

**MEMORIA DE
SOSTENIBILIDAD
2021**



**Banco de
Machala**
El Oro es nuestro respaldo

<u>CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO.....</u>	<u>4</u>
<u>CARTA DE LA DIRECTORA EJECUTIVA SUBROGANTE.....</u>	<u>6</u>
<u>PRINCIPALES CIFRAS.....</u>	<u>8</u>
<u>CÓMO LEER EL REPORTE.....</u>	<u>9</u>
<u>1. PERFIL Y PRIORIDADES ESTRATÉGICAS</u>	<u>10</u>
1.1 PERFIL	10
1.2 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS	13
<u>2. ENFOQUE EN SOSTENIBILIDAD.....</u>	<u>15</u>
2.1 PRIORIDADES	15
2.2 RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS	17
2.3 GOBERNANZA EN SOSTENIBILIDAD	19
<u>3. GOBIERNO CORPORATIVO.....</u>	<u>20</u>
REMUNERACIONES	25
<u>4. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO</u>	<u>25</u>
4.1 INTRODUCCIÓN.....	25
4.2 PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	26
4.3 CUMPLIMIENTO	27
<u>5. GESTIÓN DE RIESGOS.....</u>	<u>27</u>
5.1. PREVENCIÓN Y MONITOREO.....	27
5.2. RELACIÓN CON LA CADENA DE SUMINISTRO	27
<u>6. BANCA RESPONSABLE: IMPACTO SOCIAL Y AMBIENTAL EN EL CLIENTE.....</u>	<u>28</u>
6.1 INTRODUCCIÓN	28
6.2. ANÁLISIS DE RIESGOS SOCIALES Y AMBIENTALES EN EL CRÉDITO	33
6.3 ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN FINANCIERA	34
6.4 DESARROLLO DEL CLIENTE.....	35
<u>7. EDUCACIÓN FINANCIERA.....</u>	<u>36</u>

8. TECNOLOGÍA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE.....	38
8.1 TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y OMNICANALIDAD	38
8.2 COMUNICACIÓN RESPONSABLE	39
8.3 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	39
8.4 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	40
9. COLABORADORES.....	42
9.1 DEMOGRAFÍA	42
9.2 DIVERSIDAD.....	44
9.3 DESARROLLO DEL COLABORADOR	45
9.4 SALUD Y BIENESTAR	46
10. GESTIÓN AMBIENTAL.....	47
10.1 ENERGÍA	47
10.2 EMISIONES.....	48
11. DESEMPEÑO ECONÓMICO	50
11.1. DATOS FINANCIEROS RELEVANTES	50
10.2 DESGLOSE DE LA CAPTACIÓN Y FINANCIAMIENTO	50
11.3 DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO	52
ALIANZAS Y MEMBRESÍAS	54
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD	54
IDENTIFICACIÓN DE IMPACTOS DEL PORTAFOLIO	57
CONTRIBUCIÓN A LOS ODS	59
IMPLEMENTACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE PACTO GLOBAL	62
ANEXO III: ÍNDICES DE LOS ESTÁNDARES DE REPORTE.....	70

Carta del Presidente del Directorio

(GRI 2-22)

Estimados,

Como institución estamos al servicio de la sociedad, continuando firmes en el apoyo ante la excepcional situación vivida con la pandemia. La capacidad de recuperación del país y su economía dependerá de los esfuerzos de todos y cada uno de nosotros, brindando apoyo también al sector productivo del país. Desde el sector financiero tenemos un rol fundamental en apoyar a las empresas y familias, a través del acceso al crédito y garantizando sus depósitos. Entendemos la banca como motor de desarrollo y por ello seguimos avanzando en nuestros compromisos sociales y ambientales, desde la actividad bancaria. Creemos que la sostenibilidad marcará la competitividad de las diferentes actividades económicas en el futuro, y queremos apoyar esa evolución. La conexión que como institución tenemos con la tierra, con los emprendedores, y nuestro liderazgo en la Provincia de El Oro, son una oportunidad de mayor impacto, estamos también desarrollados en el resto del país.

Nuestra gestión se sustenta en un sólido manejo de las finanzas y la confianza de los clientes, que nos permiten anunciar excelentes resultados en 2021. La captación creció un 8.03%, con depósitos que cierre de año totalizaron \$827 MM. La posición en crédito también creció, con un saldo bruto de \$571 MM a cierre de año, un 9.13% más que en 2020.

La tecnología está cambiando la banca, y en la institución avanzamos conforme a los tiempos. Nos entrega eficiencia operacional pero también mayor cercanía con el cliente, en la forma de la disponibilidad de servicio continuo por los canales digitales. Queremos sumar y no excluir, y los canales digitales y puntos de atención en remoto serán un complemento de nuestra red de sucursales y agencias, con el fin de llegar a todos los lugares del Ecuador.

Agradecemos a nuestros colaboradores los esfuerzos este tiempo, en que operamos con un alto grado de compromiso, disponibles siempre para nuestros clientes. Resguardando su seguridad, mantenemos las principales medidas de prevención de contagio ante COVID, también para aquellos de nuestros clientes que nos visitan en las diferentes sucursales. Seguimos generando empleo, sumando colaboradores a nuestra plantilla, que ya alcanza los 810 colaboradores. Hay que destacar nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el respeto, generando oportunidades para todos. Esos esfuerzos quedan de manifiesto con una participación de mujeres del 60% en la plantilla.

Damos cuenta en el presente informe de nuestra gestión en los principales temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza). Estamos avanzando asimismo en la definición de una Estrategia a 2025, que nos permitirá reforzar esos avances, con la participación de nuestros colaboradores y el resto de nuestros grupos de interés. Como hito fundamental, en 2021 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, y estamos comprometidos con avanzar en la implementación de los 17 Principios que propugna,

en aspectos de condiciones laborales, respeto a los derechos humanos, resguardo del medio ambiente y prácticas anticorrupción.

Les invitamos a leerlo, agradeciendo su interés.

Atentamente

Esteban Quirola Figueroa

Presidente del Directorio

Carta de la Directora Ejecutiva Subrogante (GRI 2-22)

Estimados,

El Banco continúa transformándose, para servir a la sociedad y aplicando los aprendizajes que nos ha dejado la pandemia. Construimos nuestro nuevo marco de referencia, el Plan Estratégico 2022-2024, que nos llena de orgullo y responsabilidad por los avances que traerá a la institución. Con una marca reforzada, seguimos en el propósito de ofrecer soluciones financieras que contribuyan a crear oportunidades en nuestros clientes.

También en 2021 y como parte de la planificación señalada, tomó forma la institucionalización de la gestión de los aspectos ASG, ambientales, sociales y de gobernanza en el Banco. Ya veníamos trabajando en aspectos estructura de gobierno, atención a nuestros colaboradores y clientes, el desarrollo de productos con impacto social y el compromiso con una operación ambientalmente amigable, y sumamos un enfoque más completo a partir de los temas materiales que determinamos siguiendo metodologías de referencia. El siguiente hito del proceso será anunciar ya en 2022 la primera estrategia interanual de sostenibilidad.

Nuestros valores como institución la vivencia por los colaboradores, generan una cultura de respeto e integridad. Seguimos ofreciendo oportunidades, para sumarse la Banco y para crecer profesionalmente en el mismo. Las mujeres somos fundamentales en la institución, que confía en el talento sin sesgos de género. Servir de ejemplo me llena de orgullo, y espero sirva de motor para los sueños profesionales de mis compañeras.

Hay que destacar asimismo que seguimos profundizando en nuestro entendimiento y abordaje de la banca responsable, con productos que generan oportunidades de desarrollo y promueven buenas prácticas ambientales. Principalmente el sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales de crédito (SARAS) es un pilar de ello, así como la oportunidad de canalizar recursos obtenidos de la Corporación financiera Nacional (CFN) y la Corporación Financiera Internacional IFC, por sus siglas en inglés, parte del banco Mundial). Avanzar en sostenibilidad es clave para la competitividad de nuestros clientes y la resiliencia y crecimiento de sus negocios, y cuentan con nuestro apoyo. Como adherentes de los Principios de Banca responsable, coordinados por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), utilizamos el presente reporte para dar cuenta de esta gestión.

También responsables con la sociedad, es muy satisfactorio poder trasladarles los resultados de nuestra plataforma de educación financiera en línea, Banco para crecer, con la que buscamos un alcance complementario a los programas con las organizaciones sociales aliadas, generando oportunidades de empleo para contribuir a un mejor estilo de vida. La responsabilidad se extiende al medio ambiente, dando ejemplo desde nuestra propia actividad, en que monitoreamos la energía y somos carbono neutro.

Con todo ello, contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, reforzado además con nuestra adhesión a Pacto Global.

Este informe es asimismo un hito para la institución, el primero acorde a estándares internacionales de referencia, que nos sitúa entre los líderes del sector financiero en el país. Responde a la confianza de nuestros diferentes grupos de interés, la visión del equipo gerencial y el compromiso de los diferentes equipos.

Agradecemos su apoyo un nuevo año.

Atentamente

María Eugenia Navarrete O.

Directora Ejecutiva Subrogante

Principales cifras

Al 31 de diciembre de 2021

Institucionalidad e integridad	Consolidación del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad	Actualización del Código de Ética y Conducta	Actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo
Comercialización y servicio	124 puntos de atención a nivel nacional	39,723 usuarios activos de Oronet	17,123 usuarios activos de Oromóvil
Compromiso de equipo	810 colaboradores	En puestos de gerencia y subgerencia (funcionarios): 54% de mujeres	\$2,597 de inversión en capacitación a colaboradores
Desarrollo del cliente	US\$ 364.17 millones en créditos productivos (saldo a cierre 2021)	US\$4.99 millones en microcréditos (saldo a cierre 2021)	
Desempeño ambiental del cliente	Desarrollo del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS)	34 clientes formados en buenas prácticas ambientales	
Gestión ambiental propia	2,157,778 kWh consumo de electricidad (-14.5% vs 2020)	2.26 tCO ₂ eq/colaborador de intensidad de emisiones de GEI	

Cómo leer el reporte

(GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Se trata de nuestro primer informe de sostenibilidad con estándares internacionales. Integramos los estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)* con los propios de *Sustainability Accounting Standards Boards (SASB)*, como detallamos a continuación. De esta manera, avanzamos en el principio de transparencia que guía nuestra cultura como institución financiera.

Damos cuenta de los principales resultados de nuestra Institución¹ durante el ejercicio fiscal 2021 comprendido entre enero y diciembre, para los temas resultantes de nuestra materialidad.

El estudio de materialidad que realizamos en 2020 nos permitió determinar los temas críticos por el impacto de nuestra actividad (materialidad de impacto), a partir de la perspectiva de una selección de nuestros principales grupos de interés y del equipo gerencial. Este proceso nos sirve de base para aplicar los Estándares GRI.

Además, sumamos este año la materialidad financiera, utilizando los tópicos establecidos como materiales por SASB, para los sectores de su clasificación en los que operamos: Banca comercial y financiamiento al consumo. No se ha utilizado el estándar de financiamiento hipotecario por la menor contribución de este negocio al total del Banco. Considera los temas críticos para los resultados financieros y estabilidad de nuestra institución.

Dada nuestra adhesión en 2021 al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, este reporte sirve como nuestra Comunicación de Progreso (COP) sobre el avance de los 10 Principios de la iniciativa, en derechos humanos, prácticas laborales, resguardo del medio ambiente y prácticas anticorrupción.

Mediante nuestro desempeño ASG, contribuimos además a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas, e informamos de ello.

Por último, comunicamos además nuestros avances en la implementación de los Principios de Banca Responsable (PBR), coordinados desde la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI) y de los que somos signatarios desde 2019.

La información fue recopilada con la participación de diferentes áreas del Banco, atendiendo los lineamientos técnicos de los estándares señalados (GRI, SASB). Los contenidos han sido revisados por el Comité de Gobierno Corporativo y validados por el Directorio. Al ser nuestro primer reporte con estándares, no contamos aún con verificación externa.

¹ Para conocer las entidades incluidas en nuestro Informe de Sostenibilidad consulte nuestra [Memoria 2021](#).

1. Perfil y prioridades estratégicas

1.1 Perfil

(GRI 2-1, 3-3)

Reseña histórica

En 1962 iniciamos operaciones como banco comercial privado en la ciudad de Machala -al sur del Ecuador- con el firme propósito de contribuir al desarrollo de las actividades productivas de la provincia de El Oro, la mayor zona productora de banano en el país.

El esfuerzo de un grupo de empresarios locales, liderados por el doctor honoris causa don Esteban Quirola Figueroa -quien se convertiría en Presidente de nuestro Directorio-, permitieron darle a la comunidad una institución financiera que se ha convertido en un banco de alcance nacional.

En 2017, la Superintendencia de Bancos autorizó a Banco de Machala S.A. para el ejercicio de actividades financieras como banca múltiple, lo que nos ha permitido poder otorgar créditos en varios segmentos adicionales del mercado ecuatoriano.

Misión

Nos enfocamos en ofrecer productos y servicios de calidad, respaldados por procesos eficientes y tecnología de punta, mediante un equipo humano cohesionado, empoderado y con sentido de urgencia.

Visión

Ser el banco mediano más competitivo, ágil y rentable del país.

Valores

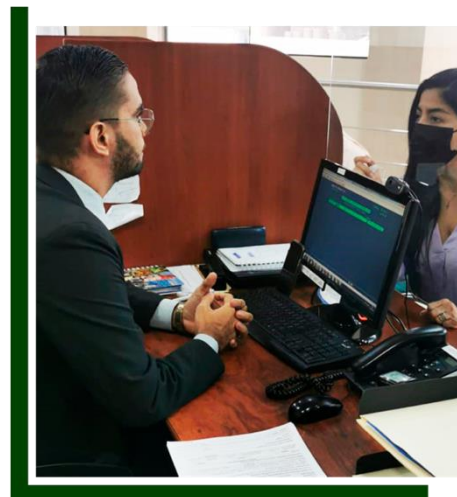
Ética: Nuestras decisiones y acciones siempre estarán enmarcados dentro del comportamiento.

Prudencia: Procederemos de forma ágil, pero siempre haciendo hincapié en hacerlo con prudencia ante los riesgos.

Capacidad de respuesta: Lucharemos por mejorar continuamente nuestra capacidad de respuesta.

Orientados a lograr resultados siempre: Estaremos orientados a lograr los resultados establecidos como objetivos.

Comunicación y trabajo en equipo: Generamos un entorno que impulse un excelente rendimiento organizacional.



Institucionalidad

Somos una sociedad anónima constituida en Ecuador, con una composición accionarial principalmente en manos de la familia fundadora (98.13%). Derivado de nuestro crecimiento, emitimos obligaciones convertibles en acciones en la Bolsa de Valores de Guayaquil.

Como institución, cumplimos cabalmente la legislación aplicable con relación a nuestra naturaleza jurídica y disponemos de un sólido gobierno corporativo, del que damos cuenta en capítulo específico.

Unidades negocio

(GRI 2-6)

Como banca múltiple o universal, ofrecemos productos de ahorro y crédito, así como un amplio abanico de servicios a personas y empresas.

Banca de Empresas

CATEGORÍA	SECTORES Y ACTIVIDADES	PRODUCTOS Y SERVICIOS
Créditos	Agricultura Comercio Construcción Logística y transporte Servicios	Credi-Camión Crédito productivo Credit-Rol
Depósitos	Agricultura Comercio Construcción Servicios	Cuenta corriente Cuenta de ahorros
Cobros y pagos	Agricultura Comercio Construcción Logística y transporte Servicios	Cobros Pagos Soft Token y OTP
Comercio exterior	Agroindustrial Comercio Construcción Logística y transporte Servicios	Cartas de crédito domésticas Cartas de crédito de importación Cartas de crédito de exportación Cobranza de importación y exportaciones Avaless Carta de crédito Stand-by
Inversiones	Agroindustrial Comercio Construcción Servicios	Depósitos a plazo BM 365 CEDA

Banca de Personas

CATEGORÍA	SECTORES Y ACTIVIDADES	PRODUCTOS Y SERVICIOS
Créditos	Personas dependientes principalmente del sector privado Personas independientes Personas jubiladas	Auto-Credit Credit-Rol Crédito Back to Back Casa-Credit Crédito educativo Estudio Meta
Depósitos	Personas dependientes Personas independientes Personas jubiladas	Cuenta de ahorros Cuenta corriente Mi Cuenta Crecer Cuenta Crecer Plus
Inversiones	Personas dependientes Personas independientes Personas jubiladas	Depósitos a plazo BM 365 Inversión Plus CEDA

Canales de atención

En Banco de Machala contamos con una red nacional, que a cierre de 2021 abarcaba 122 puntos de atención presencial. Asimismo, ponemos a disposición de los clientes nuestros canales digitales, que hemos reforzado de manera significativa. Luego de la ocurrencia de la pandemia, su uso por la población se ha disparado y como institución hemos invertido en su desarrollo para ofrecer siempre la mejor experiencia.

Red de cobertura nacional

RED DE COBERTURA

MATRIZ	1
SUCURSALES	13
AGENCIAS	27
OFICINAS ESPECIALES	5
VENTANILLAS DE EXTENSIÓN	3
AUTOBANCO	4
CAJEROS AUTOMÁTICOS	54
CAJERO INTELIGENTE	12
KIOSKO VIRTUAL ILT	3
TOTAL	122

Medios digitales y/o remotos

Oronet	Banca en línea	Permite a los clientes administrar productos financieros y realizar transferencias de fondos, pago de servicios y otras funcionalidades.
Oro Móvil	App móvil	Traslada la operación de los productos en línea al celular, de manera que el cliente puede acceder en cualquier lugar.
Kioscos virtuales	Sistema de autoservicio	Ofrece a los clientes la posibilidad de solicitar chequeras, impresión de cortes de movimientos, impresión de certificados bancarios y otros servicios. Disponible en la matriz en Machala, la sucursal mayor en Guayaquil y la sucursal Pasaje.
Cajeros automáticos	Sistema de autoservicio	Completa red que permite retirar efectivo, junto con otras operaciones (también ingresar en los modelos "inteligentes").

1.2 Prioridades estratégicas

En Banco de Machala entendemos la banca como generadora de oportunidades para el desarrollo económico y social, a la par que se resguarda el medio ambiente.

El ejercicio reportado marca el cierre del Plan Estratégico 2019-2021, en el que nos orientamos a:

1. *Incrementar la rentabilidad*
2. *Fidelización y bancarización de clientes*
3. *Transformación digital*
4. *Potenciar la eficiencia del capital humano*

Durante el ejercicio identificamos oportunidades en el fortalecimiento de relaciones comerciales de sectores específicos, transformación digital y avance en nuevos nichos de mercado y expansión apalancados en el modelo de negocio de banca múltiple.

Luego del satisfactorio cumplimiento, nos dimos a la tarea de marcar en nuevo plan bianual, cuya aplicación inicia en 2022. Nos hemos propuesto trabajar en el desarrollo de nuestros diferenciadores clave y competencias centrales, para impulsar la propuesta de valor institucional de confianza, solidez y servicio ágil para todos nuestros clientes y grupos de interés.

Diferenciadores

- Gestión prudente del riesgo. Somos un banco conservador en cuanto a las decisiones de crédito y la estrategia de negocio, siempre pensando en la solidez del balance y la protección de los depósitos de nuestros clientes.

