

INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2023

CONTENIDO

CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO	4
1. Presentación	7
1.1. ¿Quiénes somos?	8
1.2. Nuestros valores	9
1.3. Hitos 2023	10
1.4. Nuestra estrategia de banca sostenible	13
2. GOBERNANZA Y DESEMPEÑO ECONÓMICO	29
2.1. Gobierno corporativo	30
2.2. Ética y cumplimiento	40
2.3. Gestión de riesgos	43
2.4. Desempeño económico	48
3. DESEMPEÑO AMBIENTAL	53
3.1. Ecoeficiencia	54
3.2. Finanzas sostenibles	60

4. DESEMPEÑO SOCIAL	62
4.1. Colaboradores	63
4.2. Inclusión y educación financiera	73
4.3. Clientes	75
Seguridad de la información	79
GRI 418-1, FN-CB-230 ^a .1	79
4.4. Protección de datos	81
5. ANEXOS	82
5.1. Acerca de la memoria de sostenibilidad	83
5.2. Métricas desempeño económico	83
5.3. Métricas desempeño ambiental	84
5.4. Métricas desempeño social	85
5.5. Fuentes en el análisis de doble materialidad	87
5.6. Índice de contenidos GRI	88
5.7. Índice de parámetros SASB	97



TABLAS

Tabla 1: Enfoque de sostenibilidad	15
Tabla 2: Grupos de interés y canales de comunicaciones	16
Tabla 3: Contribución a los ODS	17
Tabla 4: Metodología del análisis de doble materialidad	21
Tabla 5: Criterios para la priorización de temas materiales	24
Tabla 6: Áreas internas participantes en el análisis de doble materialidad y tipo de encuesta aplicada	25
Tabla 7: Clasificación de temas materiales 2024-2027	27
Tabla 8: Miembros del Directorio	35
Tabla 9: Formación del Directorio	37
Tabla 10: Comités del Directorio	39
Tabla 11: Principales riesgos	45
Tabla 12: Principales riesgos emergentes	47
Tabla 13: Valor Económico Generado y Distribuido	49
Tabla 14: Clasificación de proveedores	52
Tabla 15: Límites operacionales del Alcance 1,2 y 3	55
Tabla 16: Utilidad Neta	83
Tabla 17: Principales cifras fiscales	83
Tabla 18: Límites operacionales del Alcance 1,2 y 3	84

Tabla 19: Emisiones de GEI TON CO2eq	84
Tabla 20: Composición por región y sexo	85
Tabla 21: Composición por jornada laboral	85
Tabla 22: Contrataciones por género	85
Tabla 23: Contrataciones por región	85
Tabla 24: Contrataciones por rango de edades	85
Tabla 25: Rotación por género	85
Tabla 26: Rotación por región	86
Tabla 27: Rotación por rango de edades	86
Tabla 28: Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional	86
Tabla 29: Principales indicadores de Seguridad y Salud Ocupacional	86
Tabla 30: Índice de satisfacción	86
Tabla 31: Índice de recomendación	86

ILUSTRACIÓN

Ilustración 1: Matriz de materialidad integrada-Banco del Austro, 2024 -2027	26
Ilustración 2: Organigrama de Banco del Austro	32





CARTA DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

GRI 2-3, 2-14, 2-22

Estimados lectores,

El 2023 fue un año complejo para Ecuador al enfrentar crisis a nivel político, social y de seguridad. Pese a ello, el entorno económico tuvo un crecimiento positivo del 2.6% anual y alcanzó un tamaño de \$119,026 millones.

A pesar de este contexto retador, mantuvimos un sólido desempeño económico superando las metas propuestas. Incrementamos la utilidad neta del banco en 23% en los dos últimos años, alcanzando \$16,279,316 millones al cierre de 2023. Desde nuestro giro de negocio, desempeñamos un rol fundamental en el desarrollo de la economía del país con impacto directo en el financiamiento (\$41,8 millones de dólares), inversión (\$319 millones) y generación de empleo (1,449 colaboradores).

Esta es la primera Memoria de Sostenibilidad de Banco del Austro. Documento que reitera nuestro compromiso con la transparencia y evidenciamos nuestros esfuerzos en proveer de herramientas financieras seguras y personalizadas a nuestros clientes, para que consigan sus objetivos, mientras maximizamos nuestro impacto positivo y favorecemos el financiamiento de proyectos sostenibles, buscando contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y relaciones transparentes con nuestros grupos de interés.

Esta memoria está alineada a los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el Cuestionario de Corporate Sustainability Assessment (CSA) del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Como hito, 2023 es el año en el que comenzamos el proceso de actualización de nuestra estrategia de sostenibilidad, para impulsar al banco hacia un crecimiento que maximice el impacto ambiental y social, así como la rentabilidad responsable. Iniciamos este proceso desarrollando nuestro primer estudio de doble materialidad y realizamos un estudio de evaluación y consolidación de nuestros grupos de interés. Finalmente identificamos aquellos temas relevantes desde la perspectiva, tanto de impacto como financiera, así como las oportunidades e iniciativas de negocio para aprovecharlas.

Nos enfocamos en la actualización y fortalecimiento de nuestro Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), que nos provee políticas, mecanismos, herramientas y procedimientos para identificar, gestionar y monitorear los riesgos ambientales y sociales a los que se expone el banco en sus operaciones.

Nos complace compartir que este año creamos nuestros tres primeros productos de financiamiento sostenible, enfocados en la reactivación económica, así como en proyectos de mitigación y adaptación al cambio climático y en la equidad en el financiamiento para empresas lideradas por mujeres. Esta estrategia fue reforzada y validada a través de la suscripción de nuestro primer convenio con la Corporación Financiera Nacional (CFN).

Además, este año desarrollamos nuestro primer marco de referencia para la emisión de bonos temáticos, con el cual buscamos abordar los impactos del cambio climático y promover la adopción de tecnologías, metodologías, procesos y buenas prácticas de producción y protección de la biodiversidad. Este marco también nos permitirá fortalecer la cartera de proyectos existentes para fomentar la economía azul en el país.





Durante este periodo, obtuvimos el Certificado Internacional Carbono Neutro que resalta la inversión realizada en proyectos de reducción de emisiones de carbono, la implementación de tecnologías y soluciones limpias. Mediante este reconocimiento, fortalecimos nuestro compromiso de luchar contra el calentamiento global y apoyar la transición energética.

Nos enorgullece presentar nuestro desempeño ASG a través de esta primera Memoria de Sostenibilidad Banco del Austro 2023, que funge como línea de base y marca el camino para el fortalecimiento de nuestro sistema de reporte. Para Banco del Austro, es un hito que robustece el proceso en el cual nos encontramos y establece una piedra angular en el camino hacia la sostenibilidad, permitiéndonos reiterar nuestra perspectiva de crear valor integral para nuestros grupos de interés, la sociedad, el medio ambiente, así como contribuir con el desarrollo sostenible del país.

1

PRESENTACIÓN

- 1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?
- 1.2. NUESTROS VALORES
- 1.3. HITOS 2023
- 1.4. NUESTRA ESTRATEGIA DE BANCA SOSTENIBLE



1.1

¿Quiénes somos?

GRI 2-1

Banco del Austro es el banco más importante de la región austral del Ecuador con más de 45 años de historia.

En línea con nuestro propósito de servir a nuestros clientes más allá de las expectativas, hacer realidad sus sueños y forjar conexiones que sobrepasan el ámbito financiero, desplegamos soluciones financieras y no financieras a través de una gran red física y digital. Proporcionamos productos y servicios a 824,389 personas naturales y 10,389 jurídicas de forma fácil, oportuna, confiable y cercana, siempre procurando su bienestar financiero. Con esta finalidad, trabajamos con un equipo de 1,449 colaboradores y contamos con un total de USD 2.490 millones de activos al 31 de diciembre de 2023.



Nuestra misión y visión

Nuestra razón de ser son nuestros clientes. La pasión por servirles más allá de sus expectativas nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, funcionarios, accionistas y comunidades.

Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés”.



1.2

Nuestros valores

Nuestros valores institucionales son el componente clave de nuestra cultura organizacional.

Integridad

Ser honesto y ético en todos los ámbitos sean personales o profesionales.

Cercanía

Mantener con los clientes relaciones comerciales respetuosas y acompañar a nuestros colaboradores en el cumplimiento de los objetivos.

Agilidad

Adaptar y ofrecer en forma eficiente a nuestros clientes los productos y servicios que cubran sus expectativas.

Trabajo colaborativo

Interacción e interdependencia entre áreas y colaboradores, priorizando los objetivos del banco.

Innovación

Desafiar nuestros procesos, crear valor y experiencias para el cliente, centrándonos en sus necesidades y motivaciones con adecuados controles de seguridad.

1.3

Hitos 2023

Desempeño económico

Incrementamos en 23% la utilidad neta del Banco en el último año : 2022 (\$ 13,206,269), 2023 (\$16,279,316).

Nuestro crédito de consumo creció \$107MM lo cual equivale a un 26.12%, a diciembre 2023 cerramos con un saldo de \$519MM.

Incrementamos las tarjetas de crédito en \$55MM que representa un crecimiento del 26.13% en relación al año previo. A diciembre 2023 el saldo fue de \$270MM.





1.3

Hitos 2023

Desempeño social

Logramos la certificación como **Gran Lugar Para Trabajar** en Ecuador.

Nos encontramos dentro del **top 100 del ranking general de Reputación Corporativa** según el estudio realizado por Ipsos Ecuador.

Obtuvimos un reconocimiento del **Ministerio de Salud Pública** por la implementación de salas de apoyo a la lactancia materna.

Nuestro programa de educación financiera llegó a **más de 10,500 beneficiarios.**

1.3

Hitos 2023

Desempeño ambiental

Logramos la **Certificación Internacional Carbono Neutro**.

Nos adherimos a la actualización del **Protocolo de Finanzas Sostenibles** de la Asociación de Bancos del Ecuador (ASOBANCA).

Nos adherimos al **Pacto Global**, capítulo Ecuador.

Instalamos **820 paneles fotovoltaicos** en nuestras oficinas.

Redujimos el consumo energético, generando un **ahorro del 25.41% del total de MW/h** consumidos.



banco del  **austro**

Orgullosos de ser
CARBONO NEUTRO.

Trabajamos por la sostenibilidad, por ello hemos implementado 592 paneles solares que resultan en el ahorro de emisiones de CO2 equivalentes a:



A 20 años sin usar tu auto



A 150 canchas de padel plantadas con árboles



A 828 años con la televisión apagada

1.4 Nuestra estrategia de banca sostenible

GRI 2-23, 2-24, 3-1, 3-2

En el 2020 desarrollamos nuestra primera estrategia de banca sostenible 2020-2024 y nuestro primer proceso de análisis de doble materialidad. Esta estrategia nos permitió promover una gestión eficiente de los recursos y el crecimiento hacia un portafolio de soluciones sostenibles que respalda a nuestros clientes.

Como parte de dicha estrategia, establecimos focos de acción vinculados a los aspectos destacados de nuestro análisis de materialidad financiera y de impacto; Desempeño económico, banca inclusiva, finanzas sostenibles, cumplimiento normativo, anticorrupción, desarrollo del talento humano, educación financiera, ecoeficiencia, digitalización y reputación.

Nuestra estrategia de sostenibilidad se alinea a los más altos estándares internacionales, y fue creada en cumplimiento con la regulación nacional. Dentro de los marcos que utilizamos como referencia, se encuentran los siguientes:



Marcos Internacionales

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Principios de Banca Sostenible de Naciones Unidas (PBR)

Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (UN PRI)

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

Regulación nacional

Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado

Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero. Principios de Un Buen Gobierno Corporativo

Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero





1.4.1.

Enfoque de sostenibilidad

GRI 413-1

Somos conscientes de que un futuro sostenible solo es posible si afrontamos con decisión los desafíos ambientales y sociales del contexto actual. Ello implica definir e implementar una Estrategia de Banca Sostenible, que integre acciones en cada una de esas direcciones.

Por ello, nuestra estrategia 2020-2024 se enfoca en los siguientes cuatro pilares y cinco grupos de interés:

Pilares	Grupos de interés
<p>Crecimiento sostenible: Aborda los temas de bancarización e inclusión financiera y las finanzas sostenibles.</p> <p>Ética y gobierno corporativo: Aborda los temas de ética y cumplimiento normativo y transparencia.</p> <p>Valor compartido: Aborda los temas de fortalecimiento de capacidades, educación financiera y ecoeficiencia como buenas prácticas ambientales.</p> <p>Mantener la confianza de los clientes: Aborda los temas de reputación y la digitalización de los procesos.</p>	<p>Colaboradores</p> <p>Clientes</p> <p>Accionistas e inversionistas</p> <p>Gobierno</p> <p>Comunidad y medioambiente</p>

Tabla 1: Enfoque de sostenibilidad

Nuestros grupos de interés

GRI 2-26, 2-29, 3-3

Buscamos trabajar en conjunto con nuestros grupos de interés para responder a sus expectativas, generar valor compartido y relaciones de confianza de largo alcance. A continuación, detallamos los objetivos de relacionamiento y la forma en que interactuamos con cada uno de ellos.

Grupo de Interés	Objetivo	¿Cómo nos comunicamos?	
Cientes	Banco del Austro busca asegurar un modelo de gestión enfocado en el cliente, que garantice el logro de altos niveles de satisfacción y la construcción de un fuerte vínculo de lealtad a largo plazo.	Cliente empresa Visitas de funcionarios de negocios. Encuestas de satisfacción de clientes. Canales de atención al cliente. Memoria de sostenibilidad. Memoria anual.	Cliente persona Atención con funcionarios de negocios. Encuestas de satisfacción de clientes. Buzón de sucursales y agencias. Memoria de sostenibilidad. Memoria anual.
Colaboradores	Banco de Austro construye relaciones a largo plazo con sus colaboradores, que permiten contar con el mejor talento humano y con su compromiso para asegurar el éxito del negocio basado en las personas.	Estudio de clima laboral. Evaluaciones de desempeño. Reuniones periódicas lideradas por líderes de área. Memoria de sostenibilidad. Memoria anual.	
Gobierno	Banco del Austro trabaja para asegurar una adecuada atención de sus respectivos organismos reguladores, y asimismo contribuir al cumplimiento de las exigencias normativas a través del seguimiento y las respuestas oportunas, cumpliendo a cabalidad leyes, normas y reglamentos que les competen. Asimismo, genera una relación dinámica y transparente con los representantes del Estado.	Relaciones interpersonales. Reuniones o comités de trabajo.	
Accionistas e inversionistas	Banco del Austro impulsa relaciones más cercanas con sus accionistas, socios e inversionistas, para compartir no sólo los resultados financieros, sino también las acciones en materia económica, social y ambiental; buscando así con su acompañamiento y apoyo, seguir generando valor en los espacios donde nos encontramos.	Relaciones interpersonales. Reuniones o comités de trabajo.	
Comunidad y medio ambiente	Banco del Austro impulsa el trabajo para y con la comunidad. Por ello, a través de los programas que desarrolla desde el core del negocio busca acompañar de manera integral las necesidades de las comunidades donde está presente y en favor de disminuir su impacto en el medio ambiente.	Reuniones. Programas comunitarios. Resultados de gestión ambiental. Informe de acciones de responsabilidad social. Presencia en medios de comunicación. Alianzas estratégicas con organizaciones públicas y privadas.	

