



2023

MEMORIA
BANCO INTERNACIONAL



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

ÍNDICE DETALLADO

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

5

PANORAMA ECONÓMICO

9

- Economía ecuatoriana

BANCO RESPONSABLE

23

- Banco Internacional
- Plan Estratégico 2022-2025
- Gestión de negocio
- Presencia Institucional
- Sostenibilidad
- Finanzas Sostenibles
- Gestión de riesgos y oportunidades

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

50

- Estructura
- Función de comités
- Ética y cumplimiento
- Políticas corporativas
- Comportamiento ético

EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

60

- Experiencia del cliente
- Transformación e Innovación Digital
- Ciberseguridad y seguridad de la información
- Proveedores

UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

69

- Diversidad e inclusión de colaboradores
- Inclusión e igualdad de oportunidades

- Capacitación y formación
- Desarrollo del talento y bienestar
- Reconocimientos y beneficios
- Organización del trabajo
- Condiciones de salud y seguridad
- Permisos de maternidad y paternidad

7. COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

84

- Programas de contribución social
- Programa de educación financiera
- Servir y apoyar es ser más
- Gestión ambiental

8. INFORMES CONSOLIDADOS

101

- Buen gobierno corporativo
- Informe del comité de retribuciones
- Informe anual de auditoría interna
- Opinión auditor externo sobre los estados financieros del banco internacional
- Informe comité de auditoría
- Informe comisario
- Comité de cumplimiento
- Informe del área de servicio de atención al cliente
- Calificación de activos de riesgos
- Red de oficinas
- Bancos aliados internacionales



The background of the image consists of a solid orange color overlaid with a pattern of white, irregular, concentric contour lines. These lines resemble topographic map lines, creating a sense of depth and movement across the entire frame.

**Acompañamos tu crecimiento y
el desarrollo sostenible del país.**



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

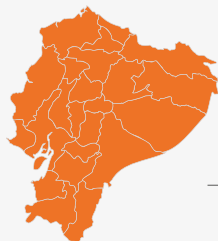
5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

PRESENCIA GEOGRÁFICA



Colaboradores: **1308**
Cajeros automáticos: **358**
Agencias: **81**

Oficina matriz en 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

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 cuidando el crecimiento de esta empresa.

El 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.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO



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, junto al estado financiero del Banco.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

INFORME JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

2023 ha sido un año 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.

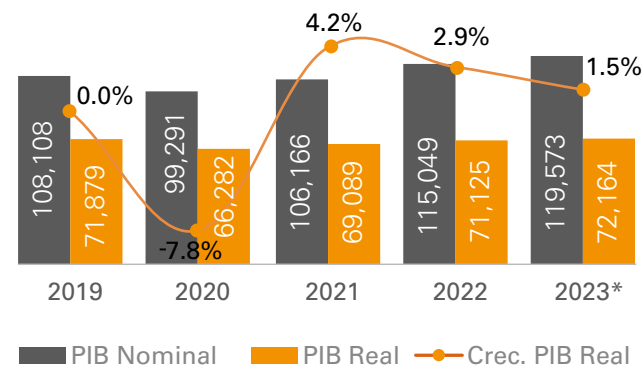
LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

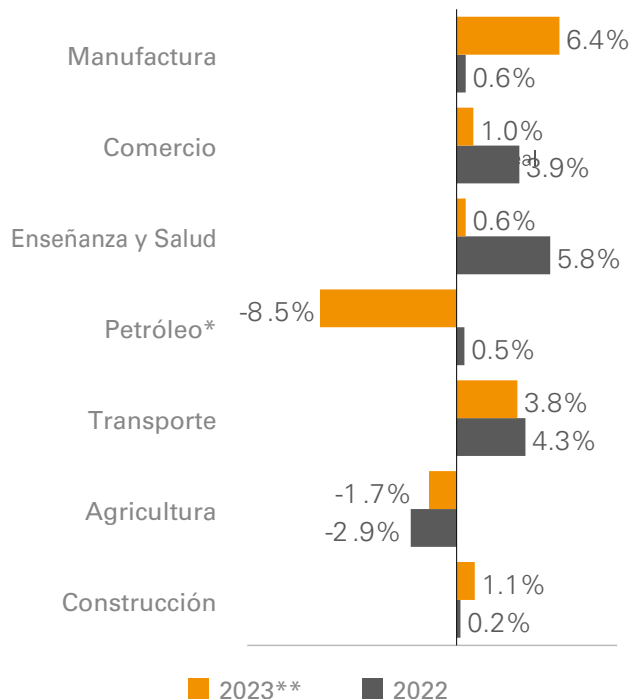
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

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



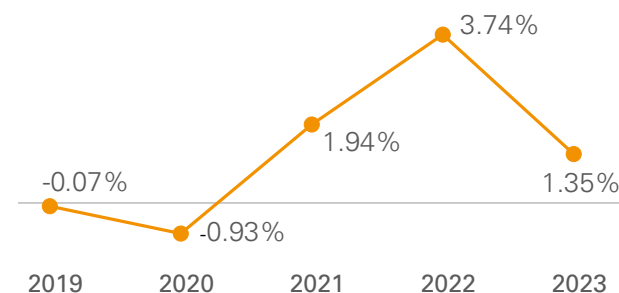
Fuente: Banco Central del Ecuador

*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 puntos 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 y 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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

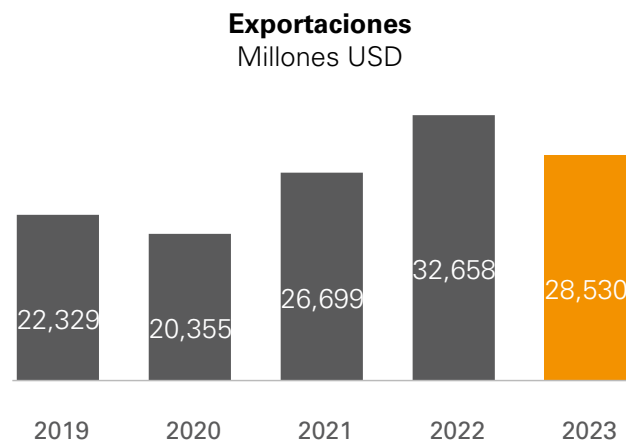
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

y los productos exportables. 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.

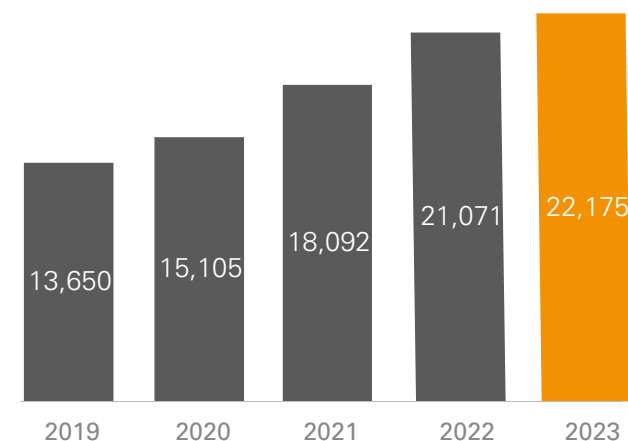


Fuente: Banco Central del Ecuador

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 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. Las importaciones petroleras decrecieron el 11% a diciembre 2023, mismas que representan el 23% del total de importaciones, mientras las





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

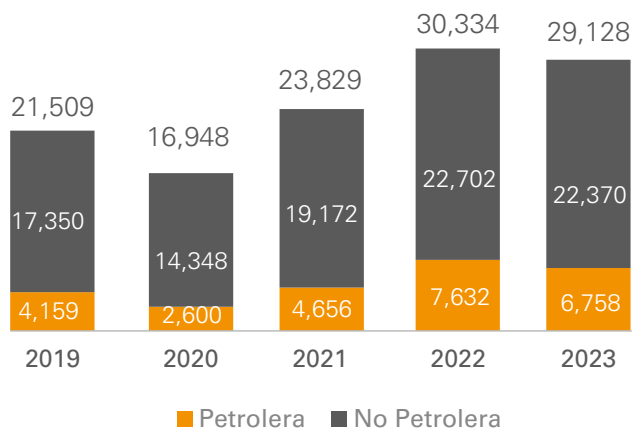
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

importaciones no petroleras, que representan el 77%, llegaron a USD 22,370 millones, decreciendo 1% con respecto al 2022.

