

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

A	INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO Y PARA DIFUNDIR A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO																												
A.1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL																												
A.1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	Capital acciones.- acciones nominativas de US\$ 1. cada una, capital suscrito y pagado de USD\$310 159.209.00 a mayo de 2021																											
A.1.2	Distribución del capital de los accionistas.	Año 2018: 272 accionistas, 246 personas naturales, 30 personas jurídicas Año 2019: 287 accionistas, 257 personas naturales, 30 personas jurídicas Año 2020: 298 accionistas, 269 personas naturales, 29 personas jurídicas																											
		<table border="0"> <tr> <td>Por Rango de Acciones</td> <td>No. de Accionistas</td> <td>Menos de</td> </tr> <tr> <td>US\$ 1000</td> <td>18</td> <td>De US\$ 1000 a</td> </tr> <tr> <td></td> <td>5000</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>De 5001 a 10.000</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td></td> <td>De 10.001 a 50.000</td> <td>34</td> </tr> <tr> <td></td> <td>De 50.001 a 100.000</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Más de 100.000</td> <td>41</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>79</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>a mayo de 2021</td> </tr> </table>	Por Rango de Acciones	No. de Accionistas	Menos de	US\$ 1000	18	De US\$ 1000 a		5000			De 5001 a 10.000	57		De 10.001 a 50.000	34		De 50.001 a 100.000	69		Más de 100.000	41			79			a mayo de 2021
Por Rango de Acciones	No. de Accionistas	Menos de																											
US\$ 1000	18	De US\$ 1000 a																											
	5000																												
	De 5001 a 10.000	57																											
	De 10.001 a 50.000	34																											
	De 50.001 a 100.000	69																											
	Más de 100.000	41																											
		79																											
		a mayo de 2021																											
A.1.3		Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia: menos de 1 año (19 accionistas); de más de 1 a 3 años (13 accionistas); de más de 3 a 5 años (23 accionistas) y, más de 5 años. (243 accionistas)																											
A.2	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS O ASOCIADOS																												
A.2.1	Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información: Número de juntas o asambleas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información: Fecha de la junta o asamblea (dd-mm-aa). Tipo de junta o asamblea: ordinaria o extraordinaria. Número total de los accionistas asistentes.	Una Junta General Ordinaria de Accionistas hasta mayo de 2021, 17 accionistas asistentes a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito Fecha: 24 de Marzo de 2021 1. Ordinaria Asistieron 17 accionistas a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito																											
A.2.2	Gastos totales erogados por junta general.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).	Diseño de Informe a la Junta: USD 600; Aviso de Prensa 614; TOTAL: USD. 1,214																											
A.2.3	Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes: 1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa). 2. Número total de accionistas o asociados asistentes a dicha junta o asamblea general.	24 de marzo de 2021 Asistieron 17 accionistas a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito																											
A.2.4	Número total de miembros del directorio que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, clasificación por género.	La Junta General de Accionistas nombró 5 miembros titulares y 5 miembros alternos del Directorio por una duración de un año. El Directorio fue designado por el voto unánime de los accionistas 7 accionistas a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito; los elegidos son 8 directores de género masculino y 2 de género femenino.																											
A.2.5	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la junta o asamblea general sobre la política de remuneraciones. Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa). Número total de accionistas.	La política de retribuciones fue aprobada el 24 de marzo de 2021 por el voto unánime de los accionistas presentes (17 accionistas de 298). 24 de marzo de 2021 17 asistentes																											
A.2.6	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas en junta general de accionistas sobre la política que tratará conflictos de interés. Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa). Número total de accionistas asistentes.	17 accionistas a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito 24 de marzo de 2021 17 accionistas a la Junta de un total de 298 existentes a la fecha de la Junta que representan 239'330.375 acciones equivalentes al 82,44 % del Capital Suscrito																											
B	INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES																												
B.1	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES																												
B.1.1	Características y rotación de los miembros del directorio	El tiempo de permanencia de los miembros del Directorio que se encuentran en funciones a 2021 es de 5,1 años.																											

