

### A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

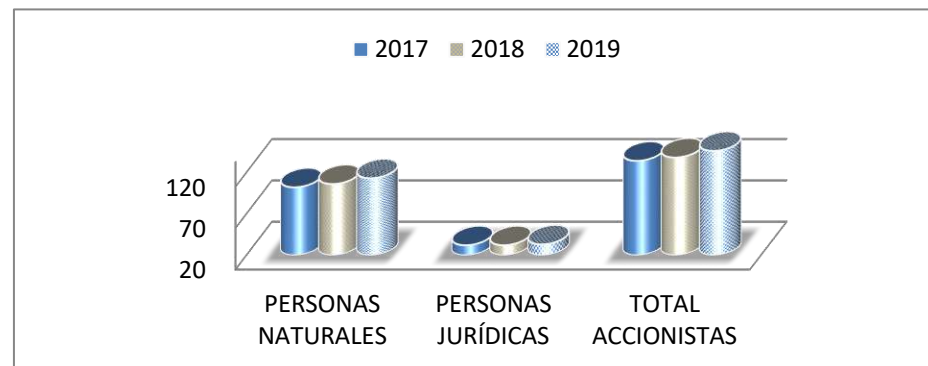
**A.1. Informe sobre la composición del capital, distribución de los accionistas, revelación de instituciones vinculadas**

**A.1.1.** La información requerida, en adición a la expuesta en esta sección, se encuentra revelada en los estados financieros y en las notas a los mismos, los cuales han sido puestos a consideración de los Accionistas.

**A.1.2. Estadística sobre la conformación del capital, compuesto por el número de accionistas:**

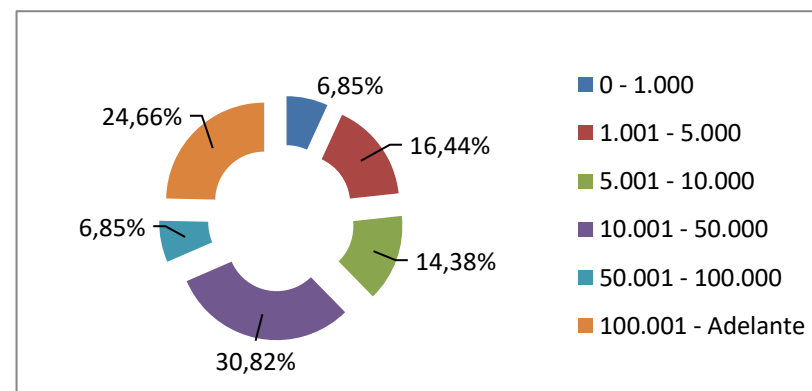
Número de accionistas en los últimos tres años

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2017	102	32	134
2018	106	32	138
2019	113	33	146



Distribución porcentual del capital de los accionistas en rangos

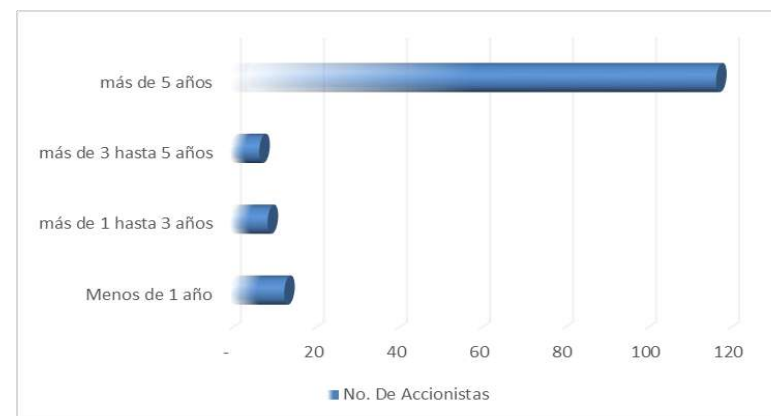
Rango en US\$	No. Accionistas	Porcentaje de participación
0 - 1.000	10	6,85%
1.001 - 5.000	24	16,44%
5.001 - 10.000	21	14,38%
10.001 - 50.000	45	30,82%
50.001 - 100.000	10	6,85%
100.001 - Adelante	36	24,66%
<b>TOTAL</b>	<b>146</b>	<b>100,00%</b>



**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

**Clasificación de los Accionistas por tiempo de permanencia**

<b>Rango de Permanencia de Accionistas</b>	<b>No. De Accionistas</b>
Menos de 1 año	13
más de 1 hasta 3 años	9
más de 3 hasta 5 años	7
más de 5 años	117
<b>TOTAL ACCIONISTAS</b>	<b>146</b>



---

**A.2.- PARTICIPACION EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS:**

---

**A.2.1 Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis**

Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales de asociados realizadas durante el año, incluyendo fechas y tipo de sesión realizada.