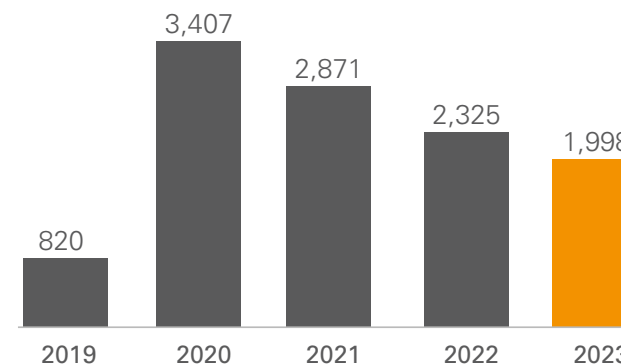
Importaciones
Millones de USD



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 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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

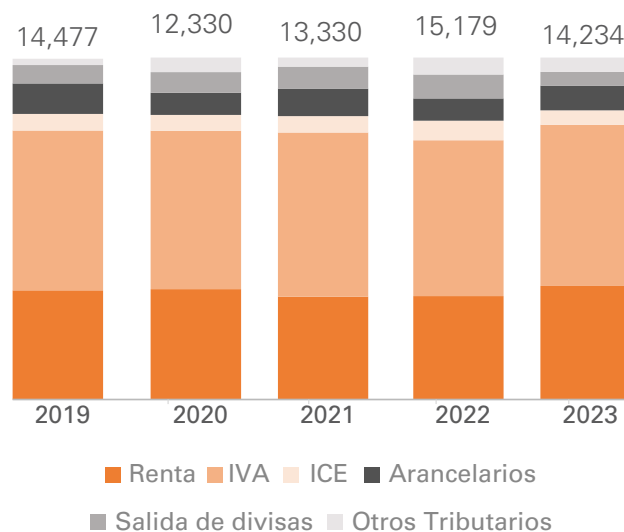
8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

agregado y del 7% en aranceles. Estos dos impuestos representan el 43% y 8% del total de ingresos tributarios, respectivamente.

Ingresos Tributarios

Millones USD

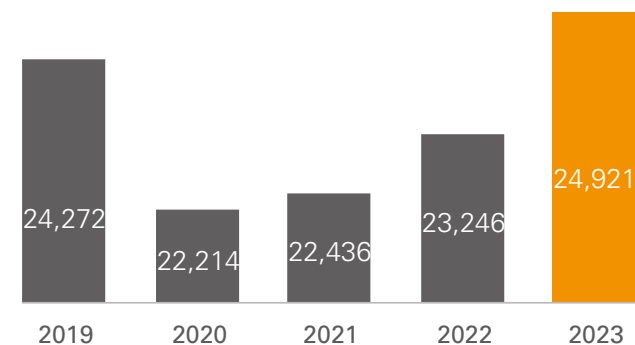


Fuente: Banco Central del Ecuador

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 USD

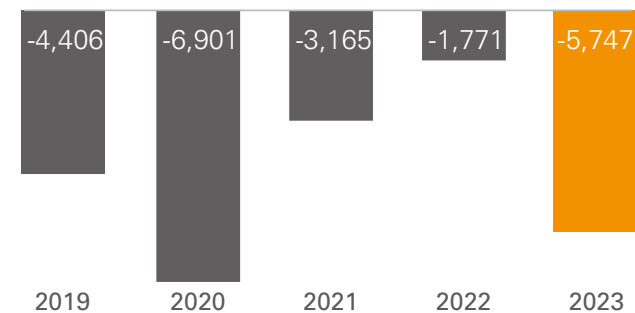


Fuente: Banco Central del Ecuador

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 USD



Fuente: Banco Central del Ecuador





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

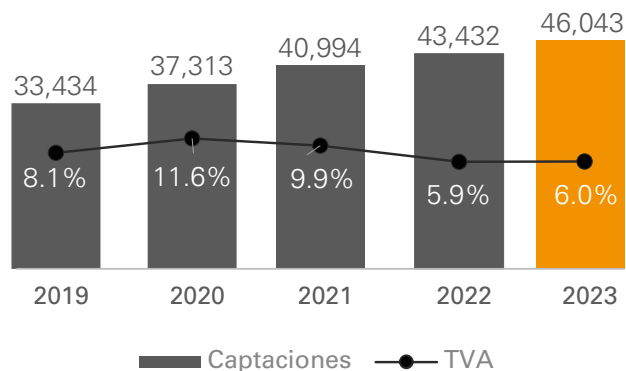
8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

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 USD

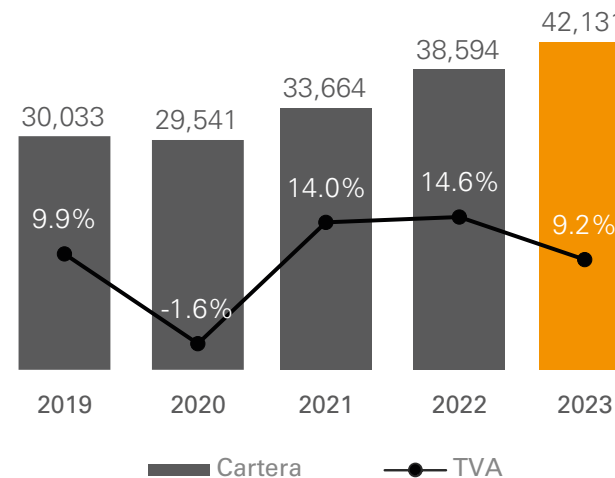


Fuente: Banco Central del Ecuador

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 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

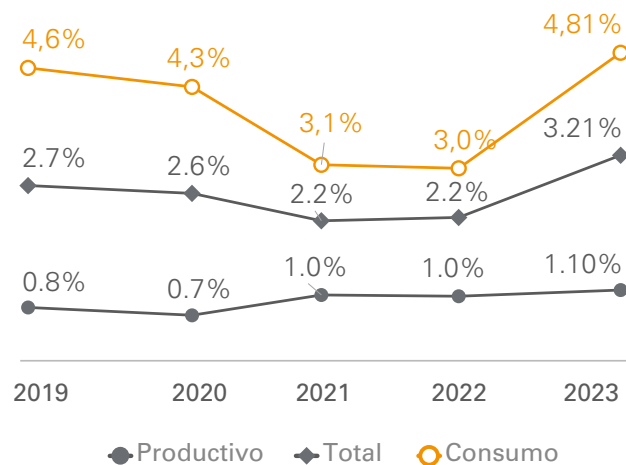
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2023

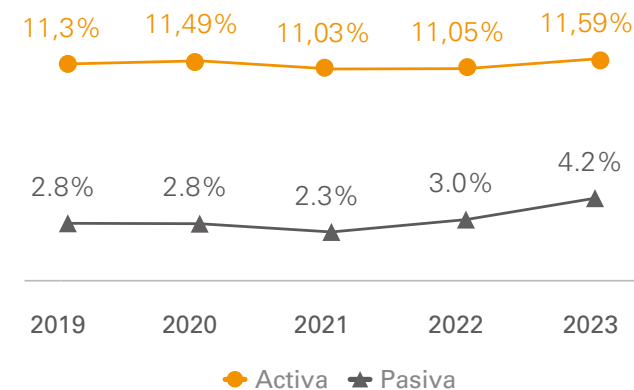
Sector Monetario Y Financiero
Tasa de Morosidad por Segmento



Fuente: Superintendencia de Bancos - SB

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.