B. 1.2		El tiempo de permanencia de los miembros del Directorio en lo comités: Auditoría:5 años Cumplimiento:3 años Ética: 5 años; Retribuciones: 5 años; Administración Integral de Riesgo: 5 años.
B. 1.3		Directores que han estado en sus funciones desde el año 2009 hasta el 2021: 1; Directores; Desde el año 2012 hasta el 2021: 2 Directores; Desde el año 2014 hasta el 2021: 1 Director; Desde el año 2016 hasta el año 2021: 1; Desde el año 2018 hasta el año 2021: 1 Director; Desde el año 2019 hasta el año 2021: 3 Director; A partir del 2021; 1 Director.
B. 1.4		Los 10 miembros del Directorio son profesionales con educación en finanzas, economía, administración y leyes.
B. 2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: AUDITORIA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES		
B. 2.1	Funcionamiento de los comités:	
B. 2.2	Comité de auditoría.	Se han celebrado 8 sesiones del Comité de Auditoría cuyas actas reposan en los archivos de Secretaría General. A estas sesiones asisten 3 miembros designados por el Directorio en el que incluye un vocal externo independiente. Asisten también con voz pero sin voto un delegado del Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo y la Auditora Interna.
B. 2.3	Comité de cumplimiento	Se han celebrado 12 sesiones del Comité de Cumplimiento cuyas actas reposan en los archivos de Secretaría General. A estas sesiones asisten: un miembros del Directorio. Asisten también el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, 3 representantes del Comité Ejecutivo, el Asesor Legal, la Auditora Interna. Asiste con voz pero sin voto la Oficial de Cumplimiento.
B. 2.4	Comité de riesgos	Se han celebrado 4 sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos , cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A estas sesiones asisten: a) Con derecho a voto; Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Delegado del Directorio y Gerente de Riesgos. b) Sin derecho a voto; Vicepresidente Ejecutivo, y Vicepresidentes de: Control Financiero, Crédito, Riesgos, Operaciones y Tecnología, Seguridad y Fraude, y; el Oficial de Cumplimiento
B. 2.5	Comité de Ética	Se han celebrado 1 sesiones del Comité de Ética , cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A éstas sesiones asisten 3 miembros, 1 representante de los accionistas, 1 representante del directorio y 1 representante de los empleados.
B. 2.6	Comité de Retribuciones	Se ha celebrado 1 sesiones del Comité de Retribuciones , cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A éste asisten 1 representante de los accionistas, 2 representantes del directorio, el Presidente Ejecutivo y la Vicepresidente de Recursos Humanos.
B. 2.7	Comité de Seguridad de la Información	Se han celebrado 4 sesiones del Comité de Seguridad de la Información , cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A éste asisten el miembro del Directorio que asiste al Comité de Administración Integral de Riesgo, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el Vicepresidente de Riesgo Integral, el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología y el funcionario responsable de la Seguridad de la Información.
B. 2.8	Comité de Tecnología	Se han celebrado 4 sesiones del Comité de Tecnología , cuyas actas reposan en los archivos del Secretario del Comité. A estas asisten un delegado del Directorio, el Presidente Ejecutivo, el Vicepresidente Ejecutivo, el funcionario responsable de tecnología, el Vicepresidente de Operaciones y Tecnología, el funcionario responsable de riesgos y el funcionario responsable de seguridad de la información
B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
B.3.1	Participación de los miembros del directorio que haga sus veces en procesos de capacitación.	Durante el Año 2020 se difundió, previo a cada sesión del Directorio, toda la información necesaria para que los señores directores tengan todos los elementos de juicio sobre los temas que se va a tratar y que constan en el respectivo orden del día.
B.3.2	Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promocionados por la entidad.	A través de Secretaría, se entrega a los señores accionistas, información relevante para la administración de sus acciones, así como información suficiente para precautelar su inversión.

C INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.	Se celebran 12 sesiones ordinarias de Directorio y sesiones extraordinarias según se requiera
C.1.2	Número de Directores asistentes	A dichas sesiones, asisten permanentemente 7 directores
C.1.3	Participación en el Comité de Ética	No se han reportado casos al comité de Ética
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles gerárquicos incluidos aquellas dirigidas a los miembros del directorio	No se han presentado desviaciones en la aplicación de la política de remuneraciones y compensaciones.
C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
C.2.1	Gasto total anual del directorio o del organismo que haga sus veces.- Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	A las sesiones de Directorio asisten regularmente 7 miembros, que sesionan ordinariamente una vez por mes. El monto anual que se destina al Directorio es de USD 219.442,27
C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS		
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.	Durante el año 2020: Casos Presentados: 23.009, Casos Resueltos: 22.265. El informe de la Gerencia de Atención al Cliente, se incluyó en la Memoria Institucional que fue entregada a los accionistas.

C.3.2	Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.	Durante el año 2020: Casos Presentados: 163, Casos Resueltos: 160.
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos.	Durante el año 2020 se incorporaron 48.851 clientes nuevos
C.3.4	Salida de clientes.	Durante el año 2020 se desvincularon 32.949 clientes

D		
INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL		
D.1		
CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL		
Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.		
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad.	
D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	Año 2020 : 9 años (promedio)
D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.	Año 2020: Género Femenino 10%. Género Masculino 90%
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	Año 2020: Máster/Doctor: 90%. Titulado/Licenciado: 10%. Técnico/Intermedios: 0%. Estudios Secundarios: 0%. Estudios Primarios: 0%
D.2		
NIVEL DE REMUNERACIONES		
D.2.1	Nivel de remuneraciones.	Año 2020: La relación porcentual de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado, es del 10.85%
D.2.2		Año 2020: La relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado, es del 5.79%

E		
INFORMACIÓN LABORAL		
1		
CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD		
E.1.1	Características de los empleados de la entidad, por género.	Número de empleados año 2018 género femenino: 776. Número de empleados año 2018 género masculino: 572. Número de empleados año 2019 género femenino: 774. Número de empleados año 2018 género masculino: 548. Número de empleados año 2020 género femenino: 765. Número de empleados año 2018 género masculino: 543.
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	Año 2018: Máster/Doctor: 101. Titulado/licenciado: 490. Técnicos/Intermedios: 512. Estudios Secundarios: 245. Estudios Primarios: 2 Año 2019: Máster/Doctor:109. Titulado/licenciado: 508. Técnicos/Intermedios: 66. Estudios Secundarios: 641. Estudios Primarios: 1 Año 2020: Máster/Doctor:121. Titulado/licenciado: 579. Técnicos/Intermedios: 61. Estudios Secundarios: 545. Estudios Primarios: 2
E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito	Año 2018: 785 Año 2019: 788 Año 2020: 782
E.1.4	Clasificación de los empleados por su permanencia	Año 2018: menor o hasta 1 año: 280. Mayor de 1 año hasta 3 años: 238. Mayor de 3 años hasta 5 años: 242. Mayor de 5 años: 590 Año 2019: menor o hasta 1 año: 257. Mayor de 1 año hasta 3 años: 198. Mayor de 3 años hasta 5 años: 257. Mayor de 5 años: 610 Año 2020: menor o hasta 1 año: 186. Mayor de 1 año hasta 3 años: 189. Mayor de 3 años hasta 5 años: 189. Mayor de 5 años: 744
E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.	Año 2018: 178 Año 2019: 200 Año 2020: 113
E.1.6	Clasificación del personal por rangos de salarios.	Año 2018: Menor o hasta \$1000: 724. Mayor de \$1000 hasta \$3000: 492. Mayor de \$3000 hasta \$5000: 80. Mayor de \$5000: 54 Año 2019: Menor o hasta \$1000: 698. Mayor de \$1000 hasta \$3000: 492. Mayor de \$3000 hasta \$5000: 78. Mayor de \$5000: 54 Año 2020: Menor o hasta \$1000: 673. Mayor de \$1000 hasta \$3000: 502. Mayor de \$3000 hasta \$5000: 80. Mayor de \$5000: 53

E.2		
CAPACITACIÓN		
Programas de capacitación.		
E.2.1	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) años)	Año 2018: \$396.005 Año 2019: \$418.577 Año 2020: \$190.089
E.2.2	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad	Año 2018 : 370 Año 2019: 377 Año 2020: 240
E.2.3	Número de asistentes a los programas de capacitación / Número	Año 2018: 1424 Año 2019: 1355 Año 2020: 975