
**Informe a la Junta General de
Accionistas de
Banco Diners Club del Ecuador S.A.**

*En conformidad con las disposiciones legales y
estatutarias vigentes, Banco Diners Club del
Ecuador S.A., presenta a sus Accionistas el
Informe de Actividades correspondiente al
ejercicio económico concluido el 31 de
diciembre de 2021.*

ÍNDICE

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	5
ENTORNO MACROECONÓMICO.....	9
ENTORNO INTERNACIONAL	9
ENTORNO NACIONAL	10
SISTEMA BANCOS PRIVADOS	12
ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO	13
TARJETAS	13
ESTABLECIMIENTOS Y POS	13
CONSUMOS	13
ESTRUCTURA FINANCIERA	14
ACTIVO	14
ACTIVO PRODUCTIVO.....	15
CARTERA DE CRÉDITOS	16
PASIVO.....	17
PATRIMONIO	18
PATRIMONIO TÉCNICO.....	18
RESULTADOS	19
RENTABILIDAD.....	19
INDICADORES FINANCIEROS	20
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	21
CALIFICACIÓN	23
CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS.....	24
PRINCIPALES CAMBIOS NORMATIVOS.....	25
GOBIERNO CORPORATIVO	28
HECHOS RELEVANTES.....	34
OPINIÓN	41
AGRADECIMIENTO	41
ANEXOS	43
INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS.....	45
INFORME DEL AUDITOR INTERNO	57
OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	65
INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES.....	67
INFORME DE LOS COMISARIOS.....	76
ESTADOS FINANCIEROS DE BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	81

CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2021	86
INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE	88
INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	103
INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE	109
PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	126
ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	143

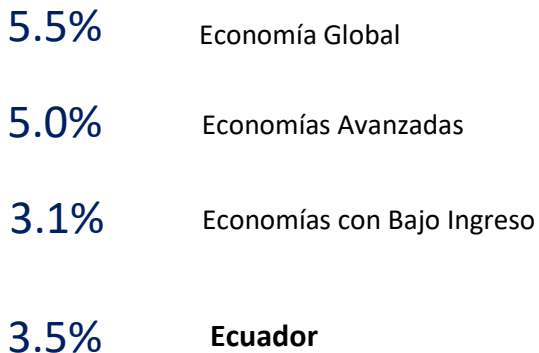
INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Entorno Macroeconómico

Año - 2021

PIB

Presenta una recuperación económica tras los estragos de la pandemia.



Inflación

1.9%

Nivel más alto obtenido en los últimos 5 años



Balanza Comercial



Empleo

Tasa de Desempleo

4.1%



Tasa de Empleo Adecuado

33.9%

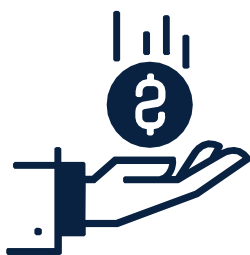


Recaudaciones

El gobierno central recaudó

13,976 M

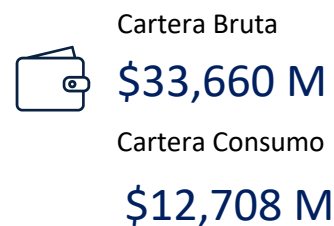
Lo cual representa un incremento del 11% con respecto al año anterior.



Expectativas 2022

Según perspectivas del Banco Central, para 2022, Ecuador alcanzará un crecimiento de 2.5%. Sin embargo, de acuerdo con el Banco Mundial y FMI, la expectativa de recuperación es mayor y señalan un crecimiento del 3.4% y el 3.5%, respectivamente.

Sistema Financiero*



Tasa Activa Referencial

7.4%



Tasa Pasiva Referencial

5.9%



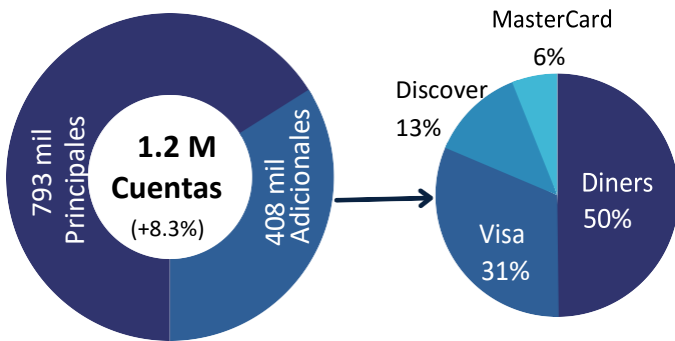
Fuente: Banco Central del Ecuador, INEC, Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial

*Sistema de Bancos Privados

Principales Resultados

Diners Club - 2021

Tarjetas



Adquisición de Cuentas Principales



\$4,178 M
Consumos (+24%)



+ 108 mil
Establecimientos Afiliados



Activos
\$2,272M
(+1.7%)

Patrimonio
\$ 476 M (+6.6%)
Pasivos
\$1,796 M (+0.5%)

Rentabilidad

UTILIDAD

\$ 36 millones (+73%)

Ingresos **\$463 M** (+6.2%)

Intereses

49.5%

Comisiones

12.7%

Gastos **\$426 M** (+2.8%)

Indicadores



ROA

1.6%

ROE

8.2%

Solvencia

15.4%

Eficiencia

54.6%

Composición Activos



\$ 1,836 M (+4.7%)
Cartera de Crédito



\$ 69 M (-34%)
Fondos Disponibles



\$ 212 M (-3.5%)
Inversiones



\$ 42 M (+7.8%)
Cuentas por Cobrar



\$ 9 M (-4%)
Activos Fijos

Composición Pasivos



\$ 1,145 M (-5.8%)
Obligaciones con el Público



\$ 550 M (+15%)
Cuentas por Pagar



\$ 51 M (+437%)
Obligaciones Financieras



\$ 49 M (-42%)
Otros Pasivos

Composición Patrimonio



\$ 300 M (+36%)
Capital Social



\$ 118 M (-29%)
Reservas

ENTORNO MACROECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL

En el transcurso del año 2021, la economía mundial comenzó a trazar su recuperación después del impacto provocado por la pandemia. Sin embargo, ciertas perspectivas de recuperación se vieron empañadas por diversos riesgos como las nuevas variantes del COVID-19, las elevadas presiones inflacionarias, el estrés financiero e, incluso, los desastres naturales provocados por el cambio climático. De acuerdo con previsiones del Banco Mundial, la economía global en 2021 alcanzó 5.5%¹ de crecimiento.

La recuperación económica presentó una brecha entre los países de alto, mediano y bajo ingreso. De acuerdo con el FMI, las economías de bajo ingreso concluyeron el año 2021 con un crecimiento del 3,1%², mientras que las economías avanzadas alcanzaron niveles del 5%³. Esto principalmente como respuesta al despliegue rápido y eficaz de los programas de vacunación en la mayoría de las economías avanzadas, contrario a las economías de mercados emergentes y en desarrollo, donde estos programas avanzan a un ritmo más lento.

En las regiones de la Unión Europea, China y Estados Unidos, la recuperación económica se desaceleró considerablemente a finales de 2021. Situación generada, en parte, por la disminución de los paquetes de estímulo económico y fiscal otorgados durante la pandemia. A pesar de esto, se estima que las

zonas concluyeron el período con crecimientos del 5.2%, 5.6% y 8.1% respectivamente⁴.

Por su parte, la región de Latinoamérica y el Caribe se recuperó hasta ubicarse en un estimado de 6.8%⁵ en 2021. Este importante crecimiento se dio principalmente gracias a la disminución de nuevos casos de COVID-19 e importantes avances en la vacunación durante la segunda mitad del año, la estabilización del comercio (exportaciones claves, principalmente a Estados Unidos y China), la mejora del precio de los productos y la recuperación de las remesas.

El año 2022 arranca en condiciones más débiles de lo esperado para la economía mundial, principalmente debido a las nuevas medidas y restricciones que implementaron los países a inicios de año, ante los continuos brotes de coronavirus por la variante *Ómicron*, sumado a la disminución del apoyo fiscal y dificultades en las cadenas de suministro a nivel global. El Banco Mundial prevé que el crecimiento mundial se desacelerará hasta el 4.4%⁶ en 2022.

¹ <https://www.bancomundial.org/es/publication/global-economic-prospects>

² <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/01/25/world-economic-outlook-update-january-2022>

³ <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/01/25/world-economic-outlook-update-january-2022>

⁴ <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2021/12/20/year-2021-in-review-the-inequality-pandemic>

⁵ <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/01/25/world-economic-outlook-update-january-2022>

⁶ <https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2022/01/25/world-economic-outlook-update-january-2022>

ENTORNO NACIONAL

Pese a las secuelas de la pandemia y a la crisis fiscal, en 2021, Ecuador retomó la senda de crecimiento económico. De acuerdo con el Banco Central, al cierre del año se estima un incremento de la actividad económica del 3.5%⁷; un porcentaje mayor al pronosticado meses atrás (2.8%).

La proyección realizada se torna más alentadora por variaciones mayores a las esperadas en el consumo de hogares e inversión. De la misma forma, el proceso de vacunación, el aumento de los créditos otorgados por el sistema financiero, la recuperación de las exportaciones petroleras y no petroleras, y al aumento de remesas han contribuido positivamente a la recuperación económica.

Adicionalmente, Ecuador recibió en 2021 préstamos de entidades multilaterales por alrededor de \$1,777 millones⁸, para impulsar la reactivación económica y apoyar la protección social.

Por otro lado, la recuperación paulatina de la demanda, así como los cortes en las cadenas de suministro y los altos precios de la energía, han impulsado un incremento en el índice de inflación. Según el INEC, la inflación aumentó un punto porcentual frente a la obtenida en 2020, alcanzado 1.9%⁹ en 2021, siendo éste, el índice más alto en los últimos cinco años. De acuerdo con la proyección del FMI sobre esta variable, los porcentajes inflacionarios deberían disminuir paulatinamente a medida que se

estabilicen los desequilibrios de oferta y demanda generados en la pandemia.

En cuanto al entorno laboral, los efectos de la pandemia en el Ecuador han disminuido. La tasa de desempleo se logró recuperar, pasando de 5% en 2020 a 4.1% al cierre del año 2021. De la misma manera, el empleo adecuado pasó a situarse del 30.4% al 33,9% al cierre del año. No obstante estos resultados, el empleo formal no ha logrado volver a los niveles pre-pandemia y la informalidad ha aumentado¹⁰.

Con respecto a la Balanza Comercial, Ecuador contabilizó un superávit de \$2,871 millones a diciembre 2021, frente a los \$3,407 millones alcanzados al cierre del 2020. Este superávit comercial proviene de un total de \$26,699¹¹ millones de exportaciones, con un crecimiento anual de 31.2%, y un nivel de importaciones que sumó \$23,829 millones, con un crecimiento anual de 40.6%.

Al cierre del año, de acuerdo con los datos publicados por el SRI, el gobierno central recaudó \$13,976 millones, lo cual representa un incremento de 11%¹² con respecto al período anterior. Con la reforma tributaria aprobada en 2021, se espera recaudar \$ 1,900 millones más en los próximos dos años, estos recursos provendrían del incremento al impuesto a la renta para personas con ingresos mayores a \$ 2,000 mensuales y a la contribución temporal para las empresas que tienen un patrimonio de más de \$ 5 millones.

⁷ <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1458-el-banco-central-actualiza-al-alza-su-prevision-de-crecimiento-para-2021-a-3-55>

⁸ <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/12/Boletin-Macroeconomico-Diciembre-2021-1.pdf>
⁹ <https://www.finanzas.gob.ec/fmi-desembolso-usd-802-millones/>

⁹ <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/Nota-s/Inflacion/inf202112.pdf>

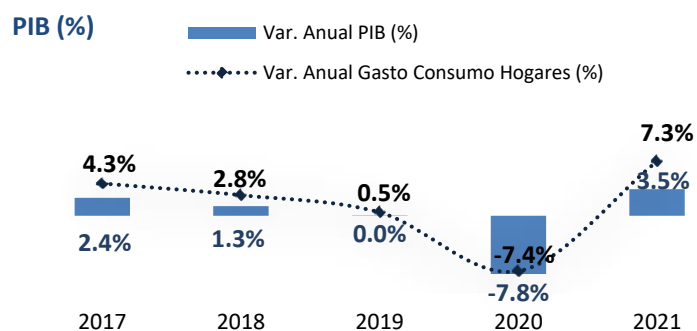
¹⁰ https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Diciembre-2021/202112_Mercado_Laboral.pdf

¹¹ <https://contenido.bce.fin.ec/home1/estadisticas/bolmensual/IEMe-nual.jsp>

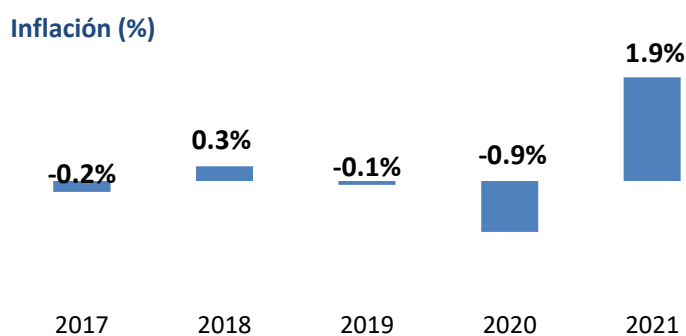
¹² <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/01/Boletin-Macroeconomico-Enero-2022-1.pdf>

Según perspectivas del Banco Central, para 2022, Ecuador alcanzará un crecimiento de 2.5%; esta es una proyección conservadora como consecuencia de la incertidumbre generada por el rebrote de contagios del coronavirus. Sin embargo, el Banco Mundial y FMI tienen mejores expectativas de recuperación para Ecuador y señalan un crecimiento de 3.4% y 3.5%, respectivamente. La recuperación en el panorama macroeconómico presenta una alta sensibilidad a diversos factores, como la disponibilidad de créditos, precio del petróleo, niveles de inversión e implementación de políticas adecuadas de manejo fiscal y protección social.

Gráfico 1 Principales Variables Macro Económicas

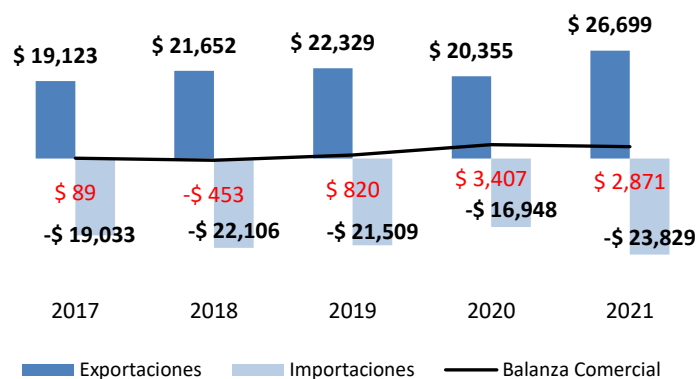


Fuente: Banco Central de Ecuador, proyección 2021



Fuente: Banco Central de Ecuador

Exportaciones , Importaciones Balanza Comercial
(millones USD)



Fuente: Banco Central de Ecuador

SISTEMA BANCOS PRIVADOS

La cartera de créditos bruta de los bancos privados alcanza \$33,660¹³ millones al cierre de 2021, lo cual significa un crecimiento de 14% con relación al año anterior. La cartera de consumo asciende a \$12,708 millones, y representa el 38% de la cartera del sistema. Por su parte, los depósitos también tuvieron un comportamiento favorable en 2021, alcanzando \$ 41,206 millones, 10% más que el año anterior.

Este desempeño demuestra el aporte de la banca ecuatoriana en la reactivación económica del país, otorgando más créditos para cumplir con la demanda e impulsando el desarrollo económico de diversos sectores.

Las tasas de interés continúan con una tendencia hacia la baja. La tasa activa referencial se ubicó al cierre de 2021 en 7.4% (-1.1% anual) mientras que la tasa pasiva referencial se situó en 5.9% (-0.02%); a partir del 1 de enero de 2022 entraron en vigencia las nuevas tasas de interés máximas para el sistema financiero nacional. La nueva metodología de cálculo toma en cuenta componentes

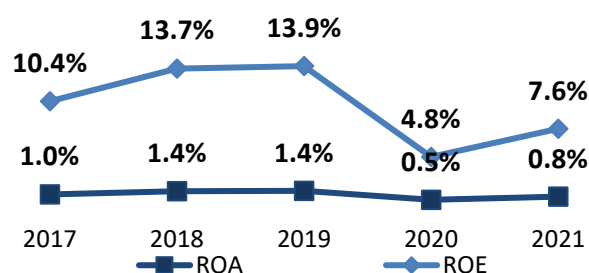
como el costo de fondeo, los gastos operativos, el riesgo de crédito y el costo de capital. La aplicación de esta nueva metodología genera expectativas de una leve reducción en las tasas máximas de ocho segmentos de crédito, en la medida en que los costos señalados se mantengan a la baja.

El Activo total del Sistema de Bancos Privados, asciende a \$52,399 millones y evidencia un crecimiento de 8.1%, mientras que el Pasivo alcanza \$46,895 y el patrimonio \$5,503 millones.

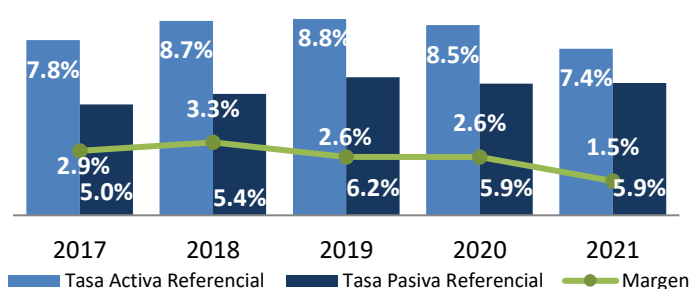
Los indicadores de rentabilidad mostraron un crecimiento importante como resultado de la recuperación económica. El ROA pasó de 0.5% a 0.8% al cierre de 2021, mientras que el ROE creció de 4.8% en 2020 a 7.6% en 2021.

Gráfico 2 Principales Variables Sistema Financiero

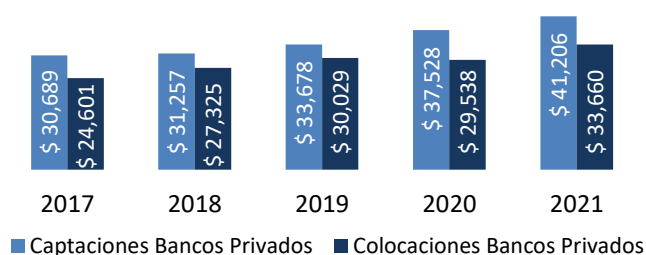
ROA y ROE Sistema Bancos



Tasas Activas y Pasivas (%)



Captaciones y Colocaciones Bancos Privados (millones USD)



Fuente: Banco Central del Ecuador y Superintendencia de Bancos

¹³http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=955

ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO

TARJETAS

Diners Club cuenta con 793,061 cuentas principales y 407,570 cuentas adicionales, alcanzando 1,200,631 tarjetas a diciembre 2021. Este volumen representa un incremento de 92,360 tarjetas frente a 2020 (8.3%), principalmente por la exitosa colocación de la marca MasterCard.

ESTABLECIMIENTOS Y POS

Diners Club, al cierre del 2021, cuenta con 108,478 establecimientos afiliados y una red de dispositivos electrónicos POS y soluciones propias de los comercios que ascienden a 132,804, lo que permite mantener una captura electrónica rápida, segura y garantizada para sus clientes, con los mayores niveles de cobertura y aceptación en establecimientos del país.

CONSUMOS

Los consumos de los socios Diners Club alcanzaron \$4,178 millones al término del año 2021, lo que representa un incremento de 24% versus 2020. De acuerdo con la previsión anual del PIB 2021, los consumos de nuestros tarjetahabientes representaron el 6.5% del consumo total de los hogares ecuatorianos.

Cuadro 1 Tarjetas Principales y Adicionales

TARJETAS PRINCIPALES Y ADICIONALES		2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
							#	%
Diners		477,391	544,730	593,353	602,967	597,957	-5,010	-0.8%
Visa		178,327	252,639	336,461	364,360	379,044	14,684	4.0%
Discover		88,818	111,703	134,372	133,813	151,004	17,191	12.8%
Mastercard		0	0	0	7,131	72,626	65,495	918.5%
Tarjetas Totales		744,536	909,072	1,064,186	1,108,271	1,200,631	92,360	8.3%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 3 Tarjetas

Tarjetas

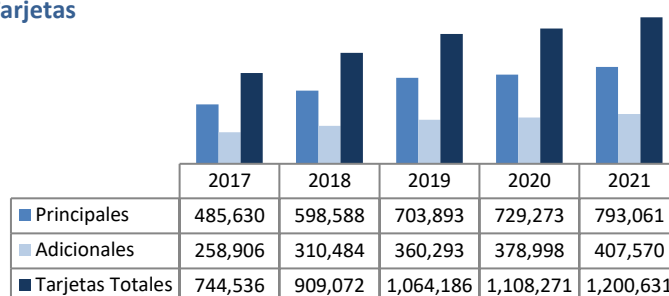
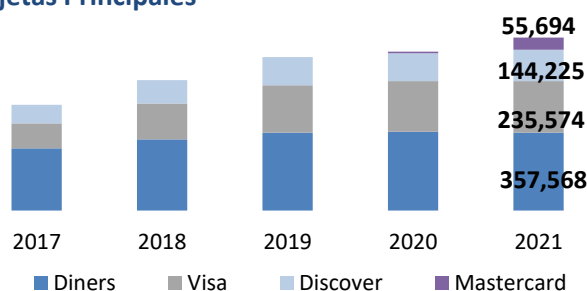


Gráfico 4 Tarjetas Principales

Tarjetas Principales

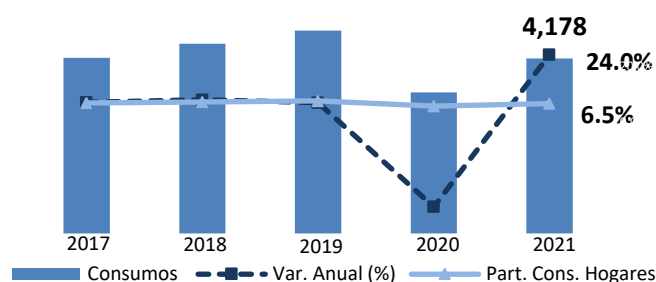


Cuadro 2 Consumos

CONSUMOS (millones USD\$)		2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
							\$	%
Consumos		4,199	4,532	4,843	3,368	4,178	811	24.1%
Part. Cons. Hogares		6.7%	7.1%	7.5%	5.7%	6.5%	0	13.9%
Cons. Nac. Hogares		62,478	64,202	64,497	58,837	64,065		

Gráfico 5 Consumos

Consumos (millones USD)



ESTRUCTURA FINANCIERA

ACTIVO

El total de activos de Diners Club alcanza \$2,271.8 millones al cierre del 2021, cifra superior en \$38 millones a la registrada en diciembre 2020, presentando un crecimiento de 1.7 %.

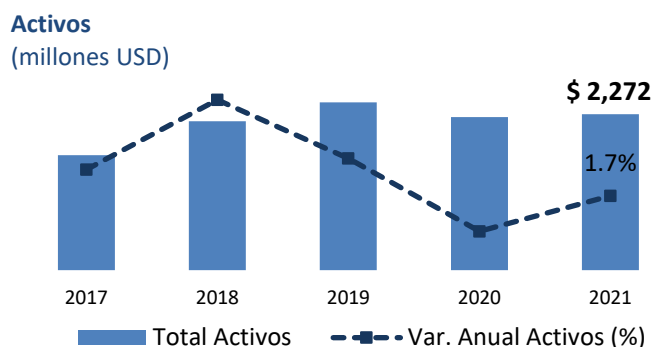
La composición de su balance evidencia que la cartera de créditos es el principal componente del activo con 80.8% de participación. A diciembre 2021, la cartera alcanza \$1,836.2 millones, y registra un incremento interanual de 4.7% (+\$83 millones), comportamiento que obedece al incremento de consumos después del impacto provocado por la pandemia principalmente en el segundo semestre del año.

Cuadro 3 Activo

ACTIVO (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Fondos Disponibles	103,598	145,904	140,390	104,356	68,834	-35,522	-34.0%
Inversiones	121,168	146,235	214,837	220,304	212,547	-7,757	-3.5%
Cartera de créditos	1,326,897	1,727,709	1,932,943	1,753,134	1,836,226	83,092	4.7%
Cuentas por cobrar	32,571	43,480	32,478	39,219	42,284	3,065	7.8%
Propiedades y Equipos	12,066	13,599	12,609	9,299	8,929	-370	-4.0%
Otros Activos	78,173	94,472	112,516	107,465	102,934	-4,531	-4.2%
TOTAL	1,674,490	2,171,398	2,445,774	2,233,778	2,271,754	37,977	1.7%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 6 Activo



FONDOS DISPONIBLES

Los fondos disponibles muestran decrecimiento al término del 2021, alcanzando \$68.8 millones (-34%), como resultado de la estrategia de optimización de los excedentes de liquidez acumulados durante los momentos críticos de la pandemia. La participación mayoritaria de los recursos invertidos en el país le permite también cumplir con la normativa legal vigente e índices de liquidez establecidos por los organismos de control.

INVERSIONES

A diciembre 2021, el portafolio de inversiones alcanza \$ 212.5 millones, evidenciando un decrecimiento anual de \$7.8 millones (-3.5%), también como resultado de la estrategia de optimización de la liquidez. El portafolio de inversiones de Diners Club está orientado a cubrir los requerimientos normativos de liquidez. Este rubro tiene un peso relativo dentro del activo de 9.4 %.

CARTERA DE CRÉDITOS

El total de la cartera neta alcanzó \$ 1,836.2 millones, presentando un crecimiento de \$ 83 millones (+4.7%) con respecto al cierre de 2020, como consecuencia del importante crecimiento en los consumos de los clientes. La cartera bruta presenta un incremento de \$78.4 millones mientras que las provisiones disminuyen ligeramente en \$4.7 millones.

CUENTAS POR COBRAR

El saldo de cuentas por cobrar es de \$42.3 millones a diciembre de 2021, presentando un crecimiento anual de \$ 3.1 millones (7.8%), producto de las operaciones de intercambio corriente e impuestos por cobrar (SRI, retención pagos en el exterior). Las cuentas por cobrar representan 1.9% del activo total.

ACTIVO FIJO

A 2021, Propiedad y Equipo ascienden a \$8.9 millones, 4% menos que al cierre del año 2020, debido principalmente a la depreciación del período. El rubro más importante corresponde a Equipos de Computación, que registra la compra de licencias informáticas y equipos. La participación del activo fijo es de 0.4 % sobre el total de activos.

OTROS ACTIVOS

Al cierre de 2021, los Otros Activos sumaron \$102.9 millones, evidenciando un decrecimiento anual de \$4.5 millones, principalmente por venta de acciones Discover. Esta cuenta está compuesta principalmente por derechos fiduciarios (41.5%), gastos y pagos anticipados (23.9%) e inversiones en empresas

subsidiarias (21.7%). La participación sobre el total de activos es de 4.5%.

ACTIVO PRODUCTIVO

El activo productivo al 31 de diciembre 2021, está constituido por las cuentas generadoras de ingresos financieros, las cuales representan el 100% del activo total neto de la compañía, siendo así el banco con el mayor índice dentro del sistema financiero del país. Estos activos totalizan \$2,271.6 millones y presentan un crecimiento anual de \$103 millones (+4.7%), generado principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos durante el período.

