banco del austro

INFORME
VICEPRESIDENCIA EJECUTIVA

Correspondiente al
Ejercicio Económico 2024

CUENCA
MARZO **2025**

MENSAJE DE LA **GERENCIA GENERAL**

Estimados Accionistas, Directores, Colaboradores y Público en General:

Es un honor dirigirme a ustedes y presentar los resultados alcanzados durante el año 2024. Este período ha sido significativo para Banco del Austro, no solo por el panorama económico que hemos atravesado, sino también por la resiliencia y dedicación que cada uno de ustedes ha demostrado.

En un entorno marcado por desafíos globales y locales, nuestro banco ha mantenido un crecimiento sostenido. Nuestros activos totales alcanzaron los 2.888 millones de dólares, lo que representa un incremento del 16% en comparación con el año anterior. Este crecimiento se debe en gran parte a las estrategias implementadas para diversificar nuestra cartera y mejorar la eficiencia operativa.

La gestión prudente de nuestra cartera de créditos ha permitido mantener una tasa de morosidad bajo control, lo que evidencia el compromiso del Banco del Austro con una cultura de responsabilidad y sostenibilidad.

En términos de innovación y servicios, hemos experimentado una transformación, lanzado nuevas plataformas digitales que han permitido la accesibilidad remota y han optimizado la experiencia de nuestros clientes, fortaleciendo nuestra presencia en el mercado. Estas iniciativas han sido bien recibidas, lo que se refleja en el incremento del número de clientes activos en este año. Nuestro compromiso con la transformación digital es firme, y seguiremos invirtiendo en tecnología para ofrecer soluciones que se anticipen a las necesidades de nuestros usuarios.

Quisiera destacar también el valor de nuestro equipo humano. Gracias al esfuerzo y dedicación de cada uno de nuestros colaboradores, hemos logrado ser reconocidos como uno de los mejores lugares para trabajar en el sector financiero. La formación continua y el bienestar de nuestro personal son pilares fundamentales en nuestra estrategia, y seguiremos trabajando para fomentar un ambiente inclusivo y motivador.

Miramos el futuro con optimismo y determinación. Sabemos que aún existen retos por delante, pero estamos convencidos de que, con el apoyo de todos ustedes, podremos superarlos y seguir creciendo. Agradezco sinceramente a nuestros accionistas y directores por su confianza inquebrantable, a nuestros colaboradores por su arduo trabajo y dedicación, y a nuestros clientes por su preferencia y lealtad.

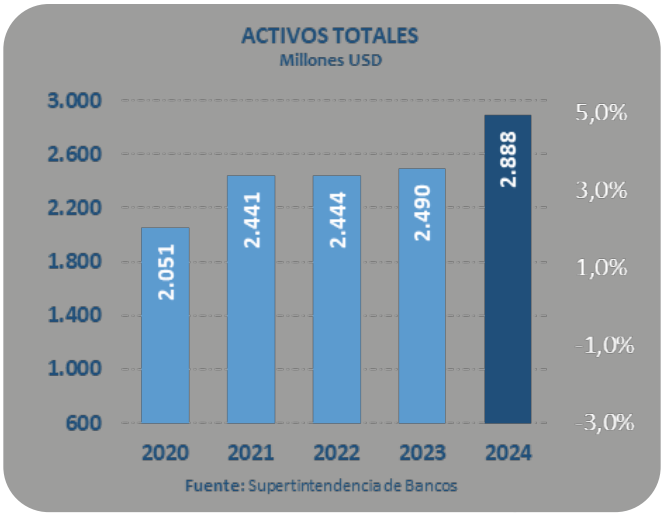
Juntos, continuaremos construyendo un Banco del Austro más fuerte, más innovador y más comprometido con el desarrollo de nuestra comunidad.

Atentamente,

Ing. Clemente Tamariz K.
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
BANCO DEL AUSTRO S.A.

ACTIVOS

El total de activos al cierre del 2024, registró un saldo de USD 2.888 millones, cifra superior en USD 398 millones (16%) en comparación al año anterior. La cartera neta presentó un crecimiento anual de USD 165 millones, lo que en términos porcentuales representa un incremento del 11,46%. La estrategia para el aumento de las colocaciones estuvo apalancada en las campañas de créditos pre aprobados sobretodo en el segmento consumo y tarjeta de crédito, lo que contribuyó a su vez a la dinamización de la economía ecuatoriana. El crecimiento tanto del activo total como del principal activo productivo del Banco fue superior al incremento presentado por la banca privada.

