecuador al exterior tiene un gran impacto económico y social en nuestro país. Las remesas son el tercer ingreso más importante de divisas, lo cual genera un notable impulso en el consumo de los hogares ecuatorianos y también de los extranjeros que viven en el país.

Banco Bolivariano ofrece una de las redes de pago más completas del Ecuador y además los siguientes beneficios para quienes cobrar sus giros:

➤ Alianzas estratégicas con las Empresas de envío de dinero internacional más grandes del mundo y Bancos que dan el servicio de transferencias y remesas hacia Ecuador. De tal manera que los ecuatorianos en el mundo siempre tendrán una opción cerca para enviar ese dinero de su esfuerzo a pagar por Banco Bolivariano.

➤ El cliente, el beneficiario recibe el dinero al instante, el mismo día que es enviado del exterior y sin descuentos o comisiones.

➤ Acreditamos los giros a cuentas en Banco Bolivariano lo cual le da control al cliente de administrar su propio dinero y acceso a través de su tarjeta de Débito VISA para compras en comercios o retiros a través de cajeros automáticos en todo el país.

➤ Además de los canales tradicionales como son ventanilla y cuenta, Banco Bolivariano canaliza pagos a cuentas en otros Bancos o Cooperativas del país, sin costo adicional.

➤ Como complemento a nuestras agencias, través de nuestra red de corresponsales no bancarios PuntoBB pagamos giros en todos los locales de Farmacias Económicas y Medicity del país, mismos que atienden en horario extendido.

➤ Todos los beneficiarios son notificados vía SMS o llamada que su dinero ha llegado.

➤ Durante el año realizamos campañas promocionales con premios y sorteos para retribuir la fidelidad de nuestros clientes.

En el año 2023 se acreditaron USD \$134'000.000 en giros a cuentas del Banco Bolivariano. Es decir, nuestro nivel de bancarización se mantiene por encima del 35%.

Esto consolida nuestro compromiso de seguir bancarizando a nuestros clientes y del incremento en transacciones digitales de un año al siguiente.

Canal	No. Giros pagados 2023	Porcentaje de participación por canal
Cuentas ahorro y corriente – Banco Bolivariano	403,630	37%
Ventanillas – Banco Bolivariano	356,820	27%
SPI (pago a cuenta en otros bancos o cooperativas)	296,550	32%
Ventanillas – corresponsales y agentes	50,165	4%
Total	1'107.165	



En cuanto al valor promedio de giro por país de origen, el mercado de Estados Unidos es el que más crece:

Promedio de giro por país de origen (USD)

\$487

Estados Unidos

\$285

Italia

\$325

España

\$353

Otros países¹

¹ Como Canadá, Inglaterra, Chile.

10 ECOEFICIENCIA

Laguna de Colta, Ecuador

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE



12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Pilares del Propósito Organizacional Relacionados:



Foco 6



Ecoeficiencia

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5

- **En Banco Bolivariano aspiramos a disminuir progresivamente los efectos producidos de forma directa por nuestras sucursales y oficinas.** Asimismo, queremos fomentar en nuestros clientes medidas que ayuden a reducir los riesgos ambientales y sociales potenciales inherentes a sus actividades mediante. Esto mediante el cumplimiento de los requisitos legales y la evaluación de riesgos de las operaciones de los créditos que les entregamos.



Más información en el **capítulo 3: Gestión de riesgos.**

Gestión ambiental

En Banco Bolivariano, nos hemos comprometido a operar en consonancia con nuestra **Política de Gestión Ambiental**, la cual establece nuestros principios y directrices para la gestión sostenible de nuestros recursos y la reducción de nuestro impacto.

Dado el tipo de actividades que llevamos a cabo, nuestro enfoque principal de la gestión ambiental interna se centra en la optimización y el uso responsable de los recursos energéticos, así como en la reducción de nuestra huella de carbono. La eficiencia en el consumo de energía es un aspecto ambiental de vital importancia en nuestras operaciones.



Como parte de esta Política, hemos implementado metodologías específicas para estimar y monitorear nuestra emisión de gases de efecto invernadero (GEI), lo que nos entrega información valiosa para la toma de decisiones estratégicas y la formulación de objetivos ambientales concretos y alcanzables. A través de este proceso, identificamos áreas de mejora y oportunidades para reducir nuestra huella ambiental y mejorar nuestro desempeño.

Siguiendo con la promoción de prácticas sostenibles durante 2024 trabajaremos en la integración de las recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* y del *Task Force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD)*.

Energía y emisiones

- En nuestra institución, llevamos a cabo un monitoreo constante de los consumos de electricidad y combustibles.

Este seguimiento nos permite identificar y aprovechar oportunidades para un uso más eficiente de estos recursos, lo que no solo contribuye a la reducción de costos, sino también a la disminución del impacto ambiental de nuestras operaciones.

Consumo de combustibles	Consumo (GJ)			
	2021	2022	2023	VAR 23-22 (%)
Diésel (incluye vehículos y generadores)	813	922	1,640	77.88%
Gasolina (vehículos incluyendo Ecopáis ¹)	4,246	4,379	4,145	-5.35%
Total	5,059	5,301	5,785	9.12%

Consumo de energía eléctrica total	2021	2022	2023	VAR 23-22 (%)
kWh	6,976,945	6,608,895	7,278,344	
GJ	25,115	23,790	26,200	10.13%



Consumo de energía eléctrica en las principales oficinas
(Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos,
Sucursal Mayor Quito, Sucursal Cuenca)

	2021	2022	2023	VAR 23-22 (%)
kWh	4,010,408	3,205,554	3,958,691	23.49%
GJ	14,436	11,539	14,250	23.50%



Durante 2023, como medidas de gestión de combustible y electricidad, se retiraron de circulación cinco vehículos de Banco Bolivariano. Asimismo, como parte de las iniciativas de gestión energética, se incrementó el número de equipos de aire acondicionado de alta eficiencia disponibles, pasando en esta categoría de un número de 8 a 13 y reemplazando a equipos obsoletos en los proyectos de:

➤ **Piso 6, Edificio Matriz**, reemplazo de un equipo de 90,000 BTU por dos unidades de 48,000 BTU cada una.

➤ **Planta baja, Edificio Matriz**, reemplazo de un equipo de 248,000 BTU por cuatro centrales de 60.000 BTU cada una, adicionando una redistribución de ductos para ventilación.

➤ **Planta baja Edificio Matriz**, reemplazo un equipo de 360,000 BTU por una unidad de 240,000 BTU.

Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

Dentro de los impactos ambientales relacionados con nuestra actividad se encuentra la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), las que están especialmente asociadas al consumo de energía, sobre todo de electricidad.

- El cálculo de emisiones incluye las siguientes instalaciones principales: **Matriz Guayaquil, Sucursal Samborondón, Sucursal Ceibos, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.**

Emisiones GEI (tonCO ₂)				
Alcance	2021	2022	2023	VAR 2023-2022 (%)
A1	605.83	815.21	601.23	-26.25%
A2	1,140.93	1,048.45	404.01	-61.47%
A3	894.62	920.90	1,046.97	13.69%
Total	2,641.38	2,784.55	2,052.20	-26.30%

Calculamos anualmente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, en concreto las emisiones directas e indirectas acorde a lo establecido en la norma INTE/ISO 14064-1:2019 e INTE B5 (las cuales se denominan Alcance 1, 2 y 3 en el GHG Protocol).

- **Categoría 1** (*Alcance 1 para el GHG Protocol*): Combustibles de vehículos, diésel para generadores de electricidad, GLP utilizado en el comedor y fugas de gases refrigerantes de sistemas de aire acondicionado.
- **Categoría 2** (*Alcance 2 para el GHG Protocol*): Emisiones asociadas a la generación de la electricidad consumida por la institución.
- **Categoría 3** (*Alcance 3 acorde al GHG Protocol*): Taxis.
- **Categoría 4** (*Alcance 3 acorde al GHG Protocol*): Papel, aguas arriba combustibles, aguas arriba energía, bienes de capital, desechos comunes, desechos biológicos (tratamiento aguas residuales de los baños).



Como parte de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, estamos incorporando en las emisiones de Alcance 3, las emisiones indirectas relacionadas con nuestras actividades.

- De manera complementaria, presentamos también los análisis de intensidad energética y de emisiones de GEI por colaborador:

Intensidad	2021	2022	2023	VAR 2023-2022 (%)
Consumo energía (GJ/colaborador)	13.7	10.8	9.2	-14.93%
Emisiones GEI (tonCO2eq/collaborador) (A1+A2 + A3)	2.5	2.6	1.3	-50.00%

Adicionalmente, durante el 2023 alcanzamos la Carbono Neutralidad para nuestra huella de carbono del año 2022, a través de la compra y retiro de 2.555 créditos de carbono correspondientes a 2554.89 tCO₂e, verificados para compensación de emisiones directas e indirectas de Alcance 1 y Alcance 2. Los criterios frente a los cuales se realizó la verificación son los requisitos de la ISO 14064-1:2018 y el Carbon Neutral Protocol 2023.

Asimismo, verificamos el cumplimiento de los requisitos del Programa Ecuador Carbono Cero en cuanto a la cuantificación de inventario de GEI organizacional y a la certificación de reducción de huella de carbono de 2022.





ANEXOS



Laguna del Llaviucu, Ecuador

- I Detalle de gestión ASG
- II Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- III Cuestionario de Autoevaluación de los PBR
- IV Datos de períodos previos
- V Índice contenidos GRI
- VI Índice de parámetros SASB

ANEXO I:

DETALLE DE LA GESTIÓN ASG

(AMBIENTAL, SOCIAL Y DE GOBERNANZA)

Relacionamiento con nuestros grupos de interés

(GRI -28, 2-29)

- La relación con los grupos de interés es de suma importancia para Banco Bolivariano, ya que representa un vínculo esencial que influye directamente en nuestra operatividad diaria y sostenibilidad a largo plazo. La comunicación eficaz con ellos nos ayuda a entender sus necesidades y expectativas.

Internamente, entre nuestros colaboradores, la comunicación transparente y la escucha activa promueven un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso. En nuestras interacciones externas, con clientes, reguladores, comunidad financiera y otros grupos de interés, también tenemos siempre en cuenta los valores fundamentales de la filosofía *Siento BB*. Estas interrelaciones con puntos de contacto constantes nos permiten

además comprender sus expectativas y desafíos, identificar áreas de mejora, implementar cambios favorables y fortalecer la cultura organizacional.

Esta relación sana con nuestros grupos de interés nos permite adaptar nuestros productos y servicios, cumplir con los estándares regulatorios, y responder proactivamente a las demandas del mercado. La articulación efectiva con estos grupos nos ayuda a construir relaciones de confianza, promover la transparencia y la responsabilidad, y asegurar un compromiso continuo con la sostenibilidad y el desarrollo.

En cuanto a las relaciones gremiales de carácter internacional, somos parte de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN). Además, hemos suscrito los Principios de Banca Responsable, coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

A nivel nacional, participamos como miembros de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca), incluyendo de su Comité de Finanzas Sostenibles, además de aquellos de Derecho, Oficiales de Cumplimiento, Riesgos, Recursos Humanos, Seguridad y Asuntos Públicos.

Desde el 13 de febrero de 2023 somos miembros del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES). En el marco de esta participación, el 28 de septiembre, obtuvimos el Distintivo ESR®, el cual es otorgado a las empresas que demuestran un compromiso sólido y constante con la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible del Ecuador.



Más información al respecto se encuentra disponible en **nuestra página web**



Asociaciones, cámaras e iniciativas de las que participamos:

Asociaciones

- Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA).
- Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES).

Cámaras

- Cámara de Comercio de Guayaquil.
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Americana.
- Cámara de Comercio Británica.

Principales iniciativas apoyadas

- Principios de Banca Responsable (UNEP-FI).
- Red para la Nutrición Infantil (REDNI).

Además, proporcionamos una descripción detallada de los mecanismos mediante los cuales creamos valor para cada grupo de interés, así como de los canales de comunicación que utilizamos para interactuar con ellos. Estos mecanismos están diseñados para garantizar una comprensión completa de sus necesidades, expectativas y preocupaciones, permitiéndonos adaptar nuestras estrategias y actividades en consecuencia. Elaboramos estrategias de comunicación específicas y utilizamos una variedad de canales, como reuniones presenciales, plataformas digitales, informes especializados y encuestas periódicas, con el fin de mantener una comunicación abierta y bidireccional que fomente la confianza y la transparencia con cada uno de nuestros grupos de interés.



Grupo de Interés

Creación de valor

Canales

Accionistas y otros proveedores de capital

(Incluye la banca de desarrollo y/o multilateral)

Solidez de los resultados operativos y financieros, con una gestión apegada al plan estratégico, así como a los niveles de riesgo autorizados por el Directorio.

Gobernanza corporativa basada en las mejores prácticas, la misma resguarda los intereses institucionales y la continuidad de las operaciones en el tiempo.

Oportunidad atractiva para poder canalizar recursos financieros que contribuyan al desarrollo económico y social y que sirvan de apoyo a la actividad empresarial.

- Junta de Accionistas y acta de esta.
- Apartado específico en la web.
- Instancias de atención particulares en función de solicitudes.
 - Memoria de accionistas.
 - Ejercicio de materialidad.
 - Informe de sostenibilidad.

Grupo de Interés

Creación de valor

Canales

Colaboradores

Oportunidades de desarrollo profesional y fomento del trabajo en equipos de alto desempeño.

Crecimiento de la mano con los clientes, en una propuesta de servicio muy cercana al mismo, lo que fortalece la experiencia del colaborador.

Generamos una cultura de confianza y respeto, alineada con nuestros principios y valores.

- Evaluación de clima laboral.
- Canal de denuncia.
- Intranet y comunicaciones internas regulares.
- Sesiones formativas.
- Ejercicio de materialidad.
- Informe de sostenibilidad y otras publicaciones.



Grupo de Interés	Clientes	Autoridad
Creación de valor	<p>Atención de sus diferentes necesidades, a través de productos y servicios pertinentes con condiciones claras y asesoría de los colaboradores.</p> <p>En la Banca Empresas, oportunidad de disponer de financiamiento para hacer crecer el negocio, junto con un portafolio amplio de servicios de gestión empresarial.</p> <p>En la Banca Personas, nos diferenciamos especialmente en la customización de los productos, el trato y la asesoría cercana y personalizada especialmente para clientes con negocios independientes, lo que nos facilita un mayor entendimiento de sus circunstancias.</p>	<p>Apego fiel a la normativa, con una sólida cultura de cumplimiento en los diferentes equipos del Banco.</p> <p>Aporta solidez al sistema financiero, con una gestión ejemplar.</p>
Canales	<ul style="list-style-type: none">➤ Agencias, sucursales y ventanillas de extensión.➤ Puntos BB (corresponsales no bancarios).➤ Canales remotos (web, aplicación móvil, atención telefónica).➤ Operativa del asistente virtual (Avi24).➤ Desempeño del defensor del cliente (normativo).➤ Ejercicio de materialidad.➤ Publicaciones institucionales además de las comerciales (ej. informe de sostenibilidad).	<ul style="list-style-type: none">➤ Informes/documentación requerida.➤ Relación también desde las organizaciones gremiales.