Mercado Bancario
Tasa de interés Referencial BCE





BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

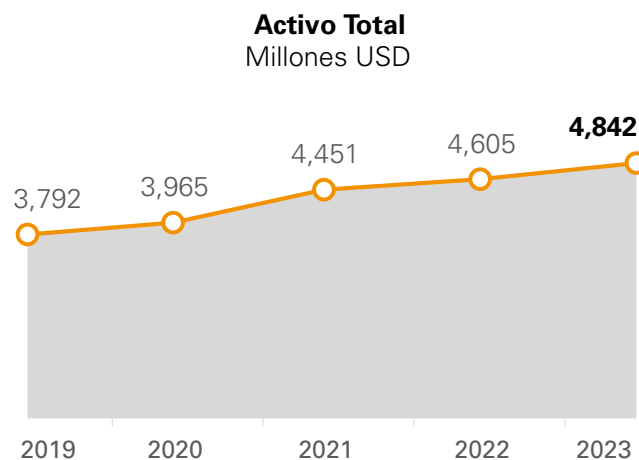
8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

ESTADOS FINANCIEROS

Balance

Al 31 de diciembre 2023 Banco Internacional S.A. alcanzó un crecimiento de 5.1% en Activos Totales respecto al 2022, llegando a USD 4,842 millones.



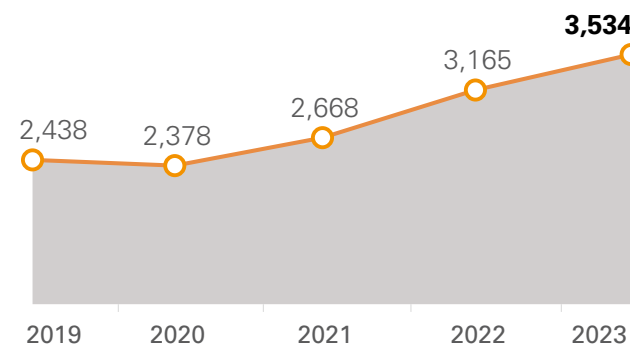
Fuente: Superintendencia de Bancos

La cartera de crédito creció 11.66% mostrando un saldo a diciembre de USD 3,534 millones. La cartera productiva, principal segmento de negocio del Banco, experimentó un incremento del 8.78% alcan-

zando al corte USD 2,855 millones; le siguen en orden de importancia: la cartera de consumo con USD 526 millones (30.51% de crecimiento) y la de vivienda con USD 150 millones (11.55% de crecimiento).

Cartera De Crédito

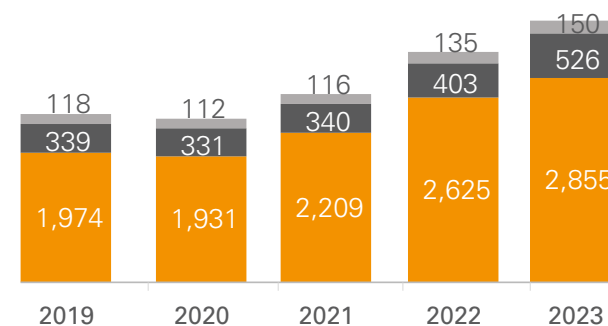
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

Cartera De Crédito Por Segmento

Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

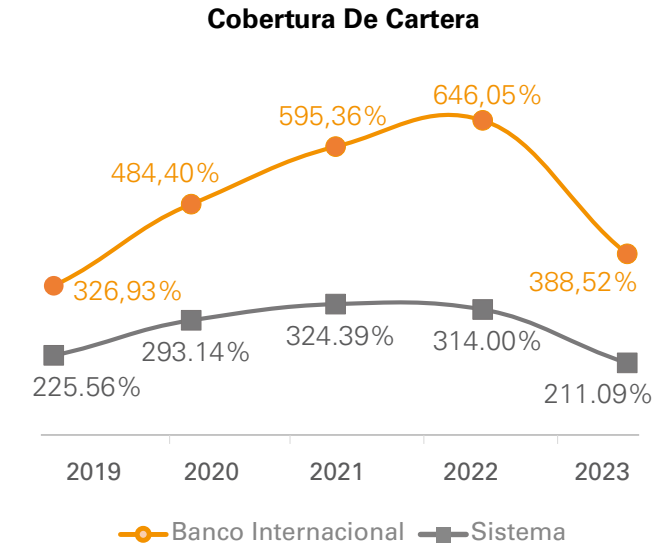
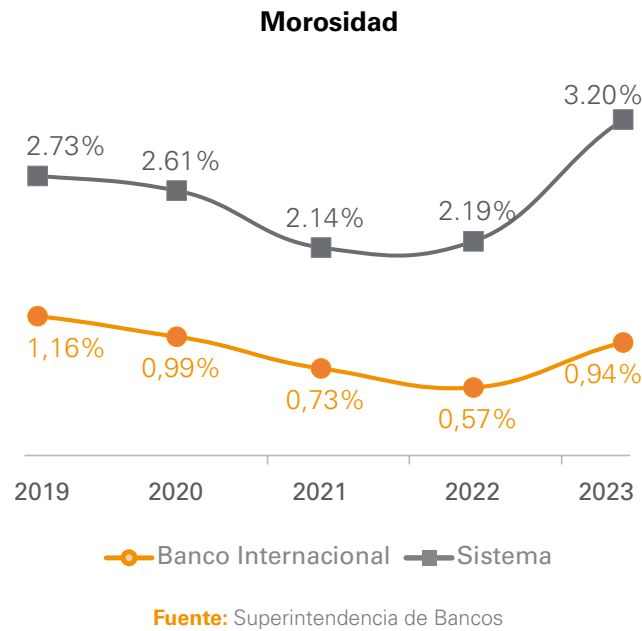
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

El índice de morosidad al cierre del ejercicio fue de 0.94%, manteniéndose muy por debajo del indicador promedio del Sistema Financiero que mostró un 3.2%. El nivel de cobertura para la cartera en dificultades al cierre del ejercicio fue del 388.52%.



Las operaciones contingentes se incrementaron en un 5.98%, alcanzando USD 1,119 millones, rubro que incluye cartas de crédito, garantías y avales de comercio exterior, negocio en el cual el Banco mantiene su posición de liderazgo.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

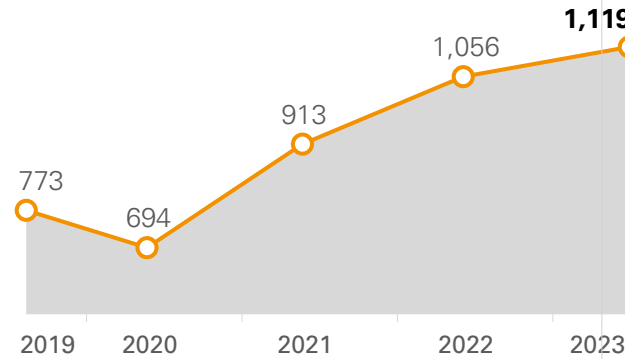
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

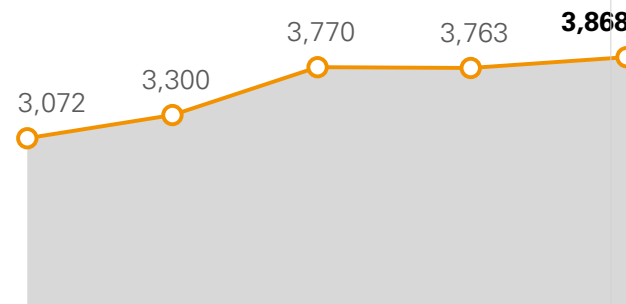
Contingentes
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

La principal fuente de fondeo, representando el 89.1% del Pasivo, son las obligaciones con el público cuyo saldo alcanzó los USD 3,868 millones, de los cuales USD 1,675 millones corresponden a depósitos a plazo y 2,060 millones a depósitos a la vista.