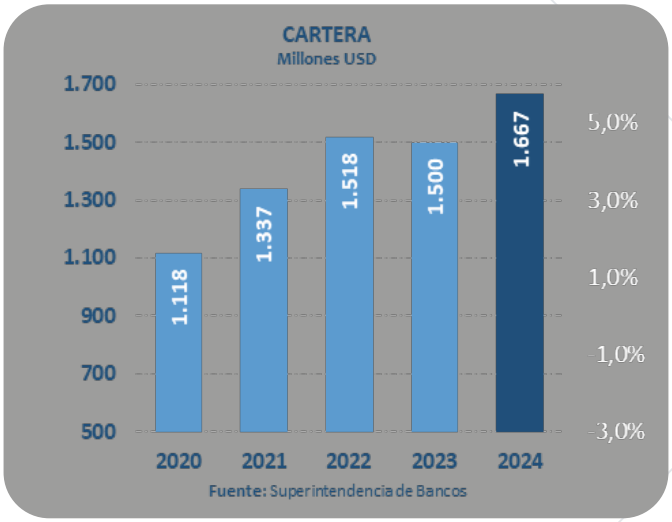


CARTERA DE CRÉDITO

A diciembre 2024 la cartera de crédito bruta ascendió a USD 1.667 millones, presentando un incremento de USD 166 millones (11,09%) con respecto al año anterior.

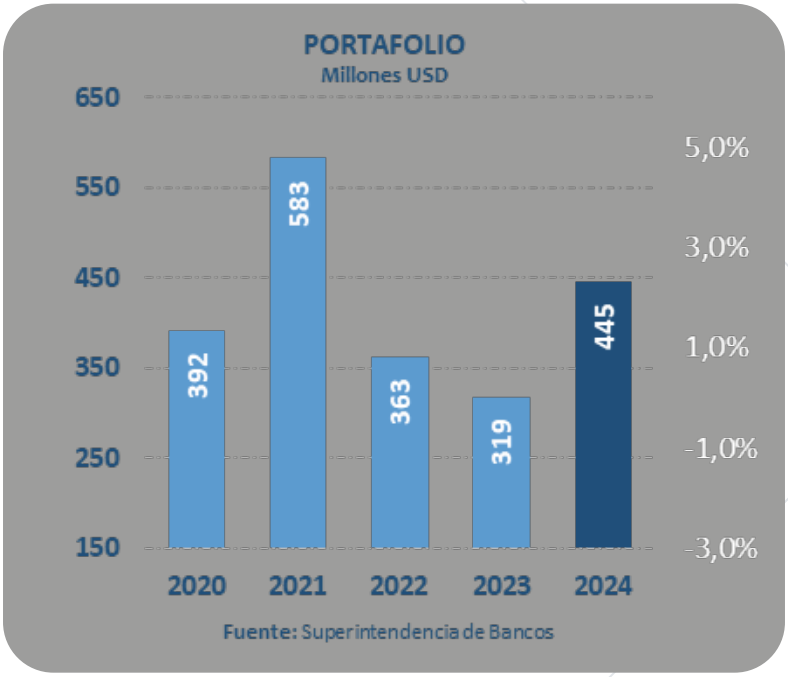
El crecimiento evidencia una adecuada aplicación de las estrategias en los procesos de colocación, especialmente en el segmento de Consumo, acompañado de una adecuada gestión de riesgo crediticio.

El stock de provisiones en el 2024 se ubicó en USD 58 millones, cifra que permitió cubrir adecuadamente el saldo de la cartera improductiva de la entidad.



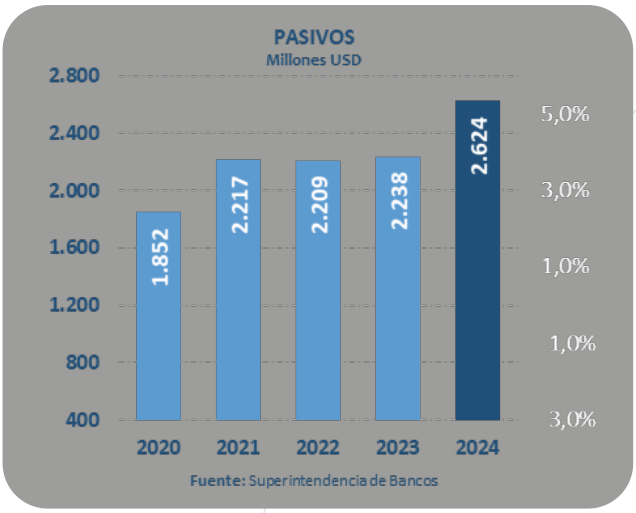
El Banco cerró con un portafolio de inversiones de USD 445 millones, valor que incluye los fideicomisos y fondo de liquidez, incrementándose un 40% (USD 127 millones) con respecto a diciembre del año anterior.

El rendimiento de Tesorería alcanzó los USD 31 millones, de los cuales el 81%; es decir, USD 25 millones corresponden a los intereses generados en el portafolio de inversiones y fondo de liquidez, lo que demuestra una gestión eficiente de la segunda fuente de liquidez de la institución.