Grupo de Interés**Proveedores**

(Incluye las compañías que fungen como correspondentes no bancarios)

Oportunidades de negocio, en relaciones de largo plazo, con condiciones justas.

Altos estándares de calidad, que refuerzan al proveedor.

Creación de valor**Canales**

- Reuniones de contratación y operación cotidiana de la prestación de servicios.
- Procesos administrativos.

Sociedad

(Incluye: gremios, organizaciones sociales aliadas y medios de comunicación)

Contribución al desarrollo económico y social, a través de los clientes y proveedores, que se extiende al resto de la sociedad.

Compromiso con altos estándares en los temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), que se traducen en la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Desarrollo del Programa de Educación Financiera, creando cultura en participantes de diferentes edades para un mejor manejo de las finanzas hoy (adultos) o en el futuro (niños y jóvenes).

Trasparencia en nuestro desempeño y resultados, como fundamento de la confianza en el Banco como institución.

- Desempeño del Programa de Educación Financiera.
- Iniciativas de inversión social / colaboración con organizaciones.
- Comités y sesiones de trabajo gremiales.
- Comunicados de prensa y otras notificaciones a los interlocutores.
- Informe de sostenibilidad.

Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

- **Nuestra Estrategia de Sostenibilidad** se construye sobre los pilares fundamentales de los temas materiales de carácter ambiental, social y de gobernanza (ASG) que hemos identificado a través de un proceso meticuloso y participativo. Este proceso determinó los aspectos más críticos en estas áreas.

Estos temas críticos son la base de nuestro Informe de Sostenibilidad, elaborado conforme a estándares internacionales. Al alinear nuestra estrategia con estos temas ASG, buscamos no solo cumplir con las regulaciones y estándares internacionales, sino también garantizar un enfoque sólido y coherente para abordar los desafíos y oportunidades en materia de sostenibilidad en todas nuestras operaciones.

Aplicamos el concepto de doble materialidad, acorde a las tendencias internacionales:



Materialidad de impacto

Refleja los impactos más significativos de la compañía hacia el exterior: en la economía, el medio ambiente y las personas. Estos impactos pueden tener consecuencias positivas o negativas (tanto en la operación, la reputación, así como financieramente).

Se realizan consultas temáticas, a través de metodologías cualitativas y cuantitativas, dirigidas a una selección representativa de grupos de interés externos e internos, lo cual incluye a colaboradores de nivel estratégico como la vicepresidencia ejecutiva y las gerencias.

Materialidad financiera

Refleja los factores ASG que pudieran tener una probabilidad razonable de afectar a la condición financiera, el rendimiento operativo y los flujos de efectivo dentro de la compañía. Para ello, aplicamos los temas clave establecidos por Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para las industrias que, debido a la naturaleza de nuestras operaciones aplican para nuestro caso en el sector financiero: Banca Comercial, Financiamiento al Consumo y Financiamiento de Hipotecas.

Proceso para el análisis de la materialidad de impacto

1

Identificación y revisión de información

Implica la preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

- Documentos sectoriales de referencia que proponen temas claves (relacionados con los marcos internacionales de reporte extra financiero de *Global Reporting Initiative* (GRI), y *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB)).
- Marcos de sostenibilidad del sector financiero, promovidos desde UNEP-FI.
- Tendencias nacionales e internacionales en sostenibilidad multisector, como el análisis de riesgos globales presentados anualmente por el *World Economic Forum* (WEF).
- Nuestro plan estratégico de negocio y los análisis internos de riesgos.
- Las apariciones del Banco en los medios.

2

Priorización

Corresponde al levantamiento pseudo experimental de la significancia que tienen los temas potencialmente relevantes para los grupos de interés y para la estrategia de negocio de Banco Bolivariano.

Para la construcción de cada eje, se realizaron consultas directas con los respectivos grupos de interés de Banco Bolivariano:

- Para el eje X se realizaron entrevistas a la vicepresidente ejecutiva y a las gerencias de primera línea.
- Para el eje Y se realizaron encuestas a colaboradores, clientes, proveedores, entes reguladores y accionistas. Además, se consideró la perspectiva de clientes de la Banca Pyme, Corporativa y de Personas mediante consultas cualitativas a los oficiales de negocio y gerentes sucursales a través del desarrollo de talleres. Mediante el mismo mecanismo de procedió con consultas a los principales clientes del Banco.

3

Validación

La Alta Gerencia del Banco estuvo involucrada estrechamente en el proceso.

Proceso para el análisis de la materialidad financiera

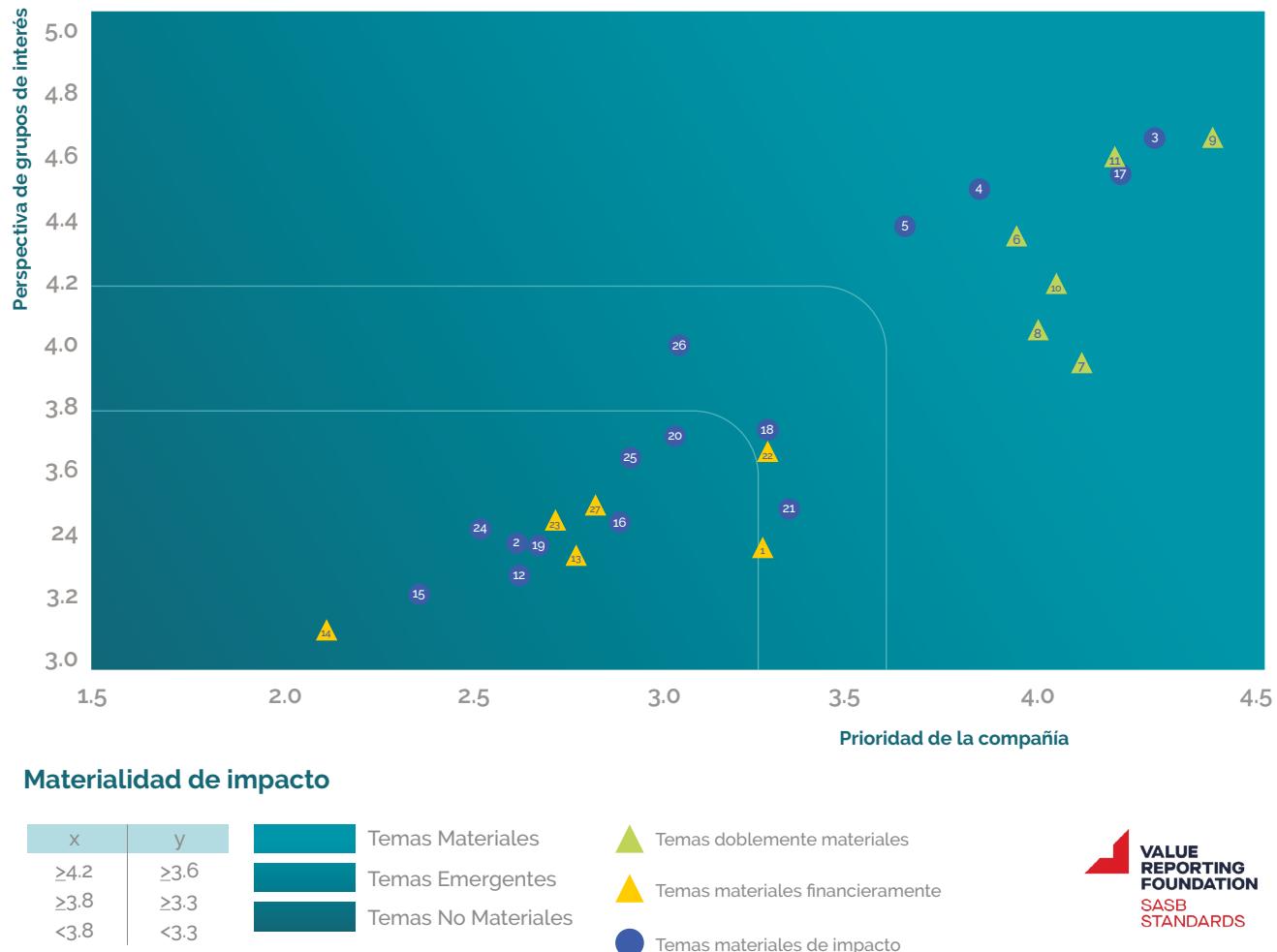
Se han empleado los temas materiales definidos por la Sustainability Accounting Standards Board (SASB) en Banco Bolivariano, específicamente a través de los estándares que aplican para las áreas de: Banca Comercial, Financiamiento al Consumo y Financiamiento Hipotecario.

Este proceso de materialidad, desarrollado por SASB, ha implicado la consulta a diversos actores del mercado financiero global, entre los que se incluyen agencias calificadoras de riesgo, entidades financieras, instituciones académicas, entre otros. El proceso de SASB abarcó un total de 77 industrias, agrupando seis de ellas dentro del sector financiero.

Los temas materiales, establecidos por SASB, proporcionan un marco de referencia esencial para identificar y abordar los aspectos más críticos y relevantes en el contexto de sostenibilidad, desde la visión financiera para algunas áreas específicas de operación dentro del Banco Bolivariano.



Presentamos a continuación la doble matriz de materialidad y sus respectivas leyendas explicativas:



Temas Materiales / 16

9 Cumplimiento regulatorio

3 Servicio al cliente

17 Ética y anticorrupción

11 Posicionamiento de marca

4 Transformación digital

6 Ciberseguridad

10 Privacidad del cliente

8 Desempeño económico

7 Prácticas de venta

5 Innovación en productos

1 Inclusión financiera

27 Educación financiera

13 Financiamiento e inversión sostenible

23 Diversidad e igualdad de oportunidades

22 Atracción y retención de colaboradores

14 Gestión de riesgos de cambio climático

Temas emergentes / 6

21 Capacitación y desarrollo de colaboradores

26 Desarrollo socioeconómico de comunidades

25 Clima laboral

18 Gobierno corporativo

20 Relación con inversionistas

16 Relación con autoridades

Temas no materiales / 5

2 Cadena de suministro responsable

24 Salud y seguridad laboral

12 Productos y servicios con beneficio ambiental

19 Divulgación y transparencia de información ASG

15 Procesos ecoeficientes

El análisis de materialidad, tanto desde la perspectiva de impacto, así como la financiera, se orienta ampliamente hacia las relaciones que nuestro Banco establece con una variedad de grupos de interés. Abarca un espectro general de interacciones, considerando las sinergias y compromisos con múltiples stakeholders, incluyendo colaboradores, clientes, proveedores, comunidades y entidades regulatorias. Por otro lado, un análisis de impacto de la cartera, tal como el que se presenta en la próxima sección, evalúa específicamente cómo nuestros productos financieros pueden influir directamente en la vida y las actividades de nuestros clientes.

Ambos análisis son fundamentales para comprender la totalidad de nuestro impacto, tanto en términos de productos y servicios específicos, así como en las relaciones más amplias que mantenemos con nuestra red de grupos de interés. Esta aproximación integral nos permite tomar decisiones más informadas y estratégicas para impulsar una gestión más responsable y sostenible.



Identificación de impactos del portafolio

Para orientar nuestras acciones hacia una banca responsable, resulta fundamental identificar dentro de nuestro portafolio aquellas áreas con mayor potencial para generar impacto social y ambiental positivo. Este análisis permite priorizar el desarrollo de productos y servicios financieros que no solo sean rentables, sino que también contribuyan de manera significativa al bienestar social y al cuidado del medio ambiente.

- **La detección de estas áreas nos ofrece una oportunidad estratégica para enfocar nuestros esfuerzos hacia la promoción de actividades y sectores que tienen el potencial de generar un mayor impacto positivo en la sociedad y en el entorno natural.** Al comprender las áreas con mayor capacidad de generar este tipo de efectos positivos, podemos diseñar estrategias más efectivas y alineadas con los principios de sostenibilidad, impulsando así un cambio positivo tanto en el ámbito financiero como en el social y ambiental.

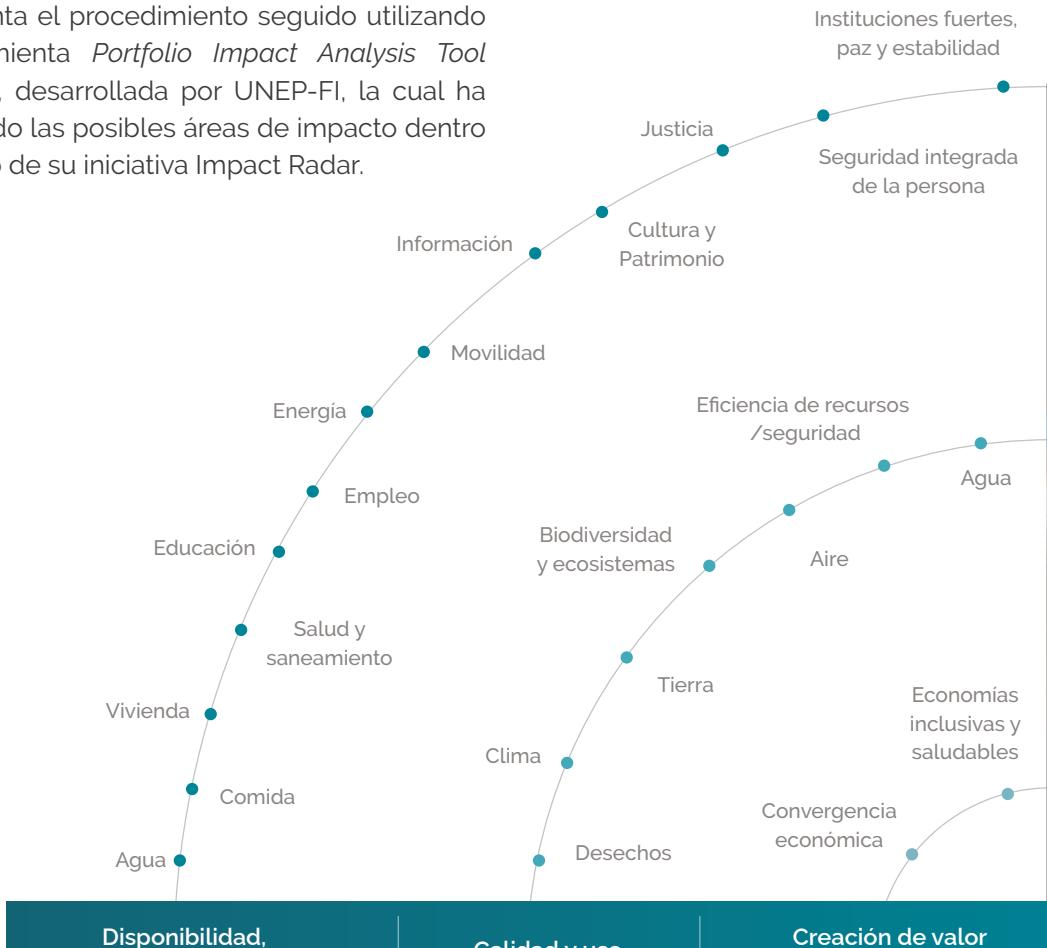
Dentro de este marco, Banco Bolivariano ha llevado a cabo un análisis inicial de su cartera en el año 2022 con los datos de colación de portafolio a cierre del año previo, sirviendo también como insumo para la formulación de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025. Este proceso es una respuesta a los requisitos establecidos para los firmantes de los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

El análisis de impacto de la cartera que se ha mencionado se centra en la relación directa con los clientes a través de los productos financieros; de manera complementaria al análisis de materialidad, que se enfoca en las relaciones globales que el banco mantiene con sus diversos grupos de interés.