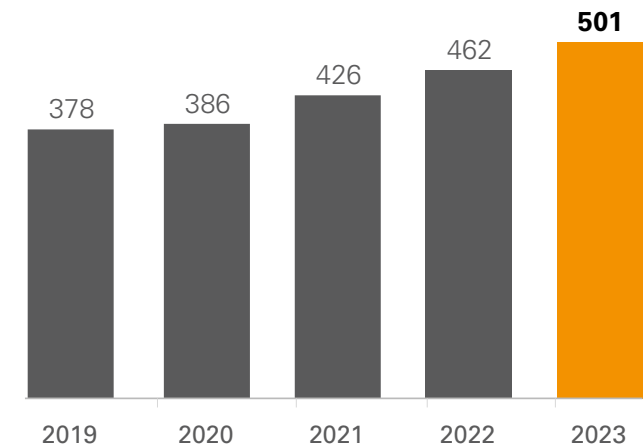
Obligaciones Con El Público
Millones USD



Al cierre del año el saldo de obligaciones financieras, que incluyen emisiones propias por USD 59 millones, alcanzaron los USD 298 millones, 38.68% más que el 2022.

En cuanto a la solvencia de la entidad, el patrimonio se incrementó en USD 40 millones (8.57%), para llegar a USD 501 millones, incluida la utilidad del período. El capital suscrito y pagado también registró un crecimiento, pasando de USD 334 millones a USD 358 millones.

Patrimonio
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

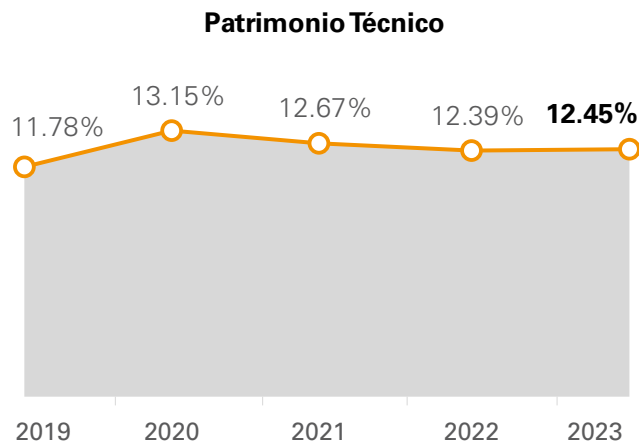
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

El índice de patrimonio técnico, que relaciona el Patrimonio Técnico Constituido con los activos y contingentes ponderados por riesgo, pasó de 12.39% a 12.45% a diciembre de 2023.



Fuente: Superintendencia de Bancos

Durante el último trimestre, con el objetivo de ampliar la oferta de productos y servicios a personas naturales y con la autorización previa del Directorio, Banco Internacional adquirió el 90% de las acciones de NovaCredit S.A., empresa especializada en originación de crédito automotriz, fundada en 2012, que opera en siete ciudades a nivel nacional y que al cierre del ejercicio 2023 registró Activos totales por US\$ 29,740,350. Estamos seguros que esta transacción per-

mitirá aumentar el volumen del negocio de Consumo de manera ordenada, generando además oportunidades adicionales ligadas a la “Cadena de Valor” del sector automotriz. Producto de dicha adquisición, esta compañía se convirtió en subsidiaria de Banco Internacional S.A. y, de acuerdo con la normativa vigente, se constituye el Grupo Financiero Banco Internacional.



Los Estados Financieros Consolidados de Banco Internacional S.A. y su subsidiaria reflejan activos por USD 4,863,727,596.79, pasivos por USD 4,362,086,064.40 y un patrimonio de USD 501,641,532.39 luego de las eliminaciones correspondientes.

Como podrán observar, señores accionistas, el impacto de la adquisición de esta nueva subsidiaria no tiene un efecto material en los estados financieros del Banco y, sin embargo, como ya se mencionó presentan una oportunidad de crecimiento de la oferta de valor para nuestros clientes, actuales y potenciales, dentro de nuestra estrategia de diversificación de ingresos.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

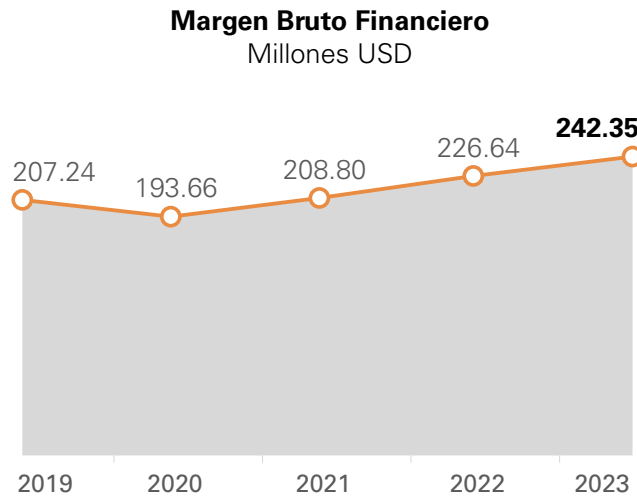
7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

ESTADO DE RESULTADOS

El Margen Bruto Financiero, que contempla intereses netos, comisiones netas, ingresos por servicios y el resultado de operaciones financieras, creció 6.9% hasta alcanzar USD 242.35 millones al 31 de diciembre de 2023.



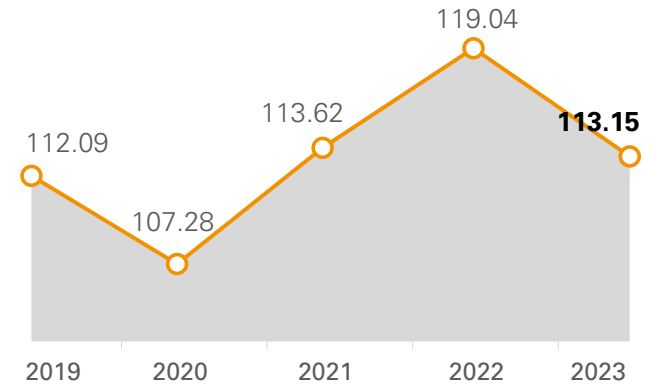
Fuente: Superintendencia de Bancos

Los gastos de operación fueron de USD 113.15 millones, inferior en 4.95% respecto al año 2022; adicionalmente se destinaron USD 29.98 millones a provisiones.

La disciplinada gestión de los costes de operación permitió a Banco Internacional registrar un indicador de eficiencia de 53.28% mucho mejor que el 79.74% mostrado por el sistema financiero durante el mismo período.

Gastos De Operación

Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

De esta manera, al cierre del ejercicio 2023, la utilidad neta de Banco Internacional a disposición de los accionistas fue de USD 62.13 millones, que representa un 21.1% de crecimiento frente a la registrada en 2022. El retorno sobre el activo (ROA) fue 1.32% y sobre el patrimonio (ROE) 13.84%.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

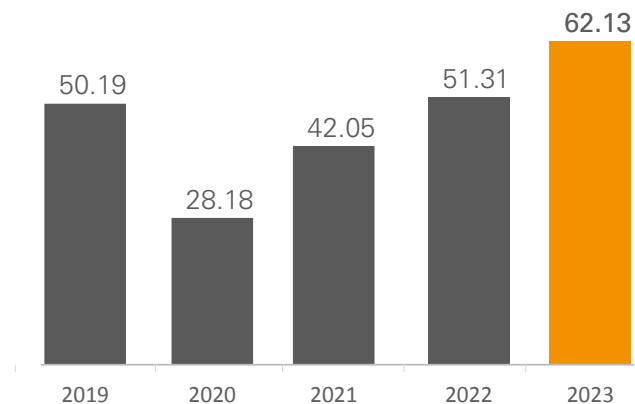
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

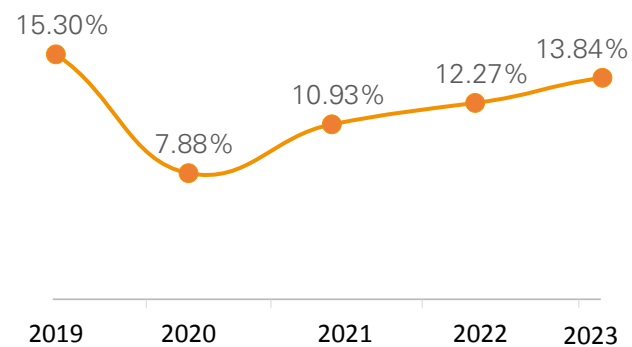
BANCO INTERNACIONAL Y SUBSIDIARIA EN EL AÑO 2023

Utilidad Neta
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

ROE



Fuente: Superintendencia de Bancos





3

BANCO RESPONSABLE

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

BANCO INTERNACIONAL

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.

