



MEMORIA
BANCO INTERNACIONAL



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ÍNDICE

1. CARTAS DE BIENVENIDA	4	7. COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL	82
▪ Carta del Presidente del Directorio		▪ Programas de Contribución Social	
▪ Carta del Presidente Ejecutivo		▪ Programa de Educación Financiera	
2. PANORAMA ECONÓMICO	8	▪ Servir y apoyar es ser más	
▪ Economía Ecuatoriana 2023		▪ Gestión Ambiental	
3. BANCO RESPONSABLE	16	8. ANEXOS	99
▪ Banco Internacional		▪ Información Financiera	
▪ Plan Estratégico 2022-2025		▪ Patrimonio Técnico Constituido	
▪ Gestión de Negocio		▪ Buen Gobierno Corporativo	
▪ Presencia Institucional		▪ Calificación de Activos de Riesgo	
▪ Sostenibilidad		▪ Informe de Cumplimiento	
▪ Finanzas Sostenibles		▪ Opinión Auditor Externo Banco Internacional S.A	
▪ Gestión de Riesgos		▪ Opinión Auditor Externo Banco Internacional S.A y Subsidiarias	
4. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO	43	▪ Informe de Comisario	
▪ Carta del Vicepresidente Ejecutivo		▪ Calificación Global de Riesgo	
▪ Función de Comités		▪ Informe de Servicio al Cliente	
▪ Ética y Cumplimiento		▪ Red de Oficinas	
▪ Políticas Corporativas		▪ Bancos Aliados Internacionales	
▪ Comportamiento Ético		▪ Bancos Relacionados	
5. CLIENTE EN EL CENTRO	57		
▪ Experiencia del cliente			
▪ Transformación e Innovación Digital			
▪ Ciberseguridad y Seguridad de la Información			
▪ Proveedores			
6. UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO	67		
▪ Diversidad e inclusión de colaboradores			
▪ Capacitación y formación			
▪ Desarrollo del talento y bienestar			
▪ Organización del trabajo			
▪ Condiciones de Salud y Seguridad			
▪ Maternidad y Paternidad			





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

RESUMEN 2023

PRESENCIA GEOGRÁFICA



Colaboradores: **1308**

Cajeros automáticos: **358**

Agencias: **81**

Oficina Matriz Quito

CIFRAS ECONÓMICAS 2023 (EN MILLONES)



Activos totales: **4.842**

Cartera de crédito: **3.534**

Depósitos: **3.868**

INNOVACIÓN

Captación digital: Nuevos clientes vinculados mediante un producto digital.

➔ Cuentas y tarjetas de crédito: **34.000**



Venta digital: Productos aperturados digitales por nuevos y actuales clientes.

➔ Cuentas, tarjetas de crédito e inversiones: **39.661**

COMPROMISOS AMBIENTALES Y SOCIALES

➔ Carbono Neutro.

➔ **Plan Integral de Educación y Programa Educación Financiera:** Más de 6200 beneficiarios.

➔ **Bono Azul:** Financiamiento a proyectos que gestionen sosteniblemente la cadena de valor en acuicultura, pesca y los productos del mar con 523.61 toneladas de producto sostenible.





1

CARTAS DE BIENVENIDA





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

A los Accionistas de Banco Internacional S.A.

Particularmente para el Banco Internacional, el año 2023 fue un año de contrastes. Marcado, por un lado, por conflictos sociales, políticos y económicos que afectaron a la estabilidad política y al desarrollo social y económico del país, impulsado, por otro lado, por la ilusión que representó para todos nosotros alcanzar los primeros cincuenta años de vida institucional mostrando con orgullo los mejores indicadores en cuanto al tamaño del activo, número de clientes, rentabilidad, modernización tecnológica y digital; y, liderazgo en el segmento de mercado de la banca comercial corporativa. El Banco Internacional cumplió cincuenta años consolidado como el quinto banco en tamaño a nivel nacional y, en paralelo, como una de las instituciones empresariales de más alta y reconocida reputación en el país.

Desde el Directorio del Banco Internacional, entendimos este importante aniversario como una oportunidad para honrar la memoria de Don Ignacio Fierro Viña, nuestro fundador; para resaltar el espíritu empresarial, el compromiso con el país, su identidad con el propósito de la corporación, la visión y resiliencia de Don Guillermo Fierro Eleta, nuestro principal accionista y, siguiendo su ejemplo, de los demás accionistas, todos comprometidos con la Institución. Ha sido también momento propicio para apreciar la importante gestión de los administradores y directores que desde el inicio de operaciones fueron sembrando los valores que hoy siguen marcando el rumbo empresarial del Banco; para comprometer nuestro apoyo al

profesionalismo, visión y liderazgo de la actual administración que, desde la oficina corporativa así como desde la Presidencia Ejecutiva, han sabido sostener el crecimiento y proyectarlo en el tiempo; y, por supuesto, para agradecer el sentido de pertenencia de los 1300 colaboradores que con su trabajo diario constituyen una de las más grandes fortalezas de esta Institución.

El alcance nacional, la diversidad de productos y servicios que ofertamos, el enfoque en el cliente y el cuidado al desarrollo de nuestros colaboradores, se convirtieron en ventajas competitivas que junto a una administración gerenciada en base a los valores corporativos y su alto profesionalismo, nos permitieron superar las dificultades propias de un país que lastimosamente no logra alcanzar la estabilidad política y la seguridad jurídica necesarias para impulsar un desarrollo económico sustentable.

Las dificultades propias de una economía con escasa liquidez y el alto impacto que produce el incremento del costo del dinero en un entorno de tasas de interés activas reguladas, las enfrentamos con la dedicación de un equipo profesional comprometido, que ha sabido además, hacer frente a los impactos globales ocasionados en la cadena de suministros derivados de conflictos que, aunque distantes, influyen y afectan a todos. Mientras las mayores economías del mundo seguirán interviniendo activamente para controlar el incremento de la inflación y su impacto en la economía; tenemos la seguridad de contar con un equipo administrativo con la experiencia necesaria para gestionar estos entornos con solvencia





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

cuidando el crecimiento de esta empresa.

Banco Internacional alineó su desempeño y desarrollo al cuidado ambiental y al crecimiento sustentable; de la mano de prestigiosas instituciones internacionales mantiene su política de impulsar el crecimiento de negocios responsables con el ambiente en los diferentes sectores productivos, asegurando la explotación sostenible de los recursos naturales al tiempo de dinamizar el mercado de valores e incentivar la atracción de la inversión nacional y extranjera.

El Banco ha mantenido su orientación de apoyo a nuestros clientes observando los principios de control de riesgos, rendición de cuentas y alineamiento estratégico. El Presidente Ejecutivo gerenció el negocio aprovechando nuestras ventajas competitivas resaltando siempre los valores institucionales de solidez, cercanía, decisión y ejemplaridad, cuidando la generación de valor en el largo plazo.

La inversión en nuevas tecnologías y el desarrollo de productos y servicios digitales en línea y al alcance de dispositivos móviles, aseguran que a sus 50 años este sea un banco joven que sigue mirando al futuro.

El informe de gestión del Presidente Ejecutivo que será puesto a su consideración, fue debida y oportunamente aprobado por el Directorio, el cual, después de ver las metas alcanzadas resolvió solicitar a la Junta General de Accionistas su aprobación junto con la propuesta de

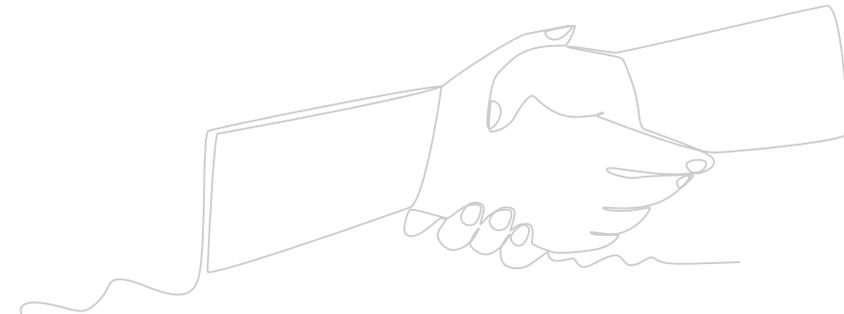
distribución de beneficios sociales. A su vez, los informes que hoy se presentan en esta Junta General de Accionistas fueron conocidos por el Directorio, recomendando su aprobación.

Finalmente debo reiterar mi agradecimiento a los miembros del Directorio por su comprometido acompañamiento durante el año y expresar mi felicitación a nuestro Presidente Ejecutivo y, por su intermedio, a la administración, por los resultados obtenidos.

Cordialmente,

Antonio José Cobo Mantilla

Presidente del Directorio





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



Francisco Naranjo Martínez

Banco Internacional celebra sus primeros 50 años de historia, marcada por la prudencia y corrección en la gestión que le han hecho merecedor de la confianza de sus más de quinientos mil clientes y de una alta reputación en el mercado financiero nacional.

Nuestra seña de identidad, que privilegia la calidad frente al tamaño nos permite ser

reconocidos por eficiencia operativa, calidad de cartera, rentabilidad, así como, por un gobierno corporativo robusto y el compromiso de más de 1,300 colaboradores han sido la clave para afrontar el camino con un solo propósito: “ser un banco que acompañe el crecimiento de sus clientes y el desarrollo sostenible del país”.

Con el objetivo de conectar de manera más directa y eficiente con nuestros clientes actuales y potenciales, sin perder nuestra esencia de cercanía y excelencia en servicio, seguimos impulsando nuestra estrategia de transformación digital. Gracias a las capacidades incorporadas, hemos alcanzado la cifra histórica de setenta mil clientes nuevos en 2023.

En materia de sostenibilidad, somos parte de Pacto Global, que busca trabajar positivamente en la sociedad, aportando al cuidado del planeta. Así mismo, nos suscribimos a la iniciativa ONU Mujeres, con el objetivo de potenciar dentro de la organización la igualdad, la credibilidad y la confianza que nos ha caracterizado a lo largo de nuestra trayectoria.

En resumen, a lo largo de este informe anual, encontrarán nuestros dedicados esfuerzos en atender a todos nuestros grupos de interés minimizando el impacto al medio ambiente. Todos los logros obtenidos en el año 2023 han sido posibles gracias al respaldo de los señores Accionistas y del Directorio de la Institución y, por supuesto, al dedicado esfuerzo de todos los colaboradores del Banco para quienes expreso mi más profundo agradecimiento.



2

PANORAMA ECONÓMICO

Se detalla el entorno económico real y externo del país.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

El año 2023 ha sido de importantes desafíos para la economía ecuatoriana. A los factores externos, como la amenaza de una recesión global, altos niveles de inflación y elevadas tasas de interés, se sumaron problemas internos de gobernabilidad que culminaron con la expedición de un decreto ejecutivo que apeló a la figura constitucional de la muerte cruzada y, como consecuencia de ello, la disolución de la Asamblea Nacional y llamamiento a elecciones.

Paralelamente, la inseguridad y la violencia, explicadas principalmente por la actividad de grupos delincuenciales dedicados al narcotráfico, mantuvieron a la ciudadanía, especialmente a las clases menos favorecidas, en un estado de permanente zozobra con el consiguiente impacto en las actividades económicas.

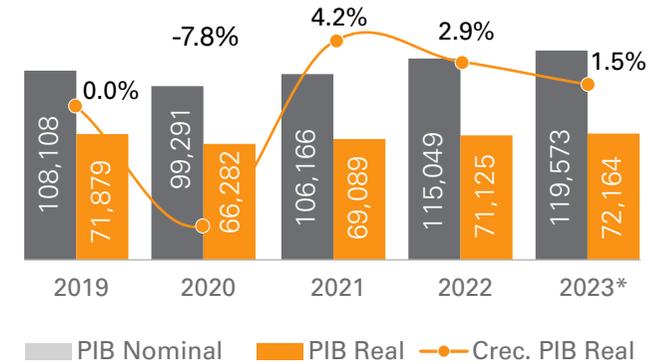
A este panorama se sumaron, la amenaza del fenómeno del niño y una crisis de generación eléctrica que originó racionamientos de energía en la última parte del año.

SECTOR REAL

El PIB nominal del país alcanzó los USD 119,573 millones, mostrando un modesto crecimiento de 1.5% en términos reales. Como se mencionó en líneas anteriores, los graves problemas de gobernabilidad e inseguridad aunado a un deterioro significativo de las cuentas fiscales, han contribuido a la desaceleración del consumo de los hogares que apenas creció un 2.8% y que representa el 67% del PIB. La

producción de crudo decreció a diciembre del 2023 en 1.2% comparado con el año anterior, alcanzando 173 millones de barriles; mientras que el precio promedio del petróleo decreció en 10%, ubicándose en 77.6 dólares por barril.

Producto Interno Bruto
Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

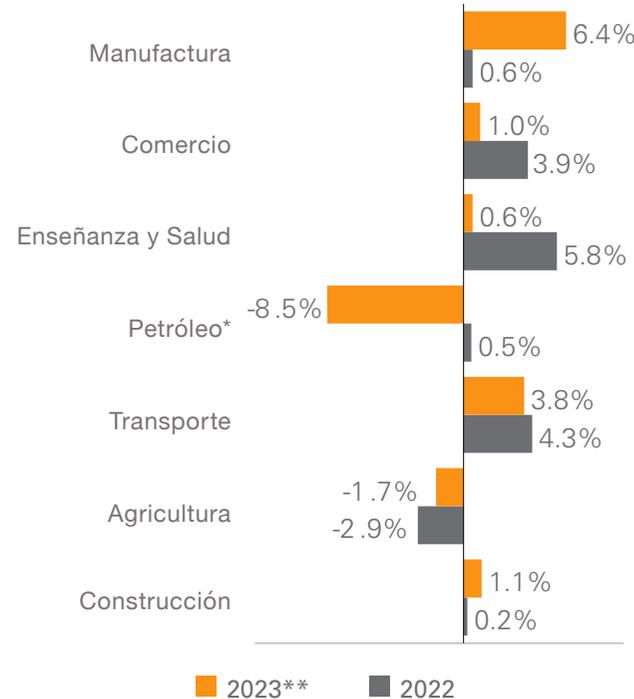
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Los sectores que obtuvieron mayor crecimiento durante el año fueron: manufactura con el 6.4%, transporte con el 3.8%, y la construcción con el 1.1%, representando en agregado el 26% del PIB.

PIB Por Industrias
Tasa De Variación Anual



Fuente: Banco Central del Ecuador

*Previsiones BCE

Es necesario mencionar que la disminución de la actividad económica, reflejada en la desaceleración de las ventas, también limitó el mercado laboral.

El subempleo creció en 1.8 punto porcentuales y el desempleo en 0.2 puntos porcentuales en el 2023.

A diciembre, la tasa de inflación anual fue del 1.35%, influenciada principalmente por transporte, alimentos y bebidas no alcohólicas.

Inflación Anual Promedio
Tasa de Variación Anual



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

SECTOR EXTERNO

La demanda global se contrajo por los desafíos en torno al control de la inflación y la desaceleración observada en las principales economías del mundo, afectando los precios de la energía y los productos exportables.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

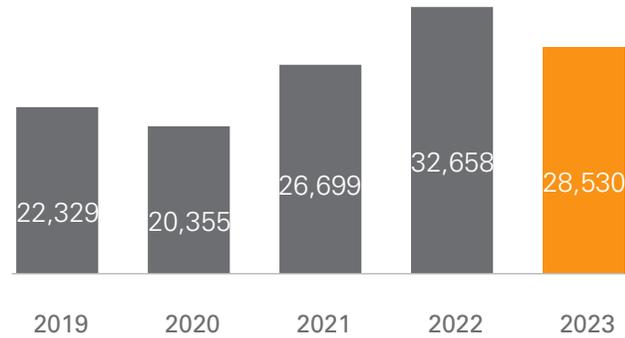
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Así, las exportaciones totales tuvieron una variación negativa del 5% al cierre del 2023, marcada por un decrecimiento de las exportaciones petroleras de USD 2,635 millones, un 23% con respecto a 2022, que se explica por el menor desempeño de la producción petrolera y la disminución en el precio del barril de petróleo.

Exportaciones
Millones de USD

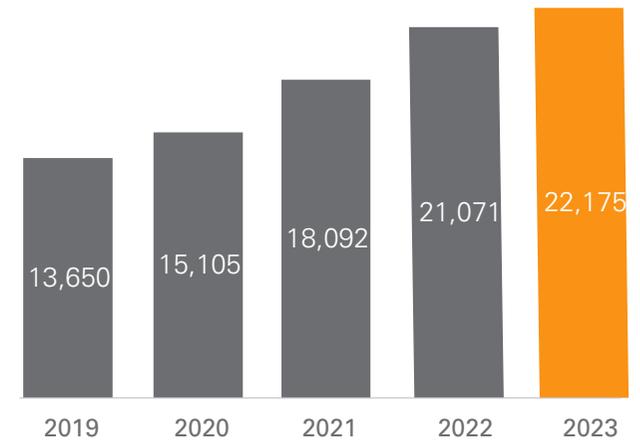


Fuente: Banco Central del Ecuador

Las exportaciones no petroleras crecieron en el 2023 5.2% con respecto al mismo período del año 2022 llegando a totalizar USD 22,175 millones. A pesar de decrecer en 1.2% respecto al año anterior, el camarón continúa como el producto con mayor demanda en el comercio exterior (34% del total de exportaciones no petroleras). Por su parte, el banano, segundo en importancia, con el 18% de participación, creció en 15.4% en el año, mientras que la minería con el 16% de participación, creció un 20% en el año.

Exportaciones No Petroleras

Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

El consumo local y la producción fueron afectados por la disminución de la actividad comercial y la inseguridad, provocando hasta diciembre 2023 un decrecimiento del 4% en las importaciones, que totalizaron USD 29,128 millones.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

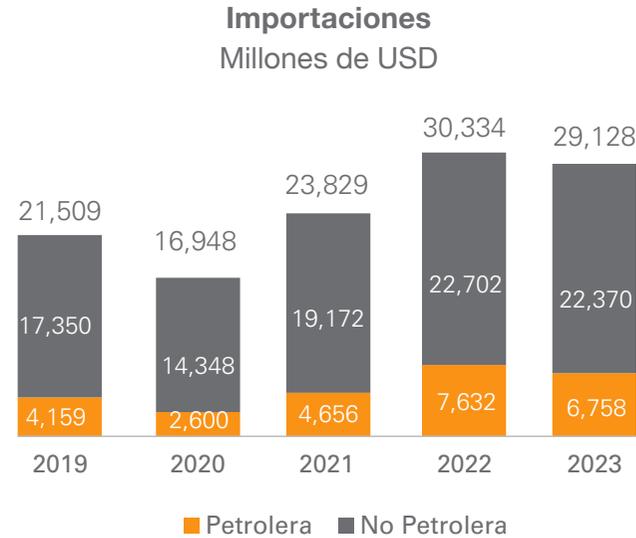
5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Las importaciones petroleras decrecieron el 11% a diciembre 2023, mismas que representan el 23% del total de importaciones, mientras las importaciones no petroleras, que representan el 77%, llegaron a USD 22,370 millones, decreciendo 1% con respecto al 2022.

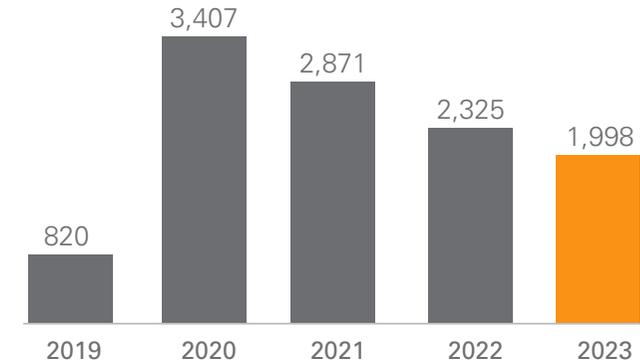


Fuente: Banco Central del Ecuador

Producto de lo anterior, la balanza comercial registró un superávit de USD 1.998 millones al final del año 2023.

Balanza Comercial

Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

Las remesas recibidas alcanzaron USD 3,943 millones a septiembre del 2023, con un crecimiento del 13.1% con respecto al mismo período del año 2022. De su lado, la Inversión Extranjera Directa al tercer trimestre del 2023 registró USD 266 millones, apenas 0.2% del PIB, y 70% menor al mismo periodo del 2022.

SECTOR FISCAL

Los ingresos totales del Gobierno Central en el año 2023 alcanzaron USD 19,174 millones (16% del PIB), 11% inferior a los percibidos en el año 2022. De este rubro, el 74% provino de la recaudación tributaria (USD 14,234 millones) con un decrecimiento de 6.2% respecto al año anterior, influenciado principalmente por el decrecimiento del 3% en la recaudación de impuesto al valor agregado y del 7% en aranceles.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

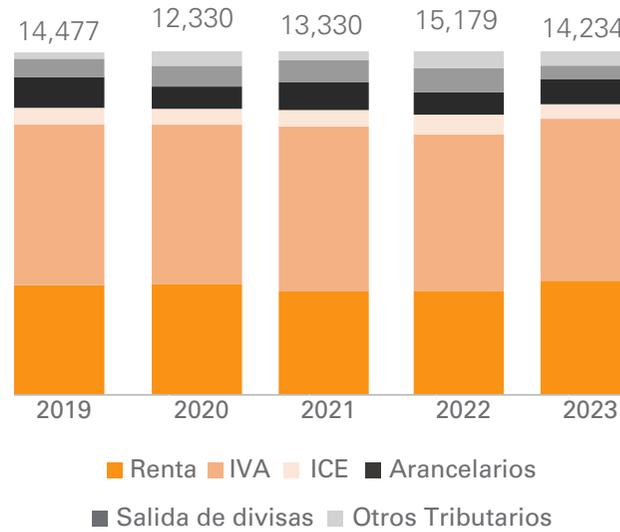
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Estos dos impuestos representan el 43% y 8% del total de ingresos tributarios, respectivamente.

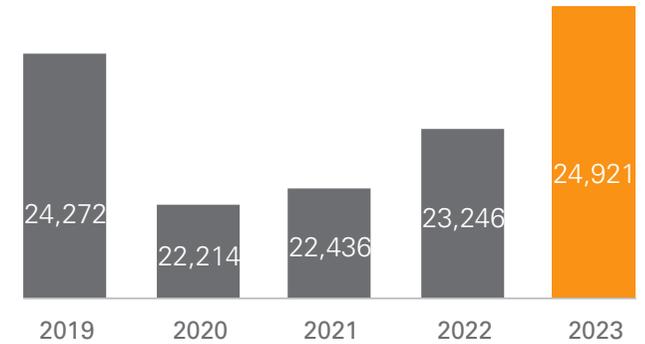
Ingresos Tributarios Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

Por otra parte, los gastos del Gobierno aumentaron en 7.2% llegando a USD 24,921 millones (21% del PIB), con un gasto corriente creciendo el 11.5%, explicado por el incremento de USD 564 millones al rubro de sueldos y USD 555 millones en transferencias corrientes, mismos que representan el 59% del total de gastos.

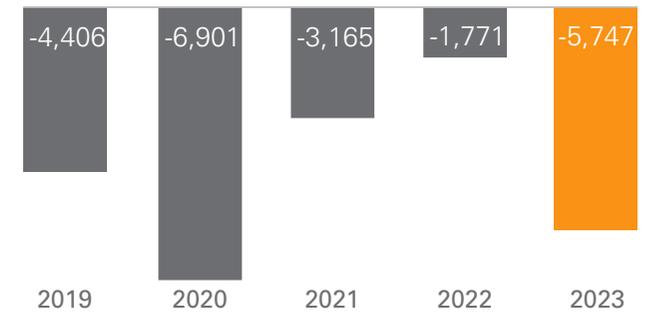
Sector Fiscal - Gastos Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

Al finalizar el año, el déficit fiscal se ubicó en USD 5,747 millones (5% del PIB), la deuda pública reportó un crecimiento del 1.6%, hasta alcanzar USD 60,806 millones que representa el 51% del PIB, de los cuales el 77% corresponde a endeudamiento externo.

Déficit Fiscal Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

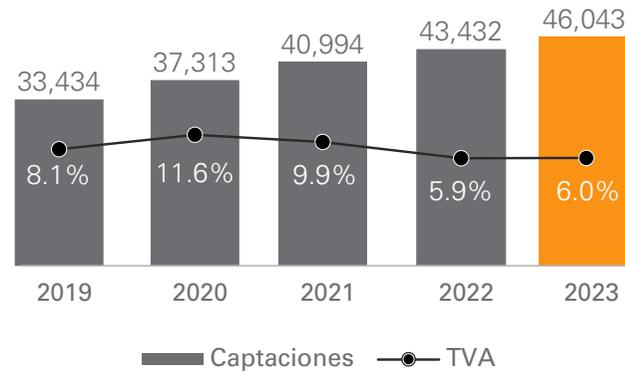
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

La liquidez de la economía se sostuvo gracias al saldo positivo de la balanza comercial y a un menor servicio de deuda. Las captaciones de los bancos a diciembre 2023 sumaron USD 46,043 millones (39% del PIB), con un crecimiento anual del 6.0%, impulsado particularmente por un incremento anual del 13% en los depósitos a plazo.

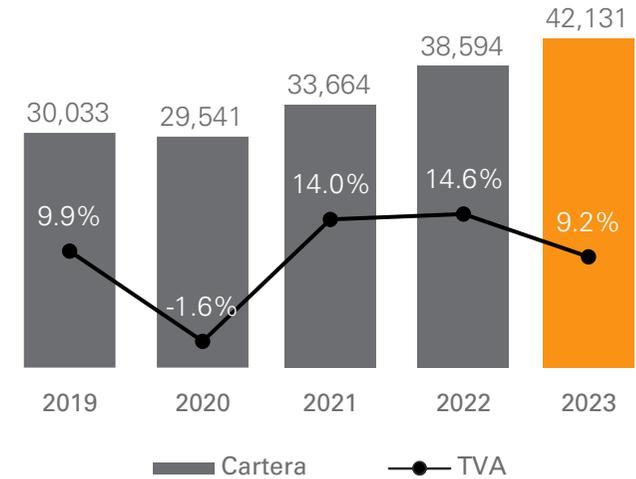
Captaciones Bancos
Millones de USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

Por otro lado, menores niveles de empleo y seguridad limitaron el consumo interno y la demanda de crédito. La cartera crediticia registró una variación anual positiva del 9.2%, ubicándose en USD 42,131 millones (35% del PIB). A nivel de segmento, las carteras de Consumo y Productiva, obtuvieron tasas anuales positivas del 15% y 5%, respectivamente.

Cartera De Crédito
Millones de USD



El ratio de morosidad del sistema bancario creció sobre los niveles pre-pandemia, una vez que concluyeron los alivios regulatorios, ubicándose en 3.2% (1.1% productivo y 4.8% consumo).





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

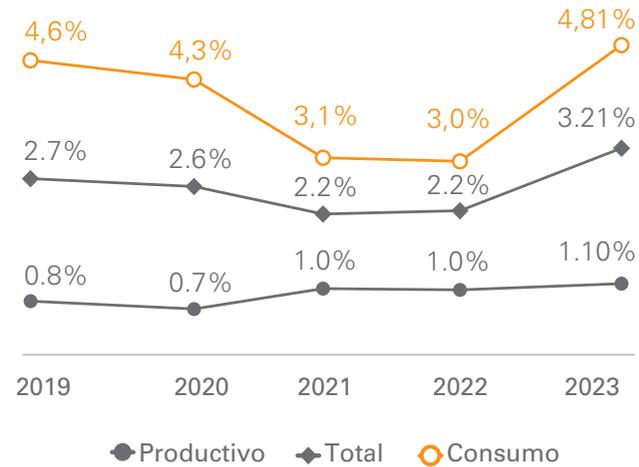
5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

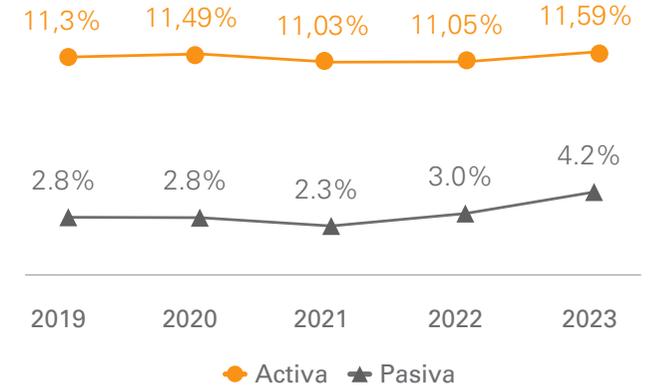
8 ANEXOS

Sector Monetario Y Financiero Tasa De Morosidad Por Segmento

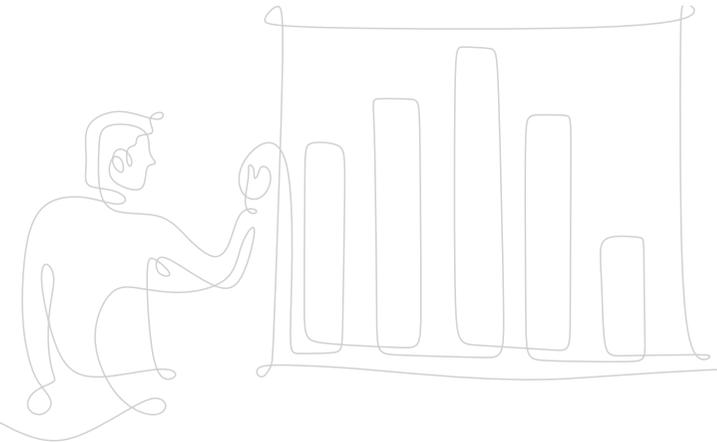


Fuente: Superintendencia de Bancos - SB

Mercado Bancario Tasa De Interés Referencial BCE



El margen de intereses del sistema de bancos aumentó en el año apenas el 1%, debido al estrechamiento en el spread de tasas, explicado por un incremento de 120 puntos básicos de la tasa pasiva implícita y de sólo 54 puntos básicos en la tasa activa implícita, que se mantiene regulada a nivel de segmentos.





3

BANCO RESPONSABLE

Se detalla lineamientos, características fundamentales, estructura integral, cultura y el propósito de Ser Más.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

50 AÑOS DE TRAYECTORIA

Un 10 de diciembre de 1973, hace 50 años, gracias a un prestigioso grupo de empresarios liderados por D. Ignacio Fierro Viña, Banco Internacional abrió sus puertas. En 1976, el banco instaló el primer sistema de computación cambiando la manera de ver y afrontar el camino hacia el futuro.

Banco Internacional se ha destacado como pionero en comercio exterior, contribuyendo a posicionar al Ecuador en el ámbito del comercio mundial, caracterizado por el prudente y transparente manejo de los recursos de los clientes, así como los destacados indicadores de gestión financiera que forjan una sólida reputación con más de 500.000 clientes.

En estos 50 años de trayectoria Banco Internacional se ha convertido en un banco comprometido en apoyar al sector productivo, para que siga siendo ese motor que necesita el país. Un banco que no tiene miedo a incomodarse, que innova cada día y que convierte el camino junto a sus clientes en una experiencia excepcional, busca posibilidades, con soluciones ágiles que permiten llegar más rápido y mejor.

Durante este camino el banco se ha consolidado como un gran lugar para trabajar, para cerca de 10,000 ecuatorianos que han vivido los valores institucionales: ejemplaridad, cercanía, solidez, decisión.

Desde aquellos pasos en 1973, se ha demostrado el manejo responsable de sus operaciones, transfórmense una y otra vez para

adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado y comprometidos que el “Queremos ser más” no es solo un eslogan sino la guía que marca el objetivo “Ser tu banco preferido”.

MISIÓN

Ser más, respondiendo con solidez, eficiencia y calidad a las necesidades financieras de nuestros clientes.

VISIÓN

Ser el mejor Banco del Ecuador por medio de:



UN CRECIMIENTO SÓLIDO Y RENTABLE.



TALENTO HUMANO.



PRUDENCIA EN LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.



CALIDAD Y SERVICIO.



EFICIENTES Y PRODUCTIVOS.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROPÓSITO

Acompañamos tu crecimiento y el desarrollo sostenible del país.



Clientes

Fomentar una **relación de confianza** donde tus sueños son nuestros desafíos y Juntos Ser Más.



Colaboradores

Impulsar tu **crecimiento a través de un liderazgo** que reconozca los logros y fomente el trabajo en equipo.



Sociedad

Contribuir con **solvencia al desarrollo del país de forma sostenible**, viviendo nuestros valores.



Accionistas

Asegurar la **rentabilidad y sostenibilidad del banco en el largo plazo**, velando por nuestra reputación corporativa.