PASIVOS

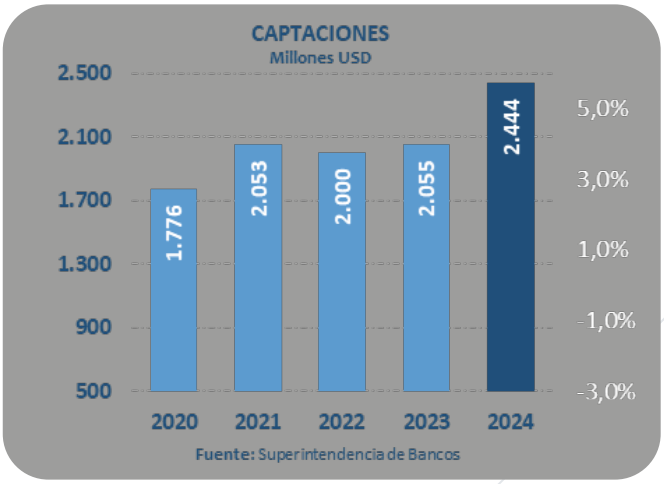
Con corte a diciembre 2024 el total de pasivos se ubicó en USD 2.624 millones, lo que significó un crecimiento del 17,26% en relación al año anterior. El Incremeneto se debe a las adecuadas estrategias implementadas por el Banco como mejorar las tasas, captar nuevos clientes y fidelizar a los que ya son clientes de la institución. En consecuencia, el principal componente del grupo de los pasivos (captaciones) se incrementó al cierre del periodo analizado.



CAPTACIONES

Al término del ejercicio fiscal 2024, las obligaciones con el público alcanzaron los USD 2.444 millones, lo que significó un incremento del 18,93% con respecto a similar mes del año anterior. El rubro que contribuyó en mayor medida a la variación positiva corresponde a los depósitos a plazo que presentaron un crecimiento del 24,11% (USD 247 millones).

Adicionalmente, la participación de los 100 mayores clientes de Banco del Austro fue del 33,67% en relación al total de las obligaciones con el público, porcentaje que se encuentra dentro del rango establecido en la normativa interna del Banco.

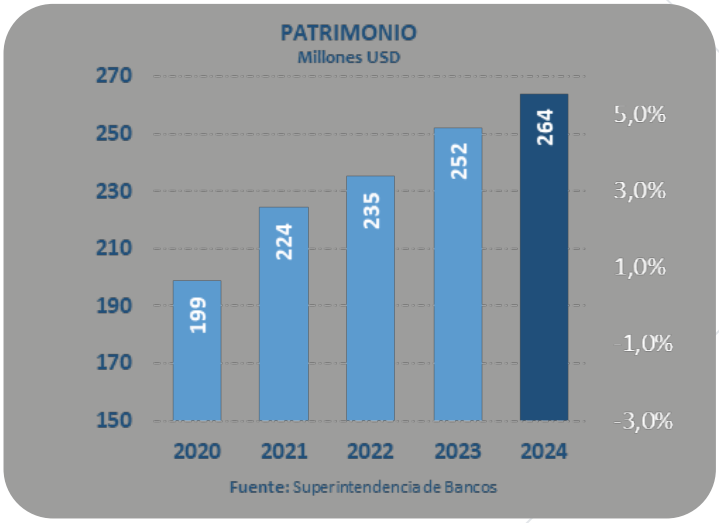


La estructura de las captaciones se mantiene similar al anterior ejercicio económico, predominando la participación de los depósitos a plazo con un 53,90%, seguido de depósitos de ahorro con un 32,94% y finalmente los depósitos monetarios con un 13,16%.

PATRIMONIO

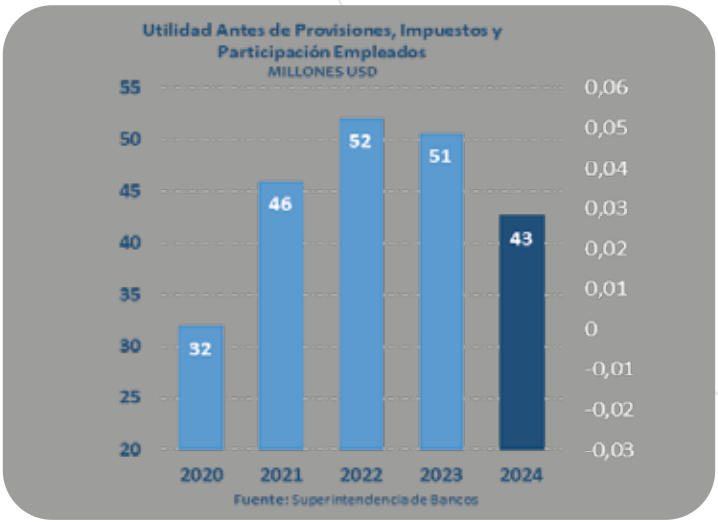
El Patrimonio de la Institución totalizó USD 264 millones al cierre de diciembre de 2023, valor superior en USD 12 millones (4,75%) al alcanzado el año anterior.

El crecimiento se sustenta principalmente en el aumento del capital social en USD 14,6 millones; es decir, un 8,32% más; seguido de las reservas que presentaron un incremento de USD 1,6 millones (5,51%); y, la cuenta de superávit por valuaciones que creció en USD 907 mil (3,02%); en tanto que los resultados de ejercicio tuvieron una contracción de USD 5,2 millones (39,86%), lo cual se debió a temas conyunturales relacionados con la carga fiscal como la Contribución Voluntaria a la Banca sobre sus utilidades y a la eliminación por un año calendario de la exoneración del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD) a los pagos que las Instituciones Financieras locales tenían que realizar sobre créditos provenientes del exterior.