Tabla 2: Grupos de interés y canales de comunicaciones
Estrategia banca sostenible 2020-2024



Nuestra contribución a los ODS

GRI 203-1, 203-2, 413-1

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que propone la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, presentan una agenda de 17 objetivos y 169 metas, que tiene como fin alcanzar el progreso económico, social y ambiental a nivel mundial, para el año 2030. De los 17 ODS, hemos priorizado nueve objetivos a los que contribuimos a través de proyectos e iniciativas de alto impacto ambiental, social y económico.

Ambiental

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2023
	Meta 13.3	A través de nuestras iniciativas de ecoeficiencia, gestionamos el uso de recursos en todas nuestras oficinas, agencias y operaciones. Asimismo, medimos nuestra huella de carbono y nos encontramos comprometidos con la reducción y compensación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).	Logramos la certificación Internacional Carbono Neutro que verifica que cuantificamos y monitoreamos las emisiones de gases efecto invernadero, bajo los lineamientos de la norma ISO 14064-1:2018, y que contamos con estrategias apropiadas para reducir sus emisiones de GEI. Esta certificación también avala la compensación de emisiones provenientes de nuestras actividades. Instalamos 820 paneles fotovoltaicos en nuestras oficinas.

Social

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2023
	Meta 2.1	Desarrollamos acciones de apoyo social en coordinación con diversas instituciones para contribuir al desarrollo humano de las poblaciones más vulnerables.	Donamos a los damnificados en la ciudad de Alausí. Entregamos bonos de consumo de alimentación para los niños del hogar infantil Tadeo Torres. Realizamos un aporte solidario a la Casa Hogar San Vicente de Paúl.
	Meta 3.4	Proporcionamos beneficios y recursos para ayudar a nuestros colaboradores y sus familias a llevar una vida saludable y equilibrada.	Realizamos jornadas de vacunación contra la influenza para nuestros colaboradores, campañas de donación de sangre en coordinación con el Ministerio de Salud Pública y la Cruz Roja Ecuatoriana y un programa de prevención de VIH-SIDA
	Meta 4.4 Meta 4.3	Promovemos nuestro Programa de Educación Financiera que tiene como finalidad informar y capacitar a los usuarios para que adquieran habilidades y conocimientos que les permita administrar sus finanzas personales de la mejor manera.	10,595 personas capacitadas (cumplimiento del 101%) 2,928 personas capacitadas por modalidad presencial. 7,667 personas capacitadas por modalidad virtual.
	Meta 5.1 Meta 5.5	Centramos nuestros esfuerzos en difundir, promover y desarrollar una cultura de equidad, diversidad e inclusión, brindando oportunidades a todos y todas sin distinción. Las principales acciones realizadas son: <ul style="list-style-type: none">Inclusión de mujeres en educación financiera.Inclusión de mujeres en roles de liderazgo	Participación significativa de 6,741 mujeres en el Programa de Educación Financiera. 50% de las directoras suplentes son mujeres. 57% de las colaboradoras mujeres. 55% de tasa de contratación en mujeres. Patrocinador principal del Club Deportivo Cuenca de su división femenina.

Tabla 3: Contribución a los ODS





Económico

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2023
	Meta 1.2	Generamos impacto positivo en el segmento de mercado minorista no gerenciado, que tiene como clientes objetivos a poblaciones vulnerables.	Atendimos a personas naturales con ingresos mensuales inferiores al sueldo mínimo.
	Meta 1.4		
	Meta 8.3	Somos generadores de empleo, ofrecemos contratos de acuerdo con ley a nuestros colaboradores, además de beneficios y reconocimientos.	1,449 colaboradores empleados por el banco.
	Meta 8.5		277 capacitaciones para los colaboradores.
	Meta 8.10		1,099.97 horas de capacitaciones.
	Meta 10.2	Incentivamos la oferta y la adopción de productos básicos, tales como la creación de cuentas básicas, ahorros y corrientes; diseñados para responder a las necesidades de las poblaciones desatendidos.	24,418 número de depósito a plazo fijo generados en productos de captación (mujeres) 63,024 personas ingresaron al sistema bancario formal mediante su primer crédito bancario.

Transversal

ODS	Meta	¿Cómo contribuimos?	Resultado 2023
	Meta 17.3	Generamos alianzas estratégicas con diversas instituciones con el fin de impulsar nuestros proyectos e iniciativas en favor de la comunidad.	Realizamos el tradicional Austrotón. Auspiciamos la XVI Bienal de Cuenca, evento reconocido a nivel mundial que celebra el arte y la creatividad. Auspiciamos a deportistas promesas de nuestro país dentro del programa "Nuestros Héroes". Contribuimos con donaciones en la época navideña a instituciones públicas y privadas.

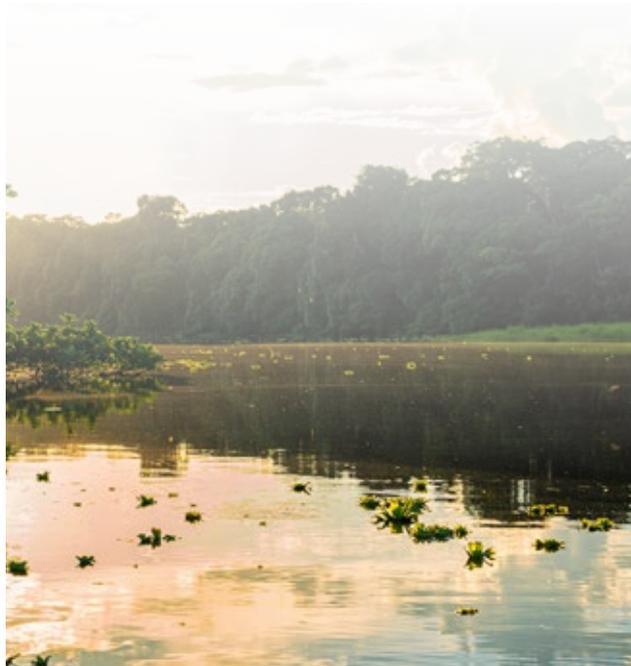
Tabla 3: Contribución a los ODS

Datos estimados en base al informe: Indicadores con Enfoque de Género (bancodelaustro.com)

Análisis de doble Materialidad

GRI 3-1, 3-2

En la búsqueda de ser referentes en sostenibilidad y contribuir al desarrollo multidimensional del país, iniciamos los procesos para actualizar nuestra estrategia de sostenibilidad para el periodo que comprende 2024-2027. En el marco de este proceso, reevaluamos la conformación de los grupos de interés, y llevamos a cabo una evaluación de doble materialidad, en línea con altos estándares internacionales para definir los temas doblemente materiales para la institución que mencionamos a continuación:



Innovación de productos y servicios

Divulgación y transparencia de información financiera

Atracción de fondos sostenibles

Transformación y eficiencia de procesos

Inversión con criterios de sostenibilidad

Capacitación y desarrollo de talento

Experiencia del cliente

Riesgos de cambio climático: de transición y

Financiamiento sostenible a clientes.

Este ejercicio es la piedra angular de la nueva Estrategia de Sostenibilidad que se enfoca en que nuestros esfuerzos se centren en gestionar los aspectos doblemente materiales del banco. Adicionalmente los resultados de esta evaluación nos permiten visualizar los impactos, riesgos y oportunidades que generamos mediante nuestras operaciones considerando las expectativas de nuestros grupos de interés.



El análisis de materialidad nos permite identificar y priorizar aquellos ámbitos que pueden generar impactos ambientales, sociales y de gobernanza significativos.

Las ventajas de realizar este análisis son:

Analizar e integrar los impactos, riesgos y oportunidades de sostenibilidad a los distintos procesos estratégicos y de toma de decisiones del banco.

Dar respuesta a expectativas de nuestros principales grupos de interés.

Determinar la información a reportar en nuestra Memoria de Sostenibilidad.

La metodología tiene como referencia los requisitos establecidos por las nuevas Normas Europeas de

Presentación de Información sobre la Sostenibilidad (ESRS) del Grupo Asesor Europeo en materia de Información Financiera (EFRAG), y las nuevas Normas de la Global Reporting Initiative (Normas GRI), que entraron en vigor en enero de 2023.

El análisis de doble materialidad nos permite garantizar que nuestras políticas, iniciativas, métricas y objetivos estén alineados con nuestros asuntos críticos en torno a una doble perspectiva (financiera y de impacto).

Materialidad de impacto: referido a los impactos reales y/o potenciales de las actividades en el entorno del banco y cómo afectan a los grupos de interés a corto, medio o largo plazo.

Materialidad financiera: referido al potencial impacto económico de los riesgos y oportunidades ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en el banco a corto, medio o largo plazo.

En ese sentido, los temas analizados pueden ser materiales desde un punto de vista de impacto en los grupos de interés, desde un punto de vista financiero o desde ambas perspectivas.

De igual manera este enfoque integral nos permite gestionar de forma óptima los riesgos y oportunidades y exceder las expectativas de nuestros grupos de interés.

Fases del análisis de materialidad

A continuación, describimos la metodología utilizada en el proceso de análisis de doble materialidad:



Tabla 4: Metodología del análisis de doble materialidad





1

Análisis del contexto

Realizamos una identificación de un listado de 28 temas potenciales (que después pasaron a ser caracterizados). La primera fase se basó en un análisis bibliográfico de 40 documentos externos del sector del contexto de la operación y en un benchmarking de 05 bancos nacionales e internacionales.

Este ejercicio tuvo como finalidad la construcción de un listado de temas potenciales, con base en la investigación previamente realizada.

En el anexo II, detallamos las fuentes externas e internas consultadas para el proceso de análisis.

2 Identificación y evaluación de impactos, riesgos y oportunidades

A partir del análisis del contexto, identificamos 39 impactos, riesgos y oportunidades potencialmente materiales. Establecimos tanto los impactos potenciales positivos y negativos causados directamente por Banco del Austro en el entorno, así como los riesgos y oportunidades que pueden provocar efectos financieros a corto, medio y largo plazo.

El proceso de determinación de los impactos (positivos y negativos), riesgos y oportunidades materiales se desarrolló bajo un proceso de evaluación que toma en consideración las principales recomendaciones metodológicas de un ejercicio de doble materialidad.



3

Priorización de los temas materiales

Priorizamos los temas materiales previamente identificados a través de procesos de consultas a nuestros principales grupos de interés.

Para calificar los temas relevantes prioritarios establecimos criterios y una calificación en una escala de 1 a 5 (de menor a mayor) tomando en cuenta la siguiente caracterización:

Aplicamos una encuesta online a clientes, autoridades y gremios, colaboradores, proveedores, comunidad y organizaciones sociales e inversionistas.

Los grupos de interés encuestados priorizaron los temas materiales mediante una escala de 1 a 5 a partir de la gravedad del impacto que podría generar el banco a través de ellos, y por cómo éstos potencialmente podrían llegar a afectar a sus resultados financieros. Recibimos en total de 562 encuestas que representan muestra significativa del universo de nuestros grupos de interés.

Criterio	Definición	
Gravedad	Escala	El nivel de gravedad del impacto.
	Alcance	Nivel de alcance del impacto, pudiendo este abarcar más allá de las operaciones propias, generando repercusiones en las distintas áreas de influencia y entorno (asociados/delegados, proveedores, colaboradores, clientes, etc.)
	Carácter irremediable	El grado de dificultad que supone contrarrestar o corregir el daño resultante.
Probabilidades de ocurrencia	Probabilidad de ocurrencia, puede impactar más de una ocasión al negocio y operaciones.	

Tabla 5: Criterios para la priorización de temas materiales





Priorización interna

En este proceso participaron 15 áreas estratégicas y 15 funcionarios a través de un taller sincrónico vía telemática y una encuesta en línea.

Áreas responsables	Tipo de encuesta aplicada
Gerencia de medios de pago	Encuesta de impactos
Gerencia de recuperaciones	Encuesta de impactos
Gerencia de Talento Humano	Encuesta de impactos
Gobierno corporativo y Responsabilidad Social	Encuesta de impactos
Jefatura de Mesa de Dinero	Encuesta de impactos
Protección de Datos	Encuesta de impactos
Secretaría de Directorio	Encuesta de impactos
Sostenibilidad	Encuesta de impactos
Vicepresidencia Administrativa	Encuesta de impactos
Vicepresidencia de Banca Empresa	Encuesta de impactos
Vicepresidencia de Gestión Operativa	Encuesta de impactos
Vicepresidencia de Productos y Canales	Encuesta de impactos
Vicepresidencia de Transformación	Encuesta de impactos
Gerencia de Riesgo Integral	Encuesta de impactos, riesgos y oportunidades
Gerencia Financiera	Encuesta de impactos, riesgos y oportunidades

Tabla 6: Áreas internas participantes en el análisis de doble materialidad y tipo de encuesta aplicada

4

Determinación de temas materiales

A continuación, ponderamos 164 impactos junto con la participación de áreas estratégicas del banco, y estimamos los promedios del conjunto de calificaciones para cada uno. Los temas doblemente materiales se distribuyen sobre la matriz en cuatro cuadrantes:

- Temas financieramente materiales
- Temas doblemente materiales
- Temas emergentes
- Temas de materialidad de impacto

La matriz de doble materialidad representa los resultados consolidados de los procesos de materialidad de impacto y materialidad financiera, aunando la visión del negocio y de los principales grupos de interés.

En el eje “X” incluimos las sumas de la gravedad y la probabilidad analizados en la matriz de materialidad de impacto mientras que en el eje “Y” se incluyeron las sumas de la gravedad y la probabilidad analizados en la matriz de materialidad financiera.