A continuación, se detalla el proceso seguido con datos de cierre de 2021, en conformidad con los requisitos establecidos por la iniciativa, para identificar las áreas potenciales de impacto principales en nuestro portafolio.



Se presenta el procedimiento seguido utilizando la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*, desarrollada por UNEP-FI, la cual ha establecido las posibles áreas de impacto dentro del marco de su iniciativa Impact Radar.



Personas, planeta y prosperidad: integrado e indivisible



Identificación y dimensionamiento de los impactos: características del análisis

➤ **Alcance organizacional**

Para el presente ejercicio fue considerado el 82% del portafolio de crédito de la Institución.

➤ **Alcance geográfico**

Ecuador, cómo país en que operamos con cobertura nacional.

➤ **Tipos de negocio**

Ecuador, cómo país en que operamos con cobertura nacional.

- **En la cartera de la Banca Pymes y Banca Empresas (Business Banking)**

Los principales sectores son: venta de vehículos, acuicultura marina, actividades inmobiliarias, venta al por menor de alimentos y bebidas. Al cierre de 2021, representó el 76% de la cartera total de crédito.

- **En la cartera de la Banca de Personas (Consumer Banking)**

Los productos con mayor participación son: tarjetas de crédito, cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito, préstamos de consumo y sobreiro, préstamos estructurados, préstamos hipotecarios, financiamiento de vehículos y préstamos educativos. Al cierre de 2021 la participación de esta banca representó el 24% de la cartera de crédito.

➤ **Escala de exposición**

En el caso de la cartera de la Banca Pymes y Banca Empresas, trabajamos sobre los sectores e industrias que financiamos. En el caso de la Banca Personas, trabajamos bajo una metodología de segmentación socioeconómica de clientes de acuerdo con la estrategia del Banco.

➤ **Contexto y relevancia**

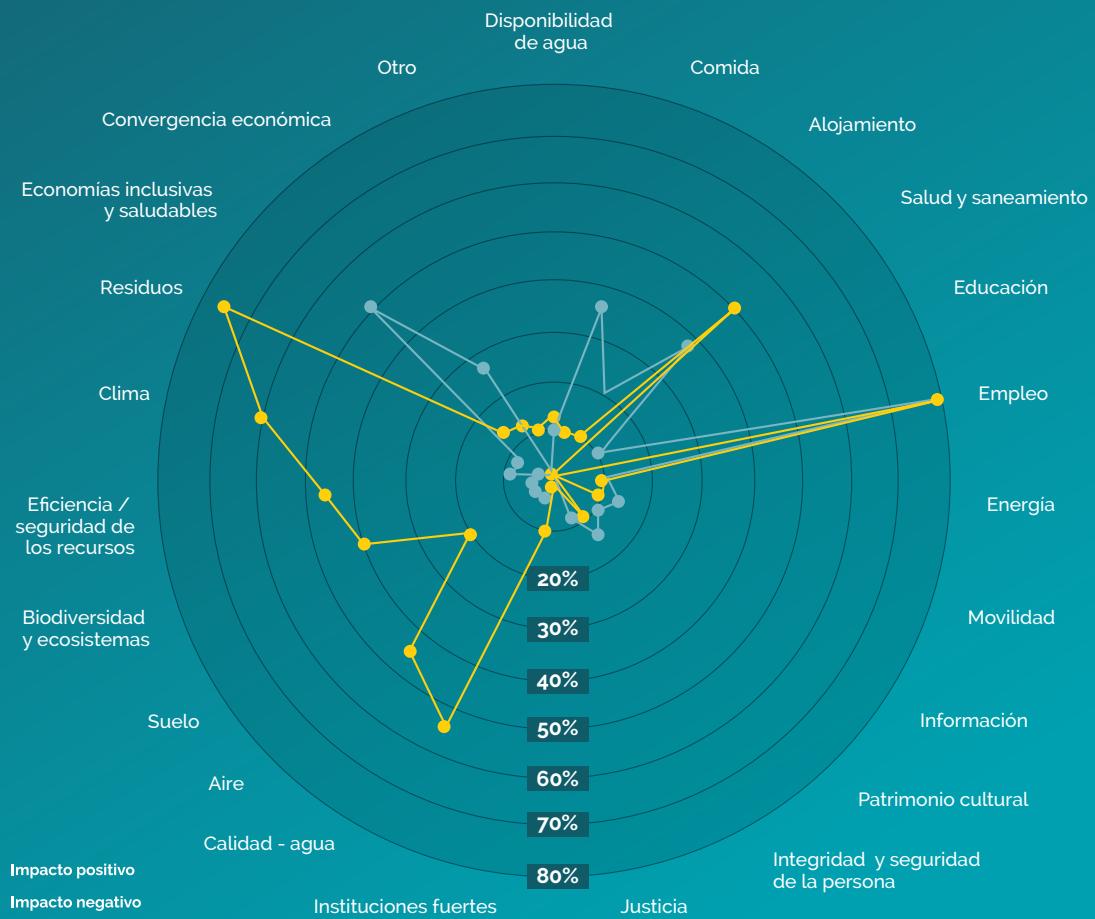
Una vez determinadas las áreas de impacto económico, social y ambiental de nuestro portafolio, analizamos además la criticidad país de dichos temas. La combinación de ambos enfoques nos sirvió para establecer los impactos a los que nos queremos orientar como Institución.



Identificación y dimensionamiento de los impactos: resultados

Presentamos las áreas de impacto, considerando los datos al 31 de diciembre de 2021.

Principales áreas de impacto – Banca Empresas



Dentro del análisis de la Banca Pyme y Banca Empresas, hemos considerado el 80% de exposición; en los sectores con mayor participación, según la clasificación CIIU (Clasificación Industrial Internacional Uniforme) son:

9%

Venta de vehículos

8%

Acuicultura

7%

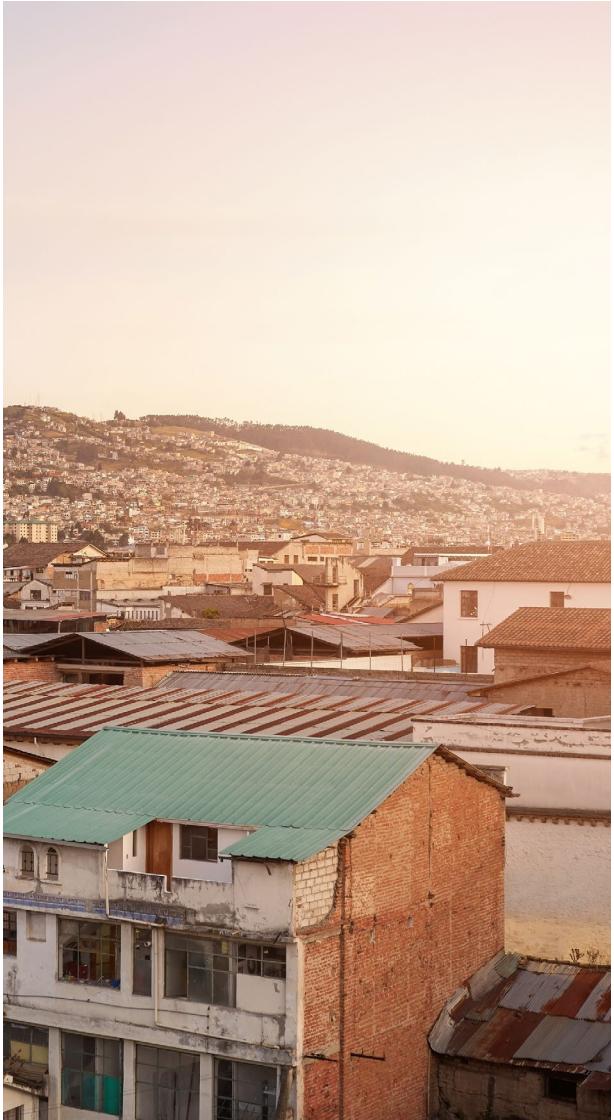
Actividades inmobiliarias

4%

Venta al por menor de alimentos y bebidas

Nuestras áreas de impacto positivo más significativas son:

- Movilidad accesible, por medio de crédito a empresas que se dedican a la venta de vehículos.
- Economías inclusivas y saludables, convergencia económica y empleo, que se debe principalmente a los sectores de acuicultura marina y las actividades inmobiliarias. Ambos sectores son grandes fuentes de empleo y, la acuicultura marina por su parte, gran generador de divisas para el país por las exportaciones realizadas.



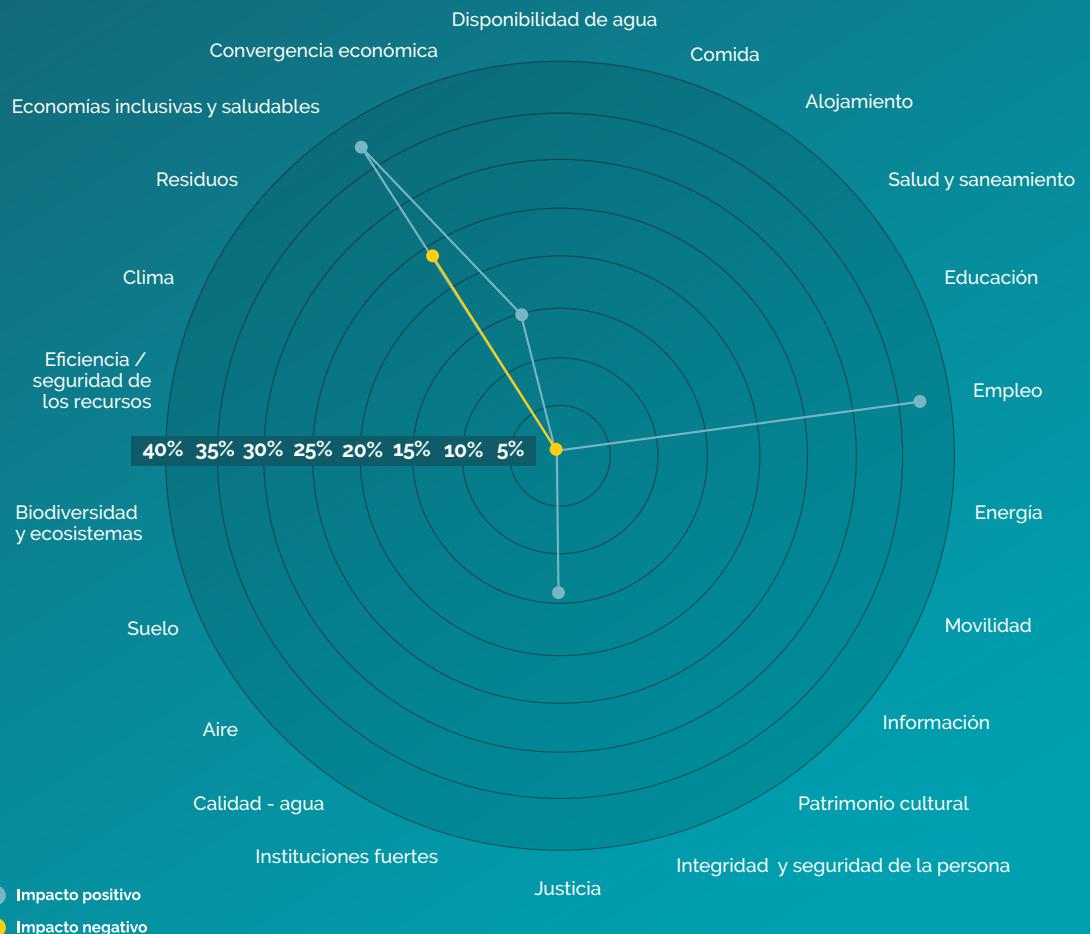
La generación de residuos, así como la afectación al clima, son potenciales impactos negativos en el conjunto de los sectores a los que otorgamos créditos, particularmente en la venta de vehículos y actividades inmobiliarias. Sin embargo, por medio de nuestro producto Crediplus Crédito Verde facilitamos las prácticas sostenibles en las diferentes industrias; en el sector de la construcción particularmente apoyamos a nuestros clientes en la gestión de la certificación EDGE para la construcción sostenible. Esta fomenta mejores prácticas constructivas, que resultan en una mayor eficiencia en las edificaciones en las áreas de energía, agua y materiales.

Por otra parte, identificamos potenciales impactos negativos en áreas como economías inclusivas y saludables, convergencia económica evidenciados principalmente en el sector inmobiliario. La población podría tener dificultades de acceso a bienes de este sector, pero el rol del banco es apoyar activamente a través de crédito la adquisición de viviendas.

Finalmente, el potencial impacto negativo en el área de empleo también es transversal para todos los sectores en el país, por la dinámica actual del mercado laboral. Sin embargo, la oferta de financiamiento del Banco apoya a la actividad empresarial y su sostenibilidad en el tiempo y, por lo tanto, al fomento y estabilidad de las plazas de trabajo.

Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Economías inclusivas y saludables
	2	Convergencia económica
	3	Movilidad
	4	Comida
	5	Empleo
	1	Residuos
Negativo	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Movilidad
	5	Clima
	6	Empleo

Principales áreas de impacto – Banca Personas



El uso de cuentas de ahorro, corrientes y tarjetas de crédito generan un impacto positivo en la dinámica de la economía al facilitar dispongan de recursos por ahorro o financiamiento; influyen por tanto positivamente en el empleo.

- Nuestros productos y servicios contribuyen a la inclusión financiera y, por tanto, a una economía inclusiva y saludable, y a la convergencia económica, otros de los principales impactos que arroja el análisis.