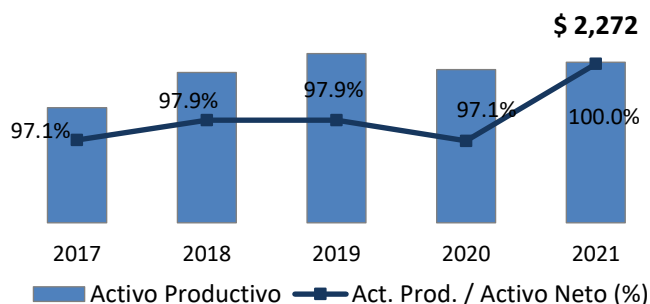
Cuadro 4 Activo Productivo

ACTIVO PRODUCTIVO (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Activo Productivo	1,626,230	2,125,263	2,393,724	2,168,812	2,271,561	102,750	4.7%
Total Activos	1,674,490	2,171,398	2,445,774	2,233,778	2,271,754	37,977	1.7%
Activo Productivo / Activo Neto	97.1%	97.9%	97.9%	97.1%	100.0%	2.90%	2.99%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 7 Activo Productivo

Activos Productivos (millones USD)



CARTERA DE CRÉDITOS

Durante el período 2021, la cartera de créditos mantuvo una tendencia al alza en todo el Sistema Financiero, como respuesta a la recuperación económica después del impacto provocado por la pandemia.

Para Diners, la cartera de créditos constituye su principal activo productivo. Al cierre de 2021, la cartera bruta alcanza \$2,067 millones, \$78.4 millones más que el año anterior (+ 3.9%). Por su parte, el monto de provisiones registra \$230.6 millones, lo que genera una cartera neta de \$1,836.2 millones.

El 96.3 % de la cartera bruta corresponde a la cartera por vencer (\$ 1,989.9 millones), en consecuencia, el índice de riesgo (considera la cartera que no devenga intereses más cartera vencida) alcanza 3.7%, 0.9 pp. menos que lo registrado en 2020.

La cobertura de la cartera en riesgo es de 299.5%, lo que demuestra la capacidad del Banco para absorber el riesgo de crédito de la cartera y cubrir adecuadamente a sus clientes. Paralelamente, la cobertura de la cartera total de Diners en 2021 es de 11.2%, culminando así el año

como el banco con el mejor indicador dentro de todo el sistema.

La cartera de Diners Club, de acuerdo con la nueva normativa legal vigente, se clasifica en cartera de segmento consumo 98.84% y cartera de segmento productivo 1.15%, que corresponde a créditos directos a empresas.

Cuadro 5 Cartera de Créditos

CARTERA DE CRÉDITOS (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Cartera por vencer	1,408,168	1,821,655	2,032,797	1,897,057	1,989,852	92,795	4.9%
Cartera NDI	33,564	33,881	50,313	47,954	59,957	12,004	25.0%
Cartera vencida	35,929	33,473	37,710	43,396	17,044	-26,352	-60.7%
Total Cartera Bruta	1,477,662	1,889,009	2,120,820	1,988,407	2,066,853	78,447	3.9%
Provisión	-150,765	-161,300	-187,877	-235,282	-230,627	4,655	-2.0%
Total Cartera Neta	1,326,897	1,727,709	1,932,943	1,753,125	1,836,226	83,101	4.7%
Índice de riesgo	4.7%	3.6%	4.2%	4.6%	3.7%	-0.90	
Cobertura cartera bruta total	10.2%	8.5%	8.9%	11.1%	11.2%	41.90	

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 8 Cartera de Créditos

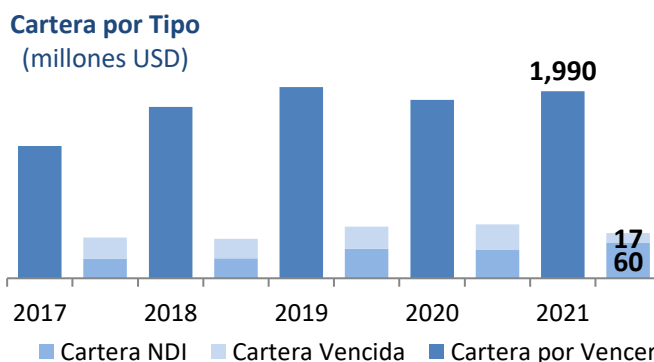
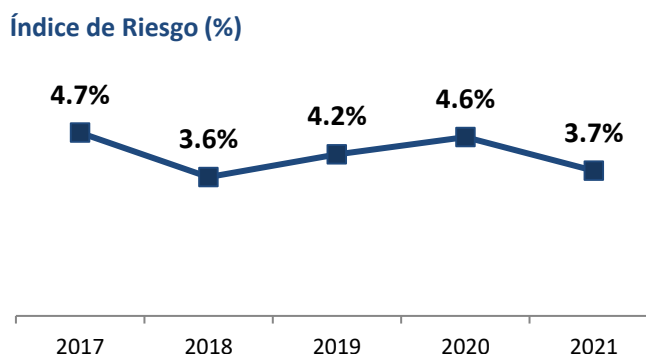


Gráfico 9 Índice de Riesgo



PASIVO

Diners Club del Ecuador, al 31 de diciembre de 2021, cuenta con un total de pasivos de \$1,796 millones. Con relación al año 2020, el pasivo de la compañía presenta un crecimiento de \$ 8.5 millones, equivalente a 0.5%.

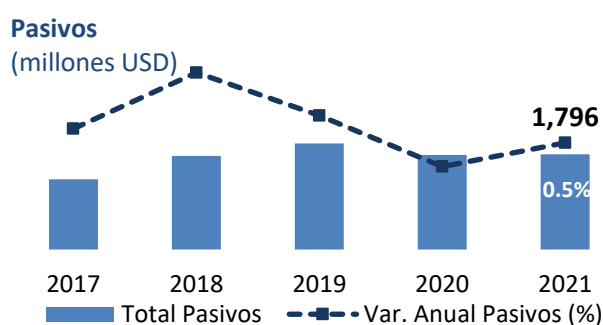
La estructura del balance muestra que la mayor parte del pasivo está constituido por las obligaciones con el público, con una participación del 63.8%. La segunda fuente de fondeo de mayor importancia son las cuentas por pagar, con una participación de 30.7%, conformada principalmente por valores pendientes de pago a establecimientos, originado por el giro del negocio.

Cuadro 6 Pasivos

PASIVOS (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Obligaciones con el público	841,207	1,094,731	1,367,648	1,215,689	1,145,557	-70,132	-5.8%
Cuentas por pagar	399,879	489,429	524,883	477,639	550,767	73,128	15.3%
Obligaciones Financ. e Inmediatas	20,000	92,000	55,500	9,500	51,025	41,525	437.1%
Otros pasivos	64,735	94,803	57,031	84,684	48,672	-36,012	-42.5%
TOTAL	1,325,820	1,770,964	2,005,061	1,787,511	1,796,021	8,510	0.5%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 10 Pasivos



OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Las obligaciones con el público representan la mayor fuente de fondeo para el Banco (63.78%). Al cierre de 2021, este rubro suma \$1,145.6 millones, presenta un decrecimiento de 5.8% como respuesta a la estrategia de reducir los excedentes de liquidez. El principal componente de las obligaciones con el público son los depósitos a plazo, con una participación del 98.3%.

CUENTAS POR PAGAR

A diciembre 2021, en esta cuenta se reflejan \$550.8 millones, \$73.1 millones más que diciembre 2020; su principal componente son las cuentas por pagar a

establecimientos afiliados, que dependen del mayor volumen de facturación y constituyen un fondeo natural del Banco. Estos pasivos alcanzan \$389 millones al cierre de 2021 y representan el 70.6% del total de cuentas por pagar.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Las obligaciones financieras alcanzaron un monto de \$51 millones al cierre del 2021, mostrando un crecimiento destacado de \$41.5 millones respecto al año 2020, debido a la constitución de créditos a partir de julio 2021. Esta categoría representa un 2.8% del pasivo total.

OTROS PASIVOS

Este componente totaliza \$48.7 millones al cierre de 2021 y representa el 2.7% del total de los pasivos. Muestra un decrecimiento de \$36 millones con respecto al 2020. Los rubros más representativos corresponden a Provisión Riesgo Operativo (38.5%) e Ingresos recibidos por anticipado (19.1%).

PATRIMONIO

Al cierre del año 2021, el patrimonio de Diners Club asciende a \$475.7 millones, monto que implica un incremento anual de \$29.5 millones, equivalente a un 6.6%.

La relación Patrimonio / Activo Total se ubica en 20.9 %, lo que le permite a la compañía mantener una sólida suficiencia patrimonial que respalda los depósitos del público.

El patrimonio de Diners Club se ha fortalecido continuamente junto a la evolución del negocio, razón por la cual el Capital Social se incrementó a \$300 millones.

El incremento de Capital Social implicó una reducción en Reservas en 29.3% (-\$48 millones), registrando un saldo de \$118.1 millones a diciembre 2021.

El Capital Social continúa siendo el componente más importante del patrimonio de la institución.

A diciembre de 2021 representa el 63.1 % del total de recursos propios, seguido de las reservas

que constituyen el 24.8%. Estos recursos permiten seguir robusteciendo su patrimonio, a pesar de los cambios que pudieran darse en el entorno económico.

PATRIMONIO TÉCNICO

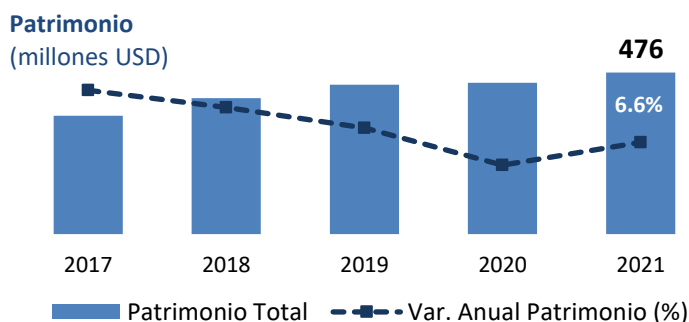
El Patrimonio Técnico Constituido -PTC- de Diners Club alcanza, al cierre del 2021, los \$525.5 millones, y representa el 15.4% de los Activos Ponderados por Riesgo (APPR). Este indicador se ubica en 6.4% sobre lo requerido por el ente de control.

Cuadro 7 Patrimonio

PATRIMONIO (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Capital Social	160,000	160,000	220,000	220,000	300,000	80,000	36.4%
Reservas	120,244	154,592	130,184	167,017	118,061	-48,956	-29.3%
Superavit por valuaciones	22,834	22,390	23,558	23,349	21,659	-1,690	-7.2%
Resultados	45,590	63,452	66,970	35,900	36,014	114	0.3%
Resultados de Ejercicios Ant.	0	0	0	15,068	0	-15,068	-100.0%
Utilidad del Ejercicio	45,590	63,452	66,970	20,831	36,014	15,182	72.9%
Total	348,669	400,434	440,712	446,266	475,733	29,467	6.6%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 11 Patrimonio

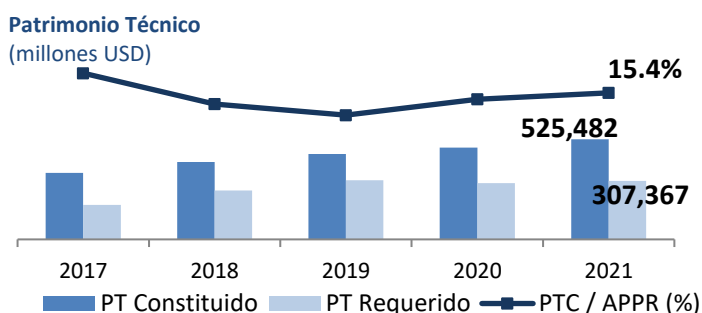


Cuadro 8 Patrimonio Técnico

PATRIMONIO TÉCNICO (miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	Var. Anual	
						\$	%
Patrimonio Técnico Constituido	349,290	406,341	448,834	481,432	525,482	44,050	9.1%
Patrimonio Técnico Requerido	180,282	257,269	309,847	294,547	307,367	12,820	4.4%
Excedente Patrimonio Técnico	169,007	149,071	138,987	186,885	218,114	31,229	16.7%
PT Requerido/ PT Constituido	51.6%	63.3%	69.0%	61.2%	58.5%	-3%	-4.4%
PTC / APPR	17.4%	14.2%	13.0%	14.7%	15.4%	0.68%	4.60%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 12 Patrimonio Técnico



RESULTADOS

RENTABILIDAD

A diciembre de 2021, Diners Club generó una utilidad neta de \$36.0 millones, registrando un incremento anual de 72.9%. Este resultado responde principalmente al crecimiento de nuestro portafolio de clientes y el incremento de sus consumos, como consecuencia de la recuperación económica del país y la gestión comercial desarrollada. Paralelamente a esta situación, Diners Club mantiene una adecuada gestión de sus gastos operacionales, lo que refleja adecuados niveles de eficiencia, obteniendo un resultado positivo al cierre del año 2021.

Cuadro 9 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS						Var. Anual		Part.
(miles USD \$)	2017	2018	2019	2020	2021	\$	%	%
INGRESOS	350,266	401,034	478,020	435,620	462,425	26,805	6.2%	100.0%
Intereses Ganados	145,011	184,323	231,891	217,574	228,984	11,410	5.2%	49.5%
Comisiones	59,325	64,694	67,579	50,519	58,698	8,179	16.2%	12.7%
Utilidades Financieras	1,650	8,364	15,586	29,278	17,894	-11,384	-38.9%	3.9%
Ingresos por Servicios	85,534	105,621	115,622	85,821	100,829	15,007	17.5%	21.8%
Otros Ingresos Operacionales	48,690	21,656	25,623	24,933	22,178	-2,754	-11.0%	4.8%
Otros Ingresos	10,056	16,376	21,719	27,495	33,842	6,346	23.1%	7.3%
GASTOS	304,676	337,582	411,050	414,788	426,411	11,623	2.8%	100.0%
Intereses Causados	45,916	55,371	81,170	87,213	70,671	-16,542	-19.0%	16.6%
Comisiones Pagadas	1,957	1,232	988	811	910	99	12.3%	0.2%
Pérdidas Financieras	7	451	45	975	96	-879	-90.2%	0.0%
Provisiones	46,555	56,748	89,918	131,841	137,302	5,460	4.1%	32.2%
Gastos de Operación	150,158	175,906	192,844	170,415	186,555	16,140	9.5%	43.8%
Otras Pérdidas Operacionales	36,907	6,694	8,996	10,206	9,415	-792	-7.8%	2.2%
Otros Gastos y Pérdidas	701	631	1,460	3,242	3,891	649	20.0%	0.9%
Impuestos y Part. Emp.	22,475	40,550	35,627	10,084	17,571	7,486	74.2%	4.1%
UTILIDAD NETA	45,590	63,452	66,970	20,831	36,014	15,182	72.9%	

Fuente: Diners Club del Ecuador

Cuadro 10 Indicadores Financieros vs Sistema

INDICADORES FINANCIEROS	Diners Club		Sistema Bancos
	2020	2021	
diciembre 2021 (%)			
SOLVENCIA			
Patrimonio Técnico / Total Activos PPR	14.7%	15.4%	13.9%
CALIDAD DE LOS ACTIVOS			
Activos Productivos / Total Activos Netos	97.1%	100.0%	85.9%
EFICIENCIA			
Índice de eficiencia	56.5%	54.6%	62.6%
RENTABILIDAD			
Resultados / Patrimonio Promedio (ROE)	4.9%	8.2%	7.6%
Resultados / Activo Promedio (ROA)	0.9%	1.6%	0.8%
LIQUIDEZ			
Fondos Disponibles + Inv. hasta 90 días/ Depositos a Corto Plazo	32.2%	22.6%	39.2%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Los ingresos generados por Diners Club durante el año 2021 totalizaron \$462.4 millones. En concordancia con el giro del negocio, los Intereses contribuyeron con el 49.5%, seguido de las comisiones con el 12.7% de los ingresos totales. Los rubros de ingresos que evidencian crecimiento al cierre del año 2021 son: Comisiones (16.5%), por la recuperación del nivel de consumos de nuestros tarjetahabientes; Ingresos por Servicios (17.5%), justificado por los ingresos que se derivan de servicios de gestión de cobranzas, comisiones corrientes y servicios tarifados diferenciados; y, Otros Ingresos (23.1%), producto de la recuperación de activos castigados, principalmente.

Por otro lado, los gastos totales del ejercicio 2021 se ubicaron en \$426.4 millones, presentando un incremento anual mínimo de 2.8%, principalmente apalancado en los gastos de operación, los mismos que muestran un crecimiento interanual menor con respecto a años anteriores, como resultado de las diferentes acciones de optimización que la Organización ha implementado a lo largo del período.

INDICADORES FINANCIEROS

A diciembre 2021, los indicadores de rentabilidad evidencian la capacidad del banco para generar ingresos a pesar de las secuelas de la pandemia. Durante este periodo de recuperación económica, Diners Club se mantiene como una de las instituciones más rentables del sistema financiero nacional.

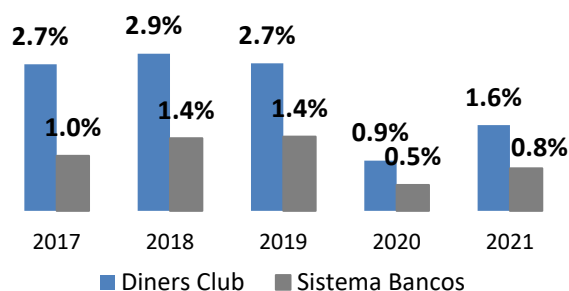
El ROE alcanzó 8.2%, 0.58 pp más que lo registrado por el promedio del sistema de bancos (7.6%), la rentabilidad sobre activos (ROA) registra un índice de 1.6%, ubicándose sobre el promedio del sistema de bancos, que muestra 0.8% al cierre de 2021.

El comportamiento del índice de solvencia, medido por el nivel de patrimonio técnico sobre los activos ponderados por riesgo, al 31 de diciembre, alcanzó 15.4% y mantiene un excedente frente al mínimo requerido (9%), lo que demuestra el compromiso de la administración por preservar la solidez de las operaciones.

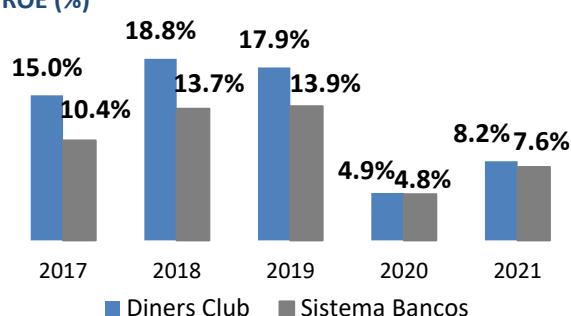
Por su parte, el indicador de eficiencia presenta, al cierre del 2021, una reducción de 1.9 pp (mientras más bajo, mejor), como resultado de su capacidad permanente para generar ingresos, así como un óptimo manejo de su gasto operativo. De esta manera, Diners cierra el año con uno de los mejores índices de eficiencia del Sistema Bancario.

Gráfico 13 Principales Indicadores

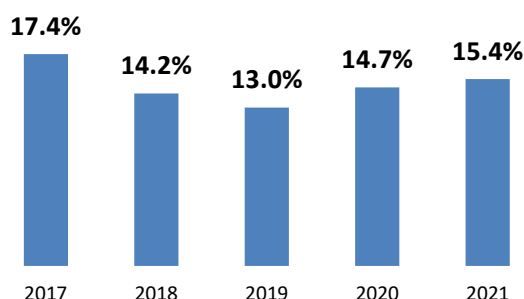
ROA (%)



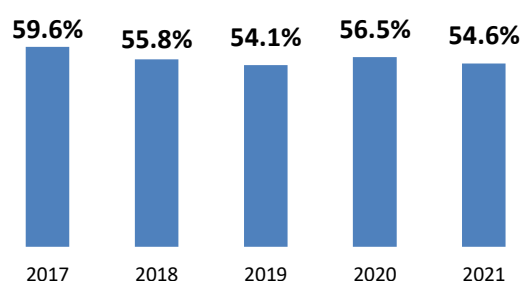
ROE (%)



PTC (%)



Índice de eficiencia (%)



ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Con el fin de cumplir con las disposiciones de carácter prudencial en materia de administración integral de riesgos aplicables a las instituciones de crédito y de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, el Banco Diners Club del Ecuador cuenta con un enfoque estructurado y disciplinado, que alinea la estrategia, procesos, personas, tecnología y el conocimiento teórico - práctico con el propósito de evaluar y administrar la incertidumbre y sus impactos a varios niveles.

RIESGO DE CRÉDITO

Bajo este marco, el Banco ha desarrollado nuevas metodologías y actualizado los modelos aprobados por los organismos de control. Estos han sido los medios principales para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de los clientes de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado y actualizado durante el año 2021 se encuentra el fortalecimiento del modelo Score T150 Corporativo con información complementaria sobre el entorno macroeconómico y reglas para fortalecer la metodología de detección de fraudes. El T150 permitió asegurar la correcta discriminación de buenos y malos clientes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de crédito corporativo dentro de la Organización; mientras que las reglas complementarias al modelo de fraudes representan una herramienta útil para entender el Riesgo de las transacciones de los Socios. Adicionalmente, se ha reforzado la construcción del Modelo T150 personal, a través de variables adicionales que

permiten determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de los socios, herramienta para la gestión de crédito. Estas metodologías de medición del riesgo han contribuido con el crecimiento de la cartera y del número de clientes de la Organización, coadyuvando con una estructura óptima y saludable desde el punto de vista crediticio y estable a lo largo del tiempo.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

La gestión de la liquidez del Banco a través de un exigente modelo interno que requiere liquidez por encima de los requerimientos normativos, asegura que el negocio mantenga el flujo necesario de recursos que requiere. Es necesario señalar que la institución mantiene una amplia cobertura del riesgo de liquidez, mismo que se cuantifica a través de la aplicación de metodologías como la Simulación Montecarlo y Modelos de proyección de Capital de Trabajo. Lo indicado, permite que la organización maneje niveles de liquidez que además de cubrir los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y del Banco Central, ofrezcan una amplia cobertura respecto a otro tipo de riesgos. Adicionalmente, el Banco mantiene activado un Plan de Contingencia de Liquidez con pasos a seguir y responsables de ejecución para emergencias tanto del Banco como de carácter sistémico.

RIESGO DE ENTORNO

La influencia del entorno económico sobre el comportamiento de la cartera crediticia requiere que se mantenga un constante estudio de las variables macroeconómicas más relevantes. Bajo esta consideración, en 2019 se revisó y actualizó el modelo de

consistencia macroeconómica, el cual reproduce las interacciones entre los distintos segmentos de la economía y permite obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, permite simular y establecer acciones frente a la sensibilidad de las variables, en particular, de las que son más relevantes para la organización, frente a la presencia de externalidades.

RIESGO OPERATIVO

El riesgo operativo se entiende como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. Por esta razón, la organización considera la Gestión de Riesgo Operativo como una herramienta estratégica y un pilar fundamental en la Administración Integral del Riesgo. Una adecuada gestión del riesgo operativo requiere que la organización cuente con la capacidad de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a dicho riesgo. Para ello, el área de Riesgo Operativo cuenta con políticas, metodologías y herramientas que han permitido optimizar la evaluación de riesgo operativo en términos cualitativos y cuantitativos, a través de la identificación de riesgos inherentes y definición de controles efectivos y eficientes, con el objetivo de asignar un tratamiento que coadyuve a mantener el apetito y tolerancia que la alta dirección ha definido. Además, el área dispone de modelos probabilísticos para determinar la cuantificación de pérdidas operativas esperadas e inesperadas, considerando las recomendaciones de Basilea III y adaptado a la realidad del grupo. Estas herramientas permiten establecer el requerimiento de

capital para potenciales pérdidas de riesgo operativo con un margen razonable y suficiente de acuerdo con el apetito de riesgo organizacional. Adicional a las metodologías y actividades en torno a la gestión de riesgos, el área complementa su administración de riesgos con el mantenimiento del Plan de Continuidad del Negocio, cuyo objetivo es asegurar la permanencia de las operaciones críticas ante cualquier evento disruptivo, lo cual se valida todos los años constatando su factibilidad y mejora continua, tanto en el aspecto técnico como operativo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Gestión de Seguridad de la Información se enfoca principalmente en aplicar medidas preventivas que permitan proteger la información de la Organización de tal manera que se garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La evaluación de riesgos de seguridad de la información se fundamenta en políticas, reglamentos y procedimientos que permiten normar la gestión de la información de la Organización. Además, se mantiene el Programa de Capacitación y Concienciación, que incluye la difusión permanente de comunicados, el desarrollo de módulos de aprendizaje y charlas con sus respectivas evaluaciones, con el propósito de explicar los lineamientos que los colaboradores deben cumplir respecto a seguridad de la información.

CALIFICACIÓN

El Banco Diners Club del Ecuador ha sido reconocido como una institución “AAA-” por la Calificadora Bankwatch Ratings. Al mismo tiempo, la Calificadora Class International Rating mantuvo la calificación otorgada a la Institución en “AAA”. En ambos casos, las calificadoras reflejan la excelente gestión financiera de la Institución, el buen gobierno corporativo, el nivel de rentabilidad, manejo integral de riesgos y los niveles de competitividad y liderazgo sostenidos en el mercado.

CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS

Debido a la naturaleza de su negocio, Banco Diners Club del Ecuador no presenta concentración en operaciones activas.

Por el lado del pasivo, al 31 de diciembre de 2021, los 25 mayores depositantes representaron el 26.09% de los pasivos con costo de la Organización, mientras que los 100 mayores depositantes, alcanzaron una participación del 36.89%.

PRINCIPALES CAMBIOS NORMATIVOS

Ley Orgánica Reformatoria al Código Orgánico Monetario y Financiero para la Defensa de la Dolarización. En lo principal, se establece lo siguiente:

- Se le brinda autonomía al Banco Central del Ecuador, en las funciones que realiza; determina que la designación de su Gerente General la realizará la Junta de Política y Regulación Monetaria; estableciendo causales específicas para su destitución.
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se divide en dos órganos colegiados, el primero la Junta de Política y Regulación Monetaria y el segundo la Junta de Política y Regulación Financiera, los mismos que tienen facultades de regulación específicas en función a sus materias.

Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. En lo principal, se establece lo siguiente:

- La finalidad de esta Ley es el proteger los datos personales, desde la perspectiva de su forma de utilización, así como sobre las obligaciones que deben cumplir aquellas personas naturales o sociedades, que utilizan datos personales, dentro de su giro ordinario de negocio, en función de los límites establecidos en la referida normativa.
- Por otra parte, se le otorga varios derechos al titular de los datos, quien los puede hacer valer, con el único fin de proteger su información personal.

- Finalmente se crea una autoridad de protección de datos personales, que tiene como función principal, el regular las actividades relacionadas con el uso de los datos personales, así como velar por el cumplimiento de los lineamientos y derechos establecidos en la referida Ley.
- Si bien este cuerpo legal se publicó en el Registro Oficial del 26 de mayo de 2021, en sus disposiciones transitorias se señala un período de 2 años desde su vigencia para la aplicación de régimen sancionatorio, así como para que los datos que se hubieren tratado de manera previa a la vigencia de la Ley, se adapten a los preceptos establecidos en esta norma jurídica

Ley Orgánica para el Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal tras la Pandemia del COVID 19. En lo principal, se establece lo siguiente:

- Se crea una contribución temporal para las sociedades, la misma que aplica para los ejercicios económicos 2022 y 2023, y se calcula sobre el patrimonio de éstas, siempre y cuando tengan un patrimonio superior a 5 millones de dólares.
- Se establece un régimen único y temporal para la regularización de activos en el exterior, pagando los porcentajes que dispone la norma, en función a la fecha que se realiza el pago de tributos sobre estos bienes.
- Se modifican los plazos para exención del impuesto a la renta por depósitos a plazo, reduciendo de 1 año a 180 días el

requisito del plazo para beneficiarse de la exención.

- Se eliminan los regímenes impositivos de RISE y Microempresa.
- Se crea un nuevo régimen impositivo para emprendedores y negocios populares.
- Se establece la facultad de la Junta de Política y Regulación Financiera, de fijar tasas de interés especiales para créditos de interés social y segmentos de microcrédito.
- Se vuelve a otorgar la opción a las IFIS de que sean beneficiarios de fideicomisos de garantía para efectos de financiamiento vehicular.
- Se elimina la deducibilidad de provisiones para atender el pago de desahucio y de pensiones jubilares patronales, así como el reconocimiento de impuestos diferidos por estos conceptos.

