

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

A INFORMACION DE ACCIONISTAS

A.1 CONFORMACIÓN DE 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.

Número de accionistas o asociados según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.

AÑO	PERSONAS JURIDICAS	TOTAL
2013	13	2515
2014	13	2516
2015	13	2516

A1.2 Distribución del capital de los accionistas

Distribución porcentual del capital por rango:

Rango de capital de los accionistas	% Participación
Acciones < \$1.000	1,50%
Acciones desde \$1.000 a \$5.000	1,86%
Acciones desde \$5.001 a \$10.000	0,44%
Acciones desde \$10.001 a \$50.000	0,65%
Acciones desde \$ 50.000 a \$ 100.000	0,00%
Acciones > \$100.000	95,55%
TOTAL	100,00%

A1.3 Clasificación de los accionistas o de los asociados por tiempo de permanencia:

Rango	Cantidad de accionistas
< 1 año	2
>= 1 año y <= 3 años	0
> 3 años y <= 5 años	0
> 5 años	2514
TOTAL	2516

A.2 PARTICIPACION EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales de asociados realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:

A.2.1

Tipo de junta o asamblea general ordinaria o extraordinaria.	Junta Extraordinaria	Junta ordinaria
Fecha de la junta general (dd-mm-aa).	19/11/2015	31/03/2015
Número total de los accionistas asistentes.	3	36
Número total de accionistas.	2516	2516
Número de accionistas que registraron su voto en la junta general vs. total de accionistas de la entidad.	3	36

A.2.2 Gastos totales erogados por junta general o asamblea general

Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logisti

Columna1	Junta Ordinaria	Junta Extraordinaria
Total de Gastos	\$ 9.999,51	\$ 750,00
Número de accionistas asistentes	36	3
Gasto promedio por accionista asistene	\$ 277,76	\$ 250,00

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).	13/03/2014	
Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.	2.954.040.779	
Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual / Número total de acciones de la entidad	88,49%	
2. Número total de accionistas asistentes a dicha junta o asamblea general.	36	
Género de los accionistas asistentes	Masculino	99,992%
	Femenino	0,008%
Número total de los accionistas que votaron / Número total de accionistas de la entidad.	88,49%	
Número total de acciones	2.954.040.779	

A.2.4 Información de los miembros elegidos del directorio o del organismo que haga sus veces.

Columna1	Total Vocales	Nuevos
Miembros del directorio que fueron elegidos y su perfil.	14	3
Tiempo para el cual fueron elegidos	1 año	1 año
Número de votos con los cuales fueron elegidos	2.954.040.779	2.954.040.779
Género de los miembros del directorio elegidos	Masculino	Masculino
Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio.	Promedio: 1 año, que es el período estatutario. 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años	Promedio: 1 año, que es el período estatutario. 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años

A.2.5 Decisiones adoptadas en la asamblea o junta general sobre la política de remuneraciones.

Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre las remuneraciones	Columna2
Fecha de la asamblea o junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	10/02/2014
Número total de accionistas (participación del capital que representan) o asociados asistentes.	2045679640
Número total de los accionistas (participación del capital que representan) o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados.	68,77%

A.2.6 Participación de los accionistas o asociados en decisiones adoptadas en junta o asamblea general de accionistas o asociados sobre la política que tratará conflictos de interés.

Número total de los accionistas o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	68.56%
Número de votos con los cuales se aprobaron tales políticas / Número total de acciones de la entidad	68,56%
Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	18 de abril de 2012
Número total de accionistas o asociados asistentes.	1.543.033.627
Número total de acciones de la entidad a la fecha de la junta o asamblea general	2.250.523.219

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

B INFORMACION DEL DIRECTORIO

B.1 CONFORMACION DEL DIRECTORIO O EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.1.1 Características y rotación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces

Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.

Tiempo promedio de permanencia	1 año que es el período estatutario. 6 Directores se han mantenido un promedio mayor de 5 años
--------------------------------	---

B.1.2 Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité

Comité	Representantes del Directorio	Tiempo promedio
Comisión Ejecutiva	Principales	5 años
	Suplentes	2 años
Comité de Auditoría	Principales	4 años
	Suplentes	2 años
Comité de Cumplimiento	Presidente actual	3 años
Comité de Administración Integral de Riesgos	Delegado actual	5 años
Comité de Calificación de Cartera	Delegado actual	2 años

B.1.3 Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio o del organismo que haga sus veces. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos cinco (5) años.

Miembros del Directorio	Nivel de rotación en los últimos 5 años
6 Vocales reelegidos	0
Vocales designados en cada junta	4 años

B.1.4 Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.