- Liderazgo regional en El Oro. Mantenemos nuestra esencia local, combinada con la presencia nacional y la propuesta de valor competitiva en todas las regiones.
- Liderazgo en el sector agroindustrial. Por nuestro origen, desde siempre hemos apoyado las actividades productivas, especialmente en los sectores de banano y acuícola, incluyendo sus cadenas industriales desde la materia prima. De esta manera, aportamos a uno de los principales motores de la exportación y, por tanto, de la economía del país. En nuestro crecimiento, hemos incrementado además nuestra presencia en otros sectores, especialmente el comercial.
- Respuesta rápida, de la mano de la atención personalizada y trámites simples. Nuestro equipo opera en estrecha relación con el cliente, brindando asesoría y apoyando en la toma de decisiones, junto con la oferta pertinente de productos financieros. Buscamos entender sus necesidades, con la cercanía de un trato personalizado. Nuestra escala nos diferencia de otras instituciones al permitirnos una atención más detallada de cada caso.

En los últimos años hemos evidenciado excelentes oportunidades vinculadas al desarrollo de productos con enfoque social y ambiental, que respectivamente brindan oportunidades de inclusión y ayudan a nuestros clientes a implementar mejores prácticas. Abordamos esta tendencia con mayor detalle en el capítulo de Banca Responsable.

De la misma manera, atendemos también la movilización de nuestros clientes hacia los canales digitales, sin descuidar la atención presencial, pero ofreciendo mayores oportunidades de contacto y agilidad de las operaciones. Estamos ahondando también en el potencial de la tecnología para nuestros procesos internos, incluyendo la analítica de datos para una mejor atención y oferta a los clientes.

Sentamos de esta manera bases sólidas para los próximos años, a fin de avanzar y fortalecer nuestros compromisos con el sector productivo y financiero del Ecuador.

2. Enfoque en sostenibilidad

2.1 Prioridades

(GRI 2-23, 2-24, 2-28)

Estamos comprometidos en ser una institución que crea valor para el conjunto de sus grupos de interés, que maximiza sus impactos positivos sociales y ambientales, y mitiga aquellos negativos que pudieran producirse. Todo ello, gestionado desde un sólido gobierno corporativo que asegura la toma de decisiones con ese enfoque.

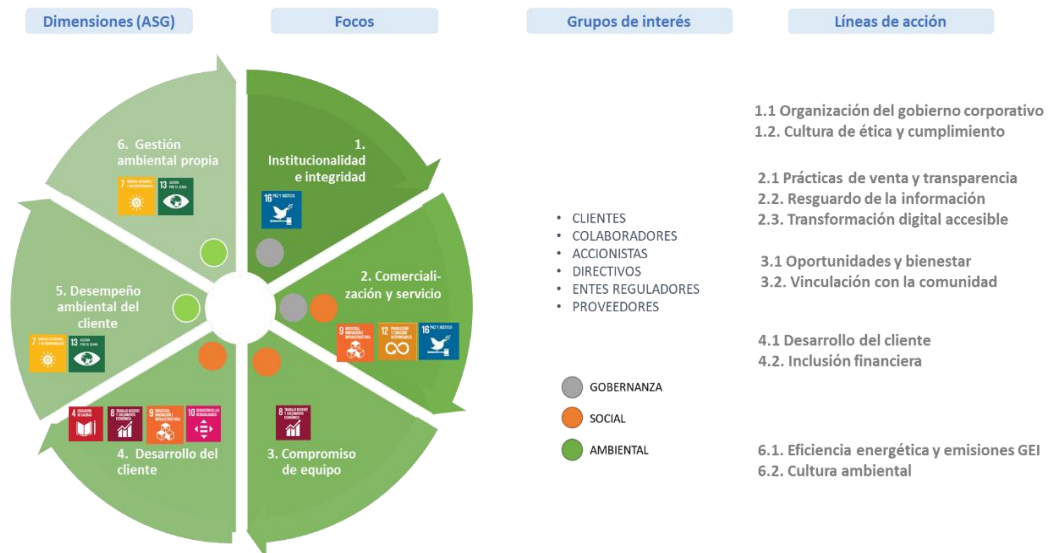
Determinamos nuestras prioridades de trabajo en sostenibilidad a partir de los temas materiales, en un análisis realizado en 2021. En dicha instancia, determinamos los principales temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza), por el impacto que generan nuestras actividades (materialidad de impacto). Definimos un primer conjunto de iniciativas, en que enfocarnos este año que ahora reportamos.

Luego de ese primer impulso, decidimos ahondar en una estrategia de medio plazo, 2022-25. Para construir la misma, nos basamos en el concepto de doble materialidad que lidera la práctica internacional, también en el sector financiero. Para ello, sumamos a la materialidad de impacto ya señalada, la materialidad financiera en la forma de los temas que la iniciativa de Estándares de *Sustainability Accounting Standards Board* (SASB) pone sobre la mesa.

De esta manera, nuestra Estrategia responde a las expectativas de nuestros diferentes grupos de interés sobre trabajar los temas de mayor impacto, pero también el detalle que pide el mercado (inversionistas, calificadoras y banca internacional) sobre trabajar los temas ASG que más pueden afectar la estabilidad financiera de la institución.

Ver: Anexo I: **Análisis de materialidad**

Presentamos a continuación nuestras prioridades para la Estrategia 2022-25, en cuyo desarrollo venimos trabajando desde 2021. Articulada en las tres dimensiones ASG, está compuesta por focos y líneas de acción, éstas a su vez están integradas por diferentes iniciativas. A la trayectoria previa de iniciativas previas que llevábamos, sumamos otras adicionales que nos hacen seguir avanzando con determinación.



FOCO	DIMENSIONES	TEMAS MATERIALES
Institucionalidad e integridad	Gobernanza	Ética y anticorrupción (de impacto y financiera) Gobierno corporativo (de impacto)
Comercialización y servicio	Gobernanza Social	Digitalización de procesos (de impacto y financiera) Experiencia del cliente (de impacto y financiera) Transparencia en productos y servicios (de impacto y financiera) Seguridad de datos (ciberseguridad) (de impacto y financiera) Privacidad del cliente (uso de la información) (de impacto y financiera)
Compromiso de equipo	Social	Clima laboral y satisfacción del colaborador (de impacto)
Desarrollo del cliente	Social	Desarrollo empresarial (clientes) (de impacto) Educación financiera (de impacto) Inclusión financiera (de impacto y financiera) Innovación de productos y servicios (de impacto)
Desempeño ambiental del cliente	Ambiental	Innovación de productos y servicios (de impacto y financiera) Resiliencia al cambio climático (financiera)
Gestión ambiental propia	Ambiental	Resiliencia al cambio climático (financiera)

← Estabilidad financiera (resultados económicos) (de impacto y financiera) →

Con nuestra trayectoria previa y a través de la nueva Estrategia, contribuimos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Se trata de las prioridades definidas por las Naciones Unidas en la Agenda 2020, hoja de ruta que aborda las principales problemáticas a las que nos enfrentamos como sociedad (incluyendo el daño al medio ambiente).

Ver Anexo I: Contribución a los ODS

Hay que destacar que en 2021 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometidos con avanzar en la implementación de sus 10 Principios, que incluyen el respeto a los derechos humanos, prácticas laborales, resguardo del medio ambiente y prácticas anticorrupción.

Ver Anexo I: Implementación de los Principios de Pacto Global

Por otra parte, en la Estrategia de Sostenibilidad estaremos integrando las prioridades que ya definimos en banca responsable. Se trata de aquellas asociadas al desarrollo de productos y servicios con propósito ambiental y social, además de la gestión de los riesgos socioambientales de crédito y la educación financiera. Definimos éstas para atender las principales áreas de impacto de nuestro portafolio, que determinamos en 2020-21 al haber suscrito los Principios de Banca Responsable (PBR) que coordina la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés).

Ver Anexo I: Identificación de impactos del portafolio

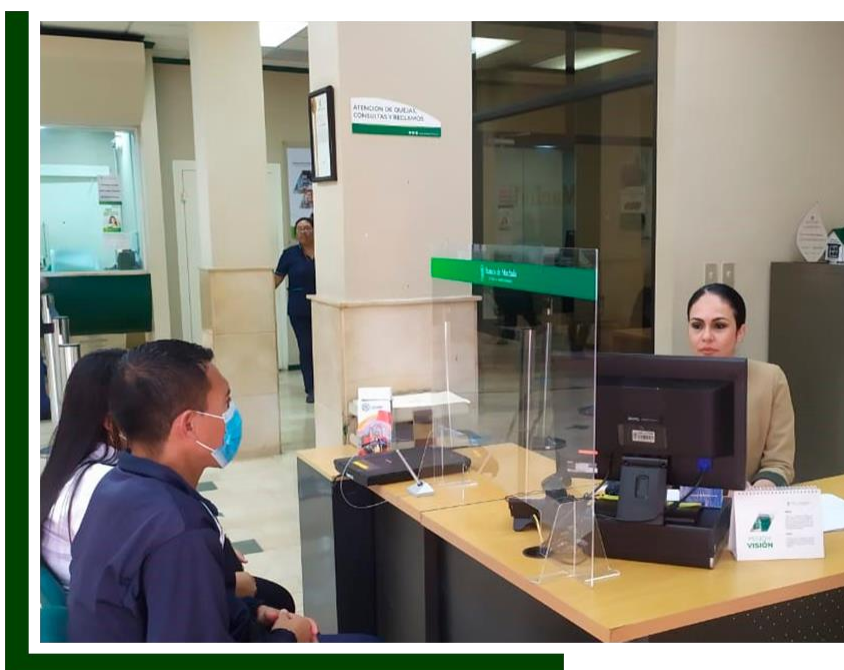
Ver Anexo II: Cuestionario de Autoevaluación de los PBR

2.2 Relación de grupos de interés

(GRI 2-29)

El crecimiento del Banco, así como las metas y objetivos alcanzados a lo largo de los años, se deben a la confianza que los grupos de interés han depositado en nuestras operaciones, productos y servicios. Mantenemos un diálogo abierto y nos guiamos por la transparencia en nuestras actividades diarias y resultados.

Identificamos a nuestros grupos de interés, como aquellos que son impactados de manera significativa por nuestras operaciones y/o son determinantes en la consecución de nuestros objetivos de negocio. Con cada uno de ellos, tenemos el objetivo de generar relaciones a largo plazo, que generen un beneficio mutuo. Nos relacionamos siempre apegados a nuestros valores y principios, así como al Código de Ética.



Grupo de interés	Creación de valor	Canales
Colaboradores	• Apoyamos el desarrollo profesional a través de capacitaciones constantes con la finalidad de mantener un equipo experto en su área. • Garantizamos la salud y seguridad de cada uno de los colaboradores y fomentamos el respeto a los derechos humanos, así como la inclusión y equidad en la plantilla. • Procuramos por el bienestar físico y psicológico de los colaboradores, por medio de campañas y actividades que procuren su calidad de vida.	Canal de denuncia ética Intranet Reuniones de equipo Sesiones formativas Evaluación de clima laboral Informe de sostenibilidad
Accionistas y otros inversionistas	• Garantizamos una estabilidad financiera y crecimiento en cuanto al desempeño del Banco, brindando seguridad en las inversiones de los accionistas.	Junta de Accionistas Memoria anual (accionistas) Site específico en la web: Equipo de atención especializado Informe de sostenibilidad
Clientes	• Ofrecemos productos y servicios con altos estándares de calidad. Nos ajustamos a las necesidades del cliente y trabajamos en una oferta a la medida. • Buscamos la transparencia en la información garantizando la seguridad y confianza de nuestros clientes.	Oficinas: matriz, sucursales, agencias y oficinas especiales; también autobanco Ventanillas de extensión Kioskos virtuales y ATMs Otros canales remotos: web, app móvil Redes sociales y avisos por email Informe de sostenibilidad
Proveedores	• Generamos oportunidades de participación en las operaciones del Banco, bajo la selección de productos y servicios de calidad. • Tenemos un enfoque en relaciones a largo plazo generando un ganar-ganar	Canal de denuncia ética Procesos de evaluación y contratación Reuniones operativas de prestación de servicios Informe de sostenibilidad
Autoridades	• Cumplimos con las legislaciones locales. Resguardando los derechos de los clientes, así como su seguridad.	Informes/documentación requerida Seguimiento de la Superintendencia de Bancos Memoria de accionistas con información requerida por normativa
Comunidad	• Aportamos al desarrollo social, a través del fomento de la inclusión y educación financiera.	Iniciativas de educación financiera Iniciativas de inversión social y donativos Instancias de Pacto Global Red Ecuador Informe de sostenibilidad

2.3 Gobernanza en sostenibilidad

(GRI 2-12, 2-13, 2-24)

Con la Estrategia ya en implementación, a partir de 2022, los avances serán monitoreados por el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Se trata del órgano interno que asumirá dichas funciones, integrando entre sus miembros a los líderes de los diferentes focos y líneas de acción de la Estrategia.

El Directorio será informado por el presidente del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Buscamos su activo involucramiento y la consideración de los aspectos ASG en la toma de decisiones estratégicas que le corresponde como máximo órgano de gobierno de la institución.

Hay que destacar que la Estrategia de Sostenibilidad será transversal a diferentes áreas de nuestra institución, por lo que precisará de la colaboración de los equipos para que se pueda ir avanzando en las prioridades establecidas.

En Banco de Machala ya disponemos de lineamientos en la forma de políticas para algunos de los principales temas ASG:

- *Código de Ética*
- *Política para capacitar el talento humano y desarrollar al personal*
- *Política de Seguridad y Salud ocupacional*
- *Política de Riesgos Ambientales y Sociales*
- *Política Cero Papel*

(Se van referenciado a lo largo del informe, junto con la gestión de los temas relacionados).

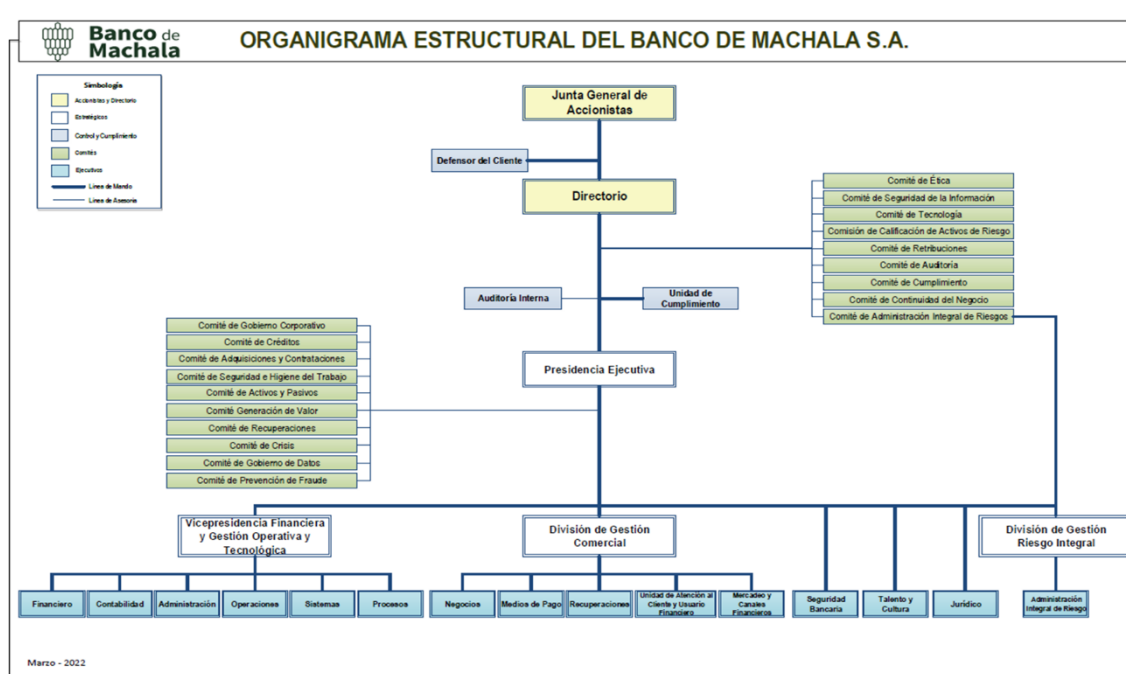


3. Gobierno corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-17, 2-18, 3-3, 405-1)

Somos una institución fuertemente apegada a la legislación, también en la disposición y funcionamiento de nuestros órganos de gobernanza.

Seguimos nuestros estatutos sociales y consideramos las mejores prácticas nacionales e internacionales, como las Normas Ecuatorianas para el Buen Gobierno Corporativo, de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el Instituto Ecuatoriano de Gobernanza Corporativa y BID Invest. Nos desempeñamos aplicando nuestro Código de Buen Gobierno Corporativo, mismo que es actualizado con regularidad.



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es nuestro órgano rector, que ejerce el Gobierno, la autoridad suprema de la institución. Está formada por los accionistas y presidida por el Presidente del Directorio del Banco, mientras que la Presidencia Ejecutiva del Banco actúa de secretario.

Entre sus funciones, se encuentran las siguientes:

- Designar a los Directores principales y suplentes, Auditor Interno y Auditor Externo, y fijar sus remuneraciones;
- Conocer y aprobar al cierre de cada ejercicio anual, el informe del Directorio relativo a la marcha del negocio, los estados de situación, pérdidas y ganancias, estados de cambios en la posición financiera, la posición de patrimonio técnico, los índices de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad.

- Decidir el reparto de utilidades y la formación del fondo de reserva legal y de todas las reservas, facultativas o especiales.
- Resolver sobre el aumento o disminución del capital autorizado.
- Conocer y aprobar de ser el caso, las propuestas que realice el comité de retribuciones respecto de la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del Directorio.
- Acordar la reforma del Estatuto del Banco en cualquiera de sus puntos; esto es, en lo referente al capital social, a la administración, a la representación legal.
- Establecer un apropiado plan de sucesión de ejecutivos, identificando los posibles sucesores y prever su calificación para dar continuidad a la administración de la organización.

En 2021 se realizó una Junta General Ordinaria y otra extraordinaria, con una representación de accionistas del 1.5%. Este y otros indicadores de gobierno corporativo se encuentran a disposición pública conforme establece la legislación.

El Directorio, tiene la responsabilidad de conocer y aprobar las políticas y procesos necesarios

para que nuestra institución pueda cumplir con su visión, misión, el plan estratégico, así como el presupuesto anual del Banco.

Es responsable particularmente de:

- Nombrar y remover a los Vicepresidentes y Gerentes y determinar sus atribuciones.
- Presentar anualmente a la Junta General de Accionistas, un informe de actividades, los estados de situación, pérdidas y ganancias y sus anexos, los estados de cambios en la posición financiera, posición de patrimonio técnico, indicadores de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad, la propuesta sobre la distribución de utilidades y la memoria anual.
- Relación de responsabilidades en lo relativo a prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos. Más detalle en el capítulo de Ética y cumplimiento.

Está integrado por cinco directores principales y cinco suplentes, designados por la Junta General de Accionistas para ejercer sus funciones por un periodo de dos años y pueden ser relegidos indefinidamente. El Presidente es elegido a su vez por el conjunto de miembros de dicho órgano.

De la composición actual, todos los directores principales son accionistas, de los suplentes tres son independientes. Ninguno de los directores tiene cargos ejecutivos en el Banco. La antigüedad promedio en el ejercicio de sus responsabilidades es de 15 años.

En cualquier caso, los directores no podrán votar en las resoluciones de operaciones o negocios en que tengan interés personal ellos o sus familias, conforme a las directrices

del Manual de Gobierno Corporativo. De esta manera, buscamos resguardar la ausencia de conflictos de interés.