Fecha de Junta	Tipo	Porcentaje del Capital Presente en la Junta	Registraron su voto	Número de Votos Registrados	Número Total de Accionistas a la Fecha de Celebración de la Junta
12/3/2019	Ordinaria	97,57%	32	2.146.554	148

---

**Junta General Ordinaria de Accionistas de 12 de marzo de 2019.- Orden del día:**

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Directorio;
2. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Interno de la Compañía;
3. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo de la Compañía;
4. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo sobre el grupo financiero;
5. Conocer y resolver sobre el Informe de los Comisarios de la Compañía;
6. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de la Compañía cortados al 31 de diciembre de 2018;
7. Conocer y resolver sobre el Balance General Consolidado y el Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado cortados al 31 de diciembre de 2018;
8. Conocer el Oficio No. SB-DS-2019-0030-O remitido por la Superintendencia de Bancos;
9. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades de la Compañía del ejercicio 2018;
10. Designación de: Presidente, Presidente Ejecutivo, Directores Principales y Suplentes, Auditor Externo y fijación de sus remuneraciones; y,
11. Conocer el informe del Defensor del Cliente correspondiente al 2018.

---

Respecto a los puntos del 1 al 7, los documentos se aprobaron por unanimidad de sus asistentes. Con respecto al punto 9, se resolvió distribuir el 50% de las utilidades del ejercicio 2018.

**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

---

**A.2.2 Gastos totales erogados por Junta General o asamblea general.**

Fecha de Junta General	Publicación	Otros	Total de Gastos Aproximados	Gasto por accionista
12/3/2019	896,00	232,28	1.128,28	35,26

**A.2.3 Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio.**

Fecha de última elección de Directores	Registraron voto	Porcentaje de asistencia	Número de votos con los que fueron elegidos los Directores
12/3/2019	32	97,57%	2.146.554

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

Según el estatuto social del Banco, tanto el Presidente de la Compañía que hace las veces de Presidente del Directorio y el resto de miembros del Directorio que son 4 miembros principales y 5 miembros suplentes son elegidos cada 2 años. Todos los miembros del Directorio elegidos en la Junta General Ordinaria de Accionistas son de género masculino. Los miembros del Directorio tienen un adecuado conocimiento sobre las operaciones y características del Banco.

**A.2.5 Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones**

La Junta General de Accionistas celebrada el 6 de marzo de 2012, con el 97.40% de los votos nombró un representante de los accionistas para el Comité de Retribuciones. La Política de Retribuciones ha sido aprobada por el Comité de Retribuciones y por la Junta General Ordinaria celebrada el 24 de marzo de 2014. Anualmente se conoce el informe del Comité de Retribuciones.

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

El directorio del Banco es el responsable de aprobar las políticas, en el Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas se resumen los principales aspectos.

**B.- INFORMACION DEL DIRECTORIO**

**B.1 Conformación del Directorio**

- B.1.1
- B.1.2
- B.1.3
- B.1.4

**Características y rotación de los miembros del directorio**

Los miembros del Directorio (principales y suplentes) cuentan con estudios en administración, economía, finanzas y leyes. En promedio los miembros del Directorio tienen un amplio conocimiento sobre las operaciones y características del Banco, pues en han sido directores por mas de 3 años.