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

VALORES (GRI 102-16):

EJEMPLARIDAD → CERCANÍA → SOLIDEZ → DECISIÓN

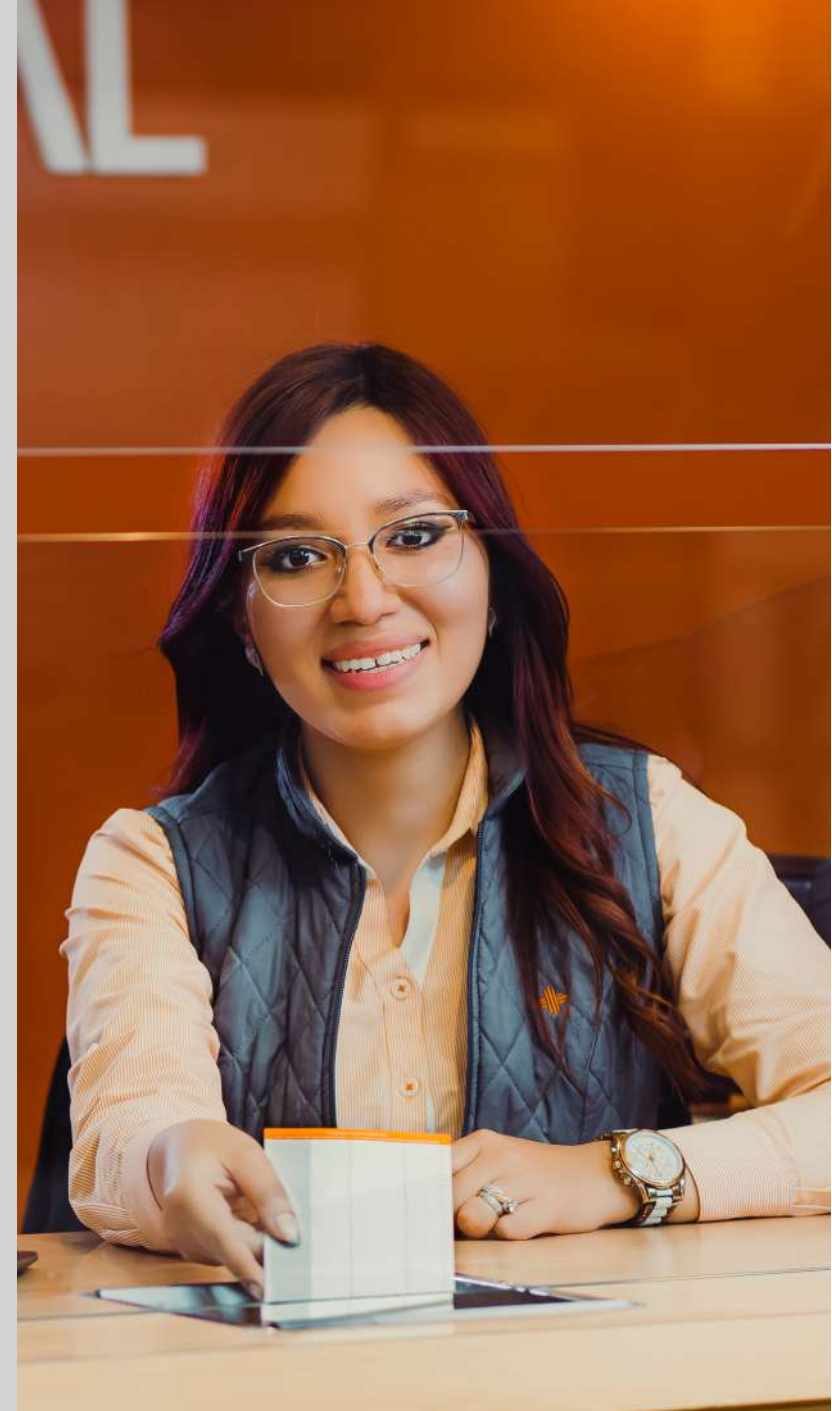


⊕ **Ejemplaridad:** Comprometidos con sus principios y valores. Lo demuestran en el servicio a clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad en general.

⊕ **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.

⊕ **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.

⊕ **Cercanía:** Comunicar con claridad y escuchar con atención a sus clientes y colaboradores. Se adaptan al cambio según las circunstancias y la diversidad.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.

INICIATIVAS PLAN ESTRATÉGICO 2025

Hoja de ruta del plan estratégico

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

RECONOCIMIENTOS 2023



PRIMER LUGAR BANCO TRIPLE IMPACTO

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



CARBONO NEUTRO A NIVEL NACIONAL CERTIFICACIÓN SGS

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



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.



HUELLA SOCIAL

RECONOCIMIENTO AL COMPROMISO POR LA INCLUSIÓN ECONÓMICA OPORTUNIDADES.



LÍDERES COMO MARCA EMPLEADORA CATEGORÍA MARCA EMPLEADORA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

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.



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.



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

CAMPAÑA DE 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 @Banco Internacional Ecuador
➔ 377 200 usuarios

X @baninterEc
➔ 112 200 usuarios

in @Banco Internacional Ecuador
➔ 166 200 usuarios

ig @bancointernacionalecuador
➔ 2 100 usuarios





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR




6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO



ESTADO DE RESULTADOS

► en dólares

	DIC.2022	DIC.2023
Ingresos Financieros	429,663,361	343,795,072
Egresos Financieros	-187,310,758	-117,153,412
Margen Bruto Financiero	242,352,603	226,641,659
Provisiones para activos de riesgo	-29,979,997	-21,185,880
Margen Bruto Financiero después de provisiones	212,372,606	205,455,780
Gastos Operacionales	-113,149,016	-119,042,893
Otros Ingresos y Gastos Operacionales	479,762	329,373
Margen Operacional Neto	99,703,352	86,742,260
Ingresos y Gastos no Operacionales Neto	-1,715,573	-4,030,198
Utilidad antes de impuestos y participación a empleados	97,987,779	82,712,061
Participación de los empleados en las utilidades	-14,698,167	-12,406,809
Impuesto a la renta	-21,161,901	-18,992,117
Utilidad neta del año	62,127,711	51,313,135





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

SOSTENIBILIDAD

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS 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),



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO



De izquierda a derecha: Sebastián Araujo, Gerente de Relaciones Laborales Banco Internacional, Lorena Barba, Especialista del Programa ONU MUJERES, Ana Elena Badiilla, 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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	<ul style="list-style-type: none">• Junta de accionistas• Reuniones presenciales y virtuales• Correo electrónico,
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none">• Servicio al cliente• Asesores• Redes sociales• Correo electrónico,• Comunicación telefónica• Reuniones presenciales y virtuales• Asesor virtual CHIP• WhatsApp
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones presenciales y virtuales• Correo electrónico• Talleres
GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none">• Correo electrónico• Comunicación telefónica• Correo electrónico
SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none">• Capacitaciones presenciales• Voluntariado corporativo• Correo electrónico• Asesor virtual CHIP
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none">• Reuniones presenciales y virtuales• Intranet• Correo electrónico• Correos masivos-comunicación interna• Newsletter informativo-comunicación interna• WhatsApp





ANÁLISIS DE MATERIALIDAD: IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

MATRIZ RATIO



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

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



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. 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.



Buen Gobierno Corporativo

PORCENTAJE	DESVIÓ
51%	0%

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

Conducta y cultura ética

PORCENTAJE	DESVIÓ
45%	-2%

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

FINANZAS SOSTENIBLES Y RIESGOS

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



PORCENTAJE DESVÍO



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 DESVÍO



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 DESVÍO



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 Cyber 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 DESVÍO



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

➔ 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 DESVÍO



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 DESVÍO



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 DESVÍO



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

PORCENTAJE DESVÍO



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 DESVÍO



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 y conocer y responder a sus expectativas e inquietudes.



PORCENTAJE DESVÍO



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.



