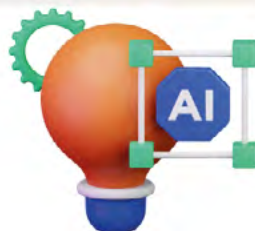


Panorama BDA

- Tu boletín informativo -

INTELIGENCIA ARTIFICIAL EN BANCO DEL AUSTRO



Rosy, nuestra Asistente Virtual, cuenta con 141 documentos de consulta.

Riesgo Financiero

Implementación de Mapa de Calor para colocaciones e inversiones eficientes.

Medios de Pago

Crecimiento de cartera 2024 vs. 2025.

Glosario
Financiero



TRIVIA
BDA



¡PARTICIPA
Y GANA!



La Entrevista
con Verónica Nugra

“ Descubrí que me apasiona el tema comercial. ”



Editorial

Clemente Tamariz Klinkicht

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL

Un gran inicio de año para Banco del Austro

El primer trimestre de 2025 ha sido muy positivo para Banco del Austro. Nuestros logros e iniciativas internas no se han detenido; por el contrario, avanzan con gran impulso y determinación.

En enero, celebramos con orgullo la segunda certificación como “Gran Lugar para Trabajar”, otorgada por Great Place to Work. Este reconocimiento nos motiva a seguir fortaleciendo un ambiente laboral colaborativo, positivo e inclusivo para todos nuestros colaboradores.

Febrero marcó un hito en nuestra transformación digital con la incorporación de Rosy, tu asistente virtual, desarrollada con tecnología de inteligencia artificial generativa. Rosy está diseñada para agilizar y hacer más efectivas las consultas, comenzando por el front de servicios y proyectándose a futuro hacia más áreas del Banco.

Ese mismo mes, nos sumamos a la iniciativa de Naciones Unidas Cascos Verdes, un proyecto de reforestación consciente en Cuenca, Quito y Guayaquil, que contribuye a la lucha contra la deforestación, el cambio climático y promueve el cuidado del medio ambiente.

En marzo, nos llenó de orgullo recibir el premio ORO en la categoría Transformación Digital, a través del Vicepresidente de Transformación, Paúl Ochoa, otorgado por Fintech de las Américas, gracias a nuestro producto Cuenta de Ahorros Gana Más. Este evento reúne a las empresas más innovadoras del sector financiero en la región, y nos consolida como líderes en soluciones digitales.

Adicionalmente, registramos un crecimiento significativo en nuestra cartera de clientes y en la facturación de tarjetas de crédito y débito. También implementamos un mapa de calor estratégico, que permite una mejor orientación para nuestras colocaciones e inversiones, optimizando nuestros esfuerzos comerciales.

En línea con nuestro compromiso sostenible, continuamos impulsando la colocación de créditos Bonos Azules, que hasta la fecha han financiado proyectos capaces de reducir más de 10.000 toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero, equivalente a la siembra de 165.000 árboles.

Estos logros son una muestra del gran trabajo que realizan nuestros equipos, impulsados por el compromiso, la innovación y la creatividad; valores que se reflejan claramente en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales.

Seguimos este 2025 con la misma energía, listos para superar cualquier desafío y construir juntos un Banco del Austro más fuerte, moderno y cercano.

Panorama BDA -Tu boletín informativo-

Material de comunicación interna
para colaboradores Banco del Austro.

Elaborador por:
Unidad de Comunicación y Cultura
Talento Humano
Cuenca - Ecuador

Año 2025
Mes Abril
Edición # 01
Periodicidad trimestral

comunicacionthh@baustro.fin.ec
Ext. 10988 - 10994

SOMOS BDA
banco del austro

SERVICIOS AL NEGOCIO

Llegada de Rosy

Inteligencia Artificial en Banco del Austro

Luego de varias conversaciones y acercamientos, en Febrero de 2025, Rosy, tu asistente virtual, vio por primera vez la luz; con la idea principal de agilizar procesos de consulta, evitando la búsqueda de información con otras fuentes y en ocasiones errores en los procesos internos.