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

- B.2.1
- B.2.2
- B.2.3
- B.2.4
- B.2.5
- B.2.6

**Participación de los miembros del Directorio en los comités: Auditoria, Riesgos, Cumplimiento, Ética, Retribuciones**

Nombre comité	No. de comités en 2019	No. de asistentes a cada sesión
Comité de Cumplimiento	13	7 miembros con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Auditoria	12	5 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Administración Integral de Riesgos	12	3 miembros con voz y voto y 5 invitados con voz
Comité de restricciones	2	5 miembros con voz y voto
Comité de Ética	4	6 miembros con voz y voto y 2 invitado con voz
Comité de Gobierno Corporativo	1	8 miembros con voz y voto
Comité de Tecnología	3	5 miembros con voz y voto
Comité de Seguridad de la Información	4	9 miembros con voz y voto
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	4	4 miembros con voz y voto
Comité de Continuidad del Negocio	4	9 miembros con voz y voto y 1 con voz

**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

---

**B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL**

---

**B.3.1 Estadísticas de participación en los programas de capacitación por parte de los Miembros del Directorio**

<b>Año</b>	<b>Descripción</b>	<b>Participantes</b>	<b>Porcentaje</b>
2019	Programa de Prevención de Lavados de Activos	4	57%
2019	Inducción a Banco Diners Club del Ecuador	4	57%

---

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

No se realizaron capacitaciones para los accionistas

---

**C. INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO**

---

**C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO**

---

- C.1.1. Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio**  
**C.1.2.**

\_\_\_\_\_

**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

<b>Fecha de Directorio</b>	<b>No. de miembros que asistieron</b>
sesión 16 de enero	3
sesión 23 de febrero	3
sesión 1 de marzo	3
sesión 20 de marzo	3
sesión 10 de abril	3
sesión 15 de mayo	3
sesión 12 de junio	3
sesión 17 de julio	3
sesión 22 de agosto	4
sesión 18 de septiembre	4
sesión 15 de octubre	4
sesión 13 de noviembre	4
sesión 18 de diciembre	5

**C.1.3. Participación en el comité de ética**

No se han reportado casos que deban ser tratados por el Directorio

**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**

La política ha sido aplicada en estricto cumplimiento a lo aprobado por el comité de retribuciones y no se han presentado aspectos relevantes que deban ser reportados y puestos en conocimiento del Directorio.

**C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO**

**C.2.1 Gasto total anual del directorio.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado.**

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el año 2019:

**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

<b>Fecha de Directorio</b>	<b>No. de miembros que asistieron</b>	<b>Gasto causado por los miembros del Directorio</b>	<b>Gasto promedio causado</b>
sesión 16 de enero	3	\$ 2.400,00	800,00
sesión 23 de febrero	3	\$ 2.400,00	800,00
sesión 1 de marzo	3	\$ 2.400,00	800,00
sesión 20 de marzo	3	\$ 2.400,00	800,00
sesión 10 de abril	3	\$ 3.000,00	1.000,00
sesión 15 de mayo	3	\$ 3.000,00	1.000,00
sesión 12 de junio	3	\$ 3.000,00	1.000,00
sesión 17 de julio	3	\$ 3.000,00	1.000,00
sesión 22 de agosto	4	\$ 4.000,00	1.000,00
sesión 18 de septiembre	4	\$ 4.000,00	1.000,00
sesión 15 de octubre	4	\$ 4.000,00	1.000,00
sesión 13 de noviembre	4	\$ 4.000,00	1.000,00
sesión 18 de diciembre	5	\$ 5.000,00	1.000,00

No se han incurrido en gastos adicionales a los mencionados en el punto anterior

---

**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**

Esta información consta en el informe del Titular de Servicio de Atención al Cliente

**C.3.2 Numero de casos presentados a la Superintendencia de Bancos**

Esta información consta en el informe del Titular de Servicio de Atención al Cliente

**C.3.3 Incorporación de clientes nuevos / número de clientes nuevos incorporados cada año**

Esta información consta en el informe del Titular de Servicio de Atención al Cliente

**C.3.4 Salida de clientes / número de clientes que se retiran cada año**

Esta información consta en el informe del Titular de Servicio de Atención al Cliente

---



## D. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

### D.1 CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

#### D.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas

D.1.1

D.1.2

D.1.3

D.1.4

El equipo Ejecutivo esta conformado por 7 posiciones: Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Centro de Servicios, Vicepresidencia Negocios, Vicepresidencia Planeación, Vicepresidencia Finanzas, Vicepresidencia Riesgos, Vicepresidencia Recursos Humanos.