Decreto Ejecutivo 33, sobre eliminación de información de Burós de Información Crediticia, en lo principal establece lo siguiente:

Con fecha 24 de mayo de 2021, se emitió el Decreto Ejecutivo 33, que establece la eliminación de las entidades de referencia crediticias, aquella información referente a información consolidada histórica en los siguientes rangos:

- Entidades del sistema financiero público y privado, así como de la Economía Popular y Solidaria de los Segmentos 1 y 2, los saldos consolidados que se

encuentren vencidos por hasta US\$ 1.000;

- Demás segmentos de la Economía Popular y Solidaria, los saldos consolidados que se encuentren vencidos por hasta US\$ 500.
- Otro tipo de entidades, distintos a los arriba mencionados y que reportan a los registros de información crediticia, los saldos consolidados que se encuentren vencidos por hasta US\$ 100

Decreto Ejecutivo 289, sobre reducción paulatina de ISD, en lo principal establece lo siguiente:

Se reduce progresivamente el ISD, en un 0.25%, hasta llegar al 4% dentro del año 2022, en función al siguiente calendario:

- Primera reducción: 1 de enero de 2022
- Segunda reducción: 1 de abril de 2022
- Tercera reducción: 1 de julio de 2022
- Cuarta reducción: 1 de octubre de 2022

Resolución SB-2021-2126, norma Riesgo Operativo, en lo principal establece lo siguiente:

- Se incluyen dentro de las normas de riesgo operativo el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
- Se requiere establecer mecanismos de cuantificación periódica sobre eventos de pérdida producidos por tipos de riesgo;

- Se crean requerimientos específicos relacionados con continuidad del negocio y seguridad de la información.

Resoluciones 663-2021-F, JPRF-F-2021-008 y JPRF-F-2022-013, normas de extensión de vigencia de cambios provenientes de efectos de la pandemia Covid-19, en lo principal establece lo siguiente:

- Se extiende la vigencia durante todo el año 2021 y hasta junio del año 2022, respecto al paso de cartera vencida a los 61 días de impago de cuotas;
- Faculta constituir provisiones a lo largo del 2021 y hasta junio de 2022, entre el 0.2 y el 5% de la cartera bruta al 31 de diciembre de 2020, que éstas formen parte del patrimonio técnico secundario y que sean deducibles acorde al numeral 11 del artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno;

GOBIERNO CORPORATIVO

Con el fin de dar cumplimiento a los principios de Buen Gobierno Corporativo que consta en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y a las buenas prácticas sobre los principios de Gobierno Corporativo, informamos a la Junta General que durante el año 2021 el Banco ha tomado las siguientes acciones:

- En el Directorio celebrado el 14 de octubre de 2021 se puso para conocimiento y aprobación la actualización de Código de Gobierno Corporativo para el Grupo Financiero, en el cual se incluyó la normativa que regula la actuación de los Comités.
 - El canal de confianza independiente para cualquier denuncia que deseen realizar los colaboradores se encuentra habilitado y a disposición de nuestros colaboradores.
 - Los indicadores de Gobierno Corporativo conforme lo dispuesto en el Capítulo VIII, De los Principios de Buen Gobierno Corporativo, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, constan en el presente informe, así como en el informe de sustentabilidad corporativa. Adicionalmente en la página web del Banco se ha publicado estos indicadores conforme lo señala la Norma antes mencionada.
 - Durante el año 2021, el Directorio ha sesionado de manera mensual tal como lo establece el Estatuto Social del Banco, con una participación activa de sus miembros en las decisiones tomadas, así como en los Comités en los que han sido designados.
- ### *Ambiente de Control*

- El Directorio del Banco realiza un constante seguimiento sobre el ambiente de control en el Grupo Financiero. En todas las sesiones ordinarias del Directorio llevadas a cabo durante el año 2021, hemos sido informados y de ser el caso, tomamos las resoluciones pertinentes sobre los informes emitidos por los Auditores Externos, Auditor Interno, Riesgos y Cumplimiento, además de los informes presentados por las Vicepresidencias correspondientes.
 - Hemos aprobado los informes emitidos por los Presidentes de los Comités de Auditoría, Ética, Cumplimiento, Integral de Riesgos, Retribuciones, Continuidad del Negocio, Tecnología, Seguridad de la Información, Calificación de Activos de Riesgos y Gobierno Corporativo, quienes de manera individual, nos mencionan que los diferentes controles y actividades relativos a su ámbito de competencia, permiten mantener un ambiente de control adecuado y efectivo para las operaciones que ejecuta el Grupo Financiero, los cuales se soportan en diferentes comités administrativos definidos por la Presidencia y en las políticas, procedimientos y controles establecidos en los procesos que son ejecutados por las Vicepresidencias responsables de administrarlos.
 - El Banco cuenta con los comités requeridos, los cuales operan bajo los lineamientos establecidos por la normatividad y con la participación de los

Miembros del Directorio, que han sido delegados para el efecto.

Comité de Ética

El Comité ha mantenido las sesiones establecidas en su Reglamento y en el Código de Gobierno Corporativo con un seguimiento permanente a las actividades definidas en su ámbito de actuación, sobre lo cual nos han reportado que: i) se ha dado cumplimiento a los objetivos y responsabilidades Éticas del Grupo Financiero, ii) se ha dado cumplimiento a las prácticas de buen Gobierno Corporativo y Código de Ética, iii) el canal de confianza presentó 1 reporte, que no tuvo relación con incumplimientos al Código de Ética ni de los principios de conducta, sino con temas administrativos y iv) durante el año 2021 no se han presentado reportes sobre conflictos de interés, conductas sospechosas e irregulares ni actos de incumplimiento del código de ética.

Los miembros del Comité concluyen que, existe una seguridad razonable respecto del cumplimiento de: (i) los mecanismos de control y lineamientos implementados para evaluar y observar el cumplimiento del Código de Ética por parte de la Organización y sus Colaboradores, (ii), los lineamientos, políticas de aplicación del código de ética y conflictos de interés y su difusión, (iii) el conocimiento y tratamiento de los casos presentados al Comité de Ética y, (iv) la gestión realizada sobre los siguientes informes presentados y analizados.

Comité de Retribuciones

- El Comité de Retribuciones, en base a las atribuciones especificadas en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y en su reglamento, sesionó durante el año 2021 en dos ocasiones en las cuales se conocieron y aprobaron los lineamientos a seguir para la administración salarial de la Organización para dicho año.
- El Comité concluye que la Administración Salarial de los Colaboradores del Grupo Financiero, está enmarcada dentro de los parámetros definidos, límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo determinados, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumple con los criterios para reducir los incentivos no razonables para que los Colaboradores tomen riesgos indebidos o provoquen efectos adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera.
- Dentro del presente marco de acción y las conclusiones presentadas, el Comité viene desarrollando su labor basada en la normativa vigente tanto interna, como los aspectos normados por el ente de control.

Cumplimiento Integral

- La labor de la Unidad de Cumplimiento Integral ha permitido garantizar el acatamiento de la normativa vigente aplicable, señalados en la Ley Orgánica de Prevención, Detección, erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, Ley Orgánica de Protección de datos, Ley Orgánica

Reformatoria del Código Orgánico Integral Penal en Materia de Anticorrupción, el Código Orgánico Monetario y Financiero, disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico, y por la Superintendencia de Bancos; así como, los lineamientos de mejores prácticas internacionales y estándares señalados por las franquicias internacionales. En este sentido, la Unidad de Cumplimiento Integral mantiene un monitoreo constante, oportuno y eficiente sobre las políticas de conozca a su cliente, colaborador, proveedor, director, accionista, mercado y corresponsal, las que apoyadas con las metodologías de monitoreo y los niveles de capacitación estructurados durante el año 2021, permiten minimizar el riesgo de que las entidades que conforman el Grupo Financiero, se vean incurso en actividades de lavado de activos por parte de sus clientes o terceros.

- Las políticas y procedimientos que rigen la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo están definidas en el Manual con el mismo nombre, han sido actualizados y aprobados por el Directorio y su difusión se ha realizado a toda la organización.
- El Comité de Cumplimiento ha tenido sesiones permanentes durante el año 2021 y no han reportado aspectos que deban ser informados a los señores Accionistas.
- El programa de prevención ejecutado durante el año 2021 se enfocó en 4 pilares; 1) Estructura organizacional, 2) Sistema integral de prevención, 3) Metodologías y 4) Visión y Control, el cual se cumplió en un 100% con resultados satisfactorios, logrado

con el apoyo institucional y consolidado en el equipo de trabajo que conforma la Unidad de Cumplimiento, en su división Antilavado.

Por otra parte, las nuevas divisiones: Protección de datos y Antisoborno-Anticorrupción, durante el 2021 cimentaron sus respectivos programas con la emisión de políticas y procedimientos, su difusión mediante capacitación y campañas comunicacionales al interior de la organización, y algunas actividades de monitoreo. Para el caso de la división de Protección de datos, ésta inició con la implementación de los requerimientos de la Ley Orgánica de Protección de datos.

Educación financiera:

- En el 2021 se alcanzó a un total de **95.780** personas en educación financiera en los programas de finanzas personales y finanzas para el emprendimiento mediante procesos de capacitación o sensibilización, distribuidos en los siguientes grupos:
 - 63.439 Socios e inversionistas
 - 1.379 Colaboradores
 - 30.962 Personas de la comunidad
- Debido a la coyuntura actual, las metodologías han sido plasmadas en herramientas digitales para todos los grupos objetivo.
- Se continuó con la implementación del juego “Ahorra para cuidar la fauna” en su versión digital llegando a 2.088 niños.

- Se mantienen las alianzas interinstitucionales entre las que se puede destacar a Young Potencial Initiative Development (YPD), Impaqto, Municipio de Suscal, Asolider.
- Se continuó con el programa para jóvenes de colegios fiscales a nivel nacional con la organización YPD.
- Se trabajó en conjunto con la organización Impaqto para ejecutar la 3era edición del **Reto Digital** en la cual participaron 130 emprendedores. Adicionalmente, se ejecutó la 1era edición del **Reto Gastronómico** con el objetivo de fortalecer emprendimientos de esta especialidad, participando 91 emprendedores.
- Se inició la difusión de 2 nuevas campañas comunicacionales; Mini fintips y Financial Personalities, con el objetivo de compartir tips en el campo de las finanzas personales y para el emprendimiento.
- Se logró obtener un Ad Value de U\$601.241 y una audiencia de 4.686.710 personas con más de 76 impactos en los medios de comunicación de publicidad no pagada.
- 5.263 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- Se realizó el evento diálogos inusuales a propósito de la celebración **de 20 años de la Alianza Diners Club Unicef** con una asistencia de más de 1.300 personas y la Ministra de Educación y su equipo.
- Se implementó el programa de profesionalización para docentes de zonas rurales de Esmeraldas, para esto se financió un sistema de becas en alianza con la Universidad Católica de Esmeraldas para 73 maestros.
- Se realizó el proyecto Edupasión, el mismo que realizó 116 encuentros (rondas) con 1.718 maestros y 218 mentores capacitados.
- Con la finalidad de rescatar la gastronomía ecuatoriana se difundió el programa Secretos de Familia II, el mismo que contiene 14 capítulos y contó con más de 5 millones de reproducciones en redes sociales.
- En el programa Orígenes, se trabajó con el tema de bioseguridad para restaurantes, llegando a 1.281 personas capacitadas en 13 localidades.

Comunidad:

- **123.713 niños, niñas, jóvenes y adultos** beneficiados con la **Alianza Diners Club-Unicef y otros programas sociales** que mantenemos con la Comunidad.
- La Alianza Diners Club-Unicef tuvo los siguientes resultados en el 2021:
 - 45.035 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
 - Se ejecutaron tres cursos de formación docente en la plataforma virtual de la UTPL, llegando a 150 maestros en formación en arte para la educación.
 - Se continuo con el proyecto Sinfonía por la Vida en Esmeraldas, en el que participan 158 niños, niñas y adolescentes.

- Fundación El Triángulo: se apoyó el programa de arte que llega a 156 niños con discapacidad.

Medio ambiente:

- Se implementó el plan previsto en el marco del compromiso con UNEP FI de los Principios de la Banca Responsable con un cumplimiento del 100% del plan aprobado.
- Se realizó el diagnóstico de Impact Tool dando como resultado que se trabajaría en el período 2022 en salud financiera y en sustentabilidad ambiental.
- Se realizó un estudio de medición de huella generada por material POP usado en las distintas campañas promocionales y se inició el plan para sustituir insumos convencionales por materiales ecoamigables.
- Se realizó investigación con clientes de temas medio ambientales con resultados alentadores.
- Se realiza un cambio en los servidores mediante una infraestructura en la nube que implicó la migración al sistema AWS y una reducción en el uso de energía ya que tan solo representa el 88% de las emisiones anteriores.
- Se identifican procesos en los que se eliminó la necesidad de impresión, generando una disminución de **37 millones de hojas impresas** producto de los siguientes procesos:
 - Digitalización estados de cuenta y comprobantes de retención y pago: 32'374921

- Digitalización de documentos: 4'442.880
- Reducción de impresiones: 339.104
- Funcionalidad impresión segura: 41.594

- La reducción de impresiones ha generado un ahorro a la organización por el valor de \$743.969.
- Se realizó el concurso de disminución de huella en el hogar con colaboradores, producto del cual se obtuvieron algunas prácticas que llegaron a incidir en sus vecindarios, es decir, llegaron a tener un alto impacto.

Calidad del Servicio:

- Banco Diners Club en su visión de "Transformarnos y evolucionar como organización para lograr ser una empresa que excede las expectativas de sus socios en cada momento, cada día y de por vida", y en alineación con sus objetivos estratégicos de lograr una "Experiencia Superior", mantiene el Servicio al Cliente como un fundamental en su actuar, para lograr que en cada uno de los contactos con nuestros clientes se entregue valor, por el conocimiento profundo de los mismos, a través de ejercicios de analítica aplicados dinámicamente para satisfacer sus gustos y preferencias.
- Este año ha sido de adaptación a la nueva realidad que vivimos con la pandemia, se evidenció un incremento de clientes que han demandado servicios en comparación

al año anterior que pasaron de 512.893 a 532.237 y a nivel interno se han consolidado las nuevas formas de trabajo remoto, al momento el 35% de personal se encuentra en teletrabajo y el 3% en trabajo mixto, asegurando el manejo adecuado de los niveles de calidad en la atención y el servicio.

- Durante el año 2021 se han dinamizado los canales digitales que atienden el 85.44% de la transaccionalidad que registra un total de 23.2 MM anuales que generan los clientes. Esto se ha logrado a través de la oferta de nuevas funcionalidades y con campañas de comunicación para su adopción. La estrategia de comunicación busca anticiparnos a las necesidades de los clientes, generando información de su interés y mostrando los beneficios que presta el uso de nuestros canales digitales.
- A partir del mes de Julio, se consolidó la integración de los canales digitales con inteligencia artificial a través de la implementación del nuevo canal de atención digital mediante un Chat Bot vía Whatsapp, que está soportado en un Modelo Predictivo que determina el requerimiento del cliente, en función de variables sociodemográficas, de comportamiento de crédito y de uso en los Canales. Esta iniciativa ha permitido el incremento de la oferta de servicios digitales y 10.978 clientes ya lo han utilizado en el 2021, en donde es posible consultar 7x24 el saldo actual a pagar, el cupo global disponible, visualizar el último estado de cuenta, obtener facilidades de pago y otro tipo de información de valor.
- En el año 2021 se ha trabajado en un proceso de entendimiento y ajuste de los procesos que impactan la satisfacción del cliente y que en función de la medición trimestral evidencia un resultado positivo en el desempeño del indicador especialmente en el último trimestre del año que cierra con el mejor indicador de los últimos 3 años con un 70,58% en el indicador de Atención al cliente.
- Finalmente, se mantiene un Comité diario de Reclamos en Canales y en el 2021 se ha reducido el volumen de reclamaciones en un 10,72%. Esta situación ha sido factible por el análisis que se aplica a cada caso, que busca el entendimiento de su origen, ajustando procesos con las áreas proveedoras de servicios y determinando impactos integrales para generar procesos proactivos de control, con ello, el ratio de reclamos pasó de 0,34% en el 2020 a 0,25% en el 2021.

HECHOS RELEVANTES

VICEPRESIDENCIA CENTRO DE SERVICIOS

Fábrica de Crédito y Cobranzas

Cobranzas

La organización logró culminar el año 2021 con los indicadores de recuperación de cartera por sobre las metas establecidas y superando los indicadores del año 2020, ya libres de los procesos de extensión de plazos definidos, derivados de las normativas para enfrentar los efectos de la pandemia en la economía. El indicador de recuperación de cartera cerró para el mes de diciembre en 92,93% superando el año 2020 y el año 2019.

La recuperación de cartera de bajo y mediano riesgo fue de US\$ 3.744 millones lo que equivale a promedios mensuales de US\$ 311 millones.

En alto riesgo, se logró una recuperación de US\$ 74.9 millones, ubicándose como la recuperación histórica más alta registrada.

En base a esta gestión el indicador de cartera en riesgo fue de 3,7% en el mes de diciembre, que sobrecumplió el presupuesto planteado y mejoró la ejecutoria del año 2020, que fue de 4,6%.

- **Modelos de Inteligencia Artificial**

Durante el 2021 se incorporaron modelos de inteligencia artificial en el monitoreo de crédito, que, en conjunto con otras mejoras adicionales, ayudaron a reducir los falsos positivos en

aproximadamente un 20% en dicho proceso.

Operaciones

Los clientes buscan un servicio extraordinario, con una respuesta inmediata y eficiente; por esta razón se evalúa de manera constante los indicadores con el fin de implementar cambios que permitan mejorar los procesos involucrados contribuyendo a un mejor desempeño, a un mejoramiento continuo y a la satisfacción de los clientes.

Operaciones en el año 2021 ha trabajado en las siguientes automatizaciones y optimización en los modelos:

- **Proyecto Firma Digital Afiliación Socios**
Diners Club se propuso implementar la firma electrónica avanzada, contando con una figura de tercero vinculado, ya que el desarrollo de la firma digital juega un papel determinante en la digitalización de los servicios y la experiencia del cliente, soportados en comunicaciones electrónicas. Implementación en diciembre 2021.
- **Afiliación Física Personal y Corporativa**
A partir de julio 2021 se optimizó el proceso de afiliación, unificando las actividades de la radicación de solicitudes, mejorando los tiempos de ejecución.
 - Radicación Inicial pasó a ser un proceso netamente de validación de solicitudes.
 - El proceso de Radicación es el único encargado de registrar información en el sistema habiendo recibido los

documentos 100% validados y con la confirmación de datos, para proceder al perfilamiento y envío a decisión a Crédito.

- **Afiliación Digital en Línea**

Colaboración inter-áreas para impulsar el canal digital, que permita el incremento del nivel de afiliación en línea incorporándose a Discover Universidades, en marzo para UTPL y en junio 2021 se incorpora Casa Grande.

- **Afiliación Socio Adicional Canal Digital**

Desde octubre 2021 se procedió con la obligatoriedad del campo celular del socio adicional, y se incluyó los beneficios de mantener los datos de contactabilidad actualizados, mejorando el índice de información de contactabilidad de este canal de 62,35% al 96,26%.

- **Actualización de Datos con Validación Biométrica**

Desarrollado en el último semestre del 2021. Es un mecanismo digital que permite recabar y actualizar la información de contacto (Celular o Correo) a través de medios digitales:

- Campañas por correo electrónico y SMS a grupos segmentados.
- La conversión de leads originados desde redes sociales o páginas web públicas.

- **Implementación Nuevo Formato Estado de Cuenta Diners-Discover-Visa-Mastercard**

En el segundo semestre del 2021 se trabajó en conjunto con los proveedores en el levantamiento, revisión de maquetas, guías de estilo, definiciones y certificación del nuevo para formato de Estado de Cuenta con un diseño que

recoge las mejores prácticas del mercado. Se puso en producción el 07 de enero previo capacitación a los Canales y Cobranzas, en caso de consultas de los clientes.

CAMBIOS:

- Considera cambios de formatos, tipos de letra, color de fondo.
- Reordenamiento a través de secciones donde agrupan información similar.
- Se incluye especialidades y su descripción para una posterior categorización de consumos.

- **Afiliaciones de Comercios**

Durante el año 2021 se han generado gestiones para lograr incrementar la cantidad de afiliaciones de comercios a través de campañas enfocado hacia los siguientes parámetros:

Campañas

- Coactivas: 200 comercios afiliados
- Botones de pagos: 104 comercios afiliados
- Incoming: 14 comercios afiliados
- Interoperabilidad: 12 comercios afiliados
- Imprinter: 1 comercio afiliado

- **Homologación de Códigos Sucursales de Comercios**

Los códigos de comercios sucursales afiliados por el Canal Datafast ingresan a un esquema de análisis y posterior homologación, garantizando que el nuevo establecimiento disponga de todos los tipos de créditos, plazos y condiciones que registran su código principal.

Durante el 2021 se homologaron 21.323 códigos sucursales que permitieron generar facturación de \$13.314.683,61.

Canales

- **Monitoreo y Gestión con Botones de Pago**

El área de Canales Digitales ha implementado el monitoreo funcional del desempeño de los botones de pago, analizando la evolución de las transacciones, montos y rechazos que procesan en tarjetas emitidas por Diners Club, con ello se ha identificado inconvenientes y mejoras que han apoyado al incremento de la tasa de aceptación de pagos digitales y validación del flujo previo a la aprobación de nuestro centro Autorizador, principalmente trabajando con las pasarelas procesos de reintento, mejoras técnicas para reducir indisponibilidad, ajustes en parámetros de montos y tipos de créditos.

- **Esquema para Impulso de Canales Digitales**

En el 2021 se continúa con el incremento de la representatividad de la transaccionalidad en canales digitales frente a canales tradicionales alcanzando el 85,44%. Este año se implementaron nuevas capacidades automáticas como la pre cancelación de diferidos e información de beneficios, que han permitido que el cliente tenga mayor oferta de productos digitales. Por otro lado, se ha establecido un esquema de trabajo en conjunto con el área de marketing para estructurar una estrategia de impulso y comunicación, que busca anticiparnos a las necesidades de los clientes a través del entendimiento de sus interacciones, generando información de su interés y mostrando los beneficios que presta su uso de forma personalizada y recurrente, utilizando para ello emails, sms y redes sociales, lo que ha permitido que al cierre de año se alcance un 80,28% de clientes digitales cuando en el 2020 fueron 79,11%.

- **Implementación Canal de Servicio a través de Chat Bot- Whatsapp**

A partir del mes de Julio de este año, se implementó un nuevo canal de atención digital para nuestros clientes mediante un Chat Bot vía Whatsapp, que está soportado en un Modelo Predictivo que determina el requerimiento del cliente, en función de variables sociodemográficas, de comportamiento de crédito y de uso en los Canales. Esta iniciativa ha permitido el incremento de la oferta de CANALES de Autoservicio para nuestros clientes, en donde pueden consultar 7x24 el saldo actual a pagar, el cupo global disponible, visualizar el último estado de cuenta, obtener facilidades de pago y otro tipo de información de valor. Al cierre del año 2021, en este canal interactuaron 10.978 clientes, con un total de 56.629 interacciones.

- **Retención de Clientes – Equipo Especializado – Ofertas de Valor**

En este año, conjuntamente con el área de Negocios se optimizó el proceso de retención de clientes que parte de una definición de ofertas de valor por el Segmento de cada cliente y que se soportó en la metodología que se ha aprobado para ese fin. De igual manera se trabajó en dotar los ejecutivos una herramienta interna que permite señalar a los clientes y asegurar que el proceso de interacción sea más eficiente por la facilidad de la entrega de la propuesta de valor y el script. Adicionalmente se centralizó la gestión de retención de clientes que manifiestan su deseo de cancelar una o varias de sus tarjetas principales, para lo cual se definió el proceso para derivación de las diferentes áreas con las cuales interactúan los clientes y solicitan la cancelación, a un equipo especializado en retención que, en función

de presentación de beneficios de tarjetas y ofertas de valor, evita que el cliente cancele su tarjeta. En el 2021 se logra una retención acumulada del 49.57%.

Gestión de Soluciones Funcionales

La evolución que ha tenido Diners para avanzar en el proceso de ser un Banco Digital ha estado focalizado en la implementación del core bancario, lo cual facilita el desarrollo de nuevas capacidades de negocio enfocados en desarrollo de productos bancarios y servicios digitales, garantizando no solamente calidad de los mismos, sino también su seguridad.

El producto base con el cual se implementa el core bancario es la cuenta de ahorros, la cual fue diseñada observando las siguientes premisas:

- **Oferta de Valor Personalizada**

Se genera la oferta de valor basados en la revisión de condiciones previas de cada prospecto y cliente actual de tarjeta de crédito, establecimiento o inversionista, a fin de ofertar el producto identificando la necesidad del cliente en tenerlo.

- **Solicitud del Producto Digital**

La oferta estará disponible en los canales digitales (web / app) que el Banco maneja, el solicitante podrá contratar y adquirir la cuenta a través de estos canales.

- **Beneficios Diferenciadores**

Como beneficio diferenciador de la cuenta se incluye la tasa de interés diferenciada por saldos promedio que el cliente mantenga en la institución.

Así mismo, la información que se obtiene de la plataforma tecnológica conocida como

multicanalidad, nos ha permitido comprender mejor las necesidades de nuestros clientes y el nivel de servicio que esperan. Basado en este conocimiento, durante el 2021 se pueden destacar los siguientes proyectos implementados:

- Pre cancelación de diferidos, permitiendo al cliente pre cancelar sus operaciones de tarjeta de crédito a través de los canales digitales, sean web o app.
- Firma digital. - solución que facilita la aceptación de productos o condiciones contractuales de una transacción, confirmando la identidad y firma del cliente a través de un tercero.
- Nueva versión del Spend Analyzer del DCI, esta funcionalidad es un diferenciador para el cliente y le permite conocer y administrar sus consumos
- Mejoras en billetera (payclub wallet) y onboarding no clientes, focalizados a mejorar la experiencia del cliente en su journey.

Otro aspecto importante ha sido la seguridad de nuestros clientes, en este punto se puede destacar la implementación de tokenización para las marcas Visa y Mastercard; el servicio de token, contribuye a desarrollar y mantener las experiencias de pago digital mientras que al mismo tiempo protege la información confidencial de los consumidores para evitar fraudes.

Por último, y como otra arista del negocio financiero de Diners, en el 2021 se implementó el procesamiento de la Cooperativa Andalucía, institución que ha confiado en nosotros como su procesador de tarjetas de crédito.

Tecnología

- **Implementación APPDYNAMICS**

La solución optimiza el monitoreo y permite tener la visibilidad integral de los diferentes servicios y aplicaciones disponibilizados para los clientes, con un esquema de alertamiento, escalamiento, detección temprana de los eventos a los que está expuesta la organización.

Adicional incluye monitoreo de experiencia de usuario, monitoreo de la salud de Infraestructura, machine learning y procesos predictivos que permiten de forma proactiva tomar acciones que maximicen la disponibilidad.

- **Selección Centro de Operaciones de Ciberseguridad**

La solución permite detectar, analizar y corregir incidentes de ciberseguridad utilizando soluciones tecnológicas y enfoques diferentes.

Además, supervisar y analizar la actividad en redes, servidores, terminales, bases de datos, aplicaciones, sitios web y otros sistemas en busca de señales débiles o comportamientos anormales que puedan indicar un incidente de seguridad o un compromiso.

- **Implementación Balanceo Geográfico**

El proyecto permite mantener en modalidad Activo - Activo el portal WEB y la App Móvil optimizando la distribución de carga transaccional y al mismo tiempo mantener un sitio activo en contingencia para garantizar mayor disponibilidad y mejor servicio a nuestros clientes. Adicionalmente, esta solución asegura la disponibilidad de las aplicaciones en caso de desastre y no se cuente con el site principal, además nos otorga un servicio de balanceo

de tráfico con componentes de seguridad por dominio y garantiza un balanceo de carga entre los sites principal y alterno.