La totalidad de los consejeros cuentan con educación relacionada con administración, economía, finanzas y leyes. Además, reciben formación en el año, en tendencias, riesgos emergentes y actualizaciones normativas; en 2021 recibieron cuatro sesiones formativas.

A la fecha, estamos trabajando en un proceso de autoevaluación del desempeño, que comenzaremos a aplicar en 2022.

El Directorio se reúne ordinariamente una vez por mes; puede haber convocatorias extraordinarias del Presidente por propia iniciativa o, a pedido de dos de sus miembros, de la Presidencia Ejecutiva o de sus subrogantes. En 2021 se realizaron 30 sesiones, siempre con la asistencia completa de cinco directores del plenario en cada sesión.

Nombre	Cargo
DR.H.C. Esteban Celio Quirola Figueroa	Director principal, Presidente
Ing. Jhovre Leonardo Pesantez Piedra	Director principal, Vicepresidente
Ing. Filimón Próspero Ordoñez Blacio	Director principal
Ing. Ángel de Jesús Jijón Ycaza	Director principal
Eco. César Enrique Naranjo Fischer	Director principal
Ab. Sonia Catherine Damerval Arosemena	Directora suplente
Ing. Víctor Manuel Jurado Salazar	Director suplente
Sr. Héctor Augusto Bravo castillo	Director suplente
Ing. Elsy Vilma Paredes Merchán	Directora suplente
Ing. Lilavaty Regina Arce Peñafiel	Directora suplente

Presidencia Ejecutiva

Se desempeña como administrador representante legal del Banco, y velará por el cumplimiento y observancia de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y de los reglamentos e instrucciones que imparta el Directorio.

Puede ser o no accionista y su elección será por un período de dos años, siendo posible la extensión del mandato.

A la fecha, se desempeña como Presidenta Ejecutiva Subrogante la Economista María Eugenia Navarrete.

Comités

El Banco cuenta con los Comités Regulatorios y Administrativos requeridos por la normativa, que sirven de apoyo al Directorio en la toma de decisiones.

A continuación, presentamos las principales funciones:

Comité	Objetivo	Frecuencia	Nivel
COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO Y SOSTENIBILIDAD	Tiene como propósito apoyar la gestión del Directorio en los asuntos relativos a definiciones estratégicas del Banco de Machala, la implementación y mantenimiento de buenas prácticas de gobierno corporativo.	Cuántas sesiones considere necesarias	Gerencial
COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)	Tiene como finalidad velar por la administración eficiente de los recursos, proveer información para un adecuado manejo de liquidez, solvencia y rentabilidad del Banco; evaluar la tendencia del mercado en lo pertinente a tasas de interés; y establecer los procedimientos y mecanismos adecuados para la gestión y administración de estos riesgos.	Semanal	Normativo
COMITÉ DE CRÉDITO	Aprobar las operaciones de crédito y tarjetas de crédito solicitadas al banco por parte de los clientes. El banco actuará en materia de crédito de acuerdo con las políticas establecidas y las disposiciones impartidas por los diversos organismos de control; por lo tanto, se entregará a cada aprobador la capacidad de toma de riesgos, de acuerdo con las facultades de aprobación crediticia.	Semanal	Gerencial
COMITÉ DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES	Analizar, controlar y aprobar las ofertas para la adquisición de bienes y contratación de obras y servicios con el propósito de obtener el mejor beneficio alineado a la Planificación Financiera y al Plan Anual de Compras de la Institución.	Cuántas sesiones considere necesarias	Gerencial
COMITÉ DE RECUPERACIONES	Establecer normas sobre el proceso de recuperaciones a las operaciones de crédito otorgadas, bajo las distintas modalidades aprobadas de acuerdo con el reglamento de crédito vigente. Desarrollar nuevas estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de recuperación fundamentalmente por dos razones: Gestión de la cartera improductiva y evaluación de medidas para evitar el incremento de los niveles de morosidad.	Semanal	Gerencial
COMITÉ GENERADOR DE VALOR	Establecer, apoyar y desarrollar iniciativas y estrategias comerciales a corto, mediano y largo plazo, que permitan alcanzar las metas fijadas por la Dirección General del Banco de Machala acorde al Plan de Negocios propuesto y que garanticen la viabilidad del negocio.	Mensual	Gerencial
COMITÉ EJECUTIVO	Órgano consultor de la Presidencia Ejecutiva a través del cual se informará el cumplimiento de las estrategias.	Semestral	Gerencial
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO	Diseñar y proponer las políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos, para la eficiente gestión integral de los riesgos.	Mensual	Normativo
COMITÉ DE AUDITORIA	La misión y objetivos fundamentales del comité de auditoría son vigilar y velar que los sistemas de control se ajusten a las políticas y principios del Banco.	Mensual	Normativo

COMISIÓN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGOS	Analizar situaciones globales para apreciar la más probable evolución de los negocios, la transparencia de los riesgos, la que deberá efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.	Trimestral	Normativo
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Tiene como propósito apoyar la gestión de cumplimiento, establecer la dirección en la cual se encaminará el Banco en la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo; y disposiciones sobre esta misma materia, dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, y demás normas o resoluciones ordenados por los organismos de control y la Unidad de Análisis Financiero y Económico.	Mensual	Normativo
COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	El Comité de Continuidad del Negocio (CCN) tiene como propósito tomar decisiones e impartir directrices para el desarrollo del plan de continuidad del negocio.	Trimestral	Normativo
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	Establecer la política que deberá adoptar la Junta General de Accionistas sobre el nivel de la remuneración y compensación de los ejecutivos. La política de retribuciones para los miembros del Directorio, de la alta dirección y ejecutivos de altos cargos persigue ofrecer sistemas retributivos en escala de remuneraciones, y compensaciones que permitan atraer, retener, motivar y fidelizar a los profesionales más destacados, con el fin de reconocer la dedicación y responsabilidades asumidas, así como, su rendimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.	Trimestral	Normativo
COMITÉ DE ÉTICA	El Comité de Ética se encargará de establecer el contenido del Código de Ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados.	Trimestral	Normativo
COMITÉ DE TECNOLOGÍA	El Comité de Tecnología tiene como propósito analizar y evaluar las propuestas tecnológicas para atender las necesidades del negocio enmarcado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria; políticas y normas de eficiencia y productividad, apegado al marco legal y normativo.	Mensual	Normativo
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	El Comité de Seguridad de la Información tiene como propósito evaluar y supervisar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para cumplir con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, alineados a los objetivos estratégicos del negocio y apegados al marco legal y normativo.	Mensual	Normativo
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	El Comité de Seguridad de la Información tiene como propósito evaluar y supervisar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para cumplir con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, alineados a los objetivos estratégicos del negocio y apegados al marco legal y normativo.	Bimestral	Normativo

Alta Gerencia y figuras de control

La Presidencia Ejecutiva está acompañada de la Vicepresidencia Financiera y una serie de gerencias con responsabilidades asignadas para el mejor funcionamiento de la institución.

Dispone asimismo de las siguientes figuras de control, conforme a la legislación:

- Comisario, rol ejercido por el Auditor Externo, conforme al Código Orgánico, Monetario y Financiero.
- Oficial a cargo de la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT) y auditor interno. Más detalle en el capítulo de Ética y cumplimiento.
- Defensor del Cliente, figura externa e independiente, designado por el Estado quien colabora con la Superintendencia de Bancos. Es el encargado de recibir y tramitar los reclamos, buscando el acuerdo entre ambas partes.

Remuneraciones

(GRI 2-19, 2-20)

Las remuneraciones de los Directores principales y suplentes, Auditor Interno y Auditor Externo son fijadas por la Junta de Accionistas, a la vez que su nombramiento. Atiende a la Política de Retribuciones que plantea el comité homónimo; ésta también abarca las remuneraciones de la alta administración y ejecutivos de altos cargos, que fija el Directorio.

La Política de Retribuciones señalada persigue ofrecer sistemas retributivos en escala de remuneraciones y compensaciones, que permitan atraer, retener, motivar y fidelizar a los profesionales más destacados, con el fin de reconocer la dedicación y responsabilidad asumidas, así como su rendimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

4. Ética y cumplimiento

4.1 Introducción

(GRI 2-15, 2-26, 3-3) (SASB FN-CB-510a.2)

Nuestra cultura organizacional se fundamenta en valores. Pedimos a nuestros colaboradores un desempeño íntegro, apegado a los principios del Código de Ética y Conducta y del Manual de Gobierno Corporativo. De igual manera que vivan la prudencia, con un manejo adecuado de los recursos, el cumplimiento de la normativa externa e interna y la prevención de riesgos.

El Código de Ética y Conducta aplica al conjunto de nuestros colaboradores, en las relaciones entre ellos y con interlocutores de nuestros grupos de interés externos, como clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general; igualmente aplica a los directores.

Requerimos a nuestros colaboradores que conozcan su contenido, así como las disposiciones legales relacionadas. Para ello, reciben el Código como parte de su inducción. Una vez en plantilla, reciben de manera semanal avisos para reforzar su cumplimiento. Por ello, el 100% de nuestros colaboradores son sensibilizados con regularidad, junto con la formación inicial cuando se incorporan.

En el año, actualizamos el Código para atender cambios en la normativa legal; su aprobación corresponde al Directorio.

Invitamos activamente a nuestros colaboradores a que pongan en nuestro conocimiento posibles incumplimientos que identifiquen en la aplicación del Código y cualquier otra política interna. Para ello, pueden acudir a su jefe inmediato, al Área de Recursos Humanos y/o al Área Jurídica, ya sea identificándose o de manera anónima.

Complementamos los casos recibidos con aquellos que identificamos de manera proactiva en los procesos de auditoría interna.

Los posibles incumplimientos son analizados por el Área de Recursos Humanos, que presenta el caso y su propuesta de respuesta al Comité de Ética. Éste realiza la evaluación y toma la decisión final, que comunica al área de gestión que corresponda.

Nos encontramos trabajando en un nuevo canal de denuncia en el marco de un procedimiento que refuerce un clima de seguridad y certidumbre entre los colaboradores.

4.2 Prevención de la corrupción

(GRI 205-1, 205-2, 205-3, 415-1)

Como institución, estamos fuertemente comprometidas contra la corrupción, el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Disponemos de un oficial a cargo de la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, cuyo plan de trabajo es aprobado anualmente por el Directorio. Evalúa asimismo el informe de resultados que le presenta y eleva el desempeño a la Junta General de Accionistas.

Constituye una prioridad para el Banco, por lo que formamos anualmente al conjunto de nuestros colaboradores.

Cabe destacar además que no hacemos contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

4.3 Cumplimiento

(GRI 2-27, 206-1, 416-2, 417-2, 417-3)

(SASB FN-CF-270a.5; FN-CB-510a.1)

Los esfuerzos de cultura y gestión realizados, el activo esfuerzo de nuestros colaboradores y la disposición de órganos de control, ha posibilitado la ausencia de casos de corrupción por nuestra plantilla en el año.

De igual manera, no hemos recibido sanciones significativas por aspectos relacionados con prácticas anticompetitivas, información al cliente de las condiciones de los productos y/o mercadotecnia. Respetamos mucho la relación con el cliente, que buscamos sea de largo plazo, sobre condiciones claras que aporten valor a ambas partes.

5. Gestión de riesgos

5.1. Prevención y monitoreo

En Banco de Machala implementamos procesos robustos de identificación, medición, monitoreo, control y reporte para una administración eficiente de los riesgos en las actividades significativas del Banco, que permitan aprovechar nuevas oportunidades de negocios, mitigar pérdidas ante la materialización de riesgos y proteger los activos y las solvencias del Banco.

Clasificamos los riesgos de la siguiente manera:

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
Riesgo de crédito	Para su control y monitoreo, el área de Riesgos genera informes de cumplimiento a los límites de exposición de riesgo establecidos respecto a las colocaciones por segmento, subsegmento, patrimonio técnico, sector, actividad económica, identificando el riesgo existente, así como aquellos que pueden surgir de nuevos negocios. Para dar seguimiento y control efectúa un proceso continuo de calificación de los sujetos y operaciones de crédito de acuerdo con lo establecido en la Norma de Calificación de Activos de Riesgo. Contamos con una estrategia conservadora para el manejo de la liquidez a nivel estratégico, táctico y operativo y contamos con políticas para la administración de liquidez y el portafolio de inversiones basado en principios de diversificación, definiendo límites de exposición a nivel de nacionalidad, sector, emisor y tipo de instrumento.
Riesgo de mercado y liquidez	Para gestionar el riesgo al mercado, establecimos un método estándar de medición de la exposición al riesgo, definiéndose como herramientas para la cuantificación del riesgo de tasa de interés, el método de maduración y la duración, así como el valor del riesgo.
Riesgo operativo	Ante la posibilidad de pérdidas económicas debido a fallas en los factores de riesgo operacional -personas, procesos internos, tecnologías de información y eventos externos-, contamos con políticas, procedimientos y metodologías para identificar, medir, dar tratamiento, comunicar y reportar los eventos de riesgo operativo en línea con las mejores prácticas y requerimientos regulatorios. Adicionalmente, contamos con un sistema de gestión de la continuidad del negocio y centros de datos principales y alterno de última tecnología que nos permiten replicar la información para garantizar la continuidad de las operaciones en caso de incidente o desastre.

5.2. Relación con la cadena de suministro

(GRI 2-6)

Generamos relaciones de confianza con nuestros proveedores, a quienes consideramos nuestros aliados de negocio. Trabajamos de la mano con ellos para ofrecer servicios de la mejor calidad.

En 2021 pagamos la cantidad de \$13,492 a nuestros proveedores, un incremento del 15% con relación al año anterior.

Por otra parte, estamos desarrollando nuestro sistema de gestión antisoborno, basado en la norma internacional ISO 37001 y que esperamos certificar. Su alcance inicial será el proceso de compras. Este esfuerzo se enmarca en nuestra gestión de región, y busca asimismo extender nuestra cultura y lineamientos en ética a los diferentes proveedores. Banca responsable: impacto social y ambiental en el cliente.

6. Banca responsable: impacto social y ambiental en el cliente

6.1 Introducción

(SASB FN-CF-000.B; FN-CB-240a.1, FN-CB-000.A)

Entendemos la actividad financiera como un motor de desarrollo económico y social, que buscamos sea además en equilibrio con el resguardo del medio ambiente, y buscamos maximizar esa relación con el desarrollo sostenible.

Refrendamos ese compromiso en 2019 con la suscripción de los Principios de Banca Responsable, coordinados desde la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI). Éstos promulgan el papel y la responsabilidad de la industria bancaria en la configuración de un futuro sostenible y en la alineación del sector bancario con los objetivos de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU y el Acuerdo Climático de París de 2015. Desde entonces, participamos activamente en diferentes grupos de trabajo de la iniciativa.

En paralelo, realizamos la identificación de los impactos de nuestro portafolio de crédito, tanto en la banca empresas como personas, utilizando la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks* desarrollada por UNEP-FI. De esta manera, determinamos las áreas de potenciales impactos positivos y negativos. Con base en ellas, establecimos unos compromisos desde la actividad financiera, con objetivos anuales y de medio plazo. → Ver Anexo: Identificación de impactos del portafolio.

Esos compromisos fundamentan nuestra estrategia de banca responsable; se integrarán en la Estrategia de Sostenibilidad que estamos desarrollando y que, junto al rol de proveedor de servicios financieros, aborda otras relaciones del Banco: con colaboradores, proveedores, etc.

En dicha Estrategia para los próximos años, hemos integrado ya nuestras prioridades de banca responsable bajo dos pilares:

- Desarrollo del cliente: Contribuir al crecimiento de nuestros clientes empresa y pyme, que puedan hacer progresar sus negocios con la estabilidad y las inversiones necesarias. Ofrecer oportunidades de crédito para personas, atendiendo segmentos con mayores dificultades de bancarización y también asociados al ecosistema de clientes empresa y pyme.
- Desempeño ambiental del cliente: Promover prácticas ambientales responsables en los clientes, así como su preparación ante posibles riesgos de cambio climático (físicos y de transición).

Ver Capítulo: Enfoque de sostenibilidad

Presentamos a continuación nuestros compromisos, con la relación de iniciativas e indicadores: de igual manera los objetivos anuales para éstos. Además, establecimos objetivos de medio plazo a 2023.

Resultado de los avances en la gestión, alcanzamos en 2021 las cifras establecidas de saldo de crédito comercial y productivo y de adultos formados en educación financiera, por lo que actualizamos sus objetivos manteniendo como *deadline* 2023.

1. Crédito educativo: saldo a cierre de año (MM) → 3.2 millones
2. Crédito comercial y productivo: saldo a cierre de año → 361.2 millones. El objetivo fue alcanzado en 2021; a partir de ahora estableceremos objetivos anuales. Para 2022 el objetivo a alcanzar será de 381 millones.
3. Número de adultos formados en educación financiera → 2,138 personas. El objetivo fue alcanzado en 2021; a partir de ahora estableceremos objetivos anuales. Para 2022 nos fijamos formar a más de 2,560 adultos.