No obstante, para evitar un potencial riesgo de sobre endeudamiento, el crédito debe ir siempre acompañado de asesoría y claridad en las condiciones, por lo que mantenemos la atención personalizada a nuestros clientes como uno de nuestros pilares fundamentales y a través de programas de educación financiera.

Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Empleo
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Justicia
Negativo	1	Economías inclusivas y saludables

Principales áreas de impacto

Mapa de impacto integrado (Banca Empresas y Banca Personas)



Una vez identificados los impactos en la cartera del Banco, estos se han integrado en un solo mapa de impacto respetando la participación que cada uno de los giros de negocio tiene dentro de la estructura del portafolio total de productos y servicios de la institución.

Presentamos para esto, la tabla integrada de las principales áreas de impacto positivo y negativo. Éstas incluyen las áreas cuyo promedio entre su puntuación integrada y su criticidad a nivel del país superen el 50% (ver el gráfico de araña).

De esta manera, consideramos que las áreas críticas a trabajar son aquellas destacadas desde ambas perspectivas. Avanzaremos en su atención integrando siempre el enfoque de los Principios de Banca responsable dentro de la Estrategia de Sostenibilidad.

A partir del análisis, determinamos nuestros objetivos, mismos que se presentan en la sección Banca Responsable del capítulo Perfil y Estrategia.

Tipo de impacto	Significancia	Área de impacto
Positivo	1	Economías inclusivas y saludables
	2	Convergencia económica
	3	Movilidad
	4	Comida
Negativo	1	Residuos
	2	Economías inclusivas y saludables
	3	Convergencia económica
	4	Movilidad



Consulta nuestros objetivos en [la sección Banca Responsable del capítulo Perfil y Estrategia](#).

ANEXO II: CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

- En Banco Bolivariano nos esforzamos por promover el desarrollo sostenible a través de una perspectiva de banca responsable en nuestras interacciones con los clientes, empleados, proveedores y otros grupos de interés externos. Impulsamos el progreso económico y social, al mismo tiempo que nos preocupamos por la preservación del medio ambiente.

Estas iniciativas contribuyen al cumplimiento de la Agenda 2030, un plan de acción promovido por las Naciones Unidas para abordar los desafíos más importantes que enfrenta la sociedad. Específicamente, apoyamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que están más vinculados a nuestra actividad, los cuales identificamos a través de un análisis de materialidad.



Consultar
Anexo I



A continuación, referenciamos nuestra contribución, la cual está detallada a lo largo del informe.



Metas

1.4

1.5

Contribución

- ▶ Productos con impacto social significativo: cuenta de ahorro programado, cuenta de ahorro para niños y para jóvenes.
- ▶ Entrega de crédito productivo a pymes.
- ▶ Apoyo con facilidad de acceso a las operaciones financieras a través del modelo de corresponsalías (red de Puntos BB). Además, por la potenciación que hemos dado a los canales digitales, estos resultan cada vez más accesibles todos los segmentos de la población.



Metas

4.3

4.4

Contribución

- ▶ Programa formativo que ofrecemos a nuestros colaboradores.
- ▶ Por su impacto social en el crecimiento del colaborador al interior del Banco, destaca el programa formativo en Gobierno de datos.
- ▶ Disponibilidad de productos para el financiamiento de estudios de cuarto nivel para los clientes.

Resultados e Impactos

7,256

clientes en la cuenta para niños (CuentaKids).

USD 123

millones en crédito pymes.

3,021

Puntos BB.

11,638

clientes en la cuenta para jóvenes (CuentaJoven).

USD 168

millones en volumen de transacciones en Punto BB.

Resultados e Impactos

34,905

horas totales de formación.

608

horas de formación en Gobierno de datos.

USD 1.2

millones en Credimax Educativo.

23

horas promedio de formación por colaborador.

USD 197,433

invertidos en capacitación de los colaboradores.

**Metas**

5.1

5.5



6.3

6.6

**Metas**

7.2

7.3

Contribución

- ▶ Promovemos la igualdad de oportunidades y equidad de género en el acceso al empleo, desarrollo de carrera, remuneraciones y beneficios.
- ▶ Destaca la participación de mujeres en el conjunto de la nómina, especialmente en posiciones ejecutivas.

Resultados e Impactos**55%**
de colaboradoras.**45%**
de colaboradores.**60%**
de mujeres
en posiciones
gerenciales.**40%**
de hombres
en posiciones
gerenciales.**45.5%**
de mujeres
en posiciones
ejecutivas.**54.5%**
de hombres
en posiciones
ejecutivas.**Contribución**

- ▶ Financiamiento de proyectos de inversión orientados a las categorías de *Mariscos y Gestión del agua y las aguas residuales* a través del Bono Azul.

Resultados e Impactos

Del Bono Azul se benefician particularmente aquellas iniciativas que contribuyan a la salud de los ecosistemas acuáticos a través del control de la contaminación, la eficiencia hídrica y energética, aumentando la resiliencia ante las inundaciones.

Contribución

- ▶ Disponibilidad de producto de crédito con propósito ambiental, tanto en Banca Empresas, así como Banca Personas. Está destinado a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes para los centros productivos o las viviendas respectivamente.

Resultados e Impactos

USD 59.4
millones entregados a
través del crédito verde
(Empresas y Personas).

38
nuevas operaciones
de crédito verde (Banca
Empresas y Banca
Personas).

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**Metas**

8.2

8.3

8.5

8.6

8.10

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA**Metas**

9.2

9.3

9.4

9.7

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES**Metas**

10.2

Contribución

- Financiamiento que brindamos a las empresas, nuestro principal mercado meta, así como servicios complementarios que refuerzan su actividad empresarial (comercio exterior, servicios transacciones, medios de pago, entre otros).
- Estabilidad en el empleo que brindamos a nuestros colaboradores. Oportunidades de empleo y desarrollo profesional sin sesgos de género, además de oportunidades para los jóvenes y adultos con mayor experiencia.
- Apoyo a la incorporación de colaboradores con discapacidad y su inclusión en nuestros equipos.

Resultados e Impactos**USD 2,156**

millones de financiamiento en crédito comercial/productivo.

9.3%

de los colaboradores > 50 años.

99.6%

de los colaboradores con contrato indefinido.

37.5%

de los colaboradores <30 años.

Contribución

- Los productos de crédito para las empresas facilitan la incorporación de equipos y tecnología, para avanzar en su capacidad productiva y competitividad.
- Operativa del SARAS, con el que evaluamos los riesgos ambientales y sociales del crédito en los casos en los que, por el tipo de sector y volumen de la operación, los impactos potenciales son más altos. De esta manera, promovemos la adopción de mejores prácticas en la operación.
- Inversión del Banco para mayor agilidad y digitalización de nuestros procesos, incluyendo los propios de la relación con el cliente.

Resultados e Impactos**USD 160**

millones evaluados bajo el SARAS.

69%

de los créditos de consumo de libre destino han sido colocados de manera online.

Contribución

- Desarrollo y mejora del programa de Educación Financiera.
- Disponibilidad de productos de accesibilidad: cuentas de ahorro para la captación, microcrédito para el financiamiento.
- Cultura de respeto e inclusión, valoración de la diversidad en la plantilla de colaboradores.

Resultados e Impactos**20,373**

personas capacitadas presencialmente en educación financiera.

Activo cumplimiento del Código de Ética a través del seguimiento a nuestra línea ética y la formación continua.

USD 50.7

millones de captación en productos de ahorro inclusivos (Cuenta Más+, Cuenta Kids y Cuenta Joven).

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Metas

12.2

12.6

13 ACCIÓN POR EL CLIMA



Metas

13.3

Contribución

- Créditos con propósitos ambientales (créditos verdes de la cartera y categoría de *Gestión de residuos sólidos y economía circular* del Bono Azul).
- Aplicación del SARAS en la evaluación de crédito empresarial.
- Programa de gestión ambiental directo del Banco, que incluye el monitoreo de energía.
- Iniciativas de conciencia ambiental dirigidas a los clientes, como Caja Verde.
- Financiamiento de proyectos de inversión orientados a la categoría de *Gestión de residuos sólidos y economía circular* a través del Bono Azul.

Resultados e Impactos

USD 59.4

millones entregados a través del crédito verde (Empresas y Personas).

38

nuevas operaciones de crédito verde (Banca Empresas y Banca Personas).

9.2

GJ/colaborador (consumo de electricidad en las oficinas principales).

Del Bono Azul se benefician particularmente aquellas iniciativas relacionadas con la mejora de la gestión de residuos sólidos, y la reducción y reciclaje de residuos plásticos.

Contribución

- Operativa del SARAS y otorgamiento de créditos verdes y azules, con los que impulsamos buenas prácticas que dotan de resiliencia frente al cambio climático a las empresas; por ejemplo, ante futuros avances de la regulación ambiental y climática.
- Cálculo anual de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI); neutralizamos además nuestras emisiones (Alcance 1 y 2).

Resultados e Impactos

USD 59.4

millones entregados a través del crédito verde (Empresas y Personas).

38

nuevas operaciones de crédito verde (Banca Empresas y Banca Personas).

1.3tonCO₂ eq/colaborador (emisiones de GEI en las oficinas principales).

Carbono neutralidad.



14.1
14.2



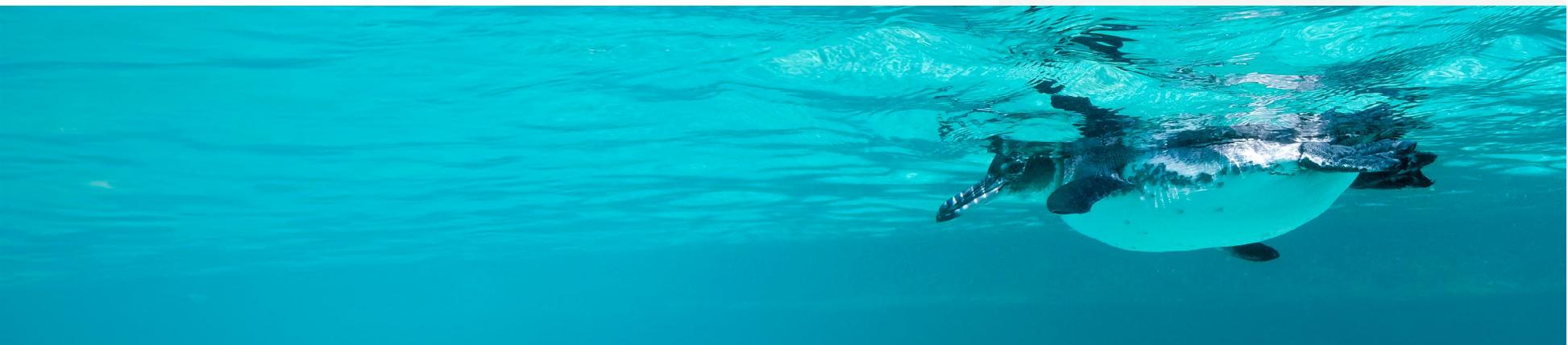
Metas
16.5
16.6
16.7

Contribución

- Financiamiento de proyectos de inversión orientados a la categoría de *Mariscos y Gestión del agua y las aguas residuales* a través del Bono Azul.

Resultados e Impactos

Del Bono Azul se benefician particularmente aquellas iniciativas relacionadas con la producción sostenible de granjas pesqueras y acuícolas (por ejemplo, conservación de áreas de manglares, costas vivas, soluciones basadas en la naturaleza).



Anexo III: Autoevaluación de los Principios de Banca Responsable (PBR)

Banco Bolivariano es firmante de los Principios de Banca Responsable (PBR) de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), como parte de un compromiso activo con esta organización.

Para cumplir con los requisitos de transparencia en la implementación de los Principios, Banco Bolivariano presenta este anexo como una herramienta que guía su progreso en la incorporación de los PBR y dirigiendo a una mayor profundización en los distintos capítulos del informe de sostenibilidad.

Por segundo año, Banco Bolivariano sometió a verificación externa la información proporcionada para el Principio 2 y la primera parte del Principio 5. Esta verificación está respaldada en la carta emitida por el equipo verificador.

Principio 1: Alineación



Alinear la estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de las personas y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

Describa (a alto nivel) el modelo de negocio de su banco, incluyendo los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios prestados, los principales sectores y tipos de actividades en las principales geografías en las que su banco opera o presta productos y servicios. Por favor, cuantifique también la información revelando, por ejemplo, la distribución de la cartera de su banco (en %) en términos de geografía, segmentos (es decir, por balance y/o fuera de balance) o revelando el número de clientes atendidos.

Respuesta

El Banco Bolivariano opera en Ecuador como institución privada de banca múltiple, brindando servicios financieros que apoyan el crecimiento de sus clientes.

La institución se caracteriza por ofrecer servicios financieros especializados para el sector empresarial, las pymes y las personas naturales.

Para la Banca de Empresas y Banca Pyme, se cuenta con productos como: cuentas corrientes y de ahorros, inversiones con depósitos a plazo fijo, crédito, manejo de tesorería, soluciones de comercio exterior, de medios de pago y para la cadena de valor, lo que incluye el crédito productivo para proveedores y distribuidores de sus clientes.

Los principales sectores productivos en los que se otorga financiamiento, a través de la Banca de Empresas y Banca Pyme, son: venta de vehículos, acuicultura, actividades inmobiliarias y venta al por menor de alimentos y bebidas. También se destinan los productos de Banca de Personas para sus colaboradores y brinda otros servicios transaccionales.

Para la Banca Personas se ofertan: productos de ahorro y cuentas corrientes, créditos, tarjetas de crédito, pago de servicios, inversiones y remesas.

La evolución del número de clientes, depósitos, colocación y saldos se presenta en el capítulo de Resultados Económicos.

Enlaces y referencias

Perfil

Estrategia

Resultados económicos

Alineación de la estrategia

¿Su estrategia corporativa identifica y refleja la sostenibilidad como prioridad(es) estratégica(s) para su banco?

Si

No

Describa cómo su banco se ha alineado y/o planea alinear su estrategia para que sea coherente con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

¿Su banco también hace referencia a alguno de los siguientes marcos o requisitos de información reglamentaria de sostenibilidad en sus prioridades estratégicas o políticas para implementarlos?

- Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos
- Convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo.
- Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas
- Cualquier requisito reglamentario de información aplicable sobre evaluaciones de riesgos ambientales, por ejemplo, sobre riesgo climático; especifique cuáles:

La institución se encuentra trabajando para aplicar las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), sobre análisis de riesgos y consideración de escenarios (además de las directrices para el informe público).

- Todos los requisitos reglamentarios aplicables de presentación de informes sobre las evaluaciones del riesgo social, por ejemplo, sobre la esclavitud moderna; especifique cuáles aplica.

- Ninguna de las anteriores

La institución cuenta con una Estrategia de Sostenibilidad 2022-2025. Esta se focaliza en los temas determinados como materiales; es decir, de mayor significancia, tanto por los impactos que puedan generar las operaciones del banco en los diferentes grupos de interés, así como por cómo estos puedan condicionar los resultados financieros y el acceso a financiamiento (doble materialidad).