- **Adopción OPENBANKING**

El proyecto viene de la mano con la adopción del estándar OpenBanking y el concepto de apertura de la información de los usuarios de forma segura para ofrecer a los clientes servicios adicionales útiles como nuevas aplicaciones, agilizar los procesos de banca, pagos y financiación, además de acceso a productos y servicios de innovación abierta o herramientas para que el cliente tenga su información financiera consolidada.

- **Migración a Microservicios**

Acorde con la estrategia de tecnología entorno a la evolución continua, el proyecto ha permitido adoptar nuevos componentes orientados a un diseño basado en microservicios que optimizan el stack de tecnología, abriendo camino a la adopción de la arquitectura objetivo.

- **Culminación de los desarrollos del CORE BANCARIO Fase 1**

Durante el año 2021 se culminaron los desarrollos de la primera fase del CORE BANCARIO que implica la adopción de una tecnología nativa de nube, y la apertura de una plataforma integrada en la organización que va a permitir ampliar nuestra oferta de producto para profundizar en la relación con los clientes de nuestro negocio de Adquirencia, a través de los productos de PRESTAMOS BANCARIOS, ANTICIPOS DE FACTURACION Y CASH MANAGEMENT a través de una experiencia 100% digital, con gobernanza de analítica que procure que nuestros servicios sean diferenciadores.

VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS

En 2021, Banco Diners Club del Ecuador adquirió cerca de 218.3 mil cuentas nuevas entre principales (141.6 mil) y adicionales (76.8 mil), distribuidas entre sus cuatro marcas: Diners Club, Titanium Visa, Titanium Mastercard y Discover. Como resultado, el stock total de tarjetas cerró en 2021 con más de 1.2 millones, presentando un crecimiento de 8% versus el año anterior.

Los consumos totales de nuestros clientes, entre las cuatro marcas, ascendieron a \$4,178 millones en 2021, presentando un importante crecimiento de 24% frente a 2020 y un cumplimiento de 2.2% sobre la meta planteada.

Desde la perspectiva de Adquierecia, Diners Club apoyó a los establecimientos con importantes acciones promocionales con el objetivo de incrementar su facturación, mediante diversas campañas como: Vacaciones Costa y Sierra, Regreso a Clases Sierra y Costa, Modo Home, Familia, Fiestas Julianas, Modo Tasty, Restaurantes 25%, Black Season, Cyber Monday, Navidad, Días Diners, entre otras. De esta forma, la adquierecia corriente de Visa y MasterCard presentó un incremento de 31% versus 2020; con un total de facturación de \$2,285 millones.

Dentro de las distintas áreas de la VP de Negocios, ha habido varios aportes importantes en 2021. En Propuestas de Valor, se implementan propuestas con mayor nivel de personalización hacia el cliente mediante arquetipos, modelos internos, herramientas de conocimiento de los socios, comportamientos y perfilamiento basado en inteligencia de datos. Por otra parte, en Ecosistemas se avanzó en la implementación de soluciones

dedicadas a solventar diferentes momentos del ciclo de vida de los estudiantes, aprovechando la coyuntura del importante crecimiento en el uso de plataformas digitales y realizando acciones que benefician la relación con este público objetivo. Financial Services, por su parte, cierra 2021 con 8,125 clientes inversionistas y 31,476 socios con PAD, administrando cerca de \$ 927 millones.

Desde la visión de marketing y comunicación, los esfuerzos estuvieron dirigidos al impulso por el consumo local, considerando la importancia que el mismo genera en el giro esencial del negocio. Para este objetivo, se aprovechó el blog interno, así como la plataforma *Beneficios del Club*, ofreciendo información relevante para nuestros socios, de acuerdo con cada necesidad.

De esta manera, durante las campañas de *Vacaciones* en costa y sierra, se promovió el turismo nacional mediante ***Escápate***, mostrando el atractivo natural del país, su oferta hotelera y gastronómica. Por otra parte, la campaña de regreso a clases a través de ***Aprender sin límites***, utilizó el insight '*volver a clases, pero sobretodo volver a compartir*', apalancándose en la importancia del retorno a clases de niños y jóvenes, apelando a la emocionalidad que genera el haber limitado el contacto físico a un entorno meramente digital.

En otro ámbito, durante 2021, hubo un importante enfoque en fortalecer los sectores productivos y comerciales, mediante campañas y eventos puntuales, que se mencionan a continuación.

Grande Table fue una iniciativa en la que se desarrollaron más de 20 eventos a nivel nacional, con los restaurantes y chefs más

destacados. El objetivo de esta iniciativa fue apoyar la gastronomía ecuatoriana, posicionando a Ecuador como un destino gastronómico e invitando a que las personas visiten los restaurantes del país.

Así también, la plataforma multimarca mantuvo activa su comunicación “always on” para acompañar continuamente todas las palancas de impulso al negocio a través de campañas como: Black Season y Saldos, Restaurantes, Prime Season Salud, Hogar y Supermercados, San Valentín y Semana Santa.

Para la temporada navideña la estrategia buscó apelar a la motivación que nace al culminar una etapa y empezar una nueva, todo esto potencializado por la experiencia de haber vivido una pandemia durante los últimos dos años. Para llegar a la emocionalidad de los socios, el concepto “ser creadores” buscó dejarles saber, sentir y creer que cada uno tiene el poder de escribir un buen final en este capítulo.

Días Diners, por su parte, fue una campaña que buscó impulsar el comercio local, para lo cual se triplicó el número de centros comerciales participantes, beneficiándolos con exposición de marca y comunicación dirigida a nuestros socios, para darles a conocer toda la oferta de sus establecimientos comerciales en diferentes ciudades.

Además, TITANIUM y Discover se sumaron nuevamente al impulso de Diners Club por el desarrollo comercial y productivo del país en las campañas de temporalidad, pero además cada una jugó un papel importante durante el 2021, dirigiéndose a sus

tarjetahabientes a través de conceptos muy enfocados.

Es así que, en el caso de DISCOVER, se posicionó a la marca en el campo de los E-Sports, convirtiéndose junto con la Liga de Videojuegos Profesional, en co-creadores de torneos exclusivos con el objetivo de generar más espacios de interacción con sus clientes, permitiendo que disfruten de su afición. Además, durante el segundo semestre, la marca lanzó su tarjeta DISCOVER Barcelona para estar más cerca de los hinchas, apalancándose en la ilusión del regreso a los estadios.

TITANIUM, por su parte, hizo la quinta entrega de Pasiones frente a frente, una iniciativa que tiene como objetivo impulsar a sus tarjetahabientes a buscar experiencias insuperables, llevándolos por caminos impensables y místicos, haciéndoles recordar que pueden vivir y ser los protagonistas de sus pasiones de una forma única e irreplicable, en diversas locaciones dentro y fuera del país.

Se evidencia el compromiso de la organización en mantenerse cerca de sus clientes y acompañarles en todas sus facetas, a través de productos y servicios que cubran plenamente sus necesidades, sin descuidar su orientación de responsabilidad social y aporte al desarrollo económico del país. De esta forma, Banco Diners Club busca garantizar su relación de socios con sus clientes para toda la vida, cada día.

OPINIÓN

En nuestra opinión, hay una razonable seguridad de que el sistema de control interno de Banco Diners Club del Ecuador S.A. es adecuado para obtener información confiable, cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, salvaguardar los activos y pasivos de la institución, usar de manera eficiente sus recursos y cumplir las metas y los objetivos establecidos para el año 2021. Igualmente, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos relevantes, la situación financiera de Banco Diners Club del Ecuador S.A. para el mismo año.

Consideramos que el informe de Auditoría Interna se ajusta adecuadamente a lo exigido en las disposiciones legales en vigencia y que su opinión sobre los estados financieros de Banco Diners Club del Ecuador S.A. refleja la realidad de la empresa. Auditoría Interna también evaluó el diseño y efectividad de los sistemas de control interno en su conjunto, incluyendo la administración integral de riesgos y los procedimientos y controles para la prevención de lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas. En su opinión, dichos sistemas se someten a normas y prácticas establecidas por la Superintendencia de Bancos.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a todo el personal que labora en la Institución, por su colaboración y compromiso en el crecimiento constante de nuestra Organización, y en la consecución de las metas propuestas.

ANEXOS

- ❖ INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
- ❖ INFORME DEL AUDITOR INTERNO
- ❖ OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA
- ❖ INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES
- ❖ INFORME DE LOS COMISARIOS
- ❖ ESTADOS FINANCIEROS DE DINERS CLUB DEL ECUADOR
- ❖ CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2021
- ❖ INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE
- ❖ INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
- ❖ INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE
- ❖ PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- ❖ ESTRATEGIA DE EDUCACION FINANCIERA

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

CALIFICACIÓN

El Banco Diners Club del Ecuador ha sido reconocido como una institución “AAA-” por la Calificadora Bankwatch Ratings. Al mismo tiempo, la Calificadora Class International Rating mantuvo la calificación otorgada a la Institución en “AAA”. En ambos casos, las calificadoras reflejan la excelente gestión financiera de la Institución, el buen gobierno corporativo, el nivel de rentabilidad, manejo integral de riesgos y los niveles de competitividad y liderazgo sostenidos en el mercado.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Con el fin de cumplir con las disposiciones de carácter prudencial en materia de administración integral de riesgos aplicables a las instituciones de crédito y de acuerdo con las mejores prácticas internacionales y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, el Banco Diners Club del Ecuador cuenta con un enfoque estructurado y disciplinado, que alinea la estrategia, procesos, personas, tecnología y el conocimiento teórico - práctico con el propósito de evaluar y administrar la incertidumbre y sus impactos a varios niveles.

La administración de riesgos del Banco está fundamentada en diversos principios que son observados de manera global, entre los que se encuentran:

- Definición formal de los órganos responsables de administración de riesgos, asegurando la participación de todas las áreas relevantes del Banco.
- Monitoreo de riesgos, efectuado por unidades independientes a las áreas de negocio o que incurrir en los distintos riesgos.
- Evaluación continua del apetito por riesgo del Banco, que se refleja a través del establecimiento de límites para los distintos tipos de riesgo.
- Diversificación de los riesgos asumidos por el Banco.
- Utilización de sofisticados sistemas y metodologías de administración de riesgos.
- Práctica de pruebas de estrés sobre el portafolio para analizar el impacto de situaciones adversas sobre la rentabilidad del Banco.
- Medición de los procesos administrados por los funcionarios de las diferentes áreas en función de los distintos tipos de riesgos incurridos y la observancia de las políticas, procedimientos y límites de riesgo.

Cabe señalar que dentro de los principios de la administración del riesgo también se establece una clara separación de funciones entre las unidades que toman riesgos y aquellas que establecen los límites y monitorean el cumplimiento de éstos, promoviendo de esta manera una adecuada cultura en la ejecución de los procesos.

En este marco, se definen metodologías y modelos adecuados a la realidad del país, enfatizando una ejecución integral y dinámica.

Riesgo de Crédito

Bajo este marco, el Banco ha desarrollado nuevas metodologías y actualizado los modelos aprobados por los organismos de control. Estos han sido los medios principales para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de los clientes de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado y actualizado durante el año 2021 se encuentra la incorporación de variables que absorban el riesgo de entorno y aumenten el poder de predicción del Score de seguimiento T150 Corporativo. Estos análisis permiten asegurar la correcta discriminación de la capacidad de pago de los clientes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de crédito comercial dentro de la Organización. Adicionalmente, se ha actualizado y potencializado al modelo T150 personas, el cual permite determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de los socios dentro de la Gestión de Crédito Personal.

Estas metodologías de medición del riesgo han contribuido con el crecimiento de la cartera y del número de clientes de la Organización, coadyuvando con una estructura óptima y saludable desde el punto de vista crediticio y estable a lo largo del tiempo.

El total de socios (DINERS + VISA + DISCOVER+MASTERCARD) calificados por nivel de Riesgo a Dic/21 es de 461.061



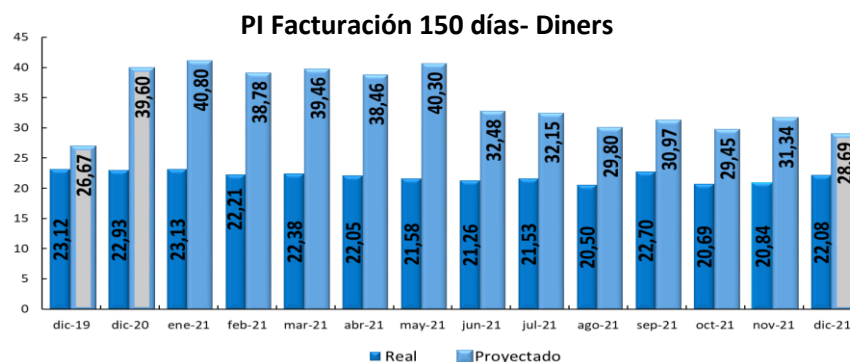
Distribución socios Dic/21

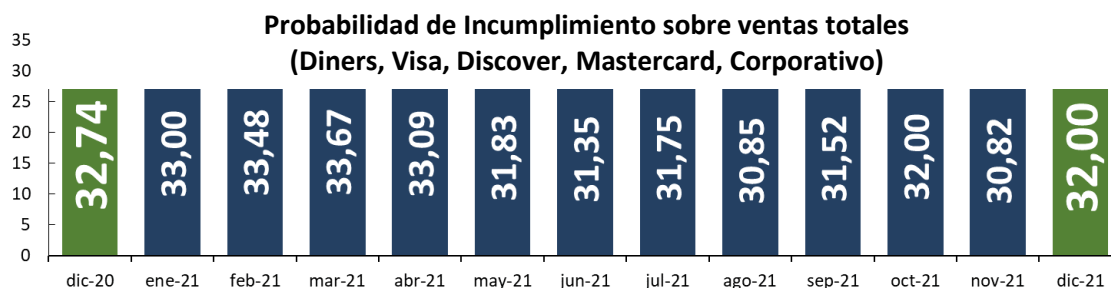
Riesgo Bajo (AAA-A): 79.4%

Riesgo Medio (BBB-B): 11.3%

Riesgo Alto (CCC-D): 9.2%

PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO





El índice de pérdida real a 150 días mide el monto de cartera no recuperada 150 días después de la fecha de su exigibilidad. Sin considerar castigos y las cuentas en mora de más de 150 días, la facturación exigible en julio de 2021 no recuperada hasta diciembre de 2021 alcanzó los 22.08 / 10,000 pb. Esta medición respecto a la de diciembre de 2020 experimentó una disminución de 0.85 / 10,000 puntos base.

La probabilidad de incumplimiento sobre las ventas totales (Diners + Visa + Discover + Mastercard+ Corporativo) prevista en jul/21 (calculado para Dic/21) alcanzó un valor de 32 puntos básicos, superior al calculado para jun/21 (sobre Nov/21) en 1.2 pb.

La probabilidad prevista para May/22 se encuentra por debajo de su máximo umbral (35 pbs.) en 3 pb.

Proyectos 2021 RCA

- 1) Indicadores de riesgo sectorial
 - Medición del riesgo sectorial y los impactos en los diferentes segmentos de la cartera de clientes DC.
- 2) Aplicación de Deep Learning / Machine Learning para el monitoreo crediticio
 - Modelos de aprendizaje supervisado y no supervisado para establecer mecanismos de optimización operativa en el monitoreo crediticio.
- 3) Arquetipado de Riesgo de socios
 - Segmentación y perfilamiento de socios a través de características socioeconómicas como medición de Riesgo por grupo.
- 4) Inclusión de reglas de imposibilidad en los modelos de fraudes
 - Generación de reglas de transacciones no probables que en caso de ocurrencia se establecerían directamente como fraudes.
- 5) Indicadores líderes de alerta temprana de la economía nacional
 - Seguimiento de indicadores macroeconómicos de alta relevancia para establecer mecanismos de contingencia por el deterioro de las condiciones económicas nacionales.
- 6) Modelo de contraste de la recuperación
 - Optimización de la recuperación por entorno y forecast de cartera vencida.
- 7) Modelo de proyección de liquidez
 - Modelo regresivo para proyectar la liquidez del sistema financiero para el 2019.

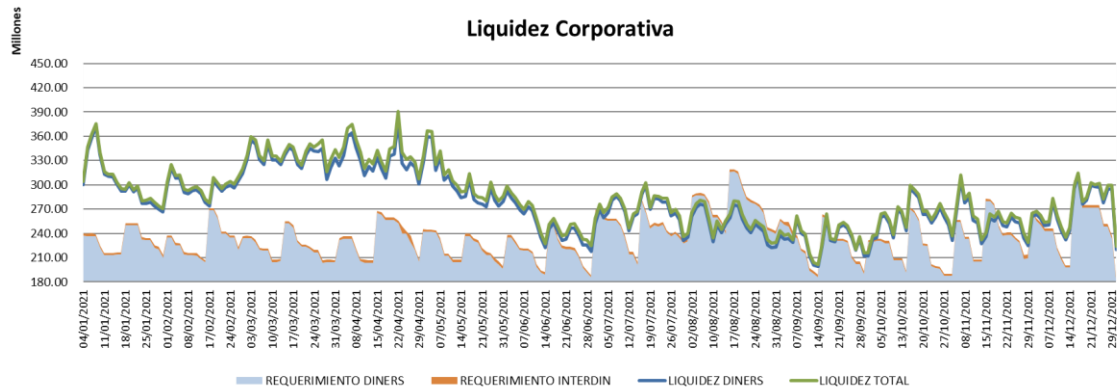
- 8) Score Corporativo T150 con variable de shock macroeconómico
 - Modelo T150 Corporativo incorporando variables macroeconómicas que incluyan el riesgo de entorno al que se ve expuesto la Institución.
- 9) Score de Fraudes
 - Modelos de emisión y adquirencia que permiten recoger de mejor manera el comportamiento de transacciones fraudulentas para las distintas marcas.
- 10) Modelo de Contagio
 - Evaluación de los nodos o clusters de clientes que mayor riesgo reportan y su efecto de contagio sobre diferentes grupos de socios con conexiones directas o indirectas.
- 11) Indicador de Concentración de Cartera
 - Evaluación de los niveles de concentración de cartera e ingresos de los socios según su edad, actividad económica y tiempo de afiliación.
- 12) Modelo Black & Scholes
 - Evaluación de la volatilidad de las calificaciones crediticias de los socios. Esto permite suavizar los cambios en los niveles de riesgo.
- 13) Score corporativo
 - Modelo para determinar la probabilidad de default de los socios de tipo corporativo.
- 14) Riesgo de entorno / Modelo de Consistencia Macro
 - Modelo que estima los efectos que un shock en las principales variables macroeconómicas tendría en la cartera y las provisiones. El modelo permite determinar los límites de riesgo de entorno.
- 15) Sensibilización de ingresos 2.0
 - Metodología de simulación de escenarios frente a posible shock externo de acuerdo a la rama económica que se encuentre el socio como herramienta para medir el incremento de riesgo.
- 16) Modelo de seguimiento de Clientes nuevos
 - Actualización de metodología de cosechas de socios nuevos de acuerdo a su probabilidad de incumplimiento, cartera en riesgo, días de mora.

Riesgo de Liquidez

La gestión de la liquidez del Banco a través de un exigente modelo interno que demanda liquidez por encima de los requerimientos normativos, asegura que el negocio mantenga el flujo necesario de recursos. Es preciso señalar que la institución mantiene una amplia cobertura del riesgo de liquidez, mismo que se cuantifica a través de la aplicación de metodologías como la Simulación Montecarlo y Modelos de proyección de Capital de Trabajo. Lo antes mencionado, permite que la organización maneje niveles de liquidez que además de cubrir los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y del Banco Central, ofrecen una amplia cobertura respecto a otro

tipo de riesgos. Adicionalmente, el Banco mantiene activado un Plan de Contingencia de Liquidez con pasos a seguir y responsables de ejecución para emergencias tanto internas como de carácter sistémico.

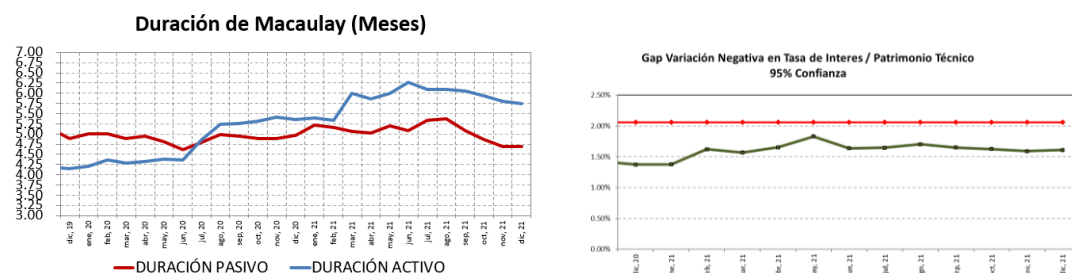
Liquidez Corporativa



La liquidez corporativa mantenida por Banco Dineros Club del Ecuador S.A. supera ampliamente los requerimientos normativos de SB y BCE, y pone de manifiesto que los índices de liquidez controlados por la Superintendencia de Bancos se están cumpliendo al 100%.

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se ha mantenido por debajo de los límites establecidos y además existe un calce muy cercano entre la duración de los activos y pasivos, lo cual minimiza pérdidas por cambios en las tasas de interés.



Proyectos 2021 RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

- Modelo de Liquidez Corporativa – Challenger
 - Definición de estrategias de capacidad de contrapeso ante escenarios de iliquidez
 - Modelo de forecast de variación en captaciones de acuerdo a variables como el tipo de cliente, monto, plazo, ciudad

2. Horizonte óptimo para portafolio de inversiones
 - Redefinición de políticas de inversión.
 - Definición técnica de riesgo de mercado
3. Proyección Mediano Plazo de Estrés de Liquidez
 - Estimación de requerimientos de liquidez en función de la evolución de las ventas y la cartera
4. Proyección/simulación de requerimientos normativos
 - Efectos de incluir nuevos productos financieros (depósitos a la vista) en los requerimientos normativos: liquidez contractual, esperada, dinámica, concentración, RML, liquidez estructural
5. Portafolio Libre Disponibilidad
 - Definiciones para portafolio que reemplaza a Excedente.
 - Benchmark de rentabilidad

Riesgo de Entorno

La influencia del entorno económico sobre el comportamiento de la cartera crediticia requiere que se mantenga un constante estudio de las variables macroeconómicas más relevantes. Bajo esta consideración, en 2020 se revisó y actualizó el modelo de consistencia macroeconómica, el cual reproduce las interacciones entre los distintos segmentos de la economía y permite obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, facilita simular y establecer acciones frente a la sensibilidad de las variables, en particular, de las que son más relevantes para la organización, frente a la presencia de externalidades.

Riesgo Operativo

El riesgo operativo se entiende como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. Por esta razón, la organización considera la Gestión de Riesgo Operativo como un elemento estratégico y un pilar fundamental en su Administración Integral del Riesgo. Una adecuada gestión del riesgo operativo requiere que la organización cuente con la capacidad de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a dicho riesgo.

Se ha definido el siguiente esquema para la gestión del riesgo operativo.

Componente de gestión	Modo de gestión	Explicación
Identificación	Análisis de la información de la organización y evaluación a la coyuntura económica y social, así como cambios regulatorios.	La identificación de riesgos se realiza en función del conocimiento de la organización, de reuniones y recorridos de procesos con las áreas y la documentación de eventos con ocurrencia dentro y fuera de la misma y a través de un análisis del comportamiento de los indicadores de riesgo operativo.
Medición	Modelos y Matriz de Riesgos	A través de la capacitación a las áreas por parte del área de Riesgo Operativo, así como el conocimiento por parte de las mismas, la organización es capaz de definir la probabilidad e impacto de ocurrencia de los riesgos identificados. Estos riesgos son documentados en la Matriz de Riesgos organizacional, con la cual anualmente se llevan a cabo los subprocesos de recorrido de procesos de alto riesgo, estimación del Requerimiento de Capital conforme la actualización en la cuantificación de límites y tolerancia de riesgo operativo.
Control	Planes de Acción	Dependiendo de la severidad del riesgo inherente, la organización definió tomar distintos planes de acción (aceptar, transferir, evitar, mitigar) para el tratamiento de sus riesgos. En el caso de la mitigación, los gestores de riesgos definen e implementar controles que permitan a la organización alcanzar niveles de riesgo residual aceptables dentro de su gestión.
Monitoreo	Indicadores de Riesgo Operativo (KRI)	La organización ha definido indicadores clave de riesgo (KRI), mismos que son monitoreados mensualmente y reportados a la alta gerencia. En caso de desviaciones de los resultados planificados, se implementan planes de acción correctivos en un trabajo coordinado con las áreas involucradas.

Durante el año 2021 se continuó con el fortalecimiento del esquema de manejo de riesgo mediante la ejecución de actividades recurrentes y la generación de proyectos que permitan a la organización contar con una gestión alineada con buenas prácticas locales e internacionales, la igual que el cumplimiento regulatorio.

a) Administración del Riesgo Operativo

Considerando la necesidad de documentar el manejo eficiente de los riesgos, la organización cuenta con una aplicación que centraliza y documenta los procesos de la institución. Esta aplicación tiene la función de administrar la matriz de riesgos considerando la metodología aprobada por la organización, la cual faculta la identificación del perfil de riesgo y sus controles mitigantes. Adicionalmente esta aplicación documenta todos los subprocesos que la organización utiliza para su gestión.

Durante el año 2021 se trabajó en la migración y desarrollo de Software de Riesgo Operativo, para lo cual se realizaron mejoras en la versión web del Software de riesgo operativo que permitió fortalecer la gestión y documentación en la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos. Como complemento a esta gestión, se implementaron las iniciativas levantadas en la evaluación del nivel de madurez de la gestión de Riesgo Operativo, a partir de lo cual se han incluido mejoras en la estructura metodológica alineada con los requerimientos normativos locales, buenas prácticas y estándares internacionales.

Adicional, en el año 2021 se desarrolló el I Seminario de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, cuyo objetivo fue promover la cultura de gestión de riesgos en la organización, como estrategia para fortalecer la identificación, evaluación y control de riesgos operacionales, permitiendo desarrollar nuevas y mejores habilidades dentro de los colaboradores de Banco Diners Club Ecuador mediante un esquema de capacitación y evaluación continua de alto rendimiento.

b) Actualización de Normativas Institucionales

Para una adecuada administración de riesgos y como un esquema recurrente y periódico, el área de Riesgo Operativo realiza una revisión detallada de las normativas que rigen los procesos más críticos de la organización para asegurar que se encuentren vigentes y operativos. En ese sentido, se han actualizado las normativas y metodologías para la gestión institucional de acuerdo con los requerimientos regulatorios y cambios en la dinámica del negocio.

Estas normativas y metodologías, en el ámbito de su aplicación han delimitado acciones a ejecutar en el marco de la gestión institucional y de riesgos, algunos de los documentos normativos implementados o actualizados en el año 2021 son: Reglamento de Administración de Vinculados, Metodología de Clasificación en líneas de Negocio Operacional, Metodología de Indicadores Clave de Riesgo Operativo, Reglamento de Normativas Internas, Metodología de Evaluación de Efectividad de Controles, y Metodología de Identificación y Evaluación de Proveedores Críticos.

Adicionalmente, con el objetivo de automatizar la actualización de normativas, en el 2021 se inició la implementación del proyecto de implementación de un workflow para sistematizar dicha actualización, con la finalidad de mejorar los tiempos de gestión y el control de vencimientos en los documentos normativos.

c) Matriz de Riesgo:

Aplicando una metodología aprobada por el Directorio de la Organización, de manera anual se actualiza la matriz de riesgos, asegurando que la misma refleje las condiciones actuales de operación y permita priorizar las estrategias de mitigación de riesgos de acuerdo a la ubicación por impacto y probabilidad de los riesgos dentro de la matriz.