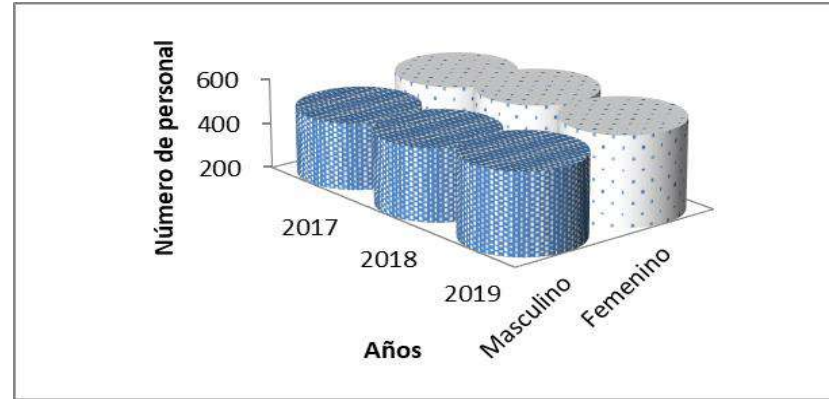
El tiempo de permanencia del equipo ejecutivo en promedio es de 21 años, está conformado por el 14% de personal femenino y 86% de personal masculino, el 100% cuenta con formación superior y el 71% del equipo cuenta con estudios postgrados.

E. INFORMACION LABORAL

E.1 CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO DINERS

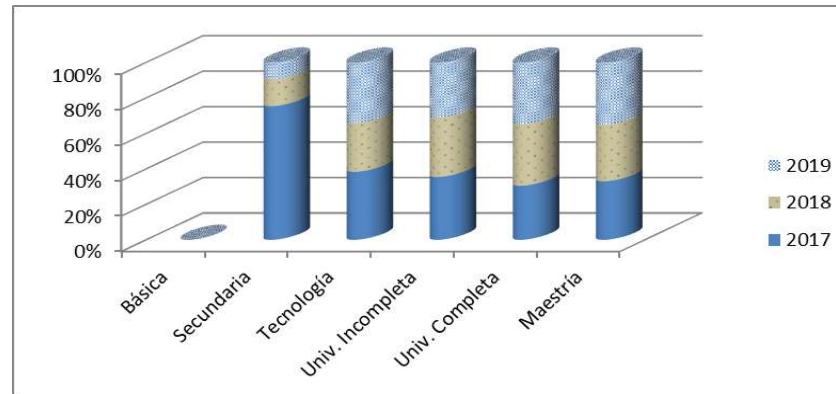
E.1.1 Número de empleados en los últimos tres años, clasificados por género.

Año	Masculino	Femenino
2017	495	549
2018	522	597
2019	562	665



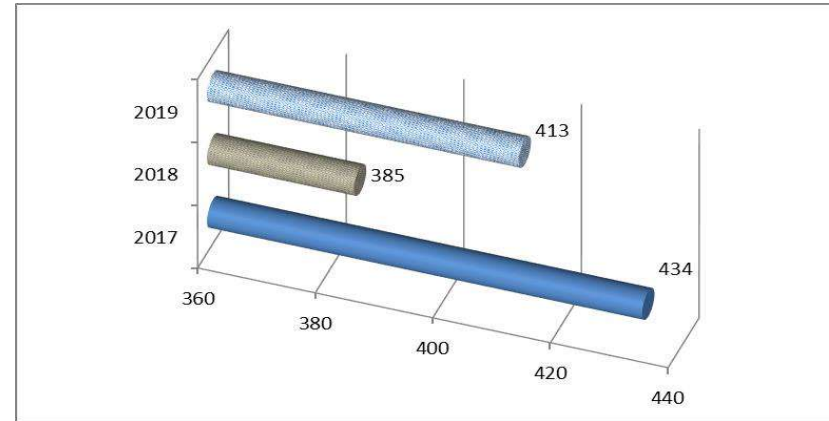
E.1.2 Número de empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación, para los últimos 3 años.

