



Informe de Gobierno Corporativo Banco ProCredit 2025

Banco ProCredit S.A. marzo 2025

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

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

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

Reclamos recibidos de los clientes

Durante el 2024, se gestionaron un total de 624 casos, 33 de los cuales fueron reclamos formales y el remanente sobre quejas y diferencias en transacciones. Los reclamos que fueron gestionados y atendidos fueron ingresados por clientes del Banco y canalizados por las Oficinas a nivel nacional, Banca Telefónica, Defensor al Cliente y Superintendencia de Bancos. Para las transacciones declinadas, los casos se presentaron en las Zonas 24/7 de las Oficinas a nivel nacional y fueron atendidos por el Departamento de Payments – Administración del Efectivo. Los casos presentados por transacciones declinadas se dieron en cajeros ATM Full, ATM Reciclador y ATM, compras con tarjetas, transacciones con cheques, entre otras.

Reclamos y Quejas por tipo de categoría

Las quejas y reclamos están agrupados en las siguientes categorías:

Tipo de Reclamo	Número
Declinación en depósito de efectivo ATM	219
Compras no reconocidas o duplicadas con tarjeta de débito o crédito	141
Reclamo de débito no pago en ATM Externo	105
Declinación de depósitos de cheques	53
Reclamo de débito no pago en ATM propio	47
Liberación de fondos	20
Reclamos relacionados con cuentas	20
Reclamos relacionados con créditos, sobregiros	13
Reclamo de débito no pago en ATM Exterior	4
Débito SCI no reconocido por el cliente	2
Total	624

El 95% de casos fue atendido directamente por el área de Payments, considerando que corresponden a diferencias en transaccionalidad en cuenta de clientes, administrada por el personal de esta unidad.

Mejoras Realizadas

A continuación, se detallan las mejoras implementadas relacionadas a disminución de quejas con clientes:



- a. Mejora en el proceso de actualización de datos, notificaciones al cliente sobre los cambios relacionados a contactos.
- b. Mejora en el proceso de referencia de dirección domiciliaria, con la implementación de geolocalización.
- c. Mejora en el proceso de comunicación a los clientes, relacionados a textos, condiciones, de los productos, servicios y transaccionalidad.

Comité de Ética

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

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

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

Dichos documentos son de conocimiento del personal no sólo por la entrega de estos para su conocimiento y puesta en práctica, sino que también forman parte del programa de capacitación del personal de nuevo ingreso, así como, la revisión anual del Código de Conducta a través de talleres con todo personal. El Comité de ética se reúne cada vez que se estima necesario por ocurrir un hecho que sea de su competencia.

Durante el año 2024 el Comité no se reunió debido a que no hubo incidencias para ser tratadas, dentro de su ámbito de competencias.

Comité de Retribuciones

Durante el año 2024, los miembros del comité de retribuciones se reunieron en una sola ocasión. La reunión se llevó a cabo en enero de 2024 donde se determinó no realizar ningún ajuste salarial para la Gerencia, en vista de la evolución financiera del Banco.

La fijación de salarios y sus incrementos se ha basado en la escala aprobada, por lo que la política de remuneraciones se ha cumplido durante la gestión 2024.

Los Directores del Banco no reciben remuneraciones ni otro tipo de compensaciones por parte del banco. Estimamos que los niveles de salario del Banco son adecuados y reflejan la política salarial del Grupo en el contexto del mercado local, así como la identidad de la institución, como entidad consecuente con su visión común que abarca a todos sus empleados bajo el mismo techo de principios de remuneración.

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



Resultados del Programa de Educación Financiera

Banco ProCredit presenta a continuación el informe de las actividades realizadas durante el año 2024, para dar cumplimiento con la Resolución SB-2015-665 y la Resolución SB-2024-02637, a través de actividades virtuales y presenciales, estructuradas dentro de su programa de educación financiera institucional y la iniciativa grupal de Tus Finanzas llegó a grupos de la población a través de talleres virtuales, presenciales y medios de difusión. El alcance de las varias actividades estructuradas y/o ejecutadas a través de AVAL se resume en el siguiente cuadro:

EDUCACIÓN FINANCIERA BANCO PROCREDIT					
INICIATIVAS Y PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA					
Iniciativas virtuales y presenciales ejecutadas por Aval:					
	Total	Hombres	Mujeres	Modalidad Presencial	Modalidad Virtual
Niños escolares (5 a 8 años)	460	205	255	460	0
Preadolescentes (9 a 12 años)	870	419	451	870	0
Jóvenes (13 a 17 años)	1.227	677	550	1.227	0
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	96	45	51	96	0
Adultos (25 a 64 años)	18	0	18	18	0
Adultos mayores (> 65 años)	0	0	0	0	0
Total	2.671	1.346	1.325	2.671	0
Programa de educación financiera para colaboradores:					
Colaboradores	32	15	17	0	32
TOTAL 2024	2.703	1.361	1.342	2.671	32
MEDIOS DE DIFUSIÓN PROGRAMA TUS FINANZAS					
Visitas página web institucional procredit.tusfinanzas.ec				3.409	
Visitas www.tusfinanzas.ec desde Ecuador*				8.662	
Likes Nuevos Facebook*				521	
Suscriptores nuevos al boletín mensual*				800	

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



Banco ProCredit

Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos Informe anual de Cumplimiento año 2

Durante el año 2024 la institución dio cumplimiento a los objetivos propuestos en materia de prevención de lavado de activos, contenidos en su plan anual, no hay aspectos relevantes que señalar.

Plan anual de la Unidad de Cumplimiento año 2024

El Plan anual que presenta la Unidad de cumplimiento para el 2024, se desarrolla cumpliendo un cronograma para la ejecución de las distintas actividades, que de manera general consisten en la capacitación al personal, revisiones de políticas, envío de informes al Directorio, entre otra.024