Durante el año 2021 se realizaron capacitaciones a los usuarios de manera que ellos cuenten con el conocimiento para la identificación y calificación de riesgos y controles. Al cierre del año se ha certificado que la matriz de riesgos se encuentra documentada a nivel de subprocesos y sus campos se encuentran completos y con la información necesaria para una gestión adecuada del riesgo operativo.

d) Desarrollo e implementación del Modelo de Cuantificación para Requerimiento de Capital de Riesgo Operativo

Para la Organización es prioritario alinearse continuamente a buenas prácticas internacionales, en este sentido, se ha definido una metodología de cuantificación del riesgo operativo basada en principios del Comité de Basilea III y la ocurrencia de eventos materializados y no materializados. Esta cuantificación permite la determinación de un monto de requerimiento de capital por Riesgo Operativo que cubra a la organización en caso de materialización de eventos relacionados con dicho riesgo.

Para la determinación del requerimiento de capital de Riesgo Operativo, DCE considera el límite recomendado por Basilea III en base al Indicador del Negocio, además de las pérdidas operativas esperadas e inesperadas según los propios modelos del Banco. Para lo cual, el área dispone de modelos probabilísticos para estimar la cuantificación de pérdidas operativas. Este modelo de cuantificación de requerimiento de capital fue revisado y aprobado conforme lo requerido por el Comité Integral de Riesgos y el Directorio de la organización. Al cierre del año, se realizó la actualización del cálculo para la definición de los límites de apetito y tolerancia de Riesgo Operativo, mismo que fue considerado en los estados financieros organizacionales.

e) Continuidad del Negocio

La Gestión de Continuidad del Negocio permite a la Organización contar con esquemas contingentes en caso de un evento que cause disrupción en las actividades de la organización, lo

cual asegura la continuidad de las operaciones, especialmente aquellas relacionadas a la atención de los clientes. El Plan de Continuidad del Negocio (BCP) se prueba y actualiza anualmente, de tal manera que cualquier cambio en los procesos o el negocio se consideren en este esquema de supervivencia organizacional.

Dentro de este esquema se ejecutaron las pruebas del plan de emergencia y las pruebas del sistema eléctrico, sistema contra incendios y seguridad física. Estas pruebas se ejecutaron sin ningún incidente mayor; las oportunidades de mejora identificadas fueron implementadas satisfactoriamente. En el mes de diciembre se llevó a cabo la actualización de los planes de continuidad incluidos en el BCP, considerando el aprendizaje y observaciones resultantes de la gestión de los riesgos.

Considerando la importancia de fortalecer la gestión de Continuidad del Negocio en el año 2021 se implementó la herramienta de Módulo de Continuidad del Negocio con la finalidad de automatizar los procesos de definición de recursos críticos, así como evaluación y análisis de impacto del negocio. Esto ha permitido ejecutar la actualización de escenarios de forma sistemática en los planes de contingencia, y a partir de esto, asignar actividades de ejecución y responsables en caso de eventos disruptivos, realizando un monitoreo a las métricas de Continuidad del Negocio e identificando brechas de mejora más específicas por cada servicio y producto crítico.

Adicionalmente, se ha implementado un sistema de evaluación de proveedores críticos que se fundamenta en supervisar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y de buenas prácticas a aquellos proveedores que otorgan productos o servicios críticos en Continuidad del Negocio a la Organización, esto con el objetivo de asegurar la continuidad de las operaciones de los productos y servicios críticos que son provistos por terceros.

Seguridad de la Información

La Gestión de Seguridad de la Información se enfoca principalmente en aplicar medidas preventivas que permitan proteger la información de la Organización de tal manera que se garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Para cumplir con tal objetivo se trabaja permanentemente en:

a) Tecnología de la Información

Los principales aspectos que se consideran respecto al cumplimiento de la normativa regulatoria a nivel tecnológico son los siguientes:



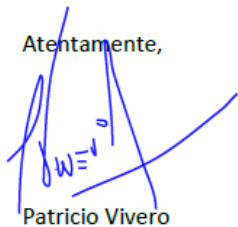
La evaluación de riesgos de seguridad de la información se fundamenta en políticas, reglamentos y procedimientos que permiten normar la gestión de la información de la Organización. Además, se mantiene el Programa de Capacitación y Concienciación, que incluye la difusión permanente de comunicados, el desarrollo de módulos de aprendizaje y charlas con sus respectivas evaluaciones, con el propósito de explicar los lineamientos que los colaboradores deben cumplir respecto a seguridad de la información.

b) Evaluaciones de Seguridad de la Información

Las evaluaciones de riesgos de seguridad de la información se ejecutan desde dos perspectivas:

Planificación y Ejecución de Proyectos: Busca incrementar el nivel de seguridad de la información en los procesos e infraestructura tecnológica de la Organización. Dichos proyectos son monitorizados constantemente como parte del Plan Integral de Seguridad de la Información.

Aplicaciones de Negocio y Herramientas Tecnológicas: Analiza el impacto de los esquemas de integración con la infraestructura tecnológica de la Organización, así como, la gestión (transmisión, procesamiento y almacenamiento) de la información conforme a su clasificación, a fin de determinar los controles que se deben implementar.

Atentamente,

 Patricio Vivero

VICEPRESIDENTE DE RIESGOS

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

INFORME ANUAL DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta de Accionistas y miembros del Directorio de

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 21 de febrero de 2022

I. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros (individual y consolidado) de Banco Diners Club del Ecuador S.A. (el Banco), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2021 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que comprenden un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros (individual y consolidado) adjuntos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera del Grupo Financiero y del Banco Diners Club del Ecuador S.A. al 31 de diciembre del 2021, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (la Superintendencia) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF).

Fundamentos de la opinión

Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría Interna (NIAI). Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe en la sección "Responsabilidad del auditor interno en relación con la auditoría de los estados financieros". Considero que la evidencia de auditoría obtenida proporciona una base suficiente y apropiada para expresar mi opinión de auditoría.

Independencia

Soy independiente del Banco y del Grupo, de conformidad con el Código de ética emitido por el Instituto de Auditores internos (IAI) y las disposiciones de independencia de la Superintendencia; y he cumplido con mis responsabilidades éticas de conformidad con dichas normas.

Asuntos significativos de la auditoría

Son aquellos asuntos que, según mi juicio profesional fueron de mayor importancia identificados en mi auditoría a los estados financieros del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados durante la ejecución de mi auditoría y para formarme mi opinión sobre los estados financieros en su conjunto, y no expreso una opinión por separado sobre dichos asuntos.

Proceso transversal de cartera de consumo	Cómo enfoque el asunto en mi auditoría
Los procesos de evaluación de riesgo, venta, segmentación, constitución de provisiones, procesamiento de la cartera, reconocimiento de ingresos, procesamiento y pago a establecimientos, aprobación,	• Evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos, seguridad tecnológica, desarrollo y mantenimiento de software Core. Probamos los controles que generan la información financiera de todas las cuentas relacionadas con la cartera, su valuación e ingresos y el funcionamiento del plan de continuidad del negocio y BIA,

análisis y mantenimiento de crédito, monitoreo y prevención de riesgos crediticios, producción y entrega de tarjetas, registros contables, interacción con el cliente, cobranza y prevención de fraude; son claves para la auditoría por lo siguiente: (i) deben cumplir con normas de la Superintendencia (SB), la JPRMF, (ii) descansan en sistemas de alta disponibilidad, metodologías, procesos y controles internos para la gestión integral de los riesgos crediticios, (iii) son el giro estratégico del negocio, (iv) su importancia en monto, alto volumen transaccional y presentación en los estados financieros y (v) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos estadísticos altamente tecnificados.	aplicados a los sistemas, bases y aplicativos donde se opera, gestiona y procesa el ciclo integral de cartera. • Revisamos controles de Ciberseguridad, acceso y usuarios a dichos sistemas, cambio en programas, respaldos de información, e integridad de la transmisión de información al sistema contable. • Revisamos los controles en redes, arquitectura y centro de datos principal y alterno. • Efectuamos pruebas de recorrido sobre los procesos clave, matriz de riesgo y observamos su alineamiento estratégico. • Probamos la efectividad y razonabilidad en el diseño y operación de los controles clave automáticos y manuales para mitigar los riesgos inherentes al ciclo transversal de cartera de crédito. • Verificamos el cumplimiento de presupuestos, indicadores clave de gestión, de riesgo, acuerdos de niveles de servicio y reportes para la toma de decisiones. • Efectuamos pruebas analíticas y sustantivas para verificar la adecuada y razonable presentación, estimación y valuación de los rubros de activo, pasivo, ingreso y costo - rebate relacionados con el ciclo. • Revisamos los modelos y herramientas utilizados para la gestión, control y mitigación de riesgos crediticios y monitoreo de fraude de tarjetas y adquisición. • Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y de la información. • Efectuamos pruebas de reconocimiento de ingresos y corte. • Revisamos el ambiente de Gobierno y la operación de la segunda línea de defensa. • Revisión del Programa de proveedores clave y críticos.
--	---

Proceso transversal de Captaciones	Cómo enfoque el asunto en mi auditoría
Los procesos de atención, venta, custodia, entrega, procesamiento, contabilización de captaciones e intereses y los controles de la segunda línea de defensa: cumplimiento, riesgo de liquidez y mercado y Tesorería; son claves para la auditoría por lo siguiente: i) deben cumplir con la normativa de Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos (PLAFTOD), UAFFE, la SB y la JPRMF, la metodología, procesos y modelos internos para la gestión integral de riesgos de mercado y liquidez, ii) son el giro estratégico del	• Evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos, seguridad tecnológica, desarrollo y mantenimiento de software AURO. Probamos los controles que generan la información financiera de todas las cuentas relacionadas con las captaciones y el funcionamiento del plan de continuidad del negocio y BIA, aplicados a los sistemas, bases y aplicativos donde se opera, gestiona y procesa el ciclo integral de captaciones. • Revisamos controles de acceso y usuarios a dichos sistemas, cambio en programas, respaldos de información, e integridad de la transmisión de información al sistema contable. • Efectuamos pruebas de recorrido sobre los procesos clave, matriz de riesgo y observamos su alineamiento estratégico. • Probamos la efectividad y razonabilidad en el diseño y operación de los controles clave automáticos y manuales

negocio, iii) su importancia en monto y presentación en los estados financieros, iv) son de alto volumen transaccional, y v) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos estadísticos altamente tecnificados.	para mitigar los riesgos inherentes al ciclo transversal de captaciones. • Verificamos el cumplimiento de presupuestos, indicadores clave de gestión, de riesgo, acuerdos de niveles de servicio y reportes para la toma de decisiones. • Efectuamos pruebas analíticas y sustantivas para verificar la adecuada y razonable presentación de los rubros de pasivo, activo y gastos relacionados con las captaciones • Revisamos los modelos y herramientas utilizados para la gestión, control y mitigación de riesgos de liquidez, mercado y de cumplimiento – PLAFTOD. • Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y de la información. • Revisamos el ambiente de Gobierno y la operación de la segunda línea de defensa: Riesgos y Cumplimiento.
---	--

Otro asunto

Tal como se menciona en la Nota 1, los estados financieros del Banco deben presentarse en forma individual y consolidada con su subsidiaria; por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado. Los estados financieros individuales deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.

Otra información

La Administración del Banco es responsable por la preparación de otra información; la cual comprende el “Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas” del Banco, que no se incluye en los estados financieros ni en mi informe de auditoría sobre los mismos, el cual, fue obtenido antes de la fecha de mi informe de auditoría. Mi opinión sobre los estados financieros del Banco, no incluye dicha información y no expreso ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con mi auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer el “Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas”, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con mi conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. Si, basado en dicho trabajo que he efectuado sobre esta información obtenida antes de la fecha de mi informe de auditoría, concluyese que existen inconsistencias materiales de esta información, debería reportar este hecho; al respecto, no tengo nada que reportar.

Responsabilidad de la administración del Banco por los estados financieros

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros adjuntos, de acuerdo con normas contables establecidas por la SB y JPRMF, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando dicho principio contable, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones. La Administración y el Directorio es responsable de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

Responsabilidad del auditor interno en relación con la auditoría de los estados financieros

El objetivo de mi auditoría es obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con NIAI, siempre detecte un error significativo cuando exista. Los errores materiales pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros. Como parte de mi auditoría efectuada de conformidad con las NIA, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También, como parte de mi auditoría:

- Identifiqué y valoré los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñé y apliqué procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más alto que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulnerar el control interno.
- Obtuve conocimiento del control interno relevante para la auditoría para diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno del Banco (Ver Sección II siguiente).
- Evalué si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluí sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándome en la evidencia de auditoría obtenida, concluí si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que podrían generar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si hubiese concluido que existiese una incertidumbre material, estaría requerido de llamar la atención en mi informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no fuesen adecuadas, modificaría mi opinión. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría, sin embargo, hechos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evalué la correspondiente presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación razonable.

Comuniqué a la Administración, a los señores accionistas y miembros del Directorio del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y, de existir, los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que hubiese identificado en el transcurso de la auditoría.

También proporcioné a la Administración, a los señores accionistas y miembros del Directorio del Banco una declaración de que he cumplido con los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia, y he comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a mi independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con la Administración, los señores accionistas y miembros del Directorio del Banco, determine los más significativos en la auditoría de

los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, los asuntos significativos de la auditoría. Describí estos asuntos en mi informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determine que un asunto no se deba comunicar en mi informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.

II. INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE, LOS CONTROLES INTERNOS, LA GESTIÓN DE RIESGOS Y LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

De conformidad con el plan anual de auditoría y la normativa vigente, he efectuado revisiones de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna y el Código de Ética emitido por el Instituto de Auditores internos (IAI); entre otras, con los objetivos de:

1. Evaluar y confirmar que las actividades y procesos del Grupo Financiero cumplan razonablemente con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), las regulaciones de la JPRMF, la normativa de la Superintendencia y entes de control, los estatutos, las normas internas, la entrega de formularios y reportes a la Superintendencia, los principios contables de la Superintendencia, los de general aceptación y técnica bancaria, las normas internas y externas y las disposiciones de Junta General de Accionistas y Directorio.
2. Verificar y velar por el funcionamiento razonable y suficiencia de los sistemas de información, de seguridad, de operación y de control interno, incluyendo los controles sobre informes financieros.
3. Verificar que los controles, procesos y gestión integral de riesgos, incluyendo aquellos relacionados con lavado de activos, sean efectivos en su diseño y se encuentran operando razonablemente para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos del Banco.
4. Verificar que el Directorio haya expedido políticas para prevenir el lavado de activos, revisamos su aplicación razonable y observamos que en las mismas y, en la gestión del Directorio se evidencie la aplicación de controles, monitoreo y procesos de prevención por parte del Grupo Financiero.
5. Evaluar que la gestión del Oficial y Comité de cumplimiento cumplan razonablemente con las disposiciones de la normativa vigente correspondiente.
6. Efectuar seguimiento y correctivos correspondientes a las observaciones y planes de acción de Auditoría interna, Auditoría externa, Superintendencia y entes de control.
7. Verificar la transparencia, consistencia, suficiencia, confiabilidad y correcta aplicación de principios contables para la elaboración de estados financieros, sus registros y revelaciones.

Opinión global sobre el control interno y la gestión integral de riesgos -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y del Grupo Financiero, son efectivos en su diseño y operación y permiten: i) obtener información confiable oportuna, segura y suficiente para la toma de decisiones, ii) asegurar el cumplimiento razonable de normas internas y externas vigentes, iii) lograr eficiencia y eficacia razonable de las operaciones, iv) salvaguardar los activos de la Organización, v) cumplir con las metas y objetivos estratégicos de la Organización y vi) asegurar el cumplimiento razonable de la gestión integral de riesgos del Grupo Financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Opinión global sobre el cumplimiento de controles para la prevención de lavado de activos -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, políticas y procedimientos aplicados por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero, cumplen satisfactoriamente con el propósito de: i) controlar y prevenir el lavado de activos, financiamiento

del terrorismo y otros delitos, ii) asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa por parte del Oficial y del Comité de cumplimiento, y iii) cumplir con los requerimientos establecidos por las entidades de control por el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

Opinión global sobre el cumplimiento de la normativa vigente -

En mi opinión los sistemas de control interno y la gestión de riesgos aplicada por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero están diseñados y operando para asegurar el cumplimiento razonable del COMF, las regulaciones de la JPRMF, la normativa de la Superintendencia, los estatutos y las normas internas y externas aplicables por el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

III. OPINIÓN SOBRE EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO Y DEL SISTEMA DE COSTEO

De conformidad con el plan anual de auditoría y la normativa vigente, he efectuado revisiones de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, entre otras, con los objetivos de:

1. Evaluar que los procesos, controles y gestión integral de riesgos del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y del Grupo Financiero aseguren el cumplimiento razonable del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC), principios y normativa aplicable al Gobierno Corporativo, observando y, entre otros, el cumplimiento de los siguientes aspectos: i) Código de ética y prevención de conflicto de intereses, ii) transparencia, iii) rendición de cuentas, iv) calidad de gobierno, estrategia, estructura y administración, v) riesgos, procesos y controles, vi) evaluación del entorno, vii) atención al cliente, viii) gestión de recursos humanos y ix) educación financiera y responsabilidad social, observando el cumplimiento de la norma de acceso a la información para accionistas, colaboradores y usuarios de los servicios financieros.
2. Revisar que la Organización cuente con: plan estratégico, controles sobre cumplimiento ético, presupuesto, organigramas, unidades de apoyo y asesoramiento y controles de monitoreo que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos institucionales.
3. Observar la gestión, control, toma de decisiones y operación de los comités normativos y gerenciales.
4. Revisar la existencia de sistemas, procesos y controles que aseguren la integridad, exactitud, corte y presentación transparente de reportes e información financiera y gerencial para la adecuada y oportuna toma de decisiones.
5. Revisar el cumplimiento del plan estratégico, presupuestos, indicadores clave de riesgo y de gestión y acuerdos de niveles de servicio.
6. Evaluar los procesos y controles que aseguran el adecuado funcionamiento del modelo, sistemas y herramientas de costeo del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y del Grupo Financiero.
7. Verificar que la metodología, modelos, herramientas, sistemas de costos, indicadores y los reportes respectivos se encuentren implementados y operativos en la Organización.
8. Revisar los controles generales, automáticos y seguridades físicas y lógicas que aseguran: el adecuado funcionamiento de las herramientas de costos, la integridad, exactitud y corte de la información utilizada por el modelo de costos y sus reportes por producto, entidad, líneas de negocio y áreas.

Opinión global sobre el funcionamiento del gobierno corporativo -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, gestión de riesgos y normativa interna aplicada por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero, aseguran el adecuado funcionamiento y cumplimiento del Gobierno Corporativo de la

Organización, su CBGC, el Código de ética y el cumplimiento de la normativa vigente correspondiente al 31 de diciembre de 2021.

Opinión global sobre el sistema de costeo -

En mi opinión los procesos, controles, modelos y herramientas del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y del Grupo Financiero se encuentran diseñados y operando razonablemente para asegurar el adecuado funcionamiento de su sistema de costeo y sus correspondientes reportes e indicadores.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jorge Coba M.', with a stylized flourish at the end.

Jorge Coba M.
Auditor General
Grupo Financiero Diners Club del Ecuador

OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

OPINIÓN ANUAL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

A los señores Accionistas y miembros del Directorio del

Grupo Financiero Banco Diners Club del Ecuador

Quito, 21 de febrero de 2022

De conformidad con lo establecido en la normativa vigente, el Comité de Auditoría del Grupo Financiero Diners Club, conformado por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y por la Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero INTERDIN S. A., ha dado cumplimiento y ha efectuado las funciones descritas en el Capítulo I, del Título X y en el Capítulo VIII, del Título XIII, del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos (la Superintendencia).

La Administración es responsable de la operación, funcionamiento y seguimiento a la gestión de riesgos y del control interno del Grupo. Hemos efectuado las acciones correspondientes para formarnos una opinión sobre la suficiencia de los sistemas de control interno de conformidad con las normas profesionales vigentes.

En las actas del Comité de auditoría interna del año 2021 y sus informes adjuntos, se detallan las actividades, resultados, observaciones y planes de acción con su respectivo seguimiento y los acuerdos adoptados en dichas reuniones, los cuales fueron puestos en consideración del Directorio.

En nuestra opinión global existe una seguridad razonable respecto de: (i) la suficiencia y efectividad en el diseño y operación de los sistemas de control interno aplicados por el Grupo Financiero Banco Diners Club, (ii) la adecuada administración y gestión integral de riesgos del Grupo Financiero, por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, (iii) el cumplimiento y seguimiento a las observaciones/ planes de acción incluidos en los informes de auditoría interna, externa y de la Superintendencia, y, (iv) el seguimiento a los actos de conductas sospechosas e irregulares y la resolución de conflictos de interés. Con referencia a este punto, durante el año 2021 no se han presentado reportes sobre conflictos de interés ni se han recibido reportes con aspectos significativos sobre actos de incumplimiento del código de ética ni conductas sospechosas e irregulares.

Atentamente,



Luis Enrique Coloma
Presidente Comité Diners Club



Jorge Coba
Secretario Ad-Hoc. Comité del Grupo



Lic. Simón Acosta
Presidente Comité Interdin

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. Repúblicas de El Salvador N35-40
y Portugal Edif. ATHOS, Piso 3
Quito – Ecuador

PBX: (593-2) 5000 051

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y miembros del Directorio de:
Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales que se acompañan del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (el "Banco"), que incluyen el balance general individual al 31 de diciembre de 2021, y los estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros individuales han sido preparados por la Administración con base en las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco Diners Club del Ecuador S.A. al 31 de diciembre de 2021, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamento de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Individuales". Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para profesionales de Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dichos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

Base Contable

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros individuales mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera; por esta razón, los estados financieros individuales pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Otro Asunto

Informamos que los estados financieros individuales del Banco Diners Club del Ecuador S.A. por el año que terminó el 31 de diciembre de 2020 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades con fecha 1 de marzo de 2021.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros individuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre los siguientes asuntos:

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
- <i>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones</i> Al 31 de diciembre de 2021, la cartera de créditos representa el 83% de los activos del Banco, constituyendo la determinación de la provisión uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad en los estados financieros individuales. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos es la estimación más importante de los estados financieros del Banco y se basa sobre los distintos niveles de riesgo establecidos en la normativa vigente, tal como se describe en la Nota 2 g) a los estados financieros individuales.	Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente: - Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de provisiones específicas, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores, según el modelo utilizado. - Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas. - Para el 100% de los sujetos de crédito productivo con riesgo mayor a US\$100,000, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base en los avalúos realizados por peritos independientes calificados. - Recálculo de la provisión para cartera de créditos de consumo en función de los parámetros establecidos por las disposiciones legales vigentes. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.

Otra Información

La Administración es responsable por la preparación de la otra información presentada junto con los estados financieros individuales, la cual comprende el "Informe del Directorio a la Junta de Accionistas", pero no incluye los estados financieros individuales y nuestro correspondiente informe de auditoría.

(Continúa)

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales del Banco no incluye la otra información mencionada en el párrafo anterior, y consecuentemente, no expresamos ninguna otra forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Si, basados en el trabajo que hemos efectuado sobre esta información, obtenida antes de la fecha de nuestro informe de auditoría, concluimos que existe errores materiales estaremos requeridos a comunicar este asunto a los Accionistas. Al respecto no tenemos nada que reportar.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Individuales

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Financiera, y por el control interno que determina es necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de errores materiales, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración y el Directorio son responsables de la supervisión del proceso de preparación de la información financiera del Banco.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Individuales

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, puede preverse razonablemente que influyen en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros individuales.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.

(Continúa)

- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o de haberse presentado, o si existiese una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluyésemos que existiese una incertidumbre material, hubiéramos estado requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco no continúe como negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros, representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

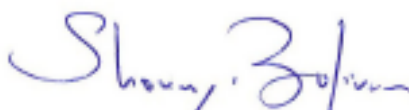
Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, de haberse presentado, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

KPMG del Ecuador
AE-7808

3 de marzo de 2022


Johnny R. Bolívar Isturiz, Socio



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador N36-40
y Portugal Edif. ATHOS, Piso 3
Quito – Ecuador

PBX: (593-2) 6000 061

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y miembros del Directorio de:
Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su Subsidiaria

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados que se acompañan de Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su Subsidiaria (el "Grupo"), que incluyen el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2021, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo consolidados por el año que terminó en esa fecha, y las notas a los estados financieros consolidados que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros consolidados han sido preparados por la Administración con base a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada de Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su Subsidiaria al 31 de diciembre de 2021, el desempeño consolidado de sus operaciones y sus flujos de efectivo consolidados por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamento de la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados". Somos independientes del Grupo de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Base Contable

Informamos que tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros consolidados mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera; por esta razón, los estados financieros consolidados pueden no ser apropiados para otros propósitos.

(Continúa)

Otro Asunto

Informamos que los estados financieros consolidados de Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su Subsidiaria por el año que terminó el 31 de diciembre de 2020 fueron auditados por otros auditores, quienes emitieron una opinión sin salvedades con fecha 1 de marzo de 2021.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre los siguientes asuntos:

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
- <i>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes y Constitución de Provisiones</i> Al 31 de diciembre de 2021, la cartera de créditos representa el 81% de los activos del Grupo, constituyendo la determinación de la provisión uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad en los estados financieros consolidados. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos es la estimación más importante de los estados financieros del Grupo y se basa sobre los distintos niveles de riesgo establecidos en la normativa vigente, tal como se describe en la Nota 2 h) a los estados financieros consolidados.	Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente: - Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de provisiones específicas, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores, según el modelo utilizado. - Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos del Grupo y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas. - Para el 100% de los sujetos de crédito productivo con riesgo mayor a US\$100,000, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base en los avalúos realizados por peritos independientes calificados. - Recálculo de la provisión para cartera de créditos de consumo en función de los parámetros establecidos por las disposiciones legales vigentes. No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.

Otra Información

La Administración es responsable por la preparación de la otra información presentada junto con los estados financieros consolidados, la cual comprende el "Informe del Directorio a la Junta de Accionistas", pero no incluye los estados financieros consolidados y nuestro corre

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados del Grupo no incluye la otra información mencionada en el párrafo anterior, consecuentemente, no expresamos ninguna otra forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Si, basados en el trabajo que hemos efectuado sobre esta información, obtenida antes de la fecha de nuestro informe de auditoría, concluimos que existe errores materiales estaremos requeridos a comunicar este asunto a los Accionistas. Al respecto no tenemos nada que reportar.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Consolidados

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Financiera, y por el control interno que determina es necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de errores materiales, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros consolidados, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Grupo para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Grupo o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Administración y el Directorio son responsables de la supervisión del proceso de preparación de la información financiera del Grupo.

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros consolidados.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.

(Continúa)

- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o de haberse presentado, si existiese una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluyésemos que existiese una incertidumbre material, hubiéramos estado requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Grupo deje de ser negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados, representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del Grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Administración del Grupo en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Grupo una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Grupo, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, de haberse presentado, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

KPMG del Ecuador
AE-7808

3 de marzo de 2022


Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

INFORME DE LOS COMISARIOS

Banco Dinero Club del Ecuador S.A.

Informe de los Comisarios

31 de diciembre de 2021



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Av. República de El Salvador N36-40
y Portugal Edif. ATHOS, Piso 3
Quito – Ecuador

PBX: (593-2) 6000 061

Informe de los Comisarios

A los Accionistas y miembros del Directorio de:
Banco Diners Club del Ecuador S. A.

Informe sobre los Estados Financieros Individuales

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros del Banco Diners Club del Ecuador S. A. (el "Banco"), que incluyen el balance general individual al 31 de diciembre de 2021, y los estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 3 de marzo de 2022.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Individuales

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación y Financiera, y por el control interno que determina es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista para ello.

La Administración y el Directorio son responsables de la supervisión del proceso de preparación de la información financiera del Banco.

Responsabilidad de los Auditores Externos - Comisarios

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando exista. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, pueden prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

(Continúa)

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si hubiéramos concluido que existe una incertidumbre material, de haberse presentado, hubiéramos estado requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, a modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Administración del Banco del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría que han sido descritos en nuestro informe de auditoría.

Cuando las disposiciones legales o reglamentarias prohíben revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinamos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo, no los describiríamos.