Para concretar la implementación de esta inteligencia artificial generativa, se eligió a Logic Studios, proveedor que se alineó a las necesidades del Banco y con el cual se han subido 141 documentos. De estos, 48 son manuales de procesos de medios de pago, servicios al negocio, crédito, apertura de cuentas y gestión del servicio de cobros,

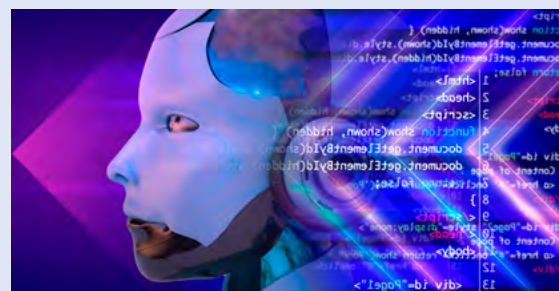
pagos y recaudaciones; que apoyan principalmente al front de servicios. Los demás corresponden a anexos de similares procesos normativos y documentos del proceso de CRM.

En la actualidad, la Vicepresidencia de Operaciones se encuentra trabajando en el refuerzo de Rosy, para permitir obtener reportes de usuarios, frecuencia de uso y preguntas frecuentes. **Se estima que Rosy a un plazo no muy lejano pueda además abarcar manuales de todas las áreas del Banco,** priorizando los macroprocesos del front de servicios. En este sentido es importante que todas las áreas del Banco participen subiendo sus manuales a las plataformas.

Rosy es una asistente virtual que surgió como iniciativa de la Oficina de Transformación en la cual prestaron su contingente: Milton

Rivadeneira, Rosita Escandón, Israel Guerrero, Jorge Carrión, Carolina Cartagena, Marcelo Dávila y toda el área de TI que brindó soporte en las sesiones de afinamiento.

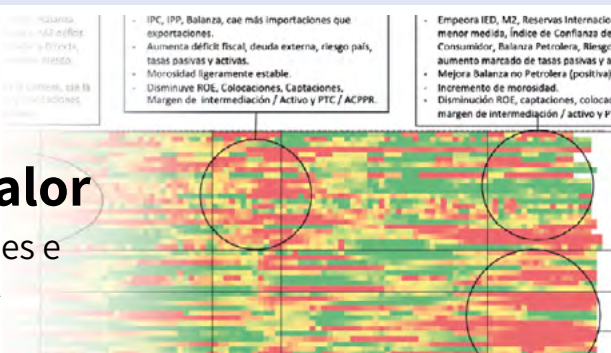
Banco del Austro es el único banco en Ecuador que hace uso de esta tecnología con un primer caso de uso que ya se encuentra dando resultados y ha generado muchas consultas a diario. **Se invita a todos los colaboradores a utilizar esta herramienta que se encuentra en la Intranet y dispone de información actualizada en pocos segundos.**



RIESGO FINANCIERO

Mapa de calor

para Colocaciones e Inversiones BDA



Con el objetivo de aportar con información técnica para la toma de decisiones estratégicas en las captaciones y tener un direccionamiento eficiente en colocaciones e inversiones, el área de Riesgo Financiero implementó en el primer trimestre del año 2025 un mapa de calor a través de la plataforma Ceic Data, la cual se alimenta de fuentes de información pública del Ecuador y del mundo, permitiendo disponer

de una amplia base de datos para diferentes estudios económicos.

Con la data histórica (2015 a 2024), el software adecuado, junto con el empleo de conceptos de macroeconomía, econometría y más técnicas estadísticas y matemáticas, se establecieron normalizaciones y ajustes que permitieron una semaforización ajustada en torno a las diversas épocas de crisis o dinamismo

de la economía. El equipo a cargo de este trabajo estuvo conformado por: Steven Ruilova (pasante de último año de la carrera de Economía Universidad de Cuenca), Erica García, Jacobo Mero y José Galindo.