NUESTROS PRINCIPIOS

- Mantener como factores de decisión, la satisfacción del cliente y la consecución de resultados.
- Promover la eficiencia operativa y la disciplina en la gestión de gastos.
- Gestionar el riesgo crediticio con base en: disciplina, prudencia y calidad.
- Fomentar la innovación tecnológica en la gestión financiera.
- Ofrecer a nuestros clientes calidad y competitividad en cada producto.
- Fomentar el trabajo en equipo, la iniciativa personal y el liderazgo.
- Contar con el compromiso de nuestros colaboradores en la práctica de los valores y principios de la institución.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

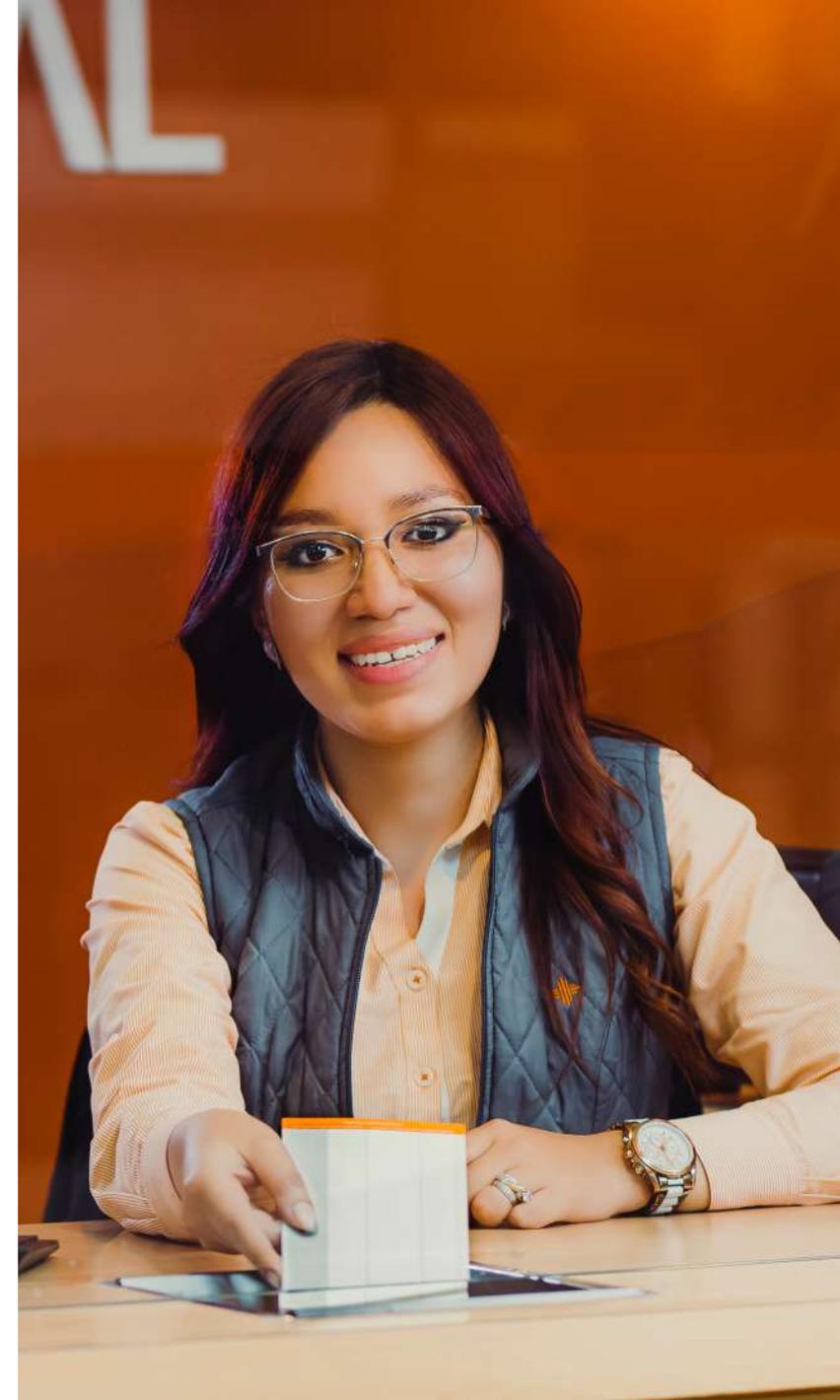
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS



VALORES GRI 102-16

- ⊕ **Ejemplaridad:** Comprometidos con sus principios y valores. Lo demuestran en el servicio a clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad en general.
- ⊕ **Solidez:** Trabajar con la responsabilidad de su trayectoria, para asegurar el desarrollo futuro. Mantiene la visión común de integrar el corto y largo plazo y así crear un legado.
- ⊕ **Cercanía:** Comunicar con claridad y escuchar con atención a sus clientes y colaboradores. Se adaptan al cambio según las circunstancias y la diversidad.
- ⊕ **Decisión:** Identificar todas las alternativas para elegir la mejor, aún en los entornos más cambiantes. Buscar la mejora continua y aprendemos del error con autocrítica y humildad.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PLAN ESTRATÉGICO 2022 - 2025

El Plan Estratégico 2025, con una visión de mediano plazo, es el resultado del trabajo y participación de Directores, Comité Ejecutivo y miembros del equipo gerencial, acompañados por la consultora española Accenture.

El Banco busca seguir siendo líder en eficiencia apalancándose en mejoras operativas, liderando el cambio hacia lo digital y las nuevas tecnologías en el mercado ecuatoriano y convirtiéndose en un banco que toma decisiones basadas en datos.

Así, se definió el Plan Estratégico Horizonte 2025, con la ambición de ser el Banco de referencia en Ecuador. Para lograrlo el enfoque será:

- ➔ Crecimiento en la base de clientes y el volumen de negocio.
- ➔ Mejora en la participación de mercado.
- ➔ Mantener el liderazgo en solidez financiera, eficiencia y rentabilidad, diversificando la cartera hacia nuevos segmentos de valor.

Transcurrido el segundo año de ejecución del Plan Estratégico 2025, Banco Internacional S.A. ha puesto en marcha 33 iniciativas estratégicas, que gobernadas desde el Comité Ejecutivo, buscan mantener el liderazgo en eficiencia mediante mejoras operativas y la adopción de tecnologías digitales.

También se prioriza el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, garantizando un excelente ambiente laboral. Se mantiene

el compromiso con los grupos de interés, procurando un impacto social y ambiental positivo, con el cliente en el centro de todas las acciones, y con la visión de: “Ser el mejor Banco del Ecuador y preferido por nuestros clientes”.

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- 1 ▶ Eficiencia y productividad.
- 2 ▶ El mejor talento humano.
- 3 ▶ Prudencia en la gestión integral de riesgo.
- 4 ▶ Crecimiento sólido y sostenible.
- 5 ▶ Mejora la experiencia del cliente en todas sus formas interacciones con BI.
- 6 ▶ Diversificación del negocio para generar crecimiento rentable.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

9 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Como resultado del Plan Estratégico, se definieron 9 objetivos, apalancados en 77 iniciativas que fueron producto de los talleres realizados y de la integración de los planes de Transformación Digital, Sostenibilidad e iniciativas de la red colaborativa de bancos.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

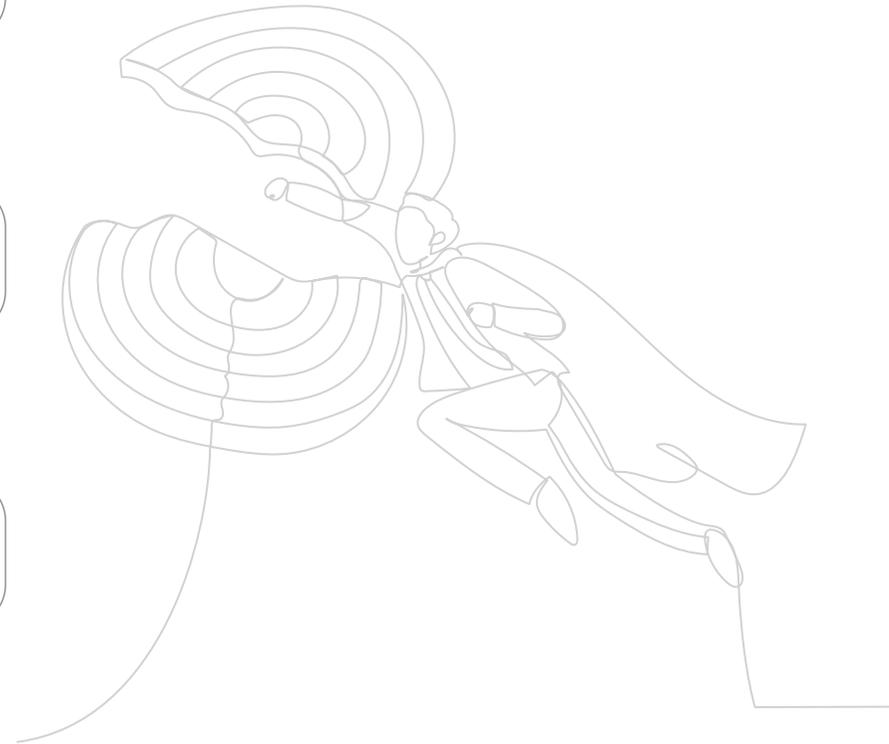
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

INICIATIVAS PLAN ESTRATÉGICO 2025

Hoja de ruta del plan estratégico

Iniciativas identificadas dentro del marco del ejercicio de planeación estratégica 2025.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

GESTIÓN DE NEGOCIO

A lo largo de su trayectoria, Banco Internacional ha demostrado un sobresaliente desempeño en el ámbito financiero ecuatoriano destacándose por su manejo cuidadoso y transparente de los fondos de los clientes, altos estándares de eficiencia y un alineamiento continuo con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO:

El compromiso del Banco con el desarrollo del país se reflejó en su apoyo al tejido empresarial, asignando más del 80% de su cartera de crédito al sector productivo. Esta estrategia ha sido fundamental para mantener su posición de liderazgo en el sector, especialmente en el negocio de Comercio Exterior, donde ocupa el primer lugar, con una notable participación de mercado del 29.7%.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL:

El Banco cuenta con un portafolio de ejecución de la innovación robusto, lo que ha permitido lanzar más de seis servicios digitales, logrando que 44% de los clientes personas naturales utilicen mensualmente nuestra Banca Online y Banca Móvil, y el 71% de personas jurídicas utilicen la Banca Online Empresas.

NUESTROS CLIENTES:

Al disponibilizar la contratación digital de cuentas de ahorro y tarjetas de crédito hemos podido incorporar al Banco 32,000 nuevos clientes y contratar más de 36,000 nuevos productos de forma 100% digital, los cuales, sumados a los vinculados mediante canales tradicionales, permiten que el Banco cierre el

ejercicio 2023 con más de 475,000 clientes activos. Los servicios digitales complementan nuestra red de atención física, que está conformada por 71 oficinas y 10 ventanillas de extensión, distribuidas en 18 provincias y 30 cantones del país. Además, contamos con una red de 344 cajeros automáticos.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE:

En línea con la estrategia de posicionarnos como el banco líder en experiencia al cliente en Ecuador y con el objetivo de fortalecer la cultura de servicio, se puso en marcha el Modelo de Gestión de la Experiencia del Cliente, el cual impulsa el trabajo en equipo de todas las áreas para priorizar planes de mejora, optimizar procesos y llevar a cabo acciones centradas en el cliente. Este enfoque permitió mantener el Índice de Satisfacción al Cliente en 81% al finalizar el año.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

RECONOCIMIENTOS 2023



PRIMER LUGAR BANCO TRIPLE IMPACTO

PREMIO EKOS
PRIMER LUGAR EN EXIGENCIA Y COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD, QUITO, MARZO 2023.



LÍDER EN REPUTACIÓN CORPORATIVA CATEGORÍA REPUTACIÓN CORPORATIVA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS 2022, 2023.

PRIMER LUGAR: ESTUDIO REALIZADO POR IPSOS ECUADOR Y PUBLICADO POR REVISTA EKOS, OCTUBRE 2023.



LÍDERES COMO MARCA EMPLEADORA CATEGORÍA MARCA EMPLEADORA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

PRIMER LUGAR: ESTUDIO REALIZADO POR IPSOS ECUADOR Y PUBLICADO POR REVISTA EKOS, DICIEMBRE 2023.



GREAT PLACE TO WORK "EMPRESAS CON MÁS DE 500 COLABORADORES".

QUINTO LUGAR: MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR PARA MUJERES EN ECUADOR, FEBRERO 2023.

SEXTO LUGAR: MEJOR LUGAR PARA TRABAJAR EN ECUADOR, FEBRERO 2023.



CARBONO NEUTRO A NIVEL NACIONAL CERTIFICACIÓN SGS

CERTIFICADOS COMO UNA ORGANIZACIÓN CARBONO NEUTRO A NIVEL NACIONAL, SEPTIEMBRE 2022.



HUELLA SOCIAL

RECONOCIMIENTO AL COMPROMISO POR LA INCLUSIÓN ECONÓMICA OPORTUNIDADES.

DISTINTIVO DE CUANTIFICACIÓN DE HUELLA DE CARBONO:

RECONOCIMIENTO DEL MINISTERIO DE AMBIENTE, AGUA Y TRANSICIÓN ECOLÓGICA EN EL MARCO DEL PROGRAMA ECUADOR CARBONO CERO POR SU BUENA GESTIÓN AMBIENTAL Y SU COMPROMISO POR LA REDUCCIÓN DE SU HUELLA DE CARBONO.



PRIMER LUGAR EN EL RANKING PXI

PRAXIS XPERIENCE INDEX DESTACA EL COMPROMISO DEL BANCO EN BRINDAR UNA EXPERIENCIA EXCEPCIONAL A SUS CLIENTES Y SU CONSTANTE ENFOQUE EN LA MEJORA CONTINUA, JUNIO 2023.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

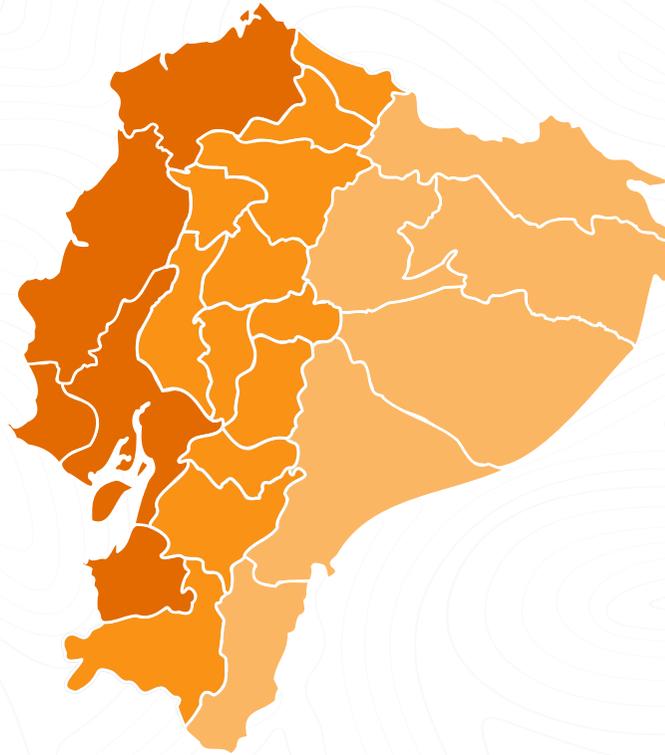
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PRESENCIA INSTITUCIONAL

PUNTO DE ATENCIÓN (GRI 102-2)

Banco Internacional, ha visionado una propuesta de valor/atención multicanal, donde sus clientes puedan interactuar sin necesidad de acercarse a los centros de atención.



REGIÓN COSTA

 40  130  240

- El Oro
- Esmeraldas
- Guayas
- Los Ríos
- Santo Domingo de los Tsáchilas

REGIÓN SIERRA

 36  198  35

- Azuay
- Cañar
- Chimborazo
- Cotopaxi
- Imbabura
- Loja
- Pichincha
- Tungurahua

REGIÓN AMAZONÍA

 5  30  166

- Orellana
- Pastaza
- Sucumbios

A NIVEL NACIONAL

 **81**  **344**  **425**

AGENCIAS Y VENTANILLAS

CAJEROS AUTOMÁTICOS

PUNTOS DE ATENCIÓN





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

COMUNICACIÓN

La comunicación con los grupos de interés es un pilar fundamental para Banco Internacional. Es por eso que, a lo largo del 2023, se ha compartido a través de su página web y redes sociales, contenido relevante y de actualidad:

- ➔ **Programa de Finanzas Sostenibles:** Invitación a clientes y comunidad en general, para participar en webinars gratuitos con temáticas sostenibles, así como también puedan conocer su huella de carbono a través de una calculadora gratuita. Todo ese contenido se encuentra disponible en la pestaña de “educación continua” en web pública.
- ➔ **Plan de Sostenibilidad:** Información sobre la contribución social, compromiso con el medio ambiente y Gobierno Corporativo.
- ➔ **Blogs de Educación Financiera:** Artículos para tener una buena salud financiera, así como consejos para un mejor manejo del presupuesto familiar.
- ➔ **Newsletter:** Publicación digital con temas relevantes en innovación, sostenibilidad, productos, servicios y cifras del banco.
- ➔ **Ciberseguridad:** Tips de prevención frente a ataques y amenazas de aplicaciones, sistemas operativos, comunicaciones y redes, software, sistemas web.

SEGUIDORES EN REDES SOCIALES

f @BancoInternacionalEcuador
➔ 377 200 usuarios

X @baninterEc
➔ 112 200 usuarios

in @BancoInternacionalEcuador
➔ 166 200 usuarios

o @BancoInternacionalEcuador
➔ 2 100 usuarios





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CANALES DE ATENCIÓN

Las transacciones realizadas por internet representaron más del 42% del total, lo que, sumado al 24% en cajeros automáticos y 16% en puntos de venta de tarjeta (POS), totalizan un 82% de transacciones realizadas fuera de las agencias bancarias.

TRANSACCIONES POR CANAL DE ATENCIÓN	2022	2023
 PUNTOS DE VENTA DE TARJETA DE CRÉDITO Y DÉBITO (POS)	15,0%	16%
 CANALES DIGITALES <ul style="list-style-type: none">• Web y móvil• Banca Online Empresa	39,2%	42%
 CAJEROS AUTOMÁTICOS	26,2 %	24 %
TOTAL FUERA DE AGENCIAS:	80,4%	82%





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

(GRI 102-12)

Banco Internacional, ha definido su propósito y estrategia de sostenibilidad alineado con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

SOSTENIBILIDAD



ODS (centrales)

- ➔ ODS 4: Educación de Calidad
- ➔ ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico
- ➔ ODS 12: Producción y consumo responsable
- ➔ ODS 13: Acción climática
- ➔ ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas

ODS (secundarios)

- ➔ ODS 1: Fin de la pobreza
- ➔ ODS 5: Equidad de género
- ➔ ODS 10: Reducción de desigualdades
- ➔ ODS 11: Ciudades y Comunidades sostenibles
- ➔ ODS 14: Vida submarina
- ➔ ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

ADHESIONES (GRI 102-13)



Pacto Global de Naciones Unidas

Red Ecuador

Desde 2023, Banco Internacional es miembro activo del Pacto Global Ecuador. De esta forma cuenta con programas y recursos para profundizar respeto a Derechos Humanos, estándares laborales, medio ambiente y la lucha contra la corrupción. Así también, ha permitido generar alianzas y networking que permiten el intercambio de mejores prácticas entre miembros.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS



De izquierda a derecha: Sebastián Araujo, Gerente de Relaciones Laborales Banco Internacional, Lorena Barba, Especialista del Programa ONU MUJERES, Ana Elena Badilla, Representante ONU MUJERES ECUADOR, Francisco Naranjo, Presidente Ejecutivo, Mariella Letamendi, Vicepresidenta de Talento Humano, María José Oliva Gerente de Talento Humano, Valeria Orellana, Gerente de Marca.



ONU Mujeres

Banco Internacional, se suscribió al compromiso para apoyar y promover la igualdad de género en línea con los “Principios para el Empoderamiento de las Mujeres” (WEPs por sus siglas en inglés), impulsado por ONU Mujeres.

El compromiso promueve la implementación de planes de acción y mejores prácticas en cuanto a equidad de género como:

- ➔ Atraer el mayor número posible de talentos.
- ➔ Aumentar la competitividad.

- ➔ Alcanzar compromisos de responsabilidad y sostenibilidad corporativa.
- ➔ Modelar comportamientos que reflejen la sociedad que se quiere construir en colaboradores, ciudadanos, socios y sus familias.
- ➔ Promover condiciones económicas y sociales que generen oportunidades para mujeres y hombres, niñas y niños.
- ➔ Fomentar el desarrollo sostenible del país.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

GRUPOS DE INTERÉS

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44

ACCIONISTA

Asegurar un ROE competitivo de acuerdo al mercado, informar con transparencia.

CLIENTES

Asegurar el cumplimiento de la promesa de servicio, con el fin de implementar una cultura de excelencia en la atención al cliente. Ofrecer productos y servicios adecuados a sus necesidades generando relaciones de largo plazo.

PROVEEDORES

Mantener relaciones con proveedores a nivel territorial, asegurando el cumplimiento de la RSE en la gestión de cada uno de ellos.

GOBIERNO

Garantizar el control y la transparencia en las operaciones mediante la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo y el cumplimiento normativo nacional.

SOCIEDAD

Compromiso con el desarrollo económico y productivo, así como la educación financiera hacia grupos vulnerables. Así también la transparencia en la gestión con respecto a normas antimonopólicas.

COLABORADORES

Convencidos de que, el Banco es lo que es por su gente, implementa importantes iniciativas para fortalecer y desarrollar a sus colaboradores.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Banco Internacional cuenta con diversos canales de comunicación para mantenerse cercano junto a sus grupos de interés.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES
• ACCIONISTA	• Junta de accionistas • Reuniones presenciales y virtuales • Correo electrónico
• CLIENTES	• Servicio al cliente • Asesores • Redes sociales • Correo electrónico • Comunicación telefónica • Reuniones presenciales y virtuales • Asesor virtual CHIP • WhatsApp
• PROVEEDORES	• Reuniones presenciales y virtuales • Correo electrónico • Talleres
• GOBIERNO	• Correo electrónico • Comunicación telefónica
• SOCIEDAD	• Capacitaciones presenciales • Voluntariado corporativo • Correo electrónico • Asesor virtual CHIP
• COLABORADORES	• Reuniones presenciales y virtuales • Intranet • Correo electrónico • Correos masivos comunicación interna • Newsletter informativo comunicación interna • WhatsApp



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD: IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

01 IDENTIFICACIÓN DE ASUNTOS MATERIALES

🕒 Listado inicial de potenciales asuntos ESG materiales, entre las que destacan:

- ▶ Tendencias globales y nacionales y prescriptores de referencia: regulación, recomendaciones y expectativas
Requerimientos de analistas e inversores
ESG: Sustainalytics, MSCI y S&P Global.
- ▶ Benchmark sobre qué es relevante para otras compañías y prácticas destacadas a través de un análisis sectorial y a nivel país.

02 ELABORACIÓN DE MATRIZ

- 🕒 Priorización de los asuntos materiales identificados de acuerdo con el grado de relevancia y las percepciones de sus grupos de interés.
- 🕒 Posterior construcción de los ejes de la matriz de acuerdo a un:
 - ▶ Análisis externo e interno.
 - ▶ Análisis de las fuentes de información empleadas.
 - ▶ Análisis de las normativas y estrategias internas.
 - ▶ Entrevistas a grupos de interés externos e interno.
 - ▶ Análisis interno.

03 VALIDACIÓN

- 🕒 Validación de los asuntos identificados y la priorización de estos.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

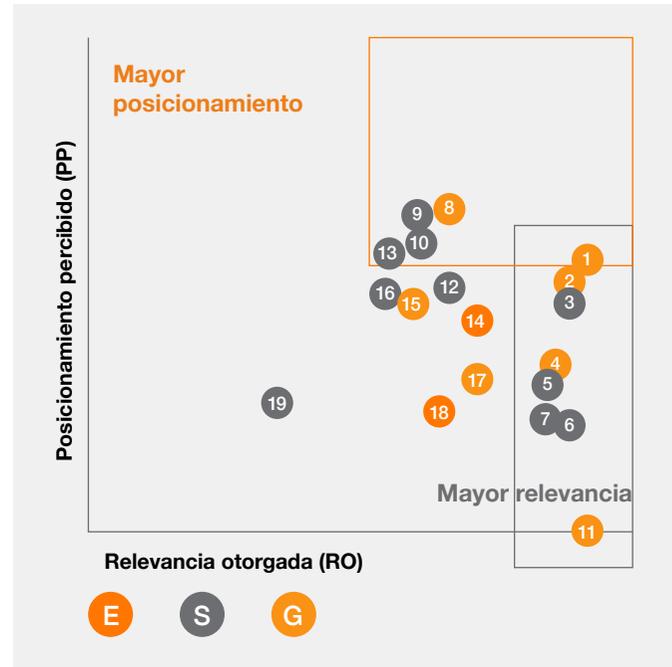
5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

MATRIZ RATIO



Fuente: Elaborado por KPMG posterior a las encuestas de percepción de los grupos de interés.

PRIORIZACIÓN DE ASUNTOS

#	ASUNTO
1	Cumplimiento y ética en los negocios
2	Responsabilidad y transparencia fiscal
3	Respeto de los derechos humanos
4	Ciberseguridad y seguridad de la información
5	Experiencia y satisfacción del cliente
6	Desarrollo del talento y bienestar de los colaboradores
7	Diversidad e igualdad de oportunidades de los colaboradores
8	Gobierno corporativo
9	Compras responsables
10	Prácticas de información y comercialización de los productos y servicios
11	Innovación, tecnológica y digitalización
12	Contribución y desarrollo social
13	Educación financiera
14	Gestión ambiental y uso sostenible de los recursos
15	Riesgos y oportunidades
16	Relación con los grupos de interés
17	Finanzas sostenibles
18	Estrategia climática y descarbonización de las carteras
19	Inclusión financiera y accesibilidad a grupos vulnerables





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PLAN ESTRATÉGICO DE SOSTENIBILIDAD

(GRI 102-15)

El propósito en materia de asuntos Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) es contribuir al desarrollo del Ecuador mediante el crecimiento responsable de las operaciones, la creación de valor compartido y el acompañamiento a los grupos de interés en la transición hacia un futuro más sostenible. En tal sentido, el Banco continúa con esfuerzos diarios para generar un impacto positivo en todas las dimensiones del plan de sostenibilidad.

Es así que Banco Internacional trabaja en su Plan de Sostenibilidad 2022-2025, cuyo objetivo es posicionarlo como compañía líder del sector, mediante acciones concretas para lograr sus objetivos.

⊕ El Plan está estructurado por 8 líneas estratégicas y 13 iniciativas puntuales que responden a los asuntos materiales recabados por sus grupos de interés y el análisis de aspectos relevantes para la entidad.

⊕ Pretende consolidar su cultura corporativa, aportar al desarrollo sostenible del Ecuador y el cuidado del planeta.

CULTURA DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Impulsar una cultura de sostenibilidad desde los máximos órganos de gobierno y dar continuidad a los más altos estándares éticos y conducta.



PORCENTAJE

51%

DESVÍO

0%

Buen Gobierno Corporativo

- ⊕ Reformas al código de buen gobierno corporativo incluyendo principios ambientales, sociales y de buen Gobierno Corporativo.
- ⊕ Política anticorrupción y soborno.

PORCENTAJE

45%

DESVÍO

-2%

Conducta y cultura ética

- ⊕ Canal anónimo establecido para no clientes por afectación ambiental y social.
- ⊕ Campaña prevención acoso laboral.

8 PILARES ESTRATÉGICOS

- Trabajan asuntos materiales percibidos por nuestros stakeholders.
- Alineados a la agenda 2030.

13 INICIATIVAS

Transversal a todas las áreas del banco.

65,1%

Ejecutado hasta el 2025.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

FINANZAS SOSTENIBLES Y RIESGOS

Contribuir a la transformación sostenible de la actividad económica en el Ecuador.



PORCENTAJE

76%

DESVIÓ

0%

Gestión de Riesgos

- ➔ Política de Crédito actualizada: Sección sobre Políticas para la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales.
- ➔ Actualización de la metodología Sistema Gestión de Riesgo Ambiental y Social: Nuevo cuestionario más eficiente y dinámico.
- ➔ Evaluación de riesgos ambientales y sociales fortalecida.

PORCENTAJE

63%

DESVIÓ

0%

Gestión de Financiación Sostenible

- ➔ Obtención de un Second Party Opinion (SPO) por un tercero independiente por cada bono que se emita.
- ➔ Colocación de una cartera azul de aproximadamente \$198 millones.
- ➔ Colocación de una cartera verde de aproximadamente \$53 millones.
- ➔ Firma del protocolo de Finanzas Sostenibles 2.0 en conjunto con la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca).

CIBERSEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

Lograr los más altos estándares de excelencia en la protección de información sensible y confidencial de nuestros clientes y el negocio.



PORCENTAJE

88%

DESVIÓ

0%

Cultura de Ciberseguridad y Protección de Datos

- ➔ Actualización y publicación de Políticas de Seguridad de la Información.
- ➔ Creación de Política de Protección de datos interna y externa.
- ➔ Desarrollo e implementación de un Plan de Respuesta ante Ciber Incidentes.

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Posicionarse como una entidad de referencia por el servicio y la satisfacción de sus clientes, así como por su avanzada oferta digital.



PORCENTAJE

50%

DESVIÓ

-1%

Comercialización Responsable

- ➔ Desarrollo del “Modelo de Gestión de la Experiencia del Cliente” permite priorizar decisiones, optimizar procesos y llevar a cabo acciones centradas en el cliente.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

- ➔ Primera encuesta de evaluación de la madurez de cultura de servicio.
- ➔ Innovation Challenge e Innovation Day, espacios generados para trabajar de manera disruptiva y eficiente hacia actuales y potenciales clientes, manteniendo en el ADN de los colaboradores cercanía y atención al cliente.

CUIDADO DEL PLANETA

Medir el impacto neto en el medio ambiente, apoyados en la tecnología y mejores prácticas a nivel internacional.



PORCENTAJE

34%

DESVÍO

0%

Gestión ambiental y eficiencia en el uso de recursos

- ➔ Cuantificar, reducir y compensar el 100% de sus emisiones, logrando ser Carbono Neutro por segundo año consecutivo, reduciendo la huella de carbono en un 8% en comparación al 2021.
- ➔ Mantener un Plan de reducción exhaustivo con iniciativas que permiten mitigar las fuentes de mayor contaminación a corto y largo plazo.
- ➔ Promoción de cultura de impacto ambiental a los colaboradores mediante campañas de sensibilización y concientización: Try My Ride, voluntariado de reforestación, digitalización de documentos y eficiencia en el consumo de recursos.

DIVERSIDAD, IGUALDAD Y BIENESTAR

Ser reconocido como una entidad que dispone de un equipo diverso, con igualdad de oportunidades y que fomenta el bienestar de sus colaboradores.



PORCENTAJE

58%

DESVÍO

0%

Diversidad e igualdad de oportunidades

- ➔ Diseño de una Política de Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
- ➔ Creación del programa Banco IN, que tiene el objetivo de brindar herramientas y concientizar a todos los colaboradores acerca del alcance de la inclusión a personas con discapacidad.

PORCENTAJE

85%

DESVÍO

0%

Orgullo de pertenencia y bienestar de los colaboradores

- ➔ Quinto lugar: Mejor empresa para mujeres para trabajar en la categoría “Empresas con más de 500 colaboradores”.
- ➔ Impulso al trabajo flexible y teletrabajo.
- ➔ Actualización de los programas de bienestar para el colaborador, incluyendo nuevas iniciativas de salud física y mental.
- ➔ Desarrollo de programas: 100% Actitud, Salud Emocional, El Internacional Contigo Siempre, Seguimiento médico ocupacional.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PORCENTAJE

94%

DESVÍO

-2%

Capacitación y desarrollo del talento

- ➔ Diseño de programas de formación y capacitación de los colaboradores en materia de ciberseguridad.

CONTRIBUCIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

Apoyar desde nuestro know-how, valores y talento, en el desarrollo socioeconómico de las comunidades donde la entidad está presente.



PORCENTAJE

93%

DESVÍO

0%

Acción social y contribuciones filantrópicas

- ➔ Actualización de la Directriz de Contribución Social, incluyendo responsabilidades, objetivos, alcance, compromisos explícitos.
- ➔ Formalización y difusión del Plan de Acción Social que exponga los esfuerzos de la compañía en materia de voluntariado, inclusión financiera, educación financiera y contribución social mediante donaciones o participaciones en iniciativas.
 - Plan Integral de educación
 - Campaña de donación de sangre
 - Campaña de reforestación

COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CON STAKEHOLDERS

Mantener informados a los grupos de interés sobre la estrategia y desempeño de la entidad así como conocer y responder a sus expectativas e inquietudes.