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



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



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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

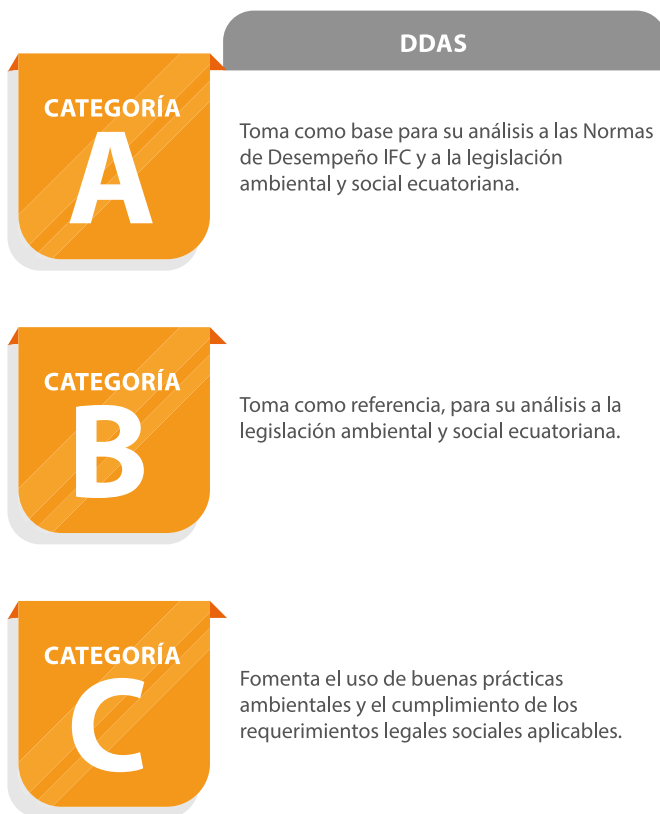
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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).



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:

🔗 **Bonos Azules**

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.

🔗 **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**.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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	

(Sustainalytics, 2023, impacto reportado según proyecto)





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

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).

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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.

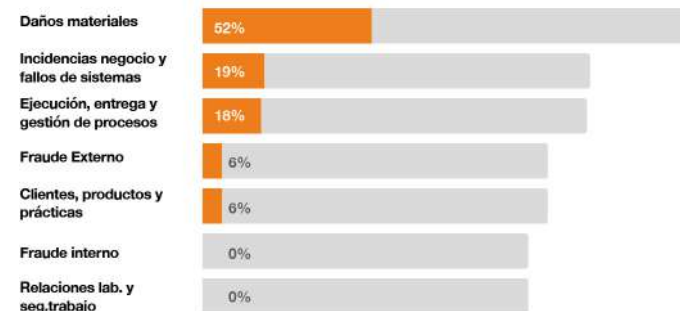
RIESGO OPERACIONAL

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.

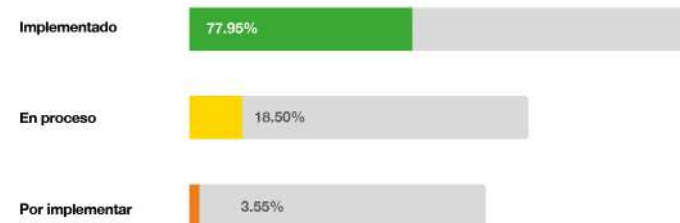
Pérdidas Operativas por Tipología 2023



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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 ac-

ciones 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.

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-learnings "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-learnings de Ciberseguridad: Micro cursos de ciberseguridad 	1000





4

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 y 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 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.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

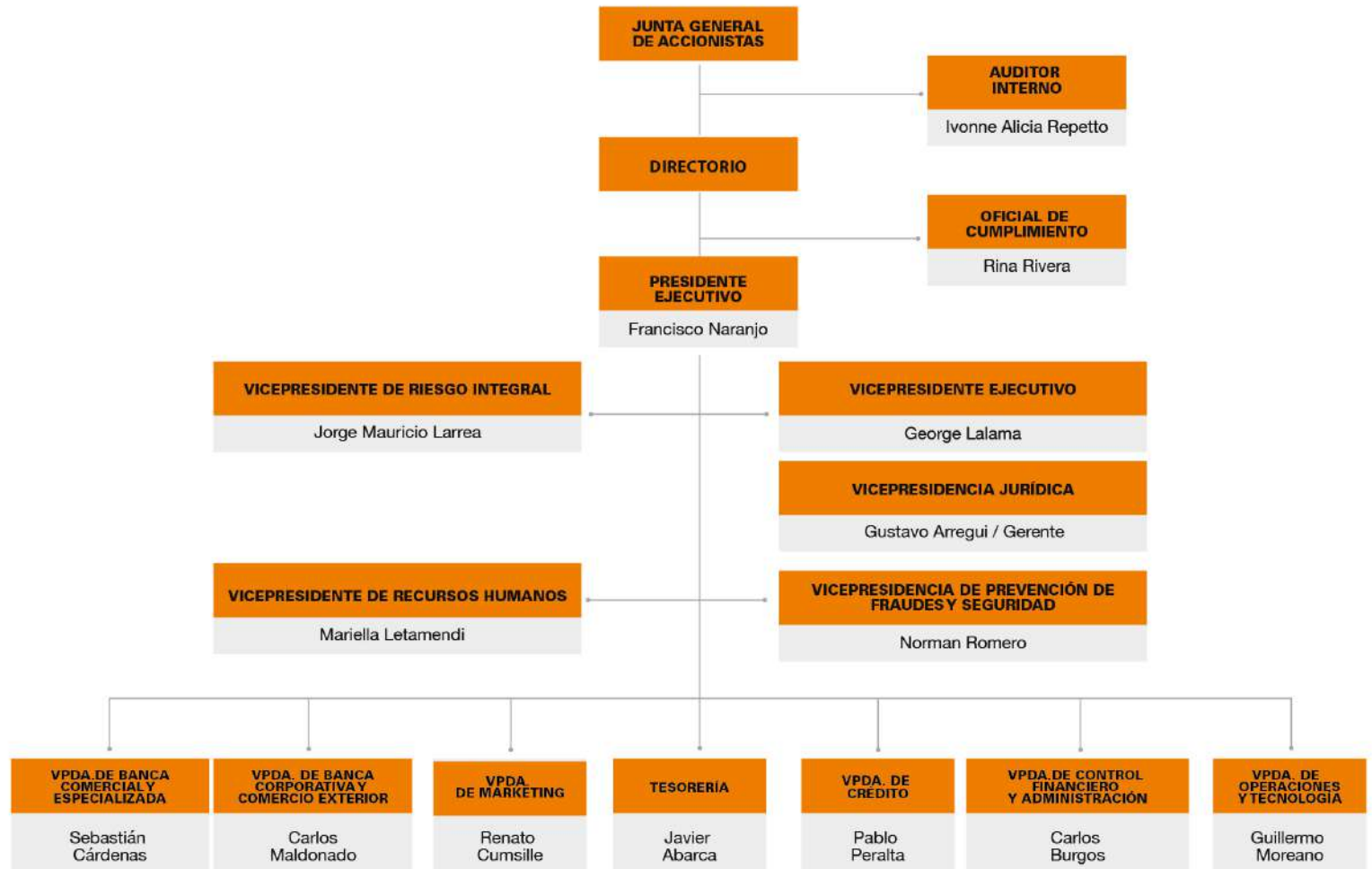
8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 trasmisión de la información oportuna y confiable, evitando interrupciones del negocio, logrando así que la información, incluida el 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 y 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 por que 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.

INICIATIVAS REALIZADAS EN 2023:

⊕ 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 pro-





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

ceso 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 (ARLA-FDT)”, 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 íntegra 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.

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO



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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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:



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 encuentra 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

EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE NUESTRA CADENA DE VALOR

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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:




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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

TRANSFORMACIÓN E INNOVACIÓN DIGITAL



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 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

PROCESO DEL ÁREA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 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 créditos 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.





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.