Compromisos	Área de impacto	ODS	Iniciativas	Indicadores	2019	2020	Objetivo 2021	2021	Objetivo 2022
Contribuir al desarrollo profesional de jóvenes y adultos, facilitando el acceso a la formación superior a través de créditos preferentes.	Empleo (extra +)	4, 8, 9	Comercialización de crédito educativo: Estudio Meta, para financiamiento de maestrías. Desarrollo de crédito para estudios en otros niveles.	Saldo a cierre de año - crédito educativo (MM)	2.98	2.92	3.06	2.85	3.08
	Educación (extra +)								
Facilitar oportunidades a las familias, promoviendo el ahorro y entregando crédito.	Economías inclusivas y saludables Movilidad Salud y saneamiento Convergencia económica (extra+) Clima	1, 10, 12	Otros créditos especializados: Autocredit y Casa Credit. Mejora de la calidad de vida de los clientes.	Saldo a cierre de año - Casa Credit (MM)	17.76	16.98	17.73	19.79	17.75
				Saldo a cierre de año - Crédito automotriz (MM)	0.39	0.36	0.40	0.46	0.41
				Saldo a cierre de año - conjunto de crédito de consumo	107.84	105.89	109.34	125.32	109.34
			Producto de cuenta de ahorro; complemento con tarjeta de débito: facilidades de pago.	Número de cuentas de ahorro (persona)	130,210	122,904	124	126,313	124.15
				Valor de los depósitos (MM) - cuentas de ahorro	199.54	215.58	218.63	226.52	218.62
				Número de cuentas corrientes (persona)	12,652	10,831	10,636	10,660	10,636
			Desarrollo del producto de cuenta corriente, con chequera y tarjeta de débito.	Valor de los depósitos (MM) - cuentas corrientes	60.87	56.36	58.89	63.73	58.88
				Captación para inversión (MM)	328.75	347.77	333.73	374.81	333.73
			Productos de inversión, facilitando el rendimiento de los activos financieros para proyectos personales y/o profesionales.						
			Amplio portafolio de tarjetas de crédito: acceso al consumo y estructuración del gasto (personas)	Número de tarjetas de crédito (personas)	25,677	24,102	24,092	24,784	24,092

Compromisos	Area de impacto	ODS	Iniciativas	Indicadores	2019	2020	Objetivo 2021	2021	Objetivo 2022
Promover el ahorro en niños y jóvenes, y el manejo responsable de las finanzas.	Educación (extra +)	1	Disponibilidad de cuenta para el ahorro de niños: Mi Cuenta Crecer. También para jóvenes: Mi Cuenta Crecer Plus.	Número de clientes - Mi Cuenta Crecer	2,215	2,068	2,162	2,165	2,162
				Número de clientes - Mi Cuenta Crecer Plus	852	752	788	724	788
Facilitar la operativa de las empresas y su competitividad.	Convergencia económica (extra +) Clima (extra -)	8, 9, 12	Facilidad de depósito y pago (nómina, proveedores): cuenta de ahorro o corriente para empresas (personas jurídicas)	Número de cuentas de ahorro (empresa)	994	963	969	975	969
				Número de cuentas corriente (empresa)	3,883	3,697	3,728	3,863	3,728
			Amplio portafolio de tarjetas de crédito: acceso al consumo y estructuración del gasto (empresas)	Número de tarjetas de crédito (empresas)	620	576	552	578	552
Contribuir al desarrollo productivo del país, de grandes empresas y pymes, y de su cadena de valor: proveedores, colaboradores (generación de empleo), clientes (acceso a los productos y/o servicios).	Economías inclusivas y saludables Suelo Residuos Clima Eficiencia/seguridad de los recursos Calidad de agua	8, 9, 10, 12	Crédito empresa para sectores productivos (especialmente banano y camarón) (Crédito productivo)	Crédito comercial y productivo - saldo a cierre (MM)	321.85	341.35	339.40	364.17	339.40
	Economías inclusivas y saludables Residuos Clima Calidad del agua	8, 10	Microcrédito disponible para mipymes, contribución su desarrollo (incluye personas físicas jurídicas)	Saldo a cierre de año - microcrédito (MM)	10.43	6.45	6.06	4.99	6.06

Compromisos	Área de impacto	ODS	Iniciativas	Indicadores	2019	2020	Objetivo 2021	2021	Objetivo 2022
Impulsar altos estándares y buenas prácticas laborales, de relación con la comunidad, ambientales y de gobernanza, en las empresas cliente.	Suelo Clima	12. 13. 16	Sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales de crédito (SARAS), con requerimientos para la entrega de crédito.	Crédito evaluado bajo SARAS (MM)	0	0	23	0	16
			Apoyo a clientes empresa en la adopción de prácticas ambientales y sociales.	Número de clientes formados (empresas)	0	0	34	34	10
Facilitar el uso de los productos y servicios financieros, a través de medios digitales para mayor alcance.	Convergencia económica (extra +) Integridad y seguridad de la persona (extra -)	10, 16	Desarrollo de atención en remoto y servicios en línea: ORONET y OROMÓVIL facilitando el acceso desde el celular: extensión de alcance geográfico, social y generacional.	% transacciones banca en línea	0.80%	1.90%	2.00%	2.00%	2.00%
				% transacciones vía móvil (app)	0.00%	0.50%	0.60%	0.60%	0.60%
				Número de usuarios activos de la web	25,748	29,652	33,544	39,723	33,544
				Número de usuarios activos de la app (Oromóvil)	1,584	9,291	17,123	17,123	12,496
				Número de puntos (excluyendo ATMs)	53	53	52	51	52
				Número de ATMs (todos los tipos)	61	69	71	74	71
				% de ATMs inteligentes (incv. Kiosko ilt)	15%	22%	21%	18%	21%

6.2. Análisis de riesgos sociales y ambientales en el crédito

(GRI 2-24, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10) (SASB FN-CB-410a.2)

En el sector financiero tenemos un papel determinante en movilizar a nuestros clientes empresa a la adopción de las mejores prácticas sociales y ambientales en el desarrollo de sus operaciones. De igual manera, tenemos la responsabilidad de identificar y prevenir los posibles riesgos relacionados, como parte del proceso de evaluación de crédito.

En Banco de Machala contamos para ello con un Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), que venimos desarrollando con el apoyo de Corporación Financiera Nacional (CFN). Su alcance cubre los créditos que estamos entregando con recursos obtenidos de CFN a Micro, Pequeñas y Medianas Empresas. Previamente disponíamos de un primer sistema que había quedado en suspensión en lo que se cerraba el acuerdo de financiamiento con CFN, en 2021.

La categorización del nivel de riesgo ambiental y social de las actividades económicas toma como referencia la "Guía del Banco Mundial para determinar la clasificación de riesgos ambientales y sociales", sustentada en el Marco Ambiental y Social (2017) del Banco Mundial.

En tanto, los marcos ambientales y sociales para evaluar y gestionar los riesgos e impactos ambientales y sociales de los proyectos se acogen a los Estándares Ambientales y Sociales (EAS) específicos del Banco Mundial, diseñados para evitar, minimizar, reducir o mitigar los riesgos e impactos ambientales y sociales adversos de los proyectos.

Definimos nuestra política de riesgo ambiental y social con base en los marcos internacionales señalados, misma que recoge el proceso a seguir e integra el listado de actividades excluidas de crédito. En Banco de Machala hemos fijado un conjunto de actividades que no financiamos, por sus impactos negativos, y que está alineada con las mejores prácticas de referencia.

La metodología de evaluación se ha planteado en cinco pasos, que se describen a continuación:

- a) Identificación: Se identifican los impactos sociales y ambientales potenciales a partir de la revisión de las características de los financiamientos;
- b) Categorización: Se asignan los niveles de riesgo, priorización y respuesta del riesgo;
- c) Evaluación: Se verifica el cumplimiento de los proyectos y/o empresas con el marco legal y lineamientos ambientales y sociales (A&S) para el marco financiero;
- d) Monitoreo: Se da seguimiento a los compromisos A&S, producto del análisis de riesgo ambiental y social generado;
- e) Mejora continua: Se hace la revisión de las políticas, procedimientos y cláusulas de protección.

A partir de 2022 estaremos implementando las auditorías del SGAS a las operaciones previstas con financiamiento de CFN en el programa ya señalado para Micro, Pequeñas y Medianas Empresas; incluirá los 34 clientes que ya fueron beneficiados en 2021, y que representaron un volumen de crédito total entregado de US\$ 19,912,438.

Con el fin de garantizar que los responsables de aplicar el SGAS cuenten con los conocimientos necesarios, se integraron formaciones específicas en su plan anual de capacitación como colaboradores. En concreto, participaron de capacitaciones en la herramienta de medición de emisiones de GEI, en la Norma Técnica del Programa Ecuador Carbono Cero y sobre la Norma ISO 14064. También recibieron la formación que ASOBANCA brindó en colaboración con eco.business Fund, sobre el uso de las Guías sectoriales para agronegocios (desarrolladas también por la colaboración de ambas instituciones), y el manual práctico de ésta última para el diseño e implementación de un SARAS (Sistema de análisis de Riesgos Ambientales y Sociales).

Complementariamente, facilitamos la formación de nuestros clientes en buenas prácticas ambientales en su operación, habiéndose beneficiado todos los clientes del programa comentado con CFN (34 clientes 2021).

6.3 Accesibilidad e inclusión financiera

(GRI 3-3, 416-1, FS7, FS13, FS14, FS15) (SASB FN-CB-240a.1)

En Banco Machala siempre hemos mantenido un papel activo en la provincia del Oro para la creación de una economía sostenible. Por ello, disponemos de diferentes productos que contribuyen al desarrollo económico y social de las actividades productivas de la zona, que se extienden asimismo al resto del país con nuestra presencia en el resto de las provincias.

A través de las cuentas de ahorro, facilitamos la gestión financiera de las familias, con especial impacto en los trabajadores de nuestros clientes empresariales en el sector primario. Con el apoyo de Banco de Machala tienen la oportunidad de avanzar en la bancarización de sus trabajadores, quienes se benefician de la oportunidad de recibir el salario y resguardar el mismo en una institución sólida. De manera complementaria, ofrecemos también cuentas corrientes, y la posibilidad de disponer de tarjeta de débito.

Queremos fomentar y facilitar el ahorro en niños y jóvenes, como parte de la cultura financiera. Nuestros productos Mi Cuenta Crecer y Mi Cuenta Crecer Plus alcanzaron 2,889 clientes a cierre de 2021, un 2.4% más que el año anterior, lo que muestra un crecimiento sostenido.

Por otra parte, el crédito al consumo es también clave para que las personas y familias puedan acometer sus diferentes necesidades. Es importante que, como en el caso de nuestra institución, vayan acompañadas de claridad en las condiciones y el asesoramiento al cliente para su correcto uso, evitando sobreendeudamientos.

De manera particular, nuestros créditos para la compra de vivienda y auto impactan en la calidad de vida de nuestros clientes. Cerramos 2021 con un saldo en crédito

inmobiliario de US\$ 19.79 millones, un 16.5% más que el año anterior; en cuanto al crédito automotriz el saldo fue de \$0.46 millones, que supone un crecimiento del 27.8%.

Ofrecemos también crédito educativo, donde tenemos además un rol destacado en el mercado, con la confianza de nuestros clientes. Cerramos el año con un saldo de US\$2.85 millones, que supone una ligera disminución, pero sigue mostrando una contribución significativa para que puedan realizar sus estudios superiores (Crédito Meta).

El acompañamiento a pequeñas empresas y emprendedores se cataliza a través del microcrédito, que cerró en 2021 con un saldo de cartera de US\$4.99 millones. Si bien se produce un retroceso, sigue siendo una parte importante de nuestro apoyo al desarrollo económico y social.

Cabe destacar que, de manera particular, disponemos de un crédito especializado para apoyar a las mujeres emprendedoras, con el que buscamos facilitar su acceso a financiamiento. Contamos con dos modalidades:

- Capital de trabajo: Otorgamos hasta 36 meses sin garantías reales hasta \$20,000 y con garantía hipotecaria si es mayor a \$20,000, con 6 meses de gracia a tasa preferencial.
- Activo fijo: Otorgamos hasta 72 meses con garantía hipotecaria con 6 meses de gracia a tasa preferencial.

—El conjunto de indicadores de banca responsable y su evolución interanual se presentan en la sección 10.2.

Para la inclusión financiera tan importante es la disponibilidad de los productos como facilitar su uso, a través del asesoramiento al momento de la suscripción y posteriormente, estar cerca del cliente. Igualmente la disponibilidad de canales, físicos y digitales, resguardando también que estos últimos no sean excluyentes.

Nuestros canales digitales continúan su crecimiento en usuarios y operaciones, facilitando puedan interactuar con el Banco. Con relación a los canales físicos, en 2021 continuamos ampliando nuestra red para dar acceso a más personas. Incorporamos un kiosco virtual adicional, en la sucursal Pasaje, con lo que continuamos apostando por este concepto moderno e innovador de autoservicio. Asimismo, ampliamos nuestra cobertura con la incorporación de nuevos ATMs en la ciudad de Machala.

6.4 Desarrollo del cliente

(GRI 3-3, 203-2)

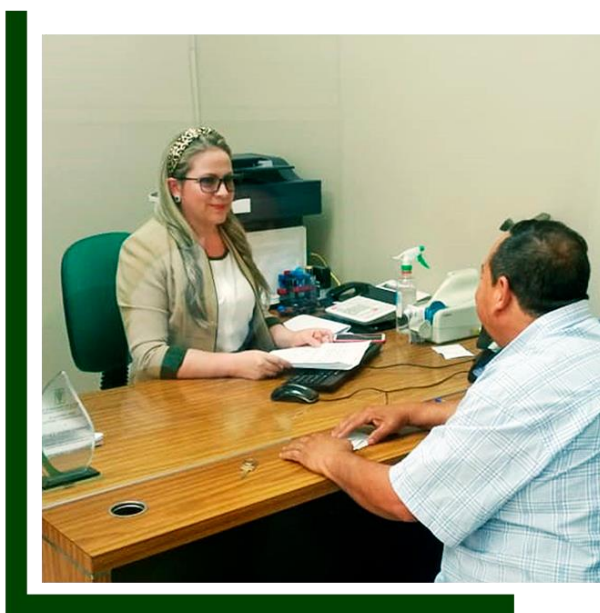
Apoyamos a las empresas con financiamiento para su operación, ya sea que precisen invertir en CAPEX, pago a colaboradores y/u otras necesidades. Por nuestra vinculación con el sector primario, de naturaleza exportadora en Ecuador, contribuimos además a que puedan cumplir con sus compromisos de venta en el exterior.

En 2021, otorgamos créditos productivos por US\$ 179.38 millones, cerrando la cartera con un saldo de US\$ 364.17 millones.

—Mayor detalle en el capítulo de Desempeño económico.

Más allá del crédito, somos la institución de confianza para nuestros clientes empresa, desde grandes corporativos a pymes. Les ayudamos con soluciones de pago y de comercio exterior.

A través del Sistema de Gestión de Riesgo Ambiental y Social (SGAS), impulsaremos la competitividad de los clientes en su alcance, promoviendo que adopten buenas prácticas sociales y ambientales. Esto se verá también favorecido en el corto plazo con productos de crédito específicos que lancemos para eficiencia energética y/u otras mejoras ambientales.



7. Educación financiera

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

Parte de nuestro entendimiento de la banca responsable, incluye el desarrollo de un sólido programa de educación financiera, que cumpla además las diferentes disposiciones marcadas por la Superintendencia de Bancos.

Trabajamos con diferentes segmentos de la sociedad, propiciando un mejor entendimiento de las finanzas. Disponemos para ello de un programa institucional con diferentes capacitaciones y una plataforma educativa en línea de amplio alcance.

Programa institucional de educación financiera

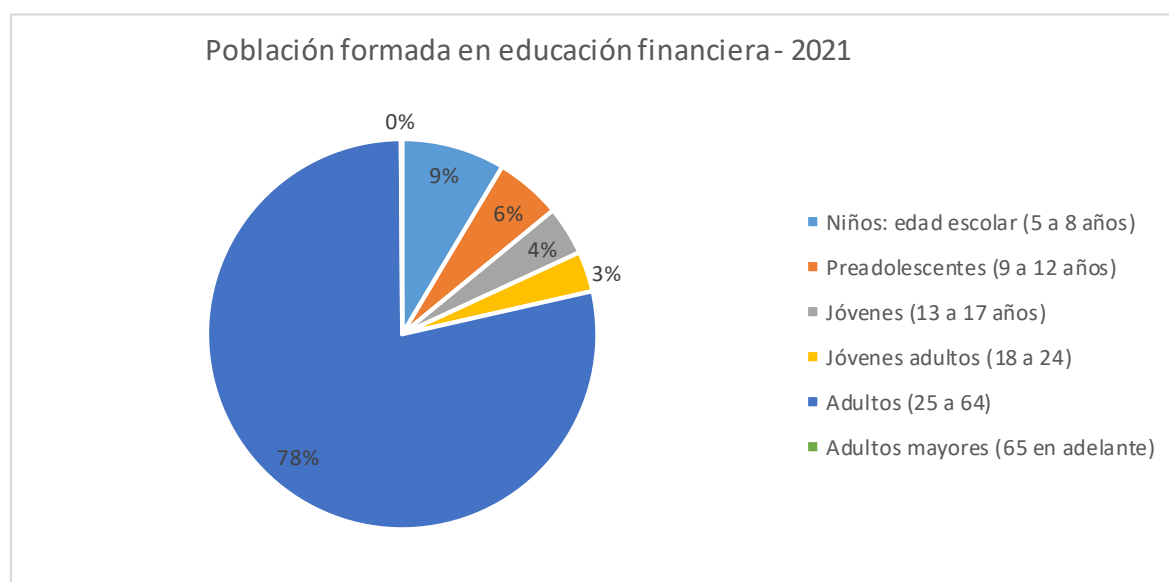
Entregamos capacitaciones presenciales y virtuales a adultos, especialmente en manejo de finanzas en épocas de incertidumbre (uso del crédito, planificación y gestión de presupuesto, reducción de gastos e importancia del ahorro). Incluyó la formación a colaboradores de las empresas clientes y de nuestro propio personal.

Para niños y jóvenes, realizamos formación en colaboración con los planteles educativos.

Este año avanzamos en llevar el programa a las áreas rurales, luego de un enfoque previo sobre todo urbano. Fue posible gracias al trabajo conjunto con HIAS, Fundación Quimera, Fundación Terminal Terrestre de Guayaquil y Fundación Kolping, con quienes suscribimos en 2020 convenios de colaboración.

En cuanto al alcance geográfico, llegamos a 10 provincias del país².

De esta manera, capacitamos en el año a 2,661 personas, distribuidas como se expone a continuación. Se suma además la formación a 487 colaboradores.



Grupo	Total personas formadas
Niños: edad escolar (5 a 8 años)	228
Preadolescentes (9 a 12 años)	146
Jóvenes (13 a 17 años)	108
Jóvenes adultos (18 a 24)	89
Adultos (25 a 64)	2,087
Adultos mayores (65 en adelante)	3
TOTAL	2,661

Nota: no incluye colaboradores

Banco para crecer: Plataforma educativa en línea

Tiene por objetivo poner a disposición de un amplio público cursos y herramientas que favorezcan la educación y posterior inclusión financiera de la ciudadanía.

²El Oro, Guayas, Pichincha, Azuay, Loja, Los Ríos, Tungurahua, Santo Domingo, Cañar y Manabí.

La plataforma virtual cuenta a la fecha con dos cursos MOOC (Massive Open Online Course) caracterizados por su fácil accesibilidad y flexibilidad para el aprendizaje.

Cada uno de los cursos cuentan con un conjunto de clases en formato vídeo que presentan temáticas específicas, documentos de refuerzo del aprendizaje y evaluaciones de los contenidos. El/la usuario/a que completa cada curso recibirá un certificado del logro obtenido por parte del Banco de Machala.

- **Curso de Educación Financiera:** busca dotar a los participantes de herramientas de planeación financiera que faciliten su bienestar. Destaca la importancia del ahorro y aporta técnica para elaborar presupuestos personales y familiares, así como da a conocer los productos y servicios financieros más relevantes y sus características, con especial énfasis en las ventajas y los riesgos que hay que tener en cuenta.
- **Curso de Emprendimiento:** desarrollado para aportar a la reactivación económica del país en el contexto de pandemia. Incluye las técnicas para emprender, incluyendo el análisis de mercado, la definición de los atributos del producto y/o servicio, fijación del precio, etc.

Adicionalmente, damos a conocer la plataforma a través de nuestras redes sociales, promoviendo la interacción. Lo completamos con la difusión directa de tips financieros también por esos canales.

8. Tecnología y experiencia del cliente

La banca está viviendo un momento de transformación de la mano de la tecnología, que amplía la capacidad de poder prestar un servicio personalizado en base a la data, y de conectar con el cliente cuando y donde lo necesita, por medios digitales.

La aceleración de la omnicanalidad y la digitalización para continuar llevando los productos y servicios financieros a los clientes es además una de las principales consecuencias de la pandemia, en términos operativos.

De la mano, los riesgos de ciberseguridad crecen para todos. Como institución avanzamos en una sólida gestión de nuestros sistemas y en una cultura interna de protección de los datos.

8.1 Transformación digital y omnicanalidad

(GRI 3-3, 203-1)

Hemos destinado una fuerte inversión en tecnología que nos ha permitido fortalecer nuestros canales digitales y la infraestructura de soporte necesaria.

Tan sólo en 2021 invertimos US\$ 363,682 en tecnología e innovación, siendo la partida más importante para la remodelación del centro de datos alterno.

En el año, continuamos con la expansión del modelo de kiosko virtual, que en autoservicio permite realizar solicitudes de chequeras, impresión de corte de movimientos, impresión de certificados bancarios, y otras funcionalidades. A los existentes, sumamos uno adicional en la Sucursal Pasaje. De igual manera, continuamos extendiendo y renovando la red de ATMs, con nuevos puntos de acceso en la ciudad de Machala. En la red de ATMs ya el 18% son inteligentes, con funciones más avanzadas (se incluye a los kioscos virtuales en esta contabilidad).