PORCENTAJE

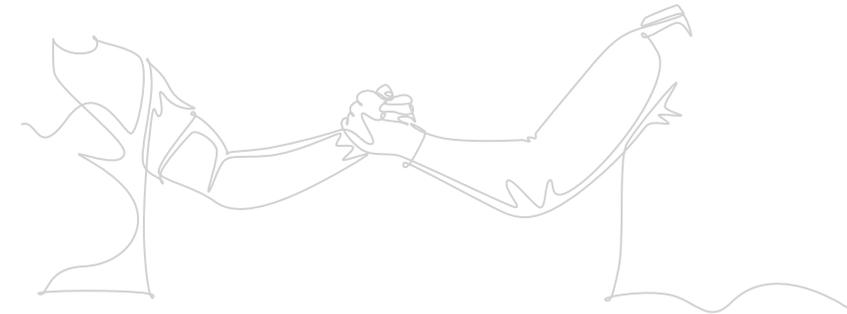
54%

DESVÍO

-1%

Gestión de grupos de interés

- ➔ Newsletter trimestral
- ➔ Participación y adhesión a iniciativas, eventos y foros que impulsen la sostenibilidad: Pacto Global y ONU Mujeres.
- ➔ Elaboración anual de un Informe de Sostenibilidad para informar sobre el desempeño de la entidad en el marco de estándares internacionales.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

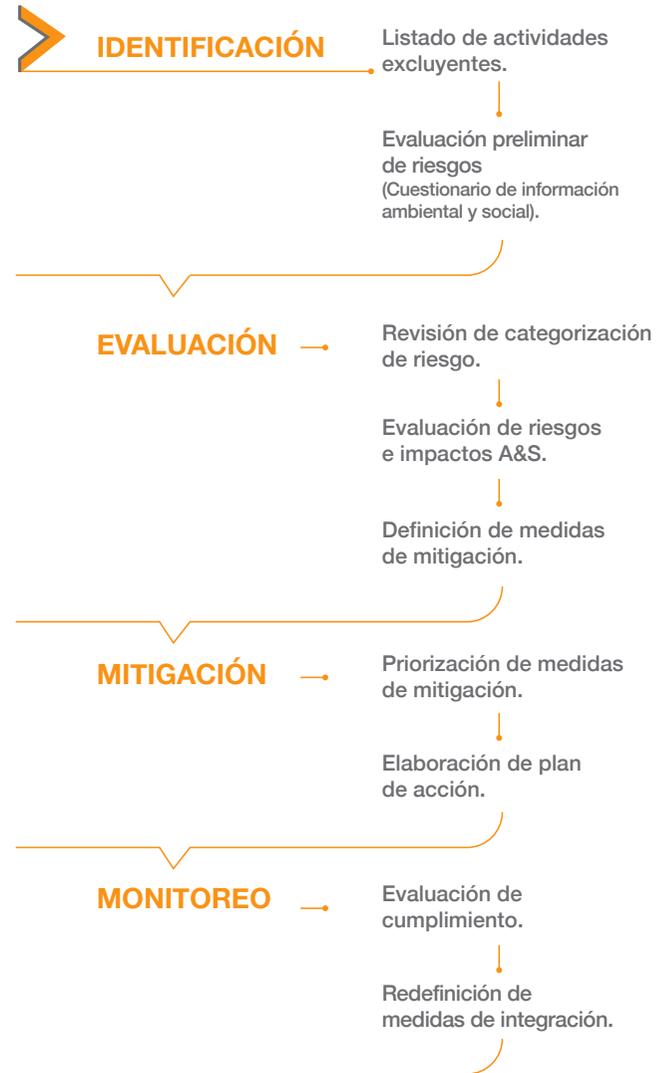
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

FINANZAS SOSTENIBLES

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGRAS)

GRI 102-29, 102-31



CATEGORIZACIÓN

Analiza tanto el riesgo financiero consolidado del cliente y la probabilidad del cliente para materializar impactos ambientales y sociales negativos.

CATEGORÍA

A

Cientes que puedan generar impactos significativamente adversos, sensibles, diversos y sin precedentes en el medio ambiente y en asuntos sociales de las partes interesadas.

CATEGORÍA

B

Cientes que puedan originar impactos y riesgos ambientales y sociales potencialmente negativos para los grupos objetivos que, sin embargo, son de menor gravedad en relación con los descritos en la categoría A.

CATEGORÍA

C

Cientes que pueden generar impactos, perjuicios o riesgos ambientales y sociales mínimos o nulos.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

METODOLOGÍA

Permite ejecutar una evaluación diferenciada de las operaciones crediticias, el cual se realiza a través del proceso denominado “Debido Diligenciamiento Ambiental y Social” (DDAS).

DDAS

CATEGORÍA

A

Toma como base para su análisis a las Normas de Desempeño IFC y a la legislación ambiental y social ecuatoriana.

CATEGORÍA

B

Toma como referencia, para su análisis a la legislación ambiental y social ecuatoriana.

CATEGORÍA

C

Fomenta el uso de buenas prácticas ambientales y el cumplimiento de los requerimientos legales sociales aplicables.

Durante el año 2023, a través del SGRAS, Banco Internacional categorizó y realizó un Debido Diligenciamiento Ambiental y Social a 2.378 clientes.

Categorización Ambiental y Social de clientes:

CATEGORÍA A&S	NO CLIENTES
 A	0.13%
 B1	0.59%
 B2	4.50%
 C	94.79%
Total	100.00%

PROGRAMA DE FINANZAS SOSTENIBLES

Para apoyar a sus clientes a invertir y transformar sus procesos productivos, cuenta con el Programa de Finanzas Sostenibles que brinda información y herramientas relevantes pensando en el futuro de la sociedad, economía y medio ambiente.

Finanzas Sostenibles

Contenido audiovisual acerca de los beneficios las finanzas sostenibles:

 **Bono Azul**

Contenido acerca de todo lo relacionado con la **Economía Azul**, la preservación de los recursos hídricos, la gestión sostenible de la cadena de valor de la acuicultura, la pesca y los productos del mar.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

➔ Educación Continua

Contenido exclusivo digital, artículos y **webinars gratuitos**, para conocer todo acerca de la sostenibilidad y sus beneficios. En 2023 se obtuvo una participación en promedio de **94 asistentes por webinar con un 96% de satisfacción**.

➔ Asesoría

Red de consultores y proveedores que **ofrecen productos y servicios sostenibles** en eficiencia energética, movilidad, economía circular, construcción, así como en consultorías y certificaciones.



➔ Calculadora de huella de carbono

Permite conocer de manera sencilla la **huella de carbono de empresas y personas** en función al consumo energético y movilización, aportando con acciones sostenibles para reducir el impacto ambiental.

BONO AZUL

Gracias al bono azul, obtenido en 2022, se han logrado financiar créditos para impulsar negocios sostenibles dedicados a la gestión sostenible de la cadena de valor de la acuicultura, la pesca y los productos del mar. Colocando una cartera azul de aproximadamente \$198 millones en el 2023.

Un tercero independiente evaluó los proyectos financiados cumpliendo con los recursos y criterios de elegibilidad definidos por el banco.

Reporte de impacto

PROYECTO	SUBCATEGORÍA	PRODUCTO FINANCIADO CERTIFICADO
Cadena de valor de la pesca, acuicultura y los productos del mar: productos sostenibles y medidas de gestión y reducción de residuos que cumplan, mantengan o superen el certificado Marine Stewardship Council.	Inversión en pesquerías para cumplir, mantener o superar el estándar de certificación del Marine Stewardship Council o equivalente.	523.6 toneladas.
	Inversión en agricultura para cumplir, mantener o superar el estándar de certificación del Marine Stewardship Council o equivalente.	

Fuente: (Sustainalytics, 2023, impacto reportado según proyecto)



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

GESTIÓN DE RIESGOS

GRI 102-15, GRI 102-29, 102-31, 207-2

La gestión de riesgos implementada en Banco Internacional se basa en un proceso constante de identificación y análisis de riesgos a los que se expone para medir su impacto, establecer límites y controles adecuados, monitorear y cumplir el marco de apetito. Las políticas y sistemas de administración se revisan regularmente, a fin de que reflejen los cambios en las condiciones de mercado, productos y servicios ofertados.

El modelo de gestión de riesgo integral del Banco se basa en el modelo de tres líneas de defensa.



El proceso de administración de riesgos incluye la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos para la cual se observará las directrices, los lineamientos, procesos y procedimientos establecidos, relativos a cada tipología de riesgos.

TIPOS DE RIESGO

RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2023 la gestión de riesgos financieros ha venido monitoreando diferentes escenarios de impacto en la cartera de créditos a causa del Fenómeno del Niño, así como los asociados a la evolución de la liquidez y el costo de fondeo, con el fin de alertar y robustecer el proceso de administración de los mismos. En línea con las iniciativas del Plan Estratégico, se desarrolló un modelo de portafolio óptimo que permite maximizar la rentabilidad de los segmentos de crédito, dentro de los niveles actuales de riesgo, para lo cual, también se trabajó en redefinir el marco de apetito a nivel de segmento y producto.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

En un entorno de mayor volatilidad, los riesgos de liquidez y mercado se mantienen en un **escenario de apetito** al cierre del mes de diciembre 2023.

Los indicadores regulatorios fueron cubiertos en exceso durante el periodo del informe, gracias a la **gestión activa del riesgo y monitoreo permanente** de las alertas tempranas, comportamiento de las captaciones y el costo de fondeo. Además, se efectuaron pruebas de tensión a los estados financieros con el fin de medir la fortaleza financiera del Banco y se realizó el análisis de implementación normativa del indicador LCR (Indicador de Cobertura de Liquidez).





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

RIESGO LEGAL

La gestión cercana, ha logrado reducir los niveles hasta **bajo moderado**. El monitoreo constante de los planes de acción definidos con los gestores ha fortalecido la capacidad de mitigación del riesgo legal. De igual forma, se identificaron dichos riesgos relativos a la transformación digital, diseñando un marco de gestión para productos y servicios, frente a los actos de contratación.

RIESGO REPUTACIONAL

En el año 2023, se fortaleció la **medición del riesgo reputacional**, incluyendo indicadores de sostenibilidad y encuestas de reputación de alto reconocimiento en el mercado. Los altos niveles de mitigación se basan en el seguimiento constante de los planes de acción con los gestores y en la cercanía con los intereses de nuestros stakeholders. Gracias a todo lo mencionado anteriormente, el Banco se ha mantenido el **perfil de riesgo bajo**.

CUMPLIMIENTO

Banco Internacional gestiona el riesgo normativo con los lineamientos específicos dentro de la gestión integral de riesgos, lo cual ha contribuido a generar una importante cultura de cumplimiento. En el periodo del informe se han registrado 249 temas normativos, de los cuales el 89 % están cumplidos y el 11% en proceso de cumplimiento y dentro de los plazos vigentes.

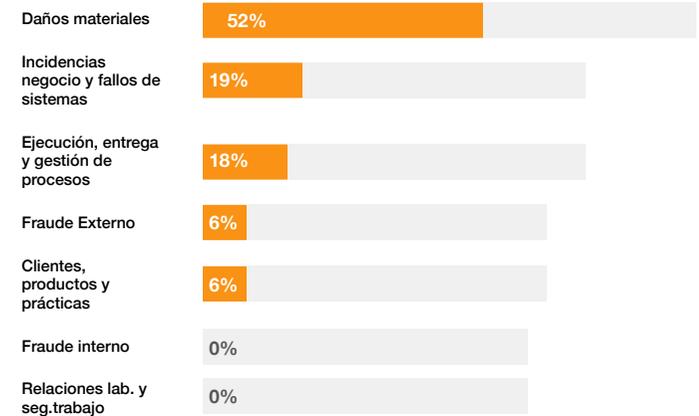
RIESGO OPERACIONAL

Banco Internacional tiene una administración **preventiva y activa** en los riesgos operacionales, aplicando un modelo de gestión de las tres líneas, lo que permite una **identificación, valoración, tratamiento y monitoreo** oportuno de los riesgos.

Entendiendo la relevancia de los servicios provistos por terceros, se definió un marco de control, implementando una metodología que permite identificar oportunidades y establecer controles desde la selección del proveedor hasta la administración de los contratos de servicio.

Durante el 2023, los indicadores de riesgo operacional se ubicaron dentro del apetito definido por la institución, en este periodo se registraron principalmente incidentes ocasionados por factores externos, que afectaron a los activos materiales.

Pérdidas Operativas por Tipología 2023





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

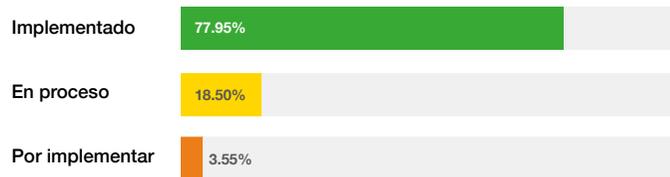
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

MONITOREO

Banco Internacional realiza un seguimiento continuo a la implementación de medidas de mitigación lo cual se evidencia en el porcentaje de planes de acción implementados y en proceso, alcanzando el **96.45%**, manteniéndose dentro de los estándares definidos por la institución.

Estatus planes de acción diciembre 2023



Considerando el uso de nuevas tecnologías y procesos de transformación digital, la Unidad de Riesgo Operativo participa de manera activa durante la implementación de nuevos productos y servicios, incluyendo lineamientos de control y estándares vigentes desde su concepción, evaluando los riesgos desde una perspectiva integral.

Banco Internacional ha definido un marco de control de riesgos, implementando una metodología ágil que permite identificar oportunidades y establecer controles desde la selección hasta la permanencia, generando relaciones de confianza, cooperación y mejora continua.

CONTINUIDAD DE NEGOCIO

La Unidad de Riesgo Operativo se ha enfocado en fortalecer la capacidad de respuesta ante posibles eventos de interrupción operativos y/o tecnológicos, impulsando acciones preventivas que permitan mejorar los tiempos de recuperación ante posibles escenarios de indisponibilidad.

CULTURA DE RIESGO

La institución promueve iniciativas de formación y concientización a toda la organización, impulsando capacitaciones mediante el uso de herramientas digitales y talleres prácticos, buscando fortalecer los conocimientos en cuanto a la gestión del riesgo operacional, continuidad del negocio y relaciones con terceros.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ÁREA RESPONSABLE	INICIATIVA	COLABORADORES
CONTINUIDAD DE NEGOCIO	<ul style="list-style-type: none"> • Taller "Gestión de Crisis para la Alta Dirección": Fortalecer la conciencia - Tipos de ataques, practicar la coordinación, alinear roles y responsabilidades e identificar oportunidades de mejoras. • Charla "Conversemos de Continuidad 2023": Informar los resultados de la Planificación realizada en el año 2023. 	16
RIESGO OPERACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación "Cambios Normativos Servicios Provistos por terceros": Capacitación sobre los requerimientos normativos para la gestión de servicios provistos por terceros. 	50
RIESGO TECNOLÓGICO PROYECTOS	<ul style="list-style-type: none"> • Malla curricular de varios e-learning "Control de Riesgos en proyectos y servicios Cloud": Difundir la Directriz de control para mitigar riesgos tecnológicos y controles en la nube. 	44
RIESGO TECNOLÓGICO Y CALIDAD DE LA DATA	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación "Gestión del dato y su protección en activos de la Información": Capacitación presencial sobre medidas de protección de activos de información y gestión de datos alineados a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. 	100
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques controlados de Ingeniería social: Simulaciones de infección de malware y robo de credenciales a todos los colaboradores de Banco mediante correos electrónicos y mensajes de texto. 	1415
	<ul style="list-style-type: none"> • Ataques dirigidos a usuarios de plataforma SWIFT: Simulaciones de infección de malware y robo de credenciales a usuarios críticos de Banco que acceden a la plataforma Swift. 	29
	<ul style="list-style-type: none"> • Charla "Conversemos sobre Ciberseguridad": Informar los riesgos de ciber existentes y el posible impacto. 	96
	<ul style="list-style-type: none"> • Masterclass "Ciber amenazas y ciber resiliencia en la era de la Transformación Digital": Socializar las amenazas de ciber relacionadas con la Transformación Digital. 	43
	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta "Cultura de riesgos": Identifica el nivel de conocimiento organizacional en temas de gestión de ciberseguridad. 	970
	<ul style="list-style-type: none"> • Malla curricular de varios e-learning de Ciberseguridad: Micro cursos de ciberseguridad. 	1000





4

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Compromiso de los órganos de gobierno con las mejores prácticas de buen gobierno corporativo, ética y responsabilidad empresarial.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



George Lalama

Estimados clientes y amigos,

Es un orgullo compartir con ustedes en este informe integrado, los logros del año 2023 en materia de Sostenibilidad.

Para Banco Internacional la actividad financiera tiene un rol crítico en la transición a un mundo más amigable con el ambiente, que contribuya al crecimiento económico, la inclusión y la generación de oportunidades para el futuro, no solo del país sino del planeta.

Hemos desarrollado un plan exhaustivo de reducción de huella de carbono, que nos permitió disminuir un 8% nuestras emisiones en relación con el 2021 y mantener nuestra

certificación de carbono neutralidad. Pero este esfuerzo no se redujo a las actividades de medición y compensación, ya que hemos lanzado con gran éxito entre nuestros colaboradores una aplicación que les permite compartir sus vehículos y, de esta manera, ahorrar el consumo de combustibles fósiles y la polución que acompaña a este uso.

Además, conscientes de que este esfuerzo a favor del planeta no lo podemos ni lo debemos hacer solos, pusimos a disposición de nuestros clientes una calculadora de huella de carbono gratuita con la cual esperamos generar conciencia de la necesidad de implementar mejores prácticas para el cuidado del medio ambiente.

En el aspecto social, continuamos con nuestro plan integral de educación beneficiando a más de 7000 personas en todos nuestros programas a nivel nacional. Además, hemos suscrito los convenios de adhesión a ONU Mujeres y Pacto Global, organizaciones a través de las cuales podremos acceder a las mejores prácticas y generar planes de acción que nos impulsen en este camino.

En términos de gobernanza, seguimos ajustando a las buenas prácticas de buen gobierno corporativo incorporando a nuestro Código sobre la materia principios ASG que refuerzan la necesidad de transparencia, adopción de nuevas tecnologías, inclusión y respeto a los derechos humanos.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Así mismo, se trabajó en un canal de denuncias ambientales y sociales para no-clientes, una actualización a la política anticorrupción y soborno, así como a las políticas de crédito para la gestión de riesgos ambientales y sociales.

Por último, y no menos importante, nuestro portafolio dedicado a actividades que han sido catalogadas como sostenibles alcanzó en el año la cifra de USD 243'147.914,19, demostrando así que la gestión de evaluación de riesgos ambientales y crediticios aunada a una fructífera relación con bancos multilaterales e instituciones de financiamiento privadas del exterior, son elementos claves para generar impactos positivos en el quehacer económico del país.

Todo lo antes mencionado, es solo un resumen del avance significativo que ha tenido el Banco en su camino a ser una institución cada vez más sostenible, por ello, junto con el agradecimiento a los accionistas, clientes, colaboradores y proveedores, reiteramos el compromiso de contribuir al desarrollo del Ecuador mediante el crecimiento responsable de nuestras operaciones, la creación de valor compartido y el acompañamiento a nuestros grupos de interés en la transición hacia un futuro más sostenible.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ESTRUCTURA
GRI 102-18, 102-19, 102-22, 102-23



JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Es el principal Órgano de Gobierno del Banco y sus atribuciones se encuentran establecidas en la Ley y el Estatuto Social.

Funciones:

- ⊕ Nombrar a los Vocales Principales y Suplentes del Directorio.
- ⊕ Conocer anualmente el balance general, el estado de pérdidas, ganancias y demás informes que se presentan por parte del Directorio.

- ⊕ Resolver acerca de la distribución de beneficios sociales, del aumento o disminución del capital autorizado, suscrito o pagado.
- ⊕ Resolver acerca de la emisión de deuda subordinada, la transformación, la fusión, la disolución anticipada o la reactivación del Banco en proceso de liquidación, la convalidación y, en general, cualquier modificación de los Estatutos Sociales.

Canales de comunicación con la Junta General de Accionistas:

Informe de la Junta General de Accionistas: Reporte de gestión junto al desempeño económico e indicadores financieros.

Memoria Banco: Recopilación de la gestión anual, así como su trabajo en torno a la sostenibilidad a través de indicadores internacionales.

Página web: www.bancointernacional.com.ec

DIRECTORIO

Máximo órgano de administración y principal responsable del Banco ante los accionistas.

Funciones:

- ⊕ Aprueba la política general del Banco.
- ⊕ Procura ejercer mayor transparencia de sus operaciones y el control efectivo de todas las actividades de la institución.
- ⊕ Desarrolla sus funciones de conformidad con el interés social, entendido como la





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

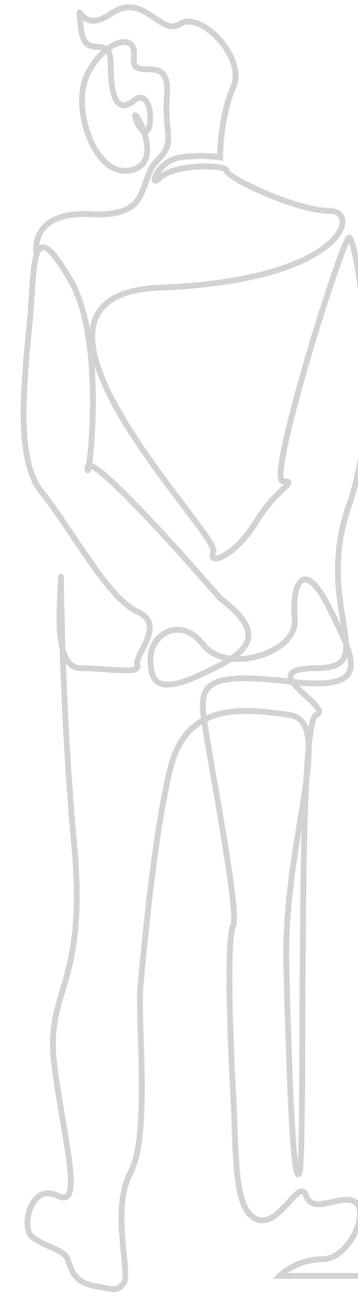
viabilidad y la maximización del valor del Banco a largo plazo, en interés común de todos los accionistas y de los demás intereses legítimos afectados, públicos o privados, y en especial los de otros grupos de interés de la sociedad: empleados, clientes, proveedores, inversionistas socios del negocio y sociedad en general.

PRESIDENCIA EJECUTIVA

Es la representante legal estatuario, judicial y extrajudicial del Banco.

Funciones:

- ⊕ Administra el Banco, dirige todos los negocios y operaciones, así como también realiza todos los actos y celebra todos los contratos necesarios para cumplir el objeto social, resoluciones de la Junta General y del Directorio, para la buena marcha de la institución, sujeto a los requisitos y limitaciones de la ley y los estatutos sociales.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

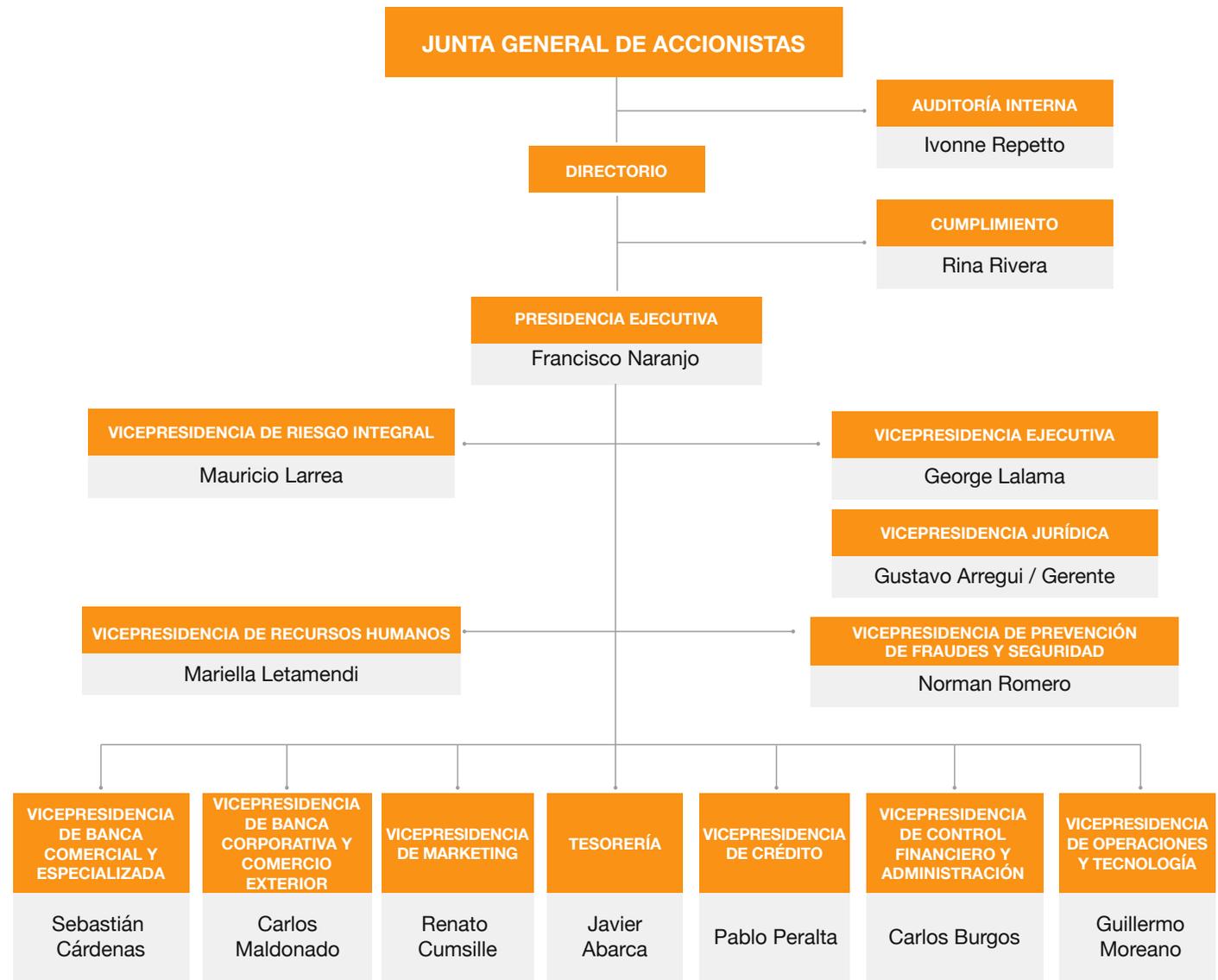
4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

FUNCIÓN DE COMITÉS

GRI 102-26, 102-31

Banco Internacional cuenta con los siguientes comités normativos adscritos al Directorio:

COMITÉ DE AUDITORÍA

Función:

- ⊕ Es una unidad de asesoría y consulta del directorio, para asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la entidad; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la visión y objetivos de la propia entidad.
- ▶ Sesiones celebradas: 8 sesiones

COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

Función:

- ⊕ Propone para aprobación del Directorio, el nivel de apetito de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, su tolerancia, indicadores clave de riesgo y límites, el esquema de los roles y responsabilidades de los funcionarios que supervisan su implementación y monitoreo.
- ⊕ Reporta trimestralmente al Directorio sobre la evolución de los indicadores claves de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo que permitan evaluar la eficiencia y eficacia del marco de apetito de riesgo, las políticas, procesos, procedimientos y metodologías aplicadas
- ⊕ Evalúa y propone para aprobación del Comité de Administración de Riesgos y posteriormente del Directorio los límites específicos apropiados

por exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo.

- ▶ Sesiones celebradas: 12 sesiones

COMISIÓN DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO

Función:

- ⊕ Efectúa 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 pérdidas de valor.
- ▶ Sesiones celebradas: 4 sesiones

COMITÉ DE TECNOLOGÍA

Función:

- ⊕ Planifica, coordina y supervisa las actividades tecnológicas de la institución, garantizando la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información oportuna y confiable, evitando interrupciones del negocio, logrando así que la información, incluida bajo la modalidad de servicios provistos por terceros, sea íntegra, confidencial y disponible para una posterior consulta, para la administración.
- ▶ Sesiones celebradas: 4 sesiones

COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Función:

- ⊕ Evalúa y supervisa el sistema de gestión de seguridad de la información.
- ▶ Sesiones celebradas: 4 sesiones





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Función:

- ⊕ Evalúa y propone para el Directorio las estrategias, políticas, procesos, procedimientos y metodologías que permitan una eficiente administración integral de riesgos y las propuestas o reformas correspondientes.
 - ▶ Sesiones celebradas: 8 sesiones

COMITÉ DE CONTINUIDAD DE NEGOCIOS

Función:

- ⊕ Evalúa y supervisa el sistema de gestión de continuidad del negocio; monitorea la implementación del plan y asegura el alineamiento de éste con la metodología de administración de la continuidad del negocio; propone para la revisión y aceptación del comité de administración integral de riesgos. Hace seguimiento a las posibles amenazas que pudieran derivar en una interrupción de la continuidad de las operaciones y coordinar las acciones preventivas.
 - ▶ Sesiones celebradas: 4 sesiones

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

Función:

- ⊕ Vigila la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos.
 - ▶ Sesiones celebradas: 1 sesiones

COMITÉ DE ÉTICA

Función:

- ⊕ Elabora y actualiza el código de ética, que además de las declaraciones de los principios, de las responsabilidades y de la forma de proceder dentro de la organización, deberá situar las restricciones en la actuación de los empleados; establece un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determina medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso.
 - ▶ Sesiones celebradas: 2 sesiones

COMITÉ DE CRÉDITO

Función:

- ⊕ Aprueba las operaciones de crédito que superan los 2MM hasta 5% PT.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

GRI 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 410-1, 412-2

Las instituciones financieras permanentemente se ven expuestas a que sus productos y servicios se utilicen para cometer delitos y actividades ilícitas como el lavado de activos: en ese sentido, la Unidad de Cumplimiento y el Comité de Cumplimiento tienen un rol importantísimo en velar porque se cumplan las disposiciones legales y normativas. Además de la capacitación continua de colaboradores y alta gerencia, Banco Internacional, procura hacer una revisión permanente de sus metodologías, herramientas y criterios de prevención de Lavado de Activos, como se observa en los reportes puestos a consideración de los accionistas, esta gestión se enmarca en la normativa vigente y las mejores prácticas locales e internacionales en este ámbito.

Durante el año 2023, se realizaron importantes avances, específicamente en lo que corresponde a normativa interna. Como parte del Plan Estratégico de Sostenibilidad, ha reformado los estatutos sociales, así como el Código de Buen Gobierno Corporativo. La Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó unánimemente una reforma parcial a los Estatutos Sociales, donde se incluyeron ciertos temas, pero destaca la virtualidad de las sesiones de Junta y Directorio y la inclusión de temas normativos.

MEDIDAS CONTRA LA CORRUPCIÓN, EL SOBORNO Y EL BLANQUEO DE CAPITALES

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

Establece lineamientos institucionales que permiten actuar y regir la lucha anticorrupción y soborno, rechazando todo acto que de forma directa o indirecta puedan cometer sus funcionarios, empleados y/o colaboradores, administradores, proveedores de servicios, funcionarios públicos y otros grupos de interés que tengan relación con la organización. Su finalidad es prevenir, detectar y abordar posibles riesgos de soborno por medio de controles y mejora de procesos, promoviendo en todo proceso o acto una cultura antisoborno.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDES

Promueve directrices encaminadas a mantener una cultura ética hacia la prevención, detección, respuesta, investigación y de “no tolerancia” al fraude que pueda afectar su imagen institucional, la confianza de sus partes relacionadas, como son accionistas, administradores, colaboradores y clientes.

ANTICORRUPCIÓN Y SOBORNO

En el año 2023, con el soporte del área de Control de Riesgos y la metodología de identificación, evaluación y tratamiento de riesgos, se continuó con los talleres de autoevaluación con los gestores de los procesos para identificar los riesgos y los controles en materia anticorrupción y soborno.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

INICIATIVAS REALIZADAS EN 2023:

- Se realizó un taller a 12 líderes de las áreas involucradas en la gestión de cumplimiento como en Recursos Humanos, Legal, Control de Riesgos y Fraude, Cumplimiento sobre temas anticorrupción y soborno con expositores externos.
- Socialización a todos los niveles de la institución, incluidos el Directorio y la Alta Gerencia sobre la política de regalos de la institución.
- Política de anticorrupción y soborno publicada en página web para uso público: <https://www.bancointernacional.com.ec/empresa/politica-anticorrupcion-y-soborno/>
- Levantamiento de riesgos de corrupción y soborno en 13 procesos evaluados; de los cuales, en el 54% se ha identificado que no está relacionado con soborno o corrupción, el resto de los procesos evaluados se identifica mediante una matriz de riesgos, los cuales han sido tratados en función la una metodología propia de evaluación, que determina el nivel de riesgo inherente al proceso con planes de acción que mitiguen dichos eventos de riesgos. A la fecha, todos los eventos de riesgos se encuentran dentro del apetito de riesgo de la institución.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

En cumplimiento a lo dispuesto en la Norma de Control para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT)", la Unidad de Cumplimiento, ha realizado actividades encaminadas a controlar y mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, como el terrorismo, apalancadas en herramientas tecnológicas para el monitoreo transaccional y el filtrado de listas reservadas, las cuales están en constante revisión para asegurar la eficiencia, adaptación a nuevas tipologías y la completitud y calidad de la data, indispensables para la detección integral y oportuna de operaciones sospechosas.