Miembros del directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.	12 vocales
--	------------

B.2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES

B.2.1 Funcionamiento de los comités

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	24
-----------------------------------	----

B.2.2 Comité de Auditoría

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	6	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
28/01/2015	3 vocales	6
10/04/2015	2 vocales	5
02/07/2015	3 vocales	11
15/10/2015	3 vocales	6
12/11/2015	3 vocales	12
10/12/2015	3 vocales	6

B.2.3 Comité de Riesgos

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	5	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
05-mar.-15	1 vocal	8
16-abr.-15	1 vocal	14
16-jul.-15	1 vocal	9
21-oct.-15	1 vocal	12
04-dic.-15	1 vocal	12

B. 2.4 Comité de cumplimiento

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	12	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
22-ene-15	1	7
24-feb-15	1	7
23-mar-15	1	7
22-abr-15	1	7
20-may-15	1	7
25-jun-15	1	7
24-jul-15	1	6
25-ago-15	0	4
23-sep-15	1	7
22-oct-15	1	7
27-nov-15	1	7
17-dic-15	1	7

B. 2.5 Comité de ética.

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año		
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
N/A	N/A	N/A
N/A	N/A	N/A

B. 2.6 Comité de retribuciones.

Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

Número de sesiones durante el año	1	
Sesión	Miembros del Directorio	Total Asistentes
abr-15	2 representantes nombrados por el Directorio	5

B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

B.3.1 Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.

Curso	Proveedor	Sede	Directores asistentes
PROGRAMA AVANZADO DE GOBIERNO CORPORATIVO	IDE	Ecuador	9

B.3.2 Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promovidos por la entidad.

Curso	Proveedor	Sede	Accionistas asistentes
Gobierno Corporativo de Empresas Privadas y Públicas (on line)	CAF- IAAG	Ecuador	2

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

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 o del organismo que haga sus veces.

Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.

Columna1	Número de reuniones
Reuniones ordinarias	12
Reuniones extraordinarias	4

C.1.2 Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.

Sesión	Miembros del Directorio que asistieron	Total asistentes	Tipo de sesión
22-ene.-15	7	11	Ordinaria
28-ene.-15	7	11	Extraordinaria
25-feb.-15	7	11	Ordinaria
4-mar.-15	6	10	Extraordinaria
25-mar.-15	5	9	Ordinaria
1-abr.-15	6	11	Extraordinaria
29-abr.-15	6	10	Ordinaria
27-may.-15	4	8	Ordinaria
24-jun.-15	6	4	Ordinaria
29-jul.-15	6	4	Ordinaria
28-ago.-15	5	7	Ordinaria
2-sep.-15	4	8	Extraordinaria
29-sep.-15	5	9	Ordinaria
28-oct.-15	6	3	Ordinaria
29-nov.-15	5	3	Ordinaria
21-dic.-15	6	10	Ordinaria

C.1.3 Participación en el comité de ética.

Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.

No. Casos presentados	No. Casos resueltos
0	0

C.1.4 Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación.

Escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	72 hacia arriba 2 hacia abajo
---	----------------------------------

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

Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.

Descripción	Monto del Gasto	No. Reuniones realizadas	Gasto promedio
Gasto Total Anual del Directorio	30.209,14	16	1.888,07

C.2.2 Gasto promedio causado por los miembros del directorio que asisten a las reuniones.

Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.

Gasto	No. Asistentes por reunión	No. Reuniones realizadas	Gasto promedio
Gasto promedio por asistente	9	16	209,79

C.2.3 Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio

Descripción	Inversión en capacitación	Valor Indicador
Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / número de miembros del directorio	14.850,00	1.060,71

Descripción	Inversión en capacitación	Gastos Operativos a diciembre-2014	Valor Indicador
Monto de inversión en los cursos de capacitación / total de gastos operativos de la entidad.	14.850,00	38.169.168,00	0,04%

Miembros del Directorio	14
Directores Principales	7
Directores Suplentes	7

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.

Número de casos resueltos / Número de casos presentados.

Mes 2015	Reclamos		
	Ingresados	Resueltos	%
Enero	496	496	100%
Febrero	402	402	100%
Marzo	448	448	100%
Abril	525	525	100%
Mayo	577	577	100%
Junio	712	712	100%
Julio	637	637	100%
Agosto	672	672	100%
Septiembre	670	670	100%
Octubre	691	691	100%
Noviembre	1111	1111	100%
Diciembre	952	939	99%
Total	7893	7880	100%

C. 3.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.

Reclamos presentados a la SBS	Reclamos presentados a la entidad	%
55	7893	0,70%

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

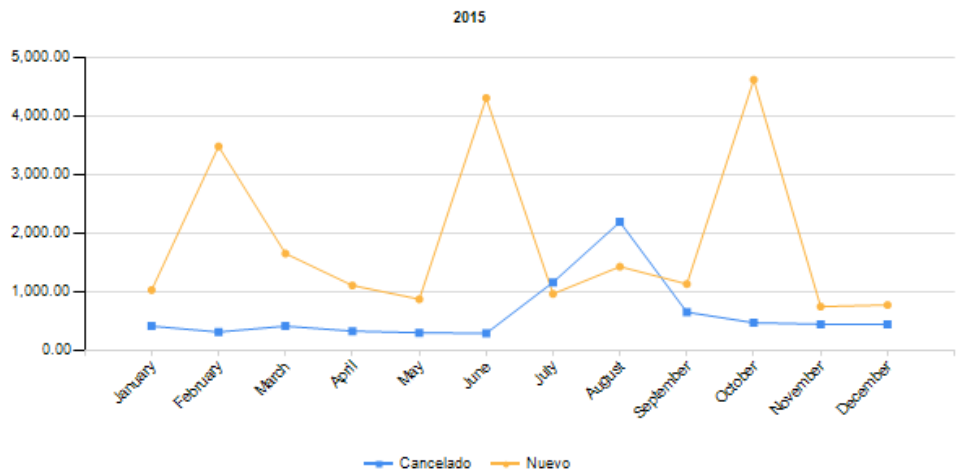
Número de clientes nuevos incorporados cada año.