Los temas materiales de impacto han servido para identificar aquellos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuye especialmente el banco por el tipo de operación, productos y servicios, así como por los segmentos que atiende.

La Estrategia considera, además, respecto a los temas materiales, los principales acuerdos y estándares voluntarios en las temáticas como los Convenios de la OIT en materia laboral, los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de la ONU, además de los Principios de Banca Responsable propios del sector.

Dentro de la Estrategia de Sostenibilidad del Banco se encuentra la agenda de cambio climático. El Foco 5 de Desarrollo Sostenible desde el Cliente incluye la disponibilidad de productos con criterios ambientales y el SARAS para el análisis de los riesgos; por lo que incide sobre las emisiones indirectas (Alcance 3) de las que Banco Bolivariano pueda ser responsable. Por otra parte, el Foco 6 de Ecoeficiencia Operacional, integra las iniciativas para reducir sus emisiones directas principalmente por quema de combustibles y, las indirectas asociadas a la electricidad que consume. De ambas maneras la institución contribuye a reducir las emisiones de GEI (intensidad).

Los esfuerzos para emitir anualmente el reporte corporativo de sostenibilidad, integrando tanto los Estándares GRI (Global Reporting Initiative) como los SASB (Sustainability Accounting Standard Board), han permitido una mayor transparencia y mejor entendimiento de sus diferentes públicos. La tarea ahora es utilizar las Recomendaciones de Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD), una vez se identifiquen y prioricen los riesgos de cambio climático. De igual manera, Banco Bolivariano avanzará en la adopción de Task Force for Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

Enlaces y referencias

Integración de factores ASG

Anexo I.2 Análisis de materialidad

Da clic aquí



Principio 2: Impacto y establecimiento de objetivos



Aumentar continuamente los impactos positivos mientras se reducen los impactos negativos y se gestionan los riesgos para las personas y el medio ambiente resultantes de actividades, productos y servicios. Con este fin, se establecen y publican objetivos de los impactos más significativos.

2.1 Análisis de impacto (paso clave 1)

Demuestre que su banco ha realizado un análisis de impacto de su/s cartera/s para identificar sus áreas de impacto más significativas y determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos. Todos los análisis de impacto deben actualizarse periódicamente y cumplir¹ los siguientes requisitos/especificaciones (a-d²):

a) **Alcance:** ¿Cuál es el alcance del análisis de impacto de su banco? Sírvase describir qué partes de las principales áreas de negocio del banco, productos/servicios en las principales geografías en las que opera el banco (como se describe en el punto 1.1) se han considerado en el análisis de impacto. Sírvase describir también qué esferas aún no se han incluido y por qué.

Respuesta

Alcance organizacional: Banca Personas (cobertura del 100%) y Banca Pyme y Banca Empresas (cobertura del 80%).

Alcance geográfico: Ecuador.

Enlaces y referencias

Anexo I.3: Identificación de impactos del portafolio.

b) **Composición de la cartera:** ¿Su banco ha considerado la composición de su cartera (en %) en el análisis? Proporcione una composición proporcional de su cartera a nivel mundial y por alcance geográfico

i) por sectores e industrias³ para empresas, empresas y banca de inversión p o tfolios (es decir, exposición sectorial o desglose de la industria en %), y/o

ii) por productos y servicios y por tipos de clientes para carteras de banca de consumo y minorista.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para determinar la escala de exposición del banco, sírvase dar más detalles, para mostrar cómo ha considerado dónde se encuentran las actividades principales o principales del banco en términos de industrias o sectores.

Respuesta

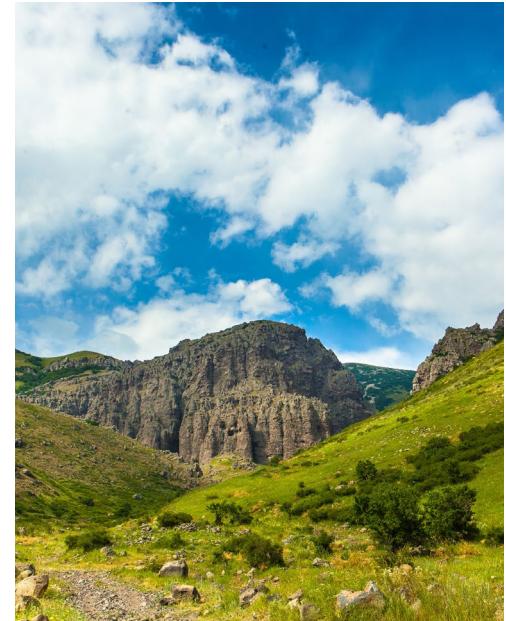
La Banca Pyme y Banca Empresas representaron el 76% de la cartera de crédito; la Banca Personas el 24% restante.

De la Banca Pyme y Banca Empresas, por sector de actividad económica, las principales industrias fueron: venta de vehículos (9%); acuicultura (8%); actividades inmobiliarias (7%); venta al por menor de alimentos y bebidas (4%).

Estos datos corresponden a cierre de 2021, los mismos que fueron empleados durante 2022 para realizar el análisis de impacto descrito y permitieron el establecimiento de objetivos.

Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio



¹ Eso significa que donde el inicial El análisis de impacto se ha llevado a cabo en un período anterior, la información debe actualizarse en consecuencia, el ámbito de aplicación ampliado, así como la calidad del análisis de impacto mejoró con el tiempo.

² Se puede encontrar más orientación en el Guía interactiva sobre análisis de impacto y establecimiento de objetivos.



³ Los «sectores clave» en relación con las diferentes áreas de impacto, es decir, aquellos sectores cuyos impactos positivos y negativos son particularmente fuertes, son particularmente relevantes aquí.

c) Contexto: ¿Cuáles son los principales retos y prioridades relacionados con el desarrollo sostenible en los principales países/regiones en los que opera su banco y/o sus clientes? Describa⁴ cómo se han considerado, incluidas las partes interesadas que ha contratado para ayudar a informar este elemento del análisis de impacto.

Este paso tiene como objetivo poner los impactos de la cartera de su banco en el contexto de las necesidades de la sociedad.

Respuesta

Los retos para el desarrollo sostenible en Ecuador fueron integrados a partir de la propia relación de temas críticos y nivel de criticidad que ya tiene la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool de UNEP -FI.

Luego de determinar los impactos del portafolio de Banco Bolivariano y sus áreas prioritarias, se integró el nivel de criticidad país para las temáticas. Del resultado de integrar ambos enfoques, con peso equivalente 50/50, las áreas de impacto que resultaron con mayor puntuación fueron las priorizadas para gestionar.

Sobre la base de estos primeros 3 elementos de un análisis de impacto, ¿qué áreas de impacto positivo y negativo ha identificado su banco? ¿Qué (al menos dos) áreas de impacto significativo priorizó para seguir su estrategia de establecimiento de objetivos? (ver 2.2). Por favor, divulgar.⁵

Respuesta

En la Banca Pyme y Banca Empresas, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:

Positivos: Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica, Movilidad, Comida y Empleo.

Negativos: Residuos, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Movilidad, Clima y Empleo.

En la Banca Personas, quedaron como áreas de los principales impactos potenciales:

Positivos: Empleo, Economías inclusivas y saludables, Convergencia económica, Justicia.

Negativos: Economías inclusivas y saludables.

La nomenclatura de las áreas de impacto corresponde a la fijada por UNEP FI.

A partir de esas áreas principales, se plantearon dos objetivos de banca responsable, que son presentados a continuación (se muestra la relación con las áreas de impacto potencial).

1) Facilitar en los clientes de crédito de la Banca Empresarial el desarrollo de procesos y la adopción de tecnologías más eficientes en el uso de los recursos y la energía, así como la menor generación de residuos y de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Áreas de impacto: Residuos, Clima.

2) Facilitar el acceso de las pymes a recursos financieros con los que abordar sus diferentes necesidades para la operación y crecimiento de sus negocios.

Áreas de impacto: Economías inclusivas y saludables; Convergencia económica.

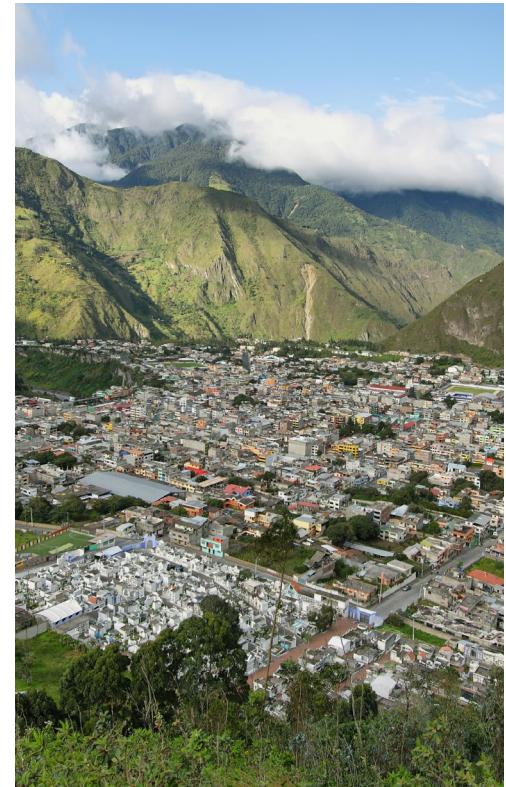
Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Enlaces y referencias

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Perfil y Estrategia ASG: Enfoque de banca responsable



⁴ Las prioridades mundiales podrían considerarse alternativamente para los bancos con carteras altamente diversificadas e internacionales.

⁵ Para priorizar las áreas de mayor impacto significativo, una superposición cualitativa al análisis cuantitativo como se describe en a), b) y c) será importante, por ejemplo, a través de la participación de las partes interesadas y una mayor contextualización geográfica.

- d) Para estos (mínimo dos áreas de impacto priorizadas): **Medición del desempeño:** ¿Ha identificado su banco qué sectores e industrias, así como los tipos de clientes financiados o en los que invirtió, están causando los impactos positivos o negativos reales más fuertes? Describa cómo evaluó el desempeño de estos, utilizando indicadores apropiados relacionados con áreas de impacto significativas que se aplican al contexto de su banco.

Al determinar las áreas prioritarias para el establecimiento de objetivos entre sus áreas de mayor impacto significativo, debe considerar los niveles de desempeño actuales del banco, es decir, indicadores cualitativos y / o cuantitativos y / o sustitutos de los impactos sociales, económicos y ambientales resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios. Si ha identificado el clima y/o la salud financiera y la inclusión como sus áreas de impacto más significativas, consulte también los indicadores aplicables en el anexo.

Si su banco ha adoptado otro enfoque para evaluar la intensidad del impacto resultante de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios, descríbalo.

El resultado de este paso también proporcionará la línea de base (incluidos indicadores) se puede utilizar para establecer objetivos en dos áreas de mayor impacto significativo.

Respuesta

Para las áreas de impacto principales, abordadas desde los dos objetivos planteados, se establecieron una serie de indicadores de cartera para medir el avance.

Objetivo 1, indicadores: Colocación (USD), Saldo (USD) y Número de clientes de: 1) Créditos verdes, 2) Créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales (aunque no haya sido un crédito verde).

Objetivo 2, indicadores: Colocación (USD), Saldo (USD) y Número de clientes de: 1) Crédito productivo colocado en pymes.

Se trata de indicadores de colocación; el Banco se encuentra trabajando ahora en la definición de los indicadores de impacto.

Enlaces y referencias
Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca responsable

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del análisis de impacto ha completado su banco, con el fin de identificar las áreas en las que su banco tiene sus impactos positivos y negativos más significativos (potenciales)?⁶

Alcance:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Composición de la cartera:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Contexto:	<input checked="" type="checkbox"/> Sí	<input type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No
Medición del rendimiento:	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> En curso	<input type="checkbox"/> No

¿Qué áreas de impacto más significativas ha identificado para su banco, como resultado del análisis de impacto?

Mitigación del cambio climático, adaptación al cambio climático, eficiencia de los recursos y economía circular, biodiversidad, salud financiera e inclusión, derechos humanos, igualdad de género, empleo decente, agua, contaminación, otros: especifique

¿Qué tan recientes son los datos utilizados y divulgados en el análisis de impacto?

- Hasta 6 meses antes de la publicación
- Hasta 12 meses antes de la publicación
- Hasta 18 meses antes de la publicación
- Más de 18 meses antes de la publicación

Campo de texto abierto para describir posibles desafíos, aspectos no cubiertos por lo anterior, etc.: (opcional)

⁶ Puede responder "Sí" a una pregunta si ha completado uno de los pasos descritos, por ejemplo, se ha llevado a cabo el análisis de impacto inicial, se ha realizado un piloto.

2.2 Configuración de destino (paso clave 2)

DDemuestre que su banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos que abordan al menos dos áreas diferentes de mayor impacto que identificó en su análisis de impacto.

Los objetivos deben ser específicos, mensurables (cuantitativos o cualitativos), alcanzables, pertinentes y sujetos a plazos (SMART). Indique los siguientes elementos de la configuración de objetivos (a-d), para cada objetivo por separado:⁷

- a) Alineación: ¿qué marcos de políticas internacionales, regionales o nacionales para alinear la cartera de su banco ha identificado como relevantes? ⁸Mostrar que los indicadores y metas seleccionados están vinculados e impulsan la alineación y una mayor contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible apropiados, los objetivos del Acuerdo de París y otros marcos internacionales, nacionales o regionales relevantes.

Puede basarse en los elementos de contexto de la sección 2.1.

Respuesta

En el Punto 2.1 se presentaron las áreas de impacto y los indicadores. Se presentan los valores de línea base (2021) y los objetivos a 2025..

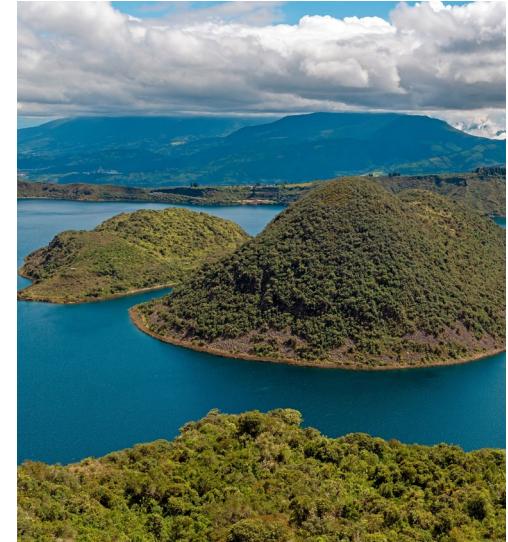
Meta	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2025	
		Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2025	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2025 vs. 2021,
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo a los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	124.9	338%
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	83.0	132.5	60%

Cifras en USD millones

Banco Bolivariano busca alcanzar los objetivos con la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad, especialmente con el involucramiento de las áreas comerciales.