Año	Básica	Secundaria	Tecnología	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Maestría
2017	0%	10%	3%	6%	66%	14%
2018	0%	2%	2%	6%	76%	14%
2019	0%	1%	2%	6%	75%	15%



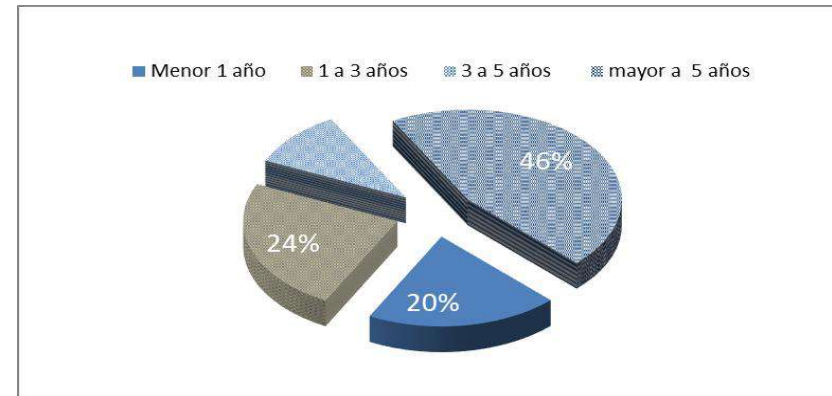
**E.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos 3 años**

Año	No. Personal
2017	434
2018	385
2019	413



**E.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia:**

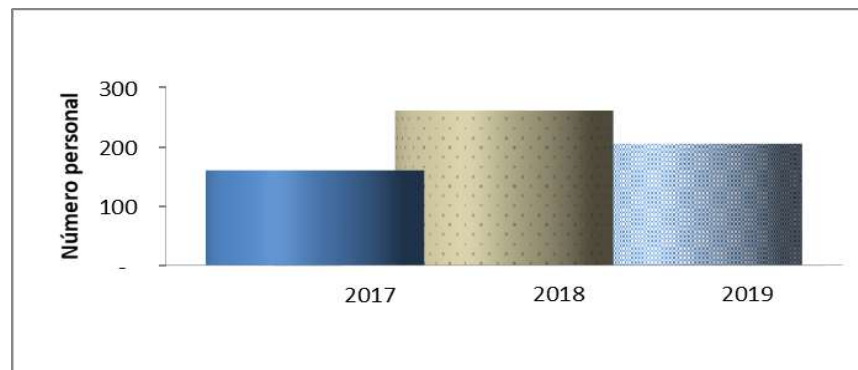
Tiempo de permanencia en años	2019
Menor 1 año	248
1 a 3 años	295
3 a 5 años	125
mayor a 5 años	559



**BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.**  
**BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

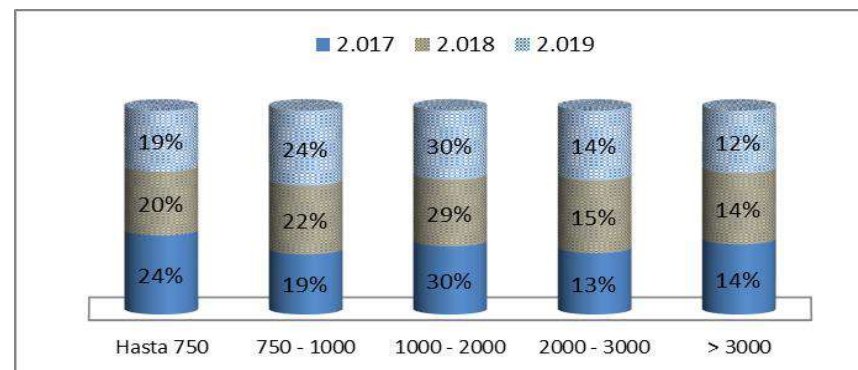
**E.1.5 Salidas de personal en cada uno de los últimos 3 años**

Año	No. de personal
2016	180
2017	160
2018	261



**E.1.6 Clasificación del personal por rangos salariales**

Rango	Número de personal		
	2.016	2.017	2.018
Hasta 750	322	253	222
750 - 1000	195	203	253
1000 - 2000	268	314	334
2000 - 3000	125	131	169
> 3000	131	143	158



**E.2 CAPACITACIÓN**

**Programas de capacitación - Valor de la inversión en capacitación, número de programas de capacitación emprendidos en los últimos 3 años**

**E.2**

Año	Inversión en capacitación	Número de eventos realizados	Número de personas capacitadas
2017	\$ 486.164,08	419	1.294
2018	\$ 176.411,00	244	1.127
2019	\$ 370.568,56	206	1.092