A continuación, presentamos la matriz de materialidad integrada y el resultado de la clasificación de temas materiales:

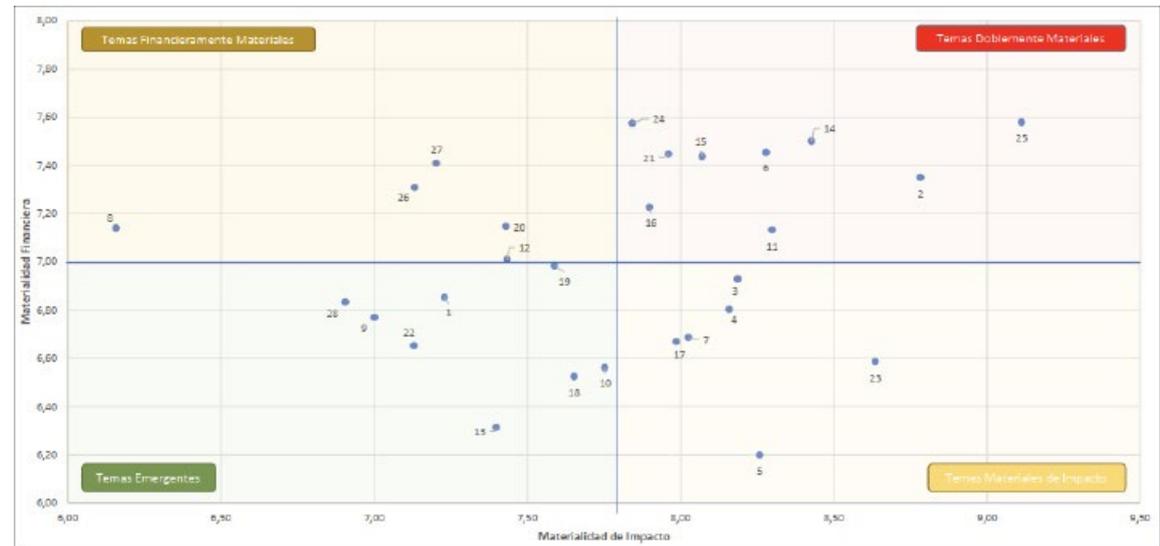


Ilustración 2: Matriz de materialidad integrada-Banco del Austro, 2024-2027



N°	Temas doblemente materiales	Val
25	Innovación de productos y servicios: Planteamiento de nuevos productos y/o servicios, actualización de los preexistentes e incorporación de novedades tecnológicas.	8.35
2	Divulgación y transparencia de información financiera: Comunicación y transparencia interna y externa referente al desempeño financiero conforme a estándares internacionales, tales como los Principios de Banca Responsable (PBR).	8.07
14	Atracción de fondos sostenibles: Atracción de inversiones, financiamiento o capital que es capturado por el banco para generar financiamiento a proyectos, empresas o iniciativas que promuevan la sostenibilidad ambiental, social y de gobierno (ej. emisión de bonos).	7.96
6	Transformación y eficiencia de procesos: Planes y acciones que permitan establecer la ruta para modernizar los procesos actuales a los estándares de la industria, buscando la innovación hacia un banco lean y estableciendo los cimientos para el crecimiento a corto, mediano y largo plazo.	7.87
15	Inversión con criterios de sostenibilidad: Prácticas de inversión que promuevan la sostenibilidad como parte integral de la estrategia comercial e incluyan criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la evaluación, comercialización, monitoreo y comunicación de los productos y servicios (inversión responsable).	7.75
11	Capacitación y desarrollo de talento: Se refiere a las acciones o prácticas de formación en temas técnicos y blandos para fomentar y motivar a los colaboradores a fin de que puedan acceder a mejores y/o diferentes puestos al interior de la empresa, además de mejorar las competencias y habilidades profesionales, contar con planes de carrera claros y procesos de evaluación de desempeño transparentes.	7.72
24	Experiencia del cliente: Cultura inspirada en el cliente (tanto interno como externo) a fin de garantizar un servicio único basado en la satisfacción y bienestar emocional del cliente al acceder y hacer uso de los productos y servicios que ofrece la empresa.	7.71
21	Riesgos de cambio climático: de transición: Asociado a riesgos de política y legal, riesgos de tecnología, riesgos de mercado y riesgos de reputación como resultado de la transición hacia una economía baja en carbono.	7.70
16	Financiamiento sostenible a clientes: Prácticas de otorgamiento de crédito que promuevan la sostenibilidad como parte integral de la estrategia comercial e incluyan criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo en la evaluación, comercialización, monitoreo y comunicación de los productos y servicios (ej. créditos verdes).	7.56

N°	Temas materiales de impacto	Val
23	Gestión de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)	7.61
3	Divulgación y transparencia de información (ASG)	7.56
4	Cumplimiento regulatorio	7.48
7	Ciberseguridad	7.36
17	Inclusión financiera y bancarización	7.33
5	Ética y anticorrupción	7.23

Tabla 7: Clasificación de temas materiales 2024-2027



N°	Temas financieramente materiales	Val
27	Privacidad y seguridad de datos	7.31
20	Ecoeficiencia operacional	7.29
12	Diversidad e inclusión	7.22
26	Prácticas de venta e información al cliente	7.22
8	Gestión de proveedores	6.65

N°	Temas emergentes o potencialmente materiales	Val
19	Análisis de riesgo social y ambiental de crédito	7.29
10	Atracción y retención del talento	7.16
18	Educación y salud financiera	7.09
1	Gobierno corporativo	7.04
22	Riesgos de cambio climático: físicos	6.89
9	Debida diligencia en derechos humanos	6.89
28	Gestión comunitaria	6.87
13	Seguridad, salud y bienestar de los colaboradores	6.86

Tabla 7: Clasificación de temas materiales 2024-2027

El análisis de doble materialidad fue realizado con la asesoría de la consultora internacional VALORA.



2

GOBERNANZA Y DESEMPEÑO ECONÓMICO

- 1.1. ¿QUIÉNES SOMOS?
- 1.2. NUESTROS VALORES
- 1.3. HITOS 2023
- 1.4. NUESTRA ESTRATEGIA DE BANCA SOSTENIBLE



2.1

Gobierno corporativo

Fortalecemos la confianza de nuestros grupos de interés mediante una cultura de gobernanza sólida y procedimientos éticos consistentes. Dicha cultura está enmarcada en nuestros valores institucionales, misión y visión organizacional y en nuestras actividades diarias, que se alinean a las disposiciones legales y administrativas de los entes de control competentes y a las buenas prácticas internacionales de Gobierno Corporativo.

Nuestro sistema de gobernanza tiene como pilar fundamental al Código de Buen Gobierno Corporativo que resume los principios rectores a los que se adhiere Banco del Austro y que derivan del Estatuto Social, Código de Ética, Reglamentos, recomendaciones de organismos internacionales y de las disposiciones legales aplicables. El Código de Buen Gobierno Corporativo, y demás documentos relacionados, se han visto fortalecidos y complementados por recomendaciones de organismos internacionales, normativa legal aplicable entre otros.

Nuestros órganos de gobierno corporativo son responsables de definir nuestras principales políticas y estrategias del grupo, así como asegurar que operemos con integridad, ética y en cumplimiento de las leyes y los reglamentos vigentes.

2.1.1

Estructura de gobierno

GRI 2-9

La estructura de gobierno está conformada por tres niveles: la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Administración representada por la Gerencia General, Gerentes Generales Adjuntos y demás Vicepresidencias, Gerencias Nacionales, Gerencias Regionales, Gerencias Departamentales, el Comité Ejecutivo, Subgerencias, y otros funcionarios que establezca la Junta General de Accionistas o el Directorio.

El Gobierno del Banco del Austro se ejerce a través de la Junta General de Accionistas, que es su Órgano Supremo y se encuentra constituida con arreglo a lo dispuesto en las leyes vigentes, el Estatuto Social, los Códigos y Reglamentos.

Este órgano de gobierno se encarga de representar a todos los accionistas y ejercer los plenos derechos del banco, siendo sus decisiones ejecutivas y obligatorias para todos los accionistas.

El Directorio es el principal órgano de administración de Banco del Austro y principal instancia de Gobierno Corporativo que centra sus actuaciones en la función general de dirección, supervisión y control de la entidad, en su calidad de principal órgano administrativo establecerá las políticas generales y los objetivos estratégicos de la institución.

Junta General de Accionistas

Es el órgano supremo de gobierno del Banco. Sus funciones son propias conforme a la ley vigente, el Estatuto Social y el Reglamento de la Junta General de Accionistas.



Directorio

Es el principal órgano de administración del Banco y la principal instancia de Gobierno Corporativo.



Los Organismos de Administración

Están constituidos por la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Ejecutiva - Gerencia General, Vicepresidencias, Gerencias y otros cargos de nivel táctico y operativos.

Conforme a nuestras aspiraciones, en lo que respecta la instalación de un Gobierno Corporativo robusto, hemos instrumentado comités normativos, ejecutivos e internos. Al 2023, el organigrama del banco es el siguiente:



Ilustración 3: Organigrama de Banco del Austro



2.1.2

Conformación del Directorio

GRI 2-9, 2-11, 405-1

Actualmente nuestro Directorio está compuesto por nueve directores: cinco principales y cuatro suplentes, de los cuales dos son mujeres.

Los directores principales y suplentes son designados por la Junta General de Accionistas por un período de dos años, con la opción de ser indefinidamente reelegidos y continuar en sus cargos, aún vencido el periodo de su elección, hasta que sean legalmente reelegidos o designados sus sucesores.

Para la designación de directores principales y suplentes, se garantiza el derecho de las minorías, de acuerdo con las normas vigentes.

Selección de directores

GRI 2-10

La selección de los miembros del Directorio respeta la normativa del Código Orgánico Monetario y Financiero, Reglamento de Directorio, el Estatuto vigente y la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta para garantizar la equidad de género.

Por su parte, la Junta General de Accionistas se encarga de la elección y remoción de directores principales y cinco directores suplentes. Las competencias requeridas para llevar a cabo los deberes y responsabilidades que tienen a su cargo los directores se encuentran establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo y en el Reglamento de Directorio.



A continuación, detallamos la conformación del Directorio:

Nombre y Apellido	Cargo	Profesión	Experiencia	Residencia	Res. Calificación SBS
Carlos Iván Cordero Díaz	Director principal (Presidente)	Economista	Rector de la Universidad del Azuay, Gerente de la Sucursal Cuenca del Banco Central del Ecuador, Docente universitario, Director de Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda del Azuay.	Ecuador	SB-IRC-2023-120
Antonio Andrés Martínez Montesinos	Director principal (vicepresidente)	Doctor Jurisprudencia	Actualmente socio del Estudio Jurídico Sur Legal. Asesor y Abogado externo de instituciones financieras: Banco Pichincha C.A., Banco Promérica S. A., Fidasa S.A., Banco de la Producción Produbanco S.A., Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda del Azuay y Cooperativas de Ahorro y Crédito.	Ecuador	SB-IRC-2023-121
Pablo Cueva Ordóñez	Director principal	Economista	Gerente de sucursal Cuenca de la Corporación Financiera Nacional, funcionario del Banco Central del Ecuador, Gerente de la sucursal Cuenca del Banco Cofiec, Gerente Regional del Banco ecuatoriano de la Vivienda, Gerente General de Industrias SINTECA e Italpisos S.A., Gerente General de la Empresa Eléctrica Regional Centro Sur, miembro del Directorio de: Sociedad Anónima de Ventas "SAVE", Cambistral S.A., Desarrollo Agropecuario S.A. "DACA", Financiera del Austro S.A. "FIDASA"	Ecuador	SB-IRC-2023-122
Fabián Cueva Cueva	Director principal	Doctor Jurisprudencia	Docente Universitario, Director Regional Austro del Ministerio de Industrias, Comercio, Integración y Pesca, Gerente de Crédito Banco Continental, Gerente Regional Cuenca de Banco del Pichincha, Miembro del Directorio del Banco del Pacífico Regional Austro, Miembro del Directorio Banco del Pichincha.	Ecuador	SB-IRC-2023-124
Jaime Vicente Arévalo Merchán	Director principal	Ingeniero Comercial	Docente Universitario, Contador General, Gerente Nacional de Operaciones y Auditor General del Banco del Austro S.A.	Ecuador	SB-IRC-2023-123
Francisco Javier Andrade Borrero	Director suplente	Lic. Ciencias Pol. y Soc.	Gerente Apoderado de INVESPLAN S.A., Banco de Inversiones y Negocios. Gerente de Sucursal Cuenca Banco Internacional, Gerente Nacional de Crédito Banco del Austro, Gerente Sucursal Cuenca Banco de Machala, Gerente Regional CEPESA S.A.	Ecuador	SB-IRC-2023-125



Nombre y Apellido	Cargo	Profesión	Experiencia	Residencia	Res. Calificación SBS
Fernando Juan Arteaga Tamariz	Director suplente	Doctor Jurisprudencia	Socio Fundador en Estudio Jurídico Lex y Ethos. Secretario General y Secretario del Consejo Cantonal del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Cuenca. Director Ejecutivo CORPAC Corporación Aeroportuaria de Cuenca, Director Principal, Presidente y Representante Legal de Seguros Unidos S.A. Compañía de Seguros y Reaseguros, Director de Financiera del Austro FIDASA S.A., Director en Almacenera Almacopio S.A., Gerente Legal Regional Austro Banco la Previsora, Subdirector de Empleo y Recursos Humanos del Austro Ministerio de Trabajo, Intendente Regional de Cuenca Superintendencia de Bancos del Ecuador.	Ecuador	SB-IRC-2023-126
Edna Mercedes Samaniego Robalino	Director suplente	Licenciada	Gerente General y Representante Legal de Almacenera Almacopio S.A., Gerente Sucursal Quito Almacenera del Ecuador ALMESA S.A., Intendente de Compañías Ambato, Superintendencia de Compañías, Contadora, Jefe de Dirección Zonal Ministerio de Agricultura y Ganadería – Dirección Zonal Agropecuaria.	Ecuador	SB-IRC-2023-127
Carmen Lucía Carrasco Espinoza	Director suplente	Abogada	Asesora Legal en Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Miembro del Consejo de Vigilancia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alfonso Jaramillo León CAJA, Secretaria General – Procuradora de Instituto Superior Tecnológico de la Economía Social, Popular y Solidaria ISTEPS, Consultor en ACAMERCONSULTORES C.L.; Docente universitario, Directora Provincial de Control Disciplinario en el Consejo de la Judicatura del Azuay, Intendente Regional de Cuenca Superintendencia de Bancos, Intendente Zonal 6, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Experto Jurídico I (Asesora Jurídica Intendencia Regional de Cuenca) Superintendencia de Bancos y Seguros.	Ecuador	SB-IRC-2023-128

Tabla 8: Miembros del Directorio



Procesos del directorio

Sesiones del directorio

El Directorio sesiona en el domicilio principal de Banco del Austro, cuantas veces considere necesario, pero no menos de una vez por mes. El presidente o quien cumpla sus funciones, convoca oportunamente a sus miembros por escrito o mediante Secretaría General.

En 2023 se realizaron 20 sesiones ordinarias con 64.8 horas y el 99% de asistencia de sus miembros principales y suplentes en cada sesión.

Programas de formación del directorio

GRI 2-9, 2-11, 405-1

El Directorio cuenta con un plan de capacitación anual que comprende diversas materias, además de distintas instancias de aprendizaje extraordinarias que se realizan a solicitud de los directores por temas relevantes.

En 2023 los miembros del Directorio recibieron los siguientes programas de formación, con el objetivo de potenciar sus conocimientos y aportar un a buen desempeño en el máximo órgano de gobierno.

Descripción	Nº participantes	Fecha	Duración
Código de gobierno Corporativo	9	31 marzo	1 hora
Seguridad de la información	9	31 marzo	1 hora
Prevención de lavado de activos	9	28 de febrero	1 hora
Protección de datos personales	9	10 de enero	1 hora
Política institucional de Continuidad del Negocio	9	28 de febrero	1 hora
Productos, servicios y canales	9	29 de marzo	1 hora
Gestión de riesgo operativo	9	27 de febrero	1 hora
Código de ética	9	1 de marzo	1 hora
La revolución de las empresas Fintech y el futuro de la Banca. Disrupción tecnológica en el sector financiero	30	10 de marzo	2 horas

Tabla 9: Formación del Directorio





Evaluación de directores

GRI 2-18

La evaluación de desempeño de los miembros del directorio corresponde a la Junta General de Accionistas. Este es un proceso que, garantiza el cumplimiento de buenas prácticas de Gobierno Corporativo. Esta evaluación se lleva a cabo de manera anual durante la Junta General Ordinaria de Accionistas, en donde se presentan los resultados del ejercicio económico transcurrido, informes e indicadores respectivos.

Se mantienen indicadores de desempeño de los miembros del directorio, a través del Comité de Retribuciones. Estos hacen referencia a criterios como: asistencia a sesiones de Directorio y Comités, capacitaciones, evaluaciones y cumplimiento de requisitos de idoneidad.

En 2023, los esfuerzos del banco estuvieron enfocados al fortalecimiento de prácticas y principios de Buen Gobierno Corporativo, enmarcados dentro de la normativa aplicable; generando una cultura organizacional acorde a las necesidades institucionales. Al respecto se destacan los siguientes avances:

Se revisó de forma periódica la no incursión de hechos supervinientes por prohibiciones normativas o situaciones que causen conflicto de interés de los miembros del Directorio.

En relación con la calificación de idoneidad, se tomaron en cuenta las habilidades, destrezas, conocimiento, experiencia, actualización y entendimiento de la normativa aplicable de cada uno de los integrantes, así como la gestión y control de riesgos y gobernanza.