El plan se enfoca en el fortalecimiento de la cultura de prevención, la evaluación de riesgos en los procesos y procedimientos existentes y nuevos. Así también, se trabaja de manera coordinada con las distintas Vicepresidencias para el cumplimiento de las directrices: Conozca a su Empleado, Proveedor, Accionistas, Corresponsales, Cliente y Mercado.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

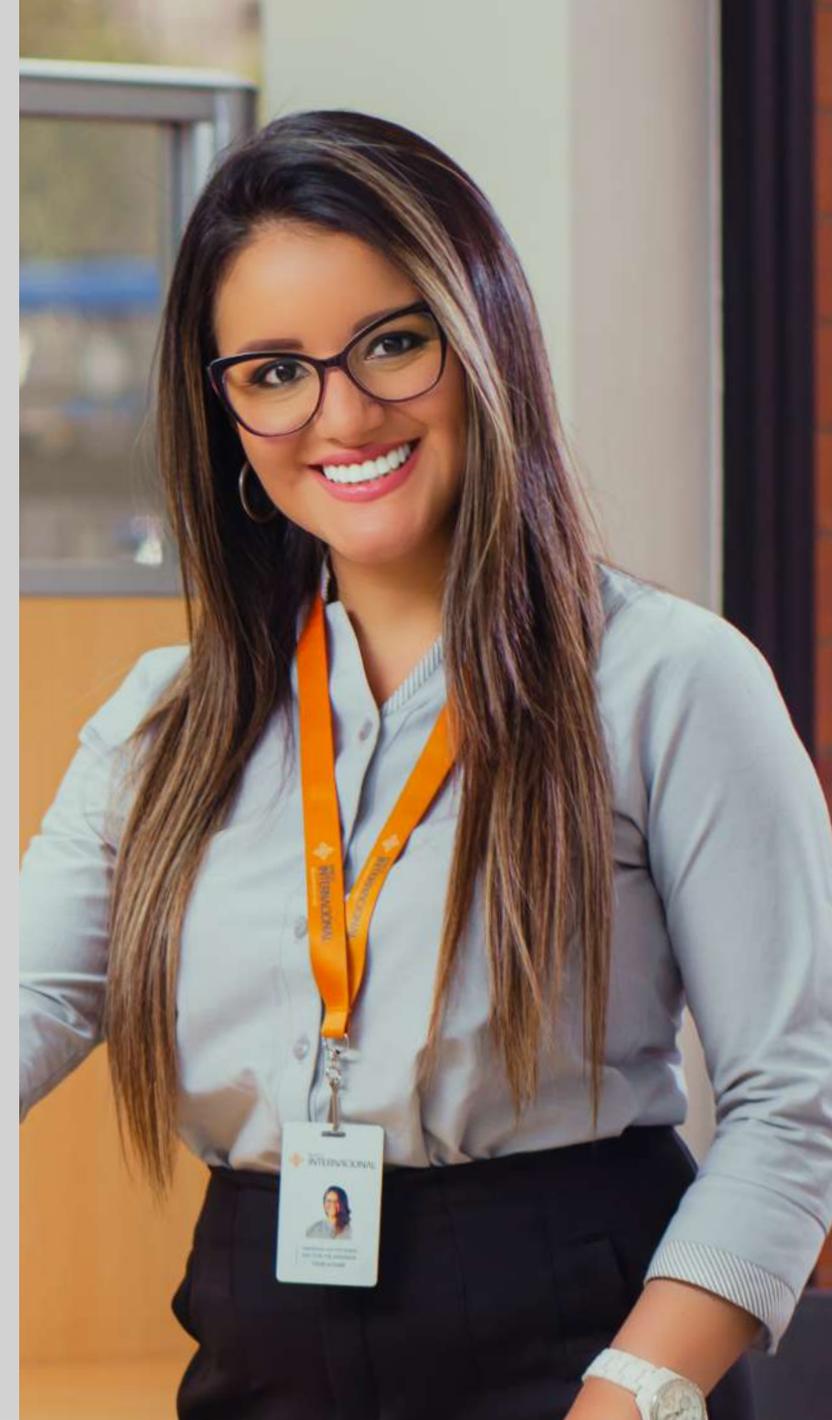
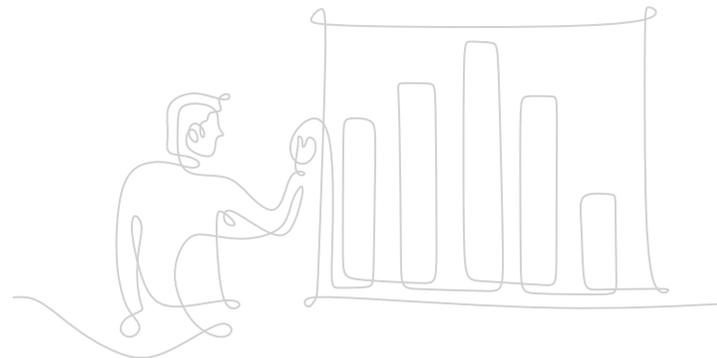
8 ANEXOS

Resultados:

- ⊕ Se capacitó al 100% de directores en temas sobre prevención lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- ⊕ 571 colaboradores capacitados, especialmente en áreas sensibles al lavado de dinero, como son Área Comercial, Cajas y Cumplimiento. Esta cifra representa al 44% del headcount con corte a diciembre 2023 cumpliendo y de acuerdo al Plan Anual de Capacitación.

DIRECTRIZ DE CONFLICTO DE INTERÉS

Define los casos que puede presentar un empleado frente a otros trabajadores en la organización, posibles empleados, clientes, proveedores y funcionarios en organismos de control. Los casos de conflicto de interés se los presenta para conocimiento del Comité de Ética.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

POLÍTICAS CORPORATIVAS

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

La Política de Recursos Humanos busca garantizar que todos los procesos se manejen igualitarios sin importar género, orientación sexual, edad, ideología, religión o cualquier otro criterio sin relación con las calificaciones necesarias y objetivas con el cargo. En ese contexto, el 2023 se trabaja en los principales hitos:

- ⊕ Suscripción convenio con ONU mujeres para implementación de planes de acción y mejores prácticas en cuanto a equidad de género.

- ⊕ Difusión y entendimiento de las políticas contra la discriminación y contra el acoso laboral.
- ⊕ Implementación del canal de denuncias para administración de faltas éticas.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Protege la información, aplicando lineamientos que preserven y aseguren su confidencialidad, integridad y disponibilidad. Establece bases para la implementación de medidas y controles que permitan gestionar adecuadamente los





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

riesgos que afectan a su información, así como a los activos de información relacionados.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Salvaguarda la solvencia e imagen institucional, garantizando que la exposición al riesgo se mantenga dentro de los límites aceptados por la administración, con un perfil equilibrado de rentabilidad-riesgo, así como dota a las distintas áreas funcionales del Banco, de los lineamientos corporativos del modelo de administración integral de riesgos, delineando los roles, responsabilidades y líneas de actuación.

Banco Internacional persigue los siguientes objetivos específicos, mediante la implementación de esta política:

Planificar y ejecutar una política de riesgos alineada con los objetivos estratégicos, principios corporativos y requerimientos de los organismos de control.

Promover que la cultura de gestión institucional incorpore criterios de evaluación y mitigación del riesgo.

Incentivar la utilización de metodologías para modelar el comportamiento de los riesgos y generar alertas tempranas.

Establecer esquemas de control por oposición en el análisis, toma de decisión y control de portafolio así como en el tratamiento de los riesgos.

POLÍTICA DE APETITO DE RIESGO

Identifica, mide, monitorea y controla los riesgos inherentes al negocio, en el corto y largo plazo y cuya administración se encuentra en manos de la Vicepresidencia de Control de Riesgo. La evaluación medioambiental de los clientes de crédito de Banco Internacional está a cargo de la Vicepresidencia de Crédito.

MANUAL DE POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Establece la estructura, procedimientos y obligaciones del Comité de RSE.

De igual forma establece que los ejes estratégicos de Responsabilidad Social estén enfocados hacia los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU.

⊕ Educación y Cultura:

- ODS 4: Educación de calidad
- ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

⊕ Medio Ambiente:

- ODS 12: Producción y consumo responsable
- ODS 13: Acción por el clima
- ODS 14: Vida Submarina





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

COMPORTAMIENTO ÉTICO

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio reformó integralmente el Código de Buen Gobierno Corporativo. Las modificaciones principales fueron:

- ⊕ Inclusión de principios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza), como base para un Gobierno Corporativo sólido.
- ⊕ Transformación digital en cuanto a manejo de actas de Directorio y Comités, así como cultura de innovación.
- ⊕ Incorporación del propósito del Banco, así como valores corporativos.
- ⊕ Autoevaluación del Directorio, como buena práctica de Buen Gobierno Corporativo.
- ⊕ Criterios de diversidad en la composición del Directorio. Deberes de aptitud de los directores. Asimismo, se incluyó una edad máxima para ocupar el cargo.
- ⊕ Se incorporó un capítulo de Principios Institucionales, donde constan buenas prácticas corporativas generales.

CÓDIGO DE ÉTICA

Conjunto de normas y principios de actuación, cuyo objetivo es promover y mantener el más alto grado de comportamiento ético en todos sus colaboradores.

REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO

Disposiciones que se deben cumplir de manera obligatoria por todo el personal del Banco.

HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN INTERNA

A través de la intranet, correo institucional, y red social interna, se ha informado a los colaboradores y disponen estatutos, código de ética y de buen gobierno corporativo, reglamentos, políticas institucionales, metodologías, directrices, documentos de procesos, formatos y formularios disponibles en el gestor documental.

El 100% de los colaboradores que ingresan a Banco Internacional, reciben capacitaciones sobre los documentos que conforman el Gobierno Corporativo, dentro de los cuales consta expresamente el Código de Ética.

HERRAMIENTAS DE DIFUSIÓN

Web pública

En la web pública se encuentra publicada la memoria anual que reporta anualmente resultados, actividades realizadas e información institucional, además se encuentran documentos sociales, Código de Ética y la Política Anticorrupción.

Correo electrónico

Por medio de correo electrónico se difunde la gestión anual y desempeño en materia de sostenibilidad a través de la memoria Banco a clientes, proveedores.





5

CLIENTE EN EL CENTRO

Detalla la excelencia en el servicio y la satisfacción de sus clientes, así como su oferta digital.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

GRI 417-1



En línea con el plan estratégico y el objetivo de convertirse en el banco líder en experiencia al cliente en Ecuador, se puso en marcha el “Modelo de Gestión de la Experiencia del Cliente”, fundamental para crear un esquema que priorice decisiones, optimice procesos y actúe enfocado en el cliente.

Para fortalecer la cultura de experiencia al cliente, el Banco realizó la primera encuesta de evaluación de la madurez de nuestra cultura de servicio, para establecer una estrategia de adopción y mejora cultural en los próximos años.

Resultado de los indicadores de experiencia de cliente:

CANALES PRESENCIALES		CANALES DIGITALES	
	NPS		NPS
Banca Comercial	87% 2022:81%	Banca Online	64% 2022:52%
Banca Corporativa	83% 2022:79%	Banca Móvil	62% 2022:54%
Banca Especializada	81% 2022:71%	Banca Empresas	70% 2022:-%

Es importante destacar que, en el año 2023, se inició la medición del desempeño de la Banca Online Empresas con la migración de los clientes a nuestra nueva plataforma.

ATENCIÓN AL CLIENTE

En 2023, se registró un total de 28,735 casos, un aumento del 30% respecto al año anterior.

 **28,735** casos

 **98%** de los casos atendidos

 **95%** resueltos dentro de los tiempos establecidos, inferiores a la normativa vigente.

Permanentemente se gestionan los procesos causantes del mayor número de reclamos para beneficio de sus clientes.

*El 2% de los casos restantes fueron resueltos dentro de los plazos establecidos.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL

CULTURA DIGITAL E INNOVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN

Madurez de innovación

Los resultados de la medición fueron:

En 2022 **2.97** REACTIVO

En 2023 **3.66** ESTANDARIZADO

33 personas dedicadas a la transformación digital del banco, aplicando nuevas formas de trabajo.

MAYOR TRÁFICO EN LOS CANALES DIGITALES

2022: 14MM a 2023 16MM

1er canal transaccional
39% en 2022
42% en 2023

En 2023 se crearon dos nuevos canales para clientes:

- Chatbot Chip
- Agencia Online

Sistematizamos la gestión comercial.

VINCULACIÓN Y VENTA DIGITAL

40 mil productos vendidos en digital 2023

Se crearon todos los productos del pasivo y TC en 08 digital -5

Más de 33 mil clientes vinculados en 2023.

El 30% del total de clientes vinculados (PN)

Venta a clientes (Venta Cruzada) TC, Inversiones y Cuenta Rentable

Dentro de la planificación estratégica 2025, la transformación digital e innovación rigen como pilar fundamental del crecimiento económico, humano, estructural y metodológico del Banco. Esto implica adaptar la cultura y los procesos una nueva visión de ejecución bajo la metodología de Design Thinking, manteniendo el ADN del banco en calidad y cercanía en el servicio, trasladando al cliente al centro de las decisiones y compartiendo una cultura ágil de hacer las cosas.

Es así que, a partir del 2022, se crea una nueva área de Transformación Digital e Innovación (TDI) con el objetivo de: Ser el Banco preferido para nuestros clientes actuales y potenciales, usando la inteligencia de datos, voz del cliente, tecnologías disruptivas, capacidad de ejecución y mejor talento humano.

CAMPOS DE ACCIÓN:

► Negocio digital

Generar productos y servicios de muy alto valor (aspiracionales), a través de procesos más ágiles e innovación.

► Adopción y uso digital

Tener la mejor experiencia de usuario en nuestros canales digitales, asegurando un completo modelo de autogestión.

► Excelencia digital

Tener excelencia operacional y digital, manteniendo altos estándares de eficiencia, productividad y orientación al cliente.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROCESO DEL ÁREA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



2021

DEFINICIÓN

- Plan de Transformación Digital
- Responsable
- Iniciativas en curso



2022

IMPLEMENTACIÓN

- Gobierno y estructura de TD
- Nueva área de Transformación Digital
- Roadmap de iniciativas
- Talento digital
- Innovación interna
- Iniciativas en curso



2023

DESPEGUE

- Cultura digital en la organización
- Mayor tráfico en los canales digitales y aumento de ventas digitales
- Clientes más satisfechos con los canales
- Eficiencia en procesos operativos y de cliente, con automatizaciones y mejoras de puntos de dolor
- Innovación híbrida y externa



2024

MEJORA CONTINUA

CULTURA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

INNOVATION DAY

Evento para colaboradores de presentación de ideas innovadoras

12 Innovations Days
180 Participantes
48 Ideas presentadas

DISRUPTIVA

Evento lúdico para conocer la cultura de innovación del Banco

16 Eventos
310 Participantes

INNOVATION CHALLENGE

Programa que fomenta la innovación en todo el Banco

ACADEMIA B - ESCUELA DE TALENTO DIGITAL

Programa de enseñanza digital de innovación

Más de
1050 colaboradores
capacitados en 6 horas.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

INNOVATION CHALLENGE

En 2023, se implementó el primer programa que fomenta la innovación en toda la institución. De esta forma permite desarrollar nuevas habilidades, marcos de trabajo a través de retos y desafíos reales. Así que 50 colaboradores se capacitaron y trabajaron más de cuatro meses en la presentación de soluciones a problemas de clientes PYME, donde finalmente presentaron prototipos e ideas ante el Comité Ejecutivo.



Francisco Nararanjo, Presidente Ejecutivo, destacó: “Para sostener el éxito del Banco hacia el futuro, debemos trabajar en la diversificación de clientes, la atomización del riesgo y la generación de ingresos por distintos tipos de comisiones; y hoy con la innovación y la tecnología es el momento de hacerlo, pues nos permite llegar de manera más directa y eficiente a nuestros actuales y potenciales clientes, buscando nuevas maneras de hacer las cosas y manteniendo nuestro ADN de cercanía y atención”.

NUEVOS CANALES DIGITALES PARA CLIENTES

☞ Chip es la mascota digital de Banco Internacional, que, a través de un chatbot, atiende a clientes de forma inmediata a través de WhatsApp.



☞ Agencia Online, 100% virtual que disponibiliza el 90% de los servicios de una agencia física a través de llamada o chat. Esto permitió tener una mayor cobertura a nivel nacional, en sectores donde no existe presencia física.

TARJETA DE CRÉDITO



Mediante un proceso 100% para la obtención digital de Tarjetas de Crédito, significó una de las iniciativas con mejor calificación por parte de los usuarios. La misma que ha permitido recibir 3.619 nuevos clientes y entregar 2.680 Tarjetas de Crédito.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

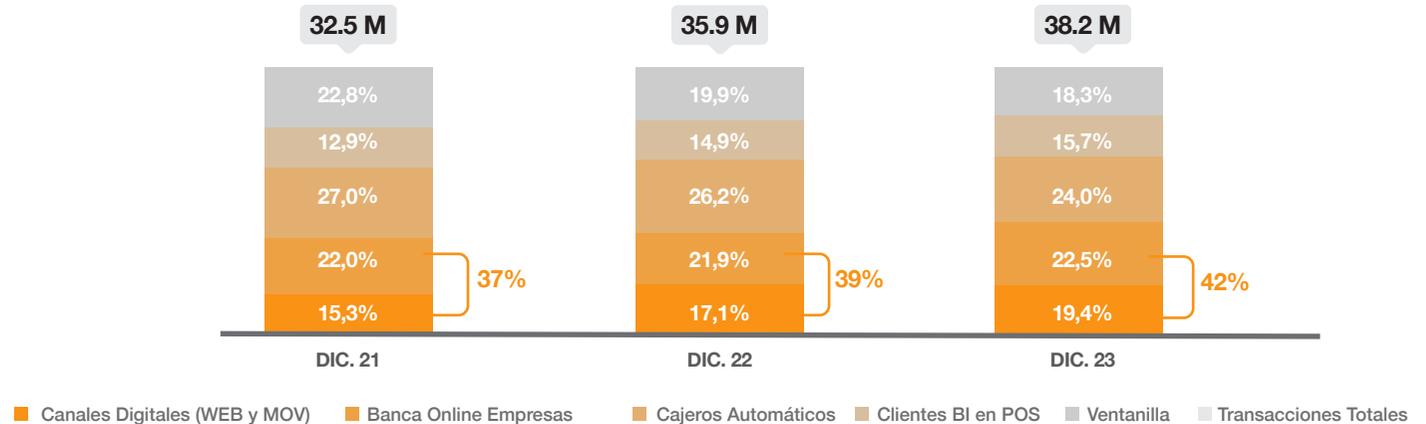
8 ANEXOS

NEGOCIO DIGITAL PERSONAS

En 2023, se logró la vinculación de más de 30.000 nuevos clientes, permitiendo la colocación de más de 39.000 nuevos productos digitales de forma digital.

Del mismo modo, las transacciones monetarias alcanzaron un 42% por canales digitales, frente al 39% del 2022. Lo que ha representado un ingreso de más de USD 8 millones.

TRANSACCIONES MONETARIAS



	WEB - MOV	BANCA EMPRESAS	CAJEROS	POS	VENTANILLA	TOTAL
2023	7,431,317 ↑ 21%	8,604,175 ↑ 9%	9,185,644 ↓ -2%	5,989,277 ↑ 12%	7,004,385 ↓ -2%	38,214,798 ↑ 7%
2022	6,147,930 ↑ 24%	7,859,673 ↑ 10%	9,379,241 ↑ 7%	5,349,933 ↑ 28%	7,120,190 ↓ -4%	35,856,967 ↑ 10%
2021	4,974,442	7,162,130	8,787,592	4,190,965	7,419,776	32,534,905





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

GRI 418-1

Banco Internacional continúa implementando su Estrategia de Ciberseguridad, mejorando el nivel de madurez del 25% según el plan establecido para el año 2023, lo que ha permitido fortalecer sus capacidades de identificar, proteger, detectar, responder y recuperarse ante cualquier evento.

De esta manera, se resaltan los principales logros en cada uno de los pilares (Gobierno, Cultura, Protección de Activos y Detección/Respuesta) que conforman el programa de Ciberseguridad:

PROTECCIÓN DE ACTIVOS

- Fortalecimiento en el control de activos
- Autoevaluaciones de ciber riesgos
- Implementación de controles



DETECCIÓN Y RESPUESTA

- Reducción del 68.7% de los incidentes de seguridad
- No se presentaron incidentes con impacto alto en los activos

GOBIERNO

- Gestión de riesgos de TI y SDI en terceros
- Lineamientos de control de nuevas tecnologías
- Gestión preventiva de ciber riesgos



CULTURA

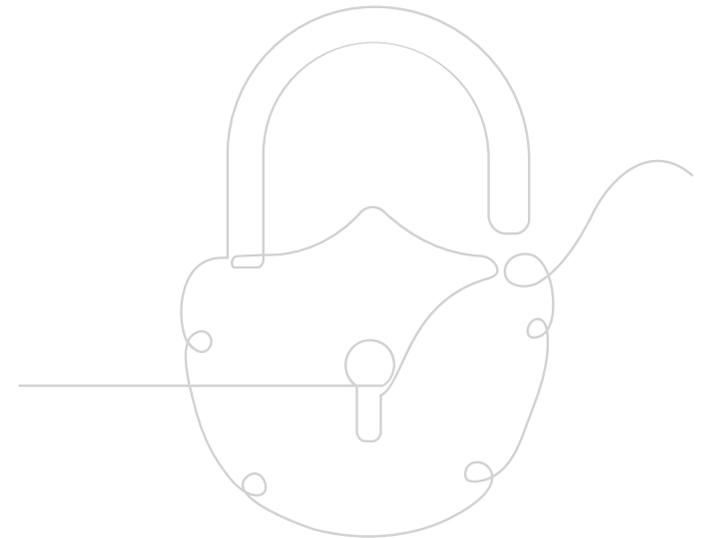
- Programa de concientización por roles
- Ejercicios prácticos y talleres

La Gestión de Ciberseguridad tiene enfoque integral en las personas, procesos, tecnología y relaciones con terceros, por lo cual es relevante la continua supervisión y control de ciber riesgos, a fin de poder implementar acciones tempranas que permitan mitigar posibles impactos para el negocio.

GOBIERNO:

Implementación de iniciativas:

- ➔ Gestionar los riesgos tecnológicos y de seguridad sobre las relaciones con terceros.
- ➔ Actualizar lineamientos de control producto de la adopción de nuevas tecnologías.
- ➔ Optimizar la gestión preventiva de los Ciber riesgos.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROTECCIÓN DE ACTIVOS:

Fortalecimiento de la supervisión y control de activos de información a través de autoevaluaciones de ciber riesgo y el seguimiento continuo a los planes de mitigación definidos por la Institución.

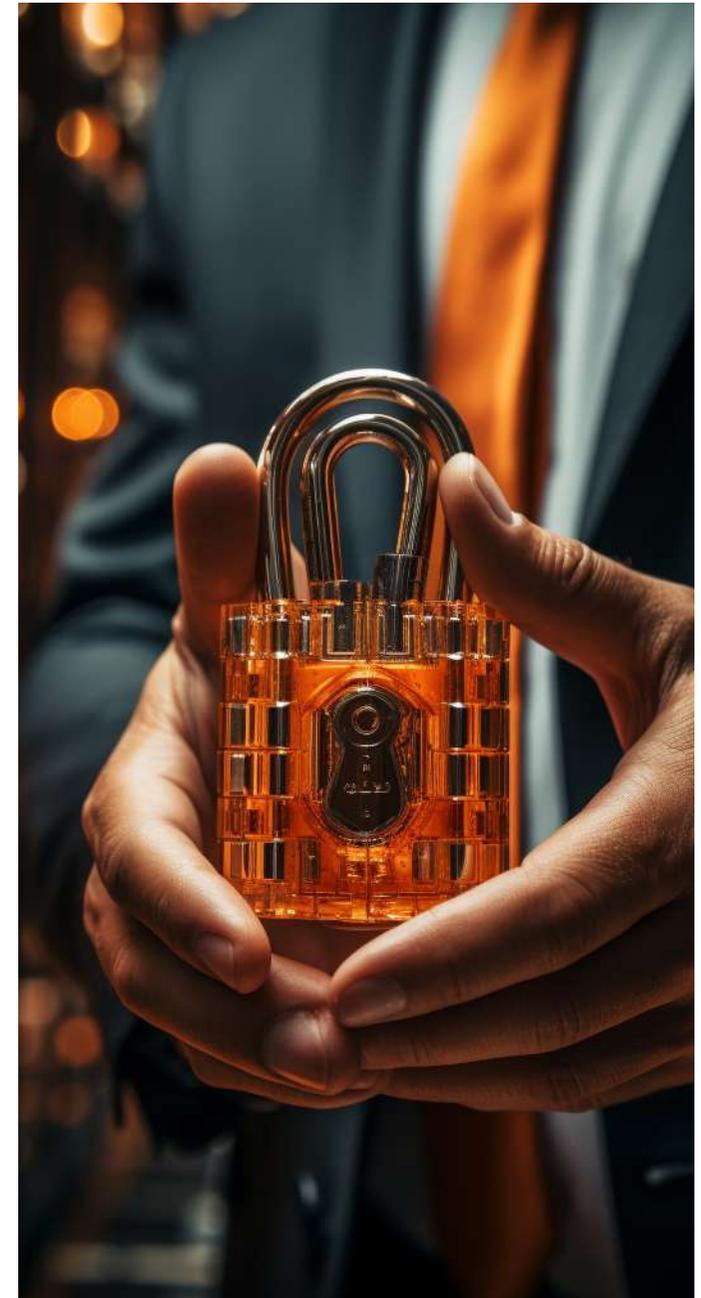
CULTURA Y CAPACITACIÓN:

El programa de concientización hacia toda la organización incluye charlas, cursos y ejercicios prácticos que permiten el continuo desarrollo de las capacidades preventivas de los colaboradores, frente a los constantes ataques dirigidos al usuario final.

DETECCIÓN Y RESPUESTA:

La Gestión de Ciberseguridad se centra en las personas, procesos, tecnología y relaciones con terceros, por lo que es relevante la supervisión y control de ciber riesgos para implementar acciones tempranas que permitan mitigar impactos para el negocio.

En 2023, el fortalecimiento de la detección y respuesta se vio reflejada en una reducción del 68.7% de los incidentes de seguridad frente al 2022. Adicionalmente, no se materializaron incidentes con alto impacto sobre los activos de información del Banco.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CONTROL DE PROCESO DE COMPRAS



El proceso de compras, cuenta con herramientas informáticas innovadoras que permite mantener un esquema/proceso ordenado, sistemático, transparente y equitativo.

Permite tener diferentes esquemas de negociación como:

- ⊕ Rondas de Negociación
- ⊕ Acuerdos Marco
- ⊕ Procesos Abreviados
- ⊕ Herramientas de negociación no tradicionales como subastas electrónicas
- ⊕ Esquema de derecho de tanteo

PROVEEDORES
GRI 102-9, 204-1

NÚMERO DE PROVEEDOR POR CATEGORÍA





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

EVENTO 50 AÑOS

En el mes de octubre de 2023, Banco Internacional celebró junto a sus diferentes grupos de interés su 50 aniversario de trayectoria en el Palacio de Cristal de Guayaquil y del Itchimbia (Quito).



Morice Dassum, Lucrecia Botín, Guillermo Fierro y Francisco Naranjo.



Fabian Gallardo, Carlos Maldonado, Giovanni Mondin.



Freddy Orbe, Jennifer Mantilla, Daniela Padilla, Jairo Jaramillo, Carlos Lopez, Ileana Morales, Sara Ayala.



Francisco Varas, Isabel Noboa, Juan Pablo Peña, José Antonio Ponce y Lourdes Coronel.



6

UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

Describe las prácticas de bienestar y desarrollo que fomentan un equilibrio entre la vida laboral y personal de los colaboradores.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN DE COLABORADORES

GRI 102-7, 102-8, 401-1, 405-1, 405-2



Banco Internacional, alineado a su propósito y valores corporativos de cercanía, ejemplaridad, solidez y decisión, impulsa diversos programas e iniciativas para potenciar el talento y asegurar una carrera profesional de los colaboradores.

Bajo su misión de Ser Más, sigue incorporando nuevas y mejores prácticas de bienestar y desarrollo que genere a sus colaboradores la conciliación, equilibrio, vida laboral y vida personal, consolidando cada vez más el sentido de pertenencia y compromiso que caracteriza la cultura.

Durante los años 2022 y 2023 se automatizó la disponibilidad de la información de Talento Humano a través de la implementación de herramientas de gestión que brinda rapidez y fiabilidad en los datos para la gestión del talento humano. Estos KPIs incluyen información demográfica del banco, rotación, situación laboral sobre modalidad de trabajo, manejo de beneficios legales, entre otros.

NÚMERO DE COLABORADORES	MUJERES	HOMBRES
	743 57%	565 43%

Distribución de la plantilla por tipo de contrato y región

TIPO DE CONTRATO	REGIÓN	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES %	HOMBRES %
INDEFINIDO	Costa	118	211	329	43%	57%
	Sierra	425	486	911		
	Amazonia	11	34	45		
	Total	554	731	1285		
TEMPORAL	Costa	3	8	11	48%	57%
	Sierra	8	3	11		
	Amazonia	0	1	1		
	Total	11	12	23		

Total	565	743	1308	43%	57%
--------------	-----	-----	------	-----	-----

HOMBRES MUJERES

Distribución de la plantilla por edad

TIPO DE CONTRATO	EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL	MUJERES %	HOMBRES %
INDEFINIDO	Menores de 30 años	141	161	302	43%	57%
	De 30 a 50 años	374	511	885		
	Mayores de 50 años	43	55	98		
	Total	558	727	1285		
TEMPORAL	Menores de 30 años	6	14	20	30%	70%
	De 30 a 50 años	1	3	3		
	Mayores de 50 años	0	0	0		
	Total	7	26	23		

Total	565	743	1308	43%	52%
--------------	-----	-----	------	-----	-----

HOMBRES MUJERES





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

Tasa de nuevas contrataciones

REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES %	MUJERES %
Costa	22	30	52	42%	58%
Sierra	55	39	94	59%	41%
Amazonía	2	3	5	40%	60%
TOTAL	79	72	151	52%	48%

HOMBRES MUJERES

Tasa de rotación de personal

REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES %	MUJERES %
Costa	17	37	54	11%	25%
Sierra	42	47	89	28%	32%
Amazonía	1	4	5	1%	3%
TOTAL	60	88	148		

HOMBRES MUJERES

NÚMERO DE SALIDAS
148

INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Banco Internacional busca garantizar la equidad en todos los procesos que impactan en los colaboradores, como el de selección, permanencia y compensación, así como en cualquier oportunidad o beneficio dentro de la institución.

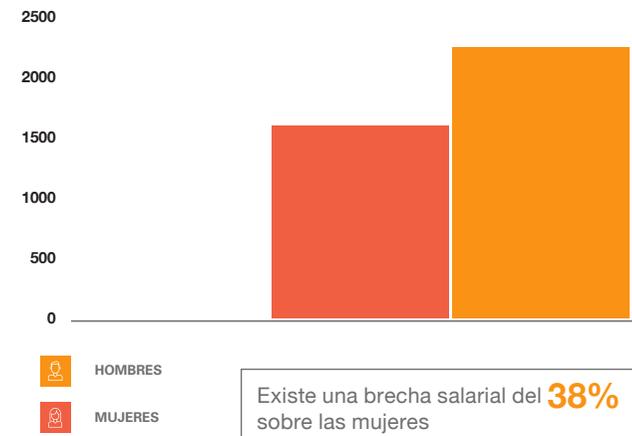
La Política de Recursos Humanos busca garantizar que todos los procesos se manejen de forma pareja sin importar género, orientación

sexual, edad, ideología, religión o cualquier otro criterio sin relación con las calificaciones necesarias y objetivas con el cargo. En ese contexto, el 2023 se trabajó en los principales hitos:

Suscripción convenio con ONU mujeres para implementación de planes de acción y mejores prácticas en cuanto a equidad de género. Esta estrategia incluye el desarrollo de oportunidades profesionales para las mujeres, promoviendo su presencia en puestos de liderazgo y asegurando una remuneración equitativa mediante programas de formación y capacitación, consolidando un entorno de trabajo inclusivo.

Implementación y socialización al 100% de colaboradores del canal de denuncias para administración de faltas éticas.