(Continúa)

Requerimientos Legales y Regulatorios

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros individuales del Banco que se explica en los párrafos precedentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico Monetario Financiero referente a lo establecido en el artículo 274 de la Ley de Compañías e informamos que:

- a) Los estados financieros individuales concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- b) Nuestra auditoría incluyó un estudio de la estructura del control interno contable del Banco con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable tomada como un todo, serán comunicadas a la Administración del Banco en forma separada a este informe;
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la Administración del Banco de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2021 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

El cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias son responsabilidad de la Administración del Banco y tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por la Superintendencia de Bancos u otras autoridades competentes.

La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, sobre el cumplimiento del Banco de la "Norma de control para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo (ARLAFDT), consta en un informe por separado.

Este informe es únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y Administradores del Banco y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esa entidad de control y no puede ser utilizado para ningún otro propósito.

KPMG del Ecuador

AE-7808

3 de marzo de 2022

Jhonny R. Bolívar Isturtz, Socio

ESTADOS FINANCIEROS DE BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ENTIDAD: DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. Y SUBSIDIARIA

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)

CODIGO OFICINA: 1305

AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31

OFICINA EN: QUITO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	73,692,257.89
1101	Caja	3,800.00
1102	Depósitos para encaje	24,662,034.61
1103	Bancos y otras instituciones financieras	49,026,423.28
13	INVERSIONES	217,574,707.27
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	21,382,652.60
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	100,861,218.14
1306	Manténidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	49,650,504.40
1307	De disponibilidad restringida	45,680,332.13
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,836,226,060.43
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	90,661,522.36
140105.10.15	De 1 a 180 días	72,752,593.42
140120	De 181 a 360 días	8,854,868.73
140125	De más de 360 días	9,054,060.21
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1,744,279,411.08
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,151,830,285.11
140220	De 181 a 360 días	194,262,862.01
140225	De más de 360 días	398,186,263.96
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	20,744,666.47
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	43,530,777.80
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	1,978,833.95
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	69,777,215.45
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	331,461.80
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	29,130,211.01
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	544,736.97
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,811,872.25
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	495,448.66
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	20,745,094.21
1449	Cartera de créditos productivo vencida	961,476.04
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	10,752,097.59
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	95,772.59
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	788,881.53
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	127,356.58
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	4,222,731.99
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	16,837,519.48
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	598,408.79
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	72,762.28
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	2,041,766.89
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	300,100.32
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	23,292.97
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-230,627,358.63
16	CUENTAS POR COBRAR	42,344,700.05
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	9,629,323.74
19	OTROS ACTIVOS	99,040,200.12
1901	Inversiones en acciones y participaciones	11,140,511.21
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	88,028,768.38
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-129,079.47
1	TOTAL DEL ACTIVO	2,278,507,249.50
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	2,278,507,249.50
64	ACREEDORAS	3,114,867,080.27
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,012,648,295.14
6405	Compromisos futuros	102,218,785.13
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	3,114,867,080.27
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	6,728,852,180.15

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,137,057,141.84
2101	Depósitos a la vista	9,778,633.19
2103	Depósitos a plazo	1,117,651,043.06
2105	Depósitos restringidos	9,627,465.59
25	CUENTAS POR PAGAR	562,944,961.83
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	51,025,000.00
29	OTROS PASIVOS	51,745,879.77
2	TOTAL DEL PASIVO	1,802,772,983.44
31	CAPITAL SOCIAL	300,000,000.00
3101	Capital pagado	300,000,000.00
33	RESERVAS	118,061,096.01
3301	Legales	63,398,475.79
3303	Especiales	51,700,322.70
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	21,658,741.15
36	RESULTADOS	36,013,570.76
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	36,013,570.76
39	PARTIDAS DE CONSOLIDACIÓN	858.14
3901	Participación Minoritaria	858.14
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	475,734,266.06
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	2,278,507,249.50

ANEXO CUENTAS DE ORDEN

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,269,737,507.91
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	45,730,000.00
7103	Activos castigados	643,434,914.05
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	261,379,820.12
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	260,264,587.22
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,928,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	5,459,114,672.24
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,105,015,325.47
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	4,916,680.79
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	865,448,129.89
7407	Depósitos de entidades del sector público	4,500,000.00
7408	Origen del capital	300,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	171,268,575.51
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	6,728,824.76
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	1,237,135.82

ING. PAGLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294

**REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA**

ENTIDAD: DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A Y SUBSIDIARIA **CODIGO OFICINA:** 1305

OFICINA EN: QUITO **AÑO:** 2021 **MES:** DICIEMBRE **DIA:** 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		388,682,951.71
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	229,156,063.00	
52	COMISIONES GANADAS	58,697,918.40	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	100,828,546.43	
	EGRESOS FINANCIEROS		-71,389,339.50
41	INTERESES CAUSADOS	-70,459,644.01	
42	COMISIONES CAUSADAS	-929,271.61	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		317,293,612.21
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-146,049,099.40
	INGRESOS OPERACIONALES		42,601,666.05
53	UTILIDADES FINANCIERAS	17,966,996.00	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	24,634,670.05	
	EGRESOS OPERACIONALES		-188,650,765.45
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-96,008.45	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-186,170,121.36	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-2,384,635.64	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		171,244,512.81
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-142,878,921.53
44	PROVISIONES	-137,301,840.26	
4505	DEPRECIACIONES	-3,688,997.64	
4506	AMORTIZACIONES	-1,888,083.63	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		28,365,591.28
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		7,647,979.48
56	OTROS INGRESOS	33,847,917.64	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-4,776,166.13	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-21,423,772.03	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		36,013,570.76

ING. PABLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ENTIDAD: BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

OFICINA EN: QUITO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION

(En USD DOLARES)

CODIGO OFICINA: 4624

AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	68,833,837.25
1101	Caja	3,800.00
1102	Depósitos para encaje	24,416,679.67
1103	Bancos y otras instituciones financieras	44,413,357.58
13	INVERSIONES	212,547,440.00
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	16,355,385.33
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	100,861,218.14
1306	Mantenido hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	49,650,504.40
1307	De disponibilidad restringida	45,680,332.13
14	CARTERA DE CRÉDITOS	1,836,226,060.43
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	90,661,522.36
140105.10.15	De 1 a 180 días	72,752,593.42
140120	De 181 a 360 días	8,854,868.73
140125	De más de 360 días	9,054,060.21
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	1,744,279,411.08
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,151,830,285.11
140220	De 181 a 360 días	194,262,862.01
140225	De más de 360 días	398,186,263.96
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	20,744,666.47
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	43,530,777.80
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	1,978,833.95
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	69,777,215.45
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	331,461.80
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	29,130,211.01
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	544,736.97
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,811,872.25
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	495,448.66
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	20,745,094.21
1449	Cartera de créditos productivo vencida	961,476.04
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	10,752,097.59
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	95,772.59
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	788,881.53
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	127,356.58
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	4,222,731.99
1489	Cartera de crédito educativo reestructurada vencida	0.00
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	16,837,519.48
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	598,408.79
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	72,762.28
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	2,041,766.89
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	300,100.32
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	23,292.97
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-230,627,358.63
15	DEUDORES POR ACEPTACIONES	0.00
16	CUENTAS POR COBRAR	42,284,444.55
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	8,928,791.55
19	OTROS ACTIVOS	102,933,875.13
1901	Inversiones en acciones y participaciones	22,295,352.66
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	80,767,601.94
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-129,079.47
1	TOTAL DEL ACTIVO	2,271,754,448.91
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	2,271,754,448.91

64	ACREEDORAS	3,114,867,080.27
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,012,648,295.14
6405	Compromisos futuros	102,218,785.13
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	3,114,867,080.27
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	6,728,656,758.65

ING. PAGLO SALAZAR EGAS
 PRESIDENTE EJECUTIVO

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
 GERENTE DE CONTABILIDAD
 REG.171294

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,145,557,141.84
2101	Depósitos a la vista	9,778,633.19
2103	Depósitos a plazo	1,126,151,043.06
2105	Depósitos restringidos	9,627,465.59
25	CUENTAS POR PAGAR	550,759,229.90
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	51,025,000.00
29	OTROS PASIVOS	48,679,669.25
2	TOTAL DEL PASIVO	1,796,021,040.99

31	CAPITAL SOCIAL	300,000,000.00
3101	Capital pagado	300,000,000.00
33	RESERVAS	118,061,096.01
3301	Legales	63,398,475.79
3303	Especiales	51,700,322.70
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	21,658,741.15
36	RESULTADOS	36,013,570.76
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	36,013,570.76
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	475,733,407.92
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	2,271,754,448.91

ANEXO CUENTAS DE ORDEN		
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,269,737,507.91
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	45,730,000.00
7103	Activos castigados	643,434,914.05
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	261,379,820.12
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	260,264,587.22
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,928,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	5,458,919,250.74
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,104,819,903.97
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	4,916,680.79
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	865,448,129.89
7407	Depósitos de entidades del sector público	4,500,000.00
7408	Origen del capital	300,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	171,268,575.51
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	6,728,824.76
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	1,237,135.82

REPUBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

 ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
 CONSOLIDADO Y CONDENSADO
 EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA

ENTIDAD: BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. CODIGO OFICINA: 4624

OFICINA EN: QUITO AÑO: 2021 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		388,510,650.97
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	228,984,186.14	
52	COMISIONES GANADAS	58,697,918.40	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	100,828,546.43	
	EGRESOS FINANCIEROS		-71,581,621.40
41	INTERESES CAUSADOS	-70,671,358.37	
42	COMISIONES CAUSADAS	-910,263.03	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		316,929,029.57
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-152,713,398.20
	INGRESOS OPERACIONALES		40,072,056.79
53	UTILIDADES FINANCIERAS	17,893,952.16	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	22,178,104.63	
	EGRESOS OPERACIONALES		-192,785,454.99
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-96,008.45	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-183,274,808.17	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-9,414,638.37	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		164,215,631.37
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-140,582,227.69
44	PROVISIONES	-137,301,840.26	
4505	DEPRECIACIONES	-2,759,094.92	
4506	AMORTIZACIONES	-521,292.51	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		23,633,403.68
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		12,380,167.08
56	OTROS INGRESOS	33,841,833.55	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-3,890,900.95	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-17,570,765.52	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		36,013,570.76

ING. PABLO SALAZAR EGAS
 PRESIDENTE EJECUTIVO

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
 GERENTE DE CONTABILIDAD
 REG.171294

CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2021

CONTIBUCIONES E IMPUESTOS PAGADOS POR BANCO DINERS CLUB

IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES PAGADOS				
CONCEPTO	DIC 20	DIC 21	Δ VARIACION	
			\$	%
Impuesto a la Renta	6,457,363	10,542,043	4,084,679	39%
COSEDE	7,813,951	7,111,201	-702,750	-10%
Contribucion a la SB	2,865,713	2,671,649	-194,064	-7%
IVA	3,251,820	3,576,459	324,640	9%
Impuesto a la Salida de Divisas ISD	1,436,073	1,571,741	135,668	9%
Contribución Única y Temporal	776,329	776,329	0	0%
Impuestos Asumidos	1,187,506	1,549,111	361,605	23%
Impuestos Municipales	1,086,999	999,000	-87,999	-9%
Impuesto Activos en el Exterior	1,174,943	894,582	-280,361	-31%
SOLCA	278,324	225,803	-52,520	-23%
Otras Instituciones	130,652	134,555	3,904	3%
Total Impuestos Directos	26,459,671	30,052,473	3,592,802	12%
Participación Trabajadores	3,627,038	7,028,723	3,401,685	48%
IESS	3,030,281	3,083,051	52,770	2%
Total Impuestos Indirectos y Aportes	6,657,319	10,111,774	3,454,455	34%
Carga Tributaria Directa / Utilidad Neta	127%	83%	-44%	
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Neta	159%	112%	-47%	
Utilidad Neta	20,831,396	36,013,571	15,182,174	42%

INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE

INFORME DEL TITULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO BANCO DINERS CLUB – AÑO 2021

Quito, febrero 2022

Banco Diners Club en su visión de “Transformarnos y evolucionar como organización para lograr ser una empresa que excede las expectativas de sus socios en cada momento, cada día y de por vida”, y en alineación con sus objetivos estratégicos de lograr una “Experiencia Superior”, mantiene el Servicio al Cliente como un fundamental en su actuar para lograr que en cada uno de los contactos con nuestros clientes, se logre entregar valor, por el conocimiento profundo de los mismos a través de ejercicios de analítica aplicados dinámicamente para satisfacer sus gustos y preferencias.

Fundamentos que rigen el servicio al cliente:

Nuestra entidad orienta su accionar en función de los principios y controles orientados a garantizar que la relación que entabla la Organización con el cliente en cada punto de interacción, genere una experiencia de calidad, transparente, positiva, excepcional en términos de servicio, bajo esquemas y controles de seguridad; y, que además contribuyan a fortalecer la relación con el cliente a largo plazo con alineación y cumplimiento de la normativa vigente, aplicable y emitida por los diferentes Organismos de Control. En función de estos fundamentos se soporta en:

- Establecer **modelos de atención y de procesos** con el cliente en el centro, dentro de los conceptos de Omnicanalidad y Multicanalidad, con orientación a la solución en línea.
- **Manejar de forma individualizada e inmediata los reclamos** que se soportan en un esquema de Gobierno que se sostiene en dos Comités: de Reclamos y de Fraudes que se reúne de manera diaria y que está orientado a los correctivos en el origen, con la capacidad de poder entender efectos globales y tomar acciones sobre el 100% de los temas impactados que permiten aplicar correctivos integrales.
- Esquema de atención dotados de canales Tradicionales y Digitales; los primeros con el soporte de una plataforma que maneja la digitalización de todo el back office y la segunda, con una esquema de digitalización punta a punta, en donde se hace real la inmediatez en la respuesta a los requerimientos de nuestros socios y la transaccionalidad en línea; acompañados de una analítica dinámica orientada a la **migración al autoservicio, potenciar el uso de nuestros Canales Digitales y a la entrega proactiva de la información que nuestros clientes requieren, en todo momento y en cualquier lugar haciendo realidad nuestro servicio 7x24x365.**
- **Uso de modelos predictivos para lograr gestión proactiva y entregar servicios de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes**, a través de procesos de analítica de datos que permitan impulsar nuestros productos y servicios, con esquemas de atención diferenciada e individualizada a cada uno de nuestros clientes.

- **Mantener un ambiente tecnológico de alta confiabilidad**, tanto en la disponibilidad, como en la seguridad de la información que se procesa, y dentro de la gestión de las relaciones con los clientes se ha definido esquemas de atención y plataformas digitales de última generación para lo cual se tienen estructurados procesos de contingencia y de continuidad de la operación para el aseguramiento de que los servicios estén siempre en línea con las coberturas que se exige para un negocio 7 x 24.
- **Certificar la operación en su integridad con los estándares de seguridad más altos de la industria de medios de pago**, para lo cual mantiene procesos de cobertura y manejo de datos alineados a los esquemas de Seguridad de Tarjetas de Crédito bajo las normas del Council: PCI DSS 8va certificación y el seguimiento y observancia de las normas contenidas en las ISO 27.001
- Establecer que **todas las interacciones** con los clientes por cualquiera de los canales disponibles **estén debida y formalmente recogidas en la herramienta CRM** (Customer relationship management) en donde se registra y gerencia la relación integral con el cliente. Los canales que dispone de Servicio al Cliente son: Oficinas, Call Center, Web, SMS, Aplicación móvil, IVR, Correo Electrónico, Autoservicio y Redes Sociales
- **Velar para que la estructura cuente con recurso humano debidamente capacitado** con la orientación al acompañamiento de los clientes con todas las herramientas y canales digitales que se van desarrollando.
- **Potenciar todos los canales digitales y que se encuentren desarrollados bajo estándares internacionales de usabilidad** y herramientas para facilitar el acceso y uso por parte de los socios.

1. Canales de Atención:

- En los canales que mantiene operativos el Banco, trabajan actualmente 252 colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos, manteniendo tres modalidades de trabajo en función de la capacidad instalada autorizada por las definiciones máximas de AFOROS determinados por el Organismo de Control y para lo cual contamos a la fecha con el 35% en teletrabajo, 62% presencial, y 3% en modalidad mixta, sin afectar los indicadores de servicio al Cliente.
- Diners Club al momento, cuenta con atención presencial en 11 ciudades en el Ecuador que componen 16 puntos de atención.
- A través del centro de contacto de Diners Club, se resuelven requerimientos de clientes por el canal telefónico, email, autoservicio (web y app), redes sociales y consultas automáticas de saldos y pagos por el IVR.
- Diners Club cuenta con una plataforma de servicios digitales bajo el esquema de Multicanalidad en donde a la fecha ha digitalizado los 35 servicios, 26 consultas, más demandadas, dotados de un asistente de búsqueda para facilitar la navegación de nuestros clientes, llegando mucho más allá de herramientas intuitivas para sobre estas lograr ayudas en línea a los clientes a través de mecanismos de entendimiento del lenguaje natural.

➤ A continuación, los diferentes canales:



Implementación nuevo canal de Servicio a través de Whatsapp

- A partir del mes de Julio de este año, se implementó un nuevo canal de atención digital para nuestros clientes mediante un Chat Bot vía Whatsapp, que está soportado en un Modelo Predictivo que determina el requerimiento del cliente, en función de variables sociodemográficas, de comportamiento de crédito y de uso en los Canales.
- Esta iniciativa ha permitido el incremento de la oferta de CANALES de Autoservicio para nuestros clientes, en donde pueden consultar 7x24 el saldo actual a pagar, el cupo global disponible, visualizar el último estado de cuenta, obtener facilidades de pago y otro tipo de información de valor, al cierre del año 2021 en este canal interactuaron 10.978 clientes con un total de 56.629 interacciones.

2. Demanda de requerimientos por Canales: Asistidos y Digitales en todas las marcas:

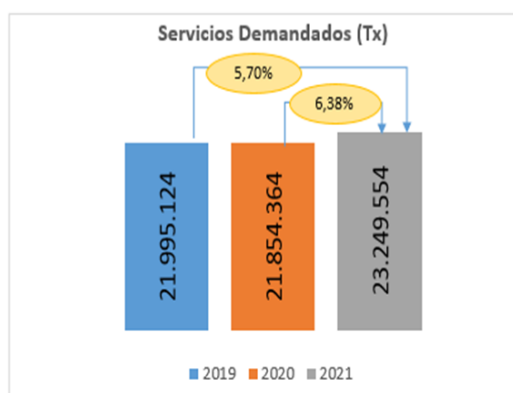
2.1. Características de la atención – Interacciones y Clientes

Los clientes que interactuaron en todos los canales de atención incrementaron en 3.77% con relación al año anterior y disminuyeron en 1.20% con relación al 2019. En cuanto al consolidado de transacciones de los canales, incrementaron en un 6.38% con relación al año anterior y 5.70% con respecto al 2019, resultado de recuperación de la demanda, la economía en general y de la reducción de restricciones por pandemia.

CLIENTES



TRANSACCIONES



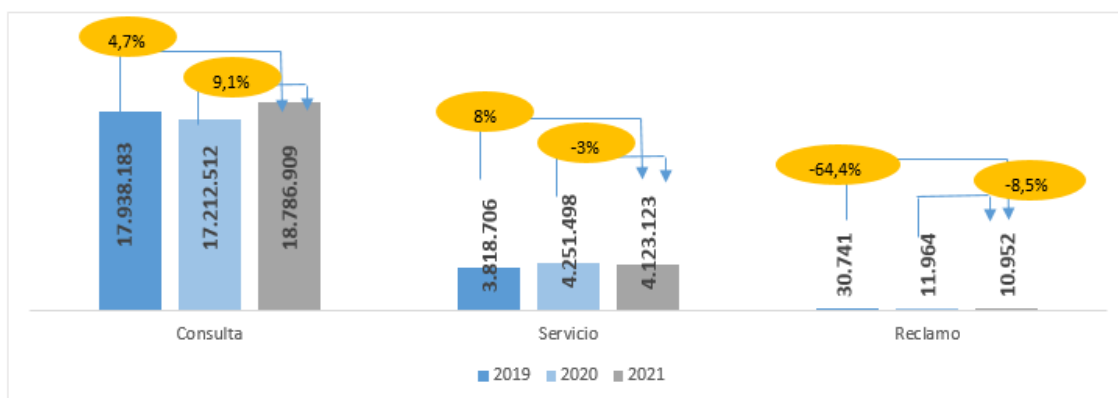
2.2. Resumen transaccionalidad

CANALES ASISTIDOS		Transacciones y representatividad 2021		CANALES DIGITALES		Transacciones y representatividad 2021	
	CONTACT CENTER: Atención de consultas, requerimientos, reclamos y colocación reactiva de tarjetas adicionales, Pad	2,7MM	11,6%		APP: Consultas y Autogestión	11,5MM	49,5%
	OFICINAS: Atención de consultas, requerimientos, reclamos, Ofrecimiento y colocación de productos	490K	2,1%		WEB: Consultas y Autogestión	8,3MM	35,9%
	EMAIL: Atención de consultas y servicios a través correos electrónicos	23,7K	0,10%		IVR: Consultas Automáticas	73,5K	0,32%
	AUTOSERVICIO: Atención de consultas, requerimientos y reclamos desde el autoservicio de la Web y App	14K	0,06%		WHATSAPP: Consultas Automáticas	62,6K	0,27%
	REDES SOCIALES: Atención de consultas, requerimientos y reclamos	5K	0,02%		CHATBOT: Cash Advance Cobranza	13,2K	0,06%

- Los canales digitales Web y App son los que reciben el 85,44% de la transaccionalidad que realizan los clientes a través de los canales de atención.
- Durante el año 2021 se han dinamizado estos canales a través de la oferta de nuevas funcionalidades y con campañas de comunicación para su adopción. La

estrategia de comunicación busca anticiparnos a las necesidades de los clientes a través del entendimiento de sus interacciones, generando información de su interés y mostrando los beneficios que presta el uso de nuestros canales digitales.

- Con ello hemos logrado la digitalización de sus solicitudes y se ha generado contenido personalizado de forma recurrente vía mail, SMS y redes sociales, enfocado principalmente en el APP, que por su experiencia de uso es el canal preferido por nuestros clientes.
- En el desglose de los requerimientos por tipo de atención se presentan las siguientes variaciones:
 - **Consulta:** comparado con 2019 registra un incremento de 4.7% y contra el año anterior un incremento de 9.1%
 - **Servicio:** en relación al año 2019 presenta un incremento de 8% sin embargo, versus el 2020 presenta una disminución de 3%
 - **Reclamo:** Se evidencia permanente disminución, comparado con 2019 existe un decremento de 64.4% y contra 2020 un 8.5%.



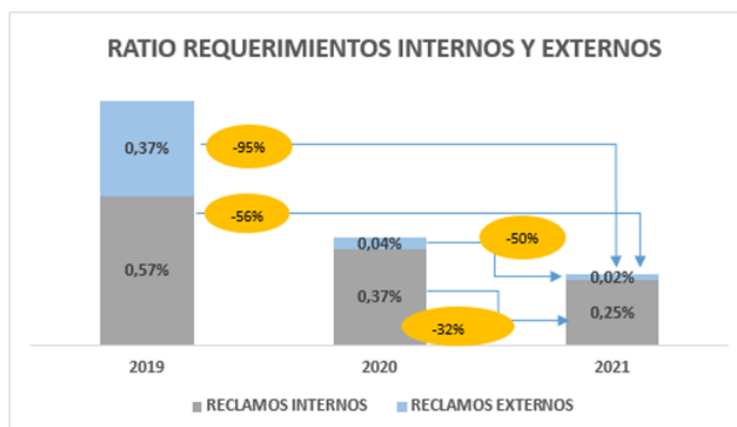
3. Indicador de reclamos

Durante 2021 el indicador de reclamos presenta una disminución de 8.5% en el total de número de reclamos recibidos.

Respecto al total de interacciones con los socios los reclamos representan el 0.05% (Incluyendo transacciones en canales presenciales y digitales). Las causas de reclamos se han concentrado básicamente en especialidades de Pagos no Registrados, Atención Cobranzas y Campañas de ofertas de valor, estos representan el 44% del total de reclamos atendidos. Todos los reclamos son revisados y monitoreados permanentemente para dar atención inmediata, solucionar el requerimiento de cara al cliente y gestionar alineación y optimización de procesos.

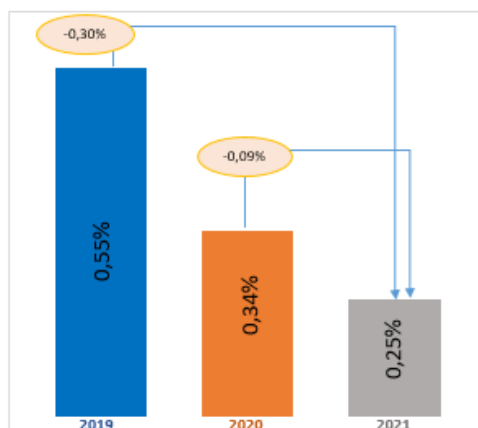
3.1. Indicador de reclamos sobre el volumen de interacciones ingresadas:

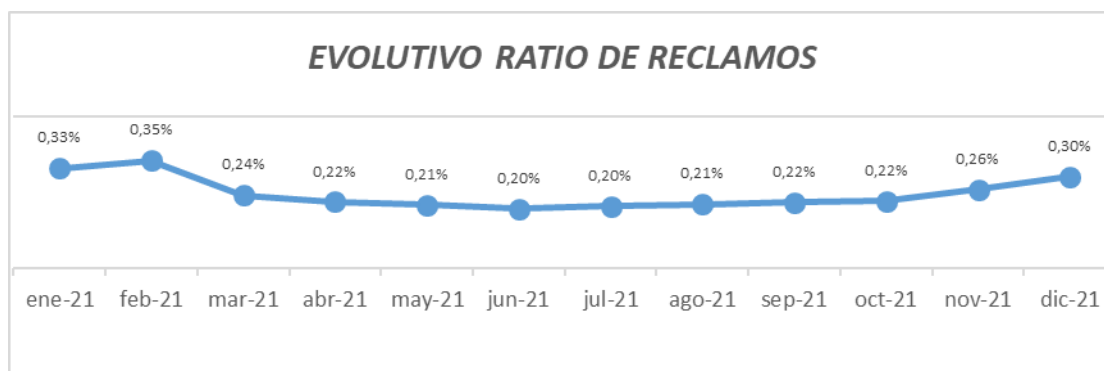
Los indicadores de reclamos se los segrega en dos aristas importantes, separando los que se administran de manera directa, es decir por los procesos que corresponden a la Organización y que se los ha catalogado como Reclamos internos y aquellos que dependen de terceros, como proveedores entre otros se los ha catalogado como Reclamos Externos. Como se puede observar en el cuadro siguiente la organización ha logrado mejorar los dos indicadores al experimentar disminución relacionada a los Reclamos Internos en un 32.43% e igualmente disminución en los reclamos externos del 50%.



3.2. Indicador de reclamos propios:

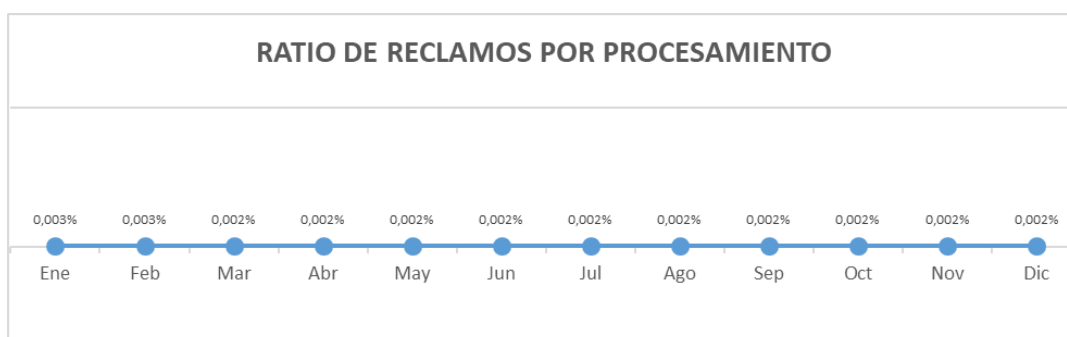
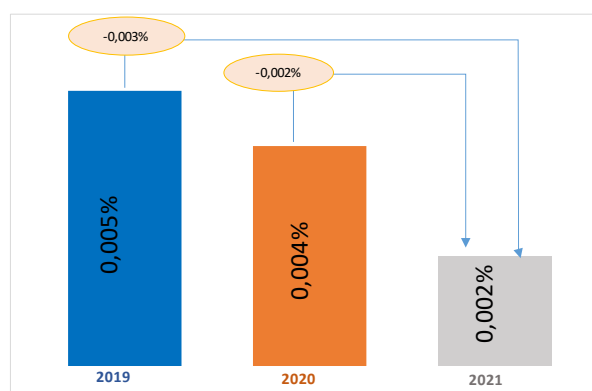
Mide la ratio de requerimientos con categoría reclamo versus el total de requerimientos propios de la entidad, la meta del indicador es el 0.80%, al cierre del año el indicador fue del 0.25%. Esta situación ha sido factible en función del análisis de los reclamos con el entendimiento del origen de los mismos, ajustando procesos con las áreas proveedoras de servicios, determinando impactos integrales para generar procesos proactivos, a través de la implementación de un comité diario que asegura el seguimiento y alineación de todos los hallazgos y correctivos.