De esta manera, seguimos avanzando en la penetración de las transacciones en línea o a través de la aplicación móvil. El número de usuarios de la app móvil aumentó un 84% y un 34% el de la banca vía web.

Presentamos a continuación los principales indicadores, mismos que se integran también como parte de nuestro enfoque de banca responsable. Avanzar en la accesibilidad de nuestros productos y servicios, es uno de nuestros principales compromisos.

		2019	2020	2021	Δ21-20
ORONET OROMÓVIL	% transacciones banca en línea	0.80%	1.90%	2.00%	-0.1 pb
	% transacciones vía móvil (app)	0.00%	0.50%	0.60%	-0.1 pb
	Número de usuarios activos de la web (Oronet)	25,748	29,652	39,723	34.0%
	Número de usuarios activos de la app (Oromóvil)	1,584	9,291	17,123	84.3%

8.2 Comunicación responsable

(GRI 3-3, 416-1, 417-1, FS15)

Adicional al cumplimiento con la legislación nacional, mantenemos una comunicación honesta y transparente con nuestros clientes; les brindamos información pertinente sobre nuestros productos y servicios para que hagan una elección informada y promovemos prácticas de venta éticas y responsables.

8.3 Seguridad de la información

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

Actuamos bajo estrictos protocolos que nos permiten garantizar la seguridad de la información de los clientes y prevenir el uso indebido de sus datos, honrando así la confianza que han depositado en nosotros a través de los estándares de la norma ISO/IEC 27001 y los estándares del framework NIST para ciberseguridad.

Disponemos de grupos de trabajo especializados en la gestión de acceso y vigilancia de aplicativos, también en el monitoreo de las operaciones para estar prevenidos antes posibles fraudes.

Además, trabajamos de manera fuerte en la cultura interna, en que nuestros colaboradores apliquen de manera estricta los lineamientos marcados y prevengan cualquier uso indebido de los sistemas que pudiera suponer un riesgo. En su incorporación a la compañía y como parte de la inducción, reciben una sesión específica de seguridad de la información. Asimismo, se realizan diferentes campañas a lo largo del año por correo electrónico, con cápsulas.

También es importante sensibilizar a nuestros clientes, quienes son la otra parte en el uso de los canales y sistemas en línea. Igualmente reciben campañas vía correo electrónico.

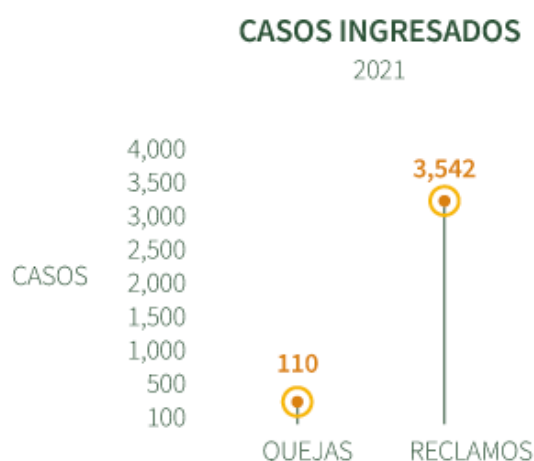
Gracias a estos esfuerzos, no se reportaron casos de fuga de datos o de violación de la privacidad de nuestros clientes en el año, ni sanciones relacionadas.

8.4 Satisfacción del cliente

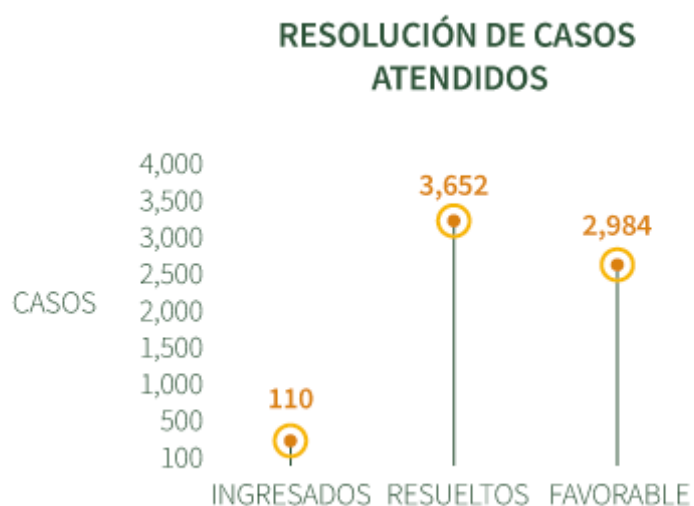
(GRI 3-3)

Con el fin de mejorar la experiencia del cliente, hemos desarrollado mecanismos de escucha y atención que nos permiten conocer de primera mano sus expectativas y necesidades, y de esta manera lograr su completa satisfacción.

Contamos con el Sistema de Administración de Reclamos (SAR), a través del cual en 2021 recibimos 3,652 casos, de los cuales el 97% corresponden a reclamos y el 3% restante a quejas.



De los 3,652 casos reportados, el 99.53% fueron resueltos, y de éstos el 82% de manera favorable al cliente.



Entre las acciones de mejora que implementamos en 2021 para optimizar nuestro sistema de atención a clientes están:

- Actualización de los manuales de políticas y procedimientos del área de Atención al cliente y usuario financiero.
- Implementación de mejoras de aplicativo Sistema de Administración de Reclamos.
- Participación con el área de Tarjetas de Crédito y Seguridad Bancaria en talleres para mejoras de límites transaccionales y en el Comité de Prevención de Fraudes.

- Capacitación a operadores del centro de atención telefónica y asesores sobre recepción de reclamos de clientes, conforme las disposiciones del organismo de control.



9. Colaboradores

9.1 Demografía

(GRI 2-7, 401-1, 405-1)

Nuestro equipo juega un papel fundamental para el logro de nuestros objetivos. Trabajamos para atraer y retener al mejor talento, brindándoles un lugar para trabajar inclusivo, donde puedan crecer profesional y personalmente.

Representamos una fuente de empleo estable, que además contribuye al desarrollo de la economía a través de la actividad financiera. Ya somos 810 colaboradores, con un incremento del 6.5% respecto a 2020; el 100% cuenta con contrato indefinido.

Total de la plantilla 2019-21			
	2019	2020	2021
Mujer	486	480	488
Hombre	267	278	322
Total	753	758	810

Como parte de nuestro compromiso con la equidad de género y el talento joven, el 60% de nuestro personal son mujeres y el 80% tienen entre 18 y 30 años.

Plantilla por edad y género 2021			
	Mujer	Hombre	Total
18 a 30 años	391	256	647
30 a 50 años	63	33	96
Más de 51	34	33	67
Total	488	322	810

DESGLOSE POR CATEGORÍA LABORAL Y GÉNERO				
	2020		2021	
	Total de colaboradores	% mujeres	Total colaboradores	% mujeres
Vicepresidente	1	100	1	100
Funcionarios	56	53.6	62	53.22
Mandos medios	147	66.7	160	60.62
Administrativo	554	63.4	587	60.81
Total plantilla	758	63.3	810	60.12

Seguimos creando oportunidades, incorporando nuevo talento. En 2021 incorporamos 82% más colaboradores que aquellos que se sumaron a la compañía el año anterior, un dato excepcional que también responde a la salida de los momentos más críticos de la pandemia. También en gran medida asociado a ello, se incrementó la rotación, después de un período de falta de movimiento en el mercado volvimos a un entorno competido por el talento.

ALTAS Y BAJAS DE COLABORADORES (TOTAL ANUAL)							
	Grupos de edad	Año 2020			Año 2021		
		Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
N° ingresos (altas)	15 - 30	29	19	48	45	53	98
	31 - 45	12	23	35	22	31	53
	46 - 60	5	5	10	12	4	16
	61 en adelante	0	0	0	0	2	2
	Total	46	47	93	79	90	169
N° egresos (bajas voluntarias e involuntarias)	15 - 30	32	23	55	56	49	105
	31 - 45	15	14	29	37	30	67
	46 - 60	6	8	14	15	4	19
	61 en adelante	1	1	2	2	2	4
	Total	54	46	100	110	85	195

Rotación total					
Total colaboradores	2020		Total colaboradores	2021	
	Mujeres	Hombres		Mujeres	Hombres
13.2	11.3	16.5	24.1	22.5	26.4

Nota: calculada como número de egresos*100/total de colaboradores de la categoría (a 31 de diciembre).

9.2 Diversidad

(GRI 3-3, 401-3, 405-2, 406-1)

Tenemos el compromiso de fomentar un clima laboral diverso e inclusivo basado en el respeto y la tolerancia, donde prevalezca la igualdad de oportunidades entre todos los colaboradores.

Nuestro Código de Ética y Conducta contiene los principios y valores bajo los cuales todos los que colaboramos en Banco de Machala nos conducimos, entre ellos el respeto y la no discriminación. Asimismo, el Reglamento Interno de Trabajo establece la no discriminación como uno de sus aspectos fundamentales.

El Manual para Gestionar la Selección del Personal contempla que, en todos nuestros procesos internos de reclutamiento, selección y contratación se garantice la diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades.

En caso de producirse algún caso de discriminación o acoso, nuestros colaboradores pueden ponerlo en conocimiento a través del canal interno de denuncias, actuando de manera inmediata la institución. No se recibieron denuncias internas al respecto en 2021.

Con base en nuestro compromiso con la equidad de género, estamos avanzando en integrar a más mujeres en puestos de liderazgo; en este año, seis mujeres formaron parte en nuestros órganos de gobierno, un 30% del total.

En cuanto a conciliación familiar, contamos con programas y beneficios para que los colaboradores mantengan un equilibrio entre su carrera profesional y su vida personal. Incluye la modalidad de teletrabajo, que establecimos en respuesta a la pandemia.

Asimismo, apoyamos que nuestros colaboradores hagan uso de sus licencias por maternidad y paternidad. Al cierre de 2021, tomaron su baja 24 colaboradoras y 6 colaboradores, con un índice de reincorporación del 100% en hombres y 96% de mujeres.

Por otra parte, establecemos las remuneraciones de manera institucionalizada, con rangos por perfil profesional, evitando cualquier tipo de sesgo relacionado con género.

Relación Salarial Mujer/Hombre 2021
Remuneración Total (fija + variable)

Ratio (M/H)

Funcionarios	1.00
Mandos medios	0.80
Administrativo	0.98
Total de la plantilla	0.94

9.3 Desarrollo del colaborador

(GRI 3-3, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3)

Ofrecemos a nuestros colaboradores programas y herramientas que les permitan desarrollar sus habilidades y talento para un mayor crecimiento personal y profesional.

Realizamos un Plan Anual de Capacitación que tiene como fin desarrollar competencias blandas y técnicas entre nuestro personal y que se basa en las principales necesidades y prioridades de capacitación.

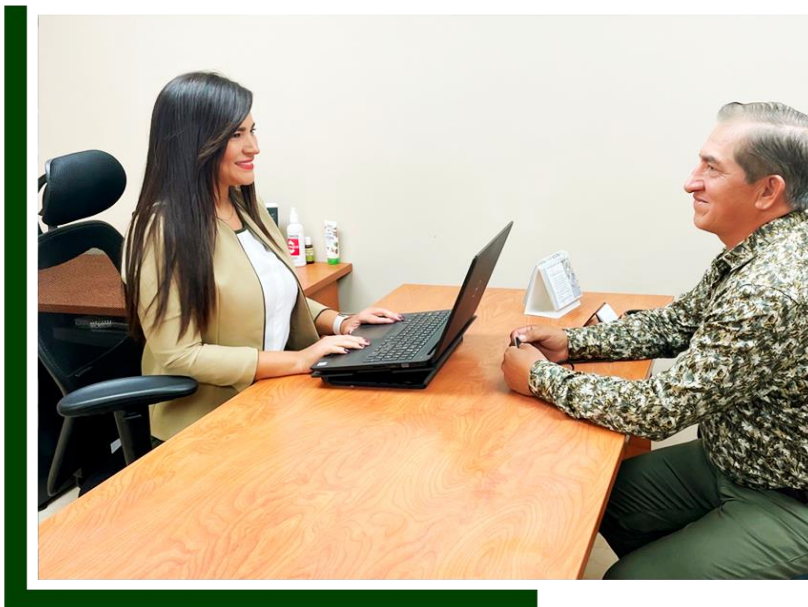
En 2021 invertimos \$2,597 en capacitación, después del extraordinario esfuerzo realizado en 2020 para aprovechar el contexto de pandemia y mantener una activa dinámica a pesar de la pandemia.

De igual manera hay que señalar que retomamos una mayoría de la formación presencial, acorde al retorno a las oficinas, que ya coexiste con modales de teletrabajo. El promedio de horas de formación fue de 415,25h/3570 colaboradores.

Con el fin de seguir impulsando la carrera de nuestros colaboradores, los apoyamos con becas para que continúen sus estudios de maestría y diplomados de especialización.

Cada año llevamos a cabo la evaluación de desempeño, la cual está basada en competencias organizacionales (orientación a resultados, sentido de pertenencia, innovación, comunicación y orientación al cliente) y funcionales (actitud con su superior, calidad del trabajo, liderazgo, toma de decisiones, etc.). Es de carácter obligatorio para todo el personal del Banco con una antigüedad mayor a seis meses y se realiza de forma digital en el sistema interno. Por tanto, la cobertura fue del 100% de aquellos a los que aplique conforme a estas condiciones.

Nuestros colaboradores gozan de beneficios adicionales a los que otorga la ley. Uno de los principales es el otorgamiento de créditos bancarios con tasas preferenciales, tales como créditos emergentes, al consumo, educativos y de vivienda.



- Crédito emergente: para resolver cualquier situación de calamidad doméstica, problemas de salud, etc.
- Crédito al consumo: para compra de bienes muebles, reparaciones varias, financiamiento de viajes o reestructuración de cualquier tipo de pasivos, etc.
- Tarjeta de crédito: para uso personal.
- Crédito educativo: para el financiamiento de la formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano.
- Crédito de vivienda: para construcción, compra de vivienda, terreno o bienes inmuebles.

9.4 Salud y bienestar

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

Ante la continuación de la pandemia causada por COVID-19, seguimos reforzando las medidas de salud e higiene en el Banco con el fin de mantener a nuestros colaboradores en un entorno de trabajo sano y seguro.

Dimos continuidad a la aplicación del Manual de Políticas para el Manejo de la Pandemia, desarrollado en 2020, y que establece una serie de medidas para preservar la salud de todos los colaboradores y clientes. Incluye la desinfección y fumigación de oficinas, colocación de ozonizadores en áreas de mayor concentración de personas y adaptación a la modalidad de teletrabajo. Como marco general para la gestión del

conjunto de riesgos en seguridad y salud, establecemos procedimientos y lineamientos que nos permiten prevenir, controlar, monitorear y evaluar los mismos.

Cabe mencionar que estas acciones nos hicieron acreedores del reconocimiento COVID Safe.

En cuanto a promoción de la salud, implementamos un programa de prevención y reducción de consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en el ámbito laboral y un programa de prevención de riesgos psicosociales.

Asimismo, llevamos a cabo jornadas de vacunación para todos nuestros colaboradores.

Contamos con un Manual de Políticas y Procedimientos para gestionar riesgos y oportunidades de la seguridad y salud en el trabajo.

Hemos establecido Comités de Seguridad e Higiene del Trabajo (SHT) en cinco localidades: un comité central y cuatro subcomités en las sucursales Mayor Guayaquil, Ambato, Loja y Quevedo.

Como parte de nuestro programa de seguridad, realizamos evaluaciones de prevención de riesgos en el trabajo, recalando que este año no se presentaron accidentes de trabajo ni enfermedades de origen laboral.

En paralelo, llevamos a cabo campañas de prevención de accidentes y talleres de capacitación a brigadistas, al igual que simulacros con base en los escenarios de los planes de respuesta a emergencias.

Gracias a estos esfuerzos, cabe destacar la ausencia de casos de accidentes y enfermedades profesionales, tanto este año como los dos anteriores, al igual que de fatalidades; mantenemos por tanto los excelentes resultados de gestión (se excluye de este análisis cualquier consideración relacionada con la incidencia del COVID-19).

10. Gestión ambiental

En Banco de Machala trabajamos para hacer más eficientes nuestros procesos con el fin de reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones al mínimo.

Actuamos en estricto cumplimiento con la legislación ambiental y contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que nos permite entrar en un ciclo de mejora continua que impulsa el crecimiento sostenible del Banco.

De manera complementaria a los indicadores que corresponden a los temas materiales, presentamos nuestro desempeño en energía y emisiones por el avance en los programas voluntarios país y nuestro compromiso como entidad durante 2021.

10.1 Energía

Como resultado de las medidas de eficiencia energética adoptadas en 2021, nuestro consumo de electricidad disminuyó 14.15% respecto al año anterior.

Consumo de electricidad

	2019	2020	2021
kWh	2,814,985.03	2,513,689.29	2,157,777.77
GJ	10,133.94	9,049.28	7,767.99

Consumo de combustibles (GJ)

Fuente	2019	2020	2021
Diésel vehículo	282.08	239.43	49.38
Diésel generadores	169.16	14.13	0
Gasolina Eco			
Gasolina	152.98	261.63	1.63
Etanol	144.34	261.5	52.65
Gasolina Súper	2,941.43	48.09	17,103.72
Lubricantes	4.42	0.93	0
Extintores	6.3	7.18	0
Total	3,700.01	832.89	17,207.38

Total de consumo de energía

	2019	2020	2021
GJ	13,834.65	9,882.17	24,975.38
Intensidad (GJ/colaborador)	18.37	13.03	30.83

10.2 Emisiones

De manera anual calculamos nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), lo que nos permite además identificar oportunidades de reducción; sirve asimismo de base para poder compensar nuestras emisiones.

	Emisiones GEI (tCO ₂ eq)		
	2019	2020	2021*
Alcance 1	124.5	188.62	4.07
Alcance 2	1,269.28	962.48	637.19
Alcance 3	272.31	144.63	1,190.67
Total	1,666.09	1,295.74	1,831.93
Intensidad (tCO ₂ eq/colaborador)	2.21	1.71	2.26

*Al cierre de este informe las cifras de 2021 no han sido auditadas.

Programa de carbono neutralidad

Estamos conscientes que combatir el cambio climático es un reto compartido. Asumiendo este compromiso, en Banco Machala hemos dado los primeros pasos rumbo a convertirnos en una empresa carbono neutral.

En alianza con la organización Anaconda Carbon, especialista en la gestión de activos de carbono, en 2020 realizamos la compensación voluntaria para las emisiones generadas por nuestra operación en este periodo. Esto a través de un proyecto en Puntarenas, Costa Rica, que consiste en el cambio de combustible de carbón a residuos de biomasa de molino de aceite de palma en Industrial de Oleaginosas Americanas SA (INOLASA).

Este proyecto comprende la instalación de una caldera alimentada con biomasa para abastecer vapor para procesos productivos internos, desplazando una caldera de carbón y consecuentemente reduciendo las emisiones de carbono.

La verificación corrió a cargo de TÜV NORD CERT GmbH.

Para las emisiones de 2021, nos encontramos aun trabajando en el proceso de compensación.