Brecha Salarial





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD Y ACCESIBILIDAD

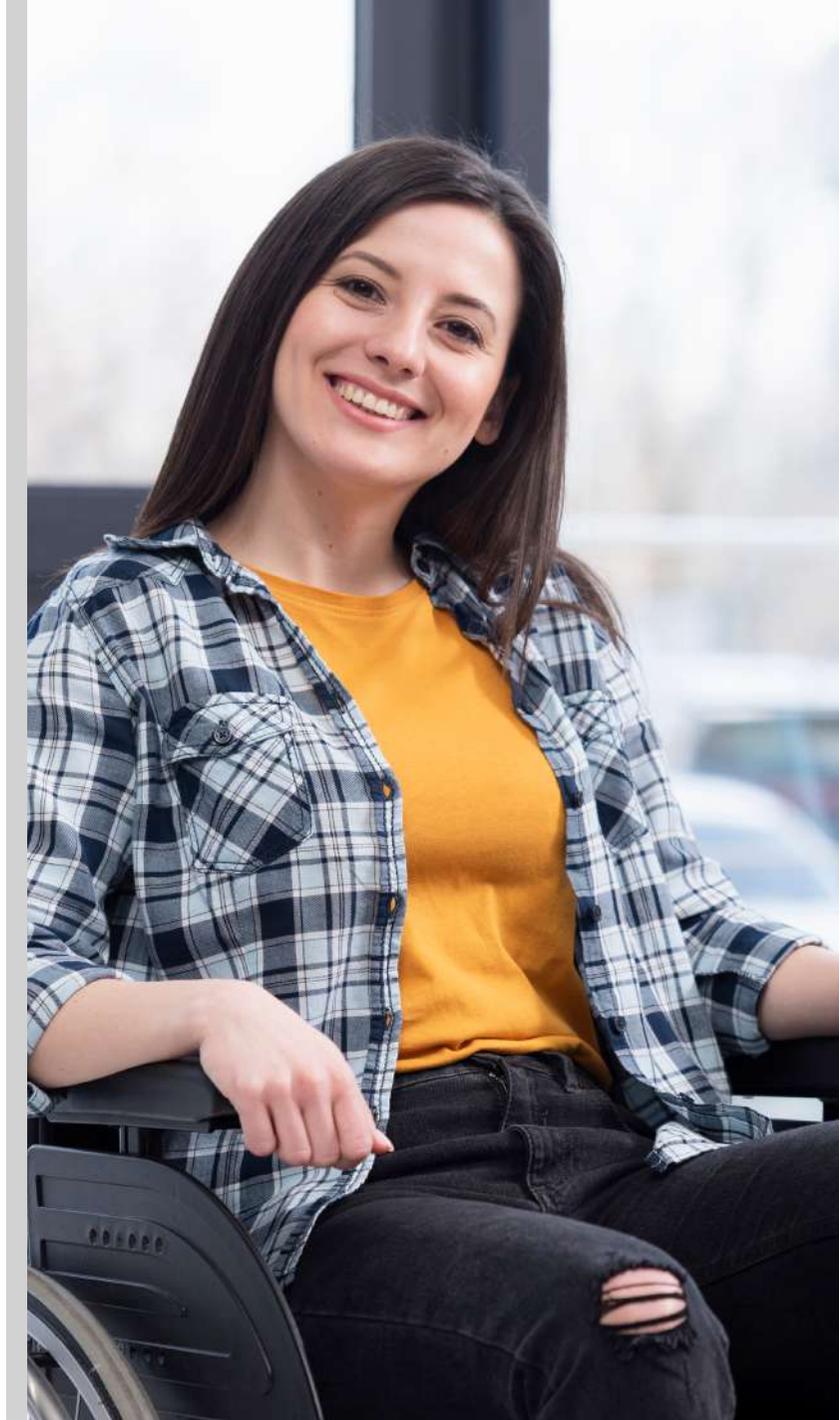
Para Banco Internacional, la inclusión de las personas con discapacidad (PDC) es un pilar importante, por lo que cuenta con iniciativas de acompañamiento a los colaboradores que tienen alguna condición de salud que está calificada por el Ministerio de Salud Pública o que sean colaboradores sustitutos de PDC registrados en el Ministerio de Trabajo:

- ➔ Programa Banco IN, que brinda herramientas y concientiza a todos los colaboradores acerca del alcance de la inclusión a personas con discapacidad.
- ➔ Club IN, formado por colaboradores con discapacidad, y que tiene el apoyo de especialistas en diferentes necesidades y orientación para el uso del seguro médico.
- ➔ Evaluaciones de riesgo de labores en los puestos de trabajo y dotación de equipos ergonómicos de acuerdo a su necesidad.

Colaboradores con discapacidad

DISC.	21	27
EMP.	554	731
% DISC.	3,79%	3,69%

	TOTAL	%
PROM. DISC.	48	3,74%
PROM. DIRECTOS	48	2,18%
PROM. SUSTI.	20	1,56%





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

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

PLAN DE CAPACITACIÓN Y ACADEMIA BI

Banco Internacional, impulsa diversos programas e iniciativas para potenciar el talento y asegurar una carrera profesional de los colaboradores de la institución.

La Academia BI tiene como objetivo potencializar el aprendizaje y desarrollo de los colaboradores a través de la creación de programas especializados que potencien su aprendizaje y el intercambio de conocimientos. Es así, que está compuesta por los siguientes pilares:

⊕ Escuelas de Formación

Desarrolla, potencia y alinea el perfil de un segmento específico para garantizar procesos de desarrollo interno en la organización.

⊕ Súmate

Genera espacios de formación continua a través de MasterClass con el objetivo de mantener a los colaboradores actualizados en temas de vanguardia e interés organizacional con speakers reconocidos a nivel internacional.

⊕ Laboratorios de Conocimiento

Contempla el diseño de espacios que impulsen y generen aprendizaje a través de la experiencia. Estos laboratorios varían de acuerdo a la temática requerida.

⊕ Comunidades de Aprendizaje

Busca impulsar el aprendizaje colaborativo en los equipos, fomentando la participación a través de preguntas que generen debate e intercambio de ideas.

PROGRAMAS EL CAMINO DEL LÍDER

Con el objetivo de potencializar a los líderes con herramientas que permitan el desarrollo de sus habilidades de dirección, manejo de equipos y alto desempeño, alineados a la cultura organizacional y los valores corporativos, se creó el programa “El Camino del Líder”, que tiene 3 diferentes niveles y permite un desarrollo pleno en base al modelo de liderazgo corporativo, garantizando una cultura centrada en su propósito y sus valores:

⊕ Liderazgo Personal

Genera un espacio de autoconocimiento y conciencia de las emociones que conecte con su trabajo para mantener relaciones colaborativas y empoderarlos de sus acciones.

- ▶ Participación del 100% de la organización con un nivel de satisfacción del 98%.

⊕ Programa de Habilidades Directivas

Dirigido a líderes y con un enfoque de trabajo práctico buscando estandarizar el estilo y comportamiento.

- ▶ Participación de 50 líderes con un porcentaje de satisfacción del 97%.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

- ▶ 100% de líderes de mandos medios y de nivel gerencial han concluido este nivel.

➔ PAD “Programa de Alta Dirección”

Se orienta líderes de nivel corporativo y se lo realiza en alianza de una de las Escuelas de Negocios más importantes de España.

- ▶ Participación de 90 colaboradores con un 99% de satisfacción.

ESCUELA DE TALENTO DIGITAL

Entrega herramientas para repensar nuevas formas de trabajar, desarrollando habilidades digitales en los colaboradores para afrontar el reto de transformación del Banco.

➔ Módulo Innova

Desarrolla una cultura de innovación que se adapta a la visión de futuro y al plan estratégico 2023-2025.

MALLA CURRICULAR

Participación del
85%
de colaboradores.

SÚMATE

MasterClass junto a Elisa Escalante de Digital Innovations en Amazon y David Hurtado deportista.

Participación de
356
colaboradores.

LABORATORIO

Aplica todos los conocimientos adquiridos

Participación de
27
colaboradores,
92%
satisfacción.

➔ Módulo Herramientas digitales:

Brinda herramientas a los colaboradores para enfrentar la transformación digital. Estos módulos se componen de:

MALLA CURRICULAR

Talleres sobre Microsoft Viva

Participación de
182
colaboradores,
88%
satisfacción.

LABORATORIO

Aplica todos los conocimientos adquiridos

Participación de
58
colaboradores,
98%
satisfacción.

ESCUELA DE LIDERAZGO OPERATIVO

Acompaña y forma a los jefes de servicio operativo en su desarrollo profesional, fortaleciendo habilidades técnicas y blandas que permitan estandarizar y consolidar conocimientos para empoderarlo como líder.

- ▶ Participación de 89 colaboradores, 71 jefes de servicio operativo y 18 asesores de servicio al cliente, con una satisfacción del 96%.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ESCUELA DE NEGOCIOS BY SISTEMÁTICA COMERCIAL

Permite a los asesores y gerentes, reinventarse, potenciarse y transformarse, desarrollando las habilidades para ser exitosos en la implementación de la Sistemática Comercial, impulsando los resultados y alcanzando objetivos.

A través de una metodología innovadora como E-Learning, sesiones en vivo y aprendizajes colaborativos, se formaron 287 participantes del equipo comercial entre gerentes de agencia, asesores de negocio y asesores de servicio al cliente. En 2023 se ha logrado un progreso del 51% del proceso formativo y está previsto terminar con el 100% hasta febrero del 2024.

ESCUELA DE CRÉDITO

Fortalece las habilidades y conocimientos técnicos crediticios, que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor de cada cliente. Está dirigido a asesores de negocio, gerentes de agencia, un grupo seleccionado de jefes de servicios operativos y asesores de servicio al cliente.

APRENDEMOS JUNTOS/ GAMIFICACIÓN

Plataforma virtual que potencializa el desarrollo de habilidades de liderazgo, dirección, habilidades blandas y técnicas generando una cultura de autoaprendizaje con el modelo 70-20-10 (70% práctica, 20% de otros

compañeros y 10% de aprendizaje formal). La plataforma permite acumular puntos que pueden ser canjeados en la plataforma BIP por premios como becas de inglés, certificaciones, diplomados, kits de estudio y otros.

Horas de formación de los colaboradores desglosadas por categoría profesional

NIVEL ORGANIZACIONAL			TOTAL	%
CO	11.11	0	11.11	0.03%
Nivel 1	26	0	26	0.08%
Nivel 2	271.26	52	323.26	1.02%
Nivel 3	840.75	722.17	1562.92	4.97%
Nivel 4	1,955	3,578	5532.75	17.62%
Nivel 5	5,575	11,357	16932.4	53.92%
Nivel 6	1,812	5,210	7021.37	22.44%
PA	14	12	26	0.08%
TOTAL	10,504.67	20,931.17	31,435.84	100%





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

DESARROLLO DEL TALENTO Y BIENESTAR

GRI 401-2

PROGRAMA CRE SER +

Este programa está enfocado en jóvenes talentos para invitarlos a vivir una experiencia en entrenamiento integral, conociendo la organización y participando en proyectos estratégicos en diferentes áreas del Banco.

En el 2023 se incorporaron 13 jóvenes durante 9 meses, donde pasaron por un proceso de inducción de manera integral a la organización y posteriormente fueron asignados al área del proyecto en el que iban a contribuir. Su desempeño se evaluó bimensualmente y recibieron retroalimentación con los líderes y área de Talento Humano, aportando a su crecimiento profesional y personal. El programa obtuvo una satisfacción de los líderes de un 96%.



PROGRAMAS DE INTERÉS POR TI

Para Banco Internacional, es importante el compromiso en crear estos espacios de bienestar y desarrollo personal para su equipo de trabajo, desarrollando diversos programas:

⊕ Desafío 100% Actitud

Desarrollo de hábitos positivos en colaboradores, que brinden bienestar y los lleve a una vida más productiva y feliz.

- ▶ Participación de 400 colaboradores con una satisfacción sobre el 90%.

⊕ El Internacional Contigo Siempre

Acompaña la construcción de un plan de vida ligado al propósito personal y dotar de herramientas de crecimiento personal a los colaboradores con 18 años o más en el Banco.

- ▶ Participación de 36 colaboradores con un nivel de satisfacción del 95%.

⊕ Programa de Salud Emocional

Brinda apoyo y herramientas de gestión de las emociones a través de sesiones de psicoterapia con enfoque ontológico a los colaboradores que se encuentran transitando por alguna situación personal o laboral.

- ▶ Participación de 150 colaboradores a nivel nacional, con una satisfacción del 92%.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

⊕ Espacios para el Alma

Permite mantener un conversatorio nivel grupal sobre temas de manejo de emociones, tales como: maternidad sin culpa, paternidad activa, cuidado para cuidadores, entre otros.

- ▶ Participación de 300 colaboradores a nivel nacional, con un nivel de satisfacción del 95%.

⊕ Programa Actívate

Promueve la salud y la prevención de enfermedades a partir de estilos de vida saludables. A raíz de este programa, Banco Internacional obtuvo la certificación “Actívate y Vive” del Ministerio de Salud Pública.

⊕ Peques BI

Actividades recreativas y educativas dentro y fuera de las instalaciones con 80 hijos de colaboradores entre los 6 a 12 años de edad.



RECONOCIMIENTOS Y BENEFICIOS

AÑOS DE SERVICIO

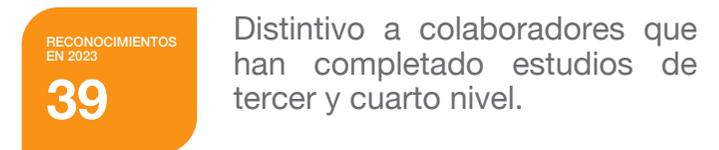
Este programa, conlleva distintas iniciativas que reconocen el trabajo y dedicación de colaboradores por cada año de servicio:

- ⊕ Reconocimiento digital a través de nuestra página interna en donde celebra cada aniversario de los colaboradores con un mensaje cálido y cercano en la intranet y red social interna.
- ⊕ Entrega de placas de 10 y 15 años de trabajo a través de sus líderes.
- ⊕ Almuerzo junto al Presidente Ejecutivo y Vicepresidentes, para homenajear colaboradores que cumplen quinquenio a partir de sus 20 años de servicio.

Reconocimientos en 2023



LOGROS ACADÉMICOS





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

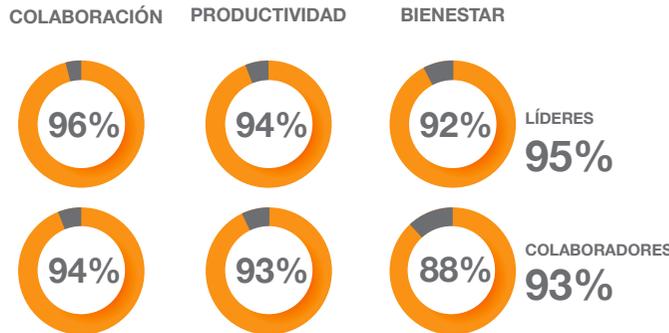
8 ANEXOS

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

MODELO BIFLEX

En abril del 2023, el modelo de trabajo híbrido BI Flex cumplió 1 año de implementación, asegurando la sostenibilidad del negocio, potenciando la productividad, atracción-retención de talento y eficiencia, basado en tres pilares la **flexibilidad, la confianza, el compromiso y la responsabilidad** en su equipo.

Actualmente son aproximadamente 614 colaboradores que se les permite acogerse al modelo por sus funciones. En el año 2023 la valoración de esta modalidad fue:



CENTRO DE ENCUENTRO

Banco Internacional pensando en el bienestar de sus colaboradores, implementó un espacio confortable, y amigable que permite realizar pausas activas, reuniones o encuentros informales con los equipos. Cuenta con:

- ➔ **Espacios colaborativos** para realizar reuniones formales, celebraciones, reconocimientos e incluso cocinar con los equipos.

- ➔ Un **comedor** en un espacio abierto para compartir los almuerzos con los compañeros. Fuera del horario del servicio de alimentación se puede utilizar como un espacio de reuniones.
- ➔ Una **pérgola** que es un espacio abierto libre de humo para compartir y se puede utilizar para almorzar.
- ➔ Una **cafetería** de especialidad donde se utiliza café cultivado por un emprendimiento de una comunidad de mujeres del noroccidente de la ciudad de Quito.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROGRAMA DE EMBAJADORES CON PROPÓSITO

Programa creado para transmitir y difundir, a través de los mismos colaboradores dentro de los diferentes equipos, la vinculación de sus tareas diarias con el propósito del Banco. Es así que, en el 2023, 36 embajadores reforzaron la cultura con propósito, así como los valores corporativos, misiones y misiones participativas.

CONEXIÓN	FOCUS GROUP	CONEXIÓN
MISIONES PARTICIPATIVAS ÁREAS CENTRALES	EMBAJADORES	PROPÓSITO PERSONAL RED OFICINAS





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

CONDICIONES DE SALUD Y SEGURIDAD GRI 403-1, 403-2

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

El área de Bienestar y Seguridad Ocupacional, conformada por un equipo multidisciplinario de médicos ocupacionales, especialistas en seguridad y salud en el trabajo y especialistas en trabajo social, adapta e implementa controles para lograr una operación sin accidentes, ni enfermedades profesionales, realizando evaluaciones de riesgo laboral tanto ergonómico, físico, mecánico, químico, biológico y psicosocial de toda la organización, bajo metodologías aceptadas por las entidades de control, manteniendo una cultura preventiva y buscando el bienestar de sus colaboradores.

Adicionalmente mantiene a nivel nacional las siguientes instancias de participación que permiten lograr una gestión eficiente:

ESTRUCTURA	UBICACIÓN	No. INTEGRANTES
Comité Central de Seguridad y Salud en el Trabajo	Oficina Matriz UIO	12 colaboradores
Delegados de Seguridad y Salud en el Trabajo	Agencias a Nivel Nacional	72 colaboradores

PLAN DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN DE LA SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR

El proceso de identificación, evaluación, medición y control de riesgos laborales se implementa a través de metodologías exigidas por la legislación y mejores prácticas, que permiten contar con una matriz de riesgos laborales de cada proceso que ejecuta el Banco.

La gestión de riesgos laborales aborda, tanto en el entorno de sus propias instalaciones, como en los domicilios de los colaboradores que bajo el modelo de trabajo híbrido BI-Flex, llevan un control médico ocupacional y general.

COMUNICACIÓN

- ⊕ Boletines informativos: Manejo del estrés, prevención del cáncer de mama, lactancia materna, seguridad en el hogar, día de la Salud Mental, entre otros.
- ⊕ Página web sobre los protocolos de bioseguridad para la prevención y control de COVID 19 que se va actualizando según la realidad epidemiológica de la organización y el país en general.
- ⊕ Charlas de Seguridad, Salud y Bienestar: como parte de la inducción corporativa, plan de respuesta a emergencia, ergonomía en el puesto de trabajo, entre otros.
- ⊕ Programas de Calidad de Vida para el desarrollo y fortalecimiento de hábitos saludables y control médico preventivo.

CAMPAÑAS





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

- ➔ Campaña de prevención de la enfermedad y exámenes ocupacionales.
- ➔ Campaña de promoción y prevención en la Semana del Bienestar y Seguridad.
- ➔ Campaña de actividad física “Ponte en Sintonía con tu Cuerpo”.
- ➔ Campaña por el Día Mundial Sin Tabaco.
- ➔ Campaña de terapias cervicales.
- ➔ Campaña de donación de sangre en alianza con la Cruz Roja Ecuatoriana con 81 colaboradores.
- ➔ Campaña de promoción de la lactancia materna.



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN GLOBAL

A través de este programa, se imparten temáticas de prevención y control de riesgos laborales, plan de respuesta a emergencia y formación de brigadistas, ergonomía en los puestos de trabajo para la modalidad presencial y de teletrabajo, plan de respuesta a emergencias, salud emocional, lactancia materna, entre otros.

FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2023

TIPOS DE FORMACIÓN	# C.PL	# C.PA	% DE COBERTURA
Charlas SST	620	605	98%
Entrenamientos SST	450	442	98%
Capacitaciones SST	620	605	98%

% de Cobertura de formación **98%**

■ COLABORADORES PLANIFICADOS

■ COLABORADORES PARTICIPANTES





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROGRAMA DE SALUD EMOCIONAL

Con el apoyo de psicólogos clínicos externos, el programa brinda atención telemática a los colaboradores que voluntariamente solicitan ser parte del plan, para que a través de la psicoterapia puedan afrontar con mayores recursos situaciones problemáticas, generando bienestar y equilibrio.



ACCIDENTALIDAD

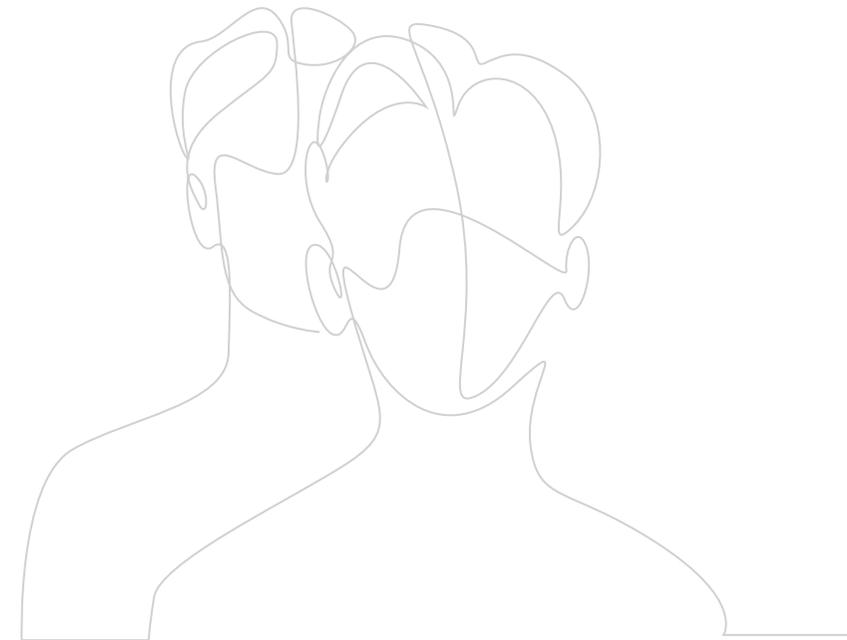
Como parte de la gestión de prevención de riesgos laborales, se mantiene un registro de accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales que se reporta a las entidades de control. Esta información permite llegar a las causas básicas que los generaron, para implementar controles eficientes.

	Acumulado 2023
Accidente de trabajo menor sin pérdida de jornada laboral	6
Accidente de trabajo con pérdida de jornada laboral	1 accidente con 20 días de ausentismo
Índice de Frecuencia	0.48
Índice de Gravedad	1.55
Tasa de Riesgo	3.33
Incidencia de Enfermedades Ocupacionales	0

COVID-19

En 2023, el número de contagio disminuyó considerablemente en relación con los años anteriores, que va relacionado con los efectos de la vacunación y autocuidado.

	Incidencia de COVID-19
Total de casos confirmados	43
Total de casos recuperados	43
Total casos hospitalizados	0
Total casos en UCI	0
Total casos fallecidos	0





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

MATERNIDAD Y PATERNIDAD

INICIATIVAS DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO

Banco Internacional, acompaña a sus colaboradores desde la notificación del embarazo hasta finalizar el tiempo de lactancia y/o paternidad, gestionando a través de instructivos que permiten su preparación tanto del líder, el equipo de trabajo y la/el colaborador.

Durante este tiempo se comparte información que apalanque el desarrollo de los lazos madre – padre – hijo, realizando el seguimiento médico y de bienestar. En octubre de 2023, Banco Internacional fue reconocido como **Sala de Apoyo a la Lactancia Materna** otorgado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador con aval de UNICEF.

COLABORADORES EN PERÍODO DE PERMISO PARENTAL POR SEXO

PERÍODO 2023			TOTAL
Colaboradores que han tenido derecho a permiso parental	15	23	38
Colaboradores que se han acogido al permiso parental	15	23	38
Colaboradores que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental	15	23	38





7

COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

Detalla los programas de responsabilidad social y ambiental y su impacto en el entorno.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROGRAMAS DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL

GRI 201-1, 413-1, 413-2



La contribución social es un eje transversal a la gestión del Banco, buscando siempre impactar de manera positiva en el entorno en el que desarrollamos su actividad, alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas

PLAN INTEGRAL DE EDUCACIÓN

Con el Plan Integral de Educación, se busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad al intervenir en todos los pilares del sistema educativo.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS



SISTEMA Y METODOLOGÍA

Junto a Enseña Ecuador, se desarrolla y fortalece la metodología y habilidades de los docentes y autoridades de diferentes escuelas del país, garantizando una transformación del sistema educativo a todo nivel.

BENEFICIARIOS

4

DOCENTES

2

AUTORIDADES

848

ESTUDIANTES
BENEFICIARIOS
DIRECTOS

DONACIONES

5

COMPUTADORES A LA JUNTA
DE BENEFICENCIA DE GYE

5

COMPUTADORES A LA UNIDAD
EDUCATIVA CIUDAD DE CUENCA





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

INFRAESTRUCTURA Y MATERIALES

Junto a Unidos por la Educación, se mejora la infraestructura de las escuelas y se equipa de materiales pedagógicos y tecnológicos bajo la modalidad Montessori.

BENEFICIARIOS

INAUGURACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PUERTO RICO DE SALANGO

3 DOCENTES 71 ESTUDIANTES

UNIDAD EDUCATIVA MANUEL LASSO

25 DOCENTES 546 ESTUDIANTES

DONACIONES

Junto a la iniciativa de Unidos por la Educación, Banco Internacional apoyó a los niños y niñas que perdieron sus útiles escolares debido a las fuertes lluvias e inundaciones en Esmeraldas.

\$6.990
DONADO POR COLABORADORES

+

\$3.010
DONADO POR BI

=

\$10.000
2.000 KITS



VOLUNTARIADO:

Jornada para readecuar escuelas afectadas por las fuertes lluvias.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

HABILIDADES PARA LA REINSERCIÓN LAB XXI

Gracias a LABXXI, el programa potencia las habilidades blandas de jóvenes y adolescentes en situación de vulnerabilidad, mediante el fortalecimiento de la comunicación, emprendimiento y empleabilidad. De esta manera se previene deserción y promueve la reinserción escolar y laboral.

VOLUNTARIADO

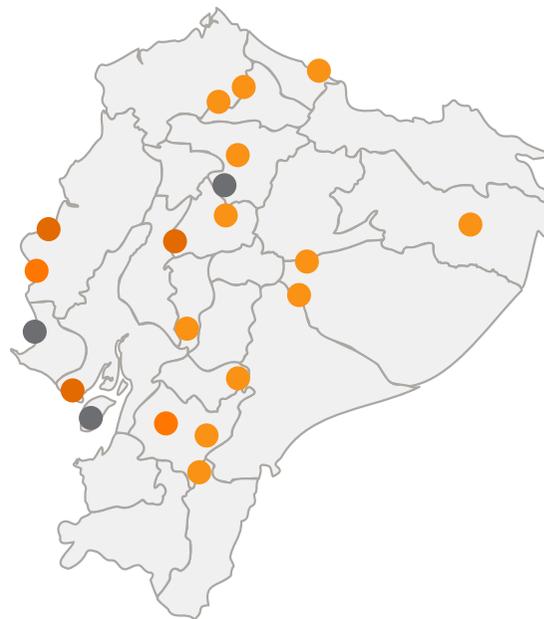
45 VOLUNTARIOS EN 2023

PROGRAMA COMUNIDAD XXI

BENEFICIARIOS:
33 GUAYAS
30 SANTA ELENA
65 PICHINCHA

PROGRAMA COLEGIOS XXI

BENEFICIARIOS:
750 ESTUDIANTES
15 DOCENTES



LAB COLEGIOS 13

XXI COMUNIDAD 3

Enseña ECUADOR 2

UNIDOS POR LA EDUCACIÓN 3

PROVINCIAS DE IMPACTO 13

Pichincha, Manabí, Santa Elena, Guayas, Azuay, Cañar, Carchi, Imbabura, Tungurahua, Bolívar, Napo, Orellana, Cotopaxi





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

A través de talleres virtuales y presenciales totalmente gratuitos a la comunidad, se impulsa una mayor comprensión del funcionamiento del sistema bancario, así como herramientas para manejar correctamente sus finanzas personales.

BENEFICIARIOS
4.620

3.127 HOMBRES

1.493 MUJERES

PROVINCIAS DE IMPACTO

- Manabí
- Pichincha
- Tungurahua
- Azuay
- Chimborazo
- Sucumbios
- Orellana



COMUNICACIÓN

Por medio de los diversos canales de comunicación interna, se comparte permanentemente lo ejecutado en los programas de contribución social:

Encuesta de conocimiento

Plan Integral de Educación ^{360°}



Queremos conocer cuánto sabes sobre nuestro impacto educativo 360

[Ingresa aquí para llenar la encuesta](#)

Queremos ser más
Interés por ti | Sostenibilidad





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

SERVIR Y APOYAR ES SER MÁS

Comprometidos con la calidad en el servicio y su impacto con la sociedad, se implementó el programa, “Servir y Apoyar es Ser Más”, un reconocimiento para sus agencias ganadoras de Excelencia en el Servicio, con \$1.500 para beneficio de su comunidad local.

MANABÍ	Angelito: Formación y desarrollo.	70 adultos mayores
	Ayuda Mutua San Jorge: Terapias para potenciar capacidades.	100 niños con discapacidad
	Plantea: Terapias integrales a niños y adolescentes con TEA.	70 niños
	Pan de Vida: Donación de materiales, ropa y actividades de aprendizaje.	60 niños
SANTA ELENA	Atención al discapacitado y capacitación a jóvenes para tener independencia.	200 jóvenes
PICHINCHA	Tapori: Apoyo en el desempeño escolar y terapias psicopedagógicas.	40 jóvenes
	Sinsoluka: Acompañamiento y protección a jóvenes vulnerables.	100 niños
	Submarino Amarillo: Creación de bibliotecas de arte e intercambio cultural.	50 niños
ESMERALDAS	Escuela de Educación Básica Especial Río Quinindé: Compra de proyecto y arreglo de infraestructura.	68 niños
AZOGUES	REMAR: Donación de artículos para el hogar.	20 niños
PASTAZA	Centro Educativo Camilo Vargas: Donación de 2 computadoras, impresora, internet por un año.	12 niños

SON 3 GANADORES CADA TRIMESTRE

Para ser acreedor se evalúa la mejor calificación en el servicio enfocado principalmente en:

- Cumplimiento del protocolo agilidad, transparencia, amabilidad y cercanía.
- Cumplimiento de la oferta de valor en servicio: agilidad, transparencia, amabilidad y cercanía.
- Seguimiento de sistemas de servicio mensuales de las agencias.
- Mejoras en productos para satisfacer la necesidad del cliente y resolución en primer contacto.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

GESTIÓN AMBIENTAL

GRI 301-2, 302-1, 305-1, 305-2, 305-3 306-1

GESTIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO

En 2023, se cuantificó la totalidad de emisiones de Gases de Efecto Invernadero correspondiente al 2022, que incluyen emisiones directas, indirectas bajo el alcance directo e indirecto.

CUANTIFICACIÓN		REDUCCIÓN		COMPENSACIÓN		VERIFICACIÓN	
2812.5 ton CO ₂ e		239 ton CO ₂ que equivalen al 7,63% reducidas en el proceso		Río Anapu- Pacaja		Declaración de neutralidad e inventario avalada por estándares internacionales e ISO 14064-1:2018	
FUENTE DE EMISIÓN	FLUJO DE FUENTE	CATEGORÍA	2021 (TON CO ₂ E)	2022 (TON CO ₂ E)			
Generadores eléctricos	Diésel	1	18.23	11.822	↓		
Vehículos propios	Diésel / Gasolina	1	3.43	55.342			
Extintores de CO ₂	CO ₂	1	0.78	0.000			
Sistemas de refrigeración	R-410A	1	730.25	573.072	↓		
Subtotal (Emisiones Directas)			752.69075	640.235			
Matriz energética	Electricidad	2	744.94	707.557			
Pérdidas por T&D	Electricidad	4	75.92	70.452			
Viajes corporativos aéreos	Combustible de avión	3	8.42	43.070			
Estadía en hoteles	Electricidad y refrigerantes	3	4.59	9.720			
Movilización de colaboradores	Gasolina/ Diésel	3	636.11	647.586			
Viajes corporativos terrestres	Gasolina	3	31.15	6.809			
Transporte de valores	Diésel	3	387.24	404.757			
Courier externo	Diésel	3	84.12	3.579	↓		
Courier interno	Gasolina	3	84.12	0.777	↓		
Transporte de papel	Diésel	3	17.17	59.266			
Transporte de tarjetas	Gasolina	3	155.04	133.893			
Gestión de desechos sólidos	Gas residuo de incineración / Degradación en relleno sanitario	4	33.70	34.387			
Teletrabajo	Electricidad	4	22.70	18.951			
Consumo papel	Papel	4	97.27	24.686	↓		
Subtotal (Emisiones Indirectas)			2298.36	2165.490			
Total Emisiones CO₂e (t)			3051.0400	2805.750			↓
OTRAS EMISIONES							
Emisiones por combustión de biomasa CO ₂ (t)			1.29				
Emisiones por R-22 CO ₂ (t)			7.20				
Emisiones por R-141B CO ₂ (t)			27.99				





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS



PLAN DE REDUCCIÓN

Banco Internacional desarrolló un plan de reducción exhaustivo para obtener resultados medibles a corto, mediano y largo plazo:

Principales iniciativas:

- ⊕ **Aires Acondicionados:** Se renueva paulatinamente el parque de aires acondicionados por unos más eficientes que consuman menos energía y reduzcan las fugas de refrigerante.
- ⊕ **Refrigerantes:** A través del recambio de refrigerantes R32 que no liberan gases que afectan directamente a la capa de ozono, reducen el consumo en un 30% del refrigerante y en un 75% el impacto ambiental en comparación a su recambio.

⊕ **Reciclaje de refrigerante:** Iniciativa a mediano plazo que almacena el refrigerante para ser reciclado y utilizado nuevamente reduciendo el recambio u obsolescencia del aire acondicionado.

⊕ **Auto compartido:** Por medio de la aplicación de carpooling “Try My Ride” los colaboradores fomentan la movilidad sostenible, compartiendo ruta de camino al banco, bicicleta o scooter inclusive taxi o su auto, generando reducción en el impacto ambiental por movilización de colaboradores.

⊕ **Banco de ideas:** Esta iniciativa impulsa el levantamiento de ideas que permitan la reducción de la huella de carbono a través del portal de proyectos.



1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

➔ Campañas de concientización:

La sensibilización y concientización es parte vital para lograr objetivos de reducción, es por ello que el banco realiza campañas de concientización y difunde información ambiental.

COMPENSACIÓN

Banco Internacional compensó su huella apoyando a la protección de 165.707 hectáreas de la selva amazónica y al desarrollo sostenible de su comunidad, con un beneficio directo a 127 familias locales.



CARBONO NEUTRO

Reafirmando su compromiso con la medición, reducción y compensación del impacto ambiental en sus operaciones, por segundo año

consecutivo Banco Internacional es Carbono Neutro a nivel nacional reduciendo un 8% en comparación al año anterior.

DECLARACIÓN DE VERIFICACIÓN DE NEUTRALIDAD DEL INVENTARIO DE GASES DE EFECTO INVERNADERO





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

PROGRAMA ECUADOR CARBONO CERO

Banco Internacional, es parte del Programa Ecuador Carbono Cero (PECC) impulsado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, otorgando el “Distintivo de Cuantificación de Huella de Carbono”, que incentiva la toma de acciones frente al cambio climático.