3.3. Ratio de reclamos sobre el volumen de la operación registrada:

En cuanto al indicador de reclamos por procesamiento, el indicador definido es el 0.01% de reclamos frente al total de la transaccionalidad de la organización, el desempeño del año 2021 fue del 0.002%, con un desempeño similar al resultado obtenido en el año anterior, que es consecuencia de la gestión de las áreas de procesamiento.

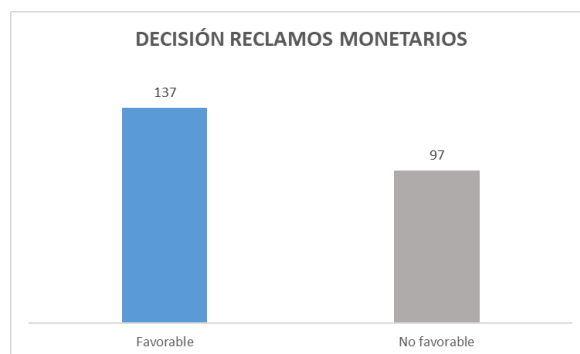


4. Análisis, Monitoreo y Prevención de Fraudes como procesos proactivos para el manejo de reclamos de consumos no reconocidos

- La industria de tarjetas de crédito tiene como una característica inherente la administración de riesgo de fraude y por ello la entidad ha desarrollado esquemas y estrategias oportunas de monitoreo de riesgo para minimizar la exposición de sus clientes.
- El análisis global del fraude comprende la revisión y análisis de transacciones con un esquema de monitoreo 7x24, del 100% de transacciones realizadas con tarjetas emitidas por la institución, transacciones procesadas en establecimientos afiliados, y la investigación de casos para definir patrones específicos conforme la red por la cual se efectúan las transacciones, en la red local, Internacional, Cajeros Automáticos y consumos por Internet.
- Es por esta razón que los procesos de monitoreo para la prevención y detección de transacciones inusuales están anclados en modelos predictivos propios con un SCORE de fraudes, en donde el 100% de las transacciones pasan por el score de validación, que contiene variables que generan diferentes niveles de Alertas de Riesgo con las que se recogen la predicción y probabilidad de ocurrencia de un evento inusual.
- Todas las transacciones son notificadas en línea a los tarjetahabientes ya sea a través de mensaje de texto o por correo electrónico, incluso existe notificación por vías simultáneamente para las transacciones Internacionales y adicionalmente ingresan en un proceso de análisis para confirmación de consumos las que tienen mayor Nivel de Riesgo.
- Los Puntos Base (Fraudes a Ventas), gracias a la gestión de control de fraudes, muestran indicadores de alta efectividad y eficiencia, a nivel local, regional e internacional global, con variaciones de Titanium menor en 0,6 PB, y Diners muestra un ligero incremento en 0,3 PB.
- Las transacciones no reconocidas son identificadas en un 92% por los procesos vigentes de Monitoreo de Fraude, logrando así un proceso de cobertura y seguridad en el transaccional que realizan nuestros clientes y apenas un 8% del reclamo materializado es reportado directamente por los socios.
- El Fraude materializado en Emisión representó un valor de enero a diciembre de 2021 de USD\$ 849 MIL que es superior en USD\$ 176 MIL con relación al mismo periodo del 2020, sin embargo, es inferior en 109 MIL si lo comparamos con 2019, siendo el 2020 un año atípico debido a la pandemia.

5. Categorización de los reclamos

- Todos los reclamos presentados por los clientes (Tarjetahabientes/socio – establecimientos/comercio) en los canales (oficinas – Contact center – Redes Sociales) durante el año 2021 fueron admitidos y diligenciados de acuerdo con los procesos definidos, catalogados como Monetarios y No monetarios.
- Del total de reclamos gestionados en los canales durante el año 2021 el 2.2% fueron catalogados como monetarios (234 registros) y el 97.8% (10.448 registros) como no monetarios.
- Los reclamos con impacto monetario se corresponden de manera determinante, a las reclamaciones de los tarjetahabientes por consumos no reconocidos (transacciones nacionales como internacionales y avances en efectivo).
- Estas reclamaciones deben seguir los procesos definidos por las normativas de las franquicias, y se diligencian créditos temporales, al momento en que se receptan los reclamos, en el caso de aquellos que así se justifican.
- La documentación de estos reclamos conlleva observar normativas de los manuales operativos mandatorios de cada marca, tanto en forma como en tiempos de resolución, por ello, para no afectar la calidad crediticia de los clientes se generan notas de créditos provisionales, sin impactar al tiempo los montos exigibles por tales transacciones sino hasta su resolución, en donde se procede a convalidar las notas de crédito, o documentadamente evidenciar a los socios que su reclamación no corresponde a la luz de la investigación de cada caso.
- El estatus del reclamo presentado por el socio se comunica conforme avanza su trámite por la diferentes instancias hasta realizar una comunicación final cuando concluye el proceso, en donde si es efectivo el reclamo, se acreditan los valores en firme y se cataloga como Reclamos Favorables o se documenta de manera exhaustiva que los montos reclamados si le corresponden al socio y por lo tanto procede con el reverso de la nota de crédito realizada, ya que el consumo es procedente y el socio debe asumir los cargos una vez se le han entregado los documentos del caso, estos reclamos se catalogan como Reclamos No Favorables y en 2021 el resultado fue el siguiente:



6. Reclamos recibidos a través de Oficios del Organismo de Control

Durante el año 2021 se recibieron 354 comunicados de los organismos de control versus 619 recibidos en 2020. Todos los requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos y por entidad son los siguientes:

Entidad	No.	%
Competencia del Defensor del Cliente	165	46,6%
No Competencia del Defensor del Cliente	100	28,2%
Superintendencia de Bancos	67	18,9%
Fiscalía	17	4,8%
Ministerio de la Producción	4	1,1%
Defensoría del Pueblo	1	0,3%
TOTAL	354	100,0%

6.1. Reclamos recibidos Oficios Superintendencia de Bancos:

En el año 2021 se han recibido 67 oficios para ser atendidos por el Titular de Servicio, de los cuales el 14,93% (10) fue resuelto a favor del cliente y el 85,07% (57) fueron a favor de la entidad ratificando la decisión.

6.2. Reclamos recibidos Defensor del Cliente:

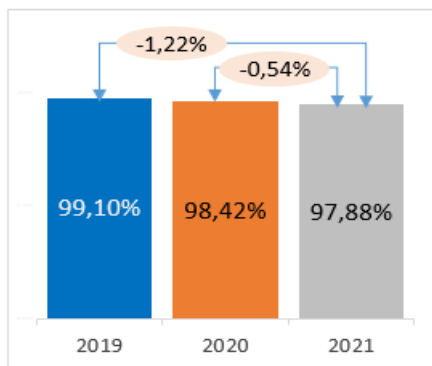
Durante el año 2021 se recibieron 165 requerimientos a través de la Competencia del Defensor del Cliente, siendo atendidos dentro de los tiempos requeridos con los soportes e informes solicitados en cada caso. Dentro de los requerimientos de competencia el 35,16% fueron favorables al cliente y el restante corresponde a casos no favorables 64,84%.

7. Indicadores de Servicio y Calidad de atención:

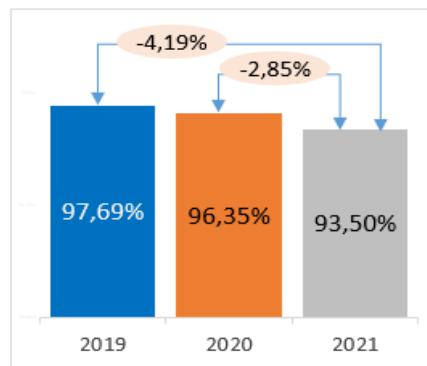
7.1. Indicadores de eficiencia y eficacia Call Center:

Servicio al Cliente

Eficiencia: Llamadas atendidas sobre llamadas ingresadas. Meta: 98%



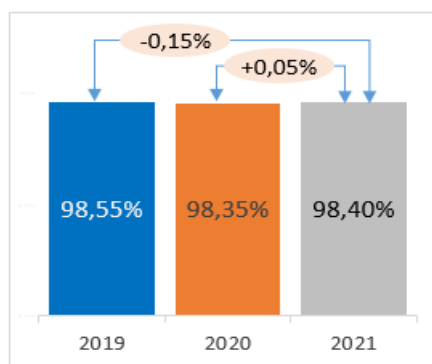
Eficacia: Llamadas atendidas dentro del umbral de espera. Meta: 96%-45 seg.



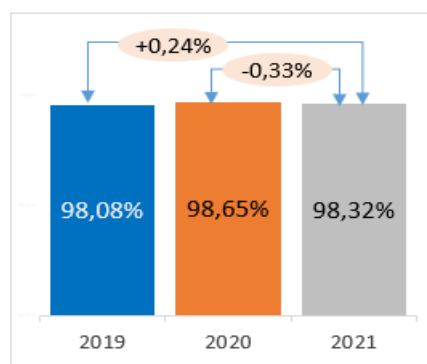
Los indicadores de eficiencia y eficacia fueron impactados durante el año 2021 principalmente en los meses de octubre y noviembre, el impacto se origina por el crecimiento de la demanda debido a los incidentes ocurridos con los sistemas del Banco Pichincha y por otro lado debido al incremento de rotación del equipo, que implicó que alrededor del 40% del equipo de atención telefónica sean ejecutivos nuevos.

Autorizaciones

Eficiencia: Llamadas atendidas sobre llamadas ingresadas. Meta: 98%



Eficacia: Llamadas atendidas dentro del umbral de espera. Meta: 96%-20 seg.



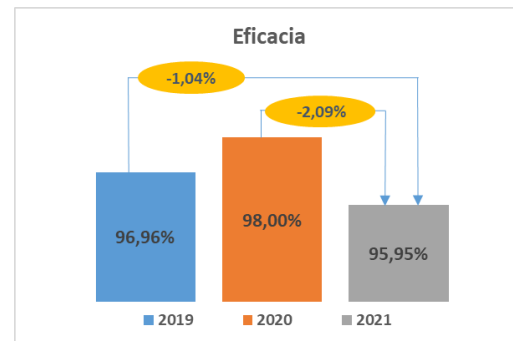
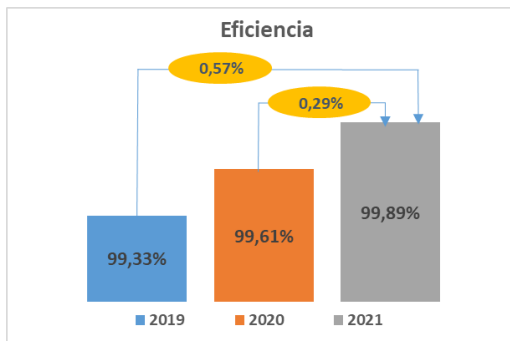
Los indicadores de autorizaciones cumplen las metas definidas y en general mantienen los niveles de desempeño de los años anteriores

7.2. Indicadores de eficiencia y eficacia Oficinas:

Servicio al Cliente

Eficiencia: Número de requerimientos atendidos sobre requerimientos ingresados. Meta 98%

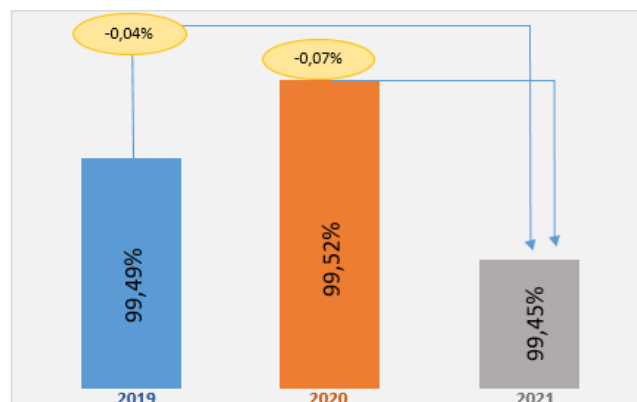
Eficacia: Número de requerimientos atendidos dentro del umbral de espera. Meta 95% en 20 min.



Los indicadores de atención en Oficinas cumplen las metas propuestas, comparando los resultados con el año anterior existe crecimiento en el desempeño de clientes atendidos y en cuanto a los tiempos de espera de los clientes hasta ser atendidos se ha visto impactado por la situación sanitaria que atraviesa el país y en consecuencia con las exigencias de un aforo reducido según lo determinado por el Organismo regulador.

7.3. Cumplimiento de Acuerdos de Niveles de Servicio

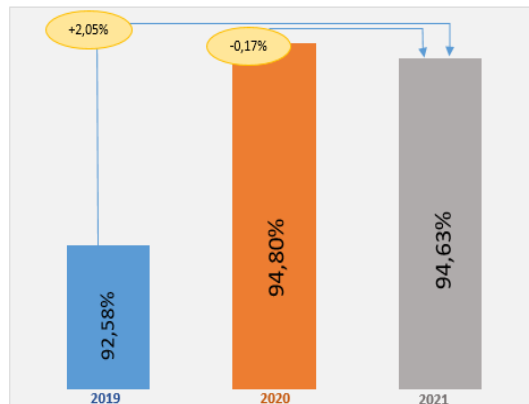
Los requerimientos atendidos dentro de los acuerdos de Niveles de Servicio al Cliente evidencian un resultado del 99,45% un 0,07% menos al 99,52% registrado en 2020. sobre una meta del 99%.



7.4. Resolución en Línea de requerimientos de clientes

Dentro del canal existe una métrica para medir los requerimientos que de cara al cliente

que se resuelven en el primer contacto, la meta definida al cierre del año 2021 fue del 90%, el resultado agregado del año 2021 fue del 94.63%. Estos resultados se corresponden a la gestión principalmente de optimización y automatizaciones de procesos que mejoran los tiempos de gestión y respuesta al cliente para que los requerimientos se resuelvan en el primer contacto con los canales



7.5. Indicador Calidad: satisfacción cliente.

Se incluye dentro de las mediciones de Calidad, el indicador de satisfacción del cliente con un proceso de medición trimestral que se genera a una muestra de clientes que tomaron contacto con los canales de atención y de lo cual se han determinado procesos de alineación con acciones propias en los Canales y con las áreas proveedoras de los servicios.

A continuación, los resultados evolutivos, al cierre del último informe disponible: cuarto trimestre del año 2021, y que evidencia un resultado positivo en el desempeño del indicador especialmente en el último trimestre del año que cierra con el mejor indicador de los últimos 3 años, el indicador mide el total de encuestas satisfechas menos las insatisfechas:

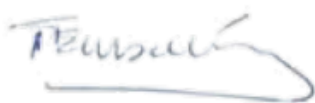


Dentro de esta medición se considera el desempeño de los canales: Telefónico a través de un operador y a través del IVR, clientes que se han acercado a las Oficinas, clientes que han ingresado a la Web y a Redes Sociales.

8. Conclusiones

- Debido a la nueva realidad en la que vivimos por la pandemia las modalidades de trabajo se han adaptado manteniendo del total del head count de los Canales el 35% está en teletrabajo, el 62% presencial, y el 3% en modalidad mixta, asegurando así el manejo adecuado de los niveles de servicios.
- En el 2021 se continúa con el incremento de la representatividad de la transaccionalidad en canales digitales frente a canales tradicionales alcanzando el 85,44%. Esta penetración de nuestros clientes en el uso de Canales Digitales se estructura en una estrategia permanente de impulso y comunicación, que busca anticiparnos a las necesidades de los clientes a través del entendimiento de sus interacciones, generando información de su interés y mostrando los beneficios que presta su uso de forma personalizada y recurrente, utilizando para ello varios canales de contacto, lo que ha permitido que al cierre de año se alcance un 80,28% de clientes digitales cuando en el 2020 fueron 79,11%.
- A partir del mes de Julio de este año, se implementó un nuevo canal de atención digital para nuestros clientes mediante un Chat Bot vía Whatsapp, que está soportado en un Modelo Predictivo que determina el requerimiento del cliente, en función de variables sociodemográficas, de comportamiento de crédito y de uso en los Canales. Esta iniciativa ha permitido el incremento de la oferta de Canales de Autoservicio para nuestros clientes y como resultado al cierre del año 2021 en este canal han interactuado 10.978 clientes.
- El volumen de reclamos recibidos en los canales disminuyó en el 10.72% con relación al año anterior. La gestión y análisis a profundidad sobre los procesos y sus distintos impactos en la experiencia del cliente se mantienen, principalmente a través del Comité de Reclamos de Canales.
- En relación con los casos presentados a través de los Organismos de Control, aquellos recibidos por Superintendencia de Bancos que corresponden al 87% fueron resueltos a favor de la entidad; por otra parte, en aquellos recibidos a través de DDC por competencia, el 64.84% concluyeron en ratificar la decisión inicial de la entidad.

Atentamente,



María Fernanda Calderón

TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS GESTION DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL EN EL AÑO 2021

En Banco Diners Club del Ecuador S.A. y en la Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero Interdin S.A. se mantiene el sistema integral de administración del riesgo de lavado de activos financiamiento de delitos como el terrorismo, el cual aporta seguridad en el establecimiento y mantenimiento de relaciones comerciales con clientes y otros sujetos relacionados, al proveer de líneas de actuación, metodologías y controles en los diferentes canales institucionales.

En el 2021 se ejecutó el plan operativo, proyectos e iniciativas de la Unidad de Cumplimiento Integral, mediante la división Antilavado, enfocándose en el acatamiento de la normativa vigente aplicable para la Administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), así como lo señalado en: la Ley Orgánica de prevención, detección, erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, Código Orgánico Monetario y Financiero, Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, disposiciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico y Superintendencia de Bancos del Ecuador. Así también mediante sus nuevas divisiones de Protección de datos y Antisoborno- Anticorrupción, son responsables del acatamiento de la Ley Orgánica de Protección de datos y la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico Integral Penal en Materia de Anticorrupción.

Normativa Interna

La Unidad con su división Antilavado, ha aplicado los lineamientos de mejores prácticas internacionales como las cuarenta recomendaciones del Grupo de Acción Financiera (GAFI) y el Comité de Basilea; y ha cumplido con los estándares internacionales señalados por las franquicias Internacionales. Las políticas y procedimientos son instrumentadas formalmente al interior de la organización a través del Manual de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo, el cual fue actualizado y aprobado por el Directorio en diciembre de 2021.

Durante el año 2021, se ha desarrollado el programa de Prevención con base en los 4 pilares definidos para la operatividad de la Unidad: i) Estructura Organizacional para la prevención, ii) Sistema Integral de Prevención, iii) Metodologías, y iv) Visión de Control.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PREVENCIÓN

El modelo de gobierno corporativo sobre el cual trabajó la Unidad de Cumplimiento Integral en el año 2021, regula el diseño, integración y funcionamiento del Área dentro de la institución. La Unidad reporta los resultados de su gestión al Comité de Cumplimiento y al Directorio. El comité referido cuenta con la participación de las Vicepresidencias, el Auditor General y Gerente Legal,

sesionando con recurrencia mensual. Finalmente, los colaboradores de todas las áreas que desarrollan su gestión según las responsabilidades definidas en el Manual referido anteriormente.

2. SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN

La ejecución del programa de prevención para el año 2021 incluyó la verificación de cumplimiento de las políticas de Conozca su Cliente, Mercado, Colaborador, Proveedor, Corresponsal, Accionistas y Directores.

Conozca su Cliente

En el referido periodo se han ejecutado revisiones y estudios focalizados de *Clientes*, mediante la aplicación de la metodología de la Matriz de riesgos que focalizó casos para el análisis de su transaccionalidad y otras alertas.

Se realizó un análisis especial para todos los clientes que manejan efectivo, del sector venta de insumos médicos, clientes extranjeros, clientes top de inversiones, validación en páginas judiciales de los accionistas de clientes empresas, así como los clientes personas expuestas políticamente, considerando además a su círculo familiar y relacionados societarios. Se analizaron un total de 5.492 clientes, de los cuales el 48% corresponden a alertas generadas en el año 2021 y el 52% a revisión de clientes que se mantuvieron en monitoreo, conforme el siguiente distributivo de resultado y mitigación adoptada:

CONOZCA SU CLIENTE	
Gestión Mitigación	# casos
JUSTIFICADOS	3.124
EN MONITOREO	2.015
CANCELADOS	353
Total casos revisados	5.492

Conozca su Mercado

En cuanto a la política Conozca su Mercado se concluyó principalmente sobre la ratificación de la característica de perfil de riesgo: actividad económica verificable, ante lo cual la exposición de la institución se mitiga razonablemente mediante los procesos de validación y verificación de información. Según estadísticas nacionales e internacionales de delitos, considerando los índices de corrupción global emitido por Transparencia Internacional, se actualizó la tabla de nivel de riesgo de zona: provincia y país, criterio que actualmente se utiliza en la metodología de la matriz de riesgo.

Conozca su Corresponsal

En cuanto a la política *conozca su Corresponsal*, se verificó que el Área de Tesorería mantiene la información actualizada de las instituciones financieras en las que el grupo financiero mantiene cuentas y se verificó la emisión de los informes de conocimiento y evaluación para cada institución financiera conforme lo requiere la normativa. Se solicitó una certificación referente a la aplicación de procedimientos de prevención, en dichas entidades financieras, sin identificarse alertas.

Conozca su Colaborador

Se verificó que el área de Recurso Humanos aplica adecuadamente los controles diseñados para prevenir el riesgo lavado de activos, financiación de delitos sobre los colaboradores de la institución, la documentación requerida por normativa se encuentra disponible en los respectivos files, y anualmente se logra actualizar los datos de los colaboradores, lo que permite identificar variaciones importantes o comportamiento inusual. Se emitieron recomendaciones menores que se implementaron.

Conozca su Accionista y Director

Se verificó que la gerencia Legal mantiene documentación completa y actualizada de los accionistas principales y se conoce el beneficiario final en los casos que lo ameritan. Así mismo, se verificó la aplicación de la política *conozca su Director*, lo cual incluyó la aplicación de los perfiles de riesgo para Directores y el análisis de inusualidades según metodología definida, sin identificarse alertas.

Conozca su Proveedor

Se revisó la existencia de documentación mínima por tipo de proveedor en los files y la calificación requerida, se validó a sus accionistas y representante legal en listas denegadas, el nivel de actualización de los datos, la existencia del Reglamento interno actualizado que norme el proceso y la aplicación de controles para la calificación y operación con proveedores, así como las medidas de diligencia ampliada para los proveedores con categoría estratégicos.

El resultado general obtenido en la verificación de la política *Conozca* para los seis sujetos de análisis, concluye que el riesgo de lavado de activos y otros delitos es bajo y estable.

3. METODOLOGÍAS APLICADAS

Se aplicaron las metodologías de Análisis y detección de inusualidades y Matriz de Riesgo de lavado y otros delitos para todos los sujetos de revisión, y conforme lo señala la normativa, se ratificaron los factores de riesgos, su peso y ponderación del perfil de riesgo, para lo cual se consideró la normativa nacional, requerimientos de las franquicias, mejores prácticas aplicables y la validación independiente por el área experta de Riesgos Analítica.

El resultado de la medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo del Grupo Financiero al corte 30 de noviembre de 2021, considerando los niveles de riesgo residual para la matriz de calificación de factores de riesgos y la matriz de riesgos en los procesos concluye en un nivel del 1.88 sobre 10 puntos, ubicado en un nivel bajo.

Considerando a todos los clientes de la organización se calculó la distribución por nivel de revisión (perfil demográfico y perfil transaccional) en base a la metodología aprobada, cuyo resultado concentra al 99.50% del portafolio de clientes está en el nivel 1 (bajo).

MATRIZ DE RIESGO LAFDT RESIDUAL - CLIENTES					
SEVERIDAD		BAJA	MENOR	MAYOR	EXTREMA
4	EXTREMA	0%	0%	0%	0%
3	MAYOR	4,98%	0,02%	0,00%	0%
2	MENOR	6,75%	0,03%	0,03%	0%
1	BAJA	87,40%	0,38%	0,42%	0%

0,50%

4. VISIÓN DE CONTROL

Los indicadores claves de riesgo de Lavado de activos y otros delitos, que están enfocados en el monitoreo del nivel de exposición del referido riesgo son los siguientes: i) Distribución de clientes por factor de riesgo demográfico, ii) Distribución de clientes por nivel de riesgo transaccional, iii) Distribución de clientes por nivel de riesgo inherente, iv) Porcentaje de clientes activos controlados, v) Porcentaje de clientes PEP'S, vi) Número de transacciones sobre el umbral \$10.000 reportadas a la UAFE, vii) Potenciales clientes rechazados, viii) Número de clientes cancelados por causal de riesgo y ix) Inconsistencias en formularios.

En general, dichos indicadores se encuentran dentro de los niveles de tolerancia definidos. El indicador *nivel de riesgo transaccional*, registró incremento en los últimos meses, debido a alertas de pago de tarjeta, pre cancelaciones de diferidos y pronóstico de establecimientos por facturación de universidades y colegios por temporada. Para el indicador de clientes cancelados, en el mes de febrero se presentó un incremento debido a cancelaciones principalmente por clientes coincidentes en prensa y alertas de pagos en efectivo que no justificaron transaccionalidad.

Programa de Capacitación

Se ejecutó el Programa integral de capacitación; el cual considera tres niveles de conocimientos y destrezas: básico, medio y avanzado, mismos que consideran técnicas de identificación de alertas y aplicación efectiva de procedimientos de prevención en los diferentes cargos, según las funciones y manejo de productos que implican un determinado nivel de exposición de riesgo.

Así también se efectuó la capacitación general a todo el personal de la organización, con el objetivo de fomentar la cultura de prevención, se incluyó a proveedores claves. Para todos los casos se aplicó la respectiva evaluación de conocimientos y entendimiento, cuyos resultados fueron satisfactorios.

Auditoría a la Unidad de Cumplimiento

En el año 2021, la Unidad de Cumplimiento fue objeto de las siguientes auditorías: i) Auditoría Externa, sin observaciones; ii) Auditoría Interna, el resultado de la revisión efectuada fue satisfactorio, los controles claves se encuentran operativos y se emitieron recomendaciones menores.

Atentamente,

DIANA DEL PILAR
CAICEDO JIMENEZ

Firmado digitalmente por DIANA
DEL PILAR CAICEDO JIMENEZ
Fecha: 2022.02.02 10:36:02 -05'00'

Diana Caicedo Jiménez.

GERENTE DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

COMPAÑÍA DE SERVICIOS AUXILIARES DEL SISTEMA FINANCIERO INTERDIN S.A.

INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE

INFORME DE ACTIVIDADES DEFENSOR DEL CLIENTE

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

PERIODO OCTUBRE - DICIEMBRE 2021.

Elaborado: 16 de febrero de 2022.