11. Desempeño económico

11.1. Datos financieros relevantes

(GRI 3-3)

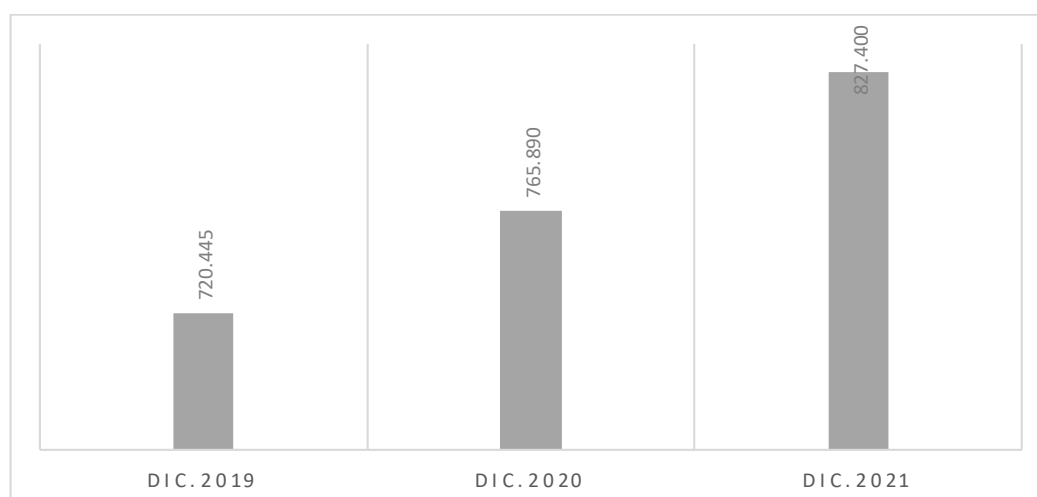
Ante un entorno retador producto de los efectos de la pandemia por COVID-19, logramos superar las metas que nos establecimos, gracias a la confianza de nuestros clientes.

Principales indicadores financieros y de negocio 2019-21				
	2019	2020	2021	VAR 21-20 (%/pb)
Activos (miles de dólares)	807.87	861.29	966.77	12.3%
Contingentes (miles de dólares)	45,911	47,678	61,590	29.2%
Cartera de crédito bruta (miles de dólares)	513,799	523,411	571,231	9.1%
Fondos disponibles (miles de dólares)	133.93	165.1	164.81	-10.0%
Inversiones (miles de dólares)	118,657	135,975	189,136	39.1%
Provisiones (miles de dólares)	6,547	8,940	7,721	-8.6%
Impuestos y contribuciones (miles de dólares)	7.36	7.25	8.53	17.7%
Utilidad neta (miles de dólares)	3,803	2,141	3,302	54.2%
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/total de activos promedio) (%)	4.74	4.22	4.09	-13 pb
Activos productivos/total de activos (%)	84.3	84.8	86.3	150 pb
ROE (%)	6.59	3.46	5.11	165 pb
ROA (%)	0.47	0.25	0.36	11 pb
Índice de liquidez (%)	25.81	29.95	27.66	-229 pb
Patrimonio (miles de dólares)	61,482	64,015	72,102	12.6%
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico) (%)	10.8	11.12	13.31	219 pb
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	2.03	1.12	1.07	-5 pb

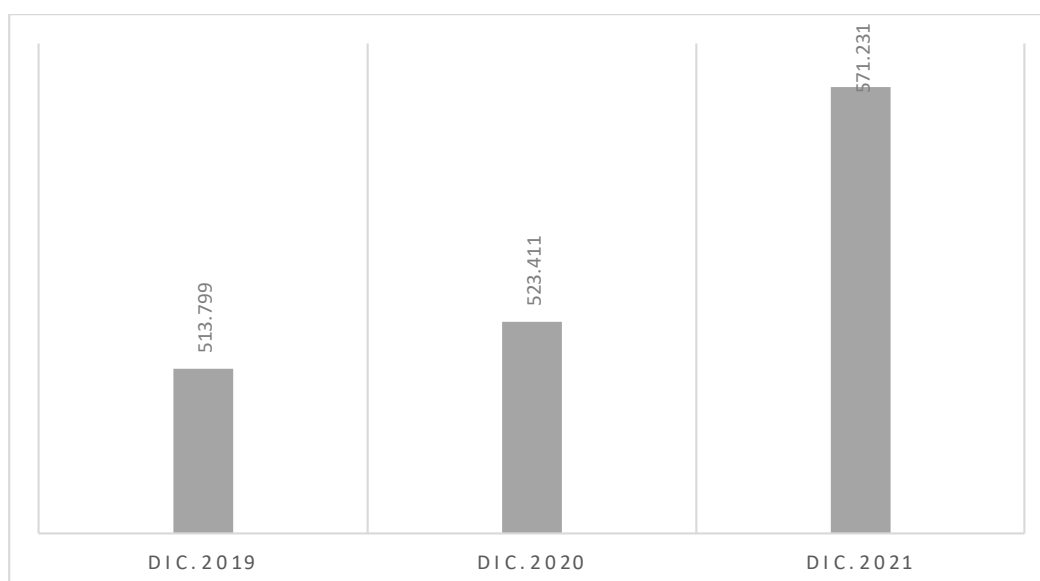
10.2 Desglose de la captación y financiamiento

(GRI 3-3, FS6) (SASB FN-CB-410a.1, FN-CB-000.B; FN-CF-000.A)

Nuestros clientes confían en la institución como garante de sus depósitos. A cierre de 2021, el saldo de captación fue de US\$827 millones, que representa un crecimiento del 8.03% respecto al año anterior. Integra los diferentes productos de depósitos.

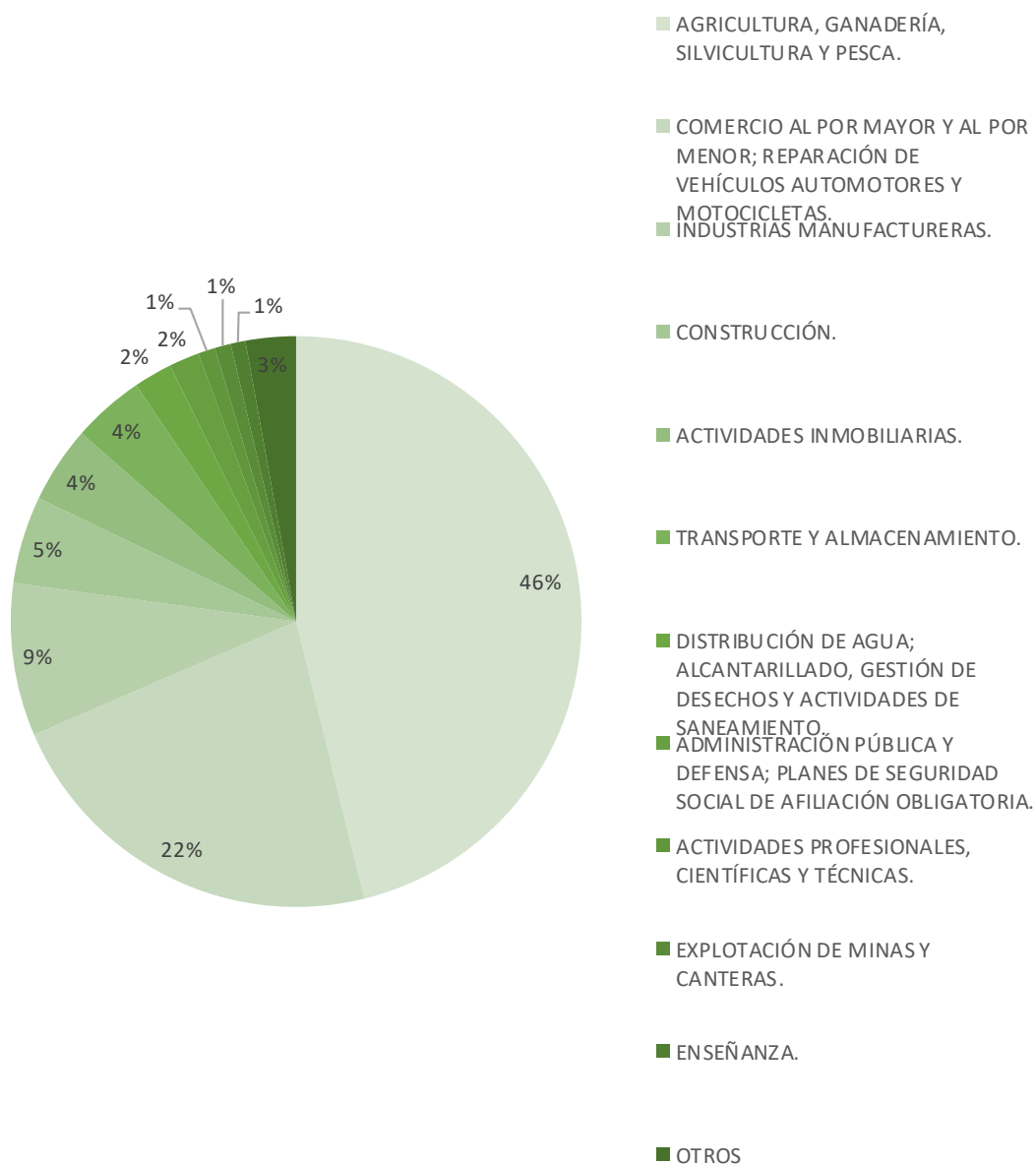


Con relación al crédito, a diciembre de 2021, nuestra cartera cerró con un saldo de US\$517 millones, lo que representa un crecimiento del 9.14% respecto al año anterior.



Por sector de actividad económica, presentamos el saldo de la cartera de créditos productivos, integrado a los clientes empresas de diferente tamaño (segmentos corporativo, empresarial y pymes). Permite dimensionar nuestra contribución a la economía en el país, destacando especialmente al aporte al sector primario, seguido del comercio.

Distribución del saldo de crédito productivo - 2021



11.3 Distribución del valor económico

(GRI 3-3, 201-1, 201-4)

Una de las responsabilidades que tenemos como empresa es no sólo la de generar valor económico, sino que éste sea distribuido entre nuestros grupos de interés.

Presentamos a continuación las principales partidas que benefician nuestros colaboradores y otros grupos de interés.

Como mostramos en la tabla, cumplimos con nuestras obligaciones fiscales, y cabe señalar que no recibimos asistencia financiera por parte de instituciones de gobierno.

(Valores en miles de dólares)	2019	2020	2021	Variación 2020-2021 (%)
Valor económico directo generado (Ingresos)	71,919	71,606	78,601	10%
Valor económico directo distribuido (Gastos):			75,299	8%
Pago a proveedores	68,116	69,465	13,492	15%
	10,588	11,783		
Remuneraciones y beneficios (pago a colaboradores)	13,382	12,777	15,101	18%
Otros costos operacionales			9,940	-2%
	11,696	10,092		
intereses pagados (pago a inversores)	21,132	23,673	24,632	4%
Impuestos y contribuciones (autoridad)	7,580	7,320	8,539	17%
Inversiones en infraestructura o servicios	3,691	3,635	3,459	-5%
Programas comunitarios (donaciones)	46	186	136	-27%
Valor económico retenido (utilidad neta)	3,803	2,141	3,302	54%

Anexos

Anexo I: Detalle de gestión en sostenibilidad

Alianzas y membresías

(GRI 2-28)

Como institución, formamos parte de las principales asociaciones gremiales, de los sectores financieros y empresariales: Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA), Cámara de Comercio de Guayaquil; Clúster Financiero, Pacto Global Ecuador.

Comprometidos con la sostenibilidad, nos adherimos en 2021 al Pacto Global de las Naciones Unidas, y participaremos activamente en su red local. De igual manera, estamos involucrados en los grupos de trabajo de los Principios de Banca Responsable, coordinados desde UNEP-FI.

Con relación a la inversión social, establecemos alianzas con diferentes organizaciones sociales para ampliar nuestro programa de educación financiera, como ya damos cuenta en el presente informe. Adicionalmente, aportamos donativos para el trabajo de la sociedad civil en temas que consideramos críticos para el país como el deporte, la salud y la educación.

El deporte es salud por lo cual de Banco de Machala adquiere el compromiso de patrocinar al Orense Sporting Club; así también, efectúa donativos a Fundación Casa de la Vida.

Banco de Machala también efectúa patrocinios varios como por ejemplo a la Feria Ganadera del Litoral y Galápagos y a la Expo vivienda.

Análisis de materialidad

(GRI 3-1, 3-2)

Para determinar los temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) críticos por nuestro tipo de actividad y el contexto en que operamos, aplicamos el concepto de doble materialidad, que ampliamos a continuación.

Estos temas están sirviendo de base para la construcción de nuestra estrategia ASG 2023-25, que sucede a la trayectoria que ya veníamos realizando. De igual manera nos permiten incorporar los estándares de referencia internacional al presente informe.

Entre 2020 y 2021 realizamos el ejercicio de la materialidad de impacto, y posteriormente hemos integrado la materialidad financiera, fortaleciendo las bases señaladas de nuestra estrategia e informe.

Materialidad de impacto: refleja los temas críticos de cómo operamos sobre nuestro entorno, entendiendo como tal el conjunto de nuestros grupos de interés. Refleja por

tanto nuestra contribución a la economía, el medio ambiente y las personas. Sobre estos temas se aplican los estándares de *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Materialidad financiera: refleja los temas críticos porque puedan afectar a las condiciones financieras de la compañía. Resultan de especial interés para el mercado, es decir, inversionistas institucionales/tenedores de deuda, calificadoras de riesgos y la propia banca con que nos podamos relacionar (corresponsales, banca de desarrollo y/o multilateral). Sirve de base para aplicar los estándares de *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*.

A continuación, presentamos el proceso seguido.

Materialidad de impacto

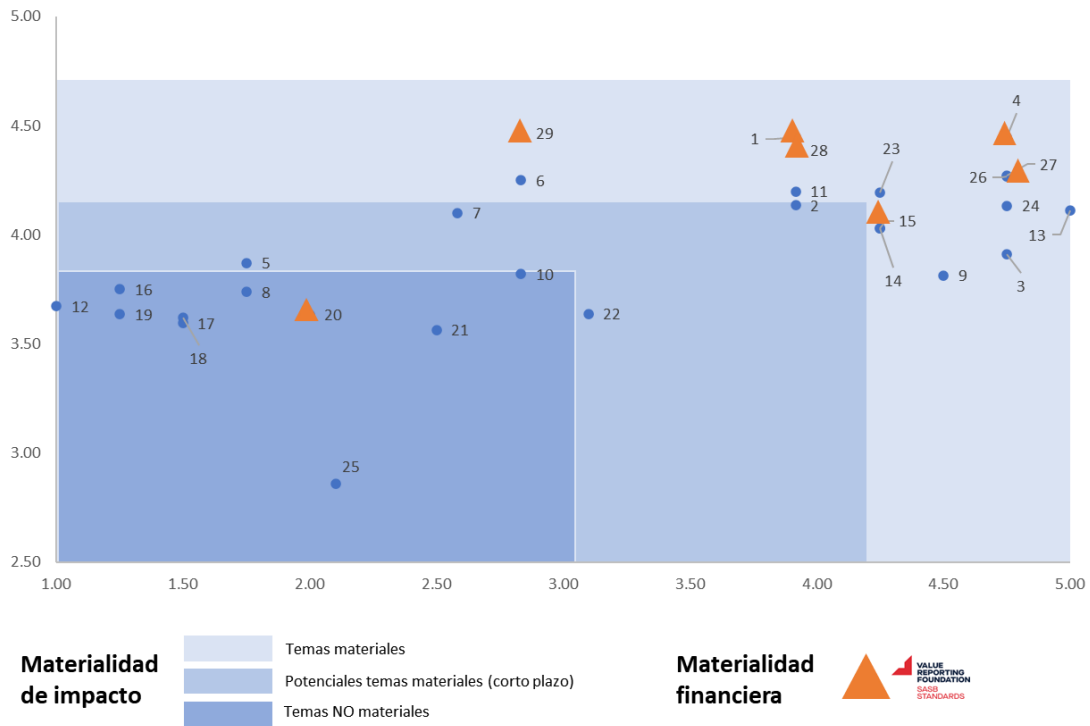
Comenzamos con la identificación de temas potencialmente relevantes, analizando las principales tendencias en el sector empresarial en el cual operamos, los riesgos y oportunidades empresariales y con relación al desarrollo sostenible en Ecuador, así como integramos los temas clave del mercado (para ir conectando con la materialidad financiera).

Posteriormente, los temas fueron priorizados con dos enfoques: 1) por nuestros principales grupos de interés mediante la implementación de encuestas a colaboradores y proveedores; para obtener la perspectiva de los clientes, se entrevistó a los responsables en el Banco de la relación con ellos en los diferentes segmentos/negocios. 2) por la alta gerencia con su visión de la evolución de la compañía.

La matriz de temas materiales de impacto fue además validada internamente en un ejercicio participativo.

Materialidad financiera

Dado el proceso de análisis y consulta ya realizado por *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* a nivel internacional, en la construcción de los estándares por industria, aplicamos los tópicos que la iniciativa establece para aquellas categorías de su clasificación en que tenemos actividad: Banca comercial y Financiación al consumo. No se ha utilizado el estándar de financiamiento hipotecario por la menor contribución de este negocio al total del Banco.



1	Ética y anticorrupción
2	Cumplimiento regulatorio
3	Gobierno corporativo
4	Estabilidad financiera de la compañía (resultados económicos)
5	Relación con autoridades
6	Gestión de marca (transparencia y comunicación)
7	Capacitación y desarrollo de oportunidades
8	Atracción y retención de talento
9	Clima laboral y satisfacción del empleado
10	Diversidad e igualdad de oportunidades
11	Salud y seguridad del colaborador
12	Inversión social
13	Desarrollo empresarial (clientes)
14	Educación financiera
15	Inclusión financiera
16	Inversión ASG
17	Eficiencia energética
18	Gestión del agua
19	Gestión de residuos
20	Resiliencia al cambio climático
21	Gestión de emisiones
22	Productos y/o servicios con beneficio ambiental
23	Innovación de productos y servicios
24	Digitalización procesos
25	Cadena de suministro responsable
26	Experiencia del cliente (Atención clientes)
27	Transparencia en productos y servicios
28	Seguridad de datos (Ciberseguridad)
29	Privacidad del cliente (uso de la información)

Identificación de impactos del portafolio

Nuestro entendimiento de la sostenibilidad aborda los temas ASG críticos resultado de la materialidad, y responden a cómo nos relacionamos con el conjunto de nuestros grupos de interés.

De manera particular para la relación con los clientes, acorde a un modelo de banca responsable, realizamos un análisis de los impactos de nuestra cartera de crédito (banca personas y banca empresas). Sirve para priorizar iniciativas desde el negocio y utilizamos la herramienta *Portfolio Impact Analysis Tool for Banks*, desarrollada por UNEP-FI.

A continuación, presentamos el proceso seguido en 2020-21, que forma parte de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable.

Identificación y dimensionamiento de los impactos: características del análisis

1. Determinación de la cartografía de productos y servicios

Según la estructura de cartografía de la herramienta, incluimos en el alcance el portafolio de crédito:

- Banca personas: crédito a personas naturales (de consumo, educativo y vivienda), a personas naturales con actividad empresarial y microcrédito.
- Banca comercial (créditos comerciales y productivos), incluyendo los diferentes sectores de actividad económica y segmentos por tamaño de empresa: pyme, empresarial y corporativo.

