Banco de Machala

Memoria de Sostenibilidad 2023

CONTENIDO

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO 6

MENSAJE DE LA PRESIDENTE EJECUTIVA SUBROGANTE 8

1. ACERCA DE ESTE INFORME 10

1.1. ALCANCE 10
1.2. CONSULTAS 10
1.3. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD 10

2. DIMENSIÓN DE NUESTRA EMPRESA 13

2.1. NOMBRE LEGAL 13
2.2. NATURALEZA JURÍDICA 13
2.3. UBICACIÓN DE SU SEDE CENTRAL 14
2.4. MISIÓN 14
2.5. VISIÓN 14
2.6. VALORES 14
2.7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 14
2.8. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS 15

3. NUESTRA CADENA DE VALOR 15

3.1 PRODUCTOS Y SERVICIOS 17
3.2 PARTICIPACIÓN 22

4. SEGMENTOS, PRINCIPALES LÍNEAS DE NEGOCIO Y PRODUCTOS 22

4.1. OFERTA DE VALOR 22

5. MEDIOS DIGITALES Y/O REMOTOS 23

5.1. CANALES DE ATENCIÓN 23

6. ALIANZAS ESTRATÉGICAS Y RECONOCIMIENTOS 26

7. RELACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS 32

8. NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD 35

8.1. MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE 35
8.2. ÁREAS PRIORIZADAS 36

9. GOBERNANZA EN SOSTENIBILIDAD 39
10. GOBIERNO CORPORATIVO 43
11. REMUNERACIONES 52
12. ÉTICA Y CUMPLIMIENTO 54
12.1. Conflicto de Interés 55
12.2 Prevención de la corrupción 56
12.3 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción 58
12.4 Canal de denuncias por casos de corrupción y/soborno 58
12.5 Cumplimiento 59
13. GESTIÓN DE RIESGOS 60
13.1 Riesgo de crédito 61
13.2 Riesgo de Mercado y Liquidez 61
13.3 Riesgo Ambiental y Social 62
13.4 Riesgo Operativo 63
13.5 Riesgo y oportunidades derivados del cambio climático 64
13.6 Riesgos climáticos de la cartera de Banco de Machala 64
13.7 Riesgos físicos a nivel provincial 65
14. DESEMPEÑO ECONÓMICO 70
14.1 DATOS FINANCIEROS RELEVANTES 70
14.2 DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO 71
14.3 DESGLOSE DE LA CAPTACIÓN Y FINANCIAMIENTO 72
15. EVALUACIÓN DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL 73
16. SALUD E INCLUSIÓN FINANCIERA 76
16.1 IMPULSANDO EL ACCESO A CRÉDITO EN MUJERES 76
16.2 AVANCE DIGITAL: ADOPCIÓN DE CANALES DIGITALES POR MUJERES 77
16.3 PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR 78
16.4 EDUCACIÓN FINANCIERA 78
16.5 PORTAL INSTITUCIONAL: EL BANCO PARA CRECER 82
17. CAMBIO CLIMÁTICO 85
17.1 EMISIONES FINANCIADAS 86
17.2 Huella de Carbono Organizacional 87

17.3 Economía Circular en nuestra operación 90
17.4 Materiales utilizados por peso o volumen 92
17.4.1 **Papel** 93
17.4.2 **Energía** 94
17.4.3 **Consumo de Agua** 95
17.4.4 **Residuos generados** 97
17.5 Compras sostenibles 98

18 INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS 101

18.1 Cuentas de ahorro 101
18.2 Lanzamiento del servicio de Ahorro Programado: 102
18.3 Crédito en línea 102
18.4 Seguros 102
18.5 Visa Agro 103
18.6 Inversiones en línea 103
18.7 Derivación a clientes desde Ventanillas a Cajeros Automáticos 104
18.8 Depósitos en cheque en cajeros automáticos 104
18.9 Renovación de Cajeros automáticos e instalación de nuevos puntos comerciales .. 105
18.10 Oronet 105
18.10.1 **Recaudaciones de Pagos de Servicios** 105
18.10.2 **Nueva recaudación directa – De Prati** 106
18.10.3 **Consulta en línea de Referencias Bancarias - CONCECEL** 106
18.10.4 **Recaudación de Instituciones en Cobros y Pagos** 106

19 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 107

20 MERCADEO E INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS 109

20.1 Comunicación responsable 109
20.2 Publicidad en Marketing Digital 2023 110
20.3 Mailing 118

21 ATENCIÓN AL CLIENTE 123

22 TECNOLOGÍA Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE 125

22.1 Transformación digital y omnicanalidad 126

23 DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO 127

24 SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL 129

24.1 Comité de seguridad e higiene del trabajo (CSHT) 129

24.2 DIÁLOGOS SEMANALES DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (DSSSO) 130
24.3 CAMPAÑAS DE VACUNACIÓN: 131
24.4 MANUAL DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST) 132
24.5 POLÍTICAS 133
24.6 INFORME DE INDICADORES DE GESTIÓN 134
24.7 PROGRAMA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS FÍSICOS 135
24.8 SERVICIO MÉDICO DE LA INSTITUCIÓN 135
24.9 INSPECCIONES PLANEADAS A LOS SITIOS DE TRABAJO 136
24.10 GESTIÓN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES 136
24.11 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 138

25 CAPITAL HUMANO 139

25.1 DEMOGRAFÍA 139
25.2 DESARROLLO DEL COLABORADOR 142

26 ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI DE CONFORMIDAD 145

27 ÍNDICE PARÁMETROS SASB 149

Carta del Presidente del Directorio

(GRI 2-22)

Estimados,

Dr. (H.C.) Esteban Quirola Figueroa
Presidente del Directorio

En un mundo de constante cambio, Banco de Machala S.A. ha asumido el reto de trabajar con visión, compromiso y responsabilidad. El año 2023 nos presentó grandes desafíos, pero también logros significativos que reflejan nuestra capacidad de adaptación y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de Ecuador. Una vez más, hemos obtenido resultados sobresalientes en las dimensiones económica, social y ambiental.

El sector financiero desempeña un papel fundamental en el crecimiento y desarrollo económico y social del país. Conscientes de esta responsabilidad, en Banco de Machala trabajamos incansablemente para ofrecer soluciones financieras innovadoras que respondan a las necesidades de nuestros clientes, desde pequeños emprendedores hasta grandes empresas.

Este año hemos reforzado nuestro enfoque en la innovación tecnológica, lo que nos ha permitido mejorar la eficiencia y calidad de nuestros servicios. La digitalización ha facilitado el acceso a productos financieros a través de nuestra plataforma en línea, brindando una experiencia ágil y segura. Estos avances han fortalecido la relación con nuestros clientes.

Hemos reafirmado nuestro compromiso con la sostenibilidad, integrando prácticas responsables en todas nuestras operaciones. Continuamos apoyando al sector agrícola y acuícola, no solo a través del financiamiento, sino también promoviendo prácticas que respeten el medio ambiente y contribuyan al desarrollo. Nuestro programa de educación financiera ha sido esencial en este esfuerzo, capacitando a cientos de ecuatorianos en la gestión responsable de sus finanzas, empoderándolos para que tomen decisiones informadas que beneficien a sus finanzas personales y familiares.

El crecimiento de Banco de Machala en el 2023, es el resultado de un enfoque estratégico claro, basado en nuestros valores institucionales y en una cultura organizacional que prioriza la ética, la transparencia y la excelencia en el servicio. Nos orgullece el trabajo de nuestros colaboradores; su dedicación y profesionalismo han sido fundamentales para alcanzar los objetivos planteados.

Reafirmamos nuestro compromiso de seguir avanzando con determinación. Miramos el futuro con optimismo, sabiendo que cada paso nos acerca más a contribuir al bienestar de los ecuatorianos.

Atentamente,

Dr. (H.C.) Esteban Quirola Figueroa
Presidente del Directorio

Mensaje de la Presidente Ejecutiva Subrogante

(GRI 2-22)

Estimados,

María Eugenia Navarrete Ortega
Presidente Ejecutiva Subrogante

El 2023 fue un año de transformación y resiliencia para Banco de Machala, en el que demostramos nuestra capacidad para adaptarnos a los retos de un entorno global y nacional en constante cambio.

La innovación, el crecimiento y el desarrollo sostenible han sido ejes centrales de nuestra estrategia. Conscientes de los constantes cambios hemos redoblado nuestros esfuerzos para anticiparnos a las necesidades del mercado y de nuestros clientes. Esto nos ha llevado a fortalecer nuestras capacidades digitales, desarrollando soluciones que no solo responden a las demandas actuales, sino que también abren nuevas oportunidades para nuestros clientes, permitiéndonos ofrecer una experiencia eficiente, accesible y segura.

Paralelamente, hemos reafirmado nuestro compromiso con la responsabilidad social y ambiental. Creemos que el éxito de nuestra institución está intrínsecamente ligado al bienestar de las personas; por ello, hemos integrado la sostenibilidad como un pilar fundamental en el desarrollo de nuestras operaciones, promoviendo prácticas responsables con el medio ambiente y fomentando el desarrollo económico inclusivo. Somos parte de los Diez Principios del Pacto Global y de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI).

Nuestro enfoque en la educación financiera también ha sido clave en nuestro compromiso con nuestros clientes y con la sociedad, permitiendo a más personas acceder a herramientas que les ayuden a gestionar de manera responsable y con conocimiento la toma de decisiones financieras.

En Banco de Machala valoramos enormemente el talento, las capacidades, el compromiso y la dedicación de nuestros colaboradores. Continuamos invirtiendo en su desarrollo profesional y personal, fomentando un entorno de trabajo que promueve la innovación, la colaboración y el trabajo en equipo.

De cara al futuro, reafirmamos nuestro compromiso en la responsabilidad, transparencia, cultura organizacional y nuestros valores. Estos pilares fundamentales nos permiten construir relaciones de confianza con nuestros clientes y contribuir activamente al bienestar de la sociedad.

Atentamente,

Econ. María Eugenia Navarrete Ortega
Presidente Ejecutiva Subrogante

1. Acerca de este Informe

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

1.1. Alcance

La presente Memoria de Sostenibilidad considera los estados financieros y operaciones del Banco de Machala desde el 1 de enero hasta el 31 de diciembre de 2023.

1.2. Consultas

Para consultas o sugerencias puede comunicarse al correo electrónico sostenibilidad@bmachala.com o al teléfono 3920404, extensión 3345. Además, puede acudir a nuestra oficina Sucursal Mayor Guayaquil, ubicada en la intersección P. Icaza 301 y Córdoba.

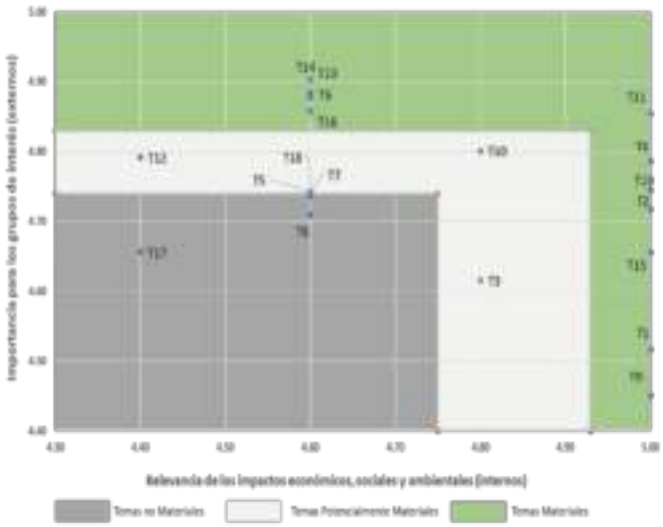
1.3. Análisis de materialidad

El Banco de Machala, con el propósito de guardar consistencia y comparabilidad con la elaboración de Memorias pasadas, en cuanto a la Sostenibilidad de los temas Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG), ha aplicado el Análisis de Materialidad en las dos dimensiones: (i) Impacto y (ii) financiera; basados en los los estándares de Global Reporting Initiative (GRI) y Sustainability Accounting Standards Board (SASB), respectivamente.

El análisis para 2023 permitió identificar 11 temas materiales para nuestra institución y partes interesadas. El proceso seguido se detalla a continuación:

Análisis de contexto
Para el análisis se consideró el contexto institucional, estándares sectoriales y benchmarks en Sostenibilidad. La información utilizada para el análisis corresponde a información interna, estándares GRI (Global Reporting Initiative por sus siglaes en inglés) y SASB (Sustainability Accounting Standards Board por sus siglas en inglés) y comparativas en sostenibilidad con instituciones nacionales e internacionales, respectivamente.
Diálogo con grupo de interés
Se realizó entrevistas y encuestas a nuestros grupos de interés para conocer la relevancia de los temas identificados en el paso anterior.
Priorización y clasificación
Los temas materiales, potencialmente materiales y no materiales, como resultado de la aplicabilidad de la doble materialidad, se esquematizaron en un diagrama de dispersión.
Evaluación de importancia
Se aplicó la doble materialidad (financiera e impacto) ponderando los resultados obtenidos desde la perspectiva de la prioridad Institucional y la importancia para los grupos de interés.

En el Grafico Nro. 1 se presenta el diagrama de dispersión con los resultados del análisis de doble materialidad:



	Tema Material
T1	Gobierno Corporativo
T2	Ética y Anticorrupción
T3	Gestión de Riesgos
T4	Desempeño Económico
T5	Evaluación del Riesgo Ambiental y Social
T6	Salud e Inclusión financiera
T7	Cambio climático
T8	Impactos Ambientales
T9	Gestión de la marca (transparencia y comunicación)
T10	Innovación en productos y servicios
T11	Seguridad de la información
T12	Mercadeo e información de productos y servicios
T13	Experiencia del cliente
T14	Tecnología
T15	Captación y retención de cliente
T16	Diversidad e igualdad de género
T17	Compras sostenibles
T18	Salud y Seguridad Ocupacional (SSO)
T19	Capital Humano

Fuente y elaboración: Banco Machala, 2024

Una vez identificados los temas materiales, los mismos se incluyen como parte del modelo de negocios sostenibles:

Gobierno Corporativo	Banca Responsable	Ética y Cumplimiento	Experiencia del Cliente	Experiencia de Equipo
- Gobierno Corporativo	- Desempeño económico - Salud e inclusión financiera - Gestión de la marca	- Ética y anticorrupción	- Seguridad de la información - Atención al cliente - Tecnología - Captación y retención del cliente	- Diversidad e igualdad de género - Capital humano

2. Dimensión de nuestra empresa

(GRI 2-1)

2.1. Nombre legal

Banco de Machala S.A.

2.2. Naturaleza jurídica

Banco de Machala S.A es una sociedad anónima de derecho privado de nacionalidad ecuatoriana, es una institución de banca múltiple formada y organizada conforme su estatuto, cuyos servicios están regulados por las leyes ecuatorianas. Tiene por objeto efectuar todos los negocios y operaciones permitidas a los bancos en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre la materia y más leyes aplicables.

Mediante Resolución No. - 307 expedida por la Superintendencia de Bancos el 20 de junio de 1962, se aprueba el establecimiento y funcionamiento de la Sociedad Anónima denominada "Banco de Machala S.A.". Se constituyó mediante escritura pública otorgada el 29 de marzo de 1962 ante el Notario Primero del cantón Machala e inscrita en el Registro Mercantil del mismo cantón el 30 de junio de 1962. Su estatuto fue reformado íntegramente mediante escritura pública otorgada el 19 de abril de 2017 ante la Notaria suplente décima del cantón Guayaquil AB Araceli Coello Moreira e inscrita en el Registro Mercantil del cantón Machala S.A. el 01 de junio de 2017.

El gobierno del Banco de Machala S.A., se ejerce por medio de la Junta General de Accionistas y su régimen administrativo del Banco, corresponde a los siguientes órganos jerárquicos: Directorio, Presidencia Ejecutiva y Vicepresidencias.

2.3. Ubicación de su sede central

Tiene su domicilio principal en la ciudad de Machala provincia de El Oro y cuenta una estrategia y cobertura a nivel nacional. No tiene sucursales en otros países.

2.4. Misión

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

2.5. Visión

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

2.6. Valores

- **Ética:** Nuestras decisiones y acciones siempre estarán enmarcados dentro del comportamiento
- **Prudencia:** Procederemos de forma ágil, pero siempre haciendo hincapié en hacerlo con prudencia ante los riesgos.
- **Capacidad de respuesta:** Lucharemos por mejorar continuamente nuestra capacidad de respuesta.
- **Orientados a lograr Resultados siempre:** Estaremos orientados a lograr los resultados establecidos como objetivos.
- **Comunicación y Trabajo en equipo:** Generamos un entorno que impulse un excelente rendimiento organizacional.

2.7. Objetivos estratégicos

Son los objetivos fundamentales que nos acercan al logro de la visión establecida. A continuación:
1. Mejorar la eficiencia y la rentabilidad.

2. Incrementar los ingresos y la participación de mercado.
3. Implementar un sólido proceso gerencial moderno, efectivo y eficiente.
4. Impulsar la Inclusión Financiera.

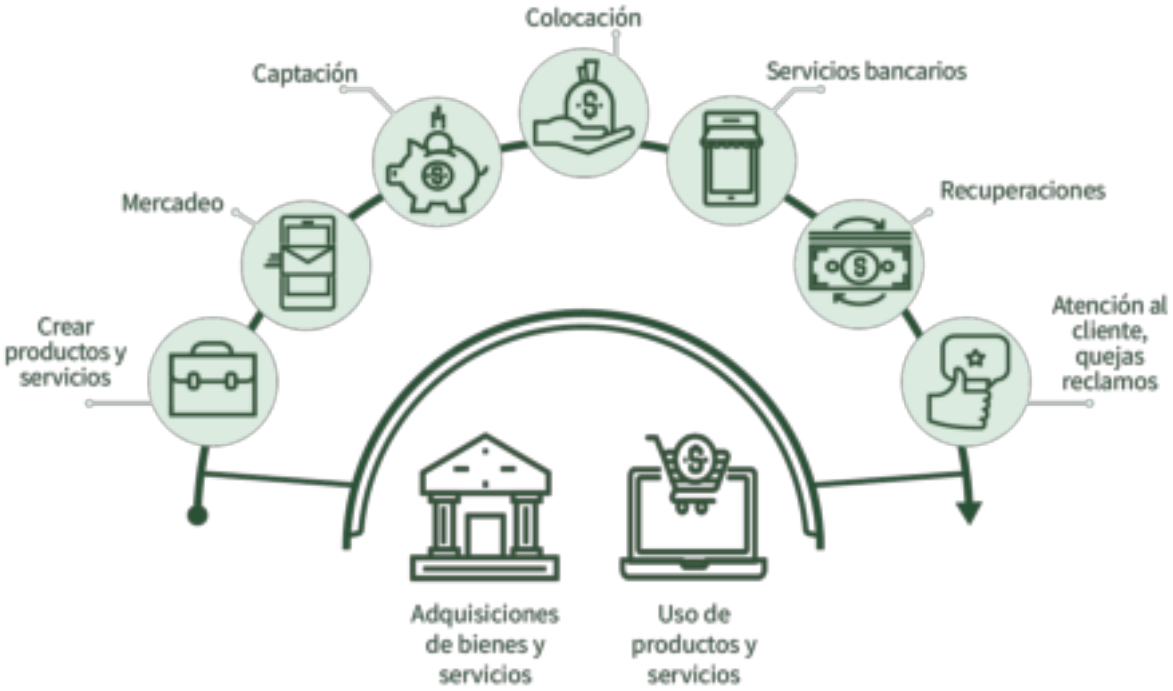
2.8. Lineamientos estratégicos

Cumpliendo con los objetivos estratégicos definidos en el Plan Estratégico Institucional 2022-2024, el negocio del Banco de Machala está direccionado principalmente a los Segmentos Consumo y Comercial, orientados a clientes de bajo riesgo y rentables, así como a la prestación de servicios financieros que sean vanguardistas e innovadores

3. Nuestra Cadena de Valor

(GRI 2-6)

El Banco de Machala es una institución financiera que opera en el sector bancario de Ecuador, nuestra cadena de valor incluye:



Cobertura

La gestión de nuestras relaciones comerciales, se presentan en la sección Compras sostenibles.

Banco de Machala cuenta con puntos de atención a nivel nacional que permite a sus clientes y sus usuarios financieros acceder a productos y servicios, a través de una atención personalizada para una experiencia bancaria más conveniente y flexible.

En la actualidad, existen 127 puntos de atención a nivel nacional:

Distribución de **Cobertura**

Red de 127 puntos de atención
en las principales provincias del país

TIPO DE OFICINA	CANTIDAD
MATRIZ	1
SUCURSALES	11
SUCURSAL/AUTOBANCO	2
AGENCIAS	26
AUTOBANCOS	2
OFICINAS ESPECIALES	4
VENTANILLA DE EXTENSIÓN	2
CAJEROS AUTOMÁTICOS DISPENSADORES	56
CAJEROS AUTOMÁTICOS MULTIFUNCIÓN	20
KIOSKOS VIRTUALES	3
TOTAL PUNTOS DE ATENCIÓN	**127**

3.1 Productos y servicios

(GRI FS8)

Banco de Machala ofrece varios tipos de cuentas diseñadas especialmente para una de las necesidades de nuestros clientes.

CUENTAS

- Cuenta de ahorros
- Cuenta corriente

CRÉDITOS

- Crédito productivo
- Crédito de Consumo
- Auto Credit
- Casa Credit
- Crédito Educativo
- Crédito Pyme
- MiPyme mujer emprendedora
- Microcrédito
- Crédito mujer emprendedora
- Crédito verde consume eficiente

SERVICIOS BANCARIOS

- OroAvisos

TARJETA DE CRÉDITO

- Visa Agro
- Visa Kipit
- Visa Clásica
- Visa Oro
- Visa Infinite
- Visa Empresarial
- Empresarial MasterCard Gold
- MasterCard Black

INVERSIONES

- Certificado de depósito a plazo
- Inversiones en línea

Categoría	Productos y Servicios	Descripción	Canal
Cuentas	Cuenta de ahorro	La cuenta de ahorros del Banco de Machala es un producto que brindamos para clientes y no clientes con un servicio práctico, ágil y eficiente, ofreciendo una alternativa de ahorro que permite realizar retiros, depósitos, efectuar pagos de servicios y visualizar sus transacciones de forma fácil y segura. Este año realizamos campañas para fomentar el ahorro en nuestros clientes, (i) Ahórrate un iPhone y (ii) Ahorro Smart. **Lanzamiento del servicio de Ahorro Programado en cuenta de ahorros:** Es un servicio que se proporciona únicamente a las cuentas de ahorros y genera una tasa de interés especial por sus valores inmovilizados. Nueva forma de ahorrar para que los clientes puedan cumplir con sus proyectos o sueños a corto y largo plazo.	Agencia + Web
	Cuenta corriente	La cuenta corriente de Banco de Machala está dirigida a clientes que desarrollan alguna actividad comercial y/o personal, permite administrar las finanzas como medio de pago ágil a través de la chequera y nuestros canales electrónicos.	Agencia
Créditos	Crédito productivo	Dirigido al sector industrial y comercial. Para financiar necesidades productivas tanto de capital operativo como de expansión de negocios.	Agencia
	Crédito de Consumo	Crédito dirigido para personas naturales para su consumo personal como gastos de viaje, compras y más. Aplica para personas dependientes y personas independientes.	Agencia
	Auto Credit	Financiamiento de vehículos nuevos, hasta 5 años plazo, aplican para personas dependientes y personas independientes.	Agencia

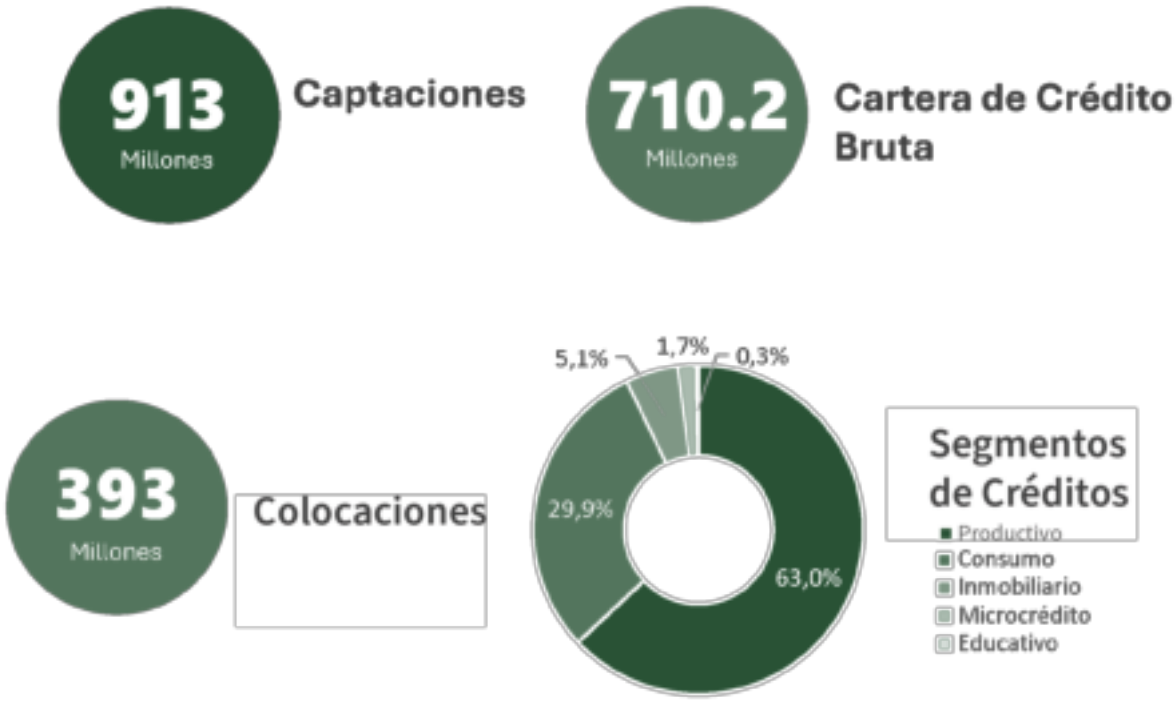
Categoría	Productos y Servicios	Descripción	Canal
	Casa Credit	Dirigido al segmento inmobiliario, para construir, remodelar, comprar (casas y apartamentos), terrenos, oficinas y locales comerciales.	Agencia
	Crédito Educativo	Créditos destinados para estudios de bachillerato, tercer nivel y cuarto nivel.	Agencia
	Crédito Pyme	Crédito para cubrir las necesidades de financiamiento de capital a corto plazo.	Agencia
	Mipyme mujer emprendedora	Hasta $80,000 sin garantía.	Agencia
	Microcrédito	Crédito para Capital para cubrir las necesidades de financiación a corto plazo.	Agencia
	Crédito Mujer Emprendedora	Soluciones financieras destinadas a mujeres emprendedoras.	Agencia
	Crédito verde consumo eficiente	Para financiar reformas o mejoras en tu hogar que supongan un ahorro de energía.	Agencia
	Crédito en línea	Para que nuestros clientes puedan acceder a solicitar un crédito a través de la Banca Virtual Oronet, sin necesidad de acercarse a una agencia y lo puedan realizar en tan solo 5 minutos.	Agencia
Servicios Bancarios	OroAvisos	Este 2024 planeamos lanzar OroAvisos, el nuevo servicio de notificaciones premium vía SMS que brinda a nuestros clientes información actualizada sobre todos sus productos financieros.	Oronet + Call Center

Categoría	Productos y Servicios	Descripción	Canal
Tarjeta de crédito	Visa Agro Visa Kipit Visa Clásica Visa Oro Visa Infinite Visa Empresarial MasterCard Gold MasterCard Black	**Beneficios:** - Programa de recompensas Oro Rewards: permite acumular puntos por sus compras con autorización del cliente - Cash Advance: Una manera ágil de obtener efectivo - Diferido Express del Banco de Machala - Servicios de débito recurrente: servicios básicos, instituciones educativas, etc. - Aumento de cupos para clientes que cumplan con perfiles específicos - Servicio Priority Pass: pase a salas VIP de los aeropuertos del mundo. - Verified by Visa y Securecode MasterCard: Servicio que le brinda protección adicional a la hora de realizar sus compras por internet. - Skybox y LaarBox: servicios que permiten comprar en línea para clientes. **Avances en línea:** Es un servicio disponible para los clientes a través de nuestra banca virtual Oronet, en el cual el usuario podrá realizar avances en efectivo hasta el total del cupo de su tarjeta de manera fácil, segura, con total comodidad sin necesidad de acercarse a una agencia y podrá diferirse al plazo que más le convenga. **Diferidos en línea:** Es un servicio disponible para los clientes a través de nuestra banca virtual Oronet, en el cual el usuario de manera segura y con total comodidad sin necesidad de acercarse a una agencia podrá diferir sus consumos o saldo actual al plazo que más le convenga.	Agencia

Categoría	Productos y Servicios	Descripción	Canal
		Visa Agro Tarjeta de crédito especializada en el sector Agro del Ecuador, contamos con 33 socios estratégicos pertenecientes a la cadena de valor, que ofertan insumos agrícolas, maquinarias y equipamiento, fertilizantes y fungicidas, entre otros. **Visa Kipit** Una tarjeta de crédito que brinda la posibilidad de adecuar una casa nueva ingresando a kipit.shop un market place que ofrece electrodomésticos, muebles, decoración y mucho más a precio de distribuidor. De esta forma nos sumamos a la cadena de valor del sector inmobiliario para dinamizar la economía del país.	
Inversiones	Certificado de depósitos a plazo	El depósito a plazo es una inversión donde el cliente gana un interés de acuerdo a los montos y plazos negociados, con tasa de interés nominal fija por el periodo acordado con el cliente.	Agencia
	Inversiones en línea	El producto de Inversión en línea es un servicio disponible para los clientes a través de nuestra banca virtual Oronet, en el cual el usuario de manera segura y con total comodidad sin necesidad de acercarse a una agencia podrá aperturar un certificado de depósito a plazo al tiempo que más le convenga y con una tasa preferencial.	Web + Oronet

3.2 Participación

Teniendo en cuenta los objetivos anteriormente descritos, la participación del Banco durante el 2023 corresponde a:



4. Segmentos, Principales Líneas de Negocio y Productos

(GRI 2-6)

4.1. Oferta de Valor

Se han realizado análisis por segmentaciones estratégicas y grupos etarios, lo que ha permitido afinar nuestra oferta de valor de productos y servicios.