Se revisaron aspectos relacionados a la diversidad de sus miembros con relación a las capacidades, estudios universitarios, género, edad y experiencia profesional. El Comité de Retribuciones analizó la política aprobada para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio, sin observaciones a reportar, en conjunto con la revisión de salarios ejecutada en el año 2023 procurando la alineación de las condiciones económicas del país y del mercado.

Comités del Directorio

GRI 2-9, 2-13, FN-CB-230⁹.2

Para ejercer una supervisión especializada y eficaz de áreas clave, Banco del Austro cuenta con nueve comités de apoyo, los cuales son designados por la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Gerencia General acorde a su competencia. Los comités, su periodicidad y responsabilidades se desarrollan en la tabla a continuación:

Comité	Descripción
Comité de Administración Integral de Riesgos	<p>Periodicidad de reunión: Una vez al mes.</p> <p>Responsabilidades: Establecer esquemas eficientes y efectivos de Administración y Gestión de todos los riesgos a los que se encuentra expuestos el desarrollo del negocio.</p>
Comité de Cumplimiento	<p>Periodicidad de reunión: Una vez al mes.</p> <p>Responsabilidades: Proteger al banco y prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos en los productos y servicios que ofrece, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales, políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en materia de prevención de lavado de activos, por parte de todos y cada uno de los miembros del banco.</p>
Comité de Auditoría	<p>Periodicidad de reunión: Cada dos meses.</p> <p>Responsabilidades: Asegurar un apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes del banco; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos del banco. Sus funciones están definidas por la normativa de la Superintendencia de Bancos.</p>
Comité de Ética	<p>Periodicidad de reunión: Cada tres meses</p> <p>Responsabilidades: Establecer el contenido del Código de Ética y vigilar el comportamiento ético de quienes conforman el Banco. Establecer las políticas y procedimientos necesarios para evitar vicios o conflictos de intereses, así como, determinar las medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes.</p>
Comité de Retribuciones	<p>Periodicidad de reunión: Una vez al año</p> <p>Responsabilidades: Administrar la política y su aplicabilidad en el proceso de análisis, aprobación, implementación y seguimiento de las remuneraciones de los ejecutivos y miembros del directorio del banco.</p>
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	<p>Periodicidad de reunión: Cuatro veces al año</p> <p>Responsabilidades: Analizar situaciones globales, y, evaluar la evolución de los negocios del banco; efectuar seguimiento permanente de los activos de riesgo, determinar el nivel de provisiones requerido para cubrirlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.</p>
Comité de Tecnología de la Información	<p>Periodicidad de reunión: Una vez cada trimestre</p> <p>Responsabilidades: Planificar, coordinar y supervisar las actividades de tecnología</p>
Comité de Seguridad de la Información	<p>Periodicidad de reunión: Una vez cada trimestre</p> <p>Responsabilidades: Apoyar y asesorar al área de Seguridad de la Información. Aprobar los planes correspondientes y emitir las recomendaciones correspondientes con el fin de proteger los recursos y la tecnología de información del banco.</p>
Comité de Continuidad de Negocio	<p>Periodicidad de reunión: Una vez al mes</p> <p>Responsabilidades: Proponer la Política Corporativa de Continuidad de Negocio y su respectivo programa, validar funciones y responsabilidades de sus participantes, entre otras.</p>

Tabla 10: Comités del Directorio





2.2 Ética y cumplimiento

Contamos con una estrategia de negocio sólida con los más altos estándares de ética, integridad y buena conducta profesional para mitigar los riesgos de reputación y cumplimiento regulatorio, asegurando así un modelo de negocio sostenible a largo plazo.

2.2.1 Cultura ética

GRI 2-15, 205-2, FN-CB-510^o.2

Priorizamos una cultura corporativa basada en la ética profesional y moral en todos los niveles y en todas las actividades desarrolladas en el banco. Consideramos importante ofrecer a nuestros accionistas, directores, ejecutivos y colaboradores una guía específica de conducta corporativa. Nuestro comportamiento debe reflejar los valores, principios y cumplimiento de normas que afiancen nuestras relaciones con los distintos grupos

de interés y con la sociedad en general; de tal forma que generemos una cultura corporativa en apego a la ética profesional y moral en todas las actividades de la institución.

Gestionamos la implementación de lineamientos éticos mediante el cumplimiento de nuestro Código de Ética y Política de Conflictos de Interés.

Código de Ética

El Código de Ética contiene los valores, principios y normas de conducta que afianzan las relaciones con nuestros accionistas, socios, clientes, colaboradores, proveedores de productos o servicios y con la sociedad en general; generando una cultura corporativa que actúe en apego a la ética profesional y moral en todas las actividades desarrolladas en la institución

Política de Conflicto de Interés

La Política recoge los principios y las normas pertinentes para prevenir y manejar conflictos de intereses y aborda cómo han de aplicarse dichos principios y normas.

Comité de Ética

El comité de Ética se encuentra conformado por representantes de los accionistas, administración y empleados, y es calificado por la Superintendencia de Bancos para ejercer sus funciones. La presidencia de este comité está a cargo del representante de la administración y el responsable de talento humano.

Los casos de incumplimiento al Código de Ética son revisados por el Comité Ética. Adicionalmente Banco del Austro realiza trimestralmente una evaluación del cumplimiento del Código de Ética y emite un informe trimestral para los casos de Conflicto de Interés.

En el año 2023 el Comité de Ética tomó conocimiento y resolvió cinco casos de incumplimiento al Código de Ética, suscitados en los dos últimos trimestres en los cuales se tomaron las medidas aplicables según lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Trabajo, y adicionalmente en los casos aplicables se presentaron denuncias ante los organismos de justicia respectivos.

En 2023, definimos la Cultura Corporativa lo que derivó en una actualización de los Valores Corporativos y un levantamiento de los Comportamientos y Conductas no aceptadas para los colaboradores de Banco del Austro, lo cual constituye una guía para fomentar el buen actuar de todos y construir juntos una sólida cultura institucional ética.



2.2.2

Cumplimiento

GRI 2-27, 3-3

Las operaciones y demás actividades del banco se apegan al marco normativo de la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Monetario y Financiero, Regulación de la Superintendencia de Bancos y demás leyes y reglamentos aplicables de la jurisdicción ecuatoriana. De igual manera, nos regimos por las disposiciones emanadas de la Junta General de Accionistas, el Directorio y demás Organismos internos con facultad dispositiva.

En línea con ello, fomentamos entre todos nuestros colaboradores el conocimiento de la normativa nacional, así como la actualización y la autorregulación que se mantiene dentro de la institución.

El Comité de Cumplimiento adopta medidas de control, orientadas a proteger al banco, prevenir el lavado de activos, y el financiamiento de delitos como el terrorismo. Así como vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas, manuales, políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos establecidos.



2.3

Gestión de riesgos

Estamos convencidos de que una gestión efectiva de los riesgos favorece la toma de decisiones y asegura la continuidad de nuestras operaciones, así como, una identificación temprana de los riesgos permite que sean valorados, escalados y gestionados apropiadamente en el momento adecuado.

2.3.1

Cultura de riesgos

Basamos nuestra cultura de riesgos en la transparencia, el trabajo en equipo, la seguridad, la innovación, la eficiencia y el servicio. Así como en el cumplimiento de las políticas corporativas relacionadas con la rendición de cuentas, transparencia de la información y conflicto de interés.

Estamos convencidos de que una adecuada gestión de riesgos nos permite disminuir nuestros niveles de exposición. Con esto en mente, contamos con una sólida estructura técnica especializada para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos.

Complementado por la implementación de estrategias de administración preventiva que establecen acciones

de mitigación y correctivas y evitan la materialización de los riesgos.

Las políticas de Banco del Austro apoyan los procesos que forman parte del esquema de las tres líneas de defensa en la gestión de riesgos; para ello, el control de la alta gerencia tiene como finalidad ser el filtro inicial como primera línea de defensa, pasando a la supervisión de riesgos, controles y cumplimiento como segunda línea; y, finalmente la unidad de Auditoría Interna como tercera línea. Estas tres instancias tienen como responsabilidad principal, asesorar al Gobierno Corporativo a fin de que el banco cumpla los objetivos estratégicos.



Las políticas específicas para cada uno de los riesgos de crédito, de mercado, de liquidez, operativo y de lavado de activos, se encuentran descritas dentro de los manuales propuestos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y aprobados por el Directorio.

Durante el año 2023, el enfoque del Gobierno de Riesgo Integral del banco permitió mantener una actualización constante y oportuna de las políticas, procesos, procedimientos y metodologías, que forman parte del Manual de la Administración Integral de Riesgos, en apego a las disposiciones legales y normativas internas.

Con el propósito de que todos los niveles, Directorio, Alta Gerencia y personal del banco, conozcan sus responsabilidades con respecto a la administración de riesgos, se mantiene entre sus compromisos gestionar capacitaciones de manera periódica que fomenten una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos.

En relación con nuestra gestión integral de riesgos, en 2023 destacamos el desarrollo de una metodología para la definición de criticidad de los proveedores, que nos permitió identificar los niveles de riesgos de nuestra cadena de valor y su relación con la continuidad, seguridad de la información y protección de datos.

Asimismo, logramos la automatización del Sistema de Gestión de la Continuidad, robusteciendo la mejora continua de los procesos que contribuyen a la toma de decisiones con base en la información de los riesgos asociados a la continuidad.

Por último, actualizamos el modelo de perfilamiento del nivel de riesgo del cliente por lavado de activos mediante un análisis científico de datos y mitigamos considerablemente la pérdida en Tarjetas de Crédito (TC) de perfiles deteriorados, a través de la implementación del modelo de administración de cupos de TC.



Principales riesgos

En Banco del Austro estamos expuestos a varios tipos de riesgos relacionados principalmente con la cartera de préstamos y los instrumentos financieros, entre los principales se encuentran:

Riesgo	Descripción	Impacto	Acciones de mitigación
Riesgo de crédito	Posibilidad de tener pérdidas derivadas de un impago, parcial o total, de los créditos concedidos a clientes/deudores en una operación financiera o comercial.	Financieros Provisiones Legal	Políticas de colocación Modelos de Originación Procesos de verificación Monitoreo de indicadores
Riesgo de mercado	Posibilidad de incurrir en pérdidas por movimientos de los precios del mercado como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance.	Financieros	Políticas para la gestión del riesgo de mercado Planes de contingencia Monitoreo de indicadores
Riesgo estructural del balance	Exposición de la situación financiera y económica a movimientos adversos de los tipos de interés, derivada de la diferente estructura temporal de los vencimientos y depreciaciones de las partidas del balance.	Financieros	Políticas para la gestión y control del riesgo de tasa Planes de contingencia Monitoreo de indicadores
Riesgo de liquidez	Dificultad para cumplir obligaciones de pago a corto plazo debido a la incapacidad de convertir activos en liquidez sin incurrir en pérdidas.	Financieros Reputacional Legal	Políticas para la gestión y control de la liquidez Planes de contingencia Monitoreo de indicadores

Riesgo	Descripción	Impacto	Acciones de mitigación
Riesgo operativo/tecnológico	Posibilidad de pérdida originada por personas, procesos, tecnología de información y eventos externos. Incluye al riesgo legal y aquellos relacionados con la ciberseguridad	Financieros Reputacional Operacional Legal	Políticas de control en los procesos. Planes de contingencia y continuidad del negocio Monitoreo para prevención de fraudes Políticas para la administración del Talento humano Sistema de gestión de seguridad de la información Matriz de riesgos Control a proveedores Pólizas de seguros Monitoreo de indicadores Políticas, procedimientos, metodologías para la gestión de los riesgos de seguridad (ciberseguridad)
Riesgo de prevención de lavado	Posibilidad de que un cliente genere transacciones inusuales	Legal Reputacional Operacional Normativo	Monitoreo transaccional y perfil de cliente. Políticas de conozca a su cliente, empleado, mercado, proveedor, corresponsal. Matriz de riesgos de lavado

Tabla 11: Principales riesgos



Asimismo, hemos identificado los siguientes riesgos emergentes de largo plazo (3-5 años) que se identifican como de impacto significativo en el negocio:

Riesgo	Descripción	Impacto	Acciones de mitigación
Ciberseguridad	Probabilidad de que una amenaza se materialice y la información, datos personales o el acceso a cuentas bancarias queden expuestas o sean modificadas por delincuentes.	Operacional Legal Reputacional Financiero	Sistema de gestión para la seguridad de la información con controles que permita mantener la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.
ALM y FTP	Ineficiente estructuración de los activos y pasivos, ocasionando exposiciones a posibles pérdidas de valor económico y rentabilidad.	Financiero	Software completo de gestión de ALM y FTP, implementación de una cultura y gobierno de riesgos basados en toma de decisiones basadas en información.

Tabla 12: Principales riesgos emergentes

Sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS)

Somos conscientes del impacto ambiental que generan algunas actividades económicas, por lo que buscamos reforzar nuestro proceso de debida diligencia socioambiental. Este proceso incorpora criterios específicos de evaluación de los riesgos y oportunidades ASG de nuestros clientes, con el objetivo de identificar, evaluar y mitigar posibles impactos o riesgos de las actividades financiadas. Al cierre de 2023, logramos avanzar en nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), logrando llegar a la última etapa final de implementación.



2.4 Desempeño económico

GRI 3-3, GRI 201-4

Somos uno de los bancos más importantes de Ecuador en términos de tamaño, alcance y creación de valor. Nuestra posición económica actual es el resultado de la gestión y visión estratégica de los últimos 4 años, la cual nos ha permitido aportar al crecimiento económico de nuestro país, generando puestos de empleo y creando valor para nuestros accionistas, clientes, colaboradores, y demás grupos de interés.

Buscamos consolidar y fortalecer la posición competitiva de todas nuestras líneas de negocio. Alineados con este objetivo, nuestro plan estratégico 2020-2024 desarrolla iniciativas en diferentes frentes.

En 2023, con la puesta en marcha del plan estratégico, cumplimos con el desempeño económico presupuestado e incrementamos por tercer año consecutivo la utilidad del banco y el valor económico para nuestros grupos de interés. La utilidad mejoró en \$3 millones con respecto a diciembre del año anterior, lo que en términos porcentuales representó un incremento del 23,27% .

En tal sentido, cumplimos de manera satisfactoria las metas y objetivos planificados, encaminados a mejorar sus indicadores financieros, propendiendo un crecimiento sostenido de la institución.



Valor Económico Generado y Distribuido

Los ingresos del banco ascendieron a \$274,682,423 y el Valor Económico Distribuido fue de \$166,055,918, con egresos relacionados a costos operacionales, pago de salarios y beneficios a colaboradores, pago de servicios a proveedores y otros pagos de administración, y pagos al estado que corresponden a los impuestos, contribuciones y multas.

El Valor Económico Distribuido se distribuye entre los principales grupos de interés de la siguiente manera:

GRI 201-1

Valor económico	2023	Valor económico	2023
Valor Económico Generado			
Total de ingresos	\$ 274,682,423	Salarios	\$ 31,870,403
Valor Económico distribuido		Beneficios de los colaboradores	\$ 6,339,076
Egresos totales	\$ 166,055,918	Pago a proveedores (servicios varios)	\$ 25,796,412
Costos operacionales	\$ 94,385,145	Impuestos, contribuciones, multas	\$ 7,664,822
		Valor económico retenido	\$ 16,279,316

Tabla 13: Valor Económico Generado y Distribuido

El detalle del ejercicio económico 2023, se encuentra en Memorias finales 2024 (bancodelaustro.com)





2.4.1

Estrategia fiscal

GRI 207-1, 207-2, 207-3

En esta dimensión, la gestión está orientada al cumplimiento de la legislación, de las obligaciones fiscales y a combatir la erosión fiscal. Para ello, previo a la aprobación del gasto realizamos un análisis del sustento del hecho económico; además, nos basamos en la normativa tributaria vigente para analizar los incentivos tributarios y optimizar nuestra carga fiscal. Los principios de la gestión de estrategia fiscal del banco son:

Integridad en el cumplimiento de la normativa tributaria.