2. Mapeo de las necesidades del país

Nuestras operaciones se desarrollan en Ecuador. Nuestra actividad principal se encuentra en la Provincia del Oro, donde nació la institución, pero estamos ampliando nuestra presencia gracias a nuestra propuesta de valor al cliente en otras 8 provincias del país. Consideramos la criticidad entregada por la herramienta a cada categoría de impacto para Ecuador.

3. Preparación de los mapas de impacto y priorización

Con base en los dos primeros pasos, construimos nuestros mapas de impacto positivo y negativo por banca (Personas y Comercial).

El mapa responde a las categorías de impacto establecidas por UNEP-FI, publicadas en el Impact radar (2018).

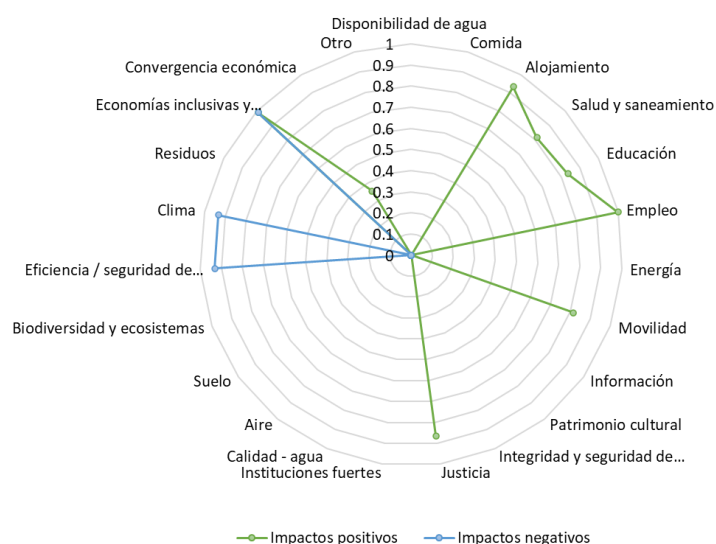
4. Determinación de los compromisos y objetivos

Considerando las principales áreas de impacto, de nuestra contribución tanto positiva como negativa, establecimos una serie de compromisos para avanzar en la contribución al desarrollo social y económico del negocio, así como contribuir al resguardo del medio ambiente. Éstos se encuentran alineados además con parte de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

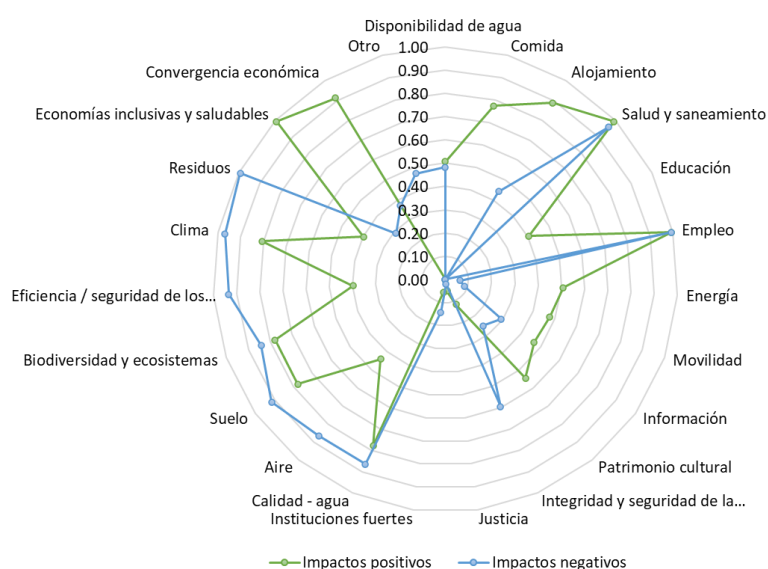
Para los diferentes compromisos establecimos una serie de indicadores, sobre los que nos fijamos objetivos anuales. Hay que destacar además que para una selección de los mismos establecimos compromisos de medio plazo, a 2023.

—Presentamos el detalle de los compromisos, indicadores y objetivos en el capítulo de Banca Responsable.

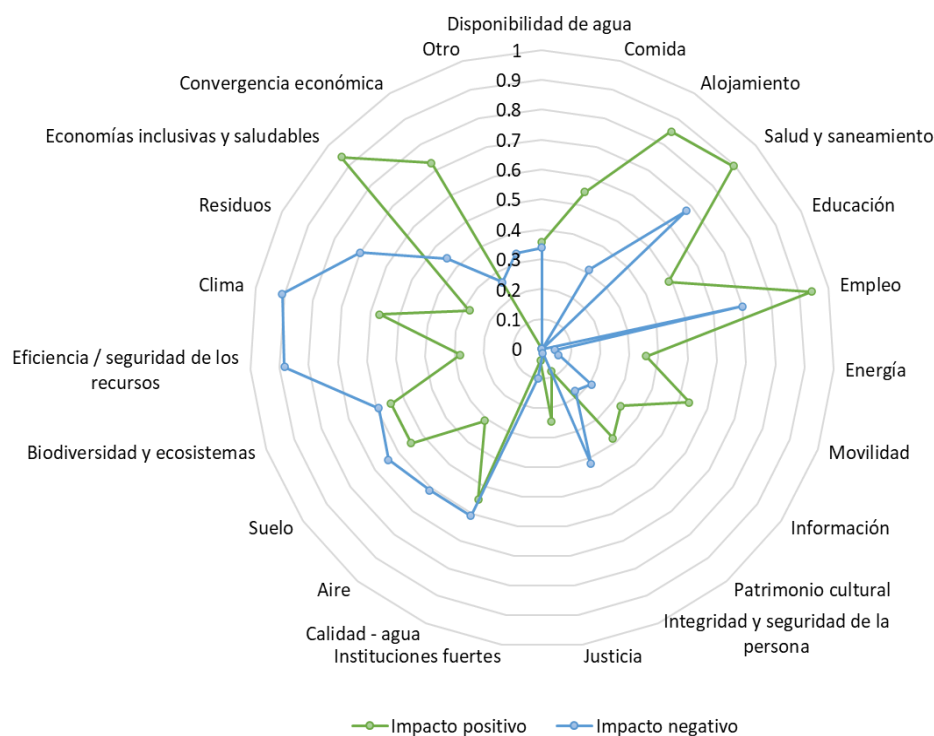
BANCA CONSUMO (PERSONAS)



BANCA COMERCIAL (EMPRESAS)



INTEGRADO



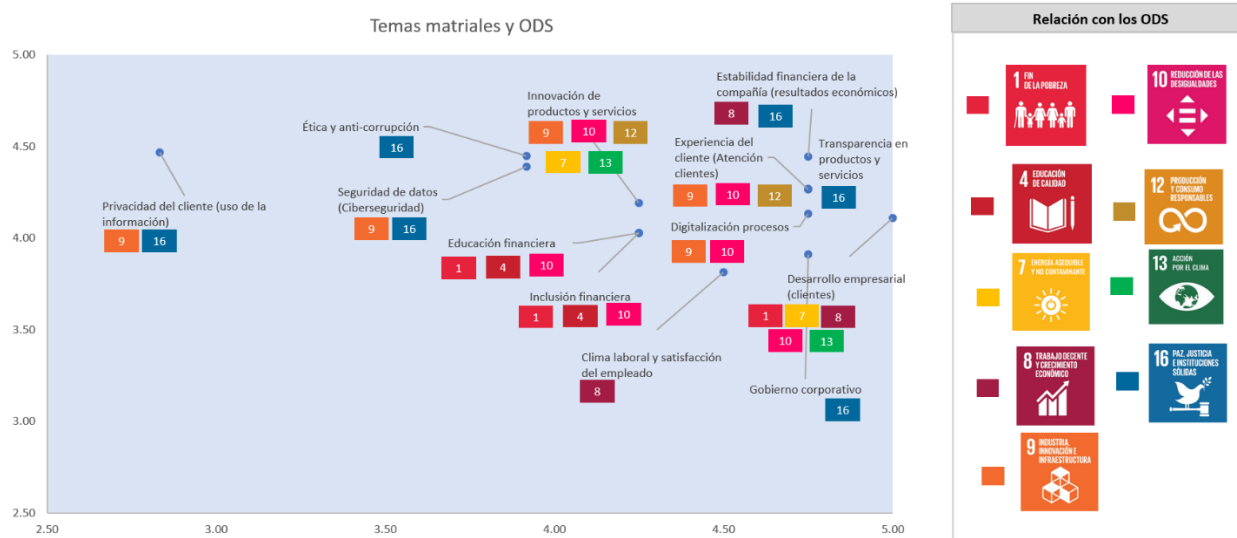
Contribución a los ODS

En Banco de Machala nos encontramos comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y los ciudadanos.

Nos enfocamos especialmente en aquellos ODS y sus respectivas metas que se encuentren estrechamente vinculados con nuestro tipo de actividades y las prioridades país. Consideramos por tanto aquellos correlacionados con nuestros temas materiales de impacto.

A continuación, presentamos las principales iniciativas e indicadores, como resumen ejecutivo. De igual manera, damos cuenta de nuestra contribución a lo largo del presente informe.

Relación entre los temas materiales y los ODS prioritarios.



ODS	Metas	Contribución	Indicadores
1	1.4	Disponemos de productos de crédito para estudiantes; también de ahorro y crédito para los trabajadores de las empresas clientes (con especial impacto en los trabajadores del sector agrícola, bancarización). Facilitamos el ahorro a través de productos de captación, que permiten a los clientes ir gestionando el capital de que disponen. Apoyamos a los clientes con asesoría para la mejor elección y uso de los productos. Disponemos asimismo de microcrédito, destinado a mipymes, con lo que apoyamos esos emprendimientos y economías familiares basadas en el autoempleo.	US\$2.85 millones en créditos educativos (saldo a cierre 2021) US\$ 218.62 depósitos en cuentas de ahorro (saldo a cierre de 2021) US\$6.06 millones en crédito a mipymes (saldo a cierre 2021)
4	4.3	Ofrecemos a nuestros colaboradores oportunidades de formación, a través de diferentes cursos internos. Asimismo, extendemos el programa de educación financiera a nuestros propios colaboradores. Otorgamos becas a los colaboradores para estudiar maestrías.	415,25h/3570colaboradores como promedio de la formación entregada Entrega de becas a colaboradores para sus estudios de maestría
7	7.3	A través de nuestro sistema de análisis de riesgos ambientales y sociales (SARAS), requerimos el apego a las mejores prácticas, que incluyen disponer de medidas de eficiencia energética, hacer uso de las energías renovables, etc., con requerimientos específicos en función de cada cliente, en base al resultado de la evaluación.	Actualización del SARAS
8	8.5, 8.8	Promovemos una cultura de respeto y no discriminación, incluyendo en los procesos de selección, de manera de disponer de un equipo diverso. Destaca especialmente el desarrollo de las mujeres en la plantilla, incluyendo su progresiva mayor incorporación a puestos de mandos medios y superiores. Favorecemos la creación de empleo en nuestros clientes, a través del crédito productivo.	60% de mujeres en plantilla En posiciones de gerencia y subgerencia (funcionarios): 54% de mujeres US\$ 364.17 millones en créditos productivos (saldo a cierre 2021)
9	9.3, 9.4	A través del crédito empresarial, apoyamos el capital de trabajo pero también la inversión en CAPEX y en aquellas otras necesidades de la compañía cliente para hacer crecer su negocio. Facilitamos que pueda darse la innovación en procesos y equipos, es decir, tecnología y maquinaria. Asimismo el SARAS contribuye a una práctica más amigable con el medio ambiente de los clientes evaluados, incluyendo la integración de tecnología para atender los posibles impactos negativos.	US\$ 363,682 invertidos en tecnología 39,723 usuarios activos en Oronet (web) 17,123 usuarios activos en Oromóvil

De igual manera, estamos avanzando como Institución en el uso del potencial de la tecnología tanto en los canales de relación con los clientes como en nuestros procesos internos.

10	10.2	Nuestro portafolio de crédito incluye productos que facilitan la inclusión financiera, como ya se ha referenciado para el ODS 1. De igual manera, la educación financiera constituye una sólida herramienta para avanzar en la reducción de las desigualdades, empoderando a las personas en la gestión de sus recursos. La adopción de tecnología que venimos realizando, nos permite tener un mayor alcance tanto por la disposición de canales en remoto como por el alcance que están consiguiendo y el trabajo para eliminar reticencias y/o dificultades de los clientes en su uso.	3,131 cuentas para niños y jóvenes (ahorro) 2,661 personas capacitadas en educación financiera Banco para crecer: plataforma educativa en línea Ecosistema de canales digitales
12	12.2, 12.6	Implementación del SARAS Formación a los clientes en buenas prácticas sociales y ambientales, como complemento al SARAS	34 clientes formados en prácticas sostenibles
13	13.3	Promovemos las buenas prácticas ambientales a través del SARAS, evaluando a los clientes previamente a la entrega del financiamiento. De esta manera, favorecemos su resiliencia ante el cambio climático, por ejemplo reduciendo la dependencia de los combustibles.	Actualización del SARAS
16	16.4, 16.6, 16.7	Disponemos de una sólida estructura de gobierno corporativo, con un Directorio y alta gerencia que velan por la estabilidad de la institución. Atendemos los riesgos de corrupción y lavado de dinero, propios de la actividad financiera, con una fuerte autorregulación de políticas y códigos, y el refuerzo constante de la sensibilización a nuestros colaboradores y el requerimiento de una cultura de cumplimiento. Requerimos a nuestros colaboradores el correcto uso de la data de los clientes y la propia generada como resultado de las operaciones del Banco. Disponemos además de área especializada para evitar la prevención del lavado de activos, conforme a regulación.	Código de Buen Gobierno actualizado Código de Ética actualizado

Implementación de los Principios de Pacto Global

(2-23, 2-28)

En 2021 nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, alineado con nuestro compromiso con la sostenibilidad y con el objetivo de participa activamente en el desarrollo de un ecosistema de negocios responsables, así como de intercambiar aprendizajes y seguir avanzando en el desarrollo de nuestra Estrategia ASG.

Alineados con los 10 Principios que promueve Pacto Global, cabe destacar especialmente que promovemos una cultura de respeto a los Derechos Humanos, tanto entre nuestros colaboradores como en la relación con clientes y otros grupos de interés claves para el Banco. Rechazamos cualquier conducta que vulnere la dignidad y calidad de vida de las personas involucradas en nuestras operaciones.

Nos apegamos para ello a las principales directrices internacionales, incluyendo la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, así como las Líneas Directrices para Empresas Multinacionales y el resto de las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE.

A continuación, presentamos nuestro compromiso en mayor detalle:

Principio	Compromiso	Desempeño (presentado en el informe)
1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Código de Ética y Conducta Valores corporativos de respeto a las personas y las preferencias. Promoción de la vivencia de la cultura de respeto y la denuncia de los posibles riesgos y/o incumplimientos a las políticas que se detecten. Promovemos también prácticas de respeto y socialmente responsables en los clientes – forma parte del ámbito de trabajo del SARAS. Lineamientos de los productos inclusivos, de crédito y captación.	Ética y cumplimiento Accesibilidad e inclusión financiera Demografía y diversidad
2 Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.		
3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Código de Ética y Conducta Reglamento interno de trabajo	Demografía y diversidad
4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Código de Ética y Conducta – que aplica a nuestros colaboradores y también a los directores, así como lo promovemos en los proveedores y clientes.	Ética y cumplimiento
5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	SARAS	
6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	Código de Ética y Conducta Reglamento interno de trabajo	Demografía y diversidad
7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente.	Lineamientos internos de administración, incluye los propios del programa ambiental. Integra las directrices establecidas para la carbono neutralidad.	Gestión ambiental
8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	SARAS y medidas complementarias como el apoyo técnico y la formación a los clientes.	Gestión ambiental
9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente.		
10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	Código de Ética y Conducta Lineamientos anticorrupción Directrices de las áreas con especial responsabilidad, como las de riesgo integral y los responsables de cumplimiento y de prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Auditorías externas y funcionamiento de la cultura de denuncia.	Ética y cumplimiento

Anexo II: Cuestionario de Autoevaluación de los PBR

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle
Principio 1: Alineamiento Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.		
1.1. Describa (nivel alto) el modelo de negocio de su banco, incluidos los principales segmentos de clientes atendidos, los tipos de productos y servicios proporcionados, los principales sectores y tipos de actividades y, cuando corresponda, las tecnologías financiadas en las principales geografías en las que su banco tiene operaciones o proporciona productos y servicios.	Banco de Machala es una institución de banca múltiple que opera en Ecuador, con 60 años de trayectoria. De alcance nacional, destaca especialmente nuestro liderazgo en la Provincia del Oro, la mayor productora de banano del país. Contamos con productos de ahorro, crédito y servicios financieros para personas y empresas, con un modelo de cercanía en la atención. Con relación al crédito productivo, destaca por tanto especialmente el sector primario (agricultura, ganadería, silvicultura y pesca), seguido por el sector de comercio. Determinamos los temas ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) críticos como institución en 2020, en un proceso de análisis de materialidad de impacto. Éste cubrió nuestro rol con los diferentes grupos de interés, es decir, determinamos nuestros temas críticos integrando los roles de empleador, cliente (de nuestros proveedores), proveedor de productos y servicios financieros, participante gremial. Estos temas nos sirvieron además para determinar a qué Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) podemos contribuir en mayor medida, por estar más estrechamente relacionados con nuestro negocio y contexto de operación.	Perfil Desempeño económico
1.2. Describa cómo su banco ha alineado y/o planea alinear su estrategia para ser consistente y contribuir a los objetivos de la sociedad, tal como se expresa en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales relevantes.	El ejercicio de materialidad es complementario del segundo proceso que realizamos, el análisis de los potenciales impactos principales positivos y negativos de nuestro portafolio de crédito (en banca personas y banca empresas). A partir del análisis de impacto señalado, determinamos primero nuestras prioridades de banca responsable, en la forma de una relación de compromisos. Establecimos para éstos una relación de indicadores, con objetivos anuales medibles. Para una selección de ellos, hemos establecido también objetivos de medio plazo, a 2023. Estos compromisos forman parte también de la aplicación del Protocolo de Finanzas Sostenibles del Ecuador (desarrollado por CAF, UNEP-FI y ASOBANCA). Los temas materiales están sirviendo para un ejercicio más amplio, en el que no encontramos construyendo la Estrategia ASG completa. A través de ésta contribuiremos además a la Agenda 2030 e incorporará medidas de acción climática para reducir nuestras emisiones de Gases de Efecto invernadero (GEI).	Banca responsable Anexo: Análisis de materialidad Anexo: Identificación de impactos del portafolio
Principio 2: Impacto y fijación de objetivos Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.		

2.1 Análisis de impacto:

Demuestre que su banco ha identificado las áreas en las que tiene su impacto positivo y negativo más significativo (potencial) a través de un análisis

de impacto que cumple con los siguientes elementos:

- Alcance:
- Escala de exposición:
- Contexto y relevancia:
- Escala e intensidad / importancia del impacto

Muestre que, basándose en este análisis, el banco:

- Identificó y reveló sus áreas de impacto positivo y negativo más significativo (potencial).
- Identificó oportunidades comerciales estratégicas en relación con el aumento de los impactos positivos / reducción de los impactos negativos.

Analizamos los impactos positivos y negativos de nuestro portafolio de crédito, mediante un proceso que consideró las recomendaciones de UNEP-FI. Utilizamos la herramienta del Portafolio Impact Analysis Tool.