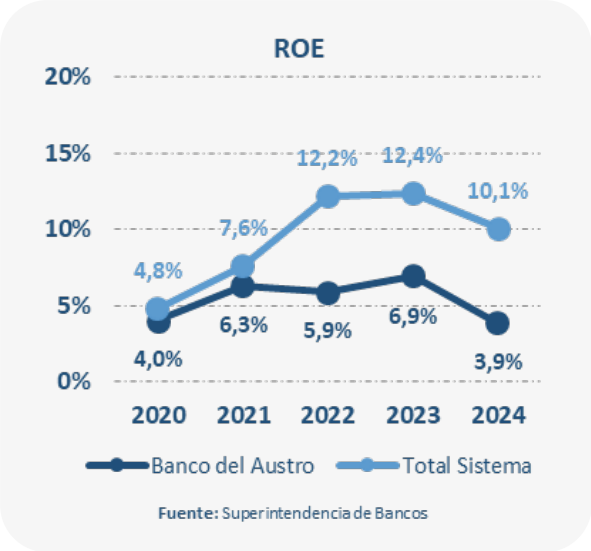
RESULTADOS

A la fecha de corte analizado, los resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones presentó una contracción del 15,69% (USD 8 millones), debido a las reformas tributarias decretadas por el Gobierno para financiar la lucha contra el conflicto armado interno que implico la imposición de una "contribución voluntaria" sobre los ingresos y la eliminación por un año de la exoneración del pago por impuesto a la salida de divisas a los dividendos pagados a créditos del exterior. A pesar de ello y gracias a la suma de esfuerzos y trabajo en equipo, se logró reducir en gran medida los efectos negativos de las adversidades sorteadas en el 2024, defendiendo el margen financiero elevando el rendimiento financiero por encima del crecimiento del costo de fondos y aplicando alivios financieros determinados por el Gobierno a favor de los clientes afectados por la crisis de energía del último trimestre.

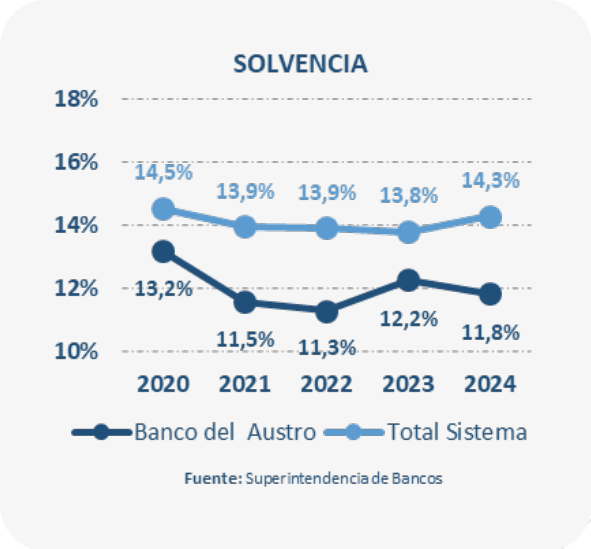


INDICADORES FINANCIEROS

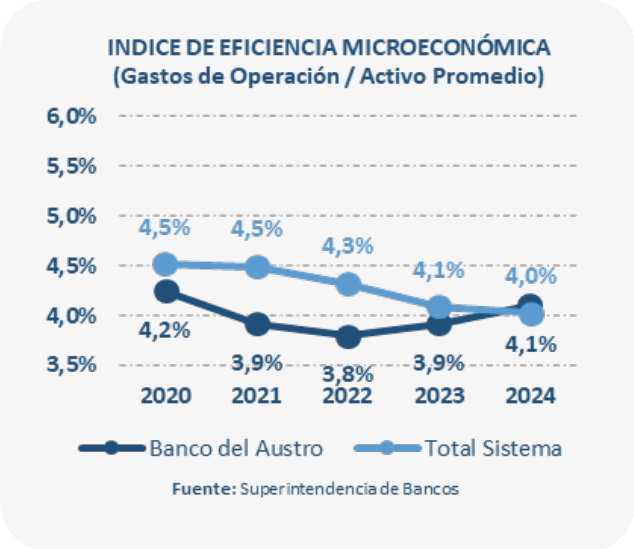
El ROE de Banco del Austro se ubicó en 3,86% a diciembre 2024, siendo importante mencionar que las estrategias del Banco estuvieron encaminadas en fortalecer las provisiones de la cartera de créditos y precautelar la liquidez.