Mes 2015	Clientes Nuevos
Enero	1.035
Febrero	3.481
Marzo	1.656
Abril	1.113
Mayo	878
Junio	4.305
Julio	969
Agosto	1.432
Septiembre	1.136
Octubre	4.616
Noviembre	752
Diciembre	780
Total	22.153

C. 3.4 Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

Mes 2015	Clientes Cancelados
Enero	419
Febrero	319
Marzo	419
Abril	335
Mayo	306
Junio	297
Julio	1.166
Agosto	2.193
Septiembre	656
Octubre	476
Noviembre	453
Diciembre	451
Total	7.490



INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

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 Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.

Tiempo en la entidad

Nivel Jerárquico	Años de Servicio
TESORERO	12,31
GERENTE DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	10,7
GERENTE DE CANALES	9,19
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	9,79
ASESOR JURIDICO	0,46
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	13,13
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADEO	8,33
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	12,05
GERENTE GENERAL	12,44
AUDITOR INTERNO	12,71
GERENTE DE TECNOLOGIA Y GESTION SERV. OUTSOURCING	13,58

D.1.2 Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.

Nivel Jerárquico	Tiempo en funciones
TESORERO	7,75
GERENTE DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	5,71
GERENTE DE CANALES	9,19
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	0,67
ASESOR JURIDICO	0,46
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	13,13
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADEO	8,33
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	0,17
GERENTE GENERAL	8,96
AUDITOR INTERNO	12,71
GERENTE DE TECNOLOGIA Y GESTION SERV. OUTSOURCING	5,58

D.1.3 Participación en el equipo gerencial por género.

Género	%
FEMENINO	45%
MASCULINO	55%

D.1.4 Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.

Nivel Jerárquico	Nivel de estudio
TESORERO	POSTGRADO
GERENTE DE DESARROLLO HUMANO Y ORGANIZACIONAL	POSTGRADO
GERENTE DE CANALES	SUPERIOR
GERENTE REGIONAL DE NEGOCIOS	SUPERIOR
ASESOR JURIDICO	SUPERIOR
GERENTE NACIONAL DE RIESGO GLOBAL	POSTGRADO
GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADEO	POSTGRADO
GERENTE DE FINANZAS Y ADMINISTRACION	POSTGRADO
GERENTE GENERAL	POSTGRADO
AUDITOR INTERNO	SUPERIOR
GERENTE DE TECNOLOGIA Y GESTION SERV. OUTSOURCING	POSTGRADO

D. 2 NIVEL DE REMUNERACIONES

D. 2.1 Relación 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.

Concepto	%
Gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial /total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos.	14,84%

D. 2.2 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.

Concepto	%
Gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial /total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad.	13,35%

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

E INFORMACION LABORAL

E.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

E.1.1 Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género.

AÑO	Masculino		Femenino		Total
	Número	%	Número	%	
2013	195	42%	270	58%	465
2014	215	44%	279	56%	494
2015	209	42%	284	58%	493

E.1.2 Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación:

NIVEL DE ESTUDIOS	2012	2013	2014	2015
POSTGRADO	37	36	35	76
PRIMARIA	3	3	3	1
SECUNDARIA	56	84	107	149
SUPERIOR	352	342	349	267
TOTAL	448	465	494	493

E.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.

AÑO	NUMERO
2013	74
2014	76
2015	78

E.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.

PERIODO	NUMERO
Menor de 1 Año	64
1 a 3 años	146
3 a 5 años	70
Mas de 5 años	213
Total general	493

E.1.5 Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.

AÑO	NUMERO
2013	95
2014	116
2015	97
TOTAL	308

E.1.6 Clasificación del personal por rangos de salarios

RANGO	NUMERO	%
340.01 - 500.00	102	20,7%
500.01 - 1000.00	175	35,5%
1000.01 - 1500.00	117	23,7%
1500.01 - 2000.00	47	9,5%
2000.01 - 3000.00	29	5,9%
Mayor a 3000	23	4,7%
TOTAL	493	100,0%

E.2 CAPACITACIÓN

E.2.1 Programas de capacitación

Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).

AÑO	VALOR (\$)
2013	374.272,00
2014	248.300,26
2015	474.851,92
TOTAL	622.572,26

E.2.2 Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.

AÑO	NUMERO
2013	107
2014	136
2015	132
TOTAL	243

E.2.3 Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año.

AÑO	% Colaboradores capacitados
2013	94%
2014	98%
2015	98%
Promedio	96%