1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

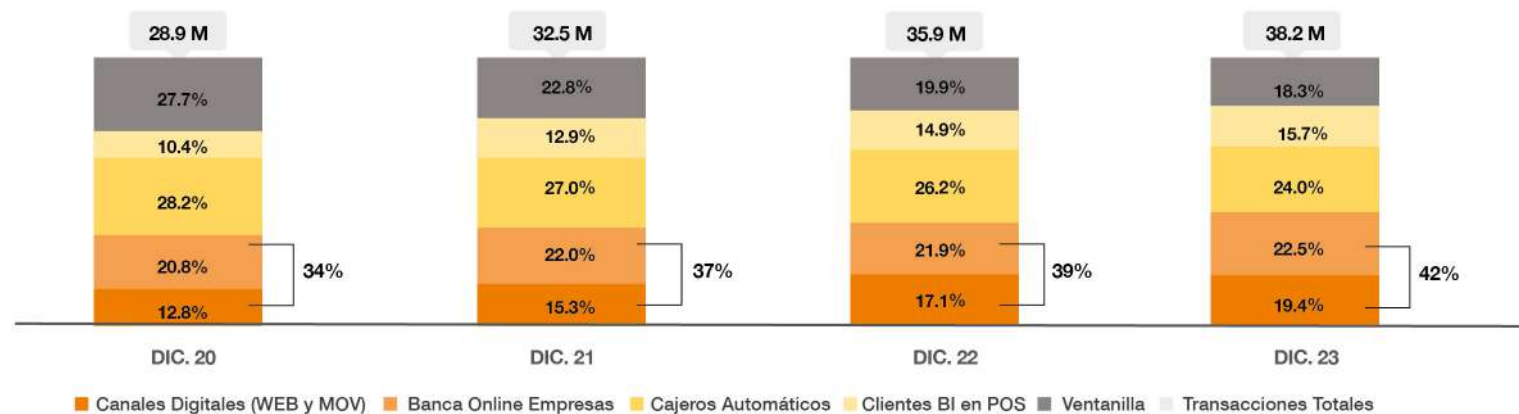
5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 ↑ 34%	7,162,130 ↑ 19%	8,787,592 ↑ 8%	4,190,965 ↑ 39%	7,419,776 ↓ -8%	32,534,905 ↑ 12%
2020	3,710,120	6,023,883	8,157,563	3,021,026	8,025,765	28,938,357





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.

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 impacto alto sobre los activos de información del Banco.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

CONTROL DE PROCESO DE COMPRAS



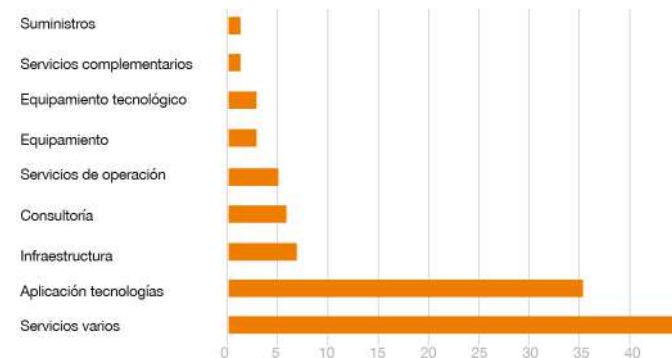
El proceso de compras, cuenta con herramientas informáticas innovadoras que permite mantener un esquema/proceso ordenado, sistemático, transparente y equitativo.

Permite tener diferentes esquemas de negociación como:

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

NÚMERO DE PROVEEDOR POR CATEGORÍA

GESTIÓN DE COMPRAS 2023				
PROCESOS	PRESUPUESTO	MONTO ADJUDICADO	% AHORRO PRESUPUESTAL	% AHORRO DE GESTIÓN
108	\$31.506.766	\$23.583.079	25.15%	28.16%



PROVEEDORES GESTIONADOS

108

PROVEEDORES

GRI 102-9, 204-1





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.



Distribución de la plantilla por tipo de contrato y región

TIPO DE CONTRATO	REGIÓN	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES %	MUJERES %
INDEFINIDO	Costa	118	211	329		
	Sierra	425	486	911		
	Amazonía	11	34	45		
	Total	554	731	1285	43%	57%
TEMPORAL	Costa	3	8	11		
	Sierra	8	11	20		
	Amazonía	0	1	1		
	Total	12	20	32	48%	52%

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



Distribución de la plantilla por edad

TIPO DE CONTRATO	EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES %	MUJERES %
INDEFINIDO	Menores de 30 años	141	161	302		
	De 30 a 50 años	374	511	885		
	Mayores de 50 años	43	55	98		
	Total	558	727	1285	43%	57%
TEMPORAL	Menores de 30 años	6	14	20		
	De 30 a 50 años	1	2	3		
	Mayores de 50 años	0	1	1		
	Total	7	16	23	30%	70%

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

Tasa de nuevas contrataciones

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

Tasa de rotación de personal

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

NÚMERO DE SALIDAS
148

INCLUSIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

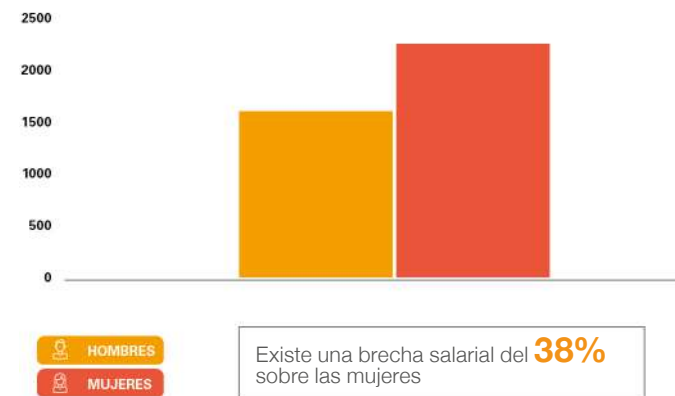
Banco Internacional busca garantizar la equidad en todos los procesos que impactan en los colaboradores, como el de selección, permanencia y compensación, así como en cualquier oportunidad o beneficio dentro de la institución.

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.

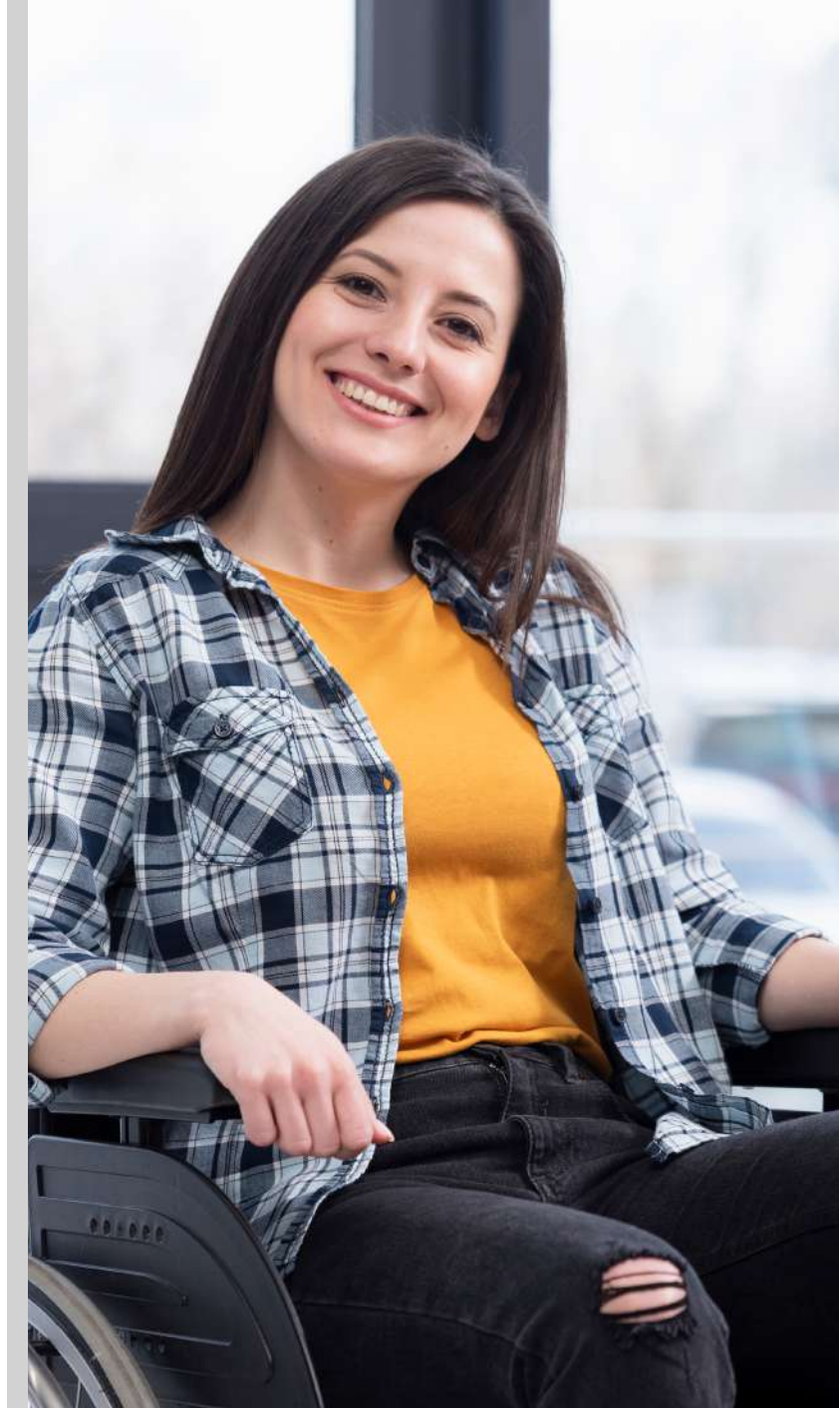
Club IN, formado por colaboradores con discapacidad, y que tiene el apoyo de especialistas en diferentes necesidades y orientación para el uso del seguro médico.