Con este tipo de iniciativas se busca que, el Banco se proyecte a la construcción de modelos econométricos, estadísticos y matemáticos, con el propósito de anticipar con un coeficiente de confianza determinado, los posibles efectos económicos que pudieran impactar al Sistema Financiero Ecuatoriano, con el objetivo de generar información para las decisiones anticipativas, reactivas y adaptativas, según corresponda.

Incremento de cartera de clientes

Mejores resultados en relación al 2024.

Gracias a la consolidación de la estrategia comercial y de la oferta, Banco del Austro logró de enero a marzo de este año un incremento importante del 43% en la cartera de clientes, en comparación con el primer trimestre del 2024. Así también se obtuvo el 25% de crecimiento en la facturación con tarjeta de crédito y el 12% con tarjeta de débito.

Dentro de las principales estrategias para el incremento de cartera fue el fortalecimiento de portafolio de clientes con la incorporación del perfil Passion Cards campañas de diferidos, propuesta de valor sólida y diferenciadora que posiciona



al Banco como la primera opción de preferencia para uso de tarjetas de crédito.

El negocio de las tarjetas de crédito contempla varias fuentes para la generación de ingreso. Algunas son one timer (pago de colocación de la tarjeta), otras recurrentes (costo por servicios varios); pero la principal es la facturación.

Las transacciones al corriente o en diferido efectuadas por los tarjeta-habientes en comercios afiliados al

Banco u otras redes, generan una cartera importante que asegura un ingreso constante para el Banco a mediano y largo plazo.

Si el 2024 fue un año de amplio crecimiento para esta área, el año 2025 se avisa con resultados muy positivos, esto gracias a las estrategias llevadas por los equipos de las subáreas junto con el liderazgo de Diego Benitez, en el frente de Medios de Pago crecimiento de Cartera.

Presencia BDA

Great Place To Work®

Certificación

Gran Lugar para Trabajar

*Enero 2024 – Enero 2025

Summit Empresarial 4.0

Ponencia Paúl Ochoa: Innovación para el Liderazgo

*Guayaquil, Febrero 2024

FA FINTECH AMERICAS

Panel Pedro Durán:

Pagos en efectivo vs. Pagos digitales: inclusión financiera a escala.

Premio Paúl Ochoa:

ORO – Transformación Cuenta de Ahorros Gana Más

*Miami, Marzo 2024



Mejor Desarrollo de Categorías Especiales

*Marzo 2024

Glosario Financiero



Acciones: Cada una de las partes en que se divide el capital de una empresa, sociedad o compañía. Al adquirir acciones de una compañía, los inversores se convierten en accionistas.

Acreedor: Persona, entidad o institución que tiene derecho a recibir un pago o una compensación de otra parte, conocida como deudor, en virtud de una deuda u obligación contraída.

Ahorro: Porción del dinero que no se gasta y se reserva para uso futuro. Permite a las personas y organizaciones gestionar sus recursos económicos de manera eficiente.

Amortización: Disminución de valor de un activo o pasivo, a sabiendas que todo bien pierde su valor a medida que pasa el tiempo. El término tiene varios significados, según el objeto del cual se trate.

La Entrevista

...más allá de lo laboral.



Verónica Mercedes Nugra Rivera lleva 7 años trabajando en Banco del Austro y desarrolla su trabajo desde el edificio Matriz de Cuenca. En su trayectoria ha ocupado los puestos de: Ejecutiva Vehicular, Ejecutiva Corporativa Empresarial, Jefe de Agencia, Navegadora de Sistemática Comercial, hasta el cargo que desempeña en la actualidad: Líder de Gestión Comercial, con 21 oficinas de la zona del Azuay a su cargo.