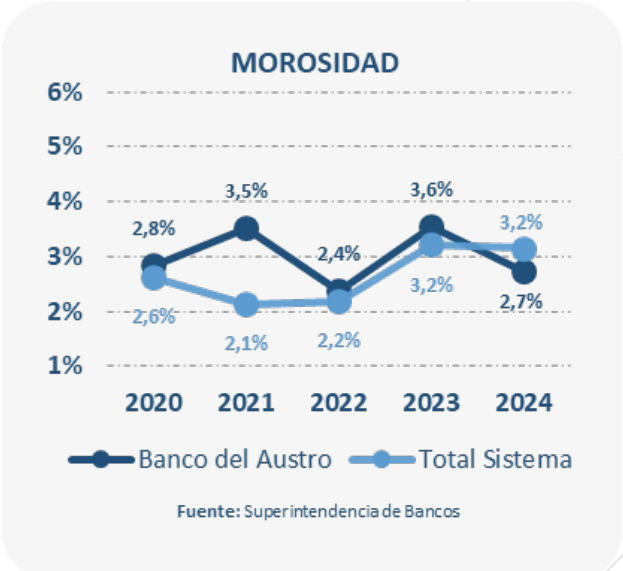
A diciembre 2024, el patrimonio técnico de la entidad fue del 11,79%, siendo importante mencionar que este indicador se mantiene superior al índice mínimo legal requerido, que se ubica en 9%, demostrando la fortaleza patrimonial del Banco, la cual se encuentra alineada a las estrategias institucionales.



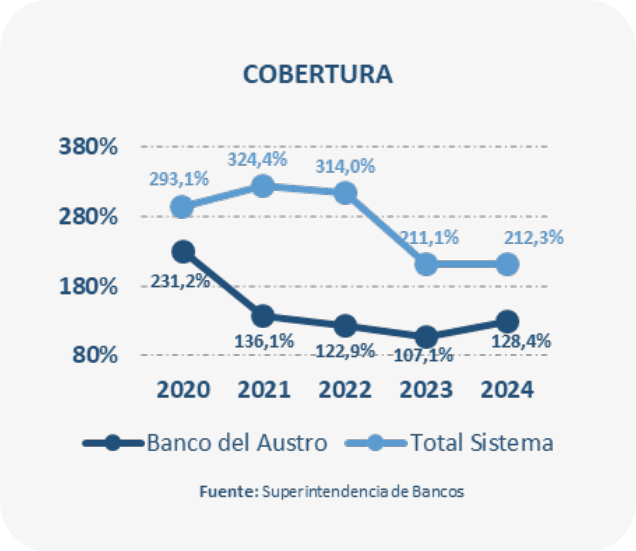
Al finalizar el 2024, el ratio de eficiencia que mide los gastos operativos sobre el total de activos promedios se ubicó en niveles cercanos al presentado por el sistema de bancos privados, debido a un adecuado manejo y control del gasto operativo, cerrando el año en 4,11%.



El indicador de morosidad cerró en 2,71%, ubicándose en mejor posición que el presentado por la banca privada, lo que evidencia las acertadas estrategias implementadas y la suma de esfuerzos del Banco, encaminados a reducir significativamente la cartera improductiva y por las medidas de alivio financiero decretadas por el Gobierno.

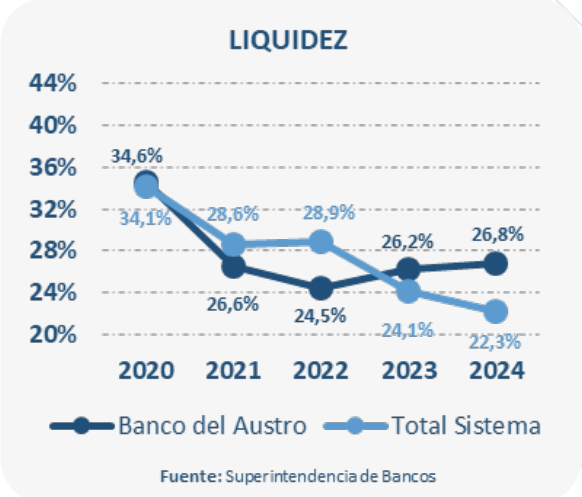


Con corte a diciembre 2024 la cobertura fue del 128,44%, presentando un incremento de 21 puntos porcentuales con respecto al cierre del año anterior, pero por debajo al de sus pares; no obstante, el nivel de provisiones constituídas es suficiente para el volumen de cartera en dificultades que maneja el Banco.



Fuente: Superintendencia de Bancos

A la fecha de corte analizado, Banco del Austro cerró con una liquidez del 26,76%, ratio superior al presentado por el sistema de bancos privados, lo que refleja una eficiente gestión realizada por el área de Tesorería en coordinación con el área de Riesgos que han permitido una aplicación conservadora de las políticas internas alineadas a la normativa legal vigente. Es importante mencionar que el Banco cuenta con financiamiento de entidades del exterior, lo que le permite mantener diversificadas las fuentes de fondeo, reduciendo el riesgo de concentración en las obligaciones con el público.



Fuente: Superintendencia de Bancos

INFORME DE
GESTIÓN INSTITUCIONAL

Banco del Austro S.A.; manteniendo su espíritu de mejora continua, enfocó sus esfuerzos en impulsar pilares estratégicos que nos permiten adaptarnos al entorno cambiante y continuar evolucionando hacia las nuevas tendencias que nos exige el mercado robusteciendo las ventajas competitivas.