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 potenciar 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 potenciar 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 comportamientos.

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

▶ 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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 del
356
colaboradores.

LABORATORIO:

Aplica todos los conocimientos adquiridos

Participación del
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 del
182
líderes,
88%
satisfacción.

LABORATORIO:

Aplica todos los conocimientos adquiridos

Participación del
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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 cara a clientes. 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 punto 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	16932,43	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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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%.

⊕ 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%.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

🕒 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

Distintivo a colaboradores que han completado estudios de tercer y cuarto nivel.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

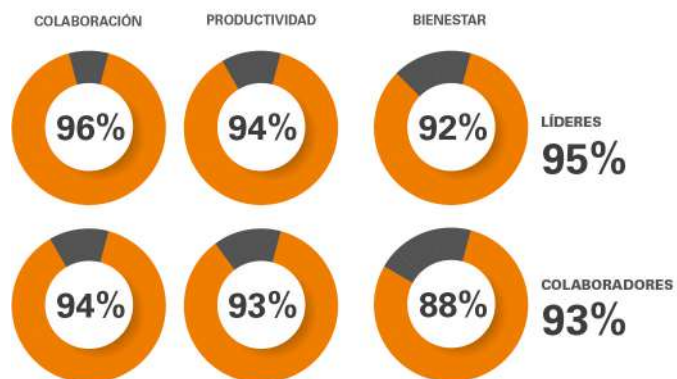
8 INFORMES CONSOLIDADO

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 y el compromiso y 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, 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 con 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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, misiones participadas.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 especialista 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 participan 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 permite 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, llevando 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 fortalecimientos de hábitos saludables y control médico preventivo.

CAMPAÑAS





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

- ⊕ Campaña de prevención de la enfermedad y exámenes ocupacionales.
- ⊕ Campaña de promoción y prevención con 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 menos 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 confirmado	43
Total de casos recuperados	43
Total casos hospitalizados	0
Total casos en uci	0
Total casos fallecidos	0





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

PERMISOS DE 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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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, el Banco busca garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad al intervenir en todos los pilares del sistema educativo.



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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO



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	2	848
	DOCENTES	AUTORIDADES	ESTUDIANTES BENEFICIARIOS DIRECTOS
DONACIONES	5	5	
	COMPUTADORES A LA JUNTA DE BENEFICENCIA DE GYE	COMPUTADORES A LA UNIDAD EDUCATIVA CIUDAD DE CUENCA	





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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



VOLUNTARIADO:
Jornada para readequar escuelas afectadas por las fuertes lluvias.

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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

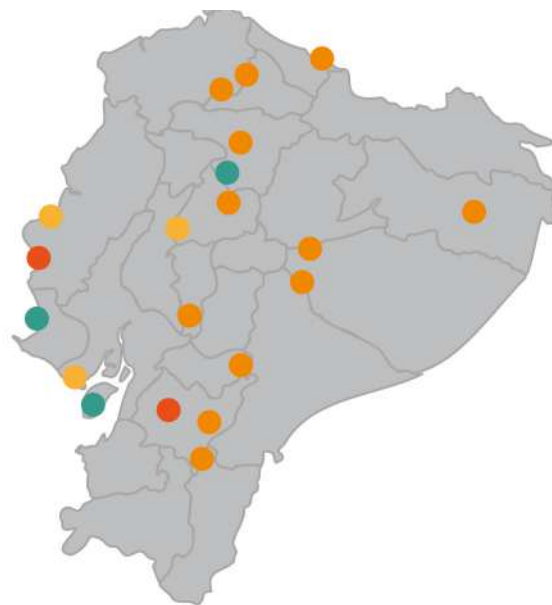
6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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	<ul style="list-style-type: none">• Manabí• Pichincha• Tungurahua• Azuay• Chimborazo• Sucumbios• Orellana





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

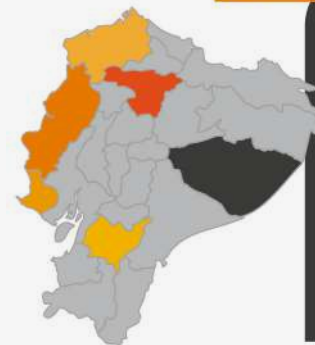
8 INFORMES CONSOLIDADO

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.

COMUNICACIÓN

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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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	COMPESACIÓN	VERIFICACIÓN
2812.5 ton CO ₂ e	239 ton CO ₂ que equivalen al 7,63% reducidas en el proceso	Rio 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	Diesel	3	387.24	404.757
Courier externo	Diesel	3	84.12	3.579 ↓
Courier interno	Gasolina	3	84.12	0.777 ↓
Transporte de papel	Diesel	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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO



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 refrigerante producto del 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 scotter 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.

⊕ **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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 Cuantificación 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.

El 25% de nuestra Huella de Carbono es por consumo eléctrico.

Fase 3: Reducir

No dejes encendida tu computadora. Apágala

Queremos hacer más
cambios por ti | Sostenibilidad

Huella de Carbono

Carbono Neutro a nivel nacional

Somos Carbono Neutro por segundo año consecutivo

Continuamos con la certificación de Carbono Neutro en el 100% de nuestras operaciones.

Aún tenemos mucho por recorrer, ahora es tiempo de actuar para continuar reduciendo.

SGS

FASE 1: CUANTIFICAR 2.802 ton CO2	FASE 2: REDUCIR Huella reducida el 8% de nuestras emisiones vs. el año 2021	FASE 3: COMPENSAR Con el Proyecto Río Anaguá - Píscos en lo selva amazónica
--------------------------------------	--	--

Queremos hacer más
cambios por ti | Sostenibilidad





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 1456 kg entre cartón, papel y plástico en Quito y Guayaquil.



1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 o 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.





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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

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 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

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 completos que no se dan a los empleados a tiempo parciales o temporales	76	8.5
401-3	Permiso parental	82	5.1 8.5
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





1 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y PRESIDENTE EJECUTIVO

2 PANORAMA ECONÓMICO

3 BANCO RESPONSABLE

4 BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

5 EL CLIENTE COMO NÚCLEO DE LA CADENA DE VALOR

6 UN EQUIPO DIVERSO Y PREPARADO

7 COMPROMISO SOCIAL Y AMBIENTAL

8 INFORMES CONSOLIDADO

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA	ODS
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 requerida por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	60	12
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	65	