Cooperación con la autoridad tributaria.

Prudencia asociado al riesgo tributario.

Transparencia en el acceso a la información.

Nuestro departamento de gestión tributaria es el encargado de la supervisión, monitoreo y de garantizar la transparencia de nuestras obligaciones tributarias. Asimismo, brinda asesoría tributaria permanente al cliente interno.

En 2023 no registramos multas, como consecuencia de la ejecución de declaraciones oportunas y completas. También, disminuimos las glosas impuestas por el Servicio de Rentas Internas (SRI), Administración Tributaria del país, en aproximadamente 20% debido a argumentos legales y jurídicos de la norma tributaria y la presentación de respaldos que sustentan el hecho económico.

Informes fiscales

GRI 207-4

En línea con nuestra atención al cumplimiento de la legislación, de las obligaciones fiscales presentamos ante la autoridad tributaria, Servicio de Rentas Internas (SRI), las siguientes declaraciones y anexos: Impuesto a la renta.

- Impuesto al valor agregado.
- Impuesto a la salida de divisas.
- Impuesto a los activos en el exterior.
- Informe de precios de transferencia.
- Retenciones en la fuente del Impuesto al Valor Agregado.
- Retenciones en la fuente del Impuesto a la Renta.
- Anexo Transaccional Simplificado.
- Anexo Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas Financieras.
- Anexo de Retenciones en la Fuente Bajo Relación de Dependencia (RDEP).
- Anexo movimiento internacional de divisas (MID).
- Anexo de accionistas, partícipes, socios, miembros de directorio y administradores.
- Anexo de dividendos.
- Anexo CRS: de intercambio automático de información tributaria entre los países adheridos.





2.4.2

Cadena de suministro

GRI 2-6

Las interacciones en nuestra cadena de suministros, tanto con nuestros proveedores de productos como con los proveedores de servicios se dan de manera transparente y honesta, alineados a lo establecido en nuestro Código de Ética. Contamos con administradores de contrato que elaboran evaluaciones para verificar el cumplimiento del producto o servicio a los estándares del banco.

A continuación, se describe la clasificación de nuestros proveedores:

Clasificación	Descripción	Cantidad 2023
Básico	Proveedores con servicios prestados por un valor menor a \$20000	41
Medio	Proveedores con servicios prestados por un valor mayor a \$20000	101
Crítico	Proveedores que indistintamente del monto prestan servicios que son catalogados como críticos o que son proveedores únicos en el mercado	24
Básico del exterior	Proveedores que no son nacionales, con servicios prestados por un valor menor a \$20000	1
Medio del exterior	Proveedores que no son nacionales, con servicios prestados por un valor mayor a \$20000	6
Crítico del exterior	Proveedores que no son nacionales, que indistintamente del monto prestan servicios que son catalogados como críticos o que sean proveedores únicos en el mercado	1
	Total	174

En 2023, cumplimos un hito importante al aplicar políticas y procedimientos de debida diligencia en la relación comercial y laboral con todos nuestros proveedores.

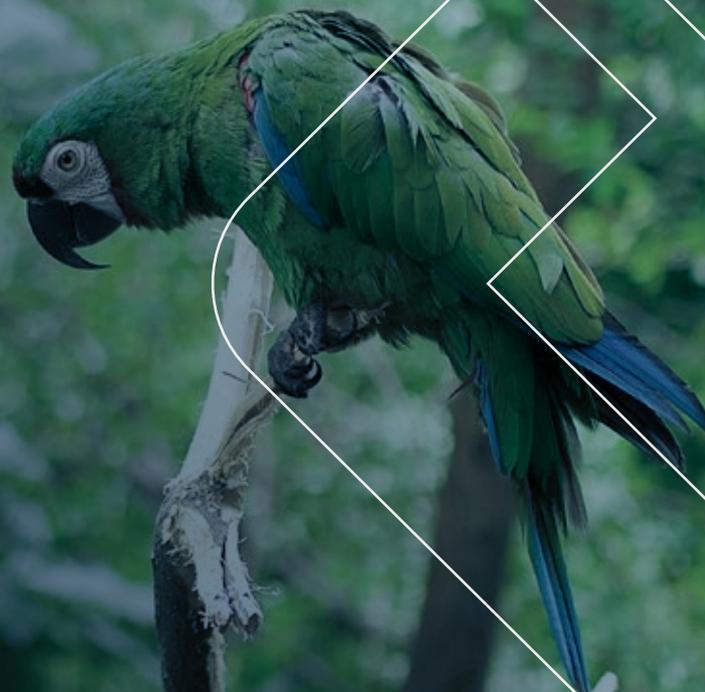
Tabla 14: Clasificación de proveedores

3

DESEMPEÑO AMBIENTAL

3.1. Ecoeficiencia

3.2. Finanzas sostenibles



3.1.

Ecoeficiencia

En Banco del Austro entendemos que la gestión de la ecoeficiencia es un aspecto estratégico y primordial en nuestras operaciones, por ello tenemos lineamientos claros y acciones que buscan reducir el impacto ambiental como el uso eficiente de recursos, y gestión de residuos.



3.1.1

Emisiones

GRI 305-5, FN-CB-410b.1

Buscamos generar más consciencia, buenos hábitos y prácticas más sostenibles alineadas con nuestro compromiso con el medio ambiente. Una muestra de ello es la reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la promoción de la mitigación del cambio climático.

Como institución, hemos identificado y cuantificado nuestras emisiones de gases de efecto invernadero, a través del levantamiento de un inventario de GEI, que utilizó una metodología basada en los siguientes lineamientos internacionales:

- ISO 14064-1:2018 Gases de Efecto Invernadero
- Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol)
- Directrices para la cuantificación de GEI de la Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC)
- International Local Government GHG Emissions Analysis Protocol (IEAP)

A continuación, describimos la metodología utilizada en este proceso:

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Alcance	Descripción
Alcance 1 Emisiones directas de GEI	<p>Consumo de combustibles: Ocasionado por el consumo de extra, súper y diésel tanto de los vehículos que son de propiedad del banco.</p> <p>Emisiones fugitivas</p> <p>Recarga de refrigerantes: Causado por el mantenimiento de equipos de aires acondicionados, la recarga de refrigerantes implica la emisión de refrigerantes que se han escapado del sistema y han contaminado el ambiente.</p> <p>Recarga de extintores: Causado por el mantenimiento de equipos de aires acondicionados, la recarga de refrigerantes implica la emisión de refrigerantes que se han escapado del sistema y han contaminado el ambiente.</p>
Alcance 2 Emisiones indirectas de GEI	<p>Consumo de energía eléctrica a través del Sistema Nacional Interconectado (SIN)</p>
Alcance 2 Emisiones indirectas de GEI	<p>Viajes: Viajes en avión de ejecutivos</p> <p>Transporte y distribución de bienes: consumo de combustible por transporte de las empresas de valores, los cuales son vehículos blindados y que disponen de protección de divulgación de información por motivos de seguridad.</p> <p>Residuos: Disposición de residuos sólidos y líquidos</p>

Tabla 15: Límites operacionales del Alcance 1,2 y 3



Adicional a lo mencionado contamos con un Plan de Reducción de Emisiones, el cual contiene las pautas para reducir y mitigar las emisiones de GEI. Este contempla las siguientes principales acciones:

- Instalación de luminarias de bajo consumo y sensores de movimiento.
- Programas de capacitación y sensibilización de reducción de GEI.
- Instalación de paneles fotovoltaicos.
- Monitoreo de la gestión de residuos sólidos y líquidos.
- Optimización de procesos organizativos con foco en la digitalización de la información.
- Mantenimiento preventivo de los sistemas de aclimatación.
- Registro y control de refrigerantes utilizado en los sistemas de aclimatación.



CARBONO NEUTRALIDAD



banco
del  austro

Carbono neutralidad

Como parte de nuestro compromiso ambiental, y entendiendo que se debe liderar con el ejemplo, en 2023 logramos la **Certificación Internacional Carbono Neutro** marcando un hito para la institución.

Como se puede evidenciar, nuestra gestión de huella de carbono se enfoca en la optimización en el uso de recursos, la capacitación, el monitoreo, y correcto manejo de desechos de nuestras instalaciones. En 2023, emitimos un total de 1944TON CO₂eq y gracias a nuestro plan de reducción logramos disminuir 120 TON CO₂eq.

La **Certificación Internacional Carbono Neutro** reafirma nuestro compromiso con la reducción y mitigación de las emisiones de GEI que se generan en nuestras operaciones. Para lograr la certificación,

además de la implementación del plan de reducción, adquirimos Bonos de Compensación en los mercados internacionales para compensar las emisiones restantes.

Coherentes con nuestros compromisos internacionales, nos adherimos al **Programa Ecuador Carbono Cero del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica**. Al momento, el banco se encuentra gestionando el Distintivo Cuantificación de Huella de Carbono, para homologar los esfuerzos que nos permitieron la certificación internacional a los programas e iniciativas nacionales.

La certificación es el primer paso hacia el adquirir nuevos compromisos a mediano y largo plazo relacionados con la acción climática, como la descarbonización de nuestra cartera y portafolio de inversiones. De esta forma, también inspiramos a los demás actores del tejido empresarial a implementar prácticas verdes.

3.1.2

Energía

GRI 302-1, 302-4

Como se mencionó previamente, nos enfocamos en adoptar medidas de eficiencia energética que contribuyan a la lucha contra el cambio climático, y a su vez que reflejen nuestro compromiso hacia la sostenibilidad. Gestionamos la eficiencia del consumo energético en 2023 con la implementación de tecnología y energías renovables, enfocadas en las siguientes acciones:

- Instalación de luminarias de bajo consumo y sensores de movimiento.
- Programas de capacitación y sensibilización de reducción de GEI.
- Instalación de paneles fotovoltaicos.
- Monitoreo de la gestión de residuos sólidos y líquidos.
- Optimización de procesos organizativos con foco en la digitalización de la información.
- Mantenimiento preventivo de los sistemas de aclimatación.

- Registro y control de refrigerantes utilizado en los sistemas de aclimatación.

En 2023 el consumo total de energía eléctrica de 87 instalaciones de Banco del Austro (matriz, sucursales, agencias y 2 cajeros automáticos) fue de 2,296.13 MWh, logrando una reducción de 25.41% con relación al año previo debido a la instalación de los paneles fotovoltaicos en la oficina matriz y en las agencias: El Vergel, Gran Colombia, Azogues, Samborondón y Machala.





3.1.3 Residuos

GRI 301-2, 306-2, 306-4, 306-5

Estamos comprometidos con una gestión efectiva y adecuada de los residuos no peligrosos y peligrosos, buscando minimizar los impactos ambientales asociados a ellos y generar beneficios económicos a largo plazo.

Nuestra gestión aborda un proceso estandarizado que se basa en la separación de los residuos generados en nuestras operaciones, desde el origen hasta su disposición final. El procedimiento comienza con la segregación.

De esta manera, generamos conciencia en nuestros colaboradores a través de nuestras capacitaciones y comunicaciones internas sobre las acciones de tratamiento, los objetivos a alcanzar y los resultados obtenidos. Dentro de nuestra gestión de residuos del 2023 nos enfocamos en las siguientes acciones:

- Instalación de luminarias de bajo consumo y sensores de movimiento.

- Instalación de paneles fotovoltaicos.
- Monitoreo de la gestión de residuos sólidos y líquidos.
- Optimización de procesos organizativos con foco en la digitalización de la información.
- Mantenimiento preventivo de los sistemas de aclimatación.
- Registro y control de refrigerantes utilizado en los sistemas de aclimatación.
- Programas de capacitación y sensibilización de reducción de GEI.

Así mismo, complementamos dicho plan con el reciclaje de papel y cartón, teniendo como resultado en 2023: 241,277.32 kg de material reciclado.

En cuanto a los residuos peligrosos que generamos, estos provienen principalmente de los servicios de la primera línea de asistencia médica que brindamos a nuestros colaboradores. El volumen que generamos en este rubro se mantiene en 130.32 kg.

3.2.

Finanzas sostenibles

GRI 2-28, 3-3, FN-CB-410a.2

Estamos comprometidos con generar un proceso de transición de nuestra cartera hacia una que contribuya a la mitigación y adaptación al cambio climático, y contribuya al crecimiento sustentable de nuestros clientes. Para lo cual trabajamos en integración de factores Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ASG) en nuestros procesos de desarrollo de productos, servicios y evaluación de riesgos y oportunidades de negocio.

Muestra de ello es nuestra adhesión a la actualización del Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados de Ecuador (ASOBANCA), el Pacto Global Red Ecuador y la presentación de nuestra Política de Finanzas Sostenible. Mecanismos a través de los cuales reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento y promoción de las finanzas sostenibles:

- Desarrollar productos y servicios de financiamiento sostenible que generen impactos positivos ASG en nuestros clientes y los ecuatorianos.

- Promover la gestión sostenible dentro del banco a través de certificaciones y fortalecimiento de cultura organizacional.
- Trabajar por la inclusión financiera a través de productos y servicios de financiamiento sostenible y programas de educación financiera.

En 2023, desarrollamos nuestro primer **marco de referencia para la emisión de bonos temáticos**, el cual obtuvo una segunda opinión favorable por Pacific Corporate Sustainability. Ello representa un hito significativo para el banco, ya que demuestra su compromiso en abordar los impactos negativos del cambio climático y contribuir a un desarrollo económico responsable que incorpore las mejores prácticas para conservar los ecosistemas marinos y costeros.



3.2.1

Productos de financiamiento sostenible

FN-CB-240a.1

En 2023 suscribimos nuestro primer Convenio de Participación con la Corporación Financiera Nacional (CFN) en el marco del Programa Crédito para Crecimiento Empresarial y Recuperación (CRECER) del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). En línea con ello,

recibimos fondos por \$10 millones de dólares para ser colocados en préstamos a MIPYMES y financiar capital de trabajo y/o inversiones en activo fijo.

Este convenio es la piedra angular para la creación de nuestros tres primeros productos de financiamiento sostenible marcando así un hito en nuestro desempeño en este ámbito.

Estos productos se enfocan en el financiamiento a MIPYMES, con ventas de hasta 5 millones de dólares. A continuación, presentamos la finalidad de los créditos mencionados.

Créditos	Crecer	Promueve la reactivación económica
	Verde	Fomenta proyectos que aportan a la adaptación y mitigación del cambio climático
	Violeta	Estimula el acceso a financiamiento MIPYMES que cumplen con criterios de equidad de género



4

DESEMPEÑO SOCIAL

- 4.1. Colaboradores
- 4.2. Inclusión y educación financiera
- 4.3. Clientes
- 4.4. Protección de datos

4.1 Colaboradores

GRI 2-7, 2-8, 3-3

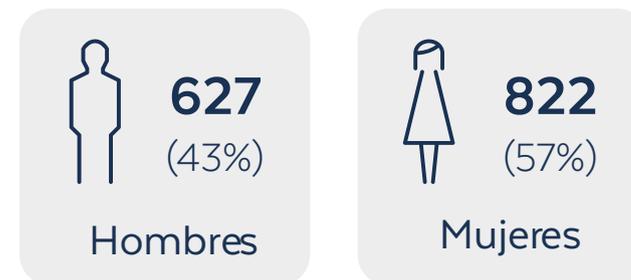
Destacamos el trabajo de nuestros colaboradores como clave en nuestro camino de éxito. En 2023, logramos la certificación como un “Gran Lugar para Trabajar” (Great Place to Work). Esto como resultado del proceso de transformación del Banco, su cultura y nuestro compromiso hacia nuestros colaboradores.