CULTURA AMBIENTAL

La sensibilización y el compromiso de los colaboradores con buenas prácticas ambientales son parte de los objetivos de la campaña de comunicación interna, brindando información sobre la huella de carbono e iniciativas sostenibles del día a día.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

VOLUNTARIADO DE REFORESTACIÓN

Más de 45 personas entre colaboradores y sus familias participaron en una jornada de reforestación, realizando la siembra de 125 árboles en el Distrito Metropolitano de Quito en pro de la recuperación de fauna y flora nativa.



CAMPAÑA DE RECICLAJE

Gracias a la responsable gestión de residuos, junto al programa social de reciclaje “YO RECICLO” de la fundación Hermano Miguel, en 2023 se recicló más de 1.456 kg entre cartón, papel y plástico en Quito y Guayaquil.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

TERAPIAS INFANTILES

Gracias a este reciclaje, se financió 26 sesiones de terapia integral (desarrollo físico, lenguaje, psicológico y psicopedagógico) a niños de escasos recursos.



TRY MY RIDE

En 2023, se implementó la aplicación de auto compartido para poder reducir el traslado de colaboradores desde y hacia el banco. A través de campañas con colaboradores se genera una cultura de movilidad sostenible compartiendo auto, caminatas, ruta con bici o scooter apoyando a la reducción de la huella de Carbono del banco.

- Reducción de 6,8 toneladas de CO₂ desde Mayo 2023 con aproximadamente 150 usuarios mensuales.

¿Qué logramos en 2023?

Reducir

6,8ton



auto compartido



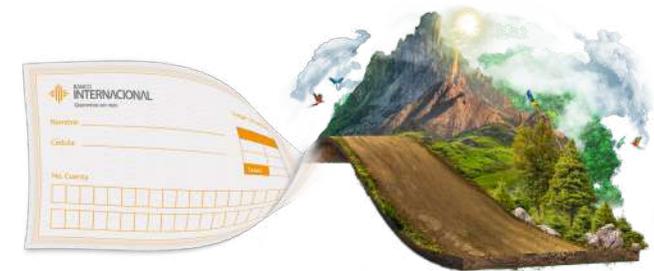
scooter bicicleta



a pie

INICIATIVA CERO PAPEL

En línea a la reducción de papel y mejorar la experiencia del cliente, en 2023 se redujo 8 de las 14 papeletas a una papeleta única, permitiendo minimizar tiempos de transacción en ventanillas.





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ACERCA DE ESTE INFORME

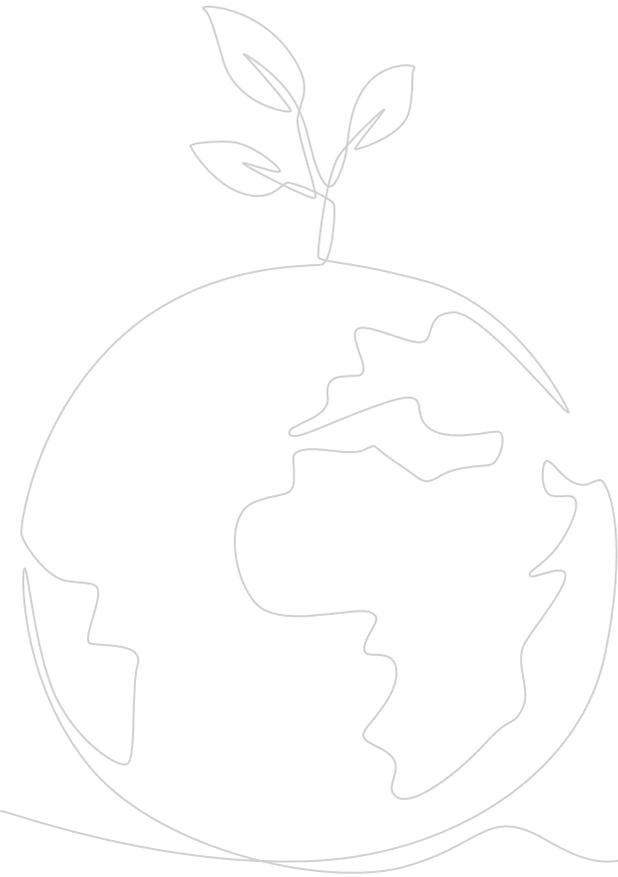
GRI102-46,102-50,GRI102-53,102-55

La sostenibilidad es un eje prioritario en la estrategia del banco, comprometido a hacer más para “Ser Más”, reportando su gestión en el campo económico, social, ambiental y de gobernanza, bajo estándares internacionales.

En el 2023, Banco Internacional construye el Plan Estratégico de Sostenibilidad basado en análisis de materialidad que comprenden los temas más relevantes para nuestros grupos de interés, priorizando esfuerzos para contribuir al desarrollo económico integrando el bienestar social y el cuidado del medio ambiente.

Este informe destaca la gestión del banco y su desempeño desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2022, comprometiendo diferentes áreas de la organización para la construcción del presente documento.

Duda o consultas pueden ser remitidos a: amozo@bancointernacional.ec





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES			
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-3	Ubicación de la sede.	29	8.5
102-4	Ubicación de las operaciones.	29	10.3
102-7	Tamaño de la organización.	29, 69	8.5
102-8	Información sobre empleados.	69	10.3
102-9	Cadena de suministro.	66	
102-12	Iniciativas externas.	33, 34	
ESTRATEGIA			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	6,38	
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	46	
ÉTICA E INTEGRIDAD			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	25, 55	
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de gobernanza.	51	5.5
102-19	Delegación de autoridad.	51	16.6
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités.	50, 51	16.6
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	50, 51	
102-25	Conflictos de intereses.	55	
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	52	
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	46	
102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	52	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Lista de grupos de interés.	35	
102-42	Identificación y selección de grupos de interés.	36	
102-43	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción al cliente.	60	
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES			
102-47	Lista de temas materiales.	97	
102-51	Fecha del último informe.	97	
102-52	Ciclo de elaboración de informes.	97	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	97	





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
GRI 204: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	66	
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	55	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	55	16.5
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.	55	16.5
GRI 301: MATERIALES			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	90, 94	8
301-2	Insumos reciclados utilizados.	94	
GRI 302: ENERGÍA			
302-1	Consumo energético dentro de la organización.	90	7.3 8.4
GRI 305: EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de GEI.	90	
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía.	90	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI.	90	
305-5	Reducción de las emisiones de GEI.	89, 90	
GRI 306: RESIDUOS			
306-1	Peso total de residuos generados, según tipo.	94	3, 6, 12, 14
306-2	Método de tratamiento.	94	3, 6, 12, 14
GRI 401: EMPLEO			
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	70	5.1 8.5 8.6 10.3
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal.	76	8.5
401-3	Permiso parental.	82	5.1 8.5





1 CARTAS DE BIENVENIDA

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 CLIENTE EN EL CENTRO

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 ANEXOS

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
GRI 403: SEGURIDAD FÍSICA, SALUD OCUPACIONAL			
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales, trabajador, empresa de salud y seguridad.	79	8.8
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	81	8.8
GRI 404: CAPACITACIONES Y EVALUACIONES			
404-1	Media de horas de formación al año por empleado.	74	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	63, 75, 76	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	74	
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.		5.1, 10.3
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	70	5.1, 10.3
CAPACITACIONES Y EVALUACIONES			
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	56	
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES			
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	83-89	
GRI 417: MARKETING			
417-1	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	60	12
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	65	





8

ANEXOS





BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACIÓN (en millones de dólares)

ENTIDAD REPORTANTE: BANCO INTERNACIONAL S.A.
CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1023

Al 31 de diciembre de 2023

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

INFORMACIÓN FINANCIERA

BALANCE GENERAL BANCO INTERNACIONAL S.A. (en millones de dólares)				
ENTIDAD REPORTANTE : BANCO INTERNACIONAL S.A. CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1023 FECHA: Al 31 de diciembre de 2023				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31/12/2022	31/12/2023	
ACTIVO				
11	FONDOS DISPONIBLES	833,20	668,09	
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	
13	INVERSIONES	524,29	545,04	
14	CARTERA DE CRÉDITOS	3.048,70	3.404,13	
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	-	-	
16	CUENTAS POR COBRAR	48,91	59,35	
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGOS, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN	4,86	4,99	
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	41,14	38,67	
19	OTROS ACTIVOS	104,28	121,98	
1	TOTAL ACTIVO	4.605,38	4.842,25	
PASIVO				
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3.762,50	3.868,16	
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS	-	-	
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS	16,37	12,45	
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN	-	-	
25	CUENTAS POR PAGAR	149,59	161,73	
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	150,03	239,03	
27	VALORES EN CIRCULACIÓN	65,00	59,17	
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	-	-	
29	OTROS PASIVOS	0,16	0,41	
2	TOTAL PASIVO	4.143,65	4.340,95	



	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL	333,71	357,91
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONES Y CERTIFICADOS	-	-
33	RESERVAS	55,08	60,21
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES	-	-
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	20,51	19,94
36	RESULTADOS	52,43	63,24
37	(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)	-	-
3	TOTAL PATRIMONIO	461,73	501,30
4	GASTOS	305,26	376,32
5	INGRESOS	356,57	438,45
6	CUENTAS CONTINGENTES	1.056,31	1.119,48
7	CUENTAS DE ORDEN	17.915,17	19.718,63

FRANCISCO NARANJO
PRESIDENTE EJECUTIVO

FABIÁN ENCALADA G.
CONTADOR GENERAL

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
BANCO INTERNACIONAL S.A.
(en millones de dólares)

ENTIDAD REPORTANTE : BANCO INTERNACIONAL S.A.
CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1023
FECHA: Al 31 de diciembre de 2023

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31/12/2022	31/12/2023
5	INGRESOS	356,58	438,45
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	269,07	344,12
41	INTERESES CAUSADOS	105,26	176,24
	MARGEN NETO DE INTERESES	163,81	167,88
52	COMISIONES GANADAS	27,25	30,96
54	INGRESOS POR SERVICIOS	34,09	39,55
42	COMISIONES CAUSADAS	2,24	2,44
53	UTILIDADES FINANCIERAS	13,39	15,03
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	9,66	8,63
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	226,64	242,35
44	PROVISIONES	21,18	29,98
	MARGEN NETO FINANCIERO	205,46	212,37
45	GASTOS DE OPERACIÓN	119,04	113,15



	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	86,41	99,22
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0,52	0,76
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	0,19	0,28
	MARGEN OPERACIONAL	86,74	99,70
56	OTROS INGRESOS	12,27	8,03
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	16,30	9,75
	GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS	82,71	97,99
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	31,40	35,86
	GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO	51,31	62,13

**INDICADORES FINANCIEROS
BANCO INTERNACIONAL S.A.**
(en porcentajes)

ENTIDAD REPORTANTE : BANCO INTERNACIONAL S.A.
CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1023
FECHA: Al 31 de diciembre de 2023

	RATIOS	2022-12	SISTEMA 2022	2023-12	SISTEMA 2023
1	CAPITAL				
	SOLVENCIA	12,39%	13,88%	12,45%	13,79%
	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS INMOVILIZADOS	1264,43%	836,70%	953,57%	536,10%
	PAT. TÉCNICO SECUNDARIO / PAT. TÉCNICO PRIMARIO	18,92%	44,80%	20,23%	36,54%
2	CALIDAD DE ACTIVOS				
	MOROSIDAD				
	MOROSIDAD DE CRÉDITO PRODUCTIVO	0,11%	0,90%	0,21%	1,09%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE CONSUMO	3,16%	3,01%	4,69%	4,81%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO INMOBILIARIA	1,62%	2,89%	1,61%	2,82%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO	8,10%	4,70%	9,09%	6,64%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO	9,21%	9,08%	0,00%	13,73%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO EDUCATIVO	0,00%	3,99%	0,00%	4,82%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO INVERSIÓN PÚBLICA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	MOROSIDAD TOTAL	0,57%	2,19%	0,94%	3,20%



COBERTURA DE LA CARTERA					
	COBERTURA CARTERA PRODUCTIVO	2529,53%	654,93%	1505,72%	522,49%
	COBERTURA CARTERA DE CONSUMO	197,20%	203,98%	135,59%	142,58%
	COBERTURA CARTERA INMOBILIARIA	203,35%	196,49%	188,95%	200,32%
	COBERTURA CARTERA MICROCRÉDITO	108,41%	155,61%	98,20%	147,52%
	COBERTURA CARTERA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO	23,19%	187,10%	0,00%	91,84%
	COBERTURA CARTERA EDUCATIVO	0,00%	91,72%	0,00%	72,10%
	COBERTURA CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	COBERTURA CARTERA REFINANCIADA	658,21%	107,53%	261,23%	99,62%
	COBERTURA CARTERA REESTRUCTURADA	365,42%	179,37%	297,35%	159,29%
	COBERTURA TOTAL CARTERA	646,05%	314,00%	388,52%	211,09%
MANEJO ADMINISTRATIVO					
	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	106,81%		112,57%	
	GASTOS DE OPERACIÓN/ MARGEN NETO FINANCIERO	57,94%	80,12%	53,28%	79,74%
	GASTOS DE PERSONAL /TOTAL ACTIVO PROMEDIO	0,98%	1,32%	0,93%	1,31%
	GASTOS DE OPERACIÓN / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	2,73%	4,32%	2,41%	4,09%
	ROA	1,18%	1,24%	1,32%	1,27%
	ROE	12,27%	12,21%	13,84%	12,36%
	RENDIMIENTO CARTERA PRODUCTIVO	7,40%	7,67%	8,53%	8,65%
	RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CONSUMO	14,75%	13,92%	14,54%	13,94%
	RENDIMIENTO CARTERA INMOBILIARIA	9,66%	9,22%	9,43%	9,55%
	RENDIMIENTO CARTERA DE MICROCRÉDITO	15,79%	18,89%	15,80%	18,81%
	RENDIMIENTO CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO	4,74%	12,24%	5,56%	21,87%
	RENDIMIENTO CARTERA EDUCATIVA	0,00%	8,82%	0,00%	8,76%
	CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	RENDIMIENTO CARTERA REFINANCIADA	7,73%	8,83%	8,93%	10,12%
	RENDIMIENTO CARTERA REESTRUCTURADA	8,47%	12,99%	9,17%	15,87%
	RENDIMIENTO CARTERA TOTAL	8,51%	11,22%	9,46%	11,88%
ÍNDICE DE LIQUIDEZ		28,33%	28,90%	21,90%	24,13%



BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACIÓN (en millones de dólares)

ENTIDAD REPORTANTE: BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS

Al 31 de diciembre de 2023

CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1315

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

BALANCE GENERAL BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS (en millones de dólares)			
ENTIDAD REPORTANTE : BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1315 FECHA: Al 31 de diciembre de 2023			
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31/12/2022	31/12/2023
ACTIVO			
11	FONDOS DISPONIBLES		668,80
12	OPERACIONES INTERBANCARIAS		-
13	INVERSIONES		545,20
14	CARTERA DE CRÉDITOS		3.410,40
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES		-
16	CUENTAS POR COBRAR		66,05
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGOS, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCIÓN		4,99
18	PROPIEDADES Y EQUIPO		38,72
19	OTROS ACTIVOS		129,57
1	TOTAL ACTIVO		4.863,73
PASIVO			
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO		3.867,95
22	OPERACIONES INTERBANCARIAS		-
23	OBLIGACIONES INMEDIATAS		12,45
24	ACEPTACIONES EN CIRCULACIÓN		-
25	CUENTAS POR PAGAR		166,63
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS		239,03
27	VALORES EN CIRCULACIÓN		63,17
28	OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN		-
29	OTROS PASIVOS		12,86
2	TOTAL PASIVO		4.362,09



	PATRIMONIO		
31	CAPITAL SOCIAL		357,91
32	PRIMA O DESCUENTO EN COLOCACIÓN DE ACCIONES Y CERTIFICADOS		-
33	RESERVAS		60,21
34	OTROS APORTES PATRIMONIALES		-
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES		19,94
36	RESULTADOS		63,10
37	(DESVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO)		-
39	PARTIDAS DE CONSOLIDACIÓN		0,48
3	TOTAL PATRIMONIO		501,64
4	GASTOS		377,44
5	INGRESOS		439,41
6	CUENTAS CONTINGENTES		1.119,48
7	CUENTAS DE ORDEN		19.862,52
FRANCISCO NARANJO PRESIDENTE EJECUTIVO		FABIÁN ENCALADA G. CONTADOR GENERAL	

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS
BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS
(en millones de dólares)

ENTIDAD REPORTANTE : BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS
CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1315
FECHA: Al 31 de diciembre de 2023

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	31/12/2022	31/12/2023
5	INGRESOS		439,41
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		344,26
41	INTERESES CAUSADOS		176,27
	MARGEN NETO DE INTERESES		167,99
52	COMISIONES GANADAS		31,24
54	INGRESOS POR SERVICIOS		39,56
42	COMISIONES CAUSADAS		2,47
53	UTILIDADES FINANCIERAS		15,03
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS		8,61
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		242,74
44	PROVISIONES		30,87
	MARGEN NETO FINANCIERO		211,87
45	GASTOS DE OPERACIÓN		113,50



	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN		98,37
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES		0,76
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES		0,28
	MARGEN OPERACIONAL		98,85
56	OTROS INGRESOS		8,58
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS		9,75
	GANANCIA O (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS		97,68
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS		35,71
	GANANCIA O (PÉRDIDA) DEL EJERCICIO		61,97

**INDICADORES FINANCIEROS
BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS
(en porcentajes)**

ENTIDAD REPORTANTE: BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS
CÓDIGO DE LA ENTIDAD : 1315
FECHA: Al 31 de diciembre de 2023

	RATIOS			2023-12	SISTEMA 2023
1	CAPITAL				
	SOLVENCIA			12,47%	14,12%
	COBERTURA PATRIMONIAL DE ACTIVOS INMOVILIZADOS			694,02%	368,31%
	PAT. TÉCNICO SECUNDARIO / PAT. TÉCNICO PRIMARIO			20,07%	40,85%
	ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS/ TOTAL DE ACTIVOS			8,73%	10,38%
	ACTIVOS PRODUCTIVOS /TOTAL DE ACTIVOS			91,27%	89,62%
2	CALIDAD DE ACTIVOS				
	MOROSIDAD				
	MOROSIDAD DE CRÉDITO PRODUCTIVO			0,21%	1,41%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE CONSUMO			5,03%	5,22%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO INMOBILIARIA			1,61%	3,21%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO			9,09%	6,33%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO			0,00%	20,43%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO EDUCATIVO			0,00%	4,90%
	MOROSIDAD DE CRÉDITO INVERSIÓN PÚBLICA			0,00%	0,00%
	MOROSIDAD TOTAL			1,00%	3,61%



COBERTURA DE LA CARTERA					
	COBERTURA DE CRÉDITO PRODUCTIVO			1505,72%	462,66%
	COBERTURA DE CRÉDITO DE CONSUMO			129,39%	132,20%
	COBERTURA DE CRÉDITO INMOBILIARIO			188,95%	153,89%
	COBERTURA DE CRÉDITO DE MICROCRÉDITO			98,20%	159,25%
	COBERTURA DE CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO			0,00%	88,71%
	COBERTURA DE CRÉDITO EDUCATIVO			0,00%	71,95%
	COBERTURA DE CRÉDITO DE INVERSIÓN PÚBLICA			0,00%	0,00%
	COBERTURA CARTERA REFINANCIADA			261,23%	109,96%
	COBERTURA CARTERA REESTRUCTURADA			297,35%	151,67%
	COBERTURA TOTAL CARTERA			368,63%	196,35%
3	MANEJO ADMINISTRATIVO				
	ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO			112,51%	124,98%
	GASTOS DE OPERACIÓN/ MARGEN NETO FINANCIERO			53,57%	86,79%
	GASTOS DE PERSONAL /TOTAL ACTIVO PROMEDIO			0,90%	1,46%
	GASTOS DE OPERACIÓN / TOTAL ACTIVO PROMEDIO			2,33%	4,27%
4	RENTABILIDAD				
	ROA			1,27%	1,11%
	ROE			14,09%	11,76%
	RENDIMIENTO CARTERA PRODUCTIVO			8,18%	8,41%
	RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CONSUMO			12,44%	13,94%
	RENDIMIENTO CARTERA INMOBILIARIA			8,89%	8,57%
	RENDIMIENTO CARTERA DE MICROCRÉDITO			17,90%	18,96%
	RENDIMIENTO CARTERA DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y PÚBLICO			5,25%	148,15%
	RENDIMIENTO CARTERA EDUCATIVA			0,00%	8,82%
	CARTERA DE INVERSIÓN PÚBLICA			0,00%	0,00%
	RENDIMIENTO CARTERA REFINANCIADA			11,98%	9,34%
	RENDIMIENTO CARTERA REESTRUCTURADA			9,18%	16,66%
	RENDIMIENTO CARTERA TOTAL			8,95%	11,84%
	ÍNDICE DE LIQUIDEZ			21,92%	22,64%



RELACIÓN ENTRE EL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL Y LOS ACTIVOS

ENTIDAD: Banco Internacional S.A.
OFICINA EN: Quito

CÓDIGO OFICINA: 1023
AÑO: 2023 MES: DICIEMBRE DÍA: 31

PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR
PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO		
PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO		
31	Capital Social	357,910,753.00
3201	Prima en colocación de Acciones	0.00
3301	Reserva Legal	60,211,469.45
3302	Reservas generales	0.00
330310	Reservas especiales-para futuras capitalizaciones	0.00
34- 340210- 3490	Otros aportes patrimoniales menos donaciones - En bienes menos otros	0.00
2608	Préstamo subordinado	0.00
3602	Pérdidas acumuladas-saldos auditados (1)	0.00
5-4	Ingresos menos gastos (6) (1)	0.00
3604	Pérdida del ejercicio (1)(5)	0.00
2802	Aportes para futuras capitalizaciones (2)	0.00
190530	Plusvalía mercantil (1)	2,282,397.86
3202	Descuento en colocación de acciones (1)	0.00
A	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO PRIMARIO	415,839,824.59
PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO		
2801	Obligaciones convertibles(3)	0.00
2803	Deuda subordinada a plazo(4)	0.00
3303- 330310	Reservas especiales	0.00
3305	Reservas por revalorización de patrimonio	0.00
3310	45% Reservas por resultados no operativos	0.00
35	45% Superávit Por valuaciones	8,973,015.25



3601	Utilidades o excedentes acumulados	1,113,160.20
3603	Utilidad o excedente del Ejercicio (5)	62,127,711.39
5-4	Ingresos menos gastos (6)	0.00
149989	Provisiones para créditos incobrables- Provisión generica voluntaria (7)	11,891,991.65
2912	Otros pasivos - Minusvalía mercantil (badwil) (8)	0.00
1613	Pago de Dividendos Anticipados	0.00
37	Deficiencia de Provisiones, amortizaciones y depreciaciones y Desvalorización del Patrimonio (1)(9)	0.00
B	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO SECUNDARIO	84,105,878.49
C=A+B (**)	TOTAL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	499,945,703.08

Menos:

	Se deducirá del patrimonio técnico total de la matriz, el capital asignado a una sucursal o agencia en el exterior: y, además el capital invertido, esto es ,el valor de su participación en el capital pagado más las reservas exceptuando las provenientes de valuaciones del activo, en una institución subsidiaria o afiliada	6,233,504.61
	Cuando una subsidiaria registre inversiones en otras instituciones del sistema financiero, que las conviertan en subsidiaria de dicha institución, dichos valores de deducirán conforme a lo establecido en el inciso anterior, del Patrimonio Técnico total de la matriz.	
	Los saldos registrados en la subcuenta 1611 "Anticipo para adquisición de acciones" cuando correspondan a inversiones en acciones, anticipos en la capitalización o constitución de compañías subsidiarias o afiliadas.	150,794.08
D	DEDUCCIONES DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	6,384,298.69
E=C-D	PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	493,561,404.39



ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO		
	Activos ponderados con 0.00	-
	Activos ponderados con 0.10	8,176,015.32
	Activos ponderados con 0.20	20,611,939.41
	Activos ponderados con 0.40	85,181,330.60
	Activos ponderados con 0.50	72,753,135.74
	Activos ponderados con 1.00	3,778,705,699.26
F	DEDUCCIONES DEL PATRIMONIO TÉCNICO TOTAL	6,384,298.69

POSICIÓN, REQUERIMIENTO Y RELACIÓN DE PATRIMONIO TÉCNICO		
G=F*9%	PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	356,888,530.83
H=E-G	EXCEDENTE O DEFICIENCIA DE PATRIMONIO TÉCNICO REQUERIDO	136,672,873.56
	ACTIVOS TOTALES Y CONTINGENTES * 4%	238,468,960.40

Art. 190 COFM	PTC / ACTIVOS Y CONTINGENTES PONDERADOS POR RIESGO	12.45%
Art. 190 COFM	PTC / ACTIVOS Y CONTINGENTES TOTALES	8.28%
	ACTIVO FIJO / PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO	7.83%

GEORGE CRISTOPHER LALAMA ROVAYO
 Firmado digitalmente por:
 GEORGE CRISTOPHER LALAMA ROVAYO
 Fecha: 2024.01.10 15:17:53 -05'00'
 GEORGE LALAMA
 VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



Firmado electrónicamente por:
 RENAN FABIAN ENCALADA GARRIDO
 FABIAN ENCALADA G.
 CONTADOR GENERAL



INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

A CONTENIDO DEL INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO A PRESENTARSE ANTE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DE LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO	
A.1 CONFORMACIÓN DEL CAPITAL	
A.1.1	<p>Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución de los accionistas. Revelación de las instituciones vinculadas.</p> <p>Al 31 de diciembre de 2023, el capital pagado y suscrito de Banco Internacional S.A. es de US\$ 357'910.753.00 dividido en 330 accionistas. De los 330 accionistas: - 302 son personas naturales - 28 son personas jurídicas - Al 31 de diciembre de 2022, el capital pagado se dividió en 312 accionistas. - Al 31 de diciembre de 2021, el capital pagado se dividió en 297 accionistas.</p>
A.1.2	<p>Estadísticas sobre la conformación de capital.</p> <p>Distribución porcentual del capital por rango No. Accionistas: 1) Hasta US\$ 1000 -> 22 2) De US\$ 1001 a US\$ 5000 -> 61 3) De US\$ 5001 a US\$ 10.000 -> 38 4) De US\$ 10.001 a US\$ 50.000 -> 69 5) De US\$50.001 a US\$100.000 -> 50 6) Más de US\$100.000 -> 90</p> <p>Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia.</p> <p>Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia: 1) Menos de 1 año -> 19 accionistas 2) De más de 1 a 3 años -> 36 accionistas 3) De más de 3 a 5 años -> 35 accionistas 4) Más de 5 años -> 240 accionistas</p>



A.2

PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS

A.2.1

Información de las juntas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información:

Número de juntas realizadas durante el año:

1

Orden del día de las juntas realizadas:

Junta Ordinaria de Accionistas:

1. (a) Informes: del Directorio sobre la marcha del negocio, gobierno corporativo y retribuciones; del Auditor Interno, con el respectivo pronunciamiento del Directorio; del Auditor Externo-Comisario, informes de la Unidad de Atención al Cliente y del Defensor del Cliente; y de los Comités designados por el Directorio; y,

(b) Estados Financieros, cortados al 31 de diciembre de 2022;

2. Propuesta sobre el destino de las utilidades;

3. Determinación del número de vocales integrantes del Directorio y designación de los vocales principales y suplentes de dicho Organismo;

4. Designación de Auditor Externo-Comisario del Banco;

5. Designación de representantes de los accionistas al Comité de Ética y al Comité de Retribuciones; y,

6. Aumento de capital autorizado y reforma del estatuto social a los artículos: tercero, quinto, sexto, séptimo, décimo, décimo quinto, vigésimo, vigésimo primero, vigésimo cuarto, vigésimo quinto, trigésimo segundo y trigésimo quinto.

Fecha de la junta (dd-mm-aa).

23/03/2023

Tipo de junta: ordinaria o extraordinaria.

Junta General Ordinaria





	Número total de los accionistas asistentes.	Asistieron 29 accionistas a la Junta General Ordinaria de un total de 311 existentes a la fecha de la Junta, que representaron 277,758,583 acciones equivalentes al 83.234% del capital suscrito y pagado.
	Número de accionistas o socios que registraron su voto en la junta general frente al total de accionistas o socios de la entidad.	Se registraron los votos de los 29 (totalidad de asistentes) accionistas asistentes a la Junta General Ordinaria de un total de 311 existentes a la fecha de la Junta.
A.2.2	Gastos totales erogados por junta.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).	1) Los gastos por la celebración de la Junta General Ordinaria de accionistas fueron de aproximadamente: USD\$ 19.50 por cada accionista, que incluye: a) Bebidas y alimentación: \$1,422.18 b) Convocatoria: \$535.50 c) Impresión informe de accionistas y diagramación: \$2,280 d) Presente accionistas : \$1,454.04 e) Sonido: \$375 Total: \$6,066.72
	Número total de accionistas que participaron en la última elección a miembros del directorio, la información se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:	
		Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el jueves 23 de marzo de 2023.
A.2.3	Número total de accionistas asistentes a dicha junta.	Asistieron 29 accionistas a la Junta General Ordinaria, de un total de 311 existentes a la fecha de la Junta, que representaron 277,758,583 acciones equivalentes al 83.234% del capital suscrito y pagado.
	Número de votos con los cuales representantes fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio, actualmente.	Los miembros del Directorio fueron elegidos de forma unánime en la Junta Ordinaria de Accionistas, de conformidad con el Estatuto Social, éstos son electos para el periodo de un año.





	Número total de los accionistas asistentes	Asistieron 29 accionistas a la Junta General Ordinaria de un total de 311 existentes a la fecha de la Junta, que representaron 277,758,583 acciones equivalentes al 83.234% del capital suscrito y pagado.
A.2.4	Información de los miembros elegidos del directorio.	<p>Dr. Antonio José Cobo Mantilla, es Doctor en Jurisprudencia y abogado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, ha realizado cursos de formación en la Universidad de Yale, New Heaven, Estados Unidos de América, en la Universidad de Estocolmo, Suecia; y, en el Technion de Haifa, Israel. Ejerce la profesión como socio en la firma COBO abogados, ha integrado el Directorio de connotadas empresas nacionales e instituciones públicas, ejerció el Viceministerio de Industrias.</p> <p>Economista Juan Manuel Ventas, es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid. Ha desarrollado los 39 años de su carrera profesional en Firmas de Consultoría, líderes a nivel mundial, en la alta Dirección de Grupos Aseguradores Europeos y, durante los últimos 24 años, en el mundo de la Banca, como Presidente Ejecutivo en una Institución de reconocido prestigio en Centroamérica, como Director de Supervisión y Control de un Grupo Bancario Multinacional y, en los últimos 10 años, como primer ejecutivo de dicho Grupo Bancario.</p> <p>Dr. Giuseppe Marzano, es PhD en Gerencia de Turismo por la Facultad de Negocios, Economía y Leyes de la Universidad de Queensland (Australia), Magister en Administración de Recursos Naturales por INCAE Business School (Costa Rica), Magister en Derecho Procesal y Litigación Oral por la Universidad Internacional SEK, Magister en Archivística y Sistemas de Gestión Documental por la Universidad Andina Simón Bolívar y Dr. en Jurisprudencia por la Universidad de Roma "La Sapienza". Es abogado y se desempeña como Decano de la Facultad de Posgrados de la Universidad de Las Américas.</p>



Econ. María Paulina Burbano de Lara, es economista por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador con estudios de especialización de cuarto nivel en instituciones mundialmente reconocidas como la Universidad de los Andes - Colombia, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO, Massachusetts Institute of Technology- MIT, ADEN Bussines School, actualmente brinda sus servicios y conocimientos promoviendo el turismo en el Ecuador dirigiendo una de las compañías turísticas de mayor reconocimiento a nivel mundial.

Roberto Coronel Jones, ejecutivo ecuatoriano con amplia formación en asuntos jurídicos y financieros en prestigiosas universidades y escuelas de negocios, cuenta con una vasta experiencia ocupando cargos de alta dirección en el sector financiero y jurídico. Dirige desde hace muchos años una importante Corporación sin fines de lucro orientada al sector educativo.

Econ. Ignacio Cabello Domínguez, es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Málaga, cursó un posgrado de BA in European Bussiness & Finance en la Universidad de Leeds de Gran Bretaña, adicionalmente ha obtenido un Executive MBA en el Instituto de Empresa (IE); durante su importante trayectoria profesional ha ocupado ilustres cargos en entidades con presencia y reconocimiento en todo el mundo.

Dr. Dominic Channer, Phd. En filosofía por la Universidad de Toronto, adicionalmente tiene títulos de postgrado y pregrado en dos de las más importantes universidades del mundo. Es un ejecutivo con 30 años de experiencia en la industria minera, dentro de la que es un referente por sus capacidades de liderazgo en el desarrollo de estrategias y por su visión de responsabilidad social en el manejo de grupos de interés. Cuenta con certificación GCB.D en el programa "Juntas Directivas Competentes".