MISIÓN

¨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, colaboradores, accionistas y comunidad¨.

VISIÓN

“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”.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

FINANZAS	**1.** Duplicar el tamaño del Banco gerenciando la exposición al riesgo.
CLIENTES	**2.** Alcanzar el top diez de bancos privados con mayor satisfacción del Cliente.
PROCESOS	**3.** Ser una plataforma de servicios y procesos digitales que habilite la mejor experiencia para nuestros clientes.
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	**4.** Alcanzar el top diez del mejor lugar para trabajar a nivel de bancos.

Durante 2024, se han asignado recursos y esfuerzos importantes con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y situar a la organización en una senda firme y duradera hacia el crecimiento y el éxito. A continuación, presentamos los logros destacados de cada frente de negocio:

FRENTE DIGITAL

El Frente Digital logró un avance importante en sus iniciativas gracias a su enfoque estratégico en la innovación digital. Durante el año 2024, la estabilización de modelos de Analítica Avanzada aplicada a las campañas de créditos precalificados generó un notable incremento de la cartera, ascendiendo a 43 millones de dólares, lo que representa un aumento del 16 % en comparación con 2023. Estos resultados reflejan la efectividad de dichos modelos, junto con una sinergia con la estrategia comercial.

Sofisticación analítica de modelos

4,140 Créditos colocados por **USD 43 M**

Las células especializadas de consumo y vehicular digital se enfocaron en robustecer la propuesta de valor alcanzado las metas definidas para cada producto. Vehicular Digital amplió su oferta en función de las necesidades del mercado automotriz, mientras que, en Consumo Digital, la estrategia de incorporar la calificación en línea en canales digitales generó resultados significativos. Cabe destacar que en 2024 se colocaron 4,344 créditos de consumo y vehicular, por un monto total de 55 millones de dólares.

Consumo y vehicular digital

4,344 Créditos colocados por **USD 55 M**

En 2024, se creó la célula especializada en el producto Cuenta Digital, lanzando al mercado un nuevo producto denominado 'Cuenta Gana Más', con un concepto diferenciador diseñado para fomentar el ahorro del cliente y, a su vez, permitir su participación en loterías semanales con premios en efectivo. Esta propuesta de valor logró generar una ventaja competitiva, lo que les permitió obtener el premio 'ORO' en la categoría de Transformación Digital en la Fintech de las Américas.

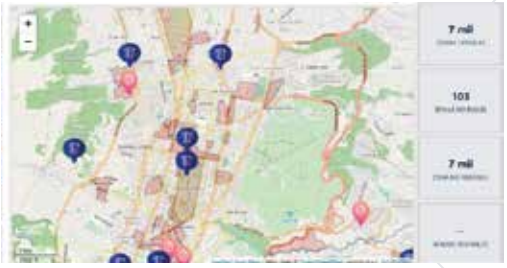
Por último, con el objetivo incrementar el share de mercado aprovechando los activos diferenciadores con los que el Banco cuenta actualmente, se comenzó a desarrollar la billetera digital, enfocado en capturar la oportunidad de los pagos y cobros digitales a través de ecosistemas P2P, P2B Y B2B.

CANALES FÍSICOS Y DIGITALES

Para la banca digital, se asignaron recursos al rediseño e innovación de productos y servicios, con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente. La integración de nuevos servicios como transferencias al exterior, avances de efectivo TC y solicitud de Tarjeta de Débito generaron un incremento transaccional significativo frente al año 2023.

La adopción de tecnologías de vanguardia en la banca digital durante el 2024 fue una decisión estratégica con el objetivo de ofrecer al cliente un servicio innovador, garantizando una alta disponibilidad en la plataforma mediante la integración de servicios centrados en el costumer journey, además de una omnicanalidad que permite al cliente interactuar con los servicios a través de múltiples canales de forma integrada y coherente.

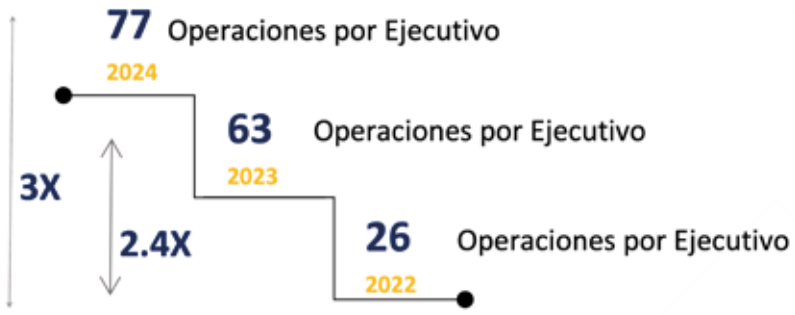
Para Canales físicos, se definió una estrategia para la planificación y selección de ubicaciones óptimas para la instalación/reubicación de cajeros automáticos, con el objetivo de maximizar su uso, rentabilidad y conveniencia para los clientes.