4.1.1 Composición

GRI 405-1

Al cierre de 2023, contamos con 1449 colaboradores de los cuales el 57% son mujeres y el 43% son hombres. Es importante mencionar que el 3.11% son colaboradores con discapacidad. El 96.8% de nuestros colaboradores laboran a tiempo completo, el 0.28% a tiempo parcial y el 2.9% temporal. Contamos con 41 personas bajo la modalidad de servicios profesionales, las cuales el 37% son mujeres y el 63% hombres.



4.1.2 Atracción y retención del talento

GRI 2-7, 2-8, 3-3

Nos enfocamos en ser el mejor banco para trabajar en Ecuador, por ello desde la atracción y retención del talento, potenciamos nuestro posicionamiento como marca empleadora.

Escogemos talentos sin importar su raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica. Además, apoyamos las promociones internas al momento que se dispongan de vacantes, contribuyendo así al desarrollo de carrera de nuestros colaboradores. Nuestros esfuerzos en la gestión de atracción y retención del talento en 2023 se reflejan en una participación del 55% en mujeres y 45% en hombres, en nuevas contrataciones. Por otro lado, tuvimos una tasa de rotación total del 2.45 % mensual y tasa de rotación de empleados voluntarios del 2.06 %.

No discriminación y acoso

GRI 406-1

Promovemos la igualdad de oportunidades y damos atención prioritaria y oportuna a casos de discriminación, acoso laboral y sexual que se pudieran presentar para salvaguardar la inclusión, equidad, salud mental y seguridad de nuestros colaboradores.

Contamos con los siguientes lineamientos para la gestión de la no discriminación y acoso:

- Código de Ética
- Proceso de Atracción y Selección de personal
- Política de Retribución Salarial
- Política de Igualdad de Género
- Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, Acoso Laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los centros de trabajo.

En 2023 no se han identificado casos de discriminación dentro del banco. Nos enfocamos en proporcionar un ambiente seguro para todos por ello realizamos constantes campañas de difusión sobre nuestras políticas de cero tolerancias a la discriminación y el acoso. En el 2024, proyectamos la implementación del Plan de igualdad de Género, en concordancia con la estipulado la Ley de Economía Violeta⁴.

⁴Ley que contempla medidas para abordar las brechas y discriminación que impiden la participación laboral, educativa, social y política de las mujeres. Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta (402369) (asambleanacional.gob.ec)

4.1.3

Beneficios y reconocimientos

GRI 2-7, 2-8, 3-3

En Banco del Austro, además de cumplir con la legislación laboral ecuatoriana, nos orientamos a potenciar las capacidades de quienes forman parte de su equipo de trabajo a través de diversos beneficios y reconocimientos.

Beneficios

GRI 401-2, 401-3, 403-6

En Banco del Austro velamos por el bienestar de nuestros colaboradores y sus familias por medio de beneficios y recursos organizacionales planificados estratégicamente, a través del frente salud del banco, para garantizar su acceso a salud y demás necesidades primordiales. Así también, impulsamos programas enfocados en priorizar el equilibrio laboral y personal y, el desarrollo profesional de nuestros colaboradores. Todos quienes formamos parte de Banco del Austro, sin distinción del tipo de contrato o jornada de trabajo, accedemos a los beneficios de acuerdo con la ley.

- Jornadas de vacunación contra la influenza a nivel nacional.
- Campañas de alimentación saludable.
- Programa de prevención de riesgos psicosociales registrado en el Ministerio de Trabajo.
- Programa de prevención de VIH-SIDA.
- Talleres de sensibilización sobre la prevención de discriminación, acoso laboral en los espacios de trabajo.
- Talleres de sensibilización sobre derechos laborales.
- Talleres de sensibilización sobre la prevención de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo.
- Servicio de salud privada.
- Lactancia, maternidad y permiso parental.
- Bono de guardería.
- Plataforma virtual de aprendizaje Campus BDA.



4.1.3 Reconocimientos

Con el objetivo de aportar a la cultura colaborativa del banco, conectamos las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores a través del programa de reconocimientos y recompensas. Este programa se ha creado para motivar, estimular, reconocer y premiar el desempeño sobresaliente, individual o en equipos de trabajo, a todos nuestros colaboradores que aporten al logro de las metas institucionales. Esta iniciativa certifica a las agencias con mejor desempeño teniendo en cuenta:

Satisfacción

Toma en cuenta la satisfacción del cliente que ha sido atendido en cada una de las agencias del banco.

Feedback

Toma en cuenta el hábito de los líderes de agencia para el desarrollo de las habilidades de servicio de los colaboradores de la agencia mediante acompañamiento activo en las interacciones con los clientes.

Entrenamiento (Flow)

Toma en cuenta que todos los colaboradores estén entrenados en los elementos base del servicio.

Revisión de resultados y cultura de servicio (Grito)

Estimula el acceso a financiamiento MIPYMES que cumplen con criterios de equidad de género.

Planes de acción

Toma en cuenta que los líderes desarrollen y coloquen los planes de acción en la plataforma.

Estas variables nos permiten identificar cuatro tipos de certificación:

Variables	Base	Bronce	Plata	Oro
Satisfacción	50 a 60 %	60 a 70 %	70 a 80 %	Mayor a 80 %
Feedback	1 por colaborador	1 por colaborador	2 por colaborador	2 por colaborador
Flow (Entrenamiento)	>80%	>85%	>90%	>90%
Grito	1 al mes	1 al mes	1 al mes	1 al mes
Plan de acción	1 al mes	1 al mes	1 al mes	1 al mes



A continuación, detallamos los reconocimientos y recompensas que brindamos de manera individual o grupal a aquellos colaboradores que destaquen de su grupo o área de trabajo. Estos se realizan en sesiones colaborativas, redes sociales, página web del banco o sin ningún tipo de publicidad.

Reconocimientos individuales

- Colaborador, ejemplificador de los valores de la institución.
- Colaboradores - auditores ISO 9001.
- Colaboradores que tengan al 100% las capacitaciones en el campus.
- Mejores embajadores.
- Patrocinio a los deportistas del banco.
- Colaboradores que han referido a un perfil adecuado para cargos vacantes.
- Logro o culminación con menciones destacadas en el ámbito estudiantil.
- Hijos/as de colaboradores con un promedio excelente.

Reconocimiento grupales

- Equipo o área que tenga al 100% las capacitaciones en el campus
- Área que tenga regularizadas las observaciones de auditoría interna
- Agencia con mejor calificación en atención al cliente

Reconocimientos individuales

- Horarios flexibles/Trabajo remoto
- Tiempo libre extra
- Financiamiento educativo, bonos, apoyo en educación
- Bonos de consumo en establecimientos aliados
- Obsequios
- Patrocinio en actividades deportivas- kits deportivos entre otros
- Listas de útiles, uniformes, computadoras, laptops, becas, entre otros

Reconocimiento grupales

- Desayuno/almuerzo fuera para equipo
- Implementaciones tecnológicas para el área
- Snacknacion-refrigerio para equipo
- Jornadas de bienestar (paseo)
- Fiesta sorpresa para el equipo
- Cursos para el área





4.1.4

Formación y desarrollo del talento

GRI 404-1, 404-2

El desarrollo integral de nuestros colaboradores es primordial para fomentar el crecimiento profesional y personal de los equipos. Nuestro enfoque de formación y desarrollo del talento es destacar, mejorar y orientar las habilidades y competencias de nuestros colaboradores, brindándoles capacitación continua y de alta calidad. La formación y desarrollo del talento se gestionan a través del plan de capacitación y formación que tiene como fundamento la estrategia del banco, la evaluación del perfil del cargo, la política de desarrollo y canales de formación.

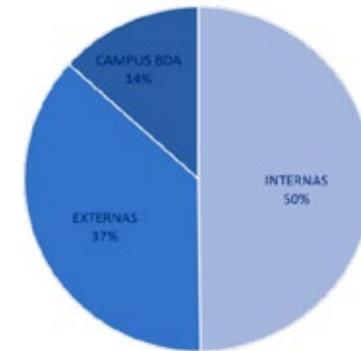
Nuestros colaboradores reciben entrenamiento específico de acuerdo con el perfil de cargo, ya que contamos con cuatro programas para el desarrollo de competencias, que tiene como objetivo el desarrollo de capacidades duras, blandas y habilidades individuales.

Estos programas se enlistan a continuación.

- Certificación de Auditores
- Programa de Sistemática de Servicios
- Escuela de Negocios impartida por la Universidad de San Francisco de Quito
- Escuela de Riesgos impartida por EDES de la Universidad Técnica Particular de Loja

Durante el proceso de inducción, todos nuestros colaboradores reciben formación en los siguientes temas:

- Mesa de servicios
- Inducción talento humano
- Riesgo operativo
- Fortalecimiento de la cultura y política institucional de continuidad del negocio
- Manual buen gobierno corporativo
- Código de ética
- Inducción en salud y seguridad ocupacional
- Productos y servicios
- Seguridad de la información
- No al acoso, ni a la violencia
- Plan estratégico
- Líneas de negocio
- Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados (COSEDE)



En 2023, realizamos 277 capacitaciones que significaron 16,303.30 horas anuales de formación entre formaciones externas, internas y del campus BDA. Las horas promedio de capacitación por colaborador fueron de 11.1.



4.1.5 Seguridad y salud en el trabajo

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-7, 403-8

Estamos comprometidos con el bienestar físico, mental y social de nuestros colaboradores, por ello garantizamos un ambiente de trabajo sano y seguro a través de una cultura de prevención de incidentes, accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales y otros riesgos laborales.

Contamos con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, que está basado en los lineamientos y directrices del Instructivo Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo derivado del acuerdo de Cartagena 584 y el Reglamento del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo Resolución N° 957.

Este sistema está formado por políticas, objetivos, metas, indicadores, planes y programas, que incluye:

- Política de seguridad y salud ocupacional.
- Manual de Administración del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Plan de Vigilancia de la Salud.
- Plan de emergencia y contingencia.
- Política de igualdad de género.
- Plan de contingencias.
- Política prevención consumo de alcohol, tabaco y sustancias psicoactivas.
- Matriz de Riesgos Laborales.

Cabe mencionar que nuestra optima gestión nos permitió lograr en 2023 los siguientes reconocimientos ante el Ministerio de Salud Pública:

**Certificación de Espacios
100% libres de humo de
tabaco**

Certificación de 26 de nuestras agencias a través de la promoción de actividades de concientización y prevención de consumo de tabaco.

**Reconocimiento Salas
de apoyo a la Lactancia
Materna**

Reconocimiento e inauguración de cuatro modernas y confortables salas de apoyo a la lactancia materna en la oficina Matriz y las agencias Quito, Ambato y Guayaquil.

**Obtención de la certificación
“Actívate y Vive” por el
cumplimiento del Plan de
promoción de la Salud**

Certificación que contribuye al bienestar integral de nuestros trabajadores en la oficina Matriz y la agencia de Ambato.

En 2023 se produjeron cinco accidentes de trabajo, los cuales fueron notificados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. Ello vino acompañado de la implementación de acciones correctivas para evitar y prevenir futuros accidentes. Adicionalmente, gracias a nuestras campañas y promulgación de una cultura de prevención en salud ocupacional, tuvimos una tasa de 0% de enfermedades profesionales.



Comité de Seguridad y Salud Ocupacional

GRI 403-4, 413-1

La participación de nuestros colaboradores en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional es clave, por ello contamos con un Comité Paritario⁵, nueve subcomités paritarios y 77 delegados, los cuales colaboran para:

- Promover la observancia de las disposiciones sobre prevención de riesgos profesionales.
- Inspección general de edificios, instalaciones y equipos de los centros de trabajo. Recomendar la adopción de las medidas preventivas necesarias.
- Conocer los resultados de las investigaciones que realicen organismos especializados, sobre los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, que se produzcan en el banco.
- Cooperar y realizar campañas de prevención de riesgos y procurar que todos los trabajadores reciban una formación adecuada en dicha materia.
- Vigilar el cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional.

⁵ Se conforman en centros de trabajo donde laboran más de 15 colaboradores, lo conforman con tres representantes del empleador y tres representantes de los colaboradores cada uno con su respectivo alterno (en total 12 miembros).

4.2

Inclusión y educación financiera

GRI 3-3

Tenemos el compromiso de construir un sistema financiero más inclusivo, por ello trabajamos en comprender cada vez mejor las necesidades y preferencias de nuestros clientes, para ofrecer las mejores experiencias, soluciones y acceso a productos y servicios financieros que permitan ayudar a las personas y a las empresas en su salud financiera y en su economía. De esta manera, los frentes de inclusión y educación financiera están estrechamente ligados y resultan fundamentales para el logro de nuestros compromisos.

4.2.1

Inclusión financiera

Garantizar la inclusión financiera nos permite construir un país con igualdad de oportunidades, reducir la pobreza extrema y contribuir al desarrollo económico.

Promovemos de manera activa la inclusión financiera, apalancada en 4 productos y servicios, que permiten atender a más empresas y personas:

Cuenta digital

Cuentas similares a las cuentas tradicionales, pero se tramitan y gestionan a través de la Banca en Línea. Con esta cuenta los clientes pueden realizar diversas operaciones de forma segura.

Ventanilla Express

Acerca de manera responsable y segura servicios como- transacciones, pagos, ahorro y crédito a zonas donde no se cuenta con una Agencia de Banco, por lo general están en zonas rurales y que tradicionalmente no han sido atendidas por instituciones financieras.

BDA Express

Iniciativa que se apalanca de una Oficina móvil que llega a diferentes zonas rurales y apartadas del austro, zonas que tradicionalmente tienen un índice alto de emigración. Promueve los diferentes productos y servicios del Banco a los que pueden acceder mediante los canales digitales disponibles.

Credimpulso

Promueve a los receptores de remesas a crear una cuenta de ahorros. Con esta antesala permite a los clientes, con el tiempo a acceder a créditos que permiten optimizar las remesas recibidas.

Durante el año, ingresaron al sistema bancario formal 63,024 clientes a través de créditos bancarios de Banco del Austro, lo cual se traduce en 5,252 clientes mensuales.



4.2.2 Educación financiera

FN-CB-240³.4, GRI 413-1

Nuestro propósito es que cada vez más personas y empresas mejoren su salud financiera, puedan tomar decisiones coherentes y manejar el dinero de forma óptima. En atención a nuestro propósito, contamos con un Programa de Educación Financiera que tiene como finalidad informar y capacitar a los usuarios para que adquieran habilidades y conocimientos que les permita administrar sus finanzas personales de la mejor manera.

El programa se brinda en varias modalidades; presencial, virtual sincrónicas y asincrónicas y tiene como público objetivo:

- Niños escolares (5 a 8 años).
- Preadolescentes (9 a 12 años).
- Jóvenes (13 a 17 años).
- Jóvenes adultos (18 a 24 años).
- Adultos (25 a 64 años).
- Adultos mayores (+65 años).

Las mallas curriculares han sido cuidadosamente diseñadas para cada segmento de edad considerando los siguientes temas:

- Los sistemas financieros controlados.
- Planificación financiera, presupuesto y ahorro.
- Derechos y obligaciones del usuario financiero.
- Rol de la Superintendencia de Bancos.
- Operaciones de Crédito.
- Procedimientos para ejercer los derechos del usuario financiero.
- Productos financieros.
- Servicios financieros.
- Seguros en los productos financieros.
- Canales transaccionales.
- Ética financiera.
- Billetera móvil.

En 2023, el programa tuvo, como impacto principal a las provincias de Azuay, Santa Elena, Pichincha, Napo, Morona, Bolívar, Cotopaxi, Loja y Chimborazo, con los siguientes resultados:

- Un total de 10,595 personas capacitadas.
- 2,928 personas capacitadas de manera presencial.
- 7,667 personas capacitadas de manera virtual.
- 6,741 mujeres capacitadas.
- 3,854 hombres capacitados.





4.3 Clientes

Somos un banco que tiene el compromiso de ofrecer la mejor experiencia al cliente en cada contacto. Nos enfocamos en entender sus necesidades y expectativas, así como, diseñar, optimizar y construir nuestros productos, servicios y procesos en función de ellas.

4.3.1 Relacionamiento con el cliente

Nuestra segmentación estratégica, a través del análisis y gestión de las relaciones con nuestros clientes, nos permite identificar oportunidades de negocio y ofrecer nuestros productos y servicios con una propuesta de valor óptima. Durante el año atendimos a:

 **53.28%**
Hombres

 **46.72%**
Mujeres

Desarrollamos encuestas para medir el Índice de Satisfacción (ISC) y el Índice de Recomendación (NPS) de nuestros clientes al momento de utilizar nuestros canales de atención. Estos mecanismos nos ayudan a identificar las oportunidades de mejora y elaborar planes de acción para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

ISC aplicado a:

Red de oficinas
Call center
App Austro digital

NPS aplicado a:

Red de oficinas
Call center
Chatbot Web

Clientes activos personas naturales: 824,389

Clientes activos personas jurídicas: 10,389

La obtención de esta información puede ser particularmente retadora, por eso diseñamos estrategias de levantamiento de información para cada uno de nuestros canales; estas se mencionan a continuación:

- **Red de Oficinas:** Correo electrónico a clientes que realizaron depósitos y/o retiros en las ventanillas, contiene preguntas sobre la satisfacción, recomendación y atención.
- **Call center:** Encuesta en la cual se consulta sobre la satisfacción, recomendación y si su requerimiento fue atendido y solucionado en la llamada.
- **Chatbot web:** Encuesta de recomendación del uso del canal.
- **APP Austro Digital:** Comentarios y calificaciones en las tiendas Android y iOS.

En 2023 mediante la atención a oportunidades de mejora en el relacionamiento con nuestros clientes, logramos:

- Disminución de 97% en consulta de saldos de cuentas corrientes y 39% en consulta de saldos de cuentas de ahorros en el canal Call Center, a través de la migración de transacciones a canales de atención digitales (Banca virtual, App Austro Digital y Chatbot web).
- 58% de aceptación en entrega programada de tarjetas de crédito que no pudieron ser entregadas por delivery en la agencia de preferencia del cliente, a través del agendamiento directo con el cliente.





4.3.2

Satisfacción del cliente

El índice de satisfacción y el índice de recomendación contribuye a mejorar nuestras relaciones con nuestros clientes, las percepciones recogidas a través de estos indicadores se incorporan en la toma de decisiones para implementar cambios en las iniciativas de la experiencia del cliente. Estos índices tienen la siguiente ponderación:

- **El índice de satisfacción:** de 1 a 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.
- **El índice de recomendación:** de 0 a 10, de 0 a 6 se considera clientes detractores, de 7 a 8 neutros y de 9 a 10 promotores.

En 2023 conseguimos un Nivel de Recomendación (NPS) de 58.4%, 72.1% y 50.5% a través de nuestros canales de atención, Call Center plus service, Chatbot y Agencias, respectivamente.

Para el Nivel de Satisfacción (ISC) conseguimos 86.2%, 45.3% y 62.3% a través de nuestros canales de atención Call Center plus service, Chatbot y Agencias respectivamente. Estos resultados nos permiten seguir fortaleciendo nuestra cultura de excelencia en el servicio y mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Al servicio de nuestros clientes

GRI 2-25, 2-26, 413-1

Brindar un servicio de excelencia a nuestros clientes y mantener una relación duradera es uno de nuestros objetivos principales. La gestión de quejas y reclamos prioriza escuchar siempre al cliente y tomar la retroalimentación como base en la calidad de servicio y mejora continua.

Contamos con un instructivo⁶ para identificar y abordar la atención de consultas, quejas y reclamos que sigue el siguiente proceso.



Tiempos de respuesta

- Reclamos por transacciones en territorio nacionales 15 días término.

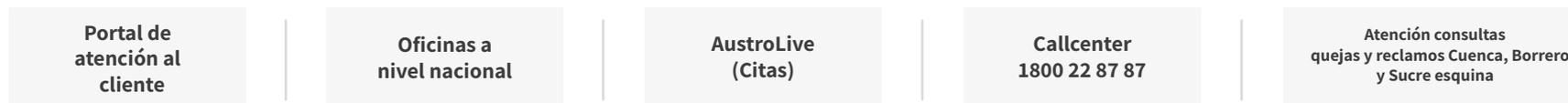
- Reclamos por transacciones en territorio internacional 40 días término.

Total, quejas y reclamos (2023)
10,000

⁶ Instructivo del Procedimiento para la Atención de Consultas Quejas y Rec____.pdf (bancodelaustro.com)



Canales de atención⁷



Seguridad de la información

GRI 418-1, FN-CB-230⁹.1

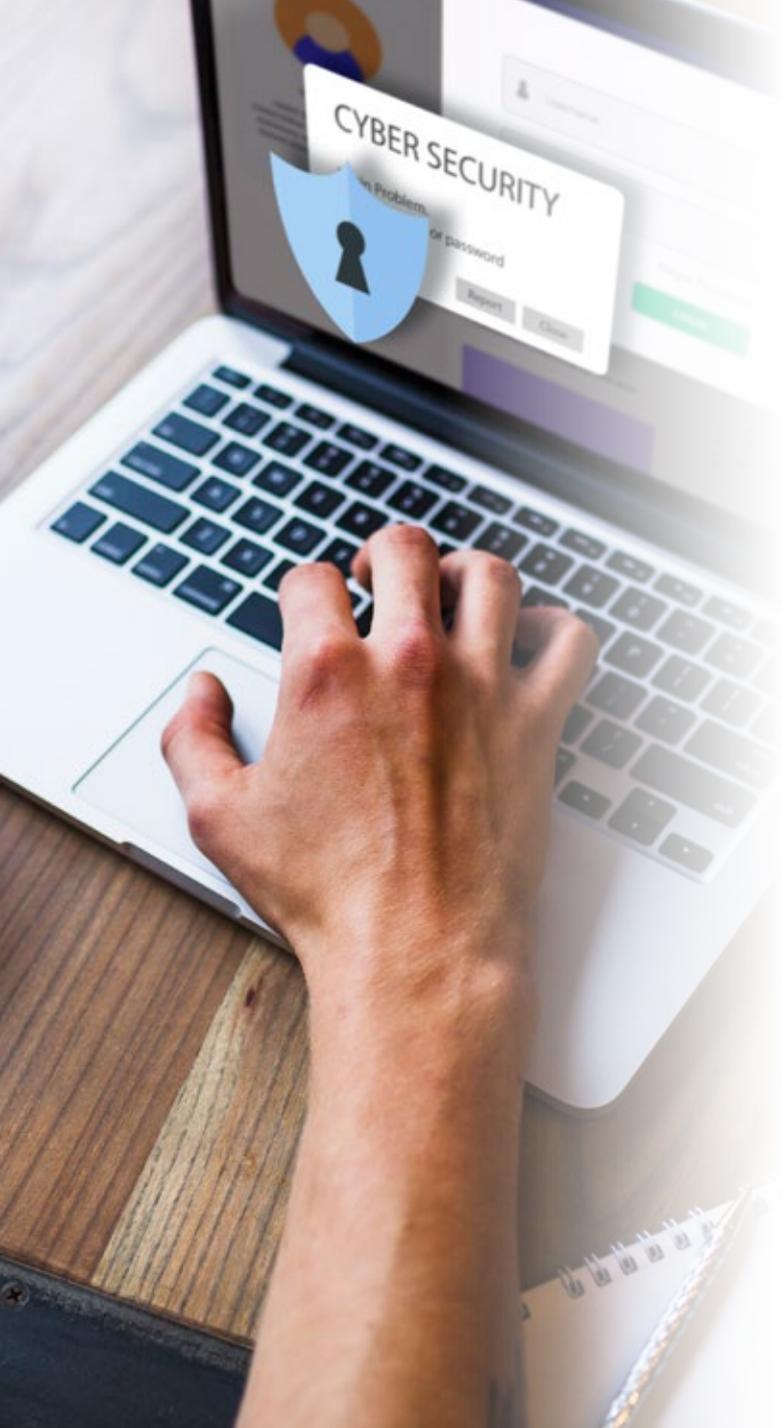
La gestión de seguridad de la información nos permite garantizar la protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información que gestionamos. Nuestros procesos, métodos, manuales, guías y procedimientos nos permiten proteger los activos de información de nuestras operaciones y partes vinculadas.

Nuestros procedimientos se han diseñado tomando como referencia la normativa nacional, estándares y buenas prácticas internacionales.

Norma internacional ISO 27001:2013- Sistema de Gestión de la Seguridad de la información.

- Norma internacional de seguridad de datos de tarjeta habientes Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS).
- Marco de Ciberseguridad del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST) 800-181.
- Normativa de la Superintendencia de Bancos de Ecuador.

⁷Atención al cliente (custhelp.com) , Mapa de agencias | Banco del Austro, Citas - Debmedia



4.3.3

Gobernanza de la gestión de Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información es responsable de aprobar los planes, actividades, políticas, evaluación de controles de seguridad, matriz de riesgos de seguridad, reporte de eventos y riesgos de seguridad. Dicho comité se apoya en el área de seguridad informática que alinea sus funciones a la estrategia de tecnología de la información, y al cumplimiento de las políticas y controles dictados por el comité.

Durante el ejercicio 2023, logramos la recertificación PCI-DSS exigido por las franquicias Visa y MasterCard. Asimismo, identificamos 22 riesgos gracias a la implementación de una metodología para la gestión de riesgos de seguridad de la información. Por último, reestructuramos el área de Seguridad de la Información tomando como referencia el marco NIST 800-181, la normativa de la Superintendencia de Bancos, y el contexto del banco.

Destacamos que no registramos incidentes relacionados a las violaciones de datos ni cuentas afectadas.

4.4

Protección de datos

Nuestra prioridad es proteger la privacidad de los datos de nuestros clientes por lo que hemos adoptado las mejores prácticas para el tratamiento transparente de los datos personales. En tal sentido, nos alineamos a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales de Ecuador, cuyo objetivo es garantizar el derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter y su protección.

Contamos para ello con la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales⁸, la cual establece que el titular de los datos personales tiene derecho a solicitar lo siguiente; Acceso, rectificación y actualización, eliminación, oposición, portabilidad, suspensión y a no ser objeto de una decisión basada única o parcialmente en valoraciones automatizadas de datos personales.



⁸Política de Privacidad y Protección de Datos Personales May.pdf (bancodelaustro.com)





5

ANEXOS

- 5.1. Acerca de la memoria de sostenibilidad
- 5.2. Métricas desempeño económico
- 5.3. Métricas desempeño ambiental
- 5.4. Métricas desempeño social
- 5.5. Fuentes en el análisis de doble materialidad
- 5.6. Índice de contenidos GRI
- 5.7. Índice de parámetros SASB

5.1 Acerca de la memoria de sostenibilidad

GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5

Nuestra primera memoria de sostenibilidad describe la gobernanza, el desempeño económico, ambiental y social de Banco del Austro, la misma corresponde a la gestión 2023 (del 1 de enero del 2023 al 31 de diciembre de 2023), y ha sido elaborada en referencia a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) y el Cuestionario de Corporate Sustainability Assessment (CSA) del Dow Jones Sustainability Index (DJSI). Cabe precisar que la memoria de sostenibilidad no ha sido verificada por un auditor externo.

5.2 Métricas desempeño económico

Utilidad Neta		
2021	2022	2023
\$ 12,579,085	\$ 13,206,269	\$ 16, 279,316

Tabla 16: Utilidad Neta

Indicadores impuestos (Valor monetario)	2023
	\$ 274.682.422,74
Ingresos	\$ 25.818.416,49
Utilidad del Ejercicio	\$ 22.518.643,02
Utilidad gravable	25% al 28%
Tasa de impuestos	\$ 5.629.660,76
Impuesto causado	

Tabla 17: Principales cifras fiscales

Contacto

Toda comunicación referente a la Memoria de Sostenibilidad 2023, debe ser referida al área de Sostenibilidad:

María Lorena Ugalde
Analista de Sostenibilidad
mugalde@baustro.fin.ec



5.3 Métricas desempeño ambiental

GRI 305-1, 305-2, 305-3

Alcance	Descripción
Alcance 1 Emisiones directas de GEI	<p>Consumo de combustibles: Ocasionado por el consumo de extra, súper y diésel tanto de los vehículos que son de propiedad del banco.</p> <p>Emisiones fugitivas</p> <p>Recarga de refrigerantes: Causado por el mantenimiento de equipos de aires acondicionados, la recarga de refrigerantes implica la emisión de refrigerantes que se han escapado del sistema y han contaminado el ambiente.</p> <p>Recarga de extintores: Causado por el mantenimiento de equipos de aires acondicionados, la recarga de refrigerantes implica la emisión de refrigerantes que se han escapado del sistema y han contaminado el ambiente.</p>
Alcance 1 Emisiones directas de GEI	Consumo de energía eléctrica a través del Sistema Nacional Interconectado (SIN)
Alcance 3 Otras Emisiones indirectas de GEI	<p>Viajes: Viajes en avión de ejecutivos</p> <p>Transporte y distribución de bienes: consumo de combustible por transporte de las empresas de valores, vehículos blindados y protegidos de divulgación de información por motivos de seguridad</p> <p>Residuos: Disposición de residuos sólidos y líquidos</p>

Alcance	Desglose	2023
Alcance 1	Consumo de combustibles	54.09
	Emisiones fugitivas	888.79
Alcance 2	Consumo de energía	341.29
Alcance 3	Viajes de negocios	34.81
	Transporte y distribución de bienes	128.25
	Disposición de residuos sólidos y líquidos	496.82
	Total	1944.05

Tabla 19: Emisiones de GEI TON CO2eq

Tabla 18: Límites operacionales del Alcance 1,2 y 3



5.4 Métricas desempeño social

Región	Mujeres	Hombres	Total
Austro	Austro	425	917
Centro	Centro	32	98
Norte	Norte	92	241
Costa	Costa	78	193
Total	822	627	1449

Tabla 20: Composición región y sexo

Jornada laboral	Mujeres	Hombres	Total
Tiempo completo	788	615	1403
Tiempo parcial	3	1	4
Temporal	31	11	42
Total	822	627	1449