		<p>Mgtr. Inés Allende Diez, es Licenciada en Derecho por la Universidad de León, tiene un Master en Dirección de Recursos Humanos del Instituto de Empresa de Madrid. Adicionalmente ha formado parte de la alta dirección de empresas multinacionales con operaciones en la Unión Europea y en América.</p> <p>Dr. José Luis Bruzzone Dávalos, es Doctor en Jurisprudencia y abogado por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, adicionalmente se ha especializado a través de varios cursos en la Universidad de Harvard, en la actualidad es socio de la firma Bruzzone & Abogados, el Dr. Bruzzone también ha destacado por su servicio al país, ocupando importantes dignidades, incluso la de Secretario de Estado durante los años 2005 al 2007.</p> <p>Econ. Sebastian Hurtado Pérez, experto en Riesgo Político con más de 18 años de experiencia trabajando en la intersección entre negocios, gobierno y sociedad. Fundador de PRÓFITAS, firma de consultoría en el análisis y la gestión de riesgo político en Ecuador. Es Economista por la Universidad Católica (Quito), Máster en Administración de Negocios por la Universidad de Texas en Austin y Máster en Administración Pública por la escuela Kennedy de la Universidad de Harvard. Columnista y analista sobre política y negocios, cuyas opiniones y contribuciones han aparecido en periódicos locales e internacionales.</p>
A.2.5	Tiempo para el que fueron elegidos	El plazo para el cual fueron designados los señores miembros del Directorio es de un año,
	Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	23/03/23
	Número total de los accionistas (participación del capital que representan) que aprobaron tales políticas.	Asistieron 29 accionistas a la Junta General Ordinaria de un total de 311 existentes a la fecha de la Junta, que representaron 277,758,583 acciones equivalentes al 83.234% del capital suscrito y pagado.
A.2.6	Decisiones adoptadas en la junta general de accionistas sobre la política que tratará conflictos de interés.	La Junta General Ordinaria de Accionistas no conoció temas relacionados a la política que trata los conflictos de interés.



A.3 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS	
A.3.1	<p>Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.</p> <p>Se establecieron diferentes herramientas de comunicación con los accionistas de la Institución tales como:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Publicaciones de prensa informativas, de acuerdo a las exigencias normativas.2. Convocatoria realizada por la prensa, en la que se estableció que toda la documentación que será conocida en el Orden del Día, se exhibe y se encuentra a disposición de los señores accionistas en las oficinas de la Secretaría de la Junta.3. La Prosecretaría como estamento encargado, mantuvo una comunicación cercana y directa con cada uno de los accionistas.4. A través de esta área, se canalizó la actualización de datos de identificación de los señores accionistas de los que se pudo obtener dicha información.5. Se realizó una gestión de contacto con los accionistas que tenían pendientes cobros de dividendos con el fin de realizar los pagos penidentes así como actualización de datos.
A.3.2	<p>Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas y nivel de participación.</p> <p>El 8.48% de los accionistas son personas jurídicas. Actualmente, solamente existen 5 accionistas que poseen igual o más del 1% del capital suscrito y pagado de Banco Internacional. De estos accionistas, dos son personas jurídicas que poseen en conjunto el 80.95% del capital social del Banco. Por su parte, conforme a la información que reposa en fuentes públicas, la mayoría de los accionistas personas naturales mantienen al menos títulos de segundo nivel en adelante.</p>
A.3.3	<p>Cursos de capacitación a los accionistas sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas hacer analizados, a fin de elevar la calidad de la participación.</p> <p>Los accionistas mayoritarios del Banco son inversionistas institucionales. Por la composición accionaria de la Institución, la información a ser tratada en juntas generales se pone a disposición de los accionistas con el suficiente tiempo de antelación para que éstos se puedan acercar al Banco y, de ser necesario, pedir las aclaraciones del caso.</p> <p>Desde la Prosecretaría se procura entablar una relación cercana con todos los accionistas con el fin de incentivar la participación y a su vez aclarar cualquier duda.</p>



A.3.4	Promulgación de principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso para evitar conflictos de interés y pugnas de poder.	El Código de Buen Gobierno Corporativo establece como principio institucional que la Alta Gerencia desarrollará sus funciones bajo el deber de lealtad, confidencialidad y diligencia, haciendo prevalecer siempre el interés del Banco sobre el suyo propio, lo que les obliga se abstengan de obtener cualquier beneficio personal a expensas del Banco y evitar las situaciones de conflicto de intereses. Esto, se transmite de igual forma a todos los colaboradores de la Institución en el Código de Ética.
-------	--	--

INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

B REVELACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA, POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO

B. 1. Informe por parte del directorio, ante la junta de accionistas referentes a los siguientes aspectos:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y, de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.	Esta información forma parte del Informe que se entrega a los señores accionistas en la Junta General Ordinaria de Accionistas y que está a disposición permanente en la Secretaría. Las diferentes Políticas relacionadas a los riesgos del giro del negocio son conocidas y aprobadas por el Directorio.
Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de administración integral de riesgos.	Esta información forma parte del Informe que se entrega a los señores accionistas en la Junta General de Accionistas y que está a disposición permanente en la Secretaría de la Institución. Adicionalmente estos Comités cuentan con miembros del Directorio y reportan periódicamente los resultados de cada Comité.
Determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad.	La Institución mantiene un Código de Ética así como un Código de Buen Gobierno Corporativo que cumple con la normativa vigente. El Comité de Ética no ha conocido casos de conflictos de interés.



	<p>Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio y de la administración.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. La dieta de cada Director está determinada por las sesiones en las que participa y está fijada de acuerdo a los índices de mercado para este tipo de retribuciones.2. La remuneración de la administración se fundamenta en una política que relaciona funciones y responsabilidades del colaborador, desempeño en el cargo, resultados financieros de la Institución y está compuesto por un componente fijo y un variable que se mide trimestralmente.
B. 1.1	<p>La política de transparencia y su ejecución en relación al usuario de servicios financieros y las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control.</p>	<p>Banco Internacional cumple y se desenvuelve de acuerdo a las normas vigentes establecidas para el efecto. Anualmente, la Junta General de Accionistas conoce el informe de la Gerencia del área de Atención al Cliente, el cual asimismo, está incluido en la Memoria Institucional que se entrega a los accionistas, conjuntamente con el Informe del Defensor del Cliente.</p>
	<p>Los lineamientos y aplicación del Código de Ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados ante el conocimiento del comité de ética y su resolución.</p>	<p>El Literal C del título "Actuación ante la Institución" del Código de Ética dispone respecto de los conflictos de interés que estos se presentan cuando el interés de un colaborador o de un pariente hasta tercer grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos, nietos, tíos, sobrinos) o primero de afinidad (padres del cónyuge, hijos del cónyuge), se contrapone con el interés del Banco Internacional o puede afectarlo de alguna manera.</p> <p>De igual manera, todos los colaboradores del Banco Internacional deben evitar estrictamente, cualquier conflicto entre sus intereses personales y los intereses institucionales, evitando actuar indebidamente a fin de obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, así como evitar participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo, administrador o su cónyuge o conviviente y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad o primero de afinidad tengan interés de cualquier naturaleza.</p> <p>Los colaboradores que perciban un conflicto de intereses con la Institución, real o aparente, directo o indirecto, deben proporcionar a su jefe inmediato una declaración verbal y escrita describiendo la situación y, en consecuencia, deben retirarse inmediatamente de cualquier forma de participación en las acciones y decisiones de la Institución relacionadas con el conflicto.</p>



B.1.2 Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño.

Ha de tenerse en cuenta que es prioridad no negociable del Banco Internacional preservar su buena imagen, por lo que deben evitarse situaciones ambiguas que puedan dar lugar a que se ponga en tela de juicio la honorabilidad de sus colaboradores y la rectitud de sus actividades. La ambigüedad frente a los casos de conflictos de intereses conduce a actos impropios, es decir, todos los actos que lleven a obtener beneficios personales para el colaborador o para terceros, sea utilizando la posición dentro del Banco Internacional, o las instalaciones o activos de éste.

Existen 27 casos identificados de potenciales conflictos de interés entre colaboradores del Banco. Dichos colaboradores reportaron cada uno de los posibles conflictos de interés mediante una declaración escrita dirigida a la Vicepresidencia de Talento Humano, con el fin de validar que no se encuentren dentro de la misma línea de reporte o dentro de las mismas áreas para futuros movimientos internos.

Se han celebrado **8 sesiones del Comité de Auditoría** cuyas actas reposan en los archivos de la Secretaría. A estas sesiones asisten 3 miembros designados por el Directorio en el que se incluye un vocal externo independiente y dos miembros del Directorio. Asisten también con voz pero sin voto un delegado del Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y la Auditora Interna.

Se han celebrado **12 sesiones del Comité de Cumplimiento** cuyas actas reposan en los archivos de la Secretaría. A estas sesiones asisten: un miembro del Directorio, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el Director Jurídico, el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, el Vicepresidente de Banca Comercial, el Vicepresidente de Crédito, el Vicepresidente de Control de Riesgos y la Auditora Interna. Asiste con voz pero sin voto la Oficial de Cumplimiento e invitados de acuerdo a cada sesión.



Se han celebrado **4 sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos**, cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A estas sesiones asisten: a) Con derecho a voto; Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Delegado del Directorio y Gerente de Riesgos. b) Sin derecho a voto; Vicepresidente Ejecutivo y Vicepresidentes de: Control Financiero, Crédito, Riesgos, Operaciones y Tecnología, y; Seguridad, c) Como invitados; Vicepresidente de Marketing, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Administración de Crédito, Gerente Corporativo de Riesgos, Director Corporativo de Riesgos, Gerente de Riesgo Operativo, Delegado de Protección de Datos Personales, y Subgerentes y/o Especialista de Riesgo Integral.

Se han celebrado **2 sesiones del Comité de Ética**, cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A estas sesiones asisten 1 representante de los accionistas, 1 representante del directorio, 1 representante de los empleados, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y la Vicepresidenta de Talento Humano.

Se ha celebrado **1 sesión del Comité de Retribuciones**, cuya acta reposa en los archivos del Secretario del Comité. A esta sesión asisten 1 representante de los accionistas, 1 representante del directorio, 1 representante de los empleados, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y la Vicepresidenta de Talento Humano.

Se han celebrado **4 sesiones del Comité de Seguridad de la Información**, cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A éste asiste un miembro del Directorio, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Control de Riesgos, el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología y el funcionario responsable de la Seguridad de la Información.

Se han celebrado **4 sesiones del Comité de Tecnología**, cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A estas asisten -un Delegado del Directorio, quien preside el Comité; el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, la Gerente de Riesgo Operativo; el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología; el Gerente de Tecnología; el Oficial de Seguridad de la Información, así como la Auditora Interna, en calidad de invitada.



Se han celebrado **4 sesiones de la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos**, cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A éstas asisten un delegado del Directorio, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Control Financiero, el Vicepresidente de Crédito, la Auditora Interna, el Gerente de Riesgos y el Gerente de Administración de Crédito quien es el Secretario.

B.2 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Directorio.

Durante el año 2023 se difundió, previo a cada sesión del Directorio, la información necesaria para que los señores Directores tengan los elementos de juicio sobre los temas que se va a tratar y que constan en el respectivo orden del día.

B.2.1 Participación de los miembros del Directorio en procesos de capacitación

Anualmente los miembros del Directorio asisten a capacitaciones de prevención de lavado de activos. Específicamente, los Directores asistieron a una capacitación dada por David Schwartz – CEO de FIBA (Financial & International Business Association), sobre nuevas tipologías de blanqueo de capitales, corrupción como delito precedente del lavado de activos y los riesgos vinculados con proveedores externos.

De igual forma, en las sesiones del Directorio, se presentan análisis respecto de temas de relevancia que afecten al sector financiero para que los miembros de este órgano colegiado estén en pleno conocimiento de la situación actual.

B.2.2 Participación de los accionistas en procesos de capacitación o promocionados por la entidad

Banco Internacional S.A. presenta a sus accionistas el Informe de la Junta General donde constan todos los informes relevantes compilados de las distintas áreas para que estén en conocimiento del trabajo efectuado con corte al año anterior. Asimismo, parte del capital social fue parte de varios eventos que Banco Internacional S.A. llevó a cabo en razón de los 50 años de vida institucional, en donde se realizó una remembranza desde su constitución hasta la actualidad.



B.3 INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

B.3.1	Gasto total anual del directorio .- Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	A las sesiones de Directorio asistieron regularmente 7 miembros, que sesionan ordinariamente una vez por mes. El monto anual que se destinó al Directorio fue de USD 246,510.70
-------	--	---

INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

C CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

C.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.

C.1.1	Tiempo de servicio en la entidad.	Año 2023: 8 años (promedio)
C.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	Año 2023: 12 años (promedio)
C.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.	Año 2023: Género Femenino 10%. Género Masculino 90%
C.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	Año 2023: a) Máster/Doctor: 55.3%. b) Titulado/Licenciado: 44.7%. c) Estudios Secundarios: 0%. d) Estudios Primarios: 0%

C.2 NIVEL DE REMUNERACIONES

C.2.1	Nivel de remuneraciones.	Año 2023: La relación porcentual de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado, es del 10.26%
C.2.2		Año 2023: La relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado, es del 3.00%



D		INFORMACIÓN LABORAL
D.1		CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD
D.1.1	Características de los empleados de la entidad, por género.	<p>Número de empleados año 2021: Género femenino: 752 Género masculino: 528</p> <p>Número de empleados año 2022: Género femenino: 761 Género masculino: 544</p> <p>Número de empleados año 2023: Género femenino: 743 Género masculino: 565</p>
D.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	<p>Año 2021: Máster/Doctor: 140. Titulado/licenciado: 562. Técnicos/Intermedios: 74. Estudios Secundarios: 502. Estudios Primarios: 2</p> <p>Año 2022: Máster/Doctor:128 Titulo/Licenciado: 879. Técnicos/Intermedios: 64. Estudios Secundarios: 232 Estudios Primarios: 2</p> <p>Año 2023: Máster/Doctor:139 Titulo/Licenciado: 898. Estudios Secundarios: 271 Estudios Primarios: 2</p>
D.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito	<p>Año 2021: 755</p> <p>Año 2022: 754</p> <p>Año 2023: 750</p>
D.1.4	Clasificación de los empleados por su permanencia	<p>Año 2021: menor o hasta 1 año: 170. Mayor de 1 año hasta 3 años: 166. Mayor de 3 años hasta 5 años: 149. Mayor de 5 años: 795</p> <p>Año 2022: menor o hasta 1 año: 139. Mayor de 1 año hasta 3 años: 151. Mayor de 3 años hasta 5 años: 139. Mayor de 5 años: 876</p> <p>Año 2023: menor o hasta 1 año: 242. Mayor de 1 año hasta 3 años: 133. Mayor de 3 años hasta 5 años: 121. Mayor de 5 años: 812</p>





D.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.	Año 2021: 134 Año 2022: 139 Año 2023: 148
D.1.6	Clasificación del personal por rangos de salarios.	Año 2021: Menor o hasta \$1,000: 649. Mayor de \$1,000 hasta \$3,000: 493. Mayor de \$3,000 hasta \$5,000: 85. Mayor de \$5,000: 53 Año 2022: Menor o hasta \$1,000: 610. Mayor de \$1,000 hasta \$3,000: 534. Mayor de \$3,000 hasta \$5,000: 96. Mayor de \$5,000: 65 Año 2023: Menor o hasta \$1,000: 529. Mayor de \$1,000 hasta \$3,000: 596. Mayor de \$3,000 hasta \$5,000: 118. Mayor de \$5,000: 65
D.2	CAPACITACIÓN	
Programas de capacitación		
D.2.1	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	Año 2021: \$142,500 Año 2022: \$115,000 Año 2023: \$211,000
D.2.3	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.	Año 2021: 2,951 Año 2022: 3,596 Año 2023: 2,127
D.2.2	Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados	Año 2021: 1,286 Año 2022: 1,259 Año 2023: 1,291



Quito, 16 enero de 2024

Señores
Miembros del Directorio
BANCO INTERNACIONAL S.A.
Ciudad.-

Señores Directores:

Para dar cumplimiento a lo establecido en la “Norma para la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la Superintendencia de Bancos” expedida por la Junta de Política y Regulación Financiera contenida en el Capítulo XVIII, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y Contingentes designada por el Directorio, ha procedido a efectuar la evaluación y calificación correspondiente a los activos de riesgo y contingentes del Banco Internacional S.A., con saldos al 31 de diciembre del 2023.

La Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y Contingentes la conforman Sr. Sebastián Hurtado, Delegado del Directorio, el Sr. Francisco Naranjo, Presidente Ejecutivo, el Ing. Pablo Peralta, Vicepresidente de Crédito, el Eco. Carlos Burgos, Vicepresidente de Control Financiero y Administración, asisten como invitados el Eco. Mauricio Larrea, Vicepresidente de Control de Riesgos, la Sra. Ivonne Repetto, Auditor Interno, el Sr. Javier Abarca, Tesorero, el Sr. Fabián Encalada, Contador y el Ing. Santiago Iturralde, Gerente de Administración de Crédito.

El resultado de la evaluación, al tenor de lo dispuesto en las normas señaladas ha permitido establecer lo siguiente:

1.- CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES.-

El monto de la calificación de la cartera de créditos y contingentes es por US\$ 4,059,425,743.33 con fecha de corte al 31 de diciembre del 2023.

Para la calificación de la cartera de créditos y contingentes se han considerado las cuentas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

El resultado de dicha calificación por categoría de riesgo es el siguiente:

CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO



Cuadro No 1

Calificación de la Cartera y Contingentes por Categoría de Riesgo

TOTAL DE LA CARTERA Y CONTINGENTES

	US\$	%
Riesgo Normal	3, 367,110,522.28	85.41%
A1	1,352,270,280.86	33.31%
A2	1,429,036,911.13	35.20%
A3	685,803,330 .29	16.89%
Riesgo Potencial	519,907,367.92	12. 81%
B1	386,736,610.83	9.53%
B2	133,170,757.09	3.28%
Riesgo Deficiente	41,359,563.37	1.02%
C1	33,119,660.30	0.82%
C2	8,239,903 .07	0.20%
Dudoso Recaudo	12,304,757.39	0.30%
Pérdida	18,743,532.37	0.46%
TOTAL	4,059,425,743.33	100.00%

La aplicación de la normativa vigente implica que se segreguen los riesgos que tienen garantías auto-liqui-dables, puesto que se exoneran de calificación; luego, el cliente es calificado en categorías de riesgo. Para la cartera productiva con calificación de riesgo hasta C-1, la normativa acepta a las garantías hipotecarias como mitigantes del riesgo, por tanto, se resta del riesgo sujeto a calificación el 50% del valor del avalúo de éstas siempre y cuando no supere el 50% del saldo sujeto a provisión y a este saldo reducido se aplican los porcentajes de provisión por categoría.



El Banco constituye contablemente como provisión el valor que es requerido de acuerdo con la norma de calificación, como se muestra a continuación en el resumen de los efectos en la cartera productiva:

Cuadro No 2

Calificación de la Cartera Productiva y Contingentes

CALIFICACIÓN DE CARTERA PRODUCTIVA: GARANTÍAS MITIGANTES

	Total Riesgo	(-) Garantías autoliquidables	Riesgo sujeto a calificación		Provisión Requerida y Constituida	
					Sin considerar garantías hipotecarias	Considerando garantías hipotecarias
	US\$	US\$	US\$	%	US\$	US\$
Riesgo Normal	2,821 MM	48 MM	2,773 MM	83.50%	69 MM	49 MM
A1	750 MM	8 MM	741 MM	22.17%	7 MM	6 MM
A2	1,393 MM	24 MM	1,369 MM	41.20%	28 MM	20 MM
A3	679 MM	16 MM	663 MM	20.10%	34 MM	24 MM
Riesgo Potencial	512 MM	8 MM	504 MM	15.18%	59 MM	38 MM
B1	380 MM	5 MM	375 MM	11.25%	34 MM	24 MM
B2	132 MM	3 MM	129 MM	3.90%	25 MM	13 MM
Riesgo Deficiente	37 MM	3 MM	34 MM	1.02%	12 MM	8 MM
C1	29 MM	3 MM	26 MM	0.86%	9 MM	5 MM
C2	8 MM	0 MM	8 MM	0.22%	3 MM	3 MM
Dudoso Recaudo	6 MM	0 MM	6 MM	0.17%	5 MM	5 MM
Pérdida	4 MM	0 MM	4 MM	0.13%	4 MM	4 MM
TOTAL	3,380 MM	59 MM	3,321 MM	100%	150 MM	104 MM



Finalmente, la provisión por cliente constituida por categoría de riesgo es la misma que es requerida en función de la calificación efectuada para toda la cartera de crédito y contingentes, así:

Cuadro No 3,

Provisión Constituida por Categoría de Riesgo para el Total de la Cartera y Contingentes,

	PROVISIONES	
	US\$	%
Riesgo Normal	55,838,606.44	42.65%
A1	11,585,813.00	8.85%
A2	20,468,701.24	15.64%
A3	23,784,092.20	18.17%
Riesgo Potencial	38,124,672.16	29.12%
B1	24,724,519.55	18.89%
B2	13,400,152.61	10.24%
Riesgo Deficiente	9,119,554.74	6.97%
C1	5,731,837.26	4.38%
C2	3,387,717.48	2.59%
Dudoso Recaudo	9,081,897.92	6.94%
Pérdida	18,743,532.37	14.32%
TOTAL	130,908,263.63	100.00%

El Art. 8 Capítulo XVIII, Libro I de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros define que las entidades de los sectores público y privado que operen con microcréditos, créditos de consumo y educativos, deberán constituir y mantener una provisión genérica cuando su actividad crediticia presente factores de riesgo de incobrabilidad adicional a la morosidad.

La provisión constituida total como cobertura de operaciones de crédito y contingentes, al 31 de diciembre del 2023 es de US\$ 140,115,417.05 y representa el 3.45% sobre el total de las operaciones de crédito y contingentes, el 1,544.73% de cobertura sobre las operaciones vencidas y el 420.63% sobre las operaciones en dificultades (vencidas más aquellas que no devengan intereses). Al cierre de diciembre 2023 tenemos provisiones genéricas de US\$11,891,991.65



2.- INVERSIONES.-

Se ha calificado el 100% del portafolio de inversiones por US\$ 545,038,461

Del total calificado, el 22.10% corresponde a inversiones a valor razonable con cambios en el estado de resultados de entidades del sector público y privado, el 42.85% a inversiones disponibles para la venta, el 29.55% corresponde a inversiones mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público, el 5.50% a inversiones de disponibilidad restringida y el 0.01% a inversiones que se mantienen en el Fideicomiso de garantía del Fondo de Liquidez.

De acuerdo con la normativa vigente, el portafolio de inversiones del Banco Internacional al 31 de diciembre del 2023 “A valor razonable con cambios en el estado de resultados” y “Disponibles para la venta” está valorado a precios de mercado; las variaciones del primer grupo con efecto en los resultados del año y las del segundo con afectación al patrimonio.

3.- CUENTAS POR COBRAR Y OTROS ACTIVOS.-

Para la calificación de cuentas por cobrar y otros activos, con excepción de los fondos disponibles y propiedad y equipo, se tomarán en consideración su morosidad a partir de la exigibilidad de los saldos de las respectivas cuentas.

Se ha calificado el 100% de las cuentas por cobrar y otros activos sujetos a calificación por US\$ 44,225,762.67

La provisión constituida y la registrada al 31 de diciembre del 2023 de US\$ 8,338,571.58

4.- BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN POR PAGO.-

Se ha calificado el 100% de los bienes recibidos en dación por pago de obligaciones de clientes sujetos a calificación por US\$ 9,261,721.08

La provisión requerida es de US\$ 5,166,789 la misma incluye US\$ 4,865,301 equivalentes al 100.00% del total de los bienes recibidos con antigüedad mayor a un año y US\$ 301,488 equivalentes a provisiones en proceso hasta completar el 100% de provisiones de acuerdo con lo establecido en la norma vigente.

RECOMENDACIONES.-

Como resultado de la evaluación efectuada y tomando en cuenta las consideraciones señaladas en los puntos anteriores, la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y Contingentes del Banco Internacional recomienda:



1. Mantener los mismos criterios de prudencia en todo lo referente a sus políticas crediticias y estructura de sus portafolios de cartera e inversiones.
2. Efectuar los ajustes necesarios a las provisiones en cada una de las modalidades de riesgo que el crecimiento de la institución pueda requerir.
3. Determinar la dotación requerida de provisiones del Modelo Experto de Calificación de Cartera teniendo presente los estudios integrales de pérdidas esperadas generados por la Vicepresidencia de Control de Riesgos.
4. Informar a esta Comisión la evolución de las provisiones requeridas para el cierre del mes de diciembre 2023 considerando el retorno a las tablas iniciales y alturas de mora definidas por la Junta de Política y Regulación Financiera.
5. Se deja constancia que mediante Resolución de la Junta de Política y Regulación Financiera N° 081-2023-F, de fecha 29 de septiembre 2023, se extiende hasta el 31 de enero de 2024 la calificación por morosidad de los deudores de los créditos del segmento Productivo menores a US\$ 100,000.
6. Se ha procedido actualizar la fecha PIVOT al modelo de Experto de Calificación de Cartera, ingresando la información financiera auditada al cierre del ejercicio 2022 y en los casos que no se disponga la misma la información financiera fiscal.
7. Presentar la proyección de dotación de provisiones específicas requeridas para el ejercicio 2024 considerando el crecimiento definido para los distintos segmentos de crédito y sus posibles deterioros.
8. En opinión de la Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo y Contingentes, el Banco Internacional cumple con todos los aspectos importantes con las políticas definidas y aprobadas por el Directorio en materia crediticia y en cuanto se relaciona con la estructura de los portafolios de cartera e inversiones. Adicionalmente esta Comisión considera que las provisiones constituidas para los Activos de Riesgo y Contingentes de la entidad son razonables dadas las condiciones de riesgo, la normativa vigente y el mercado.

Atentamente,

Eco. Sebastián Hurtado

Sr. Francisco Naranjo

Ing. Pablo Peralta

Eco. Carlos Burgos





FORM, 231- A

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES
Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES
(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

ENTIDAD INFORMANTE: BANCO INTERNACIONAL S,A,
FECHA DE CORTE: 31 DICIEMBRE DEL 2023

CÓDIGO OFICINA: 1023

231 A.1

PRODUCTIVO	TOTAL	CRÉDITOS		SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	% DE PROVISIÓN	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	PROVISIONES MITIGADAS POR GARANTÍAS HIPOTECARIAS	PROVISIONES EXCES, O (DEF.)
		CUBIERTOS CON GARANTÍAS	AUTOLIQUIDABLES								
		(A)	(B)								
A1	RIESGO	\$749,500,554.98	\$8,112,844.20	\$741,387,710.78	22.17%	0.76%	\$7,430,381.51	\$5,645,044.04	\$1,785,337.47	\$1,785,337.47	-
A2	NORMAL	\$1,392,694,403.66	\$23,734,158.20	\$1,368,960,245.46	41.20%	1.44%	\$27,853,253.63	\$19,741,888.67	\$8,111,364.96	\$8,111,364.96	-
A3		\$679,303,938.30	\$16,237,797.06	\$663,066,141.24	20.10%	3.55%	\$33,711,828.47	\$23,525,519.45	\$10,186,309.02	\$10,186,309.02	-
B1	RIESGO	\$380,255,257.85	\$5,222,148.20	\$375,033,109.65	11.25%	6.47%	\$34,084,385.96	\$24,270,824.73	\$9,813,561.23	\$9,813,561.23	-
B2	POTENCIAL	\$131,840,948.05	\$2,715,242.88	\$129,125,705.17	3.90%	10.26%	\$25,035,594.83	\$13,254,065.20	\$11,781,529.63	\$11,781,529.63	-
C1	DEFICIENTE	\$28,997,326.68	\$2,660,829.51	\$26,336,497.17	0.86%	18.48%	\$9,266,956.59	\$4,866,303.68	\$4,400,652.91	\$4,400,652.91	-
C2		\$7,523,972.99	-	\$7,523,972.99	0.22%	41.07%	\$3,090,392.98	\$3,090,392.98	-	-	-
D	DUDOSO RECAUDO	\$5,628,122.90	-	\$5,628,122.90	0.17%	89.01%	\$5,009,391.53	\$5,009,391.53	-	-	-
E	PERDIDA	\$4,243,823.35	-	\$4,243,823.35	0.13%	100.00%	\$4,243,823.35	\$4,243,823.35	-	-	-
	TOTAL	3,379,988,348.76	58,683,020.05	3,321,305,328.71	100.00%		149,726,008.85	103,647,253.63	46,078,755.22	46,078,755.22	-

231 A.2

CRÉDITOS CONSUMO	TOTAL	CRÉDITOS		SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	% DE PROVISIÓN	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCES, O (DEF.)
		CUBIERTOS CON GARANTÍAS	AUTOLIQUIDABLES						
		(A)	(B)						
A1		\$472,287,687.83	-	\$472,287,687.83	89.61%	0.98%	\$4,636,192.48	\$4,636,192.48	-
A2	RIESGO	\$25,255,642.09	-	\$25,255,642.09	4.79%	2.00%	\$505,113.10	\$505,113.10	-
A3	NORMAL	\$1,651,404.89	-	\$1,651,404.89	0.31%	3.94%	\$65,097.60	\$65,097.60	-
B1	RIESGO	\$5,735,003.19	-	\$5,735,003.19	1.09%	7.00%	\$401,450.35	\$401,450.35	-
B2	POTENCIAL	\$570,498.81	-	\$570,498.81	0.11%	10.97%	\$62,581.97	\$62,581.97	-
C1	DEFICIENTE	\$3,983,901.30	-	\$3,983,901.30	0.76%	21.00%	\$836,519.32	\$836,519.32	-
C2		\$639,168.81	-	\$639,168.81	0.12%	41.54%	\$265,487.46	\$265,487.46	-
D	DUDOSO RECAUDO	\$4,073,645.87	-	\$4,073,645.87	0.77%	60.99%	\$2,484,702.26	\$2,484,702.26	-
E	PERDIDA	\$12,838,923.71	-	\$12,838,923.71	2.44%	100.00%	\$12,838,923.71	\$12,838,923.71	-
	TOTAL	527,035,876.50	-	527,035,876.50	100.00%		22,096,068.24	22,096,068.24	-



231 A.3

CRÉDITOS INMOBILIARIO	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES		SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN (C=A-B)	% DE PARTICIPACIÓN (D)	% DE PROVISIÓN (E=G/C)	PROVISIONES REQUERIDAS (F)	PROVISIONES CONSTITUIDAS (G)	PROVISIONES EXCES. O (DEF.) (H=F-G)
		(A)	(B)						
		A1	RIESGO						
A2	NORMAL	\$10,982,163.77	-	\$10,982,163.77	7.30%	2.00%	\$219,605.44	\$219,605.44	-
A3		\$4,800,638.51	-	\$4,800,638.51	3.19%	3.99%	\$191,581.21	\$191,581.21	-
B1	RIESGO	\$737,278.46	-	\$737,278.46	0.49%	7.00%	\$51,609.48	\$51,609.48	-
B2	POTENCIAL	\$759,049.63	-	\$759,049.63	0.50%	11.00%	\$83,479.38	\$83,479.38	-
C1	DEFICIENTE	\$125,472.47	-	\$125,472.47	0.08%	20.96%	\$26,293.54	\$26,293.54	-
C2		\$76,137.77	-	\$76,137.77	0.05%	41.33%	\$31,469.18	\$31,469.18	-
D	DUDOSO RECAUDO	\$2,561,516.26	-	\$2,561,516.26	1.70%	61.00%	\$1,562,512.16	\$1,562,512.16	-
E	PERDIDA	\$1,527,442.56	-	\$1,527,442.56	1.01%	100.00%	\$1,527,442.56	\$1,527,442.56	-
	TOTAL	150,493,932.57	-	150,493,932.57	100.00%		4,982,991.38	4,982,991.38	-

231 A.4

CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES		SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN (C=A-B)	% DE PARTICIPACIÓN (D)	% DE PROVISIÓN (E=G/C)	PROVISIONES REQUERIDAS (F)	PROVISIONES CONSTITUIDAS (G)	PROVISIONES EXCES. O (DEF.) (H=F-G)
		(A)	(B)						
		A1	RIESGO						
A2	NORMAL	\$98,275.20	-	\$98,275.20	27.10%	2.00%	\$1,965.50	\$1,965.50	-
A3		\$32,227.00	-	\$32,227.00	8.89%	4.00%	\$1,289.08	\$1,289.08	-
B1	RIESGO	-	-	-	0.00%	0.00%	-	-	-
B2	POTENCIAL	-	-	-	0.00%	0.00%	-	-	-
C1	DEFICIENTE	-	-	-	0.00%	0.00%	-	-	-
C2		-	-	-	0.00%	0.00%	-	-	-
D	DUDOSO RECAUDO	\$32,911.12	-	\$32,911.12	9.07%	61.00%	\$20,075.78	\$20,075.78	-
E	PERDIDA	-	-	-	0.00%	0.00%	-	-	-
	TOTAL	362,667.49	-	362,667.49	100.00%		25,322.90	25,322.90	-

231 A.5

MICROEMPRESA	TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES		SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN (C=A-B)	% DE PARTICIPACIÓN (D)	% DE PROVISIÓN (E=G/C)	PROVISIONES REQUERIDAS (F)	PROVISIONES CONSTITUIDAS (G)	PROVISIONES EXCES. O (DEF.) (H=F-G)
		(A)	(B)						
		A1	RIESGO						
A2	NORMAL	\$6,426.41	-	\$6,426.41	0.42%	2.00%	\$128.53	\$128.53	-
A3		\$15,121.59	-	\$15,121.59	0.98%	4.00%	\$604.86	\$604.86	-
B1	RIESGO	\$9,071.33	-	\$9,071.33	0.59%	7.00%	\$634.99	\$634.99	-
B2	POTENCIAL	\$260.60	-	\$260.60	0.02%	10.00%	\$26.06	\$26.06	-
C1	DEFICIENTE	\$12,959.85	-	\$12,959.85	0.84%	20.99%	\$2,720.72	\$2,720.72	-
C2		\$623.50	-	\$623.50	0.04%	59.00%	\$367.86	\$367.86	-
D	DUDOSO RECAUDO	\$8,561.24	-	\$8,561.24	0.55%	60.93%	\$5,216.20	\$5,216.20	-
E	PERDIDA	\$133,342.75	-	\$133,342.75	8.63%	100.00%	\$133,342.75	\$133,342.75	-
	TOTAL	1,544,918.01	-	1,544,918.01	100.00%		156,627.48	156,627.48	-

TOTAL GENERAL 4,059,425,743.33 58,683,020.05 4,000,742,723.28 100.00% 3.27% 176,987,018.85 130,908,263.63 46,078,755.22 46,078,755.22 ⁽¹⁾

(1) Este monto corresponde a las provisiones mitigadas por las garantías hipotecarias de la cartera comercial.