Su mayor reto ha sido incursionar en el área comercial. “Descubrí que me apasiona el tema comercial; interactuar con los clientes, no solo a lo externo sino también a lo interno, marcando la diferencia para tener un equipo comprometido con lo que el Banco busca”, agrega.

P: ¿Cuáles son sus principales hobbies/deportes?

V: Vengo de una familia vegana, yo soy vegetariana. Desde que tengo uso de razón siempre me ha gustado el deporte. El principal deporte que practico ahora es el ciclismo y también alza de pesas. Mi rutina de ejercicios empieza 4h30 hasta las 6h50, todos los días. Hacer ejercicio es mi energizante... me ayuda a llevar el día a día.

P: ¿En qué piensa Verónica cuando hace ciclismo los fines de semana?

V: Pienso en la libertad, disfruto del paisaje; el ciclismo es de mucho cuidado y precaución porque se lo hace en rutas, carreteras... pero me gusta mucho sentir el aire fresco.

P: ¿Cómo combina su trabajo, con el ejercicio y su vida familiar?

V: El poder ser un ejemplo para mis hijos me motiva mucho. Mis hijos son futbolistas, arqueros; el mayor practica natación, constantemente estamos en actividad... Trato de acompañarlos los fines de semana a los partidos, compartir con ellos como madre y también amiga.

P: ¿Cuáles son sus metas a corto plazo?

V: En lo personal estoy realizando una Maestría, porque para el ser humano es importante buscar conocimientos frescos y eso compromete en lo profesional al tema competitivo también. Por ende, busco que esto sea ejemplificador para mis hijos, motivarlos a que puedan hacer muchas cosas a la vez.



P: Describa en pocas palabras lo que para usted significa:

Gualaceo: Reencuentro, tranquilidad, paz.

Cuenca: Futuro de mis hijos.

Familia: Amor, comprensión.

Mamá: Heroína.

Deporte: Reto.

Compañeros: Respeto.

Banco del Austro: Familia.



Verónica tiene dos hijos: Nicolás de 15 y Juan Manuel de 10 años. Ha vivido en Quito, Guayaquil y Cuenca. Cada vez que puede, visita a su madre en su natal Gualaceo, por quien tiene un apego especial. Esto la recarga de paz y de bellos recuerdos. La actividad física la acompaña desde siempre, juega fútbol, corre, ha realizado crossfit y también ha sido instructora de aeróbicos en la época de universidad. En su lugar de trabajo se siente el orden, la disciplina, la buena vibra y un aura que definitivamente inspira.

CALENDARIO DE EVENTOS

MIÉRCOLES 16 ABRIL

Día de la Fruta
BDA - Nacional



SÁBADO 26 ABRIL

Plantación de
árboles Cascos Verdes
BDA - CUENCA



DOMINGO 27 ABRIL

Carrera 5k
Cruz Roja
BDA - CUENCA



JUEVES 01 MAYO

Taller de Entrenamiento
Great Place to Work
Dirigido a Líneas de Supervisión



JUEVES 01 MAYO

Día del
Trabajo
Feriado Nacional



VIERNES 02 MAYO

Descanso correspondiente al
Día del Trabajo
Feriado Nacional



DOMINGO 11 MAYO

Día de la Madre



VIERNES 23 MAYO

Descanso correspondiente a
la Batalla del Pichincha
Feriado Nacional



SÁBADO 24 MAYO

Batalla del
Pichincha
Feriado Nacional



MIÉRCOLES 21 MAYO

Presentación de
Embajadores de Cultura
2025 - 2027



DOMINGO 15 JUNIO

Día del Padre



JUEVES 19 JUNIO

Inicio
Corpus Christi



Espera nuestro próximo
Panorama BDA, 2da Edición,
en Julio 2025.

**TRIVIA
BDA**



**¡PARTICIPA
Y GANA!**

¿Cómo define el
Banco el valor de
la **II** Innovación?

Envía tu respuesta a

0998041419

Sortearemos premios entre
los primeros acertantes.



SOMOS BDA
banco  **austro**