ANTECEDENTES

El presente informe se emite conforme Resolución No. SB-2020-0753 y Nro. SB-2021-1749, en mi calidad de Defensora del cliente del Banco Diners Club del Ecuador S.A. en funciones desde el 01 de octubre de 2021, en cumplimiento con el artículo 32 de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

ACTIVIDADES DEL PERIODO OCTUBRE-DICIEMBRE 2021

Se atendió las consultas, quejas o reclamos interpuestos por los usuarios financieros ante la entidad financiera Banco Diners Club del Ecuador S.A., promoviendo siempre a la conciliación para la solución de los conflictos que se hubieren generado entre los clientes y la entidad financiera para cual he sido designada defensora del cliente.

Se atendió a los usuarios en la oficina ubicada en la matriz del Banco, por llamadas telefónicas y comunicaciones vía correo electrónico cumpliendo con el procedimiento de recepción y revisión de documentos habilitantes para presentar el reclamo con la Entidad Financiera, elaboración de oficios y solicitud de información, revisión de informes y socialización con los usuarios, convocatorias y audiencias de conciliación, elaboración de expedientes para revisión y resolución de la Superintendencia de Bancos y cierres de casos.

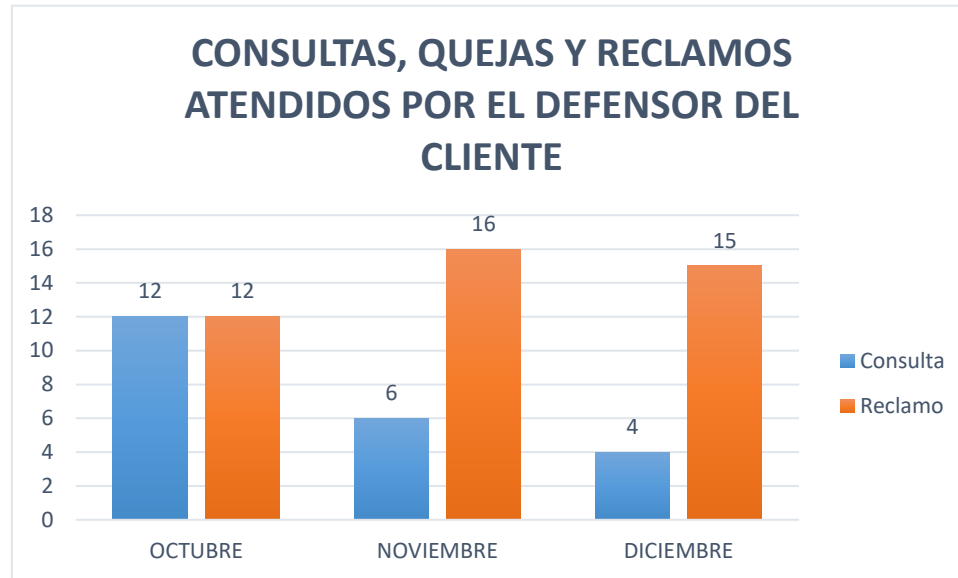
RESULTADOS DE LA GESTION

Se detalla la gestión realizada en el periodo 01 de octubre al 31 de diciembre de 2021.

- **Número de consultas, quejas o reclamos recibidos, incluyendo aquellos que sean presentados por medios telemáticos.**

Se admitió a trámite 65 requerimientos entre quejas, consultas y reclamos, de los cuales, 22 fueron consultas y 43 quejas o reclamos.

- En octubre se atendieron 24 casos, 12 reclamos y 12 consultas.
- En noviembre 22 casos; 6 consultas y 16 reclamos.
- En diciembre 19 casos; 4 consultas y 15 reclamos.



- **Número de consultas, quejas o reclamos escritos atendidos con indicación de los casos resueltos con acuerdo de las partes; sin acuerdo de las partes o declarados fallidos por no comparecencia de ellas**

65 consultas, quejas o reclamos cerrados.

Favorable al usuario financiero:	28
Consultas atendidas	22
Acuerdo de las partes:	13
Sin acuerdo de las partes:	2



Los reclamos o quejas han sido mayormente relacionados a clarificar los valores facturados y la solicitud de acuerdos de pago, justificación del cobro de plan de recompensas y tarifas anuales, robo de tarjetas o de información de seguridad de las tarjetas de crédito que generaron operaciones no reconocidas por los usuarios y demás procesos operativos.



- **Detalle de expedientes remitidos a la Superintendencia de Bancos por solicitud del usuario financiero o el área de Atención de reclamos de la Superintendencia de Bancos.**

Se envió un expediente a la Superintendencia de Bancos 3 expedientes a petición de los usuarios o por no haber logrado un acuerdo entre las partes.

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. GALVEZ SERRANO ALEXANDRA | CC.171309529-5 solicitud del usuario. |
| 2. GALVEZ SERRANO ALEXANDRA | CC. 171309529-5 por no comparecencia y sin acuerdo de las partes. |
| 3. GUAMAN TENEMASA LUIS HUMBERTO | CC. 172321561-0 sin acuerdo de las partes. |

- **Investigaciones de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que la/el Defensor/a del Cliente haya realizado, respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores financieros.**

En el mes de octubre de 2021 se reportó a la DIRECCIÓN DE ATENCIÓN Y EDUCACIÓN AL CIUDADANO el caso del usuario ARGUELLO FERNANDO con CC.1708971294, quién por tres ocasiones, recibió notificaciones a su correo electrónico de una tercera persona; el usuario CC: 1708971377 García Chacón Alex Leonardo, el caso fue cerrado cuando se confirmó la actualización de datos de los usuarios.

En el mes de noviembre el usuario TORRES BAEZ SANTIAGO CC. 1711994986, ingreso una queja por inconformidad con un acuerdo de pago por lo que se solicitó a la entidad financiera atender su requerimiento y emitir la respuesta a sus peticiones, usuario mantuvo su negativa desde octubre sin embargo logró un acuerdo con el Banco Diners Club.

En el mes de diciembre el reclamo del usuario MALDONADO MONTENEGRO RODRIGO FERNANDO con CC. 1703902864, registrado en el sistema OTRS con el requerimiento No. 2021-020510, llamó mi atención por lo que fue reportado en el informe mensual.

El usuario presentó su reclamo por consumos no reconocidos y el cobro duplicado de su deuda en su tarjeta de crédito Diners Club.

Mediante Oficio DCBD-2021-357, el 08 de noviembre de 2021, se solicitó al Banco atender el reclamo y entregar los descargos respectivos.

Mediante Oficio VPCS-GFC-AC-054, el 18 de noviembre de 2021, el Banco notificó a la Defensora que el error operativo del cobro duplicado de una nota de crédito fue revertido, sin embargo, el reclamo por el consumo no reconocido no podía ser favorable al usuario y debía asumir los valores.

El usuario mediante comunicación por correo electrónico, confirmo que no estaba de acuerdo con la resolución del caso, salió de viaje y a su regreso tomó contacto con la Defensora para notificar que su estado de cuenta de diciembre registraba una refinanciación que acordó con el departamento de Cobranzas, pero su deuda estaba duplicada y con intereses.

Se convocó a Audiencia de Conciliación el 13 de diciembre de 2021, donde se evidenció la facturación de una novación a 24 meses con intereses, pero por el valor duplicado que contenía la nota de crédito duplicada y revertida, reconocida en el oficio VPCS-GFC-AC-054.

Los acuerdos de la audiencia fueron revertir la novación y los valores generados del mismo y otorgar al usuario una novación a 24 meses sin intereses por el valor real de la deuda.

Mediante oficio VPCS-GFC-AC-065, el 16 de diciembre de 2021, Banco Diners Club notificó al usuario y a la Defensora que los consumos no reconocidos luego de agotar todas las instancias

de reclamación contra el Banco Adquirente en el exterior, resultaron favorables para el tarjetahabiente, motivo por el cual, el comercio aceptó acreditar el valor reclamado.

Mediante Oficio DCBD-2021-391, el 20 de diciembre de 2021, se solicitó al Banco la entrega de la constancia del reverso de la novación del 30 de noviembre de 2021, así como de todos los valores generados del error operativo asumido en el Oficio No. VPCS-GFC-AC-054 y los derivados del mismo evidenciados en los estados de cuenta de noviembre y diciembre 2021 del Sr. Rodrigo Maldonado.

Finalmente, mediante oficio VCS-OM-194-21, el 23 de diciembre de 2021, el Banco confirmó la devolución de todos los valores generados por los errores operativos y se cerró el caso favorable al usuario.

Cabe recalcar que los errores operativos fueron identificados por el usuario, así como, la devolución de los valores generados en dichos errores, fueron atendidos por los requerimientos realizados por la Defensora, se recomendó verificar los controles internos de la Institución Financiera en búsqueda de casos como el descrito.

- **Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto al promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del cliente.**

Conforme Resolución No. SB-2020-0753, en cumplimiento con el artículo 34, literal e., se solicitó la actualización de la información con la resolución Nro. SB-2021-1749.

Se evidenció la publicación del Defensor del Cliente en las carteleras electrónicas de las oficinas de atención al cliente Edificio Centro De Negocios Diners - Avenida Amazonas N38-70 y Villalengua y Cobranzas Edificio Centro Financiero Av. Amazonas N45-45 y Alfonso Pereira.

En el portal Web <https://www.dinersclub.com.ec/> se encuentra el link para acceder a la información del Defensor del cliente y consta la información actualizada.

En la red social Facebook, en la sección Información, se comunica los datos del Defensor del Cliente actualizado con la resolución Nro. SB-2021-1749 (ANEXO3).

En las redes sociales Instagram, Twitter y LinkedIn no se evidencia promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del cliente, se ha solicitado de forma reiterativa la revisión a la entidad para la actualización correspondiente conforme señala la Resolución No. SB-2020-0753.

CONCLUSIONES

- La Defensora del Cliente se encuentra al servicio de los usuarios financieros, investigando y dando atención a cada caso presentado por aquellos que consideren vulnerados sus derechos, cumpliendo las directrices emitidas por la Superintendencia de Bancos con autonomía e independencia.
- Se han atendido las consultas, quejas o reclamos presentados por los usuarios financieros recibidos por correo, telefónicamente o de forma presencial en las oficinas de la entidad financiera.
- Existe un nivel de satisfacción de los usuarios financieros con la presencia e intervención del defensor del cliente, se han resuelto 63 requerimientos con aceptación de los usuarios.
- La Defensora del Cliente ha solicitado poner a disposición de los usuarios la publicidad en las redes sociales sobre la existencia del Defensor, actualmente se encuentra en Facebook, la página web y las carteleras de la institución financiera.
- No se ha atendido aún la Disposición Transitoria Primera de la Resolución No. SB-2020-0753 que señala: *“Las entidades financieras en el término de 45 días de publicada esta norma, implementarán una plataforma virtual que permita la atención telemática entre Defensores del Cliente y consumidores financieros, plataforma que como mínimo debe permitir la realización y grabación de las Audiencias de Conciliación; y, recepción de consultas, quejas y reclamos. Además, la plataforma incluirá un sistema de calificación del nivel de satisfacción del consumidor financiero, por el servicio recibido por la/el Defensor/a del Cliente”*, se dispone de la aplicación Teams para la realización y grabación de las Audiencias de Conciliación, el Banco no ha confirmado otra plataforma virtual que permita la calificación de la atención y servicio recibido por la Defensora, así como la recepción de consultas quejas y reclamos de los usuarios financieros. Los requerimientos se reciben por correo electrónico, llamada telefónica y en la oficina designada para la gestión de la Defensora.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal del Banco, facilitar el proceso de investigación realizado por la Defensora del Cliente, es un deber del Defensor realizar la búsqueda posibles vulneraciones de derechos de los usuarios, así como, un deber de la entidad financiera facilitar a la brevedad posible la información.
- Se solicitó la revisión de las respuestas de los Oficios emitidos por el Banco, en aquellos que expresamente se pedía “desechar el requerimiento del usuario”, se recalca que los usuarios tienen derecho a recibir información clara, oportuna y precisa.
- La publicidad de la presencia del Defensor no se encuentra en todas las redes sociales, se ha insistido al personal del Banco poner a disposición de los usuarios la existencia de la Defensora del Cliente en las plataformas de Twitter, Instagram, LinkedIn con los números telefónicos y correos electrónicos de contacto.

- En relación a los casos atendidos se recomienda revisar la intensidad de gestiones de cobro por la recepción de quejas por acoso y hostigamiento que solicitan la intervención de la Defensora del Cliente.
- También se recalca la importancia de incrementar publicidad dirigida a los usuarios sobre fraude, compras por internet, cuidado de las tarjetas de crédito, entrega de información personal a terceros, responsabilidades de los usuarios financieros entre otros, que genera consumos no reconocidos por los usuarios, para minimizar los riesgos de estos eventos como parte del programa de Educación Financiera.
- Se recomienda la implementación de la plataforma virtual que permita la calificación de la atención y servicio recibido por la Defensora, así como la recepción de consultas quejas y reclamos de los usuarios financieros de forma telemática.

Firmado digitalmente
por ANABEL VIVIANA
CARRERA LOPEZ

Ing. Anabel Carrera López.
Defensora del Cliente Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Banco Diners Club del Ecuador S.A- Defensor del Cliente
Email: bdinersdc@superbancos.gob.ec
Pbx 022981300 ext.: 2753
Quito- Ecuador

Mabel Rojas Delgado con cédula de ciudadanía No. 091977149-3 designada para el cargo de Defensor del Cliente en el Banco Diners Club del Ecuador en la matriz ubicada en la ciudad de Quito en las calles Avenida Amazonas N38-70 y Villalengua en el horario de lunes a viernes de 08h30 a 17h00.

La Superintendencia de Bancos mediante Resolución No. SB-2018 904 del 31 de agosto del 2018 resuelve en el Capítulo VII NORMADE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS Art. 12.3. Presentar un informe anual a la Junta de General Ordinaria de Accionistas de la entidad Financiera, sobre el desarrollo de sus funciones durante el año precedente, el mismo que puede concluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.

Por la exposición antes realizada me permito poner en conocimiento el informe del defensor del cliente periodo 2021.

1.- ANTECEDENTES.

Que el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, prevé que cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta; y, por tal efecto el referido defensor no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera, siendo su función específica la de proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros. mismos que estarán regulados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;

Que el artículo 7 Norma General DESIGNACIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE. - El Superintendente de Bancos mediante acto administrativo con resolución No. 07-2018 se aprueba el informe Técnico de la Dirección de Administración de Talento Humano Correspondiente a los designados para el cargo de Defensor del Cliente en las entidades del sistema financiero.

Que el artículo 8. Publicación y Posesión ibídem, determinar sobre Los resultados del proceso de designación del defensor del cliente se publicarán en la página web institucional del organismo de control y se notificará al postulante y a la entidad financiera correspondiente. El Superintendente de Bancos posesionará al defensor del cliente. Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en el sitio web de cada entidad a la cual corresponda; así también en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

Que el artículo No. 12 de la misma norma sobre las Funciones: Son funciones del defensor del cliente proteger los derechos e intereses de los clientes y usuarios de las entidades financieras para lo cual conocerá y tramitará los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros, que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante. El defensor del cliente actuará a petición de parte entre la entidad financiera y el cliente o usuario financiero, proponiendo medidas de solución sobre los reclamos presentados dentro del plazo determinado en la norma de control que para el efecto expida la Superintendencia de Bancos. Para el efecto podrá requerir a la entidad financiera la información necesaria relacionada con el reclamo, debiendo contar con la autorización expresa del cliente o usuario financiero.

Que, mediante Resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, se emitió la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, la misma que deroga a la Resolución No. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018;

Que, los artículos 24, 25 y la Disposición General Primera de la citada norma de control, determinan textualmente lo siguiente:

"Art. 24.- De la Designación. - La o él Superintendente de Bancos designará al Defensor del Cliente de cada Institución financiera conforme los siguientes criterios:

- a) Puntaje final obtenido por la/el preseleccionado;
- b) Plaza a la cual postuló; y,
- c) Calificación de riesgo de la entidad financiera.

La o él Superintendente de Bancos podrá designar un mismo Defensor del Cliente para dos entidades financieras clasificadas como pequeñas en función del total de sus activos, siempre y cuando éstas tengan su domicilio principal en la misma localidad.

Los datos generales de los defensores del cliente estarán a disposición del público en el " sitio web de cada entidad a la cual corresponda; así también en el sitio web de la Superintendencia de Bancos.

"Art. 25.- Período. - La/el Defensor/a del Cliente será designado para un período de dos (2) años ...

Que, mediante Resolución NO. SB-2020-0925 de 30 de octubre de 2020, se reformó el libro I "Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado; del título XIII "De los Usuarios Financieros"; del capítulo VII "Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas Controladas por la Superintendencia de Bancos; de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, agregándose como Disposición Transitoria Quinta la prórroga de funciones de los Defensores del Cliente designados en el año 2018, por tres (3) meses y dieciocho (18) días a partir del 9 de noviembre de 2020, es decir hasta el 28 de febrero de 2021, inclusive;

Que, estando en su etapa final el Concurso de Méritos y Oposición para la postulación, selección y designación de los Defensores del Cliente de las entidades financieras controladas, a nivel nacional, iniciado mediante Resolución No. SB-2020-0925, se ha conformado el banco de elegibles con 9 personas;

Que, para cubrir los cargos en todas las instituciones financieras se requieren 31 defensores del cliente, y en consecuencia el número del banco de elegibles es insuficiente, y que en términos de protección al consumidor financiero y los mecanismos que existen para el efecto consagrados en el Código Orgánico Monetario y Financiero, no es pertinente que los usuarios de las entidades financieras no cuenten con un Defensor del Cliente a partir del día 01 de marzo de 2021;

Que, para cubrir los cargos en todas las instituciones financieras se requieren 31 defensores del cliente, y en consecuencia el número del banco de elegibles es insuficiente, y que en términos de protección al consumidor financiero y los mecanismos que existen para el efecto consagrados en el Código Orgánico Monetario y Financiero, no es pertinente que los usuarios de las entidades financieras no cuenten con un Defensor del Cliente a partir del día 01 de marzo de 2021;

Que, mediante memorando Nro. SB-INJ-2021-0179-M de 25 de febrero de 2021, en respuesta al memorando No. SB-DNAE-2021-0077-M de 23 de febrero de 2021, emitido por la Dirección Nacional de Atención y Educación al Ciudadano, con base a la normativa legal vigente y al análisis y recomendaciones que realizó la Intendencia Nacional Jurídica, se recomendó sustituir la disposición transitoria quinta, con la cual se prorroga el periodo de funciones de los actuales defensores del cliente;

1.- DE LA GESTION

En base a lo establecido en la Resolución No. Que, mediante Resolución No. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020, se emitió la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

Atender todo tipo de reclamo, queja o consulta que tengan relación directa entre el cliente y la entidad financiera; los mismos que fueron atendidos y receptados de manera personal, por correo convencional o electrónico; vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos.

Se atendió a los clientes de la entidad financiera, dentro del horario establecido por la entidad financiera para atención al público.

Llevar un registro diario de actividades; por tal motivo informo haber registrado en el periodo de 4 de enero al 31 de septiembre del 2021; ciento cuarenta y seis (146) actividades las que se desglosan de la siguiente forma:

En resumen;

a	b	c	d	e	f	g
Casos atendidos	Casos resueltos con acuerdo de las partes	Casos resueltos sin acuerdo de las partes	Casos fallidos por no comparecencia de las partes	Casos en los cuales se emitió la resolución	Casos remitidos a la Superintendencia de Bancos	Total de casos tramitados
48	1	2	1	89	3	146

2.- CASOS ATENDIDOS

48 casos atendidos para los tarjetahabientes.

3.- CASOS RESUELTOS CON ACUERDO DE LAS PARTE.

1 caso con acuerdo entre las partes.

4.- CASOS ATENDIDOS SIN ACUERDO ENTRE LAS PARTES.

2 casos atendidos sin acuerdo entre las partes.

5.- CASOS DECLARADOS FALLIDOS POR NO COMPARECENCIA DE LAS PARTES.

1 caso por no comparecencia de las partes.

6.- NUMERO DE CASOS EN LOS CUALES SE EMITIÓ RESOLUCION

casos en los cuales se emitió resolución.

7.-CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

casos remitidos a la Superintendencia de Bancos.

CLIENTES ATENDIDOS

Sornoza Navarrete Auxiliadora Amantilia
Cedeño Bonilla Christian Raúl
Murillo Zurita Beatriz America
Yacelga Mesa Jorge Eduardo
Arias Vallejo Cleopatra Luzmila
Benitez Mena Jofre Vicente
Arévalo López Daniel Fernando
Mora León Ivan José
Pacheco Zambrano Mauricio Javier
Rivas del Valle Carlos Julio
Arías Rendon Johanna Patricia
Segovia León Santiago Jesús
Muñoz González David Eduardo
Escobar Navarro Alex Paúl
Espinoza Gavilanes Julia Carmelina
Acuña Aizaga Maria Cristina
Flores Jacome Jenny Mariela
Vinueza Vela Homero Iván
Robles León Oscar Carmelo
1 Manzano Angulo Alvaro Adrián/Establecimie
Illaisaca Tenecota Juan Carlos
Cordova Martha Patricia
Alarcón Vedoya José Arturo
Arreaga Pazmiño Elaine Fernanda

Sanchez Ramos Ruth Silvana
Alvarez Meregildo Tatiana Lisset
Cifuentes Zambrano Ramiro Xavier
Andrade Verdugo Efren Patricio
Jaramillo Valdivieso Diego Mauricio
Quezada Delgado Luis Alberto
Gonzalez Andrade Wilma Alexandra
Armijos Swoboda Cesar Estuardo
Caicedo Lara Humberto Patricio
Silva León José Rafael
Darquea Iturralde Daniel Sebastián
Corral Joniaux Jorge Antonio
Díaz Heredia Augusto Alejandro
Dávila Rueda Diego Xavier
Jaramillo Sisalima Blanca Elizabeth
Velez Bustamante Galo Rolando / MAC CENT
Lastra Daza Jaime Bolívar
Ubidia Carrión Anibal Javier
Guevara Mora Sabrina Ivanova
Chávez Andrade Jorge Vladimir
Ramos Encarnación Mayra Herminia
Ramón Montenegro Elaine Carol
1 Segura Herrera Katiusca Mercedes/ CITY CE
Naranjo Salazar Dennisse Italia
Rodríguez Rodríguez Carlos Raúl
Ramos Figueroa Naraly Arianna
Villavicencio Acuña Dolores Adriana
Farinango Quisphe Edwin Giovanny
Vizcaino Herrera Marcela Verónica

Rivadeneira Avenatti Milton Alberto
Zarria Lara German Santiago
Valladares Cadena Martha Soledad
Arce Arce Francisco Xavier
Gutierrez Farez Robin Andrés
Burbano Garcia Edgar Polibio
Achi Lopez Josue Andrés
Poma Salazar Mónica Eulalia
Rodriguez Veliz Francisco Xavier
Vega Espinoza Judith Leonor
Vargas Castillo Wilma Noemi
Izquierdo Pinos Miguel Fernando
Yupa Morán Wellington Jair
CEMACERO CIA LTDA/ Ma.del Carmen Terán Orbea
Cornejo Montoya Lilia Cristina
Zambrano Moncayo Vanessa Anabella
Moreano Cisneros Maria Camila
Vega Serpa Pablo Israel
Velasquez Galarza Teresa Danys
Baidal Conforme Zoila Rosa
Rojas Proaño José Luis
Diaz Eras Robert Tomas
Rojas Marcillo Pablo Javier
Cruz Araujo María Gabriela
Contreras Solis David Josue
Alban Feijoo Mary Elena
Paredes Hidalgo Carlos Andrés
Oscar Omar Albán Villena
Correa Mora Leonela
Intriago Zamora Amarilis Leticia
Perez Martinez Javier Guillermo
Bodero Limongi Maria Fernanda

Serrano Gavela Diego Francisco
Cisneros Herrera Juan Ricardo
Delgado Balseca Angeles Eliana
Real Mosquera Maria de los Angeles
Vélez Alava Solange Mercedes
Arévalo Coronel Jorge Manuel
Castanier Gonzalez Paul Homero
Dávila Bastidas William Paúl
Delgado Balseca Angeles Eliana
Byron Flores
Freire Campos Paúl Eduardo
Ponce Rivadeneira Segundo David
Ortega Roman Mauricio Ricardo
Zamora Andrade Jorge
Romero Rey Pablo
Japón Núñez Henry Fernando
Torres Fernández Evelyn Gloria
Bravo Rodriguez Fausta Lourdes de las Mercedes
Del Pozo Najera Victor Daniel
Gallardo Piedra Claudio Franchesco
Cárdenas López Danny Luis
Iza Gualle Augusta Irene
Heredia Pilco Julio Humberto
Ulloa Hurtado Gina Dolores
Rodriguez Barros Jennyfer Katherin
Armijos Swoboda Cesar Estuardo
Mieles Véliz Moises Domingo
Urdiales Suarez Marco Rufino/ VIGILANCIA INDUSTRIAL COMERCIAL VICOSA CIA. LTDA.
Egas Infante Luis Fernando
Granda Brito Jessica Georgina
Legra Napoles Seydel
Diaz Tobar Karen Andrea

Maldonado Pesantez Blanca Esperanza

Vargas Rivadeneira Pablo Andrés

González Carrión Raúl Agustín

Erazo Benitez David Fernando

Córdova Bravo José Hernán

Rodriguez Ochoa Alex Manuel

Garzón Núñez Zoilita Germania

Delgado Jimenez Azucena Carmen

Ortiz Alava Pablo Lenin

Gavilanes Vasconez William Patricio

Villacis Navas Jorge Luis

REDCOMPUT S.A/ Barek Ruz Victor

Gonzalez Freire Withberto Alfredo

Galvez Serrano Alexandra

López Barrera Ena Gladys

Maldonado Tapia Jorge Fabian

Figueroa Chávez María Concepción

Terán Mera Paulina Alexandra

Salme Granja Norma del Rosario

Montero Zamora Mercedes Victoria

Saldarriaga Jimenez Flor Yoconda

Pincay Reyes Emilio Segundo

Tituaña Collaguazo Luis Alfonso

Espinoza Espinoza Gloria Nathaly

FR Importaciones /Fierro Perez Francisco Xavier

Mogrovejo Tinoco Grace Paola

Espinoza Diaz Jenny Elizabeth

Lucio Jenniffer

Resumen por estado de reclamos

Atendido	146
enero	13
Atendido con la resolución del Banco	10
Caso atendido con acuerdo de partes	1
Caso fallido por no comparecencia de partes	1
Favorable para el cliente	1
febrero	14
Atendido con la resolución del Banco	8
Favorable para el cliente	6
marzo	20
Atendido con la resolución del Banco	14
Favorable para el cliente	6
abril	12
Atendido con la resolución del Banco	6
Caso atendido sin acuerdo entre las partes	2
Favorable para el cliente	4
mayo	13
Atendido con la resolución del Banco	10
Favorable para el cliente	3
junio	13
Atendido con la resolución del Banco	4
Consulta atendida	2
Favorable para el cliente	7
julio	11
Atendido con la resolución del Banco	9
Consulta atendida	1
Favorable para el cliente	1
agosto	27
Atendido con la resolución del Banco	13
Consulta atendida	2
Favorable para el cliente	12
septiembre	23
Atendido con la resolución del Banco	15
Favorable para el cliente	8
Total general	146



8. OBSERVACIONES EN EL CUMPLIMIENTO DE SU FUNCION.

La Defensora del Cliente se mantiene dispuesta y vigilante de recibir los casos presentados por los usuarios que consideren vulnerados sus derechos, cumpliendo las directrices emitidas por la

Superintendencia de Bancos, quienes a través del monitoreo implementan acciones de supervisión que permitan ser el soporte para brindar una adecuada atención a los usuarios.

La institución Financiera Diners Club del Ecuador S.A., brindó los medios exigidos por la Norma para el desempeño de las actividades que debe cumplir el Defensor del cliente.

9.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Los clientes presentan reclamos en contra de Banco Diners Club del Ecuador S.A., ante esta autoridad por consumos internacionales no realizados por el titular de tarjeta; indicando no reconocer los valores, solicitando el reintegro a sus tarjetas de crédito.

Del Libro I.- Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero Título X.- De la Gestión y Administración de Riesgos y Administración de Riesgos Capítulo V.- De la