Francisco Naranjo
REPRESENTANTE LEGAL


Fabián Encalada
CONTADOR GENERAL

FORM,231 -B

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO

RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE INVERSIONES Y OTROS ACTIVOS
Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES
(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

ENTIDAD INFORMANTE: BANCO INTERNACIONAL S.A.

CÓDIGO OFICINA: 1023

FECHA DE CORTE: 31 DICIEMBRE DEL 2023

231 B.1					
CÓDIGO	INVERSIONES	VALOR NOMINAL	VALOR MERCADO	PROVISIONES ESPECÍFICAS	PROVISIONES GENERALES PARA INVERSIONES
1301	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	104,000,000.00	103,965,443.10	N,A	N,A
1302	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PUBLICO	16,492,876.63	16,483,965.90	N,A	N,A
1303	DISP.PARA VENTA ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	95,307,014.43	95,250,283.46	0.00	0.00
1304	DISP.VENTA ESTADO O ENTIDADES SECTOR PUBLICO	139,448,344.19	138,309,458.90	0.00	0.00
TOTAL		355,248,235.25	354,009,151.36	0.00	0.00

CÓDIGO	INVERSIONES	VALOR EN LIBROS	VALOR MERCADO	PROVISIONES ESPECÍFICAS	PROVISIONES GENERALES PARA INVERSIONES
1202	OPER. DE REPORTO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	0,00	0.00	0.00
1305	MANTENIDAS VENCIMIENTO SECTOR PRIVADO	0,00	0,00	0.00	0.00
1306	MANT.VENCIMIENTO EST. O ENT.SECTOR PUBLICO	161,057,069.37	161,057,069.37	0.00	0.00
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	30,005,790.00	29,972,240.10	0.00	0.00
190205	DERECHOS FIDUCIARIOS - INVERSIONES	60,000.00	59,975.37	0.00	0.00
TOTAL		191,122,859.37	191,089,284.84	0.00	0.00



231 B.2

OTROS ACTIVOS		TOTAL	% RIESGO	REQUERIDAS	CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCD. O DEF.
A1		35,340,839.27	0.36%	128,690.31	128,690.31	0.00
A2	RIESGO NORMAL	582,772.89	2.00%	11,655.46	11,655.46	0.00
A3		35,899.94	3.00%	1,077.00	1,077.00	0.00
B1	POTENCIAL	14,396.50	7.00%	1,007.76	1,007.76	0.00
B2		4,545.98	10.00%	454.60	454.60	0.00
C1	DEFICIENTE	62,704.19	20.00%	12,540.84	12,540.84	0.00
C2		3,430.05	59.00%	2,023.73	2,023.73	0.00
D	DUDOSO RECAUDO	129.89	60.00%	77.93	77.93	0.00
E	PÉRDIDA	8,181,043.96	100.00%	8,181,043.96	8,181,043.96	0.00
	EVALUADO	44,225,762.67	18.85%	8,338,571.58	8,338,571.58	0.00
	NO EVALUADO	0.00	0.00%	0.00	0.00	0.00
TOTAL		44,225,762.67	18.85%	8,338,571.58	8,338,571.58	0.00
% DE OTROS ACTIVOS EVALUADO [(Evaluado,Total)100]=						100.00%
% DE RIESGO OTROS ACTIVOS EVALUADO[(Prov.Requerida,Evaluado)100]=						18.85%
PERDIDA ESTIMADA OTROS ACTIVOS(Totales x Riesgo Otros Activos Evaluada)=						8,338,571.58

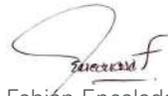
231 B.3

BIENES EN DACIÓN		TOTAL	PROVISIONES REQUERIDAS (a)	PROVISIONES REQUERIDAS (b)	TOTAL PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCD. O DEF.
A	RIESGO NORMAL	4,077,277.16	79,861.11	0.00	079,861.11	79,861.11	0.00
B	POTENCIAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
C	DEFICIENTE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
D	DUDOSO RECAUDO	319,142.84	221,627.00	0.00	221,627.00	221,627.00	0.00
E	PÉRDIDA	4,865,301.08	4,865,301.10	0.00	4,865,301.10	4,865,301.10	0.00
TOTAL		9,261,721.08	5,166,789.21	0.00	5,166,789.21	5,166,789.21	0.00

(a) PROVISIONES REQUERIDAS: Art.195 del Código Orgánico Monetario y Financiero

(b) PROVISIONES REQUERIDAS POR AVALUO: Inciso segundo, numeral 3, artículo 5, sección II, capítulo II, título IX, libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria


 Francisco Naranjo
 REPRESENTANTE LEGAL


 Fabián Encalada
 CONTADOR GENERAL



FORM,231 -C

REPÚBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DEL SECTOR FINANCIERO PRIVANDO

PROVISIONES GENÉRICAS
(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

ENTIDAD INFORMANTE: BANCO INTERNACIONAL S.A.

CÓDIGO OFICINA: 1023

FECHA DE CORTE: 31 DICIEMBRE DEL 2023

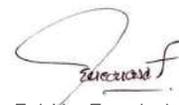
231 C.1 PROVISIÓN ANTICÍCLICA									
	(A)	(B)	(C= A * B)	(D)	(E = C - D)	(F)	(G = E * F)	(H)	(I = G - H)
TRIMESTRE	FACTOR ALFA	CARTERA BRUTA TOTAL	PÉRDIDA LATENTE	SALDO 1499	PROV. ANTICÍCLICA	% AJUSTE SEGÚN CRONOGRAMA	PROV. ANTICÍCLICAS REQUERIDAS	PROV. ANTICÍCLICAS CONSTITUIDAS AL CIERRE DEL PERÍODO ANTERIOR	CONSTITUIDAS DEL PERÍODO
Diciembre 2022	3.57%	3,164,532,531.69	112,973,811.38	115,833,929.30	-2,860,117.92	100.00%	0.00	0.00	0.00
Marzo 2023	3.57%	3,248,842,524.69	115,983,678.13	113,229,803.79	2,753,874.34	100.00%	0.00	0.00	0.00
Junio 2023	3.57%	3,343,443,476.74	119,360,932.12	115,268,869.24	4,092,062.88	100.00%	0.00	0.00	0.00
Septiembre 2023	3.57%	3,428,855,432.31	122,410,138.93	125,033,465.28	-2,623,326.35	100.00%	0.00	0.00	0.00
Diciembre 2023	3.57%	3,533,553,098.76	126,147,845.63	129,419,382.04	-3,271,536.41	100.00%	0.00	0.00	0.00

231 C.2 PROVISIÓN GENÉRICA *						
	(D)	(J)	(K)	(L)	(M)	(N = D -J -K -L -M)
TRIMESTRE	SALDO 1499	TOTAL PROVISIÓN CONSTITUIDA ESPECÍFICA	TOTAL PROV. CONSTITUIDA GENÉRICA TECNOLOGÍA CREDITICIA Y FACULTATIVA	TOTAL PROV. CONSTITUIDA GENÉRICA ANTICÍCLICA	PROVISIÓN NO REVERSADA POR REQUERIMIENTO NORMATIVO	PROVISIÓN GENÉRICA VOLUNTARIA
Diciembre 2022	115,833,929.30	90,429,818.60	11,891,991.65	0.00	13,512,119.05	0.00
Marzo 2023	113,229,803.79	101,337,812.14	11,891,991.65	0.00	-	0.00
Junio 2023	115,268,869.24	103,376,877.59	11,891,991.65	0.00	-	0.00
Septiembre 2023	125,033,465.28	113,141,473.63	11,891,991.65	0.00	-	0.00
Diciembre 2023	129,419,382.04	117,527,390.39	11,891,991.65	0.00	-	0.00

* Para efectos de control las entidades financieras deberán desagregar a nivel de registros auxiliares las provisiones genéricas por cada uno de los conceptos establecidos en el cuadro anterior.

Nota: De acuerdo a la Resolución JB-2013-2498 de la Junta Bancaria, a partir de SEPTIEMBRE 2013 se suspendió la provisión anticíclica, por lo tanto no se ha constituido provisión por este concepto,


Francisco Naranjo
REPRESENTANTE LEGAL


Fabián Encalada
CONTADOR GENERAL



INFORME DE CUMPLIMIENTO

Quito, 31 de enero de 2024

A los Señores Miembros del Directorio
Banco Internacional S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Capítulo VI “Norma de control para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT)”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I “Normas de control para las entidades de los sectores financiero público y privado”, Título IX “De la gestión y administración de riesgos”, la Unidad de Cumplimiento de Banco Internacional S.A., ejecutó el Plan Anual de Actividades aprobado por su Directorio para el ejercicio 2023, encaminadas a controlar y mitigar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Banco Internacional S.A., apalanca su gestión para la administración del riesgo de lavado de activos en la Matriz ARLAFDT elaborada conforme los lineamientos del organismo de control. Además, de contar con una herramienta de monitoreo que opera mediante la generación de alertas de tipo transaccional, con una metodología diseñada por la institución para el establecimiento del nivel de riesgo de cada cliente y los perfiles de comportamiento y transaccional para la detección de inusualidades; y, con una herramienta para el filtrado en listas reservadas de clientes, beneficiarios finales, accionistas y proveedores, las cuales se encuentran en constante mejora y rediseño para asegurar

eficiencia, oportunidad y adaptación a nuevas tipologías. Finalmente, existe un seguimiento constante a las recomendaciones realizadas en las auditorías del organismo de control, auditorías externas e internas.

Se ha trabajado de manera coordinada con el área Comercial, Marketing y Auditoría Interna, para asegurar la obtención de información y documentación de clientes en los procesos de creación, verificación y actualización de información.

La Unidad de Cumplimiento aplicó los procedimientos de debida diligencia ampliada a los sectores considerados de alto riesgo, como personas expuestas políticamente PEPS, Remesadoras, Cooperativas, Fiduciarias, Fondos y Fideicomisos, de acuerdo a lo establecido en las políticas internas de la Institución.

Con el fin de controlar permanentemente el cumplimiento de las políticas de conozca su empleado y conozca su corresponsal, la Unidad de Cumplimiento ha establecido, conjuntamente con los responsables de cada política, la instrumentación de procedimientos, mecanismos y metodologías.

Para fortalecer la cultura de prevención del riesgo de lavado de activos, se ejecutó el programa de capacitación dirigido a directores, empleados nuevos y áreas sensibles, se difundieron temas de interés, nuevas tendencias de negocios digitales y los procedimientos de control establecidos en la organización. Así mismo, la Unidad de



Cumplimiento recibió entrenamiento a través de capacitaciones dictadas por los reguladores, asociación de bancos, proveedores locales y del exterior, a fin de mantenerse en constante actualización.

En relación a la obligatoriedad de reportar a los entes de control, se informa que Banco Internacional ha cumplido en tiempo y forma con la entrega de los reportes de operaciones sospechosas y las estructuras mensuales de operaciones y transacciones que superan el umbral y transacciones consolidadas.

Las actividades realizadas por la Unidad de Cumplimiento se ejecutaron de acuerdo al Plan de Trabajo Anual, debidamente aprobado por el Comité de Cumplimiento y Directorio respectivamente, y fueron puestas en consideración a través de los informes mensuales presentados por el Oficial de Cumplimiento al Comité de Cumplimiento.

Basado en las actividades desarrolladas descritas en este informe y conforme al alcance definido en el plan anual de trabajo, Banco Internacional, cumple razonablemente con la norma vigente de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo.

Dr. José Luis Bruzzone Dávalos
Presidente Comité de Cumplimiento
BANCO INTERNACIONAL

Ing. Rina Rivera Ron
Oficial de Cumplimiento
BANCO INTERNACIONAL





OPINIÓN AUDITOR EXTERNO BANCO INTERNACIONAL S.A.



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Internacional S.A.

Quito, 20 de febrero del 2024

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco Internacional S.A., los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2023 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco Internacional S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 20 de febrero de 2024, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros del Banco Internacional S.A. al 31 de diciembre de 2023. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros resumidos

La Administración del Banco Internacional S.A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos, sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos: AE-9101

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. de Licencia Profesional: 17-223

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec





OPINIÓN AUDITOR EXTERNO BANCO INTERNACIONAL S.A. Y SUBSIDIARIAS



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS RESUMIDOS

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Internacional S.A. y subsidiaria

Quito, 20 de febrero del 2024

Opinión

Los estados financieros consolidados resumidos de Banco Internacional S.A. y subsidiaria, los cuales comprenden el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2023 y el estado de resultados consolidado resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados de Banco Internacional S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados, preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Estados financieros consolidados resumidos

Los estados financieros consolidados resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros consolidados resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros consolidados auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros consolidados auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 20 de febrero de 2024, emitimos nuestro informe de auditoría consolidado que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros consolidados de Banco Internacional S.A. y subsidiaria al 31 de diciembre del 2023. Dicho informe también incluye el asunto significativo de auditoría que de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros consolidados resumidos

La Administración del Banco Internacional S.A. y subsidiaria es responsable de la preparación de estos estados financieros consolidados resumidos, sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros consolidados resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia de Bancos: AE-9101

(Auditor)

Juan Carlos Sáenz P.

Socio

No. de Licencia Profesional: 17-223

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.

T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec





INFORME DE COMISARIO

INFORME DE COMISARIO

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Internacional S.A.

Quito, 20 de febrero de 2024

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros individuales del Banco Internacional S.A., que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros individuales con fecha 20 de febrero de 2024.

Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros individuales

La Administración del Banco Internacional S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la

Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones.

Los encargados del Gobierno Corporativo del Banco son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

Responsabilidades del Auditor Externo - Comisario

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto



podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También como parte de nuestra auditoría:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluida la información revelada, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.

Requerimientos legales y regulatorios

En cumplimiento con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado, procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría que se explica precedentemente, orientados a cumplir con las



obligaciones y funciones de comisario del Banco Internacional S.A. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos que:

- Los estados financieros individuales concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.
- En la planeación y ejecución de nuestra auditoría de los estados financieros individuales del Banco Internacional S.A., consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros individuales. Los asuntos que surgieron como resultado de nuestra evaluación son comunicados en forma separada.
- La información requerida en Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el Informe de aseguramiento razonable de los Auditores Independientes sobre los controles y procedimientos de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos, como el terrorismo, constará en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 288 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.

- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2023 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.
- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de los accionistas del Banco Internacional S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta entidad de control, y no puede ser utilizado para otro propósito.

PricewaterhouseCoopers

Comisario





BANKWATCH RATINGS S.A.

CALIFICADORA DE RIESGOS

CERTIFICA
que califica a

BANCO INTERNACIONAL S.A.

y que con corte al 31 de diciembre del 2023
mantiene la calificación en

“AAA-”

Perspectiva estable

Según la escala de calificación local, la categoría indicada tiene la siguiente definición:

"La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización".

La calificación otorgada pertenece a una escala local, la cual indica el riesgo de crédito relativo dentro del mercado ecuatoriano, y por lo tanto no incorpora el riesgo de convertibilidad y transferencia. La calificación incorpora los riesgos del entorno económico y riesgo sistémico.

PATRICIO Firmado digitalmente por
VICENTE PATRICIO
BAUS VICENTE BAUS
HERRERA HERRERA
Fecha: 2024.04.30 09:16:42 -05'00'

Representante Legal:

Patricio Baus H.

Quito, 23 de abril del 2024

Nota: La Calificación no es una recomendación para invertir o mantener compromisos con una entidad, sino una evaluación sobre el riesgo, cuyo conocimiento permite al público y otras entidades del sector, acceder a una mejor capacidad de negociación

CALIFICACIÓN GLOBAL
DE RIESGO



A la Junta de Accionistas y Directorio del
Banco Internacional S.A.:

El Área de Servicio al Cliente, dando cumplimiento con la normativa legal vigente, pone en conocimiento el informe anual correspondiente al año 2023.

1. Cultura de Experiencia al Cliente

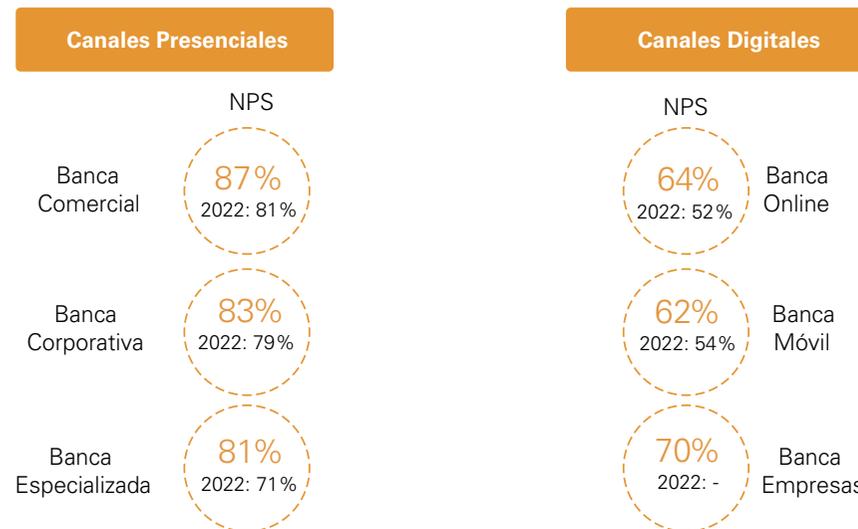
Durante el 2023, en línea con nuestro plan estratégico y el objetivo de convertirnos en el banco líder en experiencia al cliente en Ecuador, pusimos en marcha el "Modelo de Gestión de la Experiencia del Cliente". La integración de un equipo multidisciplinario ha desempeñado un papel fundamental en la creación de un esquema que nos permite priorizar decisiones, optimizar procesos y llevar a cabo acciones centradas en el cliente. Este enfoque ha sido crucial para impulsar y respaldar el éxito de estas iniciativas.

En esta línea, y con el firme propósito de fortalecer la cultura de experiencia al cliente en Banco Internacional, se llevó a cabo la primera encuesta de evaluación de la madurez de nuestra cultura de servicio, con el fin de establecer una estrategia de adopción y mejora cultural a lo largo de los próximos años.

Nos complace informar que los resultados iniciales reflejan una calificación de 2.4, lo que nos sitúa en el nivel "estructurado". Esto indica que la organización está recopilando información sobre la satisfacción de los clientes; sin embargo, aún falta una comprensión generalizada de los planes de mejora dentro de la organización.

Con los objetivos claros y la estructura que soporta la experiencia, se han implementado reuniones mensuales para revisar las oportunidades de mejora asociadas a cada interacción con los clientes. Estas oportunidades se derivan directamente de las encuestas de satisfacción de los clientes y se evalúan en colaboración con el equipo de mejora continua. Una vez evaluadas, se determinan las acciones de mejora correspondientes, las cuales son posteriormente ejecutadas por los responsables designados.

Como consecuencia del trabajo realizado, a continuación, el resultado de los indicadores de experiencia de cliente:

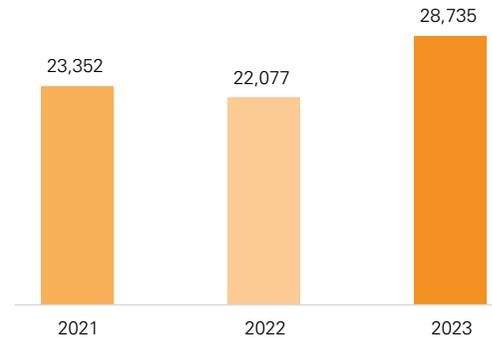




Es importante destacar que en el año 2023 se inició la medición del desempeño de la Banca Online Empresas con la migración de los clientes a nuestra nueva plataforma.

2. Atención de Reclamos

Durante el año 2023, la gestión de reclamos registró un total de 28,735 casos, representando un aumento del 30% en comparación con el año anterior.



Los principales reclamos que han generado este incremento corresponden a transacciones no exitosas con tarjeta de débito, débitos no autorizados y transferencias fallidas, casos que fueron alertados a las áreas correspondientes para las acciones inmediatas de corrección y de esta forma disminuir la fricción con los clientes.

En cuanto a las transacciones no exitosas con tarjeta de débito, se identificaron varios problemas durante el año. En los meses de febrero y marzo, la implementación de nuevos procesos y ajustes en la trama de autorizaciones resultó en autorizaciones declinadas erróneamente. Este problema se resolvió en junio. Además, hubo intermitencias en la operatividad de las plataformas de servicios, que se reportaron a los proveedores para solucionar los inconvenientes y restablecerlos.

Por otro lado, el aumento en los reclamos por transferencias fallidas y duplicadas se debió a la estabilización natural del nuevo switch transaccional, es importante mencionar que el banco está realizando un monitoreo constante del servicio para mejorar el desempeño del mismo.

Se ha observado que los casos de débitos no autorizados están relacionados con la falta de claridad en la descripción de los cargos, lo que provoca confusión por parte de los clientes. Para abordar esta situación, estamos trabajando en actualizar la información con el nombre comercial del establecimiento y así garantizar que los clientes comprendan el concepto de cada débito realizado en sus cuentas.

PRINCIPALES VARIACIONES	2022	2023	Var (#)	Var (%)
Transacciones no exitosas TD	391	3,030	2,639	675%
Débitos no autorizados	1,620	2,786	1,166	72%
Transferencias fallidas	422	1,572	1,150	273%
Saldo inconforme TC	22	886	864	3927%
Transferencias duplicadas	259	683	424	164%
Interés cargado TC	58	475	417	719%
Avance de efectivo por canal digital no acreditado	49	335	286	584%
TOTAL	2.821	9.767		



En cuanto a la gestión de reclamos, se logró atender el 98% (28,158) de los casos al cierre del ejercicio, y de estos, el 95% fueron resueltos dentro de los tiempos de atención establecidos internamente. Es relevante destacar que estos tiempos de atención han experimentado una mejora significativa en comparación con el año 2022, donde solo se alcanzó un 85.5%. Además, es importante mencionar que los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) se sitúan por debajo de los establecidos por la normativa vigente, lo que indica que se han gestionado los reclamos dentro de los plazos establecidos.

3. RECOMENDACIONES

El Área de Servicio al Cliente recomienda las siguientes acciones para la gestión del año 2024:

1. Implementar una herramienta de gestión de la experiencia que permita escuchar y actuar en tiempo real sobre el feedback del cliente y desde el canal del cual interacciona.
2. Mantener reuniones mensuales para revisar los resultados, basadas en la retroalimentación del cliente, y gestionar acciones de mejora de forma ágil para impactar positivamente en la experiencia de los clientes en cada contacto con el banco.
3. Fortalecer la cultura de servicio, asegurando que el cliente esté en el centro de las decisiones y acciones, a través del "Programa de Desarrollo de Cultura de Servicio" para todos los colaboradores del banco.
4. Mantener un monitoreo continuo en el Sistema de Atención de Reclamos que permita identificar oportunamente los casos que están generando fricción con los clientes y tomar las medidas correctivas necesarias con cada responsable.
5. El Área de Servicio al Cliente mantendrá un informe mensual de gestión que incluirá observaciones sobre el cumplimiento de los tiempos de atención y la calidad de las respuestas.

Atentamente;

Liliana Casares Ch.

Gerente de Servicio al Cliente



RED DE OFICINAS

NOMBRE A CLIENTES	DIRECCIÓN
Agencia Matriz	Av. Patria E4-21 y Av. 9 de Octubre.
Agencia La Niña	La Niña E9-64 y Av. 6 de Diciembre, frente al C.C. Multicentro.
Agencia Iñaquito	Av. Amazonas N36-147 y Corea, frente al C.C. Iñaquito.
Agencia La Y	Av. Gaspar de Villarroel SN y Londres, esquina.
Agencia Meditrópoli	Av. Mariana de Jesús Oe84 y Av. Mariscal Sucre, Edf. Centro Médico Meditrópoli.
Agencia Los Shyris	Av. De Los Shyris N35-174 y Suecia, esquina.
Agencia El Condado	Av. Mariscal Sucre y Av. La Prensa C.C. El Condado, local 230.
Agencia Quito Tennis	Av. Brasil N42-134 y Mariano Echeverría.
Agencia La Carolina	Av. General Eloy Alfaro y Av. Mariana de Jesús, Edf. Gaia, Local 2 PB.
Agencia Tumbaco	Av. Interoceánica Oe6-192 y Fco. Pizarro, C. C. Ventura Mall.
Agencia Cumbayá	Av. Interoceánica y Av. Diego de Robles, C. C. Plaza Cumbayá, local 8.
Agencia 12 de Octubre	Av.12 de Octubre N24-660 y Francisco Salazar, Edf. Concorde.
Agencia El Inca	Av. 6 de Diciembre N51-64 e Isaac Barrera.
Agencia Panamericana Norte	Av. Galo Plaza Lasso N74-14 y Antonio Basantes, Pana. Norte Km 7 1/2.
Agencia Villaflora	Av. Alonso de Angulo Oe1-100 y Francisco Gómez.
Agencia San Rafael	Av. Gral. Enríquez e Isla Genovesa, C.C. Rumiñahui.
Agencia Santa Rita	Av. Mariscal Sucre 6762 y calle La Maná.
Agencia Mariscal Sucre	Av. Mariscal Sucre 2023 y Calle Quitus, esquina.
Agencia Plaza Santo Domingo	Guayaquil y Bolívar, esquina.
Agencia Maldonado	Av. Maldonado S28-40, entre Río Zabaleta y Borbón, frente a LEVAPAN.
Agencia Santa Prisca	Santa Prisca OE2-10 y Manuel Larrea.
Agencia Sangolquí	Venezuela y Montufar, esquina, Edf. Jijón y Caamaño, Parque Turismo.
Agencia Carapungo	Av. Giovanni Calles S/N y Concordia, Centro Comercial Marianitas.
Sucursal Otavalo	Sucre y Panamericana Norte.
Sucursal Cayambe	Av. Bolívar 605 entre Morales y Restauración.
Sucursal Ibarra	Calle Pedro Moncayo N 754 entre Olmedo y Sánchez y Cifuentes.
Agencia La Plaza	Av. Mariano Acosta 21-47 y Víctor Gómez Jurado, C. C. La Plaza Shopping, local 4.
Sucursal Cuenca	Presidente Borrero 784 y Sucre, Edf. Banco Internacional.
Agencia España	Av. España 314 y Sebastián de Benalcázar.
Agencia Remigio Crespo	Av. Remigio Crespo Toral 5-182 y Remigio Romero.



NOMBRE A CLIENTES	DIRECCIÓN
Sucursal Azogues	Bolívar 621 y 10 de Agosto.
Agencia Alborada	Av. Rodolfo Baquerizo Nazur y Demetrio Aguilera Malta, esquina.
Agencia Albán Borja	Av. Carlos Julio Arosemena y Llanes, C. C. Albán Borja, Local 18.
Agencia Hilton Colón	Av. Francisco de Orellana Mz. 111, Hotel Hilton Colón Local 18 P.B.
Sucursal Mayor Guayaquil	Av. 9 de Octubre 117, entre Pichincha y Malecón.
Agencia Urdesa	Av. Víctor Emilio Estrada 425 y Ébanos.
Sucursal Babahoyo	Gral. Barona y Rocafuerte.
Agencia Durán	Autopista Durán-Boliche Km. 3 1/2, C. C. Paseo Shopping Durán, local 9, junto al Terminal Terrestre de Durán.
Agencia Los Ceibos	Vía a la Costa Km 6 1/2, C. C. Río Centro los Ceibos, local A14
Agencia Samborondón	Av. Malecón y García Moreno Esquina, Edificio Jacindros local Nro. 1, PB
Agencia Vía Samborondón	Centro Comercial Village Plaza Km. 1.5, Vía Samborondón, local 1, PB
Agencia La Bahía	Chile 805 y Colón.
Agencia Portete	Portete 4415 y Calle 19.
Agencia Parque California	Km. 11 1/2 vía Daule, Parque Comercial California Uno, bodega 4.
Agencia Mall del Sur	Av. 25 de Julio entre José de la Cuadra y Ernesto Albán, C.C. Mall del Sur, local 19-20.
Agencia Mercado Central	Av. 6 de Marzo 829 y Clemente Ballén
Agencia Sonesta	Av. Joaquín Orrantía y Av. Leopoldo Benítez, Edf. Sonesta, local 9-10-11, junto al C.C. Mall del Sol.
Agencia Centro	Av. Pichincha 332 y Elizalde.
Agencia El Dorado	Centro Comercial Riocentro El Dorado, local 20, PB; Vía a La Aurora Km. 10 1/2, Av. León Febres Cordero Ribadeneira, Daule.
Sucursal Machala	Av. 25 de Junio, Urbanización Las Paulinas solar #6, Mz MERC-L, Vía Machala - Pasaje.
Sucursal Loja	Bolívar y Azuay, esquina.
Sucursal Manta	Av. Malecón y Calle 13, esquina.
Agencia Cuatro de Noviembre	Av. Cuatro de Noviembre entre las calles J6 y J8.
Sucursal Portoviejo	Av. América y Calle Pedro Zambrano Izaguirre, esquina.
Sucursal Santo Domingo	Av. Quito y Río Blanco, esquina.
Agencia La Concordia	Av. Simón Plata Torres 052 y Quito.
Agencia El Colorado	Vía a Quevedo 114 y Av. Chone, por la "Y" del Indio Colorado.



NOMBRE A CLIENTES	DIRECCIÓN
Sucursal Esmeraldas	Calle 10 de Agosto, lote 6, entre Bolívar y Sucre. Parque Central 20 de Marzo.
Sucursal Quevedo	Av. 7 de Octubre 336 y la Cuarta.
Agencia Ventanas	Av. Velasco Ibarra 406 y Seminario.
Sucursal Ambato	Bolívar 1632 entre Martínez y Mera.
Agencia Cevallos	Av. Cevallos 665 y Unidad Nacional, esquina.
Agencia Atahualpa	Av. Atahualpa y Nery Pillahuazo.
Sucursal Riobamba	10 de Agosto y García Moreno, esquina.
Agencia Daniel León Borja	Av. Daniel León Borja 44-43 y Epicachima.
Sucursal Puyo	Av. General Villamil SN y Francisco de Orellana.
Sucursal Latacunga	Calle Quijano y Ordóñez N 4-151 y General Maldonado, esquina.
Sucursal Lago Agrio	12 de Febrero y Av. Quito.
Agencia Shushufindi	Av. Policía Nacional y Unidad Nacional.
Sucursal El Coca	Av. Cuenca y 9 de Octubre.
Agencia Joya de los Sachas	Av. De los Fundadores y G. Moreno.



BANCOS ALIADOS INTERNACIONALES

NOMBRE	PAÍS
Deutsche Bank	Alemania
Commerzbank	Alemania
BNDES	Brasil
Banco de Comercio Exterior de Colombia - Bancoldex	Colombia
Banco de Occidente	Colombia
Ebna Bank	Curazao
Citibank	EE. UU
IFB - International Finance Bank	EE. UU
Wells Fargo	EE. UU
U.S. Century Bank	EE. UU
IFC	EE. UU
BID	EE. UU
Banco Sabadell	España
Santander Central Hispano	España
BBVA	España
Caixabank	España
Bankinter	España
Interbanco	Guatemala
Standard Chartered Bank	Inglaterra
UniCredit	Italia
Bank of Tokyo - Mitsubishi	Japón
Banco Nacional de México - Banamex	México
Banco Internacional de Costa Rica - BICSA	Panamá
Banco Latinoamericano de Exportaciones - Bladex	Panamá
Multibank	Panamá
BanBif	Perú
Banco Exterior	Venezuela
Corporación Andina de Fomento - CAF	Venezuela





BANCOS RELACIONADOS



CURAZAO

EBNA BANK
www.ebnav.com



Ebna Bank n.v.



ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA

IFB (INTERNATIONAL FINANCE BANK)
www.intlfinancebank.com



International
Finance Bank

Tailored Solutions with a Human Touch

GRUPO IFC



GUATEMALA

BANCO INTERNACIONAL
www.bancointernacional.com.gt



PERÚ

BANBIF
www.banbif.com.pe

BanBif



VENEZUELA

BANCO EXTERIOR
www.bancoexterior.com

BE EXTERIOR





BANCO
INTERNACIONAL

Queremos ser más