Tabla 21: Composición por jornada laboral

GRI 401-1

Género	Tasa de contratación %
Mujer	55
Hombre	45
Total	100

Tabla 22: Contrataciones por género

GRI 401-1

Región	Tasa de contratación %
Austro	57
Norte	19
Centro	5
Costa	19
Total	100

Tabla 23: Contrataciones por región

GRI 401-1

Rango de edades (años)	Tasa de contratación %
18-25	28
26-30	34
31-40	29
41-50	8
51-60	1
+ de 60	0
Total	100

Tabla 24: Contrataciones por rango de edades

GRI 401-1

Género	Tasa de contratación %
Mujer	18
Hombre	13

Tabla 25: Rotación por género



GRI 401-1

Región	Tasa de contratación %
Austro	17
Norte	6
Centro	3
Costa	6

Tabla 26: Rotación por región

GRI 401-1

Rango de edades (años)	Tasa de contratación %
18-25	4
26-30	3
31-40	11
41-50	3
51-60	1
+ de 60	0

Tabla 27: Rotación por rango de edades

GRI 403-5, 410-1

Tema	Número de Colaboradores	Horas
Uso y Manejo de Extintores	632	1
Sistemas contra incendios	115	1
Seguridad Personal	100	1
Comités y Subcomités paritarios	98	1
Riesgos Químicos	25	1
Riesgo Ergonómico	1099	1
Inducción Inicial de Seguridad y Salud Ocupacional	318	2
Riesgo Psicosocial	318	1
Prevención sobre uso y consumo de drogas	211	1
Nutrición Saludable	177	1
Capacitación ante emergencias	90	2
Derechos Humanos	106	-

Tabla 28: Capacitación en Seguridad y Salud Ocupacional

GRI 403-9, 403-10

Indicador	2023
Número de accidentes	5
Número de enfermedades profesionales	0
Días perdidos por lesiones y/o enfermedades	17
Total, de horas trabajadas (#HH/M)	3578144
Índice de accidentabilidad	0.28

Tabla 29: Principales indicadores de Seguridad y Salud Ocupacional

Canal de atención	2023
Call Center plus service	86.2%
App	45.3%
Agencias	62.3%

Tabla 30: Índice de satisfacción

Canal de atención	2023
Call center Plus service	58.4%
Chatbot	72.1%
Agencias	50.5%

Tabla 31: Índice de recomendación



5.5 Fuentes en el análisis de doble materialidad

Fuentes externas consultadas	Número de Colaboradores
<p>Documentos que permitieron analizar por sector e industria, los aspectos clave que las empresas deben considerar para garantizar un desarrollo sostenible mitigando potenciales riesgos.</p> <p>Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente-UNEP-FI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide to Banking and Sustainability • Principles for positive impact finance • Rethinking impact to finance the SDGs. <p>Global Reporting Initiative-GRI:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Defining materiality: What Matters to Reporters & Investors • Suplemento Sectorial Financial Services • Standard & Poor's Financial Services LLC -S&P • SAM Sustainability Yearbook 2023 <p>MSCI Industry Materiality Map (Financials)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios financieros diversificados • Financiamiento al consumo • Hipotecas 	<p>Documentos que permitieron analizar por sector e industria, los aspectos clave que las empresas deben considerar para garantizar un desarrollo sostenible mitigando potenciales riesgos.</p> <p>Temas materiales de los Estándares Junta de Normas de Contabilidad de Sustentabilidad -SASB:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Banca comercial • Financiamiento al consumo • Financiamiento hipotecario <p>Principios de banca responsable de UNEP-FI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios de Inversión Responsable (UN PRI) • Principios de Banca Responsable <p>World Economic Forum (WEF)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Futuro de la banca: 5 tendencias <p>PricewaterhouseCoopers -PWC</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector financiero <p>Ernst & Young-EY</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector financiero en Latinoamérica-Innovación y desafíos <p>Contexto de la operación Documentos que analizan las principales tendencias internacionales y locales sobre los temas prioritarios identificados.</p> <p>World Economic Forum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Global Risk Report 2023 <p>Examen nacional voluntario</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe nacional voluntario – Ecuador <p>SDG</p> <ul style="list-style-type: none"> • SDG Index - SDSN (ONU) – Ecuador <p>Documentos que permitieron conocer el contexto interno de la operación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan estratégico 2020-2024 • Código de ética • Encuesta de clima laboral • Política de Banca Inclusiva y empoderamiento financiero • Reglamento de la junta general de accionistas • Organigrama estructural

5.6 Índice de contenidos GRI

GRI 1: Fundamentos 2021

Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página	
GRI 2: Contenidos generales	2-1	Detalle de la organización	-	-	5	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	-	-	6, 44	
	2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	-	-	4, 44	
	2-4	Actualización de la información	-	-	44	
	2-5	Verificación externa	En consideración	La memoria de sostenibilidad no ha sido verificada por un externo	-	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	-	-	10, 25	
	2-7	Empleados	-	-	30	
	2-8	Trabajadores que no son empleados	-	-	30	
	2-9	Estructura de gobernanza	-	-	12, 13, 18	
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno	-	-	18	
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	-	-	13	
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	-	-	Conforme a lo señalado a detalle Reglamento Directorio social y el Código de Buen Gobierno en el de Estatuto Corporativo. https://www.bancodelaustro.com/principal/nosotros/informacion-corporativa/gobierno-corporativo	16
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	-	-	18	



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 2: Contenidos generales	2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	-	-	4
	2-15	Conflictos de interés	-	-	19
	2-16	Comunicación de inquietudes críticas	-	-	16
	2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	-	-	17
	2-18	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	-	-	18
	2-19	Políticas de remuneración	En proceso de desarrollo	Información no disponible para el año del reporte. La política se encuentra en proceso de elaboración.	-
	2-20	Proceso para determinar la remuneración	Información confidencial BDA	Contiene información privada sobre la remuneración de los colaboradores.	-
	2-21	Ratio de compensación total anual	Información confidencial BDA	Información confidencial debido a lineamientos internos de la organización.	-
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	-	-	4
	2-23	Compromisos y políticas	-	-	6
	2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	-	-	6
	2-25	Procesos para remediar los impactos negativos	-	-	42
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	-	-	7, 42
	2-27	Cumplimiento de la legislación y las normativa	-	-	21
	2-28	Afiliación a las asociaciones	-	-	27, 29
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	-	-	7
2-30	Convenios de negociación colectiva	No aplica para BDA	Banco del Austro no cuenta con sindicatos o asociaciones registrados	-	



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 3: Temas materiales	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	-	-	6, 8
	3-2	Lista de temas materiales	-	-	6, 8
	3-3	Gestión de los temas materiales	-	-	7, 10, 21, 23, 29, 30, 37, 44
GRI 201: Desempeño económico	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	-	-	45
	201-2	Implicaciones financieras y otros Riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	En proceso de desarrollo	Información no disponible para el año del reporte, en proceso de consolidación	-
	201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Información confidencial BDA	Información confidencial debido a lineamientos internos de la organización.	-
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	-	-	23
GRI 202: Presencia en el mercado	202-1	Ratios entre el salario de categoría inicial estándar por género y el salario mínimo local	Información confidencial BDA	Información confidencial debido a lineamientos internos de la organización.	-
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación.	-
GRI 203: Impactos económicos indirectos	203-1	Inversiones en infraestructura y servicios apoyados	-	-	7
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	-	-	7
GRI 204: Prácticas de abastecimiento	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación.	-



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 205: Anticorrupción	205-1	Operaciones evaluadas en función de los Riesgos relacionados con la corrupción	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación.	-
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimiento anticorrupción	-	-	19
	205-3	Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación.	-
GRI 206: Competencia desleal	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No aplica para BDA	Banco del Austro no cuenta con competencia desleal.	-
GRI 207: Fiscalidad	207-1	Enfoque fiscal	Información confidencial BDA	-	24
	207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de Riesgos	Información confidencial BDA	-	24
	207-3	Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	-	-	24
	207-4	Presentación de informes país por país	-	-	24
GRI 301: Temas materiales	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación.	-
	301-2	Insumos reciclados utilizados	-	-	28
	301-3	Productos y materiales de envasado recuperados	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro no maneja productos de envasado recuperados.	-



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 302: Energía	302-1	Consumo de energía dentro de la organización	-	-	27
	302-2	Consumo de energía fuera de la organización	No aplica para BDA	Banco del Austro no cuenta con consumo energético fuera de la organización.	-
	302-3	Intensidad energética	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación para la siguiente memoria de sostenibilidad.	-
	302-4	Reducción del consumo energético	-	-	27
	302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren un consumo significativo de energía.	-
GRI 303: Agua y efluentes	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con el recurso de agua.	-
	302-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con el recurso de agua.	-
	303-3	Extracción de agua	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con el recurso de agua.	-
	303-4	Vertido de agua	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con el recurso de agua.	-
	303-5	Consumo de agua	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación para la siguiente memoria de sostenibilidad.	-



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 305: Emisiones	305-1	Emisiones directas de GEI (Alcance 1)	-	-	46
	305-2	Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (Alcance 2)	-	-	46
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (Alcance 3)	-	-	46
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación para la siguiente memoria de sostenibilidad.	-
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI	-	-	26
GRI 306: Residuos	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación para la siguiente memoria de sostenibilidad.	-
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	-	-	28
	306-3	Residuos generados	En proceso de desarrollo	La Información se encuentra en proceso de consolidación para la siguiente memoria de sostenibilidad.	-
	306-4	Residuos no destinados a la eliminación	-	-	28
	306-5	Residuos destinados a la eliminación	-	-	28
GRI 401: Empleo	401-1	Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	-	-	31, 47, 48
	401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	-	-	31
	401-3	Afiliación a las asociaciones	-	-	31



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Información confidencial BDA	Información confidencial debido a lineamientos internos de la organización.	-
	403-1	Sistemas de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	-	-	36
	403-2	Identificación de peligros, evaluación de Riesgos e investigación de incidentes	-	-	36
	403-3	Servicios de salud en el trabajo	-	-	36
GRI 402: Relaciones trabajador - empresa	403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	-	-	36
	403-5	Proceso para determinar la remuneración	-	-	48
	403-6	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	-	-	31
	403-7	Promoción de la salud de los trabajadores	-	-	36
	403-8	Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones	-	-	36
	403-9	Lesiones por accidente laboral	-	-	49
	403-10	Las dolencias y enfermedades laborales	-	-	49
GRI 404: Formación y capacitación	404-1	Promedio de horas de formación al año por empleado	-	-	35
	404-2	Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	-	-	35
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	En proceso de desarrollo	Banco del Austro está en proceso de determinar la metodología de evaluación de desempeño para sus colaboradores.	-



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	-	-	13, 31
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Información confidencial BDA	Contiene información privada sobre la remuneración de los colaboradores.	-
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1	Diversidad de órganos de gobierno y empleados	-	-	13, 31
	405-2	Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Información confidencial BDA	Contiene información privada sobre la remuneración de los colaboradores.	-
GRI 406: No discriminación	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	-	20
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1	Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con sus proveedores.	-
GRI 408: Trabajo infantil	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro rechaza el trabajo infantil en sus operaciones y proveedores.	-
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro rechaza el trabajo forzoso u obligatorio en sus operaciones y proveedores.	-
GRI 410: Prácticas en materia de seguridad	410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	-	-	48
GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción con los pueblos indígenas.	-



Estándar GRI	Contenido GRI	Título del contenido GRI	Omisión	Explicación	Página
GRI 413: Comunidad es locales	411-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	-	-	7
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos – reales o potenciales – en las comunidades locales	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros que no requieren una interacción significativa con las comunidades locales.	-
GRI 414: Evaluación social de los proveedores	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	-	-	-
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	En proceso de desarrollo	Banco del Austro se encuentra alineando los criterios sociales para sus proveedores.	-
GRI 415: Política pública	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No aplica para BDA	Banco del Austro no realiza contribuciones a partidos y/o representantes políticos.	-
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	416-1	Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros los cuales no tienen una interacción significativa con la salud y seguridad de los clientes.	-
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	No aplica para BDA	No corresponde por el giro del negocio. Banco del Austro provee productos y servicios financieros los cuales no tienen una interacción significativa con la salud y seguridad de los clientes.	-
	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	En proceso de desarrollo	La información no se encuentra consolidado al cierre del reporte, Banco del Austro se encuentra trabajando para su inclusión en la siguiente memoria.	-
GRI 417: Marketing y etiquetado	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	En proceso de desarrollo	La información no se encuentra consolidado al cierre del reporte, Banco del Austro se encuentra trabajando para su inclusión en la siguiente memoria.	-
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	En proceso de desarrollo	La información no se encuentra consolidado al cierre del reporte, Banco del Austro se encuentra trabajando para su inclusión en la siguiente memoria.	-
GRI 418: Privacidad del cliente	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	-	-	43



5.7 Índice de parámetros SASB

Banca Comercial

Tópico SASB	Código	Indicador	Omisión	Página
Emisiones financiadas	FN-CB- 410b.1	Emisiones brutas absolutas financiadas (toneladas tCO2-e) métricas desagregadas por: (1) Alcance 1; (2) Alcance 2; (3) Alcance 3	-	26
	FN-CB- 410b.2	Exposición bruta para cada industria por clase de activo	En proceso de desarrollo	-
	FN-CB- 410b.3	Porcentaje de exposición bruta incluida en el cálculo de emisiones financiadas (%)	En proceso de desarrollo	-
	FN-CB- 410b.4	Descripción de la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas	Información confidencial BDA	-
Incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza en el análisis crediticio	FN-CB- 410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en el análisis crediticio	-	29
Ética en los negocios	FN-CB- 510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	En proceso de desarrollo	-
	FN-CB- 510a.2	Descripción de las políticas y procedimientos de denuncia de irregularidades	-	19
Gestión de Riesgos Sistémicos	FN-CB- 550a.1	Puntuación de los bancos de importancia sistémica global (GSIB), por categoría (Puntos básicos - bps)	No corresponde este tópico de SASB, el Banco no es considerado como banco de importancia sistémica mundial (G-SIB) ⁹	-
	FN-CB- 550a.2	Descripción del enfoque para integrar los resultados de las pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital, la estrategia corporativa a largo plazo y otras actividades comerciales	No corresponde a Banco del Austro este tópico de SASB, el Banco no es considerado como banco de importancia. ¹⁰ sistémica mundial (G-SIB) ¹¹	-

⁹<https://www.fsb.org/work-of-the-fsb/market-and-institutional-resilience/global-systemically-important-financial-institutions-g-sifis/>

¹⁰<https://www.fsb.org/work-of-the-fsb/market-and-institutional-resilience/global-systemically-important-financial-institutions-g-sifis/>

Banca Comercial

Tópico SASB	Código	Indicador	Omisión	Página
Seguridad de Datos	FN-CB- 230a.1	(1) Número de violaciones de datos, (2) porcentaje que son violaciones de personales (3) número de titulares de cuentas afectados	-	43
	FN-CB- 230a.2	Descripción del enfoque para identificar y abordar los Riesgos de seguridad de los datos	-	18
Generación de inclusión y capacidad financieras	FN-CB- 240a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos pendientes que califican para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo comunitario	-	30
	FN-CB- 240a.2	1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulables o préstamos sujetos a indulgencia que califican para programas diseñados para promover las pequeñas empresas y el desarrollo comunitario	En proceso de desarrollo	-
	FN-CB- 240a.3	Número de cuentas corrientes minoristas sin costo proporcionadas a clientes que anteriormente no estaban bancarizados o no estaban bancarizados	En proceso de desarrollo	-
	FN-CB- 240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, insuficientemente bancarizados o desatendidos	-	39