FRENTE COMERCIAL

Gracias a una segmentación estructural definida y a la asignación adecuada de portafolios, se obtuvo una visión más clara del comportamiento de las agencias, lo que permitió definir estrategias más alienadas con el entorno comercial. Al mismo tiempo, se emprendió un esfuerzo significativo para implementar un CRM con el objetivo de impulsar una mayor rentabilidad mediante el aumento en la tasa de cierre de negocios del 26%, complementado con estrategias robustas de recomendación y venta cruzada.

Sistemática Comercial logró alcanzar una estabilización gracias a una estructura especializada en la gestión de clientes. Lo que permitió alcanzar un incremento del 50% en la productividad de los ejecutivos, duplicando la colocación promedio de productos alcanzada durante el 2023.



Para el segmento empresarial y corporativo se desarrolló un modelo de pricing adaptado al exigente entorno de estos segmentos, enfocándose en la rentabilidad del cliente con el objetivo de alinear una segmentación estratégica y conseguir una gestión óptima del portafolio de clientes.

FRENTE RIESGOS Y COBRANZAS

Las áreas de Riesgo y Cobranzas impulsaron la mejora de los modelos de originación y recuperación preventiva logrando contener el crecimiento de la morosidad. La Implementación de matriz swimlanes en consumo permitió reducir tiempos en el proceso. Los modelos de perfilamiento por segmentos incluyendo variables socioeconómicas, demográficas y comportamiento crediticio dio como resultado la identificación de patrones específicos que fueron aprovechados para la toma de decisiones estratégicas.

Como respuesta a un entorno altamente riesgoso se definió un esquema de zonas vetadas acompañado de políticas de originación de crédito que permitió ampliar el universo de potenciales clientes y segregar perfiles con mayor probabilidad de mora.

Definición de zonas vetadas por riesgo

Optimización de filtros duros

FRENTE MEDIOS DE PAGO

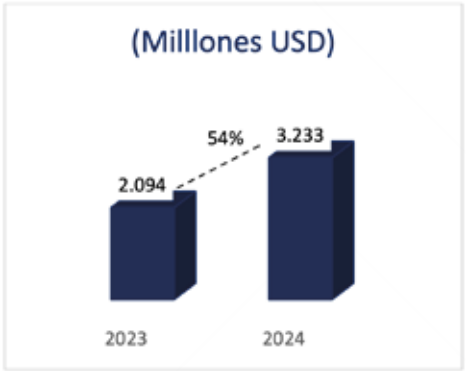
Las iniciativas de Passion Cards Warner y Fútbol, respaldadas por una estrategia de experiencias y beneficios complementarios a la propuesta de valor, junto con campañas enfocadas en el ciclo de vida del cliente, resultaron en un incremento de 63 mil nuevas tarjetas, alcanzando una cartera de 472.232 millones de USD.

Cartera

Facturación de emisión TC

La venta cruzada también formó parte de una decisión estratégica con enfoque a fomentar el ahorro a través del producto de Plan de Ahorro Programado impulsado por campañas masivas con resultados importantes en el incremento del saldo ahorrado.

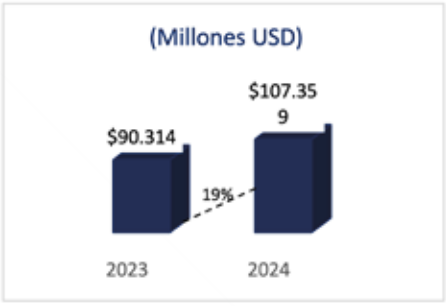
Saldo Plan de Ahorro Programado



De igual manera, se trabajó en robustecer los perfiles de riesgos logrando un notable crecimiento en el número de clientes correspondientes a un segmento TOP. Adicionalmente, el hecho de adquirir mejores perfiles crediticios aportó en el incremento del consumo promedio por cliente de $558 USD frente al consumo promedio del mercado de $ 396 USD.

En Tarjeta de débito se implementaron estrategias basadas en la definición del ciclo de vida del cliente, lo que permitió un crecimiento significativo en la colocación y reactivación de clientes, apoyado por la campaña realizada en colaboración con la franquicia VISA logrando una colocación adicional de 2 mil tarjetas nuevas.

Facturación Tarjetas de Débito



FRENTE SOSTENIBILIDAD

En 2024, Banco del Austro decidió dar un enfoque estratégico a la sostenibilidad donde se asignó recursos hacia proyectos en línea con los Principios de Banca Responsable (PBR), estándares internacionales y manteniendo un compromiso con el progreso económico, social y ambiental de nuestros grupos de interés.

Banco del Austro es la primera empresa ecuatoriana en originar una Emisión de un Bonos Azules en el en por un monto de USD 50 MMzz

Por último, se otorgó a Banco del Austro el distintivo de Cuantificación de Huella de Carbono otorgado por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) en el marco del Programa Ecuador Carbono Cero (PECC).

FRENTE SALUD

El Frente de Salud desempeñó un papel fundamental en respaldar el avance de iniciativas dirigidas al mejoramiento de la cultura organizacional, el clima laboral, la continuidad operativa y la gestión del rendimiento, participado de manera activa en la evaluación de la productividad del personal y el desarrollo de capacidades.