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca
responsable



⁷ Los objetivos operativos (relativos, por ejemplo, al consumo de agua en edificios de oficinas, la igualdad de género en el consejo de administración del banco o las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con los viajes de negocios) no entran en el ámbito de aplicación del PRB.

⁸ Usted El Banco debe considerar los principales desafíos y prioridades en términos de desarrollo sostenible en su país principal/de funcionamiento con el fin de fijar objetivos. Estos se pueden encontrar en los Planes y estrategias nacionales de desarrollo, objetivos internacionales como los ODS o el Acuerdo Climático de París, y marcos regionales. La alineación significa que debe haber un vínculo claro entre las metas del banco y estos marcos y prioridades, por lo tanto, mostrar cómo la meta apoya e impulsa las contribuciones a los objetivos nacionales y mundiales.

b) Línea de base: ¿Ha determinado una línea de base para los indicadores seleccionados y ha evaluado el nivel actual de alineación? Sírvase indicar los indicadores utilizados, así como el año de la base de referencia.

Puede basarse en la medición del rendimiento realizada en 2.1 para determinar la línea de base para su objetivo.

Se ha desarrollado un paquete de indicadores para la mitigación del cambio climático y la salud e inclusión financiera para guiar y apoyar a los bancos en su viaje de establecimiento e implementación de objetivos. La descripción general de los indicadores puede consultarse en el anexo de esta plantilla.

Si su banco ha priorizado la mitigación del clima y / o la salud financiera y la inclusión como (una de) sus áreas de impacto más significativas, se recomienda encarecidamente informar sobre los indicadores en el Anexo, utilizando una tabla general como la siguiente que incluye el área de impacto, todos los indicadores relevantes y los códigos de indicadores correspondientes:

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Mitigación del cambio climático		

Área de impacto	Código indicador	Respuesta
Salud e inclusión financiera		

En caso de que haya identificado otros indicadores y/o adicionales como relevantes para determinar la línea de base y evaluar el nivel de alineación hacia los objetivos impulsados por el impacto, indíquelos.

Respuesta

Para los indicadores señalados arriba en el inciso a), se presenta el valor 2021 (año base).

Meta	Línea Base 2021
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales	28.5
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes	83.0

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca responsable

Cifras en USD millones

Se considera como línea base el año fiscal 2021, en el que fueron fijados los objetivos luego de la suscripción de los Principios de Banca Responsable y la realización del mapeo de las áreas de impacto potencial.

c) **Objetivos SMART (incluidos los indicadores de rendimiento (KPI⁹) .key:** Indique los objetivos para su primera y segunda área de impacto más significativo, si ya existen (así como otras áreas de impacto, si existen). ¿Qué KPI está utilizando para monitorear el progreso hacia el logro del objetivo? Por favor, divulgar.

Respuesta

Banco Bolivariano establece metas anuales para los objetivos.

Además, monitorea el grado de avance anual respecto a los objetivos. Este es el detalle al cierre de 2023:

Meta	Línea Base 2021 (Saldo Real en Valor Absoluto)	Meta 2023		Resultado Real 2023		Porcentaje de Cumplimiento – Meta 2025
		Saldo Proyectado (en Valor Absoluto) 2023	Porcentaje de Crecimiento Proyectado 2023 vs. 2021	Saldo Real (en Valor Absoluto) 2023	Porcentaje de Crecimiento Real 2023 vs. 2021	
1. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Verdes y créditos a clientes que tengan certificaciones ambientales de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	28.5	73.9	159%	101.9	257%	81%
2. Hasta el año 2025, incrementar anualmente el saldo de Créditos Productivos colocados en Pymes de acuerdo con los siguientes indicadores (absolutos y porcentuales):	83.0	110.5	33%	101.8	23%	77%

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca
responsable

Cifras en USD millones

⁹ Indicadores elegidos por el Banco con el fin de monitorear el progreso hacia las metas.

d) Plan de acción: ¿qué acciones que incluyen hitos ha definido para cumplir con los objetivos establecidos? Sírvase describir.

Demuestre también que su banco ha analizado y reconocido impactos indirectos significativos (potenciales) de los objetivos establecidos dentro del área de impacto o en otras áreas de impacto y que ha establecido acciones relevantes para evitar, mitigar o compensar posibles impactos negativos.

Respuesta

Los objetivos y las metas (entendidas como el valor cuantitativo fijado para los indicadores específicos con los que se están midiendo los objetivos), se están materializando gracias a una serie de iniciativas que involucran a diferentes áreas, especialmente relativas a la acción comercial enfocada.

Estas iniciativas forman parte de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-25, que evoluciona y puede ir incluyendo otras iniciativas, a medida que resulte necesario.

El proceso de elaboración de los mapas de riesgos ha sido participativo; de igual manera se trabajó en la elaboración de la Estrategia de Sostenibilidad.

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca
responsable

Resumen de la autoevaluación:

¿Cuál de los siguientes componentes del establecimiento de objetivos en línea con los requisitos de PRB ha completado su banco o está actualmente en un proceso de evaluación para su ...

	...Primera área de mayor impacto:... (por favor nombrela)	.. Segunda área de mayor impacto:... (por favor nombrela)	(Si está estableciendo objetivos en más áreas de impacto)... su(s) tercera(s) área(s) de impacto:... (por favor nombrela)
Alineación	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Referencia	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No
Plan de acción	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input checked="" type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> En curso <input type="checkbox"/> No

2.3 Implementación y monitoreo de objetivos (Paso clave 2)

Para cada objetivo por separado:

Demuestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

Informe sobre el progreso de su banco desde el último informe hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto en el que resultó su progreso, utilizando los indicadores y KPI para monitorear el progreso que ha definido en 2.2.

O, en caso de cambios en los planes de implementación (relevantes solo para el 2º informe y los siguientes): describa los cambios potenciales (cambios en las áreas de impacto prioritarias, cambios en los indicadores, aceleración/revisión de los objetivos, introducción de nuevos hitos o revisiones de los planes de acción) y explique por qué esos cambios se han vuelto necesarios.

Respuesta

En el presente informe damos cuenta del avance en cada objetivo respecto de las metas anteriores y las nuevas planteadas, ver inciso c) del punto 2.2.

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia:
Enfoque de banca responsable

Principio 3: Clientes



Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y nuestros clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

3.1 Compromiso con el cliente

¿Tiene su banco una política o un proceso de compromiso con los clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles?¹⁰

Sí En curso No

¿Tiene su banco una política para los sectores en los que ha identificado los mayores impactos negativos (potenciales)?

Sí En curso No

Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y clientes para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles). Debe incluir información sobre las políticas pertinentes, las acciones planificadas / implementadas para apoyar la transición de los clientes, los indicadores seleccionados sobre la participación del cliente y, cuando sea posible, los impactos logrados.¹¹

Esto debe basarse en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y los planes de acción establecidos por el banco y estar en consonancia con ellos (véase P2).

Respuesta

Para impulsar las mejores prácticas ambientales y sociales en los clientes, junto con los productos especializados (ej.: crédito verde, bono azul), Banco Bolivariano dispone del SARAS. El SARAS se guía por la Política de Riesgos Ambientales y Sociales.

También se encuentran los productos con propósito verde (créditos), el bono azul y los productos de inclusión financiera.

Durante el año 2023 se trabajó además en el desarrollo de la Política de Sostenibilidad (con enfoque ASG, de mercado).

Enlaces y referencias

Evaluación ambiental y social de riesgos

¹⁰ Un proceso de compromiso con el cliente es un proceso de apoyo a los clientes hacia la transición de sus modelos de negocio en línea con los objetivos de sostenibilidad acompañándolos estratégicamente a través de una variedad de canales de relación con los clientes.

¹¹ Las actividades económicas sostenibles promueven la transición hacia una economía baja en carbono, más eficiente en el uso de los recursos y sostenible.

3.2 Oportunidades de negocio

Describa qué oportunidades estratégicas de negocio en relación con el aumento de los impactos positivos y la reducción de los impactos negativos ha identificado su banco y / o cómo ha trabajado en estos en el período del informe. Proporcione información sobre productos y servicios existentes, información sobre productos sostenibles desarrollados en términos de valor (USD o moneda local) y / o como porcentaje de su cartera, y en qué ODS o áreas de impacto se esfuerza por tener un impacto positivo (por ejemplo, hipotecas verdes – clima, bonos sociales – inclusión financiera, etc.).

Respuesta

El banco dispone de una serie de productos conectados con los objetivos planteados para los Principios de Banca Responsable:

Objetivo 1: incluye los créditos verdes. Estos se diferencian en:

Credimax Crédito Verde: para personas naturales, destinado a financiar la compra de equipos que utilizan sistemas modernos y eficientes para el ahorro en consumo de energía eléctrica en hogares.

Crediplus Crédito Verde: que ayuda a las empresas a financiar la compra de equipos y tecnologías eficientes, que permitan reducir los impactos ambientales y mejorar sus costos de producción.

En el informe se presentan los datos de número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año. Esto permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen.

Por otra parte, el **Objetivo 2** corresponde al crédito productivo, pero específicamente al colocado en pymes, esto por el mayor impacto social que se genera; las pymes son clave en la generación de empleo y oportunidades de desarrollo socioeconómico en el territorio.

En el informe se presentan los datos de número de operaciones, crédito entregado y saldo a cierre de año. Esto permite dimensionar la oportunidad de negocio que suponen.

Adicionalmente, el banco cuenta con productos de inclusión financiera en tanto atienden brechas de sectores de la población como las mujeres, niños y jóvenes. Se encuentran productos de ahorro y también de crédito (educativo y de consumo mujer).

Enlaces y referencias

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios ambientales

Resultados económicos: evolución de los productos de crédito

Desarrollo sostenible desde el cliente: Productos con criterios sociales

Principio 4: Partes interesadas



Consultaremos, involucraremos y asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la sociedad.

4.1 Identificación y consulta de las partes interesadas

¿Tiene su banco un proceso para identificar y consultar, involucrar, colaborar y asociarse regularmente con las partes interesadas (o grupos de partes interesadas) que ha identificado como relevantes en relación con el análisis de impacto y el proceso de establecimiento de objetivos? ¹²

- Sí En curso No

Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) ha identificado, consultado, comprometido, colaborado o asociado con el fin de implementar los Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una visión general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes, qué problemas se abordaron / resultados alcanzados y cómo contribuyeron al proceso de planificación de acciones.

Respuesta

Como parte de la operación del banco, se mantiene contacto regular con los diferentes grupos de interés, mediante múltiples canales y con las responsabilidades repartidas entre las diferentes áreas de la institución.

Adicionalmente, para la identificación de las áreas de impacto del portafolio, Banco Bolivariano trabajó estrechamente con los equipos de negocio para disponer de los datos de distribución del crédito productivo por sectores de actividad económica, y del crédito a personas por el nivel socioeconómico de las mismas.

Como parte del proceso de materialidad, en que se evaluaron todos los roles del banco (como proveedor de productos y servicios financieros, empleador, cliente) se realizaron consultas a un conjunto de grupos de interés prioritarios: colaboradores, accionistas, proveedores, clientes empresariales (de manera directa), clientes en su conjunto (por medio de los responsables de los diferentes negocios) y autoridad (a través de los responsables en el banco de la relación).

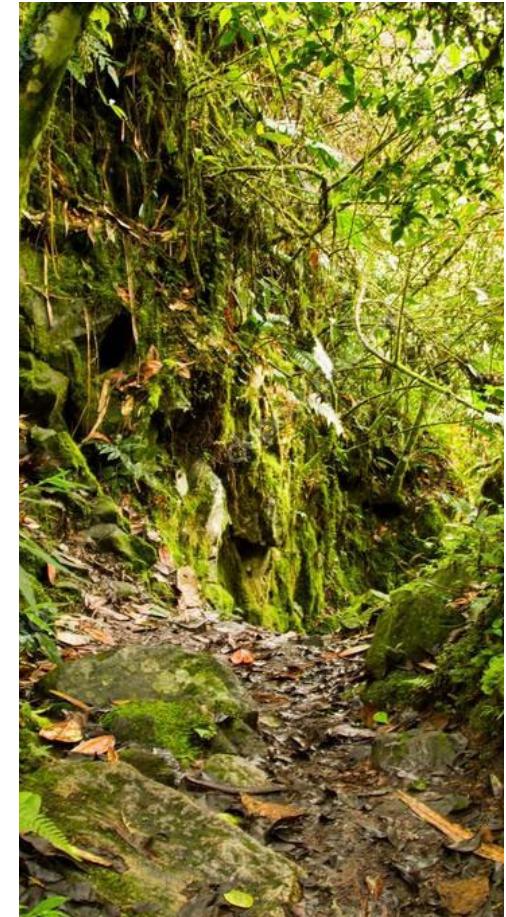
El ejercicio de los mapas de impacto y el de materialidad sirvieron de base para la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad 2023-2025.

Enlaces y referencias

Anexo I: Relacionamiento con grupos de interés

Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

Anexo I: Análisis de materialidad



¹² Como reguladores, inversionistas, gobiernos, proveedores, clientes y clientes, academia, instituciones de la sociedad civil, comunidades, representantes de población indígena y organizaciones sin fines de lucro

Principio 5: Gobernanza y cultura



Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1 Estructura de gobernanza para la aplicación de los Principios

¿Tiene su banco un sistema de gobierno que incorpore el PRB?

Sí En curso No

Describa las estructuras, políticas y procedimientos de gobernanza pertinentes que su banco ha establecido/tiene previsto poner en marcha para gestionar los impactos positivos y negativos (potenciales) significativos y apoyar la aplicación efectiva de los Principios. Esto incluye información sobre

- Qué comité tiene la responsabilidad sobre la estrategia de sostenibilidad, así como la aprobación y el seguimiento de los objetivos (incluida la información sobre el nivel más alto de gobernanza al que está sujeto el PRB),
- Detalles sobre el presidente del comité y el proceso y la frecuencia para que la junta supervise la implementación del PRB (incluidas las medidas correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados), así como
- Prácticas de remuneración vinculadas a objetivos de sostenibilidad.

Respuesta

El sistema de gobierno creado para la implementación de los Principios de Banca Responsable es el mismo encargado del conjunto de la Estrategia de Sostenibilidad. El banco dispone para ello de un grupo de trabajo, del que participan los representantes de las diferentes áreas que tienen iniciativas en la Estrategia.

El líder del equipo de sostenibilidad de la institución funge como coordinador del grupo de trabajo, y es asimismo quien reporta a la Vicepresidencia Ejecutiva.

Los avances en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad y, por tanto, en la adopción de los Principios de Banca Responsable, son presentados por la Vicepresidencia Ejecutiva al Directorio a través del Informe Anual de Accionistas.

Por otra parte, en la colocación de los créditos asociados a los objetivos de los PBR (créditos verdes para personas y empresas, y productivo para pymes) participa el equipo de riesgos, que eleva sus disposiciones al Comité de Crédito.

Enlaces y referencias

Perfil y Estrategia: Integración de factores ASG

5.2 Promover una cultura de banca responsable:

Describa las iniciativas y medidas de su banco para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados (por ejemplo, desarrollo de capacidades, aprendizaje electrónico, capacitaciones de sostenibilidad para roles orientados al cliente, inclusión en estructuras de remuneración y gestión del desempeño y comunicación de liderazgo, entre otros).

Respuesta

Los colaboradores han participado del análisis de materialidad, así como los equipos de negocios en el desarrollo de los mapas de impacto del portafolio.

Adicionalmente, en la construcción de la Estrategia de Sostenibilidad, también participaron los colaboradores organizados en sus equipos, tanto en la identificación de las iniciativas existentes como en la construcción de las nuevas que se ha planteado la institución.

Para extender la cultura de sostenibilidad más allá de los ejecutivos, en las áreas relacionadas con la Estrategia de Sostenibilidad, se difundió la misma una vez aprobada. En estas sesiones más amplias, con los colaboradores, también se fue presentando el informe de sostenibilidad con el balance del desempeño en 2021.

Durante 2023 se ha brindado formación especializada en la gestión integrada de aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) a los equipos comerciales en el contexto del SARAS, los créditos verdes y el bono azul como alternativas de captación y colocación de financiamiento sostenible. Se difundió, además, el propósito organizacional de Banco Bolivariano con la totalidad de colaboradores.

5.3 Políticas y procesos de diligencia debida

¿Su banco cuenta con políticas que abordan los riesgos ambientales y sociales dentro de su cartera? Sírvase describir.¹³

Describa qué procesos de diligencia debida ha instalado su banco para identificar y gestionar los riesgos ambientales y sociales asociados con su cartera. Esto puede incluir aspectos tales como la identificación de riesgos significativos / sobresalientes, la mitigación de riesgos ambientales y sociales y la definición de planes de acción, el monitoreo y la presentación de informes sobre los riesgos y cualquier mecanismo de quejas existente, así como las estructuras de gobernanza que tiene establecidas para supervisar estos riesgos.

Respuesta

El banco dispone de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) que permite identificar, evaluar, gestionar y monitorear los posibles riesgos ambientales y sociales de las actividades que se financian.

El sistema evalúa los parámetros establecidos por la IFC a través de sus ocho normas de desempeño, además de otras series de lineamientos complementarios.

El proceso lo realiza el equipo de riesgos y el resultado se presenta al Comité de Crédito.

En el informe se da cuenta del número de debidas diligencias realizadas en el año y el valor total de crédito que suponían las operaciones evaluadas

Enlaces y referencias

IS21/22: Estrategia ASG

Resumen de la autoevaluación:

¿El CEO u otros funcionarios de C-suite tienen una supervisión regular sobre la implementación de los Principios a través del sistema de gobierno del banco?

Sí No

¿El sistema de gobernanza implica estructuras para supervisar la implementación del PRB (por ejemplo, incluido el análisis de impacto y el establecimiento de objetivos, acciones para lograr estos objetivos y procesos de acción correctiva en caso de que no se alcancen los objetivos / hitos o se detecten impactos inesperados)?

Sí No

¿Tiene su banco medidas para promover una cultura de sostenibilidad entre los empleados (como se describe en 5.2)?

Sí En curso No

¹³ Ejemplos aplicables de tipos de políticas son: políticas de exclusión para ciertos sectores o actividades; políticas de deforestación cero; políticas de tolerancia cero; políticas relacionadas con el género; políticas de debida diligencia social; políticas de participación de las partes interesadas; políticas de denunciantes, etc., o las directrices nacionales aplicables relacionadas con los riesgos sociales.

Principio 6: Transparencia y rendición de cuentas



Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1 Seguro

¿Esta información divulgada públicamente sobre sus compromisos de PRB ha sido asegurada por un asegurador independiente?

- Sí En curso No

Si procede, incluya el enlace o la descripción de la declaración de fiabilidad.

Respuesta

Atendiendo los requerimientos establecidos por UNEP FI para las instituciones firmantes de los PBR, se ha realizado la verificación externa de la aplicación del Principio 2 y parte del Principio 5 en el cuarto informe de avance.

6.2 Presentación de informes sobre otros marcos

¿Su banco divulga información sobre sostenibilidad en alguno de los estándares y marcos enumerados a continuación?

- GRI SASB CDP Normas NIIF de Divulgación de Sostenibilidad TCFD Otra cosa:...

Respuesta

El banco utiliza en su informe de sostenibilidad los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB).

De esa manera atiende la materialidad de impacto (con los estándares GRI relacionados) y la materialidad financiera con los parámetros de los tópicos establecidos por SASB para las industrias del sector financiero en que opera – bancos comerciales, financiamiento de consumo y financiamiento de hipotecas.

A partir del próximo informe ya se utilizarán las Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD).

6.3 Perspectiva

¿Cuáles son los próximos pasos que su banco emprenderá en el próximo período de informe de 12 meses (en particular en el análisis de impacto, el establecimiento de objetivos y la estructura de gobernanza para implementar el PRB)? Sírvase describir brevemente.^{14 15}

Respuesta

- Análisis de los riesgos de cambio climático del portafolio de crédito.
- Calcular las emisiones de GEI del portafolio de crédito.
- Profundizar en el financiamiento de créditos verdes y a clientes con certificaciones ambientales, gracias a recursos que puedan ser captados con bonos temáticos.
- Refuerzo de la cultura de sostenibilidad y banca responsable en los colaboradores.

Enlaces y referencias

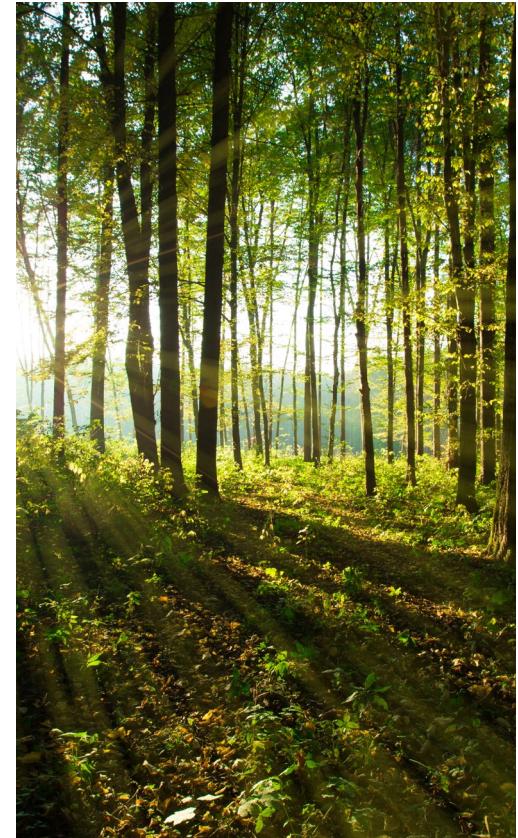
Carta de verificación externa

Enlaces y referencias

Cómo leer el reporte (introducción al informe)

Enlaces y referencias

Enfoque de banca responsable



¹⁴ Para Ejemplo que describe planes para aumentar el alcance mediante la inclusión de áreas que aún no se han cubierto, o pasos planificados en términos de composición de la cartera, contexto y medición del rendimiento

¹⁵ Para Ejemplo que describe planes para la medición de referencia, el desarrollo de objetivos para (más) áreas de impacto, el establecimiento de objetivos intermedios, el desarrollo de planes de acción, etc.

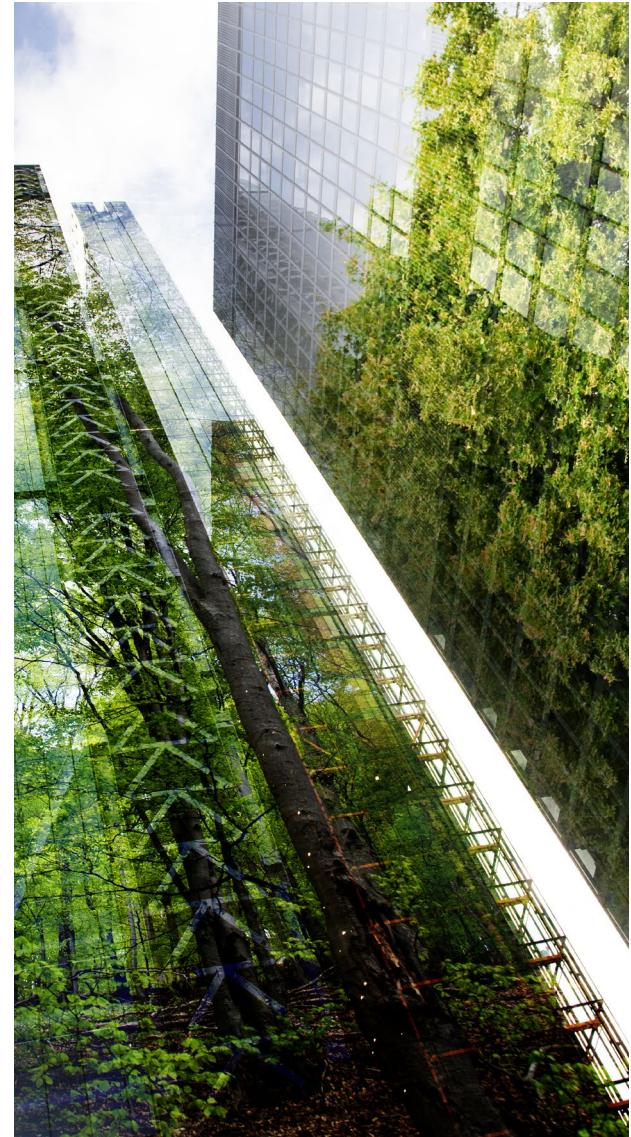
6.4 Desafíos

Aquí hay una breve sección para conocer los desafíos que su banco posiblemente enfrenta con respecto a la implementación de los Principios de Banca Responsable. Sus comentarios serán útiles para contextualizar el progreso colectivo de los bancos signatarios del PRB.

¿Qué retos ha priorizado abordar a la hora de implementar los Principios de Banca Responsable? Elija lo que considera que son los tres principales desafíos que su banco ha priorizado abordar en los últimos 12 meses (pregunta opcional). Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Incorporación de la supervisión del PRB en la gobernanza | <input type="checkbox"/> Compromiso con el cliente |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ganar o mantener el impulso en el banco | <input type="checkbox"/> Participación de las partes interesadas |
| <input type="checkbox"/> Cómo empezar: por dónde empezar y en qué centrarse al principio | <input type="checkbox"/> Disponibilidad de datos |
| <input type="checkbox"/> Realización de un análisis de impacto | <input type="checkbox"/> Calidad de los datos |
| <input type="checkbox"/> Evaluación de los impactos ambientales y sociales negativos | <input type="checkbox"/> Acceso a los recursos |
| <input type="checkbox"/> Elegir la(s) metodología(s) de medición del rendimiento adecuada(s) | <input type="checkbox"/> Informes |
| <input type="checkbox"/> Establecimiento de objetivos | <input type="checkbox"/> Aseguramiento |
| <input type="checkbox"/> Otra cosa... | <input type="checkbox"/> Priorizar acciones internamente |

Si lo desea, puede explicar los desafíos y cómo los está abordando:



Carta de Verificación



DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN LIMITADA INDEPENDIENTE

Otorgado a

BANCO BOLIVARIANO C.A.

Dirección: Oficina Principal: Junín 200 y Panamá.
Guayaquil - Ecuador

Bureau Veritas Ecuador S.A., Organismo de Verificación independiente de tercera parte, declara que la organización mencionada ha sido verificada y se muestra acorde con los requisitos especificados en:

PRINCIPIOS PARA LA BANCA RESPONSABLE

Publicado por UNEP FI en septiembre 2019

SERVICIOS DE BANCA

Fecha de Verificación: 2024-06-10 a 2024-06-13

Período de Verificación: 2023-01-01 a 2023-12-31

Nivel de Aseguramiento: Limitado

Verificador Líder: Juan Carlos Cerón

Modalidad de Verificación: Remota

Declaración No. EC-DV-2024-002 Versión No. 1 Fecha de emisión: 17-Junio-2024

A handwritten signature in black ink that reads "Isabel Muñoz R." It is written in a cursive script and is positioned above a horizontal line.

Bureau Veritas Ecuador S.A.

Dirección del Organismo de Verificación: Bureau Veritas Ecuador S.A., Av. Checoslovaca E9-95 y Sulza, Edificio Eveliza Plaza, Piso 8, Of. 802, Quito-Ecuador

Información adicional de la Declaración se muestra en las siguientes páginas.
Se pueden obtener más aclaraciones sobre el alcance de esta declaración y la aplicabilidad de los requisitos de la norma/método en referencia consultando a la organización. Para verificar esta validez de la declaración, llame al: 593 - 2 227 3190.