Alcance organizacional:

Incluimos el crédito a personas, por el valor total: el 24% como crédito de consumo (incluyendo educativo y vivienda); el 70% como crédito para actividad empresarial; en el 5% restante se agrupan otras posibilidades de crédito.

Respecto al crédito empresarial también se incluyó la totalidad. Los sectores principales (conforme a la clasificación ISIC) fueron agricultura/silvicultura/pesca y comercio; juntos suponen el 65% del total de crédito empresarial (productivo/comercial).

Alcance geográfico: Ecuador

Escala de exposición: todos los sectores e industrias objeto de crédito, igualmente con la segmentación en crédito de la banca personas.

Contexto y relevancia: se integró la criticidad para Ecuador de los potenciales temas de impacto, con el impacto de los negocios que arroja como resultado la herramienta.

Escala e intensidad / importancia del impacto: determinadas a partir del proceso señalado.

Para establecer las áreas de impacto consideramos el nivel en que impacta el portafolio y lo crítico del tema en el país (50% cada variable).

Las principales áreas de impacto potencial positivo y negativo se presentan en el informe.

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

Anexo:

Identificación de impactos del portafolio

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relacionados con el Análisis de impacto.

En Banco de Machala hemos cumplido con los requisitos relacionados con el Análisis de impacto, determinando las áreas principales. Para ello utilizamos la herramienta de Portafolio Impact Analysis Tool para los portafolios de crédito de la banca personas y empresas (corporativo, empresas y pyme).

2.2. Establecimiento de objetivos

Demostrar que el banco ha establecido y publicado un mínimo de dos objetivos Específicos, Medibles (pueden ser cualitativos o cuantitativos), Alcanzables, Relevantes y Limitados en el Tiempo (SMART), que abordan al menos dos de las "áreas de impacto más significativo" identificadas, resultantes de las actividades del banco y la provisión de productos y servicios.

Mostrar que estos objetivos 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. El banco debería haber identificado una línea de base (evaluada contra un año en particular) y haber establecido objetivos contra esta línea de base.

Demostrar que el banco ha analizado y reconocido impactos negativos significativos (potenciales) de las metas establecidas en otras dimensiones de los ODS/cambio climático/objetivos de la sociedad y que ha establecido acciones relevantes para mitigarlos en la medida de lo posible para maximizar el resultado neto del impacto positivo de los objetivos fijados.

Atendiendo las áreas de impacto más significativas por contribución positiva o negativa neta, se fijaron una serie de compromisos, alineados con diferentes ODS.

Los compromisos se articulan en iniciativas, con indicadores.

Nos planteamos objetivos anuales para esas iniciativas (indicadores) y una selección de objetivos de medio plazo.

Banca responsable

Anexo:
Identificación de impactos del portafolio

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al Establecimiento de Objetivos.

Con base en las principales áreas de impacto, nos fijamos compromisos, que se materializan a través de diferentes iniciativas. Establecimos indicadores para medirlas y objetivos anuales para éstos; para una selección de los indicadores también establecimos objetivos de medio plazo (2023).

2.3. Implementación y monitoreo respecto de los objetivos

Muestre que su banco ha definido acciones e hitos para cumplir con los objetivos establecidos.

Muestre que su banco ha implementado los medios para medir y monitorear el progreso en relación con los objetivos establecidos. Las definiciones de los indicadores clave de desempeño, cualquier cambio en estas definiciones y cualquier cambio de líneas base deben ser transparentes.

Los compromisos asumidos en Banca responsable a partir del mapa de impacto han sido dotados de indicadores, con objetivos a corto y medio plazo (2022 y 2025).

El avance respecto a los objetivos es monitoreado por un equipo multi área, que ha liderado asimismo el desarrollo de la materialidad y los mapas de impacto, y ahora también la construcción de la Estrategia ASG.

Banca responsable

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a los Planes para la Implementación y Monitoreo de los Objetivos.

Para cada compromiso, estamos implementando diferentes iniciativas de las que informamos públicamente y que medimos mediante una serie de indicadores, para los que establecimos objetivos anuales y de medio plazo. El avance respecto a los objetivos es monitoreado por equipo multi área.

2.4. Progreso en la consecución de los objetivos

Para cada objetivo por separado:

Muestre que su banco ha implementado las acciones que había definido previamente para cumplir con el objetivo establecido.

O explique por qué las acciones no pudieron implementarse / necesitaban modificarse y cómo su banco está adaptando su plan para cumplir con su objetivo establecido.

Informar sobre el progreso de su banco durante los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario) hacia el logro de cada uno de los objetivos establecidos y el impacto que tuvo su progreso (cuando sea factible y apropiado, los bancos deben incluir divulgaciones cuantitativas).

El avance en la consecución de los objetivos es monitoreado en primera instancia por las distintas áreas responsables, y de manera integrada por el equipo a cargo de la gestión de sostenibilidad.

Banca responsable

A la fecha, el comité en que se presentan los avances es el propio de Gobierno corporativo, como parte de los avances en la hoja de ruta ASG, que incluye también la estrategia actualmente en desarrollo.

Enfoque en sostenibilidad

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos relativos al Progreso en la Implementación de Objetivos

Banco de Machala estableció los compromisos en 2020-21, con objetivos anuales. Durante 2021 procedimos a establecer los objetivos para el siguiente año. Los objetivos de medio plazo, a 2023, se mantienen.

Monitoreamos el progreso directamente el equipo de cada área relacionada y de manera integral el propio construido con diferentes representantes para los avances en la hoja de ruta ASG.

Informamos de manera anual de los avances en el informe de sostenibilidad.

Principio 3: Clientes y usuarios

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitan actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.

3.1. Proporcione una descripción general de las políticas y prácticas que su banco ha implementado y/o planea implementar para promover relaciones responsables con sus clientes y usuarios. Esto debe incluir información de alto nivel sobre los programas y acciones implementados (y/o planificados), su escala y, cuando sea posible, los resultados de estos.

Una de nuestras principales fortalezas diferenciales frente a otras instituciones es la cercanía con el cliente, que nos permite ofrecer soluciones convenientes y atender sus necesidades.

Ética y cumplimiento

Nuestros colaboradores se apegan al Código de Ética y Conducta en la actividad comercial y a otros lineamientos internos, a manera de que el cliente siempre disponga de la información necesaria para la toma de decisiones y una oferta de productos adecuados.

Código de Ética y Conducta

Disponemos además de programa evaluación social y ambiental de los créditos comerciales (SARAS), con política específica de riesgos.

Banca Responsable: análisis de riesgos sociales y ambientales

3.2. Describa cómo su banco ha trabajado y/o planea trabajar con sus clientes y usuarios para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas sostenibles. Esto debe incluir información sobre acciones planificadas/ implementadas, productos y servicios desarrollados, y, cuando sea posible, los impactos logrados.

A través del SARAS, evaluamos los riesgos sociales y/o ambientales de los proyectos que se van a financiar. De esta manera, promovemos cumplan altos estándares para ser beneficiarios del crédito, igualmente establecemos un plan de monitoreo durante el uso del crédito.

A través de la información de los productos y el asesoramiento a los clientes, promovemos la sostenibilidad de su situación financiera.

Por otra parte, el crédito a empresas contribuye a que puedan invertir en maquinaria, equipamiento y otros recursos, que los hace más competitivos. Buscamos que ello ya responda a un escenario de sostenibilidad.

Estamos asimismo trabajando en el desarrollo de créditos con criterios ambientales (líneas verdes), con el apoyo de Nacional Financiera.

Principio 4: Grupos de interés

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.

4.1. Describa qué partes interesadas (o grupos/tipos de partes interesadas) su banco ha consultado, comprometido, colaborado o asociado con el propósito de implementar estos Principios y mejorar los impactos de su banco. Esto debe incluir una descripción general de alto nivel de cómo su banco ha identificado a las partes interesadas relevantes y qué problemas se abordaron/resultados logrados.

Para la determinación de las áreas de impacto, utilizando la herramienta de UNEP-FI, fueron consultados diferentes equipos de negocio, que aportaron la información necesaria.

Además, en el ejercicio de materialidad se pudo contar con la participación de una representación de los grupos más significativos: colaboradores y proveedores, junto a los responsables comerciales para dar la perspectiva de los clientes.

Por otra parte, en el día a día, los equipos de la compañía interactúan con diferentes grupos de interés en cada caso, tanto con otros colaboradores (interno) como clientes, proveedores y otros grupos externos.

Las prioridades de banca responsable se integrarán en la Estrategia ASG que estamos desarrollando.

Enfoque en sostenibilidad

Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gestión efectiva y una cultura de banca responsable.

5.1. Describa las estructuras de gobierno, las políticas y los procedimientos relevantes que su banco tiene implementados o planea implementar para gestionar impactos significativos positivos y negativos (potenciales) y respaldar la implementación efectiva de los Principios.	Los compromisos e iniciativas de banca responsable se integrarán en la Estrategia ASG y la gobernanza de ésta. Actualmente los compromisos, indicadores y objetivos son monitoreados en primera instancia por las áreas relacionadas y en segunda por el equipo multi área que está liderando el conjunto de la hoja de ruta, desde el análisis de materialidad y los mapas de impacto. El comité de Gobierno corporativo es el órgano de la estructura al que se informa de los avances, de manera que puedan ser escalados al Directorio. Por otra parte, el Comité de Crédito participa en lo relativo a la autorización de financiamiento que pase por el proceso del SARAS.	Enfoque en sostenibilidad Gobierno corporativo
Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable. 5.2. Describa las iniciativas y medidas que su banco ha implementado o tiene previsto implementar para fomentar una cultura de banca responsable entre sus empleados. Esto debería incluir una visión general de alto nivel del desarrollo de capacidades, la inclusión en las estructuras de remuneración y la gestión del desempeño y la comunicación del liderazgo, entre otros.	La participación de la alta gerencia y de directores en el proceso de materialidad, contribuye a que la sostenibilidad se vaya afianzando en la cultura y toma de decisiones. De igual manera que se traten los avances en la hoja de ruta ASG, incluyendo la construcción de la Estrategia, en el Comité de Gobierno corporativo. Los avances en sostenibilidad se vienen comunicando en los diferentes canales internos que tenemos, como la adhesión a Pacto Global Red Ecuador, la publicación de la primera memoria de sostenibilidad, las iniciativas de talento y cultura, etc.	Gobierno corporativo Anexo: Análisis de materialidad
5.3. Estructura de gobernanza para la implementación de los Principios Demostrar que su banco cuenta con una estructura de gobernanza para la implementación de los PBR, que incluye: a) establecimiento de objetivos y acciones para lograr los objetivos establecidos b) acciones correctivas en caso de que no se alcancen los objetivos o hitos o se detecten impactos negativos inesperados.	El monitoreo del avance de los indicadores respecto de los objetivos planteados con base en los impactos del portafolio (impactos positivos y negativos) se realiza en la siguiente secuencia: primero los equipos de las áreas relacionadas, luego el equipo transversal que lidera la hoja de ruta ASG y después el Comité de Gobierno corporativo.	Enfoque en sostenibilidad Gobierno corporativo
Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto a la Estructura de Gobernanza para la Implementación de los Principios	Disponemos de una estructura de gobierno para los compromisos de banca responsable, de que participan las áreas relacionadas. El seguimiento se integra además con el del resto de avances de la hoja de ruta ASG, que incluye actualmente la construcción de la Estrategia ASG 2023-2025.	

Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

6.1. Progreso en la implementación de los Principios.

Muestre que su banco ha progresado en la implementación de los seis Principios en los últimos 12 meses (hasta 18 meses en su primer informe después de convertirse en signatario), además del establecimiento e implementación de objetivos en dos áreas como mínimo (ver 2.1-2.4).

Muestre que su banco ha considerado las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes relevantes para la implementación de los seis Principios de Banca Responsable. En base a esto, ha definido prioridades y ambiciones para alinearse con las buenas prácticas.

Demostrar que su banco ha implementado/es tá trabajando en la implementación de cambios en las prácticas existentes para reflejar y estar en línea con las buenas prácticas internacionales/regionales existentes y emergentes y ha progresado en la implementación de estos Principios.

En el presente informe y anexo, señalamos cómo hemos ido implementando los Principios de Banca Responsable.

Hemos realizado el análisis de impacto de portafolio, establecido los compromisos de banca responsable, la relación de iniciativas a potenciar, y los indicadores de monitoreo.

Presente Anexo

Además, nos fijado objetivos de corto plazo (2021, ahora ya 2022) y de mediano plazo (2023).

Proporcione la conclusión / declaración de su banco si ha cumplido los requisitos con respecto al progreso en la implementación de los Principios para la Banca Responsable

Posteriormente a nuestra adhesión en 2019 a los Principios de Banca Responsable, completamos los hitos de 1) Análisis de impacto del portafolio de crédito, 2) Fijación de compromisos, 3) Establecimiento de iniciativas, monitoreadas con indicadores, 4) Establecimiento de objetivos de medio plazo, para una selección de dichos indicadores.

De manera complementaria, hemos venido estableciendo cada año objetivos anuales para la totalidad de los indicadores.

Estamos avanzado también en la construcción de la Estrategia ASG 2023-25, en que se integrarán las iniciativas de banca responsable.

Anexo III: Índices de los estándares de reporte

CONTENIDOS DE LOS ESTÁNDARES UNIVERSALES GRI				
Sección	Contenido	Descripción	Omisiones	Página/s; Enlaces
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		
	GRI 2-2	Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización		
	GRI 2-3	Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto		
	GRI 2-4	Reexpresión de la información		
	GRI 2-5	Verificación externa		
Actividades y trabajadores	GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales		
	GRI 2-7	Empleados		
	GRI 2-8		No aplica, el Banco se desempeña con colaboradores propios	
Gobernanza	GRI 2-9	Trabajadores que no son empleados		
	GRI 2-10	Estructura y composición de la gobernanza		
	GRI 2-11	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		
	GRI 2-12	Presidente del máximo órgano de gobierno		
	GRI 2-13	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos		
	GRI 2-14	Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos		
	GRI 2-15	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		
	GRI 2-16	Conflictos de interés		
	GRI 2-17	Comunicación de preocupaciones críticas	Información confidencial, por lineamientos internos.	NA
	GRI 2-18	Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno		
	GRI 2-19	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
	GRI 2-20	Políticas de remuneración		
	GRI 2-21	Proceso para determinar la remuneración		
Estrategia, políticas y prácticas	GRI 2-22	Ratio de compensación total anual	Información confidencial, por lineamientos internos.	NA
	GRI 2-23	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible		
	GRI 2-24	Compromiso de política		
	GRI 2-25	Incorporación de compromisos de política		
	GRI 2-26	Procesos para remediar impactos negativos	No disponible. El Banco está trabajando, en el marco de la definición de la Estrategia de sostenibilidad, en la articulación de mecanismos de remediación que poner en práctica en caso de materializarse algún riesgo.	
	GRI 2-27	Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes		
	GRI 2-28	Cumplimiento de leyes y reglamentos		
	GRI 2-29	Asociaciones de las que se participa		
	GRI 2-30	Enfoque para la participación de las partes interesadas		
	GRI 2-31	Acuerdos de negociación colectiva	No disponible; se está trabajando para su incorporación en el siguiente informe de sostenibilidad.	
GRI 3: temas materiales 2021				
	GRI 3-1	Proceso para determinar temas materiales		
	GRI 3-2	Lista de temas materiales		
	GRI 3-3	Gestión de los temas materiales		Se presenta para cada tema material en la siguiente tabla del Índice de contenidos GRI.

CONTENIDOS GRI ESPECÍFICOS POR TEMA					
Temas	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omissiones	Página/s; Enlaces
Materiales de impacto Digitalización de procesos	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
Transparencia de productos y servicios		417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.		
	GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.		
		417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.		
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS 15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros.		
Privacidad del cliente (uso de la información)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.		
Seguridad de datos (Ciberseguridad)	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 3: Temas materiales	3-3	Gestión de temas materiales		
Experiencia del cliente (Atención clientes)		416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.		
	GRI 416: Salud y seguridad de usuarios 2016	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.		
Gobierno Corporativo	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
Ética y anticorrupción		205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados		
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción		
		205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas		
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		
	GRI 415: Política pública 2016	415-1	Contribuciones políticas		
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
Desarrollo empresarial (clientes)		FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio		
		FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.		
		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.		
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	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.		
		FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.		
		FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.		
		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.		
	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
		201-1	Valor económico directo generado y distribuido		
				No disponible; se está trabajando para su incorporación en el siguiente informe de sostenibilidad.	NA
Estabilidad financiera de la compañía	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		
		201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No disponible; se está trabajando para su incorporación en el siguiente informe de sostenibilidad.	NA

CONTENIDOS GRI ESPECÍFICOS POR TEMA					
Temas Materiales de impacto	Estándar GRI	Contenido GRI	Descripción	Omissiones	Página/s; Enlaces
Clima laboral y satisfacción del empleado	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		
		FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector		
		3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 3: Temas materiales 2021	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		
		401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
		401-3	Permiso parental		
	GRI 401: Empleo 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		
		404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		
		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		
		406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	3-3	Gestión de temas materiales		
		FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		
		3-3	Gestión de temas materiales		
Educación Financiera	GRI Sectorial	FS 16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario		
Inclusión financiera	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para ofrecer un beneficio social específico por cada línea de negocio desglosado por objetivos.		
		FS 13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desventajadas por tipo.		
		FS 14	Iniciativas para mejorar el acceso a servicios financieros para personas desfavorecidas.		
Innovación en productos y servicios	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
	GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios		
		203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos		
Salud y seguridad del colaborador	GRI 3: Temas materiales 2021	3-3	Gestión de temas materiales		
		403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
		403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes		
		403-3	Servicios de salud en el trabajo		
		403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo		
		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		
		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		
		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales		
		403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		
		403-9	Lesiones por accidente laboral		
Gestión de marca	GRI 3: Temas materiales 2021	403-10	Dolencias y enfermedades laborales		
		3-3	Gestión de temas materiales		

ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/ENLACE
Financiamiento al consumo - 2018	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	Información no disponible.	NA
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente		
	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	1) Reportado 2 y 3) No disponible	
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes	Información no disponible.	NA
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		
		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	Información 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	Información no disponible.	NA
	Prácticas de venta	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		Información pública de las condiciones de los productos: https://www.bancomachala.com/transparencia/
		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.	Información no disponible.	NA
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	Para dimensionar los productos de captación se utiliza el número de cuentas y el saldo total, para crédito el número de tarjetas y el valor de saldo de los diferentes tipos de créditos de consumo.	NA
Banca comercial - 2018	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito	Número de cuentas de ahorro: disponible (126,313) (banca personas) Número de cuentas corrientes: disponible (10,660) (banca personas) Número de tarjetas de crédito: disponible (24,784) (banca personas).	
	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	1) Reportado 2 y 3) No disponible	
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		
		FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad	Se presenta el valor de la cartera.	
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	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.	Información no disponible.	NA
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados.	Información no disponible.	NA
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos		
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria		
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		
	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		
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No corresponde a Banco de Machala este tópico de SASB.	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 corresponde a Banco de Machala este tópico de SASB.	NA
	(Métrica 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	1) Se presenta por separado el número de cuentas de ahorro y corrientes para personas y empresas; 2) el valor de captación está disponible por separado para cuentas de ahorro y corrientes en clientes persona.	
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos	Cartera de crédito comercial/productivo - por tamaño. Del crédito productivo entregado: 34.9% fue para el segmento corporativo, 42.3% para el empresarial y 22.8% para pymes.	NA



**Banco de
Machala**
El Oro es nuestro respaldo