Por segundo año consecutivo, Banco del Austro logró obtener la certificación como un "Gran Lugar para Trabajar" (Great Place to Work), logro que se atribuye principalmente a la transformación llevada a cabo por la institución y al compromiso brindado por sus colaboradores.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollamos varias iniciativas con respecto a la Responsabilidad Social y voluntariado Corporativo tomando en cuenta el impacto tanto directo como indirecto a la vida de los ciudadanos y las comunidades:

•Deporte
Continuamos invirtiendo en el Deporte.

•Refrigerios por el día del niño UE San Joaquín
El viernes 31 de mayo del 2024 se llevó a cabo una donación de refrigerios a propósito del Día del Niño, en la Unidad Educativa San Joaquín en Cuenca. Fueron cerca de 480 los estudiantes agasajados, entre niños, jóvenes y docentes de dicho establecimiento, quienes compartieron de un día de alegría y diversión.

•Centro gerontológico FUPRA – Cañar

El 15 de agosto de 2024 se realizó la visita al centro Gerontológico FUNPRA – CAÑAR, en donde se donaron materiales de construcción para mantenimiento y restauración de las instalaciones.

•Donación mediante la fundación Guardianas de la Fe

A través de la Fundación Guardianas de la Fe, el 04 de octubre llegamos a una familia de escasos recursos con la donación de materiales que se emplearán en la construcción de su vivienda.

•Apoyo a SOLCA Quito

A través del área de Medios de pago logramos contribuir con un valioso aporte de responsabilidad social, renovando espacios dentro del centro SOLCA núcleo de Quito para niños en tratamiento oncológico, creando un entorno hospitalario más amigable y acogedor.

•Banco de donaciones

Desde el último trimestre del 2024 iniciamos una campaña de recolección de donaciones permanentes a nivel nacional receptamos: víveres no perecibles, vestimenta y juguetes en buen estado con el objetivo de realizar donaciones a causas benéficas específicas.

•Liberity Care

La Fundación Liberity Care, tiene como objetivo brindar apoyo a personas vulnerables, en situaciones críticas y a sus familias, cuenta con espacios para brindar charlas de prevención, atención médica, odontológica y cuentan con psicólogos especializados.

Desde el área de responsabilidad social se realiza un apoyo permanente con donaciones de alimentos perecibles, ropa y juguetes.

•Limpieza de los ríos

En el mes de septiembre, se llevó a cabo la limpieza en las orillas del río Yanuncay, donde se logró el aseo de 8 km. Se trabajó en conjunto con la Empresa Municipal de Aseo de Cuenca, quienes apoyaron con el tratamiento de los desechos recolectados.

•Programa de Educación Financiera

Banco del Austro cuenta con su 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 una manera eficiente.

Las capacitaciones realizadas se dirigieron a diferentes auditorios tales como: niños, jóvenes y adultos y fueron dictadas de manera presencial o virtual, con mallas curriculares diseñadas para cada segmento de edad. En nuestro programa participaron 23 unidades educativas en distintas ciudades del Ecuador.

•Warmi para el Futuro

El proyecto “Warmis para el futuro” nació con el objetivo de realizar un programa de acompañamiento con la finalidad de mejorar sus proyectos en tres ejes de acción, evaluación de negocio, educación financiera y comunicación efectiva con una duración de 4 semanas, dirigido a mujeres de la provincia del Azuay con emprendimientos en desarrollo.

El programa brindo capacitaciones a todas las participantes y un apoyo a los tres emprendimientos destacados con maquinaria necesaria para el crecimiento de su negocio.

•Empresarios para el Futuro

El proyecto "Empresarios para el Futuro" nace con el objetivo de realizar un programa de acompañamiento y mejora de proyectos enfocado en tres ejes de acción, costeo de productos, educación financiera y comunicación efectiva con una duración de 4 semanas. El cual estuvo dirigido al público en general con emprendimientos en desarrollo de la provincia del Azuay.

El programa brindó capacitaciones a todos los participantes y apoyo a los tres emprendimientos destacados de cada uno de los programas con maquinaria necesaria para el crecimiento de sus negocios.

• Renovamos el auspicio como sponsor principal del Club Deportivo Cuenca, de su división femenina “Las Leonas” y el nombre del estadio ASA Banco del Austro.

• Renovamos el auspicio para el Club Sport Emelec, que ahora ha nombrado a su estadio “George Capwell Banco del Austro”.

• Contribuimos con donaciones en la época navideña a instituciones públicas y privadas sin fines de lucro que tocaron nuestra puerta.
• Fuimos auspiciantes principales de la tradicional feria artesanal orga nizada por el CIDAP (Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares).

• Para nuestros colaboradores realizamos jornadas de vacunación contra la influenza a nivel nacional, además, trabajamos en campañas de alimentación saludable, realizamos campañas de donación de sangre en coordinación con el Ministerio de Salud pública y la Cruz Roja ecuatoriana, conservando nuestro reconocimiento a la cultura de donación.