ANEXO IV:

DATOS DE PERÍODOS PREVIOS

Experiencia de Equipo

Demografía

	Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo - 2021						Mujeres %	
	<30 años		30-50 años		>50 años			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Ejecutivos			1		4	6	45.50%	
Gerentes			18	16	18	8	60.0%	
Mandos medios	5	1	111	62	27	15	64.70%	
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	29	55	141	131	4	7	47.40%	
Asistentes y auxiliares	288	212	186	140	6	27	55.90%	
Total	322	268	457	349	59	63	55.20%	

	Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo - 2022						Mujeres %	
	<30 años		30-50 años		>50 años			
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres		
Ejecutivos			1		4	6	45.50%	
Gerentes			15	15	21	10	59.00%	
Mandos medios	2		111	65	30	16	63.80%	
Analistas, Ejecutivos y Oficiales	42	49	146	138	5	7	49.90%	
Asistentes y auxiliares	275	229	192	123	8	26	55.70%	
Total	319	278	465	341	68	65	55.50%	

Capacitación y desarrollo de carrera

Desglose de colaboradores capacitados por categoría profesional y sexo - 2021							
Colaboradores capacitados	Nº de asistentes	Hombres	%	Mujeres	%	No. total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos	8	3	38.00%	5	63.00%	141	18
Gerentes	61	25	41.00%	36	59.00%	3751	61
Mandos medios	230	81	35.00%	149	65.00%	11331	49
Analistas, ejecutivos y oficiales	338	185	55.00%	153	45.00%	4410	13
Asistentes y auxiliares	813	348	43.00%	465	57.00%	8943	11
Total	1450	44.00%		56.00%		28576	20

Desglose de colaboradores capacitados por categoría profesional y sexo - 2022							
Colaboradores capacitados	Nº de asistentes	Hombres	%	Mujeres	%	No. total de horas	Cantidad de horas/participante
Ejecutivos	10	6	60.00%	4	40.00%	316	32
Gerentes	63	25	40.00%	38	60.00%	3913	62
Mandos medios	224	81	36.00%	143	64.00%	9949	44
Analistas, ejecutivos y oficiales	383	192	50.00%	191	50.00%	10529	27
Asistentes y auxiliares	850	376	44.00%	474	56.00%	9763	11
Total	1530	44.00%		56.00%		34471	23

ANEXO V: ÍNDICE CONTENIDOS GRI

Estándares GRI Universales

Sección	Contenido	Descripción	Omisión	Página
GRI 1: Fundamentos 2021	Se aplica de manera transversal a lo largo del informe.			
GRI 2: Contenidos Generales 2021				
La organización y sus prácticas de reporte	GRI 2-1	Detalles de la organización		12
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		8
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		8
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		8, 35
	GRI 2-5	Verificación externa		8
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		12
	GRI 2-7	Empleados		112
	GRI 2-8	Trabajadores que no son empleados		112
Gobernanza	GRI 2-9	Estructura y composición de la gobernanza		37
	GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		37
	GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno		37
	GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		37
	GRI 2-13	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		37
	GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		8
	GRI 2-15	Conflictos de interés		37
Gobernanza	GRI 2-16	Comunicación de preocupaciones críticas	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
	GRI 2-17	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		37
	GRI 2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		37
	GRI 2-19	Políticas de remuneración		37
Gobernanza	GRI 2-20	Proceso para determinar la remuneración		37
	GRI 2-21	Ratio de compensación total anual	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
	GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		4
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-23	Compromiso de política		21
	GRI 2-24	Incorporación de compromisos de política		21
	GRI 2-25	Procesos para remediar impactos negativos		78
	GRI 2-26	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		78
	GRI 2-27	Cumplimiento de leyes y reglamentos		78
	GRI 2-28	Asociaciones de las que se participa		154
	GRI 2-29	Enfoque para la participación de las partes interesadas		154
Compromiso con los grupos de interés	GRI 2-30	Acuerdos de negociación colectiva		112
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		160
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		160
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Se responde a lo largo del informe, ver siguiente tabla.	

ANEXO VI: ÍNDICE DE PARÁMETROS SASB

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021 Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	3-3	Gestión de temas materiales		93, 136, 138
		FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		136, 138
		FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajadas por tipo.		93
		FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		138
		FS15	Políticas para el diseño y venta justa de productos y servicios financieros.	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
Servicio al Cliente	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI 416: Salud y seguridad de usuarios 2016	3-3	Gestión de temas materiales		78, 93
		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		93
		416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		78
Transformación Digital	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		107
Innovación en productos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		15
Ciberseguridad	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		53, 87
Prácticas de Venta	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	3-3	Gestión de temas materiales		93, 78
		417-1	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos		93
		417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		78
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		78
Desempeño económico	GRI 3: Temas materiales 2021 GRI 201: Desempeño económico 2016	3-3	Gestión de temas materiales		68, 75
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido		75
		201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No disponible, el banco se encuentra trabajando en ello para el siguiente informe.	NA
		201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		75
		FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector		68

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Cumplimiento Regulatorio	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales 2021		78
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		87
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		87
Posicionamiento de Marca	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		15, 93
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		134, 136
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		134
		FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		134
		FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones.		134
		FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.		134
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.		134
		FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio ambiental específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		136
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.		134
		FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.		136
		FS11	Porcentaje de activos sujetos a evaluación de riesgos sociales y/o ambientales.	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
		FS12	Política(s) de votación aplicada(s) a temas ambientales o sociales para acciones sobre las cuales la organización informante tiene el derecho de voto o asesora sobre el voto.	No disponible. Aún no se cuenta con dicha política.	NA
Gestión de Riesgos de Cambio Climático	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		53, 134

Temas Materiales	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
Ética y anticorrupción	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		78
		205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		78
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		78
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		78
	GRI 206: Competencia desleal 2021	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		78
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas		78
Atracción y retención de colaboradores	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		112, 115, 116, 122
		401-1	Número de contrataciones y rotación de empleados		112
	GRI 401: Empleo 2016	401-2	Beneficios provistos a empleados de tiempo completo que no son otorgados a empleados temporales o de medio tiempo		115, 122
		401-3	Permiso parental		115
		404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral		116
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016		Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales		116
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		37, 112, 115
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad		37, 112
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		115
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		115
Educación Financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		128
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		128

- De manera complementaria a la materialidad se incluyen los siguientes **contenidos GRI relacionados con energía, emisiones GEI y salud ocupacional**:

Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omisión	Página/s
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización		148
	302-3	Intensidad energética		148
	302-4	Reducción del consumo energético		148
GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)		148
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		148
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI		148
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI		148
	403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		122
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
	403-3	Servicios de salud en el trabajo		122
	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		122
	403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		122
	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		122
	403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	No disponible, se está trabajando para poder incluirlo en el siguiente informe.	NA
	403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		122
	403-9	Accidentes relacionados con las operaciones de la empresa		122
	403-10	Enfermedades relacionadas con las operaciones de la empresa		122

Índice de parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento al consumo 2023	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente		87
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados		87
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes		87
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		87
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	No disponible.	NA
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.	NA
	Parámetro de actividad	FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	Disponible de manera pública: https://www.bolivariano.com/informacion-institucional/transparencia-de-la-information	NA
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	No disponible.	NA
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		87
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito		66
	Parámetro de actividad	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito		66

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Banca comercial 2023	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados		87
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		87
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobre salientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad		138, 140
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad	No disponible.	NA
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados	No disponible.	NA
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos		128
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		134
	Financiación de las emisiones	FN-CB-410b.1	Emisiones financieras brutas absolutas, desglosadas por (1) Alcance 1 (2) Alcance 2 (3) Alcance 3	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.2	Exposición bruta de cada sector industrial por clase de activos	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluido en el cálculo de las emisiones financieras	No disponible.	NA
		FN-CB-410b.4	Descripción de la metodología utilizada para calcular las emisiones financieras	No disponible.	NA
ANEXOS	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras		78
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		78
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No aplica, Banco Bolivariano no es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	NA
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	No aplica, Banco Bolivariano no es una institución de riesgo sistémico internacional o local.	NA
	Banca comercial 2023	Parámetro de actividad FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		66
		Parámetro de actividad FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		68

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Omisión/Detalle respuesta	Página/s
Financiamiento hipotecario 2023	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	"(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660"	No disponible.	NA
		FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones hipotecarias residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias, y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	NA
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos		78
		FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los préstamos	No disponible.	NA
	Préstamos descriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor, y (3) promedio ponderado del rango préstamo-valor (LTV) de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) otros prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	NA
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos discriminatorios	No disponible.	NA
		FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para asegurar que no se formen hipotecas discriminatorias	La evaluación para crédito vivienda está sometida a los mismos lineamientos éticos que el resto de productos, y basa en indicadores técnicos.	NA
	Riesgos ambientales para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos hipotecarios en zona de inundación de 100 años	No disponible.	NA
		FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida total dada por incumplimiento atribuible al préstamo hipotecario y morosidad debido a condiciones meteorológicas como catástrofes naturales, por región geográfica	No disponible.	NA
		FN-MF-450a.3	Descripción de como son incorporados los riesgos de cambio climático u otros riesgos ambientales en la originación y modificación de hipotecas		134
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial		68
	Parámetro de actividad	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	No aplica, Banco Bolivariano no adquiere cartera hipotecaria de otras entidades.	NA



Banco Bolivariano

El Banco con Visión

Los datos incluidos en este informe
fueron revisados y aprobados por:

- Vallarino Marcos Vicente José Presidente Ejecutivo
Salazar Arrarte María Del Rocío Vicepresidente Ejecutivo

Arcia Marcano Kyra Oscarina
Coronel de Lemos Eduardo
Crespo Bayona Andrés Patricio
Cunto Icaza María del Rosario
Marquez de la Plata Cuesta Aldo Xavier
Medina Serrano José Alberto
Molina Flores Gustavo Andrés
Romero Puga Pamela Gisela

Gerente de Innovación y Mercadeo
Gerente Banca de Personas y Medios de Pagos
Gerente Comercialización Banca Empresa
Gerente de Operaciones Centrales
Gerente Legal
Gerente Finanzas
Gerente de Tecnología
Gerente de Riesgos Integrales

AUDITORÍA

Guerra Ramirez Leoncio Flavio
Orozco Rivadeneira Eloísa del Rocío

Auditor Interno
Analista Senior Auditoría

COMERCIALIZACIÓN/BANCA EMPRESA

Frixone Cetinic Mario Fernando
Rios Michaud Carola Soledad
Guerrero Vintimilla Mirian Cecilia

Gerente Sucursal Quito
Gerente Sucursal Cuenca
Gerente Regional Banca de Personas Sucursales

COMERCIALIZACIÓN BANCA PERSONAS

Herrera Ochoa María De Lourdes
Moran Cruz Julio Cesar
Ortiz Murillo Karen Paola

Gerente de Banca Pyme
Analista Senior Comercialización Banca de Personas
Subgerente de Planificación Comercial Banca de Personas

DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Amador Jiménez Mirna Katsy
Becerra Estrella Julio César
Decker Mantilla María de Lourdes
Hidalgo Flores Sandra Eunice
Lozano Farfán Lidia Jacqueline
Muñoz González Noralma Solange
Orna Armijos Gustavo Fernando
Ortiz Alvarado Carolyn Julissa
Taibot Aguilar Islandia Matilde
Velásquez León José Maicol

Jefe de Capacitación
Subgerente de Mantenimiento y Reparaciones
Gerente de Cultura y Talento
Gerente Desarrollo Humano
Subgerente Administración y Pagos
Gerente Unidad Administrativa
Gerente de Seguridad
Analista Senior Cultura y Talento
Jefe de Servicios del Personal
Jefe de Seguridad Electrónica

FINANZAS

Arrata Puente Francisco José
Bautista Altamirano Jadira Aurora
Guzmán Ramírez María Fernanda
Man-Hing López Connie Marlene
Nevárez Grimmer Andrés Roberto
Tutivén Benavides Hannya Victoria

Subgerente Relaciones Internacionales
Gerente de Contabilidad
Jefe Planificación Financiera
Gerente Tesorería y Relaciones Internacionales
Gerente Planificación Financiera
Analista Senior Planificación Financiera

INNOVACIÓN Y MERCADEO

Armijos Estrada Karina Gioconda
Carrera Delgado Allison Del Rocio
Carrillo Ortega María Isabel
Centeno Yépez María Fernanda
González Carrión Daniela Sofía
Guerrero Jalón Carlos Xavier
Haro Vela Jorge
López Tamayo Aura Pilar
Rendon Ortiz María Azucena
Romero Morán Ronald Daniel
Salvador Velasco Joel
Ullauri Merizalde Janneth Sofía
Zepeda Franco Denisse Patricia

Gerente de Canales Físicos
Analista de Comunicación
Gerente de Productos y Canales Virtuales/Empresas
Subgerente Productos Personas
Social Media Manager
Analista Senior Customer Experience
Jefe Post Venta Productos Especializados
Gerente de Customer Experience
Jefe Productos Empresa
Gerente de Productos y Canales Virtuales/Personas
Analista Senior Canales Físicos
Subgerente Ventas Productos Especializados
Gerente Gestión de Requerimientos y Proyectos

LEGAL Y SECRETARÍA CORPORATIVA

Sigüenza Romero Nancy Roxana

Abogado (Secretaría Corporativa)

MEDIOS DE PAGOS

Weisson Salazar María Cristina

Gerente de Mercadeo y Ventas

OPERACIONES CENTRALES

Calle Freire Raúl Benjamín
Gómez León Delia María
Riera Peralta Patricia Cecilia
Roldós Moreno Sandra Verónica
Sosa Hidalgo Gonzalo Aurelio
Tircio Esparza Byron

Subgerente Gestión Operativa
Jefe de Resolución de Reclamos
Gerente Atención al Cliente
Subgerente Prevención y Control de Fraudes Electrónicos
Subgerente Regional Guayaquil (Operaciones)
Jefe Administración de Activos y Pasivos

PRESIDENCIA EJECUTIVA

Suquitana Espinoza Rafaela Helen
Ureta Arreaga Laura Alexandra
Valenzuela Vanegas Nora Isabel
Zambrano Zambrano Pablo Víctor

Jefe de Unidad de Cumplimiento
Oficial Seguridad de la Información
Oficial de Cumplimiento
Oficial Protección de Datos

REMESAS FAMILIARES

Valverde Farfán María Gabriela

Gerente Remesas Familiares

RIESGOS INTEGRALES

Andrade Vélez Walter Enrique
Freire Pérez Jorge Fernando
García Proaño Libano Andrés
Proaño Navarrete Martha Cecilia
Vallejo Villar Roberto Rodrigo
Yamel Orejuela Sayd Alhe

Gerente de Riesgos de Negocio/Riesgo Mercado y Liquidez
Subgerente de Riesgos de Iniciación/Administración y Control
Analista Senior Riesgos del Negocio/Riesgo de Crédito - Monitoreo
Gerente de Riesgos del Negocio/Riesgo de Crédito
Jefe de Riesgos de Iniciación/Empresas
Gerente de Riesgos del Negocio/Riesgo Operativo

TECNOLOGÍA

Vera Moncada Cynthia Viviana

Asistente Senior de Tecnología

VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Burneo López Ángel Rafael
Hernández Flores Geovanna Belén
Jouvin Nugué Augusto Andrés
Lértora Torres Ivanna Alejandra
Montoya Álava Cristhian Andres
Sáenz Arias Melina Cecilia
Sagal Espinoza Mariuxi Margareth
Santos Larde Carlos José

Gerente Data & Analytics
Analista Senior Inteligencia De Negocios
Jefe de Sostenibilidad
Analista de Sostenibilidad/Reportería y Métricas
Analista Senior Inteligencia de Negocios
Analista de Sostenibilidad/Riesgos A&S
Subgerente Inteligencia de Negocios/Calidad y Eficiencia Comercial
Gerente de Sostenibilidad

CONSULTORÍA

Valora Consultores
www.valoriconsultores.com

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Hefzi Ba de la Cruz
Luis Mejía

(GRI 2-1)



www.bolivariano.com

Junín 200 y Panamá. Guayaquil-Ecuador

(+593) 4 5-50 50 50

/BancoBolivariano

/bancobolivariano

/BcoBolivariano

/bolivarianoaldia

/banco-bolivariano

2023 INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
JUNTOS NADA NOS DETIENE