BANCA	SEGMENTO ESTRATÉGICO	GENERACIONES	PRODUCTOS	CANALES
PERSONAS	- Premium - Preferente - Masivos	- Generation Z - Millenials - Generation X - Baby Boomers - Silent Generation	- Cuentas de ahorros/ Tarjeta de débito - Cuenta corriente - Depósito a plazo - Tarjeta de crédito - Crédito de Consumo - Crédito Educativo - Crédito Inmobiliario - Crédito Productivo - Microcrédito - Cartas de crédito - Garantías bancarias - Sobregiros - Cobranzas	- Cajeros automáticos - Banca internet - Banca móvil - Cobros & pagos - Banca telefónica - Kiosko virtual - Página web - Ventanilla
EMPRESAS	- Corporativo - Empresarial - Pyme preferente - Pyme - Microcrédito			

5. Medios digitales y/o remotos

5.1. Canales de Atención

Banco de Machala ofrece una variedad de canales a disposición de los clientes a nivel nacional y más de 125 puntos de atención para realizar transacciones rápidas y segura.

ORONET
Tu banca en línea

Servicio en línea de Banco de Machala, el cliente puede realizar sus transacciones bancarias desde su casa u oficina. El cliente puede acceder a Oronet ingresando a la página www.bancomachala.com

• Consulta de saldos y movimientos • Consulta de estados de cuenta • Consulta y pagos de tarjeta de crédito Banco de Machala • Pago de servicios básicos: agua, luz y teléfono • Pago y recargas de servicios celulares: CNT, Movistar, Claro, Tuenti • Pago de TV pagada e Internet • Pago de matrícula de vehículos y colegios • Pago de citaciones, ajustes y transferencias de dominio • Pago de impuestos aduaneros, municipales, SRI • Pago de casas comerciales • Transferencias propias, entre terceros e interbancarias • Contratación de Paquetería SMS OroAvisos • Contratación de Ahorro Programado • Apertura de depósitos a plazo en línea • Diferidos en línea • Avances en línea • Crédito en Línea • Solicitud de chequeras en línea
Permite realizar transacciones desde cualquier lugar desde el celular.

OROMÓVIL
Banca Móvil

• Consulta de saldos y movimientos • Transferencias • Pago de Servicios • Consulta de Saldos • Consulta de Promociones • Consulta de Créditos e Inversiones realizados.
Este servicio permite al cliente realizar sus transacciones de forma rápida y segura a través de nuestra red de Cajeros de Banco de Machala a nivel nacional, contamos con 78 Cajeros ubicados estratégicamente que están disponibles las 24 horas y los 365 días del año.

CAJEROS
Automáticos

• Retiros en efectivo desde cuentas de ahorro / corriente /Banred • Avances en efectivo de tarjetas de crédito BM/Banred • Transferencias a cuentas propias BM • Transferencias interbancarias • Consulta impresa de saldos cuenta ahorro / Corriente BM • Consulta impresa de saldos tarjeta de crédito BM • Pago de servicios básicos con débito a Cuenta Ahorro / Corriente BM • Depósito en efectivo/cheque

Depósito en cheque en cajero automático
Es un servicio disponible para los clientes y no clientes a través de nuestro canal cajeros automáticos, en el cual el usuario de manera segura y con total comodidad sin necesidad de acercarse a una agencia podrá depositar cheques a cuentas de ahorro o corriente en Banco de Machala.

OROFONO
Banca Telefónica

Orofono es un servicio que le permite al cliente comunicarse telefónicamente con el banco y tener acceso a sus cuentas. Para acceder a este canal, el cliente debe marcar el 3920404 anteponiendo el prefijo de la localidad.

• Consulta de cuentas y transferencias • Consulta de tarjetas de crédito Visa/MasterCard • Bloqueo de tarjetas de débito, cuenta de ahorro y cheques • Consulta de otros servicios • Atención personalizada

COBROS Y PAGOS

Cobros y Pagos del Banco de Machala es una solución que permite a los clientes empresariales automatizar y controlar todas las actividades relacionadas con los cobros y pagos de su empresa de forma segura, aumenta la eficiencia de su empresa, reduce costos y le permite tener más control de su flujo de caja gracias a su fácil manejo.

Los servicios disponibles en la plataforma Cobros y Pagos son los siguientes:

- **Servicios de Cobros:** La empresa del cliente podrá efectuar las cobranzas de facturas en línea y obtener la información de los pagos efectuados por sus clientes.
- **Servicios de Pagos:** El sistema de Pagos es una solución integral que permite disminuir costos operativos y manejar de forma eficiente el negocio del cliente.
- **Recaudaciones de Pagos de Servicios:** Amplio portafolio de servicios de empresas públicas y privadas, en donde los clientes podrán acceder y registrar sus pagos.
- **Transferencias:** Este servicio permite realizar transferencias desde la plataforma Cobros y Pagos, a cuentas dentro y fuera del país. Este servicio permite mantener un control del flujo del capital de la empresa.
- **Banca de Empresas:** En este módulo, el cliente puede manejar las consultas de saldos, movimientos, bloqueos y más transacciones operativas de la empresa.

Las opciones en Banca de Empresas son las siguientes:

- Cuentas (Consulta de saldo, consulta de movimientos, consulta de cheques y bloqueos)
- Tarjeta de crédito Empresarial (Consulta de saldo, consulta de movimientos y pagos)
- Servicios (Matriculación de Servicios, Pagos de servicios, pagos programados, comprobantes, aprobaciones y consultas)
- Créditos (Consulta de créditos y Pago de crédito)
- Estado de cuenta digital (Aceptación y descarga de estado de cuenta)
- Inversiones (Consulta de inversiones activas.)

6. Alianzas Estratégicas y Reconocimientos

(GRI 2-28)

Nueva Visa Agro

Comenzamos este 2023 con el lanzamiento oficial de la nueva Visa Agro, una tarjeta de crédito especializada en el sector Agro del Ecuador. El negocio de Visa Agro ha generado más de 4.3 millones de dólares en cartera de enero a septiembre de 2023. Actualmente contamos con 33 socios estratégicos pertenecientes a la cadena de valor, que ofertan insumos agrícolas, maquinarias y equipamiento, fertilizantes y fungicidas, entre otros.

Nueva Visa Kipit de Banco de Machala

Lanzamos la nueva Visa Kipit de Banco de Machala, una tarjeta de crédito que brinda la posibilidad de adecuar tu casa nueva con electrodomésticos, muebles, decoración y mucho más a precio de distribuidor ingresando a kipit.shop. De esta forma nos sumamos a la cadena de valor del sector inmobiliario para dinamizar la economía del país

Calificación AAA- Pacific Credit Rating

Banco de Machala logra posicionarse entre los bancos más sólidos del país al obtener una calificación de AAA- de acuerdo a la evaluación de la Firma Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating, demostrando así su excelente gestión financiera y rentabilidad.: son 61 años de estabilidad, rentabilidad, respaldo y sostenibilidad.

Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001

Promovemos la transparencia en cada uno de nuestros procesos internos y en los servicios que ofrecemos a los clientes o usuarios financieros del Banco; muestra de esto es la obtención de la Certificación en la aplicación del Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001:2016 por parte de AENOR de España.

Firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles 2.0.

Renovamos nuestro compromiso con el medio ambiente con la firma del Protocolo de Finanzas Sostenibles de Ecuador.

Foro permanente de Economía Circular del Ecuador

Realizamos el Foro Nacional Permanente de Economía Circular para nuestros clientes, donde se construyó la estrategia para un futuro sostenible. Juntos, crearemos un modelo económico que reduce residuos, promueve la reutilización y fomenta la innovación.

BM apoya el deporte

Banco de Machala firma el convenio por patrocinio deportivo con el Orense Sporting Club, para que el nombre comercial de la casa de los orenses sea "Estadio Banco de Machala"; conservando su mítico nombre "9 de Mayo" en honor a la gesta heroica conocida como La Batalla de las Carretas. Patrocinador oficial del equipo de la provincia: el Orense Sporting Club.

Alianza CFN B.P. - Banco de Machala

Seguimos brindando soluciones para facilitar el acceso a nuestros Créditos Productivos al ofrecer la posibilidad de acceder a una garantía crediticia parcial, a través del Fondo Nacional de Garantías de la CFN B.P.

Firma de Convenio “Proyecto ARIT”

Banco de Machala celebró junto a la CORPEI la suscripción del convenio para desarrollar el “Proyecto Arit”, ganador de la Iniciativa Ecuador Circular Inclusivo que nos otorgó un cofinanciamiento de la Unión Europea para promover las economías circulares en el sector productivo.

Además, este año fuimos parte de La Cumbre Banano & Cacao 2023, del II Foro Productivo Banana Time, Foro Nacional Permanente de Economía Circular del Ecuador y participamos en la Feria Ganadera del Litoral y Galápagos. Todos estos eventos están dirigido al sector Agroproductivo del país y se enfocan en presentar los últimos adelantos tecnológicos, científicos e innovaciones propias de la categoría. Además, son un espacio para exponer productos y servicios alineados a la cadena de valor que permiten generar nuevas oportunidades de negocios sostenibles y que responden a la tendencia de las economías circulares

57th. Asamblea Anual de Felaban 2023

Banco de Machala participó en la 57.ª Asamblea Anual de FELABAN 2023, la rueda de negocios más prestigiosa de la región. Su Presidente Ejecutiva, Econ. María Eugenia Navarrete fue parte del panel: “El futuro de los pagos y las soluciones innovadoras de movimiento de dinero.”, organizado por Visa.

Programa del Grupo BID Amazonía Siempre, BID INVEST

Banco de Machala se siente orgulloso de ser una de las instituciones financieras fundadoras del Programa del Grupo BID Amazonía Siempre, que tiene como objetivo formar una Red Financiera que promueva el incremento de los flujos de inversión, movilice el capital, promueva la inclusión financiera, comparta conocimientos sobre soluciones financieras innovadoras y genere sinergias con el sector público.

BID Invest e IFC lanzan la Red Financiera de Amazonia

Top 10 – Bancos con más Activos

Banco de Machala se encuentra en el top 10 de los Bancos con más activos del Ecuador, según Asobanca - Revista Forbes Ecuador. Este logro es el resultado de nuestro compromiso constante con la excelencia y un servicio de calidad, gracias a la confianza brindada por nuestros clientes.

Los 10 bancos con más activos de Ecuador - Forbes Ecuador

7. Relación de grupos de interés

(GRI 2-29)

El avance y los logros sostenidos de Banco de Machala a lo largo de los años son fruto del respaldo continuo de nuestros grupos de interés. Este respaldo se ha cimentado en la confianza mutua, la cual hemos cultivado a través de una comunicación honesta y un enfoque íntegro de nuestras operaciones y resultados.

Mantenemos una interacción constante con nuestras partes interesadas mediante una amplia gama de canales, tanto digitales como presenciales. Este enfoque nos permite estar en contacto directo con sus necesidades y expectativas, así como anticipar y abordar sus preocupaciones de manera efectiva. Los resultados de este proceso de participación se reflejan en la gestión diaria de nuestra institución, bajo un marco de mejora continua, y se han integrado en el análisis de materialidad de nuestra memoria 2023.

Nuestros grupos de interés abarcan a aquellos que son esenciales para el éxito de nuestra organización y que, a su vez, se ven impactados por nuestras acciones. Nos enfocamos en construir relaciones duraderas basadas en el beneficio mutuo, siempre guiados por nuestros principios éticos y valores organizacionales. Por ello, en cada interacción, seguimos rigurosamente nuestro Código de Ética.

Grupo de interés	Creación de valor	Canales	Periodicidad
Colaboradores	- Fomentamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores mediante capacitaciones continuas, asegurando que cada miembro de nuestro equipo se mantenga altamente especializado en su área de trabajo. - Velamos por la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores, promoviendo el respeto a los derechos humanos y garantizando la inclusión y equidad dentro de nuestra organización. - Nos preocupamos por el bienestar integral de nuestro equipo, implementando campañas y actividades que favorecen tanto su salud física como su bienestar psicológico, con el objetivo de mejorar su calidad de vida.	i. Canal de denuncia ética Intranet. ii. Reuniones de equipo. iii. Sesiones formativas (correos masivos). iv. Evaluación de clima laboral. v. Informe de sostenibilidad.	i. Canal permanente para notificar denuncias contra el Código de Ética y Conducta. ii. Cuando se requiera. iii. Cuando se requiera. iv. Anual. v. Anual.
Accionistas y otros inversionistas	- Aseguramos una estabilidad financiera sólida y un crecimiento constante en el desempeño del banco, proporcionando confianza y seguridad en las inversiones de nuestros accionistas.	i. Junta de Accionistas. ii. Memoria anual institucional. iii. Site específico en la web. iv. Equipo de atención especializado. v. Informe de sostenibilidad.	i. Anual/Ordinaria o Extraordinaria, en este caso debe ser solicitada por el accionista mayor. ii. Anual. iii. Cuando se requiera. iv. Cuando se requiera. v. Anual.
Clientes	- Proveemos productos y servicios de alta calidad, adaptándonos cuidadosamente a las necesidades de nuestros clientes y creando ofertas personalizadas que satisfacen sus expectativas. - Promovemos la transparencia en toda la información que compartimos, garantizando la seguridad y la	i. Servicio al cliente oficinas a nivel nacional. ii. Otros canales remotos: web, call center. iii. Redes sociales y avisos por email.	i. lunes a viernes de 08:30 a 16:00. ii. Call center 24 horas del día. iii. Cuando se requiera. iv. Anual.

Grupo de interés	Creación de valor	Canales	Periodicidad
	confianza de nuestros clientes en cada interacción. Buscamos la transparencia en la información garantizando la seguridad y confianza de nuestros clientes.	iv. Informe de sostenibilidad.	
Proveedores	- Facilitamos oportunidades de participación en las operaciones del banco, ofreciendo una cuidadosa selección de productos y servicios de alta calidad - Nos enfocamos en construir relaciones a largo plazo, creando alianzas que generan beneficios mutuos para todas las partes, generando un ganar-ganar.	i. Reuniones operativas de prestación de servicios. ii. Informe de sostenibilidad.	i.Cuando se requiera. ii.Anual.
Autoridades regulatorias	- Cumplimos con todas las legislaciones nacionales, garantizando la protección de los derechos y seguridad de nuestros clientes.	i. Informes/documentación requerida ii. Seguimiento de la Superintendencia de Bancos. iii. Memoria de accionistas con información requerida por normativa.	i.Cuando se requiera. ii.Cuando lo solicite. iii.Anual.
Comunidad	- Contribuimos a desarrollo social promoviendo la inclusión y ofreciendo educación financiera para empoderar a las personas en la gestión de sus recursos.	i. Sitio web educación financiera: https://www.elbancoparacrecer.com/ ii. Capacitaciones de educación financiera presenciales y virtuales.	i.Diario, 24 horas al día. ii.Programación anual.

Grupo de interés	Creación de valor	Canales	Periodicidad
		iii. Iniciativas de inversión social y auspicios. iv. Informe de sostenibilidad.	

8. Nuestra estrategia de Sostenibilidad

(GRI 2-22, 2-23)

8.1. Modelo de negocio Sostenible

Estamos comprometidos en ser una institución que crea valor para el conjunto de sus grupos de interés, que maximiza sus impactos positivos sociales y ambientales, y mitiga aquellos negativos que pudieran producirse. Todo ello, gestionado desde un sólido gobierno corporativo que asegura la toma de decisiones con ese enfoque, garantizando una conducta empresarial responsable en todas nuestras actividades y relaciones comercialesLa Sostenibilidad se integra de manera transversal en las operaciones y procesos internos del Banco, considerando la normativa legal vigente y estándares, convenios e iniciativas internacionales. Es así que se consolida el modelo de negocios sostenible en cinco ejes estratégicos: “Ética y Cumplimiento”, “Banca Responsable”, “Experiencia del Cliente”, “Gobierno Corporativo” y “Experiencia en Equipo”.

Nuestro modelo de negocio, promueve el desarrollo sostenible acogiendo en su gestión institucional los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), ejecuta acciones basadas en las mejores prácticas a través de una sólida gobernanza y respaldando proyectos locales que fomentan el crecimiento y mejoran la calidad de vida de sus partes interesadas.

8.2. Áreas priorizadas

Banco de Machala, efectuó el análisis integral de los impactos de su portafolio, acogiendo la metodología planteada por UNEP – FI, la cual permite comprender los impactos ambientales, sociales y económicos (positivos y negativos) asociados con la cartera y la correlación de estos con las necesidades y prioridades del país y cobertura geográfica en las que opera el banco, con el fin de determinar la magnitud del impacto.

Como resultado de este análisis en el año 2023 se identificaron las dos áreas de impacto más significativas para el banco: (i) Salud e Inclusión Financiera y (ii) mitigación climática; y en consecuencia el apoyo en el cumplimiento de los siguientes ODS: 5 Igualdad de Género, 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, 9 Industria, Innovación e Infraestructura, 10 Reducción de las Desigualdades y 13 Acción por el Clima; los cuales son acogidos al accionar institucional.

8.3. Mitigación Climática

En el año 2023, en cumplimiento con los compromisos de la iniciativa UNEP FI, Banco de Machala definió sus objetivos a mediano y largo plazo con relación al eje de mitigación climática, incluyendo metas e indicadores SMART (medibles y realistas) alineados a esta área priorizada.

Los objetivos se centran en la reducción de emisiones financiadas e incremento en la evaluación del riesgo ambiental y social de las operaciones de crédito productivo. Estos objetivos se revisan, se actualizan y/o se crean conforme a las actividades del Banco o conforme a la retroalimentación de nuestras partes interesadas.

Para el cálculo de las emisiones financiadas se aplica la metodología de la iniciativa Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF), cuya línea base corresponde al año 2022, con la finalidad de establecer las directrices para la alineación progresiva de la cartera hacia la ruta de la descarbonización, fortaleciendo así nuestro compromiso con la sostenibilidad.

Asimismo, el Banco realiza la cuantificación de la Huella de Carbono Organizacional, siguiendo la metodología establecida por la norma ISO 14064-1, la cual permite analizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en todas las operaciones y actividades de la Institución.

Adicionalmente, el Banco promueve la incorporación de prácticas de economía circular mediante el "Proyecto ARIT", el cual permite digitalizar y desmaterializar el proceso de avalúo, reavalúo e inspección técnica; y reducir la brecha entre el riesgo crediticio y el riesgo climático promoviendo la resiliencia entre las partes interesadas.

Lo antes expuesto permite al Banco de Machala cumplir con la normativa, compromisos y objetivos definida para la mitigación climática e incentiva la aplicación e implementación de buenas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza en sus partes interesadas.

8.4. Salud e Inclusión Financiera

(GRI 3-3, 203-2) (SASB FN-CB 240a.4)

Con relación a la Salud e Inclusión Financiera, Banco de Machala ha definido sus objetivos en el incremento del acceso de las mujeres a créditos y el número de personas capacitadas en educación financiera. Estos objetivos se actualizan o se crean en conformidad con la retroalimentación proporcionada por UNEP FI o según lo defina la Institución.

La institución cimenta la gestión de la salud e inclusión financiera en los cuatro pilares: acceso, uso, educación financiera y protección al consumidor financiero; contribuyendo a mejorar los niveles de ingreso y de empleo de las poblaciones excluidas, a través de iniciativas de inclusión eficaces para la reducir la pobreza y la desigualdad. Es así que el Banco, posibilita la inserción de las personas en el sistema financiero formal, permitiendo la inversión en salud, educación, negocios familiares; y a través de talleres, permite que las personas mejoren sus prácticas financieras y aprendan a administrar adecuadamente sus finanzas.

Banco de Machala, cumple con las disposiciones establecidas por la normativa legal vigente en salud e inclusión financiera, para lo cual a través de iniciativas de educación financiera: mejora la comprensión de

los productos financieros, desarrolla o mejora las habilidad y actitudes para la toma de decisiones informadas en materia financiera y desarrolla hábitos relacionados con el ahorro y la planificación del gasto; en niños, jóvenes y adultos de zonas urbanas y rurales.

Lo mencionado anteriormente permite al Banco de Machala cumplir con las regulaciones, compromisos y objetivos establecidos para la salud e inclusión financiera, además de fomentar la adopción e implementación de estas prácticas entre sus partes interesadas.

9. Gobernanza en Sostenibilidad

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

Promovemos una cultura de responsabilidad y cumplimiento normativo, asegurando que nuestros compromisos se integren de manera efectiva en las estrategias organizativas, políticas y procedimientos operativos de nuestra institución.

Para asegurar su implementación, se desarrollan políticas específicas que reflejan nuestros compromisos en áreas críticas, como la seguridad de la información, la salud y seguridad en el trabajo, y la igualdad de oportunidades en la selección y promoción de colaboradores. Estas políticas se revisan y actualizan periódicamente para alinearse con las normativas vigentes y las mejores prácticas.

En la fase operativa, los procedimientos son diseñados para cumplir con las políticas establecidas, integrándose en manuales y guías que detallan las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento en todas las áreas del banco. Estos procedimientos se difunden entre los colaboradores y forman parte de su capacitación continua. Además, se establecen mecanismos de monitoreo para evaluar el cumplimiento de los compromisos y políticas en la operación diaria. Los resultados se reportan regularmente a los comités especializados y al Directorio, como ocurrió en

2023, cuando se realizaron 28 sesiones para revisar avances y tomar decisiones informadas.

Fomentamos la participación activa de todas las partes interesadas, asignando responsabilidades específicas a los colaboradores en todos los niveles de la organización para asegurar el cumplimiento. Además, los clientes y socios comerciales son informados y comprometidos con nuestras normativas a través de canales de comunicación claros y transparentes. Finalmente, se implementa un ciclo continuo de revisión y mejora, que incluye la actualización de políticas en respuesta a cambios normativos, avances tecnológicos y retroalimentación de las partes interesadas, garantizando así la relevancia y efectividad de nuestras políticas y procedimientos.

9.1 Código de Ética

El Código de Ética y Conducta constituye un referente en las relaciones que el banco, establezca con sus clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y con la sociedad en general, de tal manera que, se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social en la que desarrolle sus negocios y actividades. Es fundamental para nosotros que los accionistas, directores, representaciones legales, funcionarios y colaboradores, conozcan y apliquen las directrices de ética, y conducta en el ámbito personal, y/u organizacional, acorde con las disposiciones legales y demás normativa aplicable. Este código es aprobado por el Directorio, su última actualización se realizó el 17 de abril del 20231.

9.2 Política Antisoborno

En Banco de Machala S.A., ofrecemos productos y servicios financieros basados en principios de ética y prudencia. Prohibimos el soborno y la corrupción, y cumplimos estrictamente con el marco legal aplicable y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno, el cual está alineado con nuestros objetivos estratégicos y es revisado periódicamente para su

[1] Código de Ética: https://www.bancomachala.com/transparencia/c%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-y-conducta//

mejora continua. Fomentamos la presentación de inquietudes y denuncias de buena fe o basadas en creencias razonables, garantizando confidencialidad, protección contra represalias y asegurando la autoridad e independencia de la Función de Cumplimiento. Esta función, responsable del cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno, tiene acceso irrestricto al Directorio y a la Presidenta Ejecutiva Subrogante.

Contamos con una política de Anticorrupción que fue aprobada en sesión extraordinaria por el Directorio del banco en 20 de abril de 2023. El incumplimiento de esta política o del código de ética será sancionado conforme al debido proceso[2].

9.3 Política de Privacidad

El Banco de Machala reconoce su responsabilidad en proteger la confidencialidad y privacidad de la información financiera y personal de sus clientes. En cumplimiento con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, el banco ha implementado una política que comunica a clientes y colaboradores cómo se gestionarán y protegerán sus datos personales, asegurando un tratamiento ético y transparente. Esta política fue aprobada por la alta dirección el 20 de diciembre de 2023. Se socializa a través de nuestra página web y otros canales de comunicación oficiales para garantizar su amplio conocimiento y cumplimiento[3].

9.4 Política para gestionar la selección del personal

El Banco de Machala, en cumplimiento con el Convenio C023 de la OIT sobre el trabajo forzoso, ha implementado una política que prohíbe el uso de trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas, protegiendo los derechos laborales y humanos de todos los colaboradores. Además, la institución cuenta con una política que establece que todos los procesos de selección y promoción se llevarán a cabo en cumplimiento con el artículo 11 de la Constitución del Ecuador, la Normativa para la Erradicación

[2] Política de Antisoborno: https://www.bancomachala.com/transparencia/pol%C3%ADtica-antisoborno/

3 Protección de Datos Personales: :https://www.bancomachala.com/transparencia/ley-org%C3%A1nica-de-protecci%C3%B3n-de-datos-personales/

de la Discriminación en el Ámbito Laboral, y con un enfoque en el ODS 5, garantizando un proceso equitativo e igualitario para todos los colaboradores, respaldado por la Declaración de apoyo de los/las CEO's. Esta política se difunde a todos los nuevos colaboradores a través de cápsulas informativas y está disponible en el repositorio interno de la institución, como la Intranet. La última actualización de esta política fue realizada el 14 de febrero de 2023.

9.5 Política de Seguridad y Salud Ocupacional

Disponemos de un manual de políticas y procedimientos para gestionar los riesgos y oportunidades en seguridad y salud en el trabajo (SST), basado en la Norma ISO 45001:2018. Esta política tiene como objetivo proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, y adaptarse al propósito, tamaño y contexto de la organización, así como a la naturaleza específica de sus riesgos. Además, promueve la consulta y participación activa de los trabajadores. Es responsabilidad de todos los colaboradores del Banco de Machala S.A. cumplir y hacer cumplir lo establecido en este manual.

Esta política ha sido socializada con los trabajadores y se encuentra ubicada en un lugar visible para su cumplimiento, así mismo será actualizada en forma periódica.

9.6 Política Ambiental y Social

El Banco de Machala está comprometido a mejorar continuamente su desempeño ambiental y a contribuir positivamente a la naturaleza y la sociedad. Nuestra política se basa en el cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Bancos SB-2022-1212 y en la realización de negocios coherentes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable. La mejora continua del Sistema de

Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS) es un pilar fundamental para alcanzar estos objetivos.

La política también incluye procedimientos para la gestión de riesgos ambientales y sociales en las operaciones de crédito, permitiendo a la institución mitigar los riesgos asociados y fomentar la adopción de prácticas ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) entre nuestros clientes. Los resultados de estas gestiones se reportan regularmente a las instancias de control pertinentes dentro de la institución.

10. Gobierno Corporativo

(GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-15, 2-17, 2-18, 405-1)

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

Nuestro marco de gobierno promueve la transparencia y ética en la toma de decisiones, garantiza la rendición de cuentas y considera una cultura de buenas prácticas. Nos desempeñamos aplicando nuestros estatutos sociales y código de gobierno corporativo4 en concordancia con las leyes y normativas vigentes en Ecuador, mejores prácticas nacionales e internacionales.

El marco define la estructura de gobernanza y administración del Banco de Machala, la toma de decisiones y responsabilidades en el desempeño de las actividades y negocios, un trato equitativo entre los accionistas, mecanismos de comunicación, gestión de riesgos, lo cual es esencial para un desarrollo económico sostenible y confianza de nuestros depositantes, clientes, colaboradores y otras partes interesadas.

[4] Código de Gobierno Corporativo: https://www.bancomachala.com/media/56222/codigo-de -gobierno-corporativo-v70.pdf

La estructura de gobernanza5 está compuesta por la Junta General de Accionistas, Directorio y Presidencia Ejecutiva.

10.1 Junta General de Accionista

Es el órgano supremo de la institución que ejerce el Gobierno, y está formado por los accionistas legalmente convocados, reunidos, y registrados como tales en el libro de acciones y accionistas. Está presidida por el Presidente del Directorio del Banco y actuará como secretario de la misma, el Presidente Ejecutivo o quien lo subrogue.

Entre algunas de las funciones, se encuentran las siguientes:

- Designar a los Directores principales y suplentes, Auditor Interno y Auditor Externo, y fijar sus remuneraciones;
- Designar al Presidente Ejecutivo;
- Conocer y aprobar al cierre de cada ejercicio anual, el informe del Directorio relativo a la marcha del negocio, los estados de situación, pérdidas y ganancias, estados de cambios en la posición financiera, la posición de patrimonio técnico, los índices de liquidez, solvencia, eficiencia y rentabilidad;
- Deliberar y resolver sobre cualquier asunto relacionado con el régimen del Banco, que someta a su consideración el Directorio;
- Resolver sobre cualquier otro asunto que por Ley o por el Estatuto Social no esté sujeto a la resolución de otro órgano administrativo;
- Establecer un apropiado plan de sucesión de ejecutivos, identificando los posibles sucesores y prever su calificación para dar continuidad a la administración de la organización; y,
- Designar a su representante para la conformación del Comité de Ética y conocer el informe anual, que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas del buen gobierno corporativo y el código de ética.

[5] Estructura Organizacional: https://www.bancomachala.com/sostenibilidad/gobierno-corporativo/estructura-organizacional/

La Junta General de Accionista se reúne una vez al año de manera ordinaria, dentro de los 90 días posteriores al cierre del ejercicio económico anual, y de ser necesario de manera extraordinaria. Durante el periodo 2023, se realizó una Junta General Ordinaria celebrada el 16 de febrero del 2023 y otra extraordinaria el 26 de octubre del 2023. Los indicadores de Gobierno Corporativo se encuentran a disposición pública en la página web del Banco, conforme lo establece la legislación nacional (aquí).

10.2 Directorio[6]

Es un órgano de administración que tiene la responsabilidad de cumplir con las funciones, deberes y atribuciones establecidos en su Estatuto Social y en la normativa legal vigente. A fin de conocer y aprobar políticas y procesos necesarios para que la institución pueda lograr su plan estratégico en el marco de los principios del Buen Gobierno Corporativo. Todas las actuaciones del Directorio del Banco de Machala S.A., están enmarcadas a las disposiciones del Estatuto Social del Banco, Código de Gobierno Corporativo de la institución.

- El Directorio es responsable particularmente de:
- Establecer la política general del Banco;
- Designar las comisiones de Directorio que crea convenientes, en cualquiera de las sucursales del Banco, con el número de miembros que acordare;
- Analizar, pronunciarse y aprobar todos y cada uno de los informes que debe presentar el Comité de Administración Integral de Riesgo y la proporcionalidad y vigencia de las garantías otorgadas; y,
- Emitir las políticas y los procesos que permitan ejecutar las disposiciones del estatuto o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas; y las políticas, procesos, manuales, reglamentos, que sean necesarios para la aplicación de los

[6] Directiva y funcionarios: https://www.bancomachala.com/institucional/directivos-y-funcionarios/

principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social, y que procuren la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo.

El Directorio está compuesto por cinco directores principales y cinco directores suplentes, nombrados por la Junta General de Accionistas, para un período de dos años, pudiendo ser reelegidos indefinidamente, debiendo permanecer en sus cargos hasta ser debidamente reemplazados. Destacando así, una conformación y participación del 30% de mujeres, una antigüedad promedio de 17.6 años y ninguno de los Directores tiene cargos ejecutivos en el Banco. El Presidente es elegido a su vez por el conjunto de miembros de dicho órgano.

Los directores no podrán votar en las resoluciones de operaciones o negocios en que tengan interés personal, sus cónyuges o sus parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad o de sociedades a la que pertenezcan como socios, administradores o apoderados, conforme a las directrices del Código de Gobierno Corporativo.

La totalidad de los directores cuentan con educación relacionada con administración, economía, finanzas y leyes. Además, reciben formación en el año, en tendencias, riesgos emergentes y actualizaciones normativas. Durante 2023, los directores recibieron tres sesiones formativas, y se llevaron a cabo los procesos de autoevaluación del desempeño y se obtuvo un promedio de calificación del 100%.

El Directorio se reúne ordinariamente una vez por mes; puede haber convocatorias extraordinarias del Presidente por propia iniciativa o, a pedido de dos de sus miembros de la Presidencia Ejecutiva o de sus subrogantes. En 2023, se realizaron 28 sesiones siempre con la asistencia completa de cinco directores del plenario en cada sesión.

	Directores Activos	Género	Directores Principales y Suplentes	Título	En funciones desde (año)
1	Esteban Celio Quirola Figueroa	Hombre	Presidente del Directorio / Director Principal	Dr. H.C.	1962
2	Sonia Catherine Damerval Arosemena	Mujer	Director Principal	Abogada	2021
3	Ángel de Jesús Jijón Ycaza	Hombre	Director Principal	Ingeniero	2002
4	Próspero Filimón Ordoñez Blacio	Hombre	Director Principal	Licenciado	2007
5	Jhofre Leonardo Pesantez Piedra	Hombre	Director Principal	Ingeniero	2017
6	César Enrique Naranjo Fischer	Hombre	Director Suplente	Economista	1992
7	Lilavaty Regina Arce Peñafiel	Mujer	Director Suplente	Ingeniero	2020
8	Elsy Vilma Paredes Merchán	Mujer	Director Suplente	Ingeniero	2017
9	Víctor Manuel Jurado Salazar	Hombre	Director Suplente	Ingeniero	2008
10	Héctor Augusto Bravo Castillo	Hombre	Director Suplente	Señor	1998

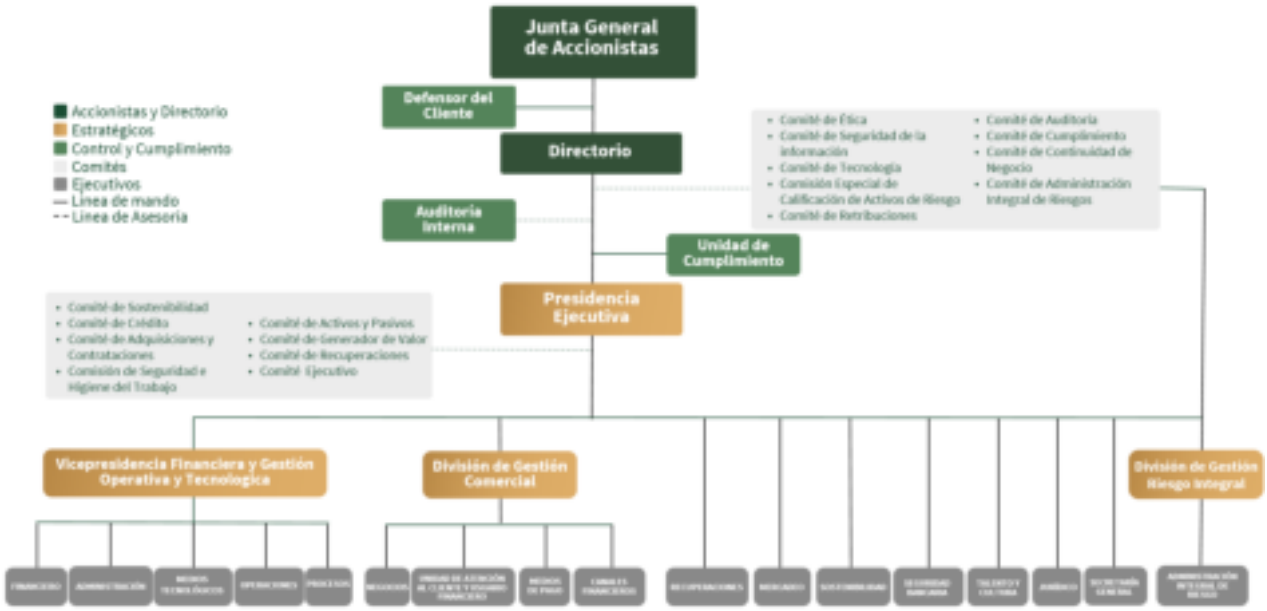
10.3 Presidente Ejecutivo

El Presidente Ejecutivo o quien lo subrogue, además de cumplir con las atribuciones establecidas en las leyes de la República para los administradores. Entre alguna de sus funciones y atribuciones, constan las siguientes en el Estatuto Social:

- Representar al Banco legal, judicial y extrajudicialmente.
- Representar al Banco en todos los actos o contratos que fueren necesarios para el cumplimiento de su objeto social, de las resoluciones de la Junta General y del Directorio; y, en general para la buena marcha del Banco, sujetándose a los requisitos y limitaciones que le impone la ley y el presente Estatuto.

- Tener bajo su cuidado y responsabilidad, todos los bienes y supervigilar la contabilidad y archivo.
- Poner anualmente a consideración del Directorio, un informe sobre los negocios sociales, incluyendo cuentas, estados financieros y demás documentos pertinentes.
- Disponer la elaboración del presupuesto anual, del plan general de actividades del Banco y la memoria anual a la que se refieren las disposiciones legales y reglamentarias vigentes sobre la materia y someterlos a consideración del Directorio.
- Hacer cumplir las resoluciones de la Junta General y del Directorio.
- Informar al Directorio, al menos mensualmente, de las operaciones de crédito, inversiones, operaciones pasivas, contingentes.

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



10.4 Comités y Comisiones

El Banco cuenta con los Comités Regulatorios y Administrativos requeridos por la normativa, que sirven de apoyo al Directorio y a la Alta Gerencia en la toma de decisiones, abarcando así temas de índole económico, social y ambiental. Lo que permite que la gestión sea responsable, transparente y oportuna.

A continuación, presentamos los Comités Normativos y Gerenciales, así como, las Comisiones de Banco de Machala:

Comités Normativos	Ámbito de acción	Frecuencia
COMITÉ DE AUDITORIA	Asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos, ser un apoyo a la función de auditoría interna y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos del banco.	Mensual
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO	Apoya al Directorio a la toma de decisiones basado en la identificación, medición, control o mitigación y monitoreo de los riesgos a los que se encuentra expuesto el Banco.	Mensual
COMISIÓN ESPECIAL DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGOS	Encargado de analizar las situaciones globales para apreciar la más probable evolución de los negocios, la transparencia de los riesgos y sus resultados que permitirá determinar el nivel de provisiones requerido ante eventuales pérdidas por incobrabilidad o por pérdidas de valor.	Trimestral
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	Establece la dirección en la cual se encaminará el Banco en la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo; y disposiciones sobre esta misma materia, dispuestas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, y demás normas o resoluciones ordenados por los organismos de control y la Unidad de Análisis Financiero y Económico.	Mensual
COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	Define el marco y planes que permitirá garantizar la continuidad del negocio, esto es, la entrega de productos y servicios a nuestros clientes y usuarios financieros, ante eventos o incidentes esperados o inesperados.	Trimestral
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	Persigue ofrecer sistemas retributivos en escala de remuneraciones, y compensaciones, que permitan atraer,	Trimestral

Comités Normativos	Ámbito de acción	Frecuencia
	retener, motivar y fidelizar a los profesionales más destacados, con el fin de reconocer la dedicación y responsabilidades asumidas, así como, su rendimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.	
COMITÉ DE ÉTICA	Establece el contenido del Código de Ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados.	Trimestral
COMITÉ DE TECNOLOGÍA	Su objetivo es analizar y evaluar las propuestas y nuevas tecnologías para atender las necesidades del negocio enmarcado en el cumplimiento de los objetivos estratégicos, con criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria; políticas y normas de eficiencia y productividad, apegado al marco legal y normativo.	Mensual
COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Evalúa y supervisa el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, para cumplir con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, alineados a los objetivos estratégicos del negocio y apegados al marco legal y normativo.	Mensual
COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Promover la observancia y cumplimiento de disposiciones sobre prevención de riesgos.	Mensual

Comités Gerenciales	Objetivo	Frecuencia
COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD	Apoya en la gestión del Directorio y cumplimiento de las normas conforme a mejores prácticas respecto a gobierno corporativo, sostenibilidad, inclusión financiera y comunicación corporativa, así como, en la definición y avances de la estrategia de sostenibilidad del Banco.	Trimestral
COMITÉ DE ACTIVOS Y PASIVOS (ALCO)	Vela por la administración eficiente de los recursos, proveer información para un adecuado manejo de liquidez, solvencia y rentabilidad del Banco; evaluar la tendencia del mercado en lo pertinente a tasas de interés; y establecer los procedimientos y mecanismos adecuados para la gestión y administración de estos riesgos.	Semanal
COMITÉ DE CRÉDITO	Aprueba las operaciones de crédito y tarjetas de crédito solicitadas al banco por parte de los clientes. El banco actuará en materia de crédito de acuerdo con las políticas establecidas y las disposiciones impartidas por los diversos organismos de control; por lo tanto, se entregará a cada aprobador la capacidad de toma de riesgos, de acuerdo con las facultades de aprobación crediticia.	Semanal

Comités Gerenciales	Objetivo	Frecuencia
COMITÉ DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES	Analiza, controla y aprueba las ofertas para la adquisición de bienes y contratación de obras y servicios alineado a la Planificación Financiera y al Plan Anual de Compras de la Institución.	Cuantas sesiones considere necesarias
COMITÉ DE RECUPERACIONES	Establecer normas sobre el proceso de recuperaciones a las operaciones de crédito otorgadas, bajo las distintas modalidades aprobadas de acuerdo con el reglamento de crédito vigente. Desarrollar nuevas estrategias y búsqueda de nuevos mecanismos de recuperación fundamentalmente por dos razones: Gestión de la cartera improductiva y evaluación de medidas para evitar el incremento de los niveles de morosidad.	Semanal
COMITÉ GENERADOR DE VALOR	Establecer, apoyar y desarrollar iniciativas y estrategias comerciales a corto, mediano y largo plazo, que permitan alcanzar las metas fijadas por la Dirección General del Banco de Machala acorde al Plan de Negocios propuesto y que garanticen la viabilidad del negocio.	Mensual
COMITÉ EJECUTIVO	Órgano consultor de la Presidencia Ejecutiva a través del cual se informará el cumplimiento de las estrategias.	A requerimiento

Dentro de la estructura se crearon algunas comisiones que se consideraron necesarias para coadyuvar al mejor cumplimiento de las funciones de los comités del Banco, a continuación, se detallan los nombres de las comisiones existentes:

Comisión de Remuneraciones	Comisión de Dación en Pago y Remates	Comisión de Cartera de Crédito	Comisión de Banca de Seguro
Comisión de Negocios Internacionales	Comisión de Prevención de Fraude	Comisión de Gobierno de Datos	Comisión de Crisis
Comisión de Riesgo Legal	Comisión Técnica de Adquisición de Tecnologías	Comisión Social	Comisión Ambiental
	Comisión de Gobierno Corporativo	Comisión de Comunicación Corporativa	

10.5 Alta Gerencia y figuras de control

La Presidencia Ejecutiva está acompañada de la Vicepresidencia Financiera y la plana gerencial con responsabilidades asignadas para el mejor funcionamiento del Banco. Además, entre las figuras de control y en conformidad con la legislación, se encuentran el Comisario, Auditor Externo, Defensor del cliente.

11. Remuneraciones

(GRI 2-19, GRI 2-20, GRI 2-21, GRI 202-1) (SASB FN-CF-270a.1)

Banco de Machala, con el fin de mejorar sus actuaciones en el campo de la compensación, elaboró su propia política retributiva.

La Política de Retribuciones persigue que la remuneración hacia los Directores sea acorde a su responsabilidad, es decir, estableciendo que esta retribución sean honorarios que se pagan por sus intervenciones en

las sesiones del Directorio Ordinarias o extraordinarias; así como su participación en los diferentes Comités del Banco. Las remuneraciones de los Directores principales y suplentes, Auditor Interno y Auditor Externo son fijadas por la Junta de Accionistas.

Asimismo, se pretende que las remuneraciones de los altos ejecutivos, sea acorde a las responsabilidades, las competencias de sus funciones, experiencia, nivel académico y la educación, para ejecutar decisiones de alto nivel en relación a las funciones asignadas y estructura organizacional definida en la institución, con el fin de reconocer la dedicación y responsabilidad asumidas, así como su rendimiento y cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco.

Cabe mencionar, que la Política de Retribuciones ofrece sistemas retributivos en escala de remuneraciones y compensaciones, que permitan atraer, retener, motivar y fidelizar a los profesionales más destacados.

El Comité de Retribuciones está conformado por el Representante de los Accionistas, como Presidente del Comité, la Presidencia Ejecutiva y dos miembros del Directorio como Vocales del Comité y un Delegado de Talento y Cultura como Secretario del Comité, quienes proponen para conocimiento y aprobación de la Junta General de Accionistas, la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensación de los ejecutivos y miembros del Directorio, y velan por el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada.

Ratio de compensación

16.11

El ratio de compensación total anual de la persona mejor pagada de la organización con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados (excluida la persona mejor pagada) es 16.11.

12. Ética y cumplimiento

(GRI 2-15, 2-26, 2-27, 205-1, 205-2, 205-3, 415-1) (SASB FN-CB-510a.2)

Cultivamos una cultura enfocada en la integridad, la transparencia y el cumplimiento normativo, lo que nos ha permitido consolidar la confianza de nuestros clientes y destacar en los ámbitos económico, social y ambiental.

Del mismo modo, exigimos a todos nuestros colaboradores y socios estratégicos que se alineen con los estándares éticos y de responsabilidad empresarial que promovemos. Nuestra cultura de valores, que abarca a colaboradores, accionistas y demás partes interesadas, está sustentada en el Estatuto, el Código de Gobierno Corporativo, el Código de Ética y Conducta, así como en las Políticas de Sostenibilidad y otros documentos relacionados. Estos marcos nos garantizan el cumplimiento de las leyes y normativas que regulan nuestra actividad y proporcionan directrices claras para evitar conflictos de interés con nuestros distintos públicos.

En ese sentido, nos dedicamos en comunicar, documentar y difundir nuestros compromisos y valores en ética y transparencia, utilizando todos los canales disponibles. Además, hemos establecido un "Canal Interno de Denuncias", una herramienta crucial para mantener un entorno organizacional basado en el respeto y la responsabilidad. A través de este canal, los empleados pueden reportar cualquier incumplimiento del código de conducta o de otras políticas internas, ya sea de forma identificada o anónima, a través del jefe inmediato, del Área de Recursos Humanos o del Área Jurídica.

Los casos denunciados, junto con los identificados proactivamente durante las auditorías internas, son evaluados por el Área de Recursos Humanos, que presenta el caso con sus recomendaciones al Comité de Ética. Este comité analiza la situación y toma la decisión final, que se comunica al área correspondiente para su gestión.

12.1. Conflicto de Interés

(GRI 2-15)

En cuanto a los conflictos de interés, el Estatuto Social de la institución establece que la Junta General de Accionistas tiene la autoridad para conocer y decidir sobre los lineamientos y la aplicación del código de ética vigente, así como sobre las políticas diseñadas para mitigar los conflictos de interés y resolver los casos presentados al comité.

Asimismo, el Estatuto Social asigna al Directorio la responsabilidad de aprobar la política para evaluar y resolver conflictos de interés que puedan surgir entre los accionistas y la entidad, o con las instituciones del grupo financiero. Esta política considera las relaciones de propiedad y gestión que puedan generar conflictos de interés, y debe abordar las influencias significativas en las políticas financieras y operativas del grupo.

El Banco de Machala S.A. también cuenta con un Código de Ética y Conducta[7] que establece las normas que deben seguir accionistas, directores, representantes legales, funcionarios y colaboradores en sus interacciones con la institución, clientes, proveedores, el Estado y el público en general. Este código incluye procedimientos para evitar conflictos de interés y medidas sancionadoras según la gravedad de los incumplimientos.

Somos conscientes de que regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares pueden ser percibidos como sobornos, incluso si no hay intención de tal propósito. Por ello, rechazamos cualquier práctica de dar o recibir valores, dinero o compensaciones con el fin de influir en las transacciones, negocios o beneficios.

Se ha actuado en apego del resguardo de nuestras partes interesadas y de la institución, a fin de evitar cualquier conflicto de interés, ya sea real,

[7] Código de ética y conducta: https://www.bancomachala.com/transparencia/c%C3%B3digo-de-%C3%A9tica-y-conducta/

potencial o aparente. Cualquier situación de conflicto de interés identificada debe ser reportada a través del Canal de Ética y Transparencia e informada al Comité de Ética, que evaluará si constituye un conflicto real, potencial o aparente. En caso afirmativo, el Comité de Ética detallará las medidas correctivas a seguir.

12.2 Prevención de la corrupción

Desde junio de 2023, Banco de Machala cuenta con un Sistema de Gestión Antisoborno certificado bajo la norma ISO 37001:2016, con un alcance nacional que cubre las actividades de administración de servicios provistos por terceros, específicamente en la selección, contratación, evaluación y pago de facturas a proveedores. Este sistema refuerza el cumplimiento de las políticas y procedimientos del Sistema de Gestión Antisoborno (SGA) de la institución.

Para garantizar el cumplimiento del Sistema de Gestión Antisoborno, la institución mantiene un Plan Comunicacional anual dirigido a colaboradores, directivos, partes interesadas, clientes y usuarios. Este plan se aplica tanto a nuevos empleados que se integran a la organización como a los nuevos socios de negocio, y aborda temas de anticorrupción adaptados a los perfiles correspondientes. Además, para los nuevos proveedores o socios externos, es obligatorio suscribirse a las políticas antisoborno y anticorrupción, lo cual se estipula en los contratos y órdenes de servicio.

Formación de Proveedores en la Norma ISO 37001:2016 (SGA)		
Proveedores capacitados	**Duración**	**Modalidad**
26	1 hora	Presencial-Virtual

Adicionalmente, entre el 21 y el 28 de marzo de 2023, se llevaron a cabo dos capacitaciones dirigidas a gerentes, subgerentes, jefes y supervisores.

Formación de Altos Mandos sobre la Norma ISO 37001:2016 (SGA)		
Gerentes, Subgerentes, jefes y Supervisores capacitados	**Duración**	**Modalidad**
48	2 hora	Presencial-Virtual

Por otro lado, se registró la participación del personal de auditoría en seis capacitaciones en total sobre formación de auditores interno en la aplicación de la norma ISO 37001:2016.

Formación de Auditores Interno en la Aplicación de la Norma ISO 37001:2016 (SGA)		
Auditores capacitados	**Duración**	**Modalidad**
19	20 horas	Presencial

Los colaboradores del banco recibieron capacitación virtual entre el 22 de agosto y el 22 de septiembre de 2023.

Formación de Colaboradores en la Aplicación de la Norma ISO 37001:2016 (SGA)		
Colaboradores capacitados	**Duración**	**Modalidad**
821	2 hora	Virtual

Como parte de la estrategia de sensibilización a nuestros clientes, el Banco de Machala difundió información sobre temas antisoborno a través de la sección de ética y transparencia en su página web, haciéndola accesible para todos los clientes. Además, desde el 10 de marzo hasta el 27 de abril del 2023 mediante correo electrónico se enviaron 25 cápsulas informativas a nuestros clientes.

12.3 Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción

Para garantizar el cumplimiento de las medidas anticorrupción y antisoborno, se llevan a cabo evaluaciones de riesgo de corrupción en los procesos de contratación, adquisición de servicios y otras operaciones desde el área de compras y contratación. En 2023, se evaluaron un total de 214 operaciones utilizando una Matriz de Riesgos Antisoborno, que define los eventos y sus correspondientes evaluaciones de riesgo. Ante cualquier inconsistencia o irregularidad relacionada con riesgos de corrupción, se procede a informar al área de Cumplimiento a través del canal de denuncia de ética y transparencia disponible en la web.

12.4 Canal de denuncias por casos de corrupción y/soborno

Banco de Machala dispone de varios canales para denunciar casos de corrupción o soborno, el Buzón de Ética y Transparencia, se encuentra disponible físicamente en la oficina Matriz del Banco ubicado en la ciudad de Machala y en la Sucursal Mayor Guayaquil; de manera virtual en la sección “Ética y Transparencia” de nuestra página web. Todos los casos son gestionados siguiendo las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Gestión de Denuncias sobre Transparencia Institucional. Las denuncias se reciben y procesan de manera anónima, y son gestionadas y resultas por el Comité de Ética, garantizando la confidencialidad y reserva de los resultados.

Hasta la fecha, no se han confirmado incidentes o casos de corrupción que se hayan resultado en despidos o medidas disciplinarias para empleados en el año de este reporte.

12.5 Cumplimiento

Acatando las “Normas de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT)” y en línea con el Plan Anual de Capacitación, la Unidad de Cumplimiento, en coordinación con el área de Recursos Humanos, llevó a cabo un total de 15 sesiones de capacitación durante el año 2023. Estas incluyeron 4 charlas de inducción, 3 de reinducción, 1 para rezagados de 2022 y 7 sesiones sobre OFAC, dirigidas al personal del Banco en la Zona Sur y Zona Centro Norte, centradas en la prevención del lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo.

Capacitaciones de la Unidad de Cumplimiento

Capacitación de Inducción dirigida a los Colaboradores Nuevos. Se capacitaron un total 205 empleados, y posteriormente rindieron un examen de evaluación de conocimiento a través de la “Evaluación de las Políticas y Procedimientos sobre Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo”.

Capacitación de Reinducción. Participaron aproximadamente 226 colaboradores, se abordaron los temas relativos a: Requisitos Mínimos de Vinculación “Persona Natural, Persona Jurídica y Beneficiario Final” de acuerdo a la Normativa ARLAFDT vigente e Ingreso de Información al Core Bancario; y posteriormente rindieron un examen de evaluación de conocimiento con relación a los temas tratados.

Capacitación de OFAC. Participaron aproximadamente 366 colaboradores, se abordaron los temas relativos a: Definiciones y Funciones OFAC, Utilidad de las Listas OFAC para las Instituciones Financieras, Obligaciones en los Controles OFAC para las Instituciones Financieras en los EE.UU., Sanciones Económicas OFAC, Multas para Bancos por Violación a las Sanciones de OFAC, Debida Diligencia para Cuentas Corresponsales Extranjeras (Manual de Inspección contra el LD Ley. Sec. Bancario), Sanciones Financieras Listas ONU, Reforma Ley AML de los EE.UU. (Año 2020 – Art. 6308)

En 2023, la Unidad de Cumplimiento continuó enviando semanalmente, vía correo electrónico, un total de 100 recomendaciones sobre políticas y procedimientos incluidos en nuestro Manual de Control Interno ARLAFDT a todos los colaboradores con acceso a este medio. También se

compartieron con el Comité de Cumplimiento noticias locales e internacionales sobre lavado de dinero.

Durante el año, el personal de la Unidad de Cumplimiento participó en dos capacitaciones virtuales sobre prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

13. Gestión de riesgos

(GRI 2-25, GRI 201-2)

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

Conforme lo contempla la normativa local y las mejores prácticas internacionales, la gestión integral de riesgos del Banco pretende minimizar las potenciales pérdidas que puede sufrir la organización por la exposición a los diferentes riesgos a los que se encuentra expuesta, identificando y cuantificando los riesgos para establecer los controles y recursos de mitigación necesarios para administrar el riesgo en todo momento, dentro de los niveles de apetito de riesgo establecidos por el Directorio, soportado en sistemas de gestión y metodologías para un gestión preventiva que le permiten enfrentar el entorno de manera eficiente y oportuna.

El proceso de la administración integral de riesgos considera la gestión de los riesgos de liquidez, mercado, crédito, operativo, ambiental, legal, normativo, así como, aquellos riesgos procedentes del entorno macroeconómico y para el cumplimiento de este proceso, se cuenta con profesionales especializados en la gestión de riesgos, sistemas de información gerencial para identificación de alertas tempranas, reportes normativos, metodologías y/o modelos de medición de riesgo.

El Directorio es el órgano de gobierno que asegura una adecuada gestión de los riesgos, el cual se soporta en el Comité de Administración Integral de Riesgos que se encuentra conformado por un vocal del Directorio que no es miembro del Comité de Auditoría, Presidencia Ejecutiva y los funcionarios de la unidad de riesgos.

13.1 Riesgo de crédito

El Banco cuenta con un proceso de gestión de riesgo de crédito, esto es desde la solicitud de crédito del cliente hasta su desembolso, así como su monitoreo continuo. Además, cuenta con límites de exposición, alertas tempranas, políticas, procedimientos y metodologías que contribuyen a mitigar este riesgo.

Como resultado de la gestión de este riesgo, a diciembre de 2023, el Banco presentó un nivel de morosidad total de 1.97% y una cobertura total de provisiones que alcanzó el 140.93%.

13.2 Riesgo de Mercado y Liquidez

Banco de Machala cuenta con una estrategia conservadora para el manejo de la liquidez a nivel estratégico, táctico y operativo, para lo cual históricamente ha mantenido una reserva de liquidez de alta seguridad y bajo riesgo. Adicionalmente, cuenta con políticas para la administración de la liquidez, el portafolio de inversiones basado en principios de diversificación y plan de contingencia, definiendo límites de exposición a nivel de nacionalidad, sector, emisor y tipo de instrumento. Durante el 2023, el Banco ha dado cumplimiento a los requerimientos normativos y mantiene un proceso de mejora continua.

El riesgo de mercado se define como la contingencia de incurrir en pérdidas por movimiento de los precios de mercado (tasa de interés, tipo de cambio, entre otros) como resultado de las posiciones dentro y fuera

de su balance. El Banco cuenta con metodologías para la cuantificación del riesgo de tasa de interés, como el método de maduración y la duración, así como el valor en riesgo; observándose bajos niveles de exposición al riesgo, los cuales se encuentran dentro de los límites aprobados por el Directorio.

13.3 Riesgo Ambiental y Social

Banco de Machala cuenta con un Sistema de Administración del Riesgo Ambiental y Social (SARAS), bajo el cual realiza la identificación, evaluación, administración y monitoreo del riesgo ambiental y social de las operaciones de crédito del segmento productivo, fundamentado en las políticas y procesos aprobados por el Directorio.

Durante el año 2023, la institución ha implementado su sistema SARAS de conformidad con los estándares internacionales establecidas por los organismos como el Banco Mundial, las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC8), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID9), los Principios de Ecuador10, entre otros. Entre sus beneficios, destaca:

- Reducción a la exposición de riesgos de crédito, legales y reputacionales;
- Identifica y gestiona riesgos ambientales y sociales que podrían afectar la estabilidad financiera y operativa del banco, reduciendo la probabilidad de impactos negativos.
- Identificación de nuevas oportunidades de negocio relacionadas a la promoción de la sostenibilidad, facilitando el acceso a capital y financiamiento internacional.

8 Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social: https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/ifcperformancestandardsspanish.pdf.

9 Manual práctico para la implementación de SARAS en instituciones financieras: https://www.ecobusiness.fund/fileadmin/user_upload/Sustainability_Academy/Rescursos/SARAS_Vol2_ESP_Final.pdf

10 Equator Principles Los principios de Ecuador: https://equator-principles.com/app/uploads/EP4_Spanish.pdf

13.4 Riesgo Operativo

La gestión del Riesgo Operativo de Banco de Machala está diseñada para identificar los posibles riesgos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. El Banco cuenta con un sistema de administración de riesgo operativo y de continuidad del negocio, considerando la participación de todas las áreas a través del modelo de tres líneas de defensa. La primera línea, todos los gerentes, están en la responsabilidad de establecer un adecuado ambiente y cumplimiento del control interno en sus procesos e informando oportunamente los eventos de riesgos. La segunda línea corresponde a la administración integral de riesgos, encargado de diseñar las políticas y mantener un adecuado proceso de gestión del riesgo. La tercera línea incluye al Auditor Interno, quien verifica el cumplimiento de las políticas y procesos referentes al sistema de administración de riesgo operativo y continuidad del negocio.

Durante el año 2023, la gestión de riesgo operativo se enfocó en la identificación y análisis de riesgos de los diferentes procesos institucionales, en nuevos servicios y proyectos que lleva a cabo el Banco. Para la continuidad del negocio, se revisaron y actualizaron los planes establecidos, el análisis de impacto (BIA), análisis de estrategias y escenarios de riesgos (inundaciones, fenómeno naturales, entre otros).

13.5 Riesgo y oportunidades derivados del cambio climático

El Banco de Machala ha sostenido un enfoque riguroso en la identificación, clasificación y priorización de riesgos y oportunidades. Durante el período 2023, los riesgos identificados en 2022 continuaron siendo relevantes y se consideraron como prioridades estratégicas. Estos riesgos, tanto físicos climáticos como de transición, abarcan la cartera de la institución y están relacionados con las siguientes actividades económicas representativas:

13.6 Riesgos climáticos de la cartera de Banco de Machala

Se evaluaron 8 tipos de riesgos físicos derivados del cambio climático

1. Inundaciones costeras
2. Desbordes de ríos
3. Estrés por calor
4. Estrés por frío
5. Incendios forestales
6. Sequía
7. Escasez de agua
8. Erosión del suelo

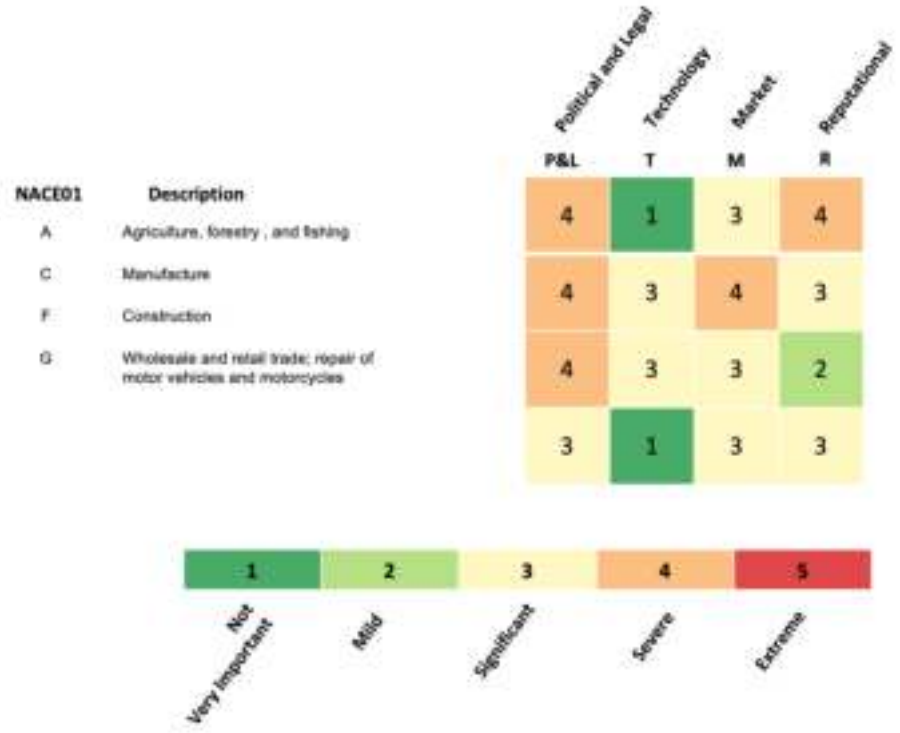
13.7 Riesgos físicos a nivel provincial

Se evaluó el nivel de riesgo físico a nivel provincial de acuerdo a los sectores económicos del Banco de Machala y sus peligros climáticos.

Provincias con Mayor Exposición Financiera:	**Guayas, El Oro, Los Ríos:** **Sectores Vulnerables:** Agricultura, Venta al por Mayor y al por Menor. **Exposición Alta:** Manufactura, Mayorista (Promedio País).
Riesgos Climáticos a Corto Plazo (2021-2040):	**Persistencia de Riesgos:** **Provincias:** Guayas, El Oro, Los Ríos (inundaciones costeras). **Nuevos Riesgos:** Pichincha: Aumento de desbordes de ríos (de alto a extremadamente alto). Ecuador (general): Aumento de riesgo por desbordes de ríos (de medio a alto).
Riesgos Climáticos a Medio Plazo:	**Sectores en Riesgo:** Agricultura: Guayas, El Oro, Santa Elena (alto riesgo de estrés por calor). Incremento de Estrés por Calor: Los Ríos. Incendios Forestales: Aumento significativo en El Oro (todos los sectores).
Riesgos Climáticos a Largo Plazo:	**Riesgos Intensificados:** Inundaciones Costeras, Estrés por Calor, Incendios Forestales: Todas las regiones. **Sectores Críticos:** Agricultura: Guayas, El Oro, Los Ríos, Manabí. Desbordes de Ríos: Manabí, Pichincha, Esmeraldas, Sucumbíos (impacto en manufactura y construcción).

13.8 Riesgos de transición

Se realizó un análisis de los riesgos de transición en base a las subcategorías definidas por el Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD): Políticas y Legales (PL), Tecnología (T), Mercado (M), y Reputación (R), y los posibles impactos en los sectores económicos considerados en el estudio. Como resultado, los sectores A, C y F enfrentan un riesgo severo en acciones políticas y legales que intenten limitar las acciones que contribuyen a los efectos adversos del cambio climático o acciones de la política que busquen promover la adaptación al cambio climático.



13.9 Riesgos físicos: Exposiciones financier

A-Activos Agrícolas de BM (140,96 millones de USD):	**Riesgos Más Alarmantes:** Inundaciones Costeras, Estrés por Calor, Incendios Forestales. **Desbordes de Ríos:** Aumento Progresivo: Se mantendrán en un nivel medio-bajo.
C-Inversiones en Manufactura (26,42 millones de USD):	**Riesgos en Aumento:** Inundaciones Costeras, Desbordes de Ríos, Estrés por Calor, Incendios Forestales. **Riesgo Estable pero Grave:** Inundaciones Costeras
F-Sitios y Activos de Construcción (16,53 millones de USD):	**Riesgos Más Alarmantes:** Inundaciones Costeras, Incendios Forestales. **Riesgos en Aumento:** Desbordes de Ríos, Estrés por Calor.
G-Riesgos Climáticos a Medio Plazo del comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas (74,59 millones de USD)	**Riesgos en Aumento:** Desbordes de Ríos, Incendios Forestales, Estrés por Calor. **Riesgos Más Alarmantes:** Inundaciones Costeras, Incendios Forestales.

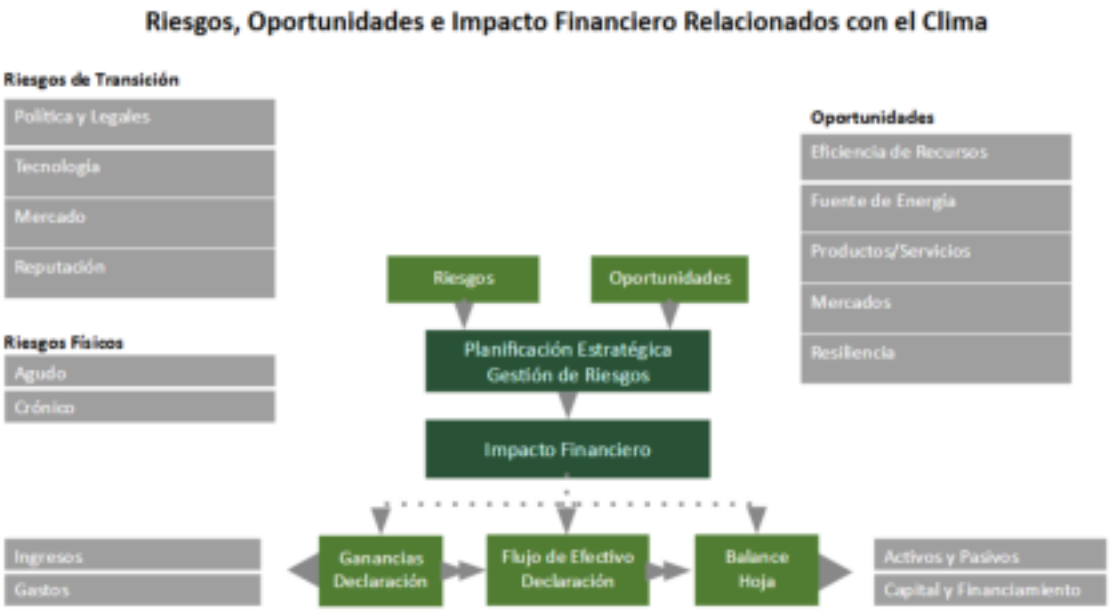
Se muestran las exposiciones financieras totales ante diferentes peligros climáticos por sector y cómo varía con el tiempo. Se empleó la escala de riesgo evaluando las exposiciones a los 8 peligros derivados del cambio climático identificados anteriormente.

13.10 Oportunidades relacionadas con el clima

Se identificaron las oportunidades derivadas de los cambios en los escenarios climáticos con sus respectivas implicaciones en los sectores económicos y sus riesgos asociados.

13.11 Medidas tomadas para gestionar el riesgo o la oportunidad

Banco de Machala se encuentra actualmente en la etapa de planificación estratégica de la gestión de los riesgos previamente identificados y evaluados, integrando en su gestión las oportunidades de negocio identificadas.



Como próximo paso, se contempla realizar un análisis completo de las brechas derivadas del clima y los riesgos asociados acorde al Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD), el cual recomienda considerar los choques macroeconómicos o las pérdidas financieras causadas por tormentas, sequías, incendios forestales y otros eventos extremos, o por los patrones climáticos cambiantes. Parte de este proceso involucrará el acceso a una plataforma para resultados interactivos de manera que se mejore la calidad de la información, suponiendo una innovación en el análisis de riesgos climáticos.

El siguiente paso inmediato consiste en desarrollar un plan de trabajo que incluya estrategias y políticas considerando la resiliencia climática y la baja emisión de carbono; recopilación y gestión de datos de fuentes internas y externas; identificación y monitoreo de riesgos contemplando el cálculo del alcance de las emisiones de GEI y su trayectoria, entre otros aspectos. El diseño del plan de trabajo se basa en el soporte para alineamiento de PCAF, para una gestión del riesgo climático adecuado siguiendo las mejores prácticas globales.

14. Desempeño económico

14.1 Datos financieros relevantes

El Banco de Machala, posee una trayectoria importante en el sistema financiero ecuatoriano, con 61 años de operaciones, su finalidad está enfocada en contribuir al desarrollo de las actividades productivas del Ecuador.

A continuación, presentamos los principales Indicadores Financieros de Banco de Machala:

Principales Indicadores Financieros y de Negocio	2022	2023	VAR 22-23 (%/pb)
Activos (miles de dólares)	1.030.095	1.109.525	7,71%
Contingentes (miles de dólares)	63.368	73.280	15,64%
Cartera de crédito bruta (miles de dólares)	638.126	710.190	11,29%
Fondos disponibles (miles de dólares)	168.945	169.370	2,76%
Inversiones (miles de dólares)	173.785	185.754	6,91%
Provisiones (miles de dólares)	8.43	11.43	15.36%
Impuestos y contribuciones (miles de dólares)	10.629	6.174	41,91%
Utilidad neta (miles de dólares)	6.053	6.257	3,37%
Índice de Eficiencia Operacional (gastos de operación/total de activos promedio) (%)	3,72	3,51	-0,21%
Activos productivos/total de activos (%)	88,97	89,61	3,31%
ROE (%)	8,38	8,15	-2,75%
ROA (%)	0,62	0,58	-5,20%
Índice de liquidez (%)	27,99	27,29	-0,70%
Patrimonio (miles de dólares)	77.666	82.939	6,79%
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico) (%)	13,03	12,53	-0,50%
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	1,11	1,97	0,86%

14.2 Distribución del valor económico

(GRI 201-1, 201-4)

Una de las principales responsabilidades que tiene el Banco de Machala es contribuir al desarrollo y crecimiento del país, así como, a la mejora de la calidad de vida de nuestros colaboradores y grupos de interés.

Presentamos las principales cifras de valor económico con las que el Banco de Machala cerró sus ejercicios económicos los últimos cuatro años.

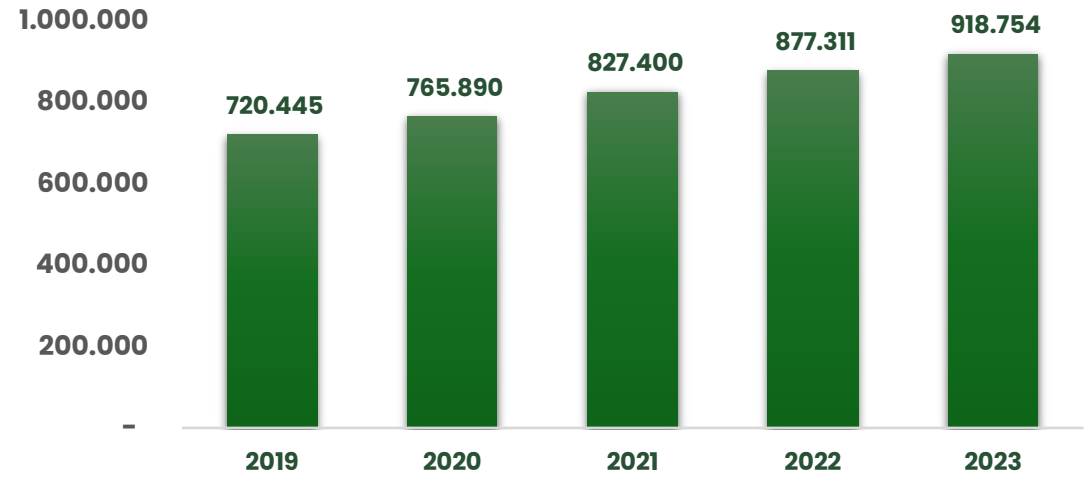
Principales Cifras (Valores en miles de dólares)	2020	2021	2022	2023	Variación 2022-2023 (%)
Valor económico directo generado (Ingresos)	71,606	78,601	87,026	102,411	17.68%
Valor económico directo distribuido (Gastos)	69,465	75,299	80,972	96,154	18.75%
Pago a proveedores	11,783	13,492	13,213	20,500	55.15%
Remuneraciones y beneficios (pago a colaboradores)	12,777	15,101	16,748	18,162	8.44%
Otros costos operacionales	10,092	9,940	10,228	13,050	27.59%
intereses pagados (pago a inversores)	23,673	24,632	27,644	41,292	49.37%
Impuestos y contribuciones (autoridad)	7,320	8,539	9,564	6,174	35.44%
Inversiones en infraestructura o servicios	3,635	3,459	2,404	703	-70.76%
Programas comunitarios (donaciones)	186	136	18	37	105.56%
Valor económico retenido (utilidad neta)	2,141	3,302	6,053	6,257	3.37%

La utilidad neta del año 2023 crece ligeramente respecto a la del año 2022 y se mantiene sobre los US$6 millones. Pese a un incremento de 19% en los gastos los ingresos aumentan en 18%, respecto al año anterior.

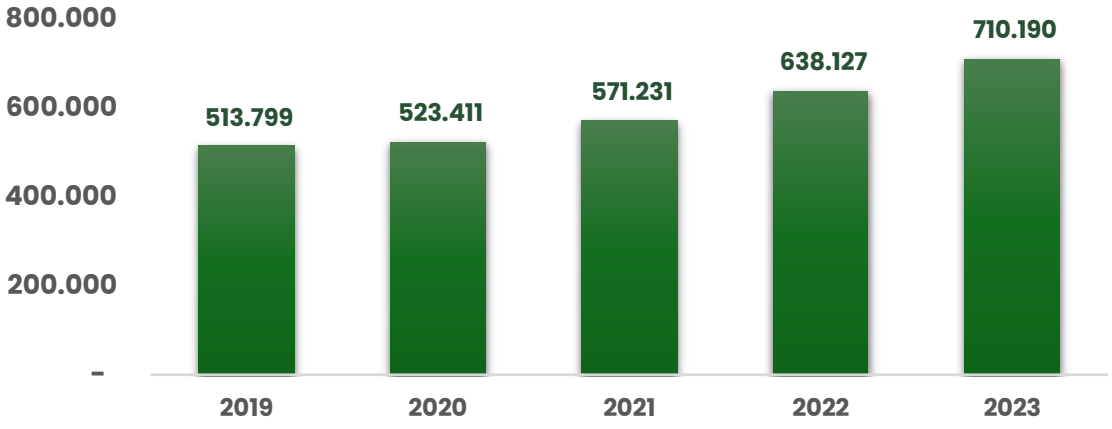
14.3 Desglose de la captación y financiamiento

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

Al cierre del 2023, el saldo de captación fue de US$ 918MM, que representa un crecimiento de 6.03% respecto al año anterior. Estos saldos integran los diferentes productos de depósitos.



La cartera de crédito bruta cerró con un saldo de US$ 710MM en el 2023, tuvo un crecimiento interanual de 11.28% respecto al año anterior.



A continuación, se encuentra la distribución por sector económico (corporativo, empresarial y PYME). Se puede evidenciar la dimensión de nuestra contribución a la economía del país, destacando especialmente al aporte al sector primario y al comercio.

Sector Económico (En millones y porcentaje)	2022	2023	%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	158.17	199.67	28.11
Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores y motocicletas.	89.43	159.88	22.51
Actividades de Servicio	125.53	142.42	20.05
Industrias manufactureras	32.10	57.24	8.06
Construcción	17.85	28.17	3.96
Actividades inmobiliarias	11.93	27.86	3.92
Otras actividades	93.86	94.9	13.36

15. Evaluación de Riesgo Ambiental y Social

(GRI 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10) (SASB FN-CB-410a.2)

El Banco de Machala cuenta con una política de gestión de riesgos ambientales y sociales a través de su Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que permite gestionar eficazmente los riesgos en las operaciones de crédito. Esta política ha sido aprobada por el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) y el Directorio.

Contamos con herramientas efectivas para una gestión adecuada, como una lista de exclusión que actúa como filtro inicial, descartando actividades o sectores no financiables por razones regulatorias, reputacionales, de apetito de riesgo o alineación con las listas de exclusión de fondeadores internacionales. El sistema de categorización asigna un nivel de riesgo ambiental y social, determinando la diligencia necesaria para su gestión.

Los compromisos derivados del análisis se formalizan en una Carta de Términos y Condiciones, el cual es aprobada y firmada por el cliente, y su cumplimiento es monitoreado durante la vigencia del crédito y verificado antes de renovar cualquier operación de financiamiento.

En 2022, el Banco aseguró un financiamiento de 20 millones de dólares por parte del multilateral DEG Invest, el cual fue desembolsado en 2023.

Esta línea de financiamiento permitió apoyar a 43 clientes, quienes están sujetos a la Estrategia de Monitoreo y Seguimiento a lo largo de todo el ciclo crediticio, fomentando buenas prácticas ambientales en sus operaciones.

La implementación del SARAS en nuestras operaciones de crédito en 2023 se refleja claramente en los resultados de los indicadores de gestión:

DESEMPEÑO DEL SARAS	
Indicadores	**2023**
Total, de operaciones evaluadas por SARAS	164
Monto de Riesgo total de operaciones evaluadas con SARAS	$ 89.229.775
Porcentaje de la cartera evaluada por medio del SARAS	20%
Número de Accidentes / Incidentes reportados por los clientes	0
Número de visitas de campo realizadas por el personal para revisar los aspectos ambientales y sociales durante la evaluación del préstamo	164
Número de visitas de campo realizadas por el personal para revisar los aspectos ambientales y sociales después de la evaluación del préstamo	100

Además, se muestran las operaciones evaluadas por el nivel de riesgo ambiental y social:

OPERACIONES SARAS EVALUADAS POR EL NIVEL DE RIESGO AMBIENTAL Y SOCIAL	
Nivel de riesgo	**N°**
Riesgo Bajo	31
Riesgo Medio	116
Riesgo Alto	17

Es importante mencionar, que con el objetivo de alinearnos con las mejores prácticas internacionales y cumplir con los requisitos de la banca multilateral, se contempla una actualización del SARAS en 2024 como parte de nuestro compromiso con la mejora continua.

16. Salud e inclusión financiera

(GRI 413-1, 413-2, FS7, FS8, FS13, FS14, FS15, FS16) (SASB FN-CB-240a.1)

La inclusión financiera brinda oportunidades para elevar la calidad de vida de las personas al facilitarles el acceso y uso de soluciones y herramientas del sector financiero tradicional. Este proceso genera beneficios tangibles cuando sectores de la población previamente marginados debido a factores como la falta de recursos, empleo no formal, ubicación remota o género, logran participar activamente en el sistema financiero.

Banco Machala S.A, dentro de su plan estratégico 2020-2024, estableció como uno de sus objetivos la "Educación e Inclusión Financiera", mismo que ha sido definido la Salud e inclusión Financiera como un área priorizada en el contexto de banca responsable.

16.1 Impulsando el acceso a crédito en mujeres

En este sentido, es posible evidenciar un avance importante en el fortalecimiento del acceso financiero. En el último año, un mayor número de mujeres han podido acceder a fuentes de financiamiento, lo que se refleja en un incremento del 11% en el número de clientes mujeres con créditos activos en 2023, en comparación con el año anterior. Este crecimiento demuestra el impacto positivo de nuestras iniciativas en la mejora en el acceso a productos y servicios financieros.

	2022		2023	
	M	**F**	**M**	**F**
Clientes con créditos Activos	24,825	19,138	26,808	21,184

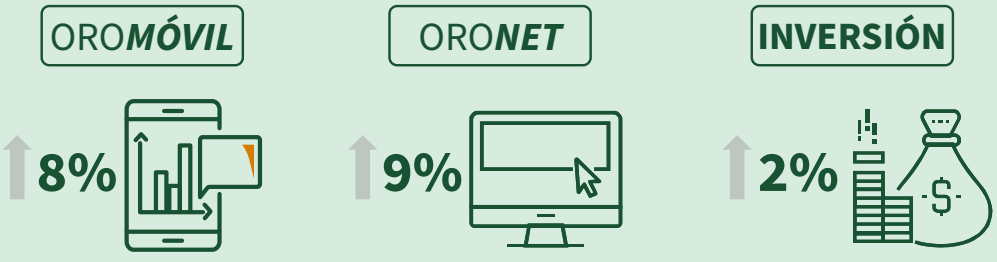
Por lo dicho anteriormente y de acuerdo con los datos reflejados en la tabla descrita a continuación, el banco en los últimos años ha ido enfocando su desarrollo y mejorando el destino de su crédito hacia mujeres y pymes con el objetivo de encaminar su estrategia hacia el fortalecimiento de la inclusión de aquellos excluidos. Siendo así que, entre el 2022 y 2023, el número de mujeres que lideran las pequeñas y medianas empresas que accedieron a un crédito productivo se incrementó en 14%.

	2022	2023
Empresas lideradas por mujeres que accedieron a créditos.	320	364

16.2 Avance digital: Adopción de canales digitales por mujeres

Así también, como parte de nuestro desarrollo tecnológico, el banco impulsa el uso de canales digitales, a través de asesoramiento y promoción de sus beneficios, con la finalidad de estar más cerca del cliente y facilitar su transaccionalidad.

En 2023, el banco promovió el uso de canales digitales como ORONET y OROMÓVIL, logrando un aumento en la participación de MUJERES. También se observó un crecimiento significativo en la apertura de depósitos a plazo fijo por parte de mujeres, lo que refleja un avance en la inclusión financiera y un mayor enfoque en el ahorro y la autonomía económica.



16.3 Protección al consumidor

(SASB FN-CF-270a.4)

Como parte del proceso integral del fortalecimiento de inclusión financiera, contamos con mecanismos de protección al usuario financiero para que, en el ámbito de sus derechos, dispongan de canales de atención, procedimientos, tiempos de respuesta, transparencia de información y trato justo, en la presentación de consultas, quejas y reclamos.

Durante el 2023 se atendieron 5461 requerimientos, entre consultas, quejas y reclamos. Este resultado demuestra un avance en la facilidad de acceso a los canales de atención y un compromiso con la resolución efectiva de conflictos. La resolución favorable del 78% de los casos a favor del cliente, en un plazo menor al establecido por la normativa legal vigente, refleja un nivel de eficiencia y eficacia en la gestión de reclamos, lo cual es fundamental para fomentar la confianza en el sistema financiero y promover la inclusión financiera. Además, este logro evidencia la implementación efectiva de mecanismos de protección al consumidor financiero, garantizando así el ejercicio de sus derechos y la promoción de una cultura de servicio centrada en las necesidades del cliente.

16.4 Educación Financiera

El Banco de Machala desarrolló el Programa de Educación Financiera 2023, basándose en las mejores prácticas internacionales; el cual fue conocido y aprobado en sesión del Comité de Gobierno Corporativo de 09 de enero de 2023 y, posteriormente fue aprobado, de forma unánime, en sesión ordinaria de Directorio del Banco de Machala el 16 de enero de 2023. El

propósito del programa es apoyar en la formación de conocimientos en temas relacionados con el ámbito financiero que brinden claridad en la toma de decisiones de los clientes y/o usuarios financieros, colaboradores y público en general.

OBJETIVO

"Que los usuarios financieros del Banco de Machala adquieran capacidades financieras, esto es, aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan comprender, administrar y planear sus finanzas personales y familiares de forma adecuada, con el objetivo principal de que obtengan bienestar financiero"

El Programa se desarrolló con base en alianzas estratégicas con fundaciones, empresas privadas, instituciones públicas y la academia. Además, se realizaron talleres de socialización internos a fin de promover una cultura de bienestar financiero en los funcionarios de la institución. Durante el 2023, Banco de Machala S.A capacitó a 4.534 personas.

37

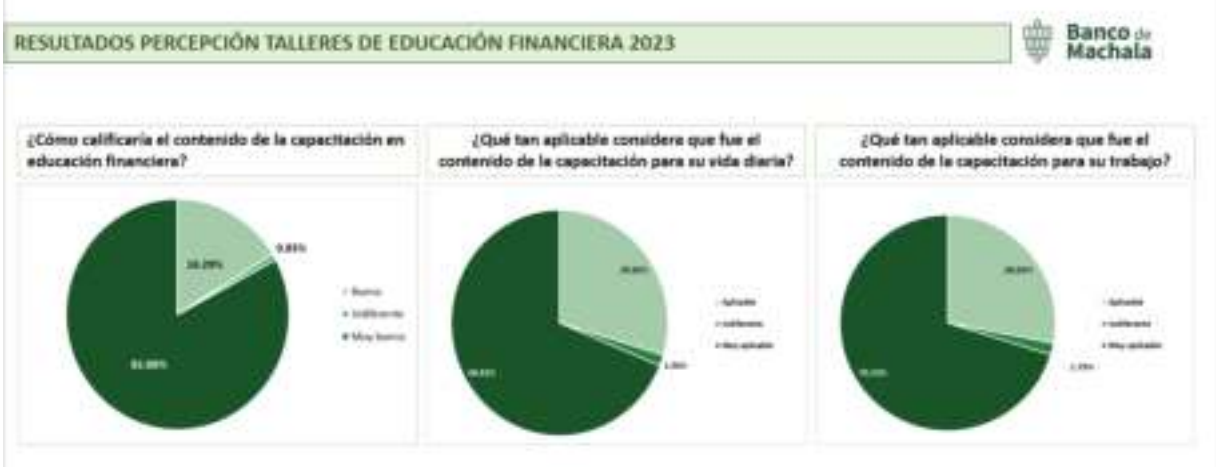
63

Los talleres de educación financiera se desarrollaron en las ciudades de: Machala, Guayaquil, Quito, Manta, Loja, Cuenca, Ambato, Santo Domingo, Quevedo y Valencia. Así también, en cumplimiento con el artículo 6 de la resolución antes citada, el grupo objetivo beneficiario del PEF se encontró segmentado conforme se indica en la siguiente tabla:

CUMPLIMIENTO PROGRAMA EDUCACIÓN FINANCIERA 2023 - BANCO DE MACHALA				
Grupo etario	**%**	**Total Planificación 2023**	**Total Capacitados 2023**	**Estado**
Niños escolares 5-8 años	2%	91	91	Cumplido
Preadolescentes 9 – 12 años	2%	91	91	Cumplido
Jóvenes 13 -17 años	6%	272	272	Cumplido
Jóvenes adultos 18-24 años	36%	1.632	1.632	Cumplido
Adultos 25 – 64 años	53%	2.403	2.403	Cumplido
Más de 65 años	1%	45	45	Cumplido
Total	**100%**	**4.534**	**4.534**	

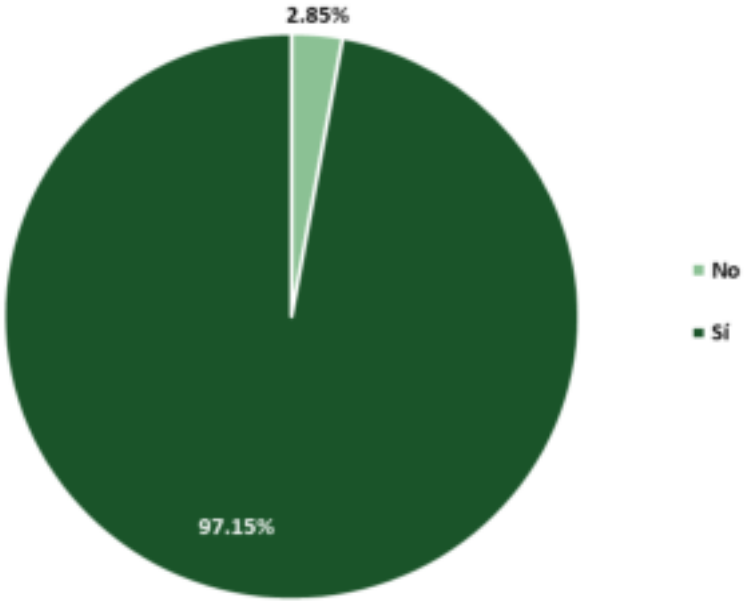
En lo que respecta a la modalidad de capacitación, durante el período de análisis se realizaron talleres presenciales y virtuales. El 70% de los asistentes totales fueron capacitados de manera presencial y el 30% restante de forma virtual mediante las plataformas zoom, Google Meets y Teams.

El mecanismo de evaluación para las dos modalidades fue la aplicación de una evaluación de conocimientos adquiridos, la cual constó de 5 preguntas. Además, se realizó una encuesta de satisfacción de 5 preguntas, de cuyo resultado fue el siguiente:



- El 82.88% de los participantes indicó que el contenido de la capacitación es muy bueno y el 16.29% consideró el contenido como bueno.
- El 68.82% de los participantes indicó que el contenido de la capacitación es muy aplicable para su vida diaria, mientras que para el 29.62% resultó aplicable.
- Para el 70.23% de los participantes el contenido de la capacitación es aplicable en su trabajo y para el 28.02% es aplicable.

Adicionalmente, se consultó a los participantes si están de acuerdo con las áreas de impacto identificadas por el banco a fin de trabajar en ellas para la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el 97.15% de los participantes manifestaron una respuesta favorable.



16.5 Portal institucional: El Banco para Crecer

La Norma de Educación Financiera, actualizada por el organismo de control mediante Resolución No. SB-2023-02637 de 19 de diciembre de 2023, establece que el PEF debe incluir acceso directo dentro del sitio web de educación financiera de la entidad y servirá como un elemento de referencia y consulta.

Banco de Machala diseñó, dentro de su sitio web, la página:
"El Banco para crecer.com"

https://www.elbancoparacrecer.com

La plataforma de educación financiera, del Banco de Machala S.A., proporciona a los usuarios información pertinente y de fácil consulta, herramientas que apoyan el aprendizaje sobre productos y servicios financieros y difunde la normativa expedida por el organismo de control respecto a los usuarios financieros.

La plataforma digital está disponible al público desde el año 2021, brinda un espacio para aprender y desarrollar habilidades, aptitudes y conocimientos que les permite comprender, administrar y planear sus finanzas personales y familiares de forma adecuada. Tiene cuatro cursos de acceso gratuito, que pueden utilizarse desde cualquier lugar y en cualquier momento:

Educación Financiera	Brinda herramientas y conocimientos de planeación financiera personal y familiar, para un adecuado manejo y administración de las finanzas personales.
Educación Financiera para jóvenes	Enseña y brinda herramientas para que los jóvenes adquieran los conocimientos necesarios sobre el manejo de sus finanzas personales.
Emprendimiento	Brinda conocimientos necesarios para iniciar un negocio, modelos de negocio y enseña a armar un plan de financiamiento y a identificar fuentes de inversión.

El mayor número de visitas a la página web, durante el año 2023, fue de las provincias Guayas, El Oro, Pichincha, Azuay, Manabí y Loja. La plataforma tuvo un alcance de 1690 visitantes y 1254 usuarios.

Por otro lado, se ha realizado un proceso de difusión y sensibilización, en términos de educación financiera, a través de las redes sociales institucionales.

El Banco de Machala S.A. tiene presencia en las siguientes redes sociales:

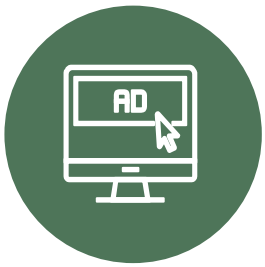
Facebook	https://www.facebook.com/bancodemachala?mibextid=LQQJ4d
Instagram	https://www.instagram.com/bancodemachala?igsh=NDZzNXJubnN4bGx6
LinkedIn	https://www.linkedin.com/company/bancodemachala/
X	https://x.com/bcodemachala?s=11&t=DG_bGLx9MdJpfu8UuX7vEw

A través de las redes sociales se difundió información con contenido informativo y educativo sobre el buen manejo de las finanzas personales, alertas, consejos, medidas de seguridad, información general sobre los productos y servicios ofertados, entre otros, planificación financiera, ahorro, utilización de los canales transaccionales y medios de pago electrónico.

El contenido de las publicaciones fue planificado y diseñado acorde a la estrategia de comunicación establecida, las ciudades donde más acceden a las redes sociales son Guayaquil, Machala, Quito, Santo Domingo, Manta, Cuenca, Loja, Milagro y Quevedo, y la difusión de las publicaciones tuvo el siguiente alcance:

Sensibilización

66.511
Usuarios



Publicaciones
19
Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin

Rango Etario

25 a 34 Años

17. Cambio Climático

(GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4)

En el Banco de Machala, entendemos la importancia de contribuir activamente en la lucha contra el cambio climático y reconocemos que, a través de nuestra visión de negocio, tenemos la capacidad de generar un impacto positivo en este desafío global.

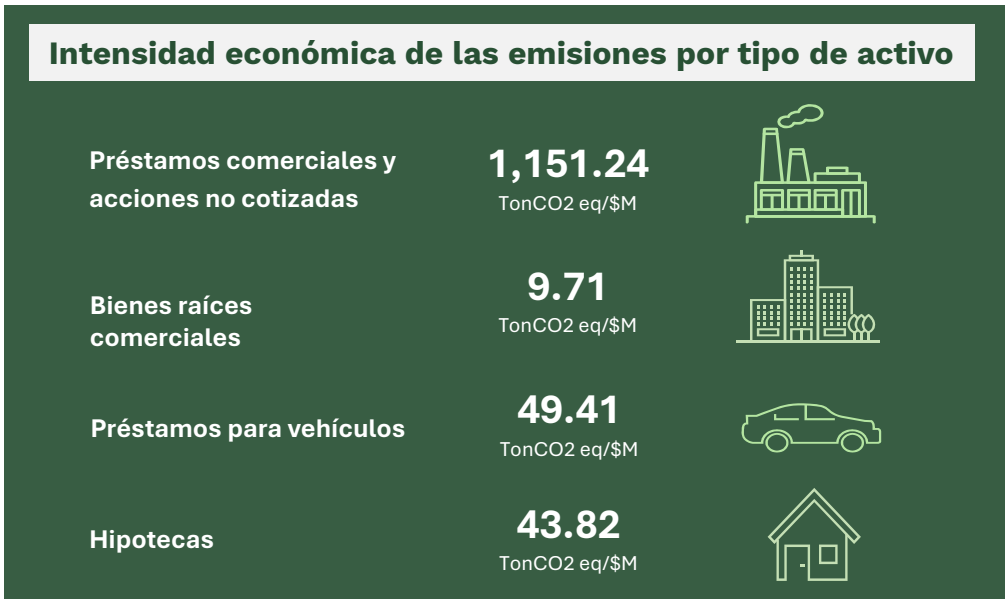
Mitigación Climática	Adhesiones
Durante 2023, priorizamos la Mitigación Climática como un área clave, estableciendo acciones concretas que se alineen al ODS 13: Acción por el Clima y el Acuerdo de París	Nuestro compromiso con la sostenibilidad se refleja en nuestra adhesión a acuerdos internacionales como: Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI), Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) y ONU Mujeres, entre otros.

17.1 Emisiones Financiadas

En marzo de 2023, el Banco de Machala se unió por primera vez a la iniciativa PCAF, estableciendo una línea base 2022 para evaluar el impacto ambiental de sus operaciones de crédito y estableciendo las bases para descarbonizar su cartera.

En ese sentido, el Banco realizó el inventario de las emisiones financiadas de su portafolio, correspondiente al año 2023, tomando como referencia la línea base del año 2022, mediante la metodología Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF).

EMISIONES FINANCIADAS		
Emisiones absolutas	**2023**	**2022**
Alcance 1, 2 y 3 de emisiones financiadas	523.417,82 tCO2e	488.311,61 tCO2e



Los resultados revelan que las actividades económicas de nuestro portafolio con intensidad de carbono, están relacionadas principalmente con la Explotación de criaderos de camarón, seguido de la venta al por mayor de cultivo de banano y plátano y por último cultivo de bananos y plátanos. Esto refleja la correlación con los sectores a los que el banco dirige preferentemente su financiamiento.

DESGLOSE DE LAS EMISIONES FINANCIADAS DE MAYOR IMPACTO	
Sector económico	**Emisiones alcance 1, 2 y 3 (ton CO2e)**
Explotación de criaderos de camarón	151,895.78
Venta al por mayor de banano y plátano	141,616.62
Cultivo de bananos y plátanos	99,147.12

En línea hacia la descarbonización progresiva de su cartera, el banco ha establecido objetivos basados en ciencia, alineados con los escenarios climáticos de 1,5 ºC. Estos objetivos, definidos a mediano y largo plazo, se plantearon utilizando la metodología SMART (específicos, medibles, alcanzables, realistas y con tiempo determinado), y se centran en la reducción de emisiones financiadas y en el incremento de la evaluación del riesgo ambiental y social en la cartera productiva. Estos objetivos son revisados y actualizados conforme a la retroalimentación proporcionada por UNEP FI o según lo determine la institución.

17.2 Huella de Carbono Organizacional

Realizamos la cuantificación de nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), abarcando tanto las emisiones directas como las indirectas (Alcance 1, Alcance 2 y Alcance 3), correspondientes a las operaciones bajo nuestro control total y aquellas que no que corresponden a agua abajo y agua arriba, de acuerdo con la norma ISO 14064:2018. El año base para este estudio es 2023. Para llevar a cabo esta contabilización, utilizamos el enfoque de control operacional, asegurando que todas las emisiones bajo nuestra influencia operacional estén correctamente incluidas.

Los índices de potencial de calentamiento global y los factores de emisión empleados en este análisis se extrajeron del Quinto Informe de Evaluación del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC), lo que garantiza la precisión y la coherencia con las directrices científicas más recientes. Según nuestro inventario, el principal gas de efecto invernadero emitido es el dióxido de carbono (CO2), aunque también se incluye el cálculo de emisiones de metano (CH4) y óxido nitroso (N2O).

NORMAS PARA LA CUANTIFICACIÓN DE GEI		
Norma ISO 14064-1:2019	**Protocolo de Gases de Efecto Invernadero**	**Norma ISO INTE B5:**
Incluye los principios, requisitos para el diseño y gestión de inventarios de GEI de las organizaciones y para la presentación de informes.	Establece los requisitos para hacer el inventario de emisiones de GEI y lo que debe cumplir una organización para demostrar la Neutralidad Carbono.	Engloba la categorización de las emisiones de GEI en tres Alcances: **Alcance 1:** Emisiones directas A**lcance 2:** Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía **Alcance 3:** Otras emisiones indirectas de GEI

N°	EMISIONES	Fuentes de emisión	TOTAL (Ton CO2e)	Porcentaje
	Categoría 1: Emisiones y remociones directas de GEI en toneladas CO2e			
1.1	Emisiones directas provenientes de la combustión estacionaria	Combustible generador-fósiles	17,48	1,25%
1.2	Emisiones directas provenientes de la combustión móvil	Gasolina vehículos-fósiles	0,80	0,06%
		Diesel vehículos	21,00	1,50%
		Ecopais gasolina vehículos-fósiles	39,67	2,84%

		Ecopaís combustible etanol vehículos - antropogénicas	0,01	0,00%
1.3	Emisiones fugitivas directas causadas por la liberación de GEI en sistemas antropogénicos	Gases refrigerantes	468,62	33,51%
Emisiones directas en Ton CO2 a partir de HCFCs		**Gas refrigerante R-22**	**36,79**	**2,63%**
Ecopais-etanol vehículos - biogénicas		**Biocombustible etanol**	**1,35**	**0,10%**
Subtotal			**547,57**	**39,16%**
2	**Categoría 2: Emisiones indirectas de GEI causadas por energía importada**			
2.1	Emisiones indirectas provenientes de la electricidad importada	Energía	434,95	31,10%
2.2.	Emisiones indirectas de pérdidas de transmisión y distribución de energía importada	Pérdidas de energía en transmisión y distribución	47,54	3,40%
Subtotal			**482,49**	**34,50%**
3	**Categoría 3: Emisiones indirectas de GEI causadas por el transporte**			
3.2	Emisiones provenientes de la transportación y distribución de bienes aguas arriba	Transporte terrestre de valores	9,73	0,70%
3.5	Emisiones causadas por el transporte de clientes y visitas	Taxis	88,06	6,30%
		Vuelos	34,81	2,49%
Subtotal			**132,61**	**9,48%**
4	**Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización**			
4	Categoría 4: Emisiones indirectas de GEI causadas por productos que utiliza la organización	Papel	83,81	5,99%
4.2	Emisiones de bienes de capital comprados	Emisiones de bienes de capital	60,80	4,35%
4.3	Emisiones por la disposición de residuos líquidos	Desechos biológicos-tratamiento municipal	53,02	3,79%
Subtotal			**197,63**	**14,13%**
Total Emisiones con biogénicas y HCFCs			**1.398,44**	**100,00%**
Total Emisiones sin biogénicas ni HCFCs			**1.360,31**	**97,27%**

Emisiones de GEI Alcance 1 Ton CO2e	Directas antropogénicas	547,57	39,16%
	Emisiones directas biogénicas antropogénicas a partir de biomasa	1,35	0,10%
	Emisiones directas en Ton CO2 a partir de HCFCs	36,79	2,63%
Emisiones de GEI Alcance 2 ton CO2e	Energía	482,49	34,50%
Emisiones de GEI Alcance 3 ton CO2e	Otras indirectas	330,24	23,61%
TOTAL		**1.398,44**	**100,00%**

17.3 Economía Circular en nuestra operación

El proyecto ARIT (Avalúos, Reavalúo e Inspección Técnica) es una iniciativa de transformación que busca reducir la brecha entre el análisis de riesgo crediticio ("Componente Survey") y la evaluación del riesgo climático ("Componente Climate"). Su propósito es aumentar el impacto de las acciones del banco ante los efectos del cambio climático y fomentar la resiliencia entre nuestros clientes. Para ello, el proyecto se centra en la desmaterialización y digitalización de los procesos de avalúo, reavalúo e inspección técnica, permitiendo capturar datos de manera más eficiente y evaluar casi en tiempo real el riesgo climático de los bienes utilizados

como garantía hipotecaria. Esto, a su vez, contribuye a reducir la vulnerabilidad de nuestra cartera frente a los riesgos climáticos.

Ambiental	**Social**	**Económico**
Reducción de uso transporte físico de documentos y personas, insumos como papel, lo cual, ayuda a reducir la emisión de gases de efecto invernadero.	Acceso a información a un mayor número de personas.	Reducción de costo de transporte y horas de trabajo necesarias.
	Acceso a avalúo e inspección en línea mejorando la inclusión e igualdad de oportunidades.	Ahorro en papel, impresión, almacenamiento y transporte.
	Transparencia y trazabilidad de operaciones.	Ofrecer servicio más rápidos y eficientes.

El proyecto establece metas específicas para los años 2025 y 2030, centradas en la desmaterialización, la gestión del riesgo climático, la capacitación y la creación de un nuevo producto financiero. Estas metas se detallan en la siguiente tabla:

METAS DEL PROYECTO ARIT	
Año Meta 2025	**Año Meta 2030**
El Banco de Machala S.A. ha desmaterializado el proceso de avalúo, reavalúo e inspección técnica.	De aquí a 2030, al menos el 80% de los clientes vulnerables por riesgo climático físico (alto y sustancial), han sido capacitados por parte del Banco de Machala S.A.
El Banco de Machala S.A. ha incorporado el riesgo climático en la evaluación de riesgo ambiental y riesgo crédito, fortaleciendo el Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).	De aquí a 2030, el Banco de Machala S.A. ha creado o potenciado un producto financiero enfocado en la adaptabilidad del cambio climático.

17.4 Materiales utilizados por peso o volumen

(GRI 301-1, GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-3, GRI 303-5, GRI 306-3)

Mantenemos un enfoque constante en la identificación de oportunidades de mejora y en el fortalecimiento de nuestras acciones, lo que nos permite avanzar hacia el camino de la ecoeficiencia. Este esfuerzo se alinea con nuestro compromiso de promover un negocio sostenible y apoyar nuestra estrategia de cambio climático.

En nuestra operación directa, utilizamos recursos naturales como energía, agua y papel, y gestionamos los residuos generados. Conscientes del impacto de nuestras acciones, estamos comprometidos con la implementación de una estrategia de reducción del consumo que sea coherente con nuestro propósito corporativo. Para ello, llevamos a cabo un monitoreo permanente que asegura el aprovechamiento responsable de estos recursos, contribuyendo a la sostenibilidad y minimizando nuestro impacto ambiental.

Papel

Energía

Agua

Residuos generados

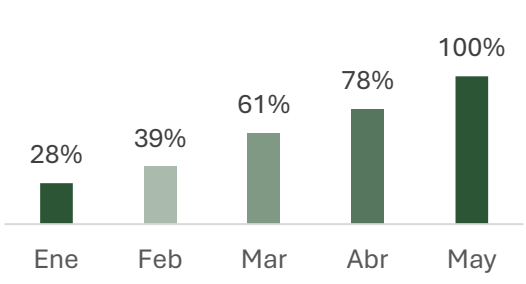
17.4.1 Papel

ACCIONES DE INICIATIVAS DE REDUCCIÓN: CERO PAPEL	
El Banco de Machala ha implementado un enfoque integral para promover el uso racional del papel. Dentro de este marco, se ha establecido el programa "Cero Papel", el cual comprende una serie de iniciativas operativas destinadas a reducir drásticamente el consumo de papel en todas las áreas de la organización: – Límite mensual de impresiones por colaborador – Políticas de impresión a doble cara, por defecto – Configuración de impresión a blanco y negro – Transición hacia la digitalización (firma digital)	

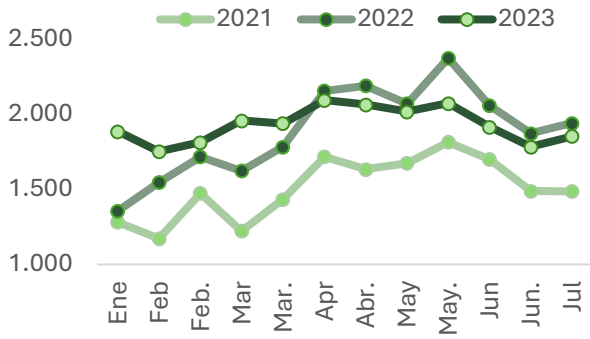
CONSUMO DE PAPEL	2022	2023
Hojas de papel consumidas anualmente (Kg)	22.687	23.144
Cantidad de papel consumido promedio mensual (Kg)	1.891	1.869
Hojas de papel impresas anualmente (Kg)	4.849.916	4.947.601

En 2023, se logró una reducción del 1,16% en el consumo promedio mensual de papel en comparación con el año 2022. No obstante, el Banco de Machala sigue implementando esfuerzos continuos para alcanzar nuevas reducciones significativas, reafirmando su compromiso con la sostenibilidad y la eficiencia en el uso de recursos.

Porcentaje de implementación de firma digital y electrónica en 2023



Cantidad de papel consumido en 2023 (kg)



17.4.2 Energía

(GRI 302-1, GRI 302-3)

ACCIONES DE INICIATIVAS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO DE ENERGÍA EN 2023	
	El Banco de Machala ha realizado importantes inversiones y cambios significativos en su infraestructura con el objetivo de optimizar el uso de energía eléctrica y reducir su huella de carbono.
	Actualización del sistema de climatización en el edificio de la Sucursal Mayor de Guayaquil, implementando un sistema de chiller, una tecnología moderna y eficiente que permite un uso más racional de la energía.
	Actualización en el sistema de iluminación en el edificio de la Sucursal Mayor de Guayaquil, sustituyendo luminarias fluorescentes por luminarias LED en varios pisos del edificio.
Para comprender el impacto energético de las operaciones se analizó detalladamente el patrón de consumo de energía dentro de la organización, a través, del uso de combustibles y electricidad, las que se adquieren de fuentes externas y no renovables.	

Para comprender el impacto energético de las operaciones se analizó detalladamente el patrón de consumo de energía dentro de la organización, a través, del uso de combustibles y electricidad, las que se adquieren de fuentes externas y no renovables.

2023, se registró un aumento en el consumo de energía eléctrica y combustible, lo que resultó en un incremento de la intensidad energética en las operaciones del Banco de Machala. Este crecimiento se atribuye a la ampliación del alcance en el reporte de emisiones de Gases de Efecto Invernadero, ya que en 2022 y años anteriores solo se consideraban 17 instalaciones, mientras que en 2023 se evaluaron 47, la razón de esta expansión en el número de instalaciones evaluadas radica en el compromiso del banco de mejorar la precisión y transparencia en el reporte de su huella ambiental.

Consumo de energía eléctrica interno anual total en Gigajulios

	2019	2020	2021	2022	2023
Kwh	2.814.985,03	2.513.689,29	2.157.777,77	2.193.361,86	3.579.156,90
Gj*	10.133,94	9.049,28	7.767,99	7.896,10	12.884,96
Mwh	2.814,99	2.513,69	2.157,78	2.193,36	3.579,16

GJ*: Gigajulio, unidad de energía equivalente a mil millones de julios. 1 kWh representa 0.0036 Gigajulios.

Consumo de combustible (Gj)

TIPO DE COMBUSTIBLE	2023
DIESEL	2.088,34
ECOPAÍS	4.685,26
EXTRA	51,10
GENERADORES (DIESEL)	778,89
GENERADORES (ECOPAÍS)	325,55
TOTAL	**7.929,14**

Intensidad energética

Intensidad	2019	2020	2021	2022	2023
Intensidad	13.834,65	9.882,17	24.975,38	8.797,41	13.168,76
(Gj/colaborador)	18,37	13,03	30,83	10,36	14,28

17.4.3 Consumo de Agua

(GRI 303-5)

ACCIONES DE INICIATIVAS DE REDUCCIÓN DE CONSUMO DE AGUA EN 2023	
	El Banco de Machala ha adoptado medidas para promover el uso racional del agua en todas sus instalaciones.
	Una de las iniciativas más significativas ha sido la instalación del 65% de griferías tipo "push" en las instalaciones del edificio de Sucursal Mayor de Guayaquil. Estas griferías de lavamanos accionadas mediante botón push lo que ayudan a control preciso del flujo.
	Adicionalmente, en los baños se ha implementado el uso de sistemas de bombeo para bajar las válvulas de descarga en los inodoros. Estos sistemas permiten un control más preciso del flujo de agua durante el proceso de descarga, optimizando su uso y reduciendo el volumen de agua utilizado en cada descarga

Para el presente reporte 2023, se ha incluido un análisis del consumo de agua potable en comparación con el año anterior. Esta incorporación resulta clave, ya que amplía el alcance del estudio y ofrece una visión más integral de los impactos ambientales de la institución. Así, se facilita la identificación de oportunidades de mejora y la implementación de estrategias más efectivas para reducir el consumo de agua.

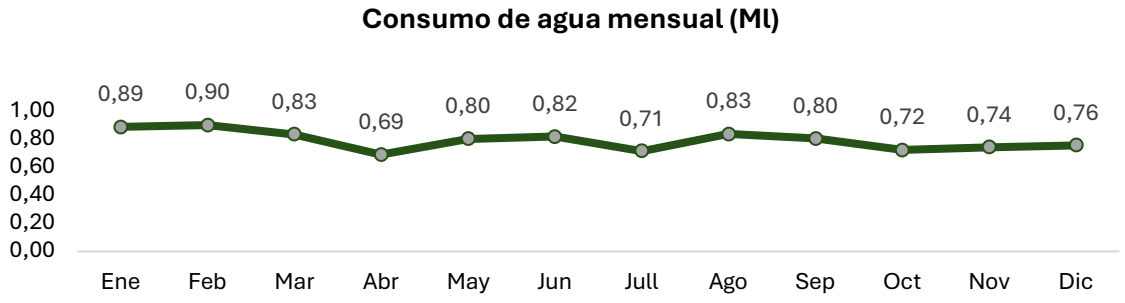
Las instalaciones del Banco de Machala, al estar ubicadas en zonas urbanas, están conectadas a redes de agua potable y alcantarillado, sin enfrentar problemáticas de estrés hídrico. En este contexto, se presenta el consumo interno de agua registrado en las 33 instalaciones evaluadas durante 2023. Aunque este análisis no cubre la totalidad de las sedes, se destaca el compromiso de la institución, que sigue expandiéndose, para incluir todas las ubicaciones en futuros reportes.

Consumo interno de agua potable en Ml* (1 m3 = 0,001 Ml)

Fuente: Agua consumida del sistema de suministro correspondiente a cada sector	2023
M3	9,487
Ml*	9,487

Ml*: Megalitro, unidad de medida que equivale a 1 m3 = 0,001 Ml

Durante el año 2023, el consumo de agua mensual es relativamente estable conforme se puede observar en el gráfico a continuación:



17.4.4 Residuos generados

(GRI 306-3, GRI 306-4)

ACCIONES DE INICIATIVAS PARA LA GESTIÓN DE RESIDUOS EN 2023	
	Banco de Machala ha mantenido un enfoque integral en la gestión de desechos, asegurando la correcta disposición de los diferentes tipos de residuos generados en sus instalaciones.
	Los desechos peligrosos más generados como son los tóneres de impresoras, han sido manejados con especial atención, siendo entregados al proveedor que en este caso es XEROX, garantizando su tratamiento y disposición final de acuerdo con los más altos estándares de seguridad y protección ambiental.
	Los desechos reciclables, como papel, cartón, plástico y vidrio, son canalizados hacia empresas especializadas en reciclaje, como la empresa Fibranac, con énfasis en la reducción de residuos y la promoción de una economía circular.
	Los desechos no peligrosos, no reciclables, son enviados al recolector municipal para su disposición final. Se han establecido procedimientos claros para la segregación y clasificación de estos residuos, asegurando su manejo adecuado y minimizando su impacto ambiental.

En 2023, se generaron desechos peligrosos y reciclables, los cuales fueron gestionados de manera adecuada por empresas especializadas en su tratamiento y disposición final. A diferencia del reporte anterior, estos resultados han sido incorporados en el informe actual con el objetivo de proporcionar información más detallada sobre la gestión de residuos, contribuyendo así a una mayor transparencia y seguimiento de los impactos ambientales de la institución.

Residuos reciclables en toneladas métrica

Tipo de desecho	Ton métrica	Empresa	Método de disposición final
Papel mixto	6,12	Fibranac	Reciclaje
Cartón	0,79	Fibranac	Reciclaje
Archivo	4,32	Fibranac	Reciclaje
Chatarra C	0,30	Fibranac	Reciclaje
Basura	1,98	Fibranac	Reciclaje

Desechos peligrosos en toneladas métricas

Tipo de Desecho	Ton métrica	Empresa	Método
Tóneres de impresoras	0,672	XEROX	Incineración sin recuperación energética

17.5 Compras sostenibles

(GRI 2-6, 204-1)

Construimos relaciones de confianza con nuestros proveedores, a quienes consideramos aliados estratégicos en el negocio. Estos socios comparten nuestro compromiso con la sostenibilidad y se alinean plenamente con nuestros valores y objetivos a largo plazo.

En el Banco de Machala, hemos implementado a lo largo de los años una serie de iniciativas para integrar la sostenibilidad en cada etapa del proceso de adquisición de productos y servicios. Este enfoque abarca desde la identificación de necesidades hasta la selección y contratación de productos y servicios que sean respetuosos con el medio ambiente y que se produzcan bajo condiciones socialmente responsables.

Nos enfocamos en evitar cualquier impacto negativo durante el proceso de compras, tales como corrupción, incumplimiento de leyes laborales, seguridad, salud ocupacional y medioambiental.

Compras y Adquisiciones

Nuestro equipo de Compras y Contrataciones garantiza que las decisiones se basen en criterios de sostenibilidad, financieros y cumplimiento. Además, nuestros proveedores disponen de un canal de denuncia en nuestro sitio web para reportar irregularidades o presentar denuncias relacionadas con los procesos de adquisición de bienes y servicios.

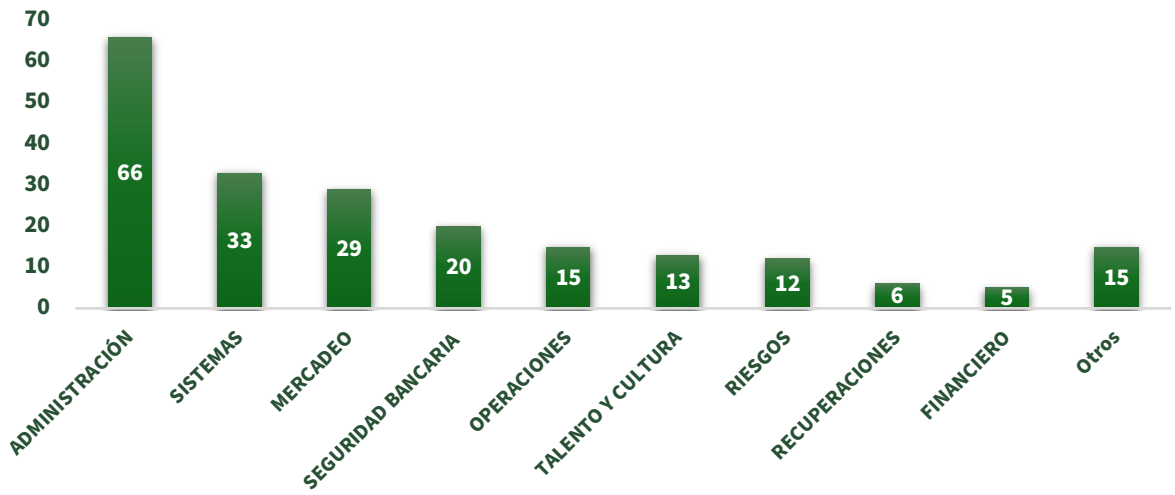
Calificación proveedores

Este proceso incluye una verificación y calificación externa del cumplimiento de requisitos de sostenibilidad, financiero, legal, ente otros, para aquellos proveedores que mantienen una relación contractual o según su facturación en conformidad con los Manuales y Políticas del Banco.

20.5
Millones

Pagos

El Banco de Machala colabora con aproximadamente 214 proveedores, a quienes se les realizó un desembolso total de más de USD 20,5 MM durante el año 2023. Los proveedores locales se distribuyen en ciudades como Guayaquil, Quito, Manta, Durán, Samborondón, Cuenca, Machala, Ambato, Loja y Santo Domingo, mientras que los proveedores internacionales provienen de Estados Unidos, Uruguay, México y Colombia.



La relación comercial con estos proveedores se clasifica en dos categorías: permanentes y generales, siendo los permanentes aquellos con quienes se mantiene un contrato formal. Esta información se actualiza de manera trimestral.

	Número de proveedores	%
Locales	209	97.66%
Extranjeros	5	2.34%
Total	**214**	**100.00%**

Número de proveedores por especialidad: los proveedores han sido segmentados por departamentos:

Además de ser evaluados y calificados, nuestros proveedores son informados sobre las cláusulas antisoborno, basadas en nuestro Sistema de Gestión Antisoborno ISO 37001, el cual está certificado y en plena vigencia.

18 Innovación en productos y servicios

(GRI 3-3, 203-1)

18.1 Cuentas de ahorro

Durante el 2023, nos comprometimos a fomentar la cultura del ahorro entre nuestros clientes a través de tres campañas innovadoras como: (i) Ahórrate un iPhone, (ii) Ahorro Smart y (iii) Ahorro Programado.

- ✓ Ahórrate un iPhone: Ofrecimos la oportunidad de ganar un iPhone a nuestros clientes que mantuvieran un saldo mínimo en sus cuentas de ahorro durante un período determinado.
- ✓ Ahorro Smart: Desarrollamos una herramienta digital que permitió a nuestros clientes establecer metas de ahorro personalizadas y recibir recordatorios para alcanzarlas.
- ✓ Ahorro Programado: Implementamos un programa de transferencias automáticas que facilitó a nuestros clientes ahorrar de manera regular y disciplinada.

Estas iniciativas permitieron impactar positivamente sobre nuestros clientes y usuarios financieros a través del fortalecimiento de la conciencia y educación financiera, retención y fidelización y un impacto positivo en la economía local al fomentar la cultura del ahorro.

18.2 Lanzamiento del servicio de Ahorro Programado:

El Ahorro Programado es un servicio exclusivo para cuentas de ahorro en Banco de Machala, diseñado para ayudar a nuestros clientes a alcanzar sus objetivos financieros a corto y largo plazo, pues podrán: (i) establecer metas de ahorro personalizadas, (ii) fijar plazos para alcanzar sus objetivos, (iii) depositar montos fijos periódicamente y (iv) ganar una tasa de interés especial sobre sus depósitos.

Además, este servicio permite monitorear los progresos de nuestros clientes y ajustar sus depósitos según sus necesidades y objetivos. Con estas campañas, fomentamos la protección financiera, estabilidad y tranquilidad al contar con un fondo que puede ser destinado para una emergencia financiera.

18.3 Crédito en línea

Para que nuestros clientes puedan solicitar un crédito de hasta $20,000 y hasta 60 meses plazos, a través de su Banca Virtual Oronet, y en tan solo 5 minutos y sin necesidad de acercarse a una agencia bancaria.

18.4 Seguros

Seguros normativos

Con el producto crédito en línea lanzado en el año 2023 se logró otorgar pólizas de Desgravamen en un proceso 100% digital lo cual permitió brindar a los clientes tranquilidad financiera y seguridad patrimonial.

Beneficios:

- Proceso 100% digital: Sin necesidad de visitar una sucursal.
- Evaluación instantánea: Obtén una respuesta rápida y segura.
- Firma electrónica: Simplifica el proceso de contratación.
- Pólizas de Desgravamen: Protege tus créditos con seguros personalizados.

18.5 Visa Agro

Tarjeta de crédito especializada en el sector Agro del Ecuador, contamos con 33 socios estratégicos pertenecientes a la cadena de valor, que ofertan insumos agrícolas, maquinarias y equipamiento, fertilizantes y fungicidas, entre otros.

Beneficios:

- Crédito disponible al instante
- Planes de pago para ciclos productivos
- Financiamiento para insumos y equipos
- Amplia red de establecimientos
- Acceso a mejores condiciones de negociación
- Cobertura de asistencia Agro
- Visa Kipit

Una tarjeta de crédito que brinda la posibilidad de adecuar tu casa nueva ingresando a kipit.shop un market place que ofrece electrodomésticos, muebles, decoración y mucho más a precio de distribuidor. De esta forma nos sumamos a la cadena de valor del sector inmobiliario para dinamizar la economía del país.

18.6 Inversiones en línea

El producto de Inversión en línea es un servicio disponible para los clientes a través de nuestra banca virtual Oronet, en el cual el usuario de manera segura y con total comodidad sin necesidad de acercarse a una agencia podrá aperturar un certificado de depósito a plazo al tiempo que más le convenga y con una tasa preferencial.

Características:

- Monto mínimo de apertura: $300.
- Plazo desde 30 días.

Beneficios:

- Atractiva tasa de interés de acuerdo al monto a invertir.
- Renovación automática opcional.
- Pago de intereses periódicos o al vencimiento.
- Eliminación de firmas en documentos.

18.7 Derivación a clientes desde Ventanillas a Cajeros Automáticos

En el mes de Julio, se dio iniciativa con un Promotor para que derive a los clientes que transaccionan por el canal ventanilla, a los Cajeros Multifunción que se encuentran en las Agencias. Con esta iniciativa se han descongestionado las ventanillas y se ha aumentado las transacciones por los ATMs.

18.8 Depósitos en cheque en cajeros automáticos

Es un servicio disponible para los clientes y usuarios del Banco de Machala, quienes podrán depositar cheques a cuentas de ahorro o corriente en a través de nuestro canal cajeros automáticos, de manera segura y con total comodidad, sin necesidad de acercarse a una agencia.

Características:

- Monto máximo de depósito: hasta $30,000.
- Número máximo de cheques: 10
- Disponible las 24 horas
- Cuenta de ahorros o corriente activa.
- Cheques endosados.

18.9 Renovación de Cajeros automáticos e instalación de nuevos puntos comerciales

Con el objetivo de incrementar las transacciones en los cajeros automáticos, se realizaron actualizaciones de 4 cajeros en la Oficina virtual de la Agencia Matriz en la Ciudad de Machala y 1 cajeros automáticos en la agencia Portovelo.

Con el objetivo de ampliar la red de cobertura en cajeros automáticos, se implementó 6 nuevos puntos: 4 en las Provincias de Guayas, en Terpel, Tuti Durán, Plaza Vizcaya y Milagro, 2 en la provincia de El Oro, en la agencia Zaruma y en Puerto Bolívar. Ofreciendo así nuevos puntos de servicio para nuestros clientes.

Además se reubicaron cajeros automáticos en puntos estratégicos en las Provincias de Azuay, Agencia Ponce Enriquez y en la provincia de El Oro, Plaza Tarcila.

18.10 Oronet

18.10.1 Recaudaciones de Pagos de Servicios

En el mes de agosto, ampliamos nuestro portafolio a 477 servicios habilitados para recaudaciones y se mantiene en constante crecimiento, con la finalidad de atender las necesidades transaccionales de nuestros clientes, pues nuestro enfoque siempre será estar alineados y preparados a los cambios que se puedan presentar en el mercado.

Destacando como servicios de uso frecuente las categorías de: Agua, Luz, Tránsito, Internet, Pagos Municipales, Planes Celulares, Recargas Celulares, Recargas de tv, Televisión Pagada, Pagos de SRI, Consejo de la Judicatura, Recaudaciones Empresariales, entre otros.

18.10.2 Nueva recaudación directa – De Prati

En el mes de Julio, se realizó un acuerdo comercial con la empresa De Prati, para recaudar en línea a través de los canales Ventanilla y Banca en línea Oronet, brindando así comodidad para realizar los pagos a nuestros clientes y usuarios.

18.10.3 Consulta en línea de Referencias Bancarias - CONCECEL

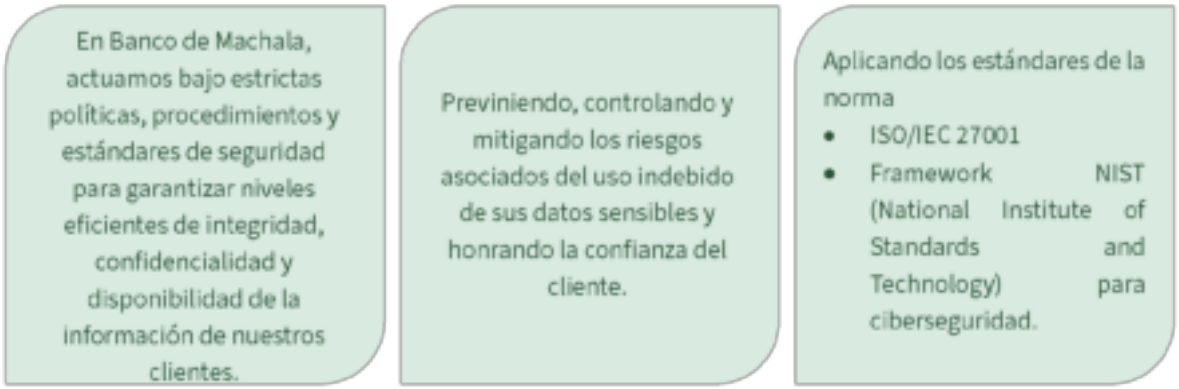
A partir del mes de abril, se realizó un acuerdo comercial con la empresa CONECEL para que los clientes de la Institución que actualmente mantienen una cuenta activa y que requieren adquirir los servicios que ofrece la empresa Claro, puedan solicitar directamente desde las oficinas autorizadas, sus referencias bancarias para la adquisición de los diferentes planes, servicios, entre otros.

18.10.4 Recaudación de Instituciones en Cobros y Pagos

En nuestro compromiso por ofertar una experiencia de pago cómoda y segura. Nuestra plataforma de Cobros y Pagos amplió su portafolio a más de 80 servicios diferentes a través de nuestros canales presenciales y digitales. Con esto, los beneficios para nuestros usuarios y clientes se basan en ejes fundamentales como conveniencia, seguridad, eficiencia y cobertura.

19 Seguridad de la información

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



El Banco de Machala, monitorea el uso de sus recursos de información y de Medios Tecnológicos para asegurar el uso apropiado de los mismos y protegerlos de posibles ataques y/o vulnerabilidades internas o externas.

Para el Banco de Machala S.A., es fundamental mantener una arquitectura de componentes de software y de hardware de Seguridad de la Información y de Ciberseguridad actualizados para su funcionamiento eficiente, por lo que en el plan interno trazado para el año 2023 se realizaron las renovaciones tecnológicas de las siguientes herramientas, a efectos de llevar un control eficiente en prevención de la obsolescencia y aseguramiento de los componentes de seguridad:

- Renovación de la herramienta prevención de fuga de información.
- Renovación del sistema de prevención de intrusos.
- Renovación de componentes de protección perimetral firewalls GYE.
- Renovación de los equipos de cifrado de transacciones electrónicas – Atalla.

Sobre la base del plan estratégico y del plan de tratamiento de riesgos, se implementaron los siguientes controles:

- Controles de Seguridad en la nueva plataforma de correo electrónico Google WorkSpace.
- Controles en dispositivos móviles – MDM.
- Implementación de proceso de atención a los usuarios basado en atención vía IVR.
- Ejecución de auditoría externa para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información –
- Migración de la autenticación de los usuarios en las VPN a través de Directorio Activo – LDAP.
- Evaluación de proceso de incidentes de seguridad y ciberseguridad.
- Lineamientos de seguridad para el proyecto de Hyperconvergencia.
- Actualizaciones de los Sistemas Operativos de las herramientas de Seguridad de la

Cumplimos con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, garantizando la privacidad y seguridad de nuestros clientes. Nuestras políticas y procedimientos internos están diseñados para asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer la protección de la información, reforzando nuestro compromiso con la confidencialidad de los datos.

Con el objetivo de concientizar a empleados y directivos sobre la importancia de la seguridad y protección de datos personales, en 2023 se llevó a cabo la Segunda Feria de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en el Banco. El 18 de octubre de 2023, se realizó una charla presencial para el grupo gerencial, con la ponencia del abogado Rafael Serrano, experto en derecho de nuevas tecnologías, centrada en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y las medidas que el Banco implementará para cumplir con la normativa.

Además, se realizaron talleres personalizados con cada área del Banco para identificar actividades que involucren el tratamiento de datos personales. Esto permitió realizar una evaluación para establecer un plan de trabajo para garantizar el cumplimiento de la Ley.

Paralelamente, se fomenta una cultura de seguridad interna, informando a todos los colaboradores sobre riesgos y procedimientos, y capacitando al personal nuevo en la protección de datos sensibles. También se realizaron campañas dirigidas a los clientes, sensibilizándolos sobre el uso seguro de los canales digitales.

20 Mercadeo e Información de Productos y Servicios

(GRI 3-3)

20.1 Comunicación responsable

Banco de Machala, comprometido con una gestión responsable y con la promoción de prácticas de venta éticas, cumple rigurosamente con la normativa vigente establecida por los diferentes entes de control en lo que respecta a comunicaciones y etiquetado de productos, bajo un monitoreo constante por parte de estos organismos.

En el 2023, Banco de Machala no fue sujeto de incumplimientos normativos, ni se reportaron casos de fuga de datos o de violación de la privacidad de nuestros clientes, poniendo a disposición, en todos los canales, un ecosistema robusto de protección de los tres ejes en confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Asimismo, la institución se asegura de que los contratos suscritos con sus clientes contengan información veraz, transparente y relevante, facilitando así la toma de decisiones informadas al adquirir un producto o servicio.

Para la presentación de inconformidades, los clientes y usuarios financieros disponen de los siguientes canales:

a) Página web: Ingrese a www.bancomachala.com y descargue el "Formulario de Reclamos".
b) Orofono (Contact Center): Comuníquese al 392 04-04 (si llama desde un celular, anteponga el prefijo de la provincia).
c) Atención 24/7: Nuestro Contact Center está disponible las 24 horas del día, de lunes a domingo.
d) Servicio al cliente en oficinas: Visite nuestras sucursales del Banco de Machala a nivel nacional, nuestro horario de atención: lunes a viernes, de 08h30 a 16h00.

20.2 Publicidad en Marketing Digital 2023

Redes Sociales

Se realizaron diversos tipos de comunicaciones en redes sociales, especialmente en Facebook e Instagram, que son las plataformas digitales en las cuales el banco cuenta con el mayor número de seguidores. Esto nos indica mayor alcance para ofertar los productos y servicios adecuados a las necesidades de nuestros clientes y usuarios financieros a travez de nuestros canales de distribución.

Título: Lanzamiento de “Visa Agro” **Mensaje:** Llegó la primera tarjeta de crédito especializada para el sector Agro del Ecuador: VISA Agro, la única que le brinda: Disponibilidad inmediata de crédito, múltiples opciones de financiamiento Planes de pago adaptados a los ciclos productivos.	
Título: Ahórrate un IPhone 14 **Mensaje:** ¡Participa con $25 al mes y Ahórrate un iPhone 14 en Banco de Machala! Solo tienes que incrementar $25 mensuales en el saldo de tu cuenta de ahorros 💵 y participas en el sorteo mensual de 3 Smart TVs 📺. Además, si mantienes tu saldo durante 3 meses podrás ganarte uno de los 3 iPhone 14 📱.	
Título: Gánate la camiseta de Orense **Mensaje:** ¡GIVEAWAY ORENSE!😍📣💚 Gánate la camiseta oficial 2023 de Orense S.C. y vive la experiencia con el Banco de Machala en su lanzamiento oficial. 👕🟢 💚Llena el formulario que encontrarás en	

nuestras biografías. ¡Ya estás participando! ⚽✨🍗	
Título: Gana un año de colegiatura **Mensaje:** Aprovecha los beneficios exclusivos con tus tarjetas de crédito de Banco de Machala y haz que tus hijos regresen a clases con todo lo que necesitan 🎒📚👨‍🦱👨‍🦱 Conoce más en bacomachala.com	
Título: Promociones de establecimientos con tarjetas de crédito para el Día de la Madre. **Mensaje:** ¡Con tus tarjetas Banco de Machala Consiente a Mamá en su mes! 👩‍❤️‍💋‍👩💖 Aprovecha los beneficios de tus tarjetas Visa y MasterCard Banco de Machala y dale todos los regalos que ella siempre soñó. 🎁Relojes, zapatos, ropa y mucho más para que siempre se vea fabulosa. 💅	

Título: Promociones de establecimientos con tarjetas de crédito para el Día del Padre. **Mensaje:** ¿Buscas el regalo perfecto para papá? ¡Tenemos descuentos especiales para ti! Utiliza tu tarjeta Banco de Machala y aprovecha descuentos exclusivos. Haz de este Día del Padre una ocasión inolvidable	
Título: Promociones de establecimientos “Rutas de Sabores” **Mensaje:** ¡Celebra las fiestas de Guayaquil en esta Ruta de Sabores! Disfruta de descuentos exclusivos en los restaurantes más deliciosos de la ciudad pagando con tus tarjetas Banco de Machala. Descubre el sabor de nuestras tradiciones con beneficios únicos.	
Título: 61 años **Mensaje:** ¡Celebramos 61 años respaldando tus metas! Gracias por hacernos parte de cada momento: ese sueño cumplido, el primer paso para hacer realidad tu emprendimiento y ese nuevo logro que ha sido fundamental para el bienestar de tu familia. ¡Sigamos construyendo juntos un mejor futuro!	

Título: Calificación PCR **Mensaje:** En Banco de Machala, nuestra trayectoria de estabilidad y rentabilidad nos ha llevado a obtener la calificación AAA- de Pacific Credit Rating. Seguiremos respaldando los sueños y esfuerzos de todos los ecuatorianos, porque juntos construimos un futuro próspero.	
Título: Ahorro Programado **Mensaje:** ¡Estás a un paso de hacer realidad tus sueños! Mira nuestro tutorial completo en el canal de YouTube Banco de Machala y aprende cómo activar tu Ahorro Programado	
Título: Inversiones en Línea “Nueva tasa preferencial” **Mensaje:** ¡La mejor tasa para tus inversiones! Comienza a potenciar tus ahorros con hasta un 8.25% de tasa de interés en Banco de Machala. ¡Aprovecha esta oportunidad para hacer crecer tu dinero! *Tasa varía según plazo y monto invertido.	

Título: Promociones de establecimientos “Fiestas de Machala” **Mensaje:** ¡Celebra las fiestas de Machala a lo grande con descuentos exclusivos en nuestros establecimientos aliados! Utiliza tus tarjetas de crédito Banco de Machala y disfruta de las mejores ofertas mientras festejas en grande	
Título: Créditos Productivos **Mensaje:** En Banco de Machala, nos comprometemos a brindarte las mejores oportunidades para que puedas darle la mejor atención a tus pacientes. Por eso, hemos aumentado la disponibilidad de nuestros créditos y ahora contamos con el respaldo de la CFN y el Fondo Nacional de Garantías.	

Título: Ahorra Smart y conecta tu hogar **Mensaje:** ¡Dale un toque de innovación a tu hogar mientras ahorras de manera inteligente! Incrementa tu saldo en $25 al mes durante 3 meses y entra en el sorteo de emocionantes premios, incluyendo 2 Echo Show 10, 6 aspiradoras robot y 6 tablets. ¡No dejes pasar la oportunidad de ganar mientras ahorras para el futuro!	
Título: Promociones de establecimientos “Rutas de Sabores” **Mensaje:** La Ruta de Sabores continúa durante todo octubre. Disfruta de lo mejor de la gastronomía con tus tarjetas Banco de Machala y obtén beneficios exclusivos en restaurantes. ¡Saca el máximo provecho hasta el 31 de octubre de 2023!	

Título: Promociones de establecimientos “Black Weekend” **Mensaje:** Encuentra descuentos exclusivos para ti hasta el 2 de diciembre de 2023. ¡No te pierdas esta oportunidad única de ahorrar mientras compras!	
Título: Promociones de establecimientos “Vive Quito con Sabor” **Mensaje:** ¡Celebremos juntos las maravillosas Fiestas de Quito! ¡Con tus tarjetas de Banco de Machala podrás brindar por nuestra maravillosa ciudad, por su historia y por todo lo que nos une en estas celebraciones tan especiales!	

Título: Promociones de establecimientos **“**Ilumina tu Navidad” **Mensaje:** ¡Celebra la Navidad con tu tarjeta de crédito Banco de Machala! No te pierdas nuestras increíbles promociones navideñas	
Título: Inversiones en Línea “Nueva tasa preferencial” **Mensaje:** ¡Ahorra tu décimo con Banco de Machala y mira tu dinero crecer! 🌟 Recibe una tasa preferencial del 8.70% en Inversiones En Línea	

20.3 Mailing

Se comunicaron diferentes campañas ya sea por lanzamientos de productos, promoción de servicios, canales y productos en línea. Entre estos se indica lo siguiente:

Título: Lanzamiento Visa Agro	**Título:** Oferta de Crédito en Línea	**Título:** Impuesto Prediales
Título: Avances de Efectivo	**Título:** Campaña “Ahórrate un Iphone 14”	**Título:** Crédito en Línea

Título: Beneficios en “San Valentín”	**Título**: Beneficios de Tarjetas de Crédito	**Título**: Campaña “BDM te regala un año de colegiatura”
Título: Inversiones en Línea	**Título**: Diferidos en Línea	**Título**: Campaña “Experiencia VIP”

Título: Diferidos	**Título**: Auto Credit	**Título**: Matriculación Vehicular
Título: Ahorro Programado	**Título**: Avance de Efectivo	**Título**: Inversiones en Línea

Título: Campaña “Invierte y Gana”	**Título**: Campaña “Ahorro Smart”	**Título**: Crédito en Línea
Título: Cajeros Automáticos	**Título**: Beneficios de Tarjetas “Rutas de Sabores”	**Título**: Campañas de Seguridad anti Pishing

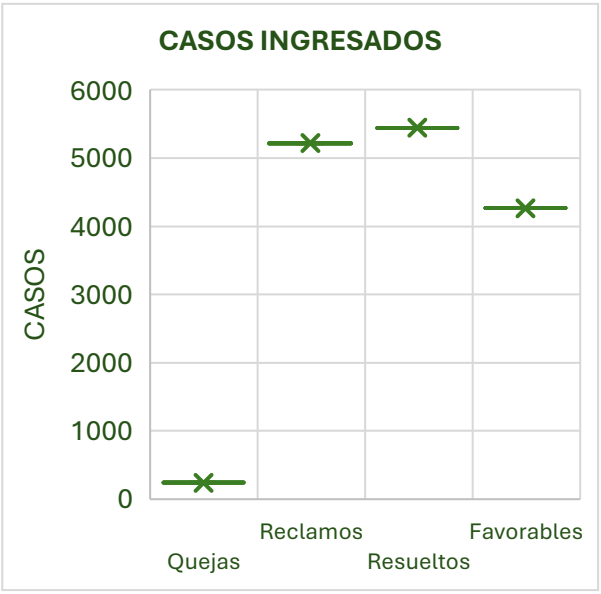
Título: Continuidad de negocio	**Título**: Campaña “Inverte tu décimo”	**Título**: Comunicados varios

21 Atención al cliente

(GRI 2-16, 2-25, GRI 418-1) (SASB FN-CF-270a.4)

Cumpliendo los lineamientos estratégicos definido por la Alta Administración se han mantenido altos estándares centralizados de servicio a los clientes y usuarios financieros, procesos que nos han permitido optimizar el tiempo de atención de los casos ingresados y generar recomendaciones u oportunidades de mejoras para los productos y/o servicios del banco, con la finalidad de aumentar el nivel de satisfacción que contribuirá con la fidelización de los clientes. Los resultados de esta gestión son monitoreados mensualmente por la Presidente Ejecutiva Subrogante.

En este contexto en el periodo 2023, se recibieron 5,461 casos (4% quejas, 96% reclamos) incluidos los expuestos por los clientes a través de la Defensoría del Cliente y Superintendencia de Bancos, número de reclamos que representa únicamente el 0,09% del total de las transacciones realizadas por los clientes a través de los canales presenciales y digitales.



Es importante menciona que el 74% de los casos se solventaron dentro de los 5 días y el 19%, hasta en 10 días plazo, tiempo inferior al establecido en las disposiciones normativas. El 78% de los casos se resolvieron de manera favorable al cliente, lo que demuestra que el Banco de Machala S.A. mantiene su compromiso de garantizar los intereses de sus clientes y de protección al usuario.

Otorgar un servicio de calidad es una estrategia para atraer más y mejores negocios comerciales y el demostrar compromiso con el cliente incrementa la reputación de la entidad. Es por eso que, en cumplimiento de la normativa legal vigente, nuestra institución mantiene a disposición de los clientes canales físicos y virtuales para la presentación de consultas, quejas y reclamos. Los cuales, a través de nuestro Sistema de Administración de Reclamos (SAR), son atendidos según el tipo de requerimiento. Contamos con un Defensor del Cliente, designado por la

Superintendencia de Bancos, quien, en su calidad de mediador, atiende los requerimientos realizados por los clientes.

En cuanto al proceso digital de presentación de reclamos, los usuarios y/o clientes pueden acceder, mediante nuestra página web, en la sección "protección al consumidor" en el siguiente enlace:

Presentación de reclamos de usuarios y/o clientes	https://www.bancomachala.com/sostenibilidad/banca-responsable/salud-e-inclusi%C3%B3n-financiera/protecci%C3%B3n-al-

Los canales físicos habilitados para este servicio, atienden en un horario de lunes a viernes desde las 8h30 a 16h00.

Respecto a la retroalimentación realizada con los grupos de interés, Banco de Machala, en su compromiso con el fortalecimiento a la protección al consumidor, imparte talleres de educación financiera, en los cuales se busca impulsar el desarrollo de capacidades financieras (actitud, habilidad y conocimiento) y complementariamente se enseña sobre los derechos y obligaciones de los usuarios y clientes. En esta parte del contenido, se exponen los mecanismos, instancias y procedimientos para la presentación de quejas o reclamos.

22 Tecnología y experiencia del cliente

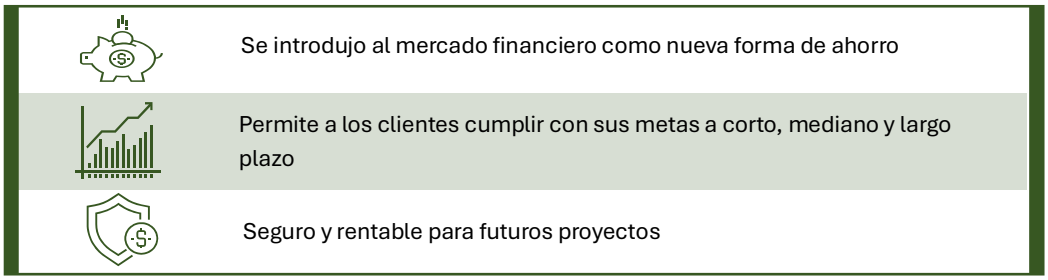
(GRI 416-1, 417-1, 418-1, FS15)

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

En el año 2023, implementamos un nuevo servicio en nuestra Banca en Línea Oronet, como lo es Ahorro Programado.

Se introdujo al mercado financiero, una nueva forma de ahorro, que les permita a los clientes cumplir con sus metas a corto, mediano y largo plazo de una forma segura y rentable para futuros proyectos mediante la contratación de servicio de cuentas de ahorro denominado “Ahorro programado”.

AHORRO PROGRAMADO



Adicionalmente, se ha implementado en nuestro sistema bancario los siguientes servicios:

- Ampliamos los servicios que ofrece el Banco de Machala a través de sus cajeros automáticos inteligentes tipo Reciclador e ILT (Intelligent Teller Machine, en inglés) que permiten al cliente realizar transacciones de depósito en efectivo y en cheque, así como también retiro sin la ayuda de un representante del banco.
- Se ampliaron las recaudaciones a 400 establecimientos por medio del servicio que provee Facilito.
- Consultas de referencias bancarias para la empresa Conecel.

22.1 Transformación digital y omnicanalidad

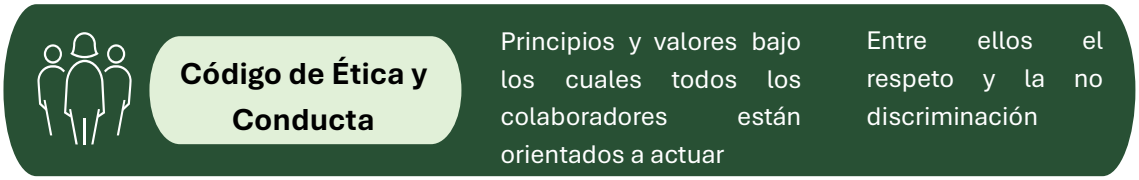
Con la finalidad de estar más cerca de nuestros clientes y usuarios financieros, como institución nos reinventamos cada día. Estamos conscientes de la evolución de la transformación digital, por esta razón se implementaron los servicios de Ahorro Programado, Depósito de cheque

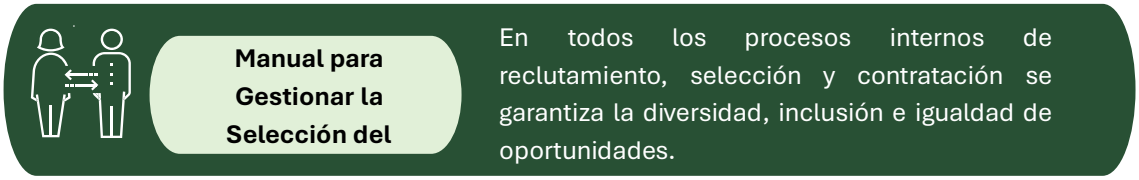
en ATM, Ampliación de recaudaciones a 400 establecimientos por Facilito y Consultas de referencias bancarias para la empresa Conecel. Para implementar estas innovaciones, no se incurrieron en gastos adicionales, debido a que el desarrollo de estas mejoras, fueron realizadas por recursos internos liderados por el área de Medios Tecnológicos.

23 Diversidad e Igualdad de Género

(GRI 401-3, 406-1)

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





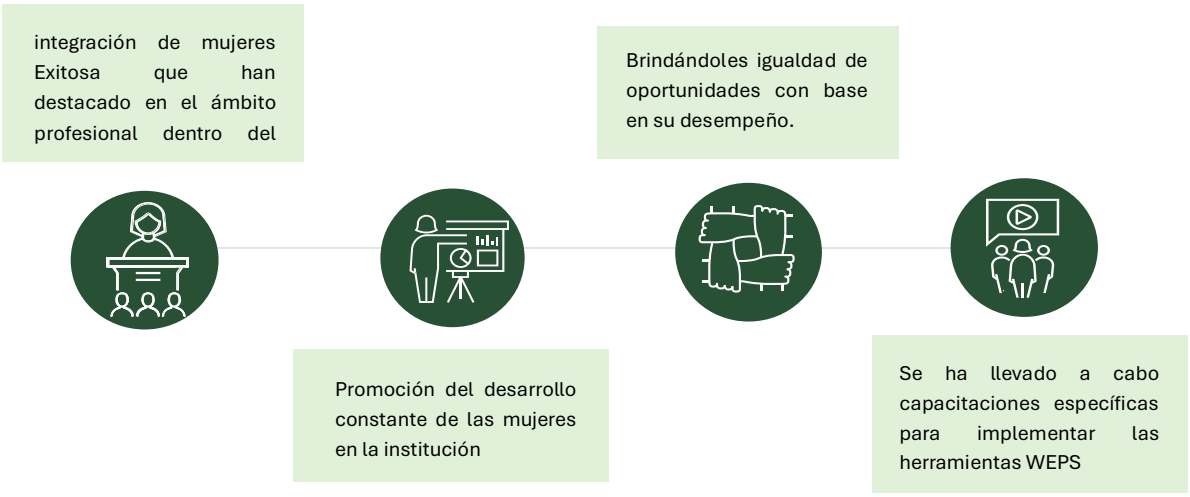
Asimismo, el Reglamento Interno de Trabajo establece la no discriminación como uno de sus aspectos fundamentales.

En caso de producirse algún caso de discriminación o acoso, los colaboradores de la institución pueden ponerlo en conocimiento a través del canal interno de denuncias, actuando de manera inmediata. Cabe recalcar que no se recibieron denuncias internas al respecto en 2023.

Además, se ha establecido remuneraciones de manera institucionalizada con rangos por perfil profesional, evitando cualquier tipo de sesgo.

Mujeres en el equipo gerencial	Licencias de maternidad y paternidad
La participación de mujeres en el equipo gerencial es del **57%**	**19 colaboradoras** hicieron uso de la licencia de maternidad **9 colaboradores** hicieron uso de la licencia de paternidad

Dentro de este marco, el Banco de Machala está comprometido con iniciativas que promueven la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres, a través de la participación activa en el programa WEPS "Women's Empowerment Principles" de ONU Mujeres. En este sentido, se ha logrado avances significativos, entre los cuales se resalta:



A medida que se ha avanzado en este camino, se ha llevado a cabo capacitaciones específicas para implementar las herramientas WEPS de manera efectiva. Esta formación ha facilitado el análisis y la ejecución de cambios necesarios que profundicen en la igualdad de género, orientada hacia un impacto positivo dentro de la institución bancaria.

24 Salud y Seguridad Ocupacional

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

"Es importante establecer la influencia que tiene la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la reputación corporativa."

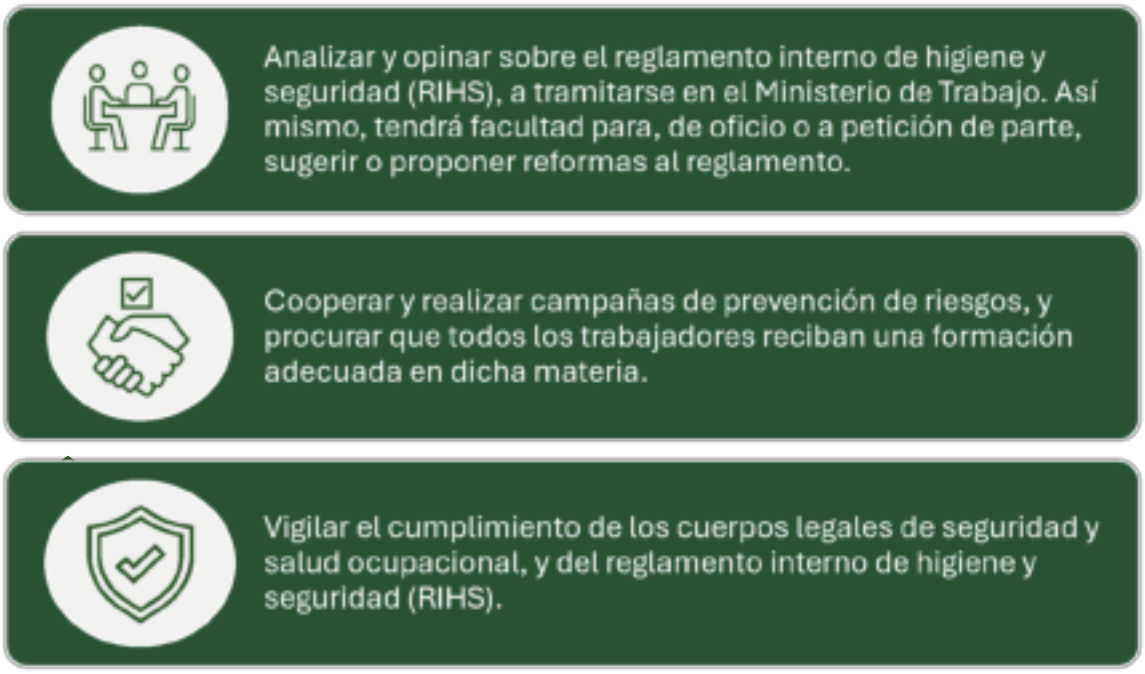
Es reconocido el enfoque y las estrategias de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en brindar herramientas dirigidas a proteger al trabajador, los cuales permiten la generación de políticas y cumplimiento de objetivos para la seguridad y salud de los trabajadores, cuyo principal fin, es la prevención de riesgos laborales y la contingencia ante accidentes y enfermedades en el marco del trabajo.

En el Banco de Machala la gestión de la seguridad y salud en el trabajo, coadyuva en la administración de dichos riesgos, sus principios se centran en estrategias y medios de constante trasformación en concordancia con las características, y necesidades de nuestra empresa.

24.1 Comité de seguridad e higiene del trabajo (CSHT)

El BANCO DE MACHALA cuenta con el Comité Central de Seguridad e Higiene del Trabajo (SHT) con sede en la Matriz, y los subcomités de Guayaquil, Quito y Loja, manteniendo reuniones bimestrales para el comité central y mensuales para los subcomités.

Entre las funciones del comité y/o subcomités de seguridad e higiene del trabajo se destaca lo siguiente:



24.2 Diálogos semanales de seguridad y salud ocupacional (DSSSO)

La formación y capacitación del personal, se da por medio de los diálogos semanales de seguridad y salud ocupacional (DSSSO), donde se llevó a cabo el programa anual de capacitaciones que tiene por objetivo proporcionar a los colaboradores las medidas preventivas, a través de procedimientos sencillos, ante diferentes eventos que se pueden presentar de forma adecuada y oportuna. Además, se quiere lograr la toma de conciencia en las personas para que actúen preventivamente en todas sus actividades diarias. El programa trató los siguientes apartados:

1	Medidas de prevención frente a la pandemia del COVID-19.
2	Preparación y respuesta ante emergencias: incendios.

3	Preparación y respuesta ante emergencias: movimientos sísmicos.
4	Preparación y respuesta ante emergencias: erupciones volcánicas.
5	Preparación y respuesta ante emergencias: amenaza de bomba.
6	Preparación y respuesta ante emergencias: acciones bélicas (atentados, terrorismo).
7	Preparación y respuesta ante emergencias: grandes concentraciones humanas (manifestaciones, desorden civil).
8	Preparación y respuesta ante emergencias: amenaza de tsunami.
9	Preparación y respuesta ante emergencias: epidemias y pandemias.
10	Medidas de prevención ante inundaciones.
11	Programa de prevención ante la violencia psicosocial.
12	Programa integral de prevención y reducción del uso, y consumo de alcohol, tabaco y otras drogas en el ámbito laboral.
13	Promoción en el lugar de trabajo de la importancia de la prevención del VIH/SIDA.
14	Programa de prevención de riesgos ergonómicos.
15	Programa de prevención de riesgos de salud reproductiva.
16	Programa de prevención de riesgos psicosociales.
17	Programa de prevención de enfermedades digestivas.
18	Señalización de seguridad.
19	Rombo de seguridad.

24.3 Campañas de vacunación:

En línea con nuestro compromiso de velar por la salud de nuestros colaboradores, en enero de 2023 en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, organizamos jornadas de vacunación contra la influenza estacional.

CAMPAÑA DE VACUNACIÓN			
	Descripción	**Fecha**	**Ciudad**
1	Vacunación contra la influenza estacional	Enero 12 y 13 de 2023	Guayaquil
2	Vacunación contra la influenza estacional	Enero 17 y 18 de 2023	Machala

24.4 Manual de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SST)

La seguridad y salud de los trabajadores es uno de los componentes fundamentales para el funcionamiento óptimo de cualquier entidad y a su vez, refleja el estado de productividad de la misma. Visto así, un individuo sano se constituye en el factor más importante de los procesos productivos de la institución.

El BANCO DE MACHALA S. A., está comprometido a brindar a sus colaboradores, proveedores y/o visitantes, un medio ambiente laboral seguro, mediante la identificación, prevención, priorización y control de los riesgos que pueden afectar la salud, y seguridad de las personas.

En este manual se plasman los componentes de la gestión preventiva de seguridad y salud en el trabajo (SST), a través de la implementación de un método lógico y por etapas, cuyos principios se basan en el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), sirviendo como lineamiento general a la entidad, en su planificación frente a los riesgos presentes. **Todo esto bajo el cumplimiento de los requisitos legales aplicables a la seguridad y salud en el trabajo**, se establece el sistema como herramienta de gestión, con el objetivo de administrar los recursos, promover las buenas prácticas, previniendo los posibles accidentes y enfermedades que surjan por el desarrollo de las actividades. Los componentes principales del manual son:

24.5 Políticas

Contamos con un manual de políticas y procedimientos para gestionar riesgos y oportunidades de la seguridad y salud en el trabajo (SST), tomando como guía de referencia la Norma ISO45001:2018.

Compromisos

En esta política, se establece como uno de los compromisos:
"Proporcionar condiciones de trabajo seguros y saludables para la prevención de lesiones, y deterioro de la salud relacionados con el trabajo, y que sea apropiada al propósito, tamaño y contexto de la organización, y a la naturaleza específica de sus riesgos; así como consulta y la participación de los trabajadores."

Recursos

Como parte de nuestros compromisos, se establece entregar los recursos económicos necesarios y establecer la implementación de esta política.

Responsabilidades

Es responsabilidad de todos los colaboradores del BANCO DE MACHALA, cumplir y hacer cumplir lo establecido en el manual de políticas y procedimientos para gestionar riesgos y oportunidades de la seguridad y salud en el trabajo (SST).

Identificación de peligros y evaluación de riesgos

Para la identificación de peligros y la evaluación de riesgos en seguridad y salud en el trabajo, se considera lo siguiente:

24.6 Informe de indicadores de gestión

De acuerdo a lo estipulado en el art. 57 del reglamento del seguro general de riesgos del trabajo (RO632, CD513, 04.03.2016), que exige a las empresas evaluar la prevención de riesgos del trabajo, esto se realiza anualmente. En enero de cada año, se envía al Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS los siguientes indicadores reactivos de gestión de la prevención de riesgos laborales:

a) Índice de frecuencia (IF).
b) índice de gravedad (IG).
c) Tasa de riesgo (TR).

Durante el año 2023, nuestra institución tuvo 2 accidentes de trabajo, los cuáles fueron reportados y se establecieron los protocolos señalados por la autoridad competente. Mantenemos por tanto excelentes resultados de gestión.

También, se mantienen **1 indicador** proactivo de la gestión de prevención de riesgos laborales, el cual es "Diálogos semanales de seguridad y salud ocupacional (DSSSO)".

24.7 Programa de prevención de riesgos físicos

Mantenemos el curso de prevención de riesgos ante sismos y terremotos, que se dicta durante las inducciones a nuevos colaboradores.

24.8 Servicio médico de la institución

Se estableció la necesidad de contratar los servicios médicos para la institución en cumplimiento con la legislación vigente en el territorio ecuatoriano, de acuerdo al Art. 430 del código de trabajo (RO167, 16.12.2005) (ref.22.05.2016), contamos con un departamento en la Sucursal Mayor Guayaquil y uno en la Matriz en la ciudad de Machala.

Para llegar a una efectiva protección de la salud, el servicio médico de la institución aplica y promueve controles para prevenir daños que pudieran ocurrir por los riesgos comunes y específicos de las actividades que desempeñan y fomentan sanas prácticas de salud en sus colaboradores, procurando en todo caso la adaptación científica del hombre al trabajo y viceversa.

El servicio médico de la institución labora en estrecha colaboración con el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) con el fin de lograr la prevención más completa de los riesgos ocupacionales.

24.9 Inspecciones planeadas a los sitios de trabajo

Como parte de los indicadores proactivos de la gestión de prevención de riesgos laborales de nuestra institución, se ha elaborado un plan de inspecciones de seguridad que abarca la Matriz, Sucursales, Agencias y Ventanillas.

Se ha cumplido el plan de acuerdo al cronograma establecido.

Los informes con las observaciones y oportunidades de mejora fueron enviados a los responsables de los sitios visitados, esperando que se tomen las medidas preventivas con el fin de lograr sitios más seguros y confiables donde nuestros colaboradores desempeñen sus funciones, y actividades.

24.10 Gestión de prevención de riesgos laborales

El plan de seguridad y salud en el trabajo (SST) de la institución, es únicamente actualizado por el Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO), y es el encargado de realizar el seguimiento mensual del cumplimiento del plan y realizar las reprogramaciones, o ajustes necesarios, debido a imponderables que se pueden presentar en el año de ejecución del plan.

El BANCO DE MACHALA S. A., fiel a su política de seguridad y salud ocupacional que expresa:

“El BANCO DE MACHALA S. A., cuya actividad principal es la de bancos privados, servicios financieros autorizados, trabaja permanentemente para alcanzar altos estándares de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, responsabilidad social y calidad en el servicio, cumpliendo con la legislación nacional vigente y nuestra normativa interna, para desarrollar áreas de trabajo y procedimientos seguros y saludables, tendientes a eliminar pérdidas previsibles que puedan resultar en lesiones o enfermedades ocupacionales para sus empleados, daño a equipos y a la propiedad, o que afecten seriamente al medio ambiente; llegando de este modo a establecer un sistema integral en seguridad, salud y

ambiente, mediante la mejora continua de nuestros procesos operativos y administrativos".

Adicionalmente, como parte de nuestro programa de seguridad, el Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional continúa con la implantación de los siguientes programas y campañas:

Cabe destacar que, como parte y cumplimiento a la legislación ecuatoriana, contamos con programas de identificación, medición, evaluación y control de los riesgos ocupacionales: físico, mecánico, biológico, ergonómico y psicosocial.

24.11 Preparación y respuesta ante emergencias

La continua expansión de los procesos industriales y los avances científicos, fueron dando paso a una serie de riesgos tecnológicos cada vez más específicos y de mayor complejidad que, junto a los riesgos naturales, incrementaron exponencialmente los peligros a los que quedan expuestas las sociedades y organizaciones.

Para garantizar un adecuado nivel de seguridad a las instalaciones y a las personas involucradas en sus procesos, el BANCO DE MACHALA S. A. se ha preocupado por incrementar el nivel de protección de sus colaboradores, clientes y visitantes frente a los riesgos derivados de todas sus actividades dando lugar a la creación de los **planes de respuesta a emergencias**, que es el documento perteneciente al **Plan de Autoprotección** para garantizar la

Objetivos generales:

- Facilitar la prevención de los riesgos sobre las personas, los bienes y el ambiente, en todas aquellas actividades, sitios, espacios y dependencias que puedan resultar afectadas por situaciones de emergencia.
- Potenciar la respuesta adecuada a posibles situaciones de emergencia.
- Integración del Plan de Respuesta a Emergencias en otros de ámbito superior.

Objetivos específicos:

- Descripción del establecimiento, sus instalaciones y los sectores, o zonas de riesgo potencial.
- Identificar, analizar y evaluar los riegos propios, y los externos.
- Establecer formas de colaboración con las autoridades del sistema público.
- Garantizar la fiabilidad de las instalaciones y de los medios de protección.
- Garantizar la disponibilidad de personas formadas y preparadas para una rápida, y eficaz actuación.
- Garantizar la intervención inmediata, la evacuación y/o confinamiento (en caso necesario).

- Garantizar la intervención de la ayuda externa.
- Identificar los medios de protección existentes y necesarios para mitigar los posibles sucesos (humanos y materiales).
- Organizar los medios humanos y materiales, y planificar sus obligaciones.

25 Capital Humano

25.1 Demografía

(GRI 2-7, 2-30, 401-1, 405-1)

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

Representamos una fuente de empleo estable, que además contribuye al desarrollo de la economía a través de la actividad financiera. Cerramos el 2023, con 936 colaboradores, esto es un incremente del 10% en nuestra plantilla institucional. **El 100% de los colaboradores cuenta con contrato indefinido y laboran cumpliendo sus actividades y funciones a tiempo completo.**

Descripción	Mujer	Hombre	Total
Número de empleados	543	393	**936**
Número de empleados fijos	540	393	**933**
Número de empleados temporales	3	-	**3**
Número de empleados por horas no garantizadas	-	-	**-**
Número de empleados a tiempo completo	543	393	**936**
Número de empleados a tiempo parcial	-	-	**-**

En lo relacionado a la distribución geográfica, los resultados al 2023 responden a la naturaleza de las oficinas ubicadas en cada provincia. El mayor parte de colaboradores se concentra en las provincias de El Oro y Guayas, debido a que, aquí se ubican la matriz y la sucursal mayor del

Banco de Machala. La tercera provincia con mayor representación de talento humano es Pichincha, seguida por Azuay y Los Ríos.

2023								
Azuay	**El Oro**	**Guayas**	**Los Ríos**	**Manabí**	**Pichincha**	**Santo Domingo**	**Tungurahua**	**Total**
Número de empleados								
21	230	591	16	10	33	7	14	**936**
Número de empleados fijos								
21	229	589	16	10	33	7	14	**933**
Número de empleados temporales								
-	1	2	-	-	-	-	-	**3**
Número de empleados por horas no garantizadas								
-	-	-	-	-	-	-	-	-
Número de empleados a tiempo completo								
21	230	591	16	10	33	7	14	**936**
Número de empleados a tiempo parcial								
-	-	-	-	-	-	-	-	-

Como parte de nuestro compromiso con la equidad de género y el talento joven, el mayor porcentaje de nuestros colaboradores se sitúan en un rango de edad entre los 26 a 35 años, y del total de mujeres y hombres estos ocupan el 42% y el 31%, respectivamente.

En Banco de Machala, nuestra estructura organizacional se compone de cuatro pilares fundamentales que trabajan en armonía para brindar servicios financieros de alta calidad a nuestros clientes. Estos pilares son: el nivel estratégico, representado por el Vicepresidente; el nivel de Funcionarios, integrado por profesionales especializados que desempeñan roles clave en áreas específicas; el nivel de Mandos Medios, compuesto por líderes que supervisan y coordinan las operaciones diarias; y el nivel Administrativo, que incluye a los colaboradores que brindan apoyo operativo y logístico para el funcionamiento eficiente del banco. Cada uno

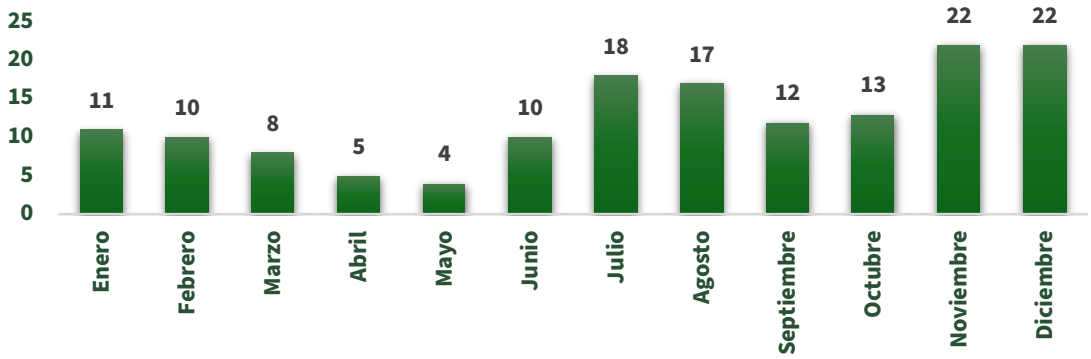
de estos puestos juega un rol vital en la consecución de nuestros objetivos y en la entrega de servicios excepcionales a nuestros clientes.

Es posible evidenciar que, en esta estructura, al 2023, la participación de las mujeres fue de gran relevancia, iniciando por el liderazgo desde la vicepresidencia hasta la importante presencia en cargos gerenciales y administrativos, en donde su porcentaje fue superior al de los hombres.

Por otro lado, respecto a la tasa de fluctuación del personal, al 2023 se registró un incremento del 14% en las salidas del personal respecto al año 2022.

Durante este período de análisis, la institución aplicó una metodología denominada downsizing; la cual consistió en reestructurar internamente la plantilla, debido a que se adoptaron automatizaciones de los principales procesos, sumándose la digitalización de los productos y servicios financieros a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles; todo esto, conduciéndonos a mejorar la eficiencia y reducir costos significativamente.

El compromiso del Banco de Machala con el desarrollo del talento joven se refleja en nuestro programa de pasantías, el cual inició con 11 participantes y culminó con 22, duplicando el número de jóvenes estudiantes que se sumaron a nuestra organización. Este aumento, a lo largo del año 2023, evidencia la importancia de ofrecer oportunidades de aprendizaje práctico a futuros profesionales.



25.2 Desarrollo del colaborador

(GRI 201-3, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3)

Procurando vivir los valores organizacionales, los colaboradores trabajan por apoyar los objetivos de la institución. Para ello, se despliegan múltiples acciones e iniciativas para promover su desarrollo integral, esto es, elaborar y ejecutar un Plan Anual de Capacitación que tiene como fin desarrollar competencias blandas y técnicas de nuestro personal.

Durante el 2023 invertimos $15,096 en capacitaciones internas, llevando a cabo un total de 92 eventos de capacitación tanto virtuales como presenciales, esto significó un incremento del 24% en programas de capacitación respecto del 2022.

Estos talleres sumaron un total de 949 horas y trataron sobre los siguientes temas:

Tema	Objetivo
Plataforma Hispana de Seguros	Dar a conocer todos los procedimientos disponibles para realizar en la plataforma.
Oroavisos	Dar a conocer todos los procedimientos disponibles para realizar en la plataforma.

Creación masiva de clientes y apertura de cuentas de nómina.	Instruir al personal de negocios y operaciones acerca del nuevo proceso masivo de creación de clientes y apertura de cuenta nómina.
Prevención de Fraude.	Instruir a los colaboradores de canales financieros y comunicación acerca de cómo reaccionar ante un posible evento de fraude.
Proceso de Aplicación de Sanciones Financieras Dirigidas OFAC - ONU	Brindar discernimiento para cumplir con las mejores prácticas exigidas por los estándares internacionales (nuevos bancos corresponsales USA), así mismo se impartirá la charla correspondiente al tema de administración del riesgo de lavado de activos con la finalidad de retroalimentar y reforzar los conocimientos.
Taller de Educación Financiera	Contribuir en la formación de conocimientos financieros y del Sistema Financiero Nacional para la toma de decisiones acertadas e informadas
Workshop - ejercicio de Tabletop sobre RANSOMWARE	Evaluar el proceso de respuesta de incidentes de seguridad del banco.

Así también, con la finalidad de aplicar la mejora continua y de seguimiento a la responsabilidad del trabajo, cada año llevamos a cabo la evaluación de desempeño, la cual está basada en competencias organizacionales (orientación a resultados, sentido de pertenencia, innovación, comunicación y orientación al cliente) y funcionales (actitud con su superior, calidad del trabajo, liderazgo, toma de decisiones, etc.).

La evaluación de desempeño es de carácter obligatorio para todo el personal del Banco con una antigüedad mayor a seis meses y se realiza de forma digital en el sistema interno. Por tanto, la cobertura fue del 100% de aquellos a los que aplique conforme a estas condiciones.

Los colaboradores de Banco de Machala, además de contar con los beneficios que otorga la ley, reciben beneficios organizacionales concebidos para brindar estabilidad económica y seguridad en el acceso a salud, esta manera el Banco asegura que las principales necesidades de los colaboradores estén cubiertas. Uno de los principales beneficios es el

otorgamiento de créditos bancarios con tasas preferenciales, tales como créditos emergentes, al consumo, educativos y de vivienda.

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

En cuanto a las obligaciones relacionadas con los planes de beneficios definidos y otros planes de jubilación, el Banco cumple rigurosamente con las provisiones anuales establecidas por la ley vigente. Además, en lo que se refiere a otras modalidades de jubilación, el Banco asegura el cumplimiento de las disposiciones de los organismos de control mediante el pago puntual de los aportes al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

26 Índice de contenidos GRI de conformidad

Declaración de uso	Banco de Machala ha reportado la información citada en este índice de contenidos GRI para el período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2022 con referencia a los Estándares GRI.

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión/ Respuesta
GRI 1: Fundamentos 2021	Se aplica a todo el informe de manera transversal.		
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**LA ORGANIZACIÓN Y SU PRESENTACIÓN DE INFORMES**		
	2 - 1 Detalles de la organización	12-14	
	2 - 2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	9-11	
	2 - 3 Periodo de reporte, frecuencia y punto de contacto	9-11	
	2 - 4 Reexpresión de la información	9-11	
	2 - 5 Verificación externa	9-11	
	ACTIVIDADES Y TRABAJADORES		
	2 - 6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	14-15	
	2 - 7 Empleados	125-127	
	2 - 8 Trabajadores que no son empleados	NA	No aplica.
	GOBIERNO CORPORATIVO		
	2 - 9 Estructura y composición de la gobernanza	39-47	
	2 - 10 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	39-47	
	2 - 11 Presidente del máximo órgano de gobierno	39-47	
	2 - 12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de impactos	39-47	
	2 - 13 Delegación de responsabilidad para la gestión de impactos	39-47	
	2 - 14 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	39-47	
	2 - 15 Conflictos de interés	39-47	
	2 - 16 Comunicación de preocupaciones críticas	111-113	
	2 - 17 Conocimiento colectivo del máximo órgano de gobierno	39-47	
	2 - 18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	39-47	
	2 - 19 Políticas de remuneración	48-49	
	2 - 20 Proceso para determinar la remuneración	48-49	
	2 - 21 Ratio de compensación total anual	48-49	
	ESTRATEGIA, POLÍTICAS Y PRÁCTICAS		
	2 - 22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	32-35	
	2 - 23 Compromiso de política	32-35	
	2 - 24 Incorporación de compromisos de política	35-39	
	2 - 25 Procesos para remediar impactos negativos	55-64	
	2 - 26 Mecanismos para buscar asesoramiento y plantear inquietudes	49	
	2 - 27 Cumplimiento de leyes y reglamentos	49	
	2 - 28 Asociaciones de las que se participa	24-29	
	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
	2 - 29 Enfoque para la participación de las partes interesadas	29-31	
	2 - 30 Acuerdos de negociación colectiva	125-127	No contamos con acuerdos de negociación colectiva

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión/ Respuesta
	ESTÁNDARES GRI COMPLEMENTARIOS		
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-1 Proceso para determinar temas materiales	9-11	
	3-2 Lista de temas materiales	9-11	
	3-3 Gestión de los temas materiales	9-11	
GRI 201: Desempeño económico 2016	**DESEMPEÑO ECONÓMICO**		
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	66-68	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	66-68	
	GESTIÓN DE RIESGOS		
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	55-64	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**SALUD E INCLUSIÓN FINANCIERA**		
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos	34-35	
GRI 413: Comunidades Locales	413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	70-78	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales.	70-78	No ha ocurrido eventos.
GRI 205: Anticorrupción 2016	**ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN**		
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	49-50	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49-50	
	205-3 Incidentes de corrupción confirmados y medidas adoptadas	49-50	No ha ocurrido eventos.
GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	NA	No ha ocurrido eventos.
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribuciones políticas	49-50	
GRI 204: Prácticas de adquisición	**CAMBIO CLIMÁTICO**		
	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	90-92	
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	84-85	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	85-87	
	302-2 Insumos reciclados utilizados	84-86	
	302-3 Intensidad energética	86-87	
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-5 Consumo de agua	84-89	
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	79-84	
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	79-84	
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	79-84	
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	79-84	
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	89-90	
	306-4: Transporte de residuos peligrosos	89-90	
GRI 3: Temas Materiales 2021	**INNOVACIÓN EN PRODUCTOS Y SERVICIOS**		
	3-3 Gestión de los temas materiales	93-97	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión/ Respuesta
GRI 201: Desempeño económico 2016	**CAPITAL HUMANO**		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	28-129	
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	25-127	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	28-129	
	401-3 Permiso parental	14-116	
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	28-129	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	28-129	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	28-129	
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo	**SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL (SSO)**		
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	16-125	
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	16-125	
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	16-125	
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	16-125	
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	16-125	
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	16-125	
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	16-125	
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	16-125	
	403-9 Lesiones por accidente laboral	16-125	
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	16-125	
GRI 401: Empleo 2016	**DIVERSIDAD E IGUALDAD DE GÉNERO**		
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	25-127	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	28-129	
	401-3 Permiso parental	14-116	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	25-127	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	14-116	
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	**GOBIERNO CORPORATIVO**		
	202-1 Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	48-49	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**ATENCIÓN AL CLIENTE**		
	203-1 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	93-97	
GRI 416: Salud y seguridad de usuarios 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	13-114	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.	NA	No ha ocurrido evento.

GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	113-114	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión/ Respuesta
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	**TECNOLOGÍA**		
	203-1 Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios	93-97	
GRI 3: Temas Materiales 2021	**MERCADEO E INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS**		
	3-3 Gestión de los temas materiales	100-111	
GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing.	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
GRI 416: Salud y seguridad de usuarios 2016	**SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**		
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	113-114	
GRI 417: Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	113-114	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	98-100, 111-114	

GRI Estándares Sectoriales Sector Financiero

Estándar GRI	Contenido	Nº Ref.	Omisión
FS1	Políticas con componentes específicos sociales y ambientales aplicados a las líneas de negocio	68-70	
FS2	Procedimientos de evaluación y control de riesgos ambientales y sociales en las líneas de negocio.	68-70	
FS3	Procesos para monitorear la implementación y el cumplimiento de las normas ambientales por parte de los clientes y requisitos sociales incluidos en acuerdos o transacciones.	68-70	
FS4	Proceso (s) para mejorar la competencia del personal para implementar las políticas y procedimientos ambientales y sociales según se apliquen a las líneas de negocio.	68-70	
FS5	Interacciones con clientes / inversores / socios comerciales en materia medioambiental y riesgos y oportunidades sociales.	68-70	
FS6	Porcentaje del portafolio por línea de negocio por región, tamaño (micro/pyme/gran) y sector	66-68	
FS7	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para brindar un beneficio social específico para cada línea de negocio desglosada por propósito	70-78	
FS8	Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental específico para cada línea de negocio desglosado según su propósito	16-18, 70-78	
FS9	Cobertura/Alcance y frecuencia de las auditorías para asegurar la implementación de las políticas y análisis de riesgos ambientales y sociales.	68-70	
FS10	Porcentaje y número de empresas incluidas dentro del portafolio de la empresa, con la que ha interactuado la organización informadora sobre asuntos ambientales o sociales.	68-70	
FS13	Puntos de acceso en zonas poco pobladas o económicamente desfavorecidas por tipo	70-78	
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros a personas desfavorecidas.	70-78	
FS15	Políticas para el diseño y venta justos de productos y servicios financieros.	70-78	
FS16	Iniciativas para mejorar la educación financiera por tipo de beneficiario	70-78	

27 Índice Parámetros SASB

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página	Omisión
Financiamiento al consumo - 2018	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios	98-100	
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	98-100	No se detectaron casos de incumplimiento
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes	NA	
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	98-100	
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos	48-49	
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	NA	Información no disponible.
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de lineas comerciales, y (5) promedio de tarias anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660	NA	Información no disponible.
		FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	72, 111-113	
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	66-68	
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito	NA	

Estándar	Tópico	Código	Parámetro de contabilidad o de actividad	Página	Omisión
Banca comercial - 2018	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos	98-100	
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad	70-78	
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad.	70-78	
		FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados.	NA	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, sub-bancarizados o clientes desatendidos	70-78	
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria	66-68	
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito	68-70	
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras	NA	No se detectaron casos de incumplimiento
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias	49-50	
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	NA	No corresponde a Banco de Machala este tópico de SASB.
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	NA	No corresponde a Banco de Machala este tópico de SASB.
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios	NA	
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos	66-68	

Banco de Machala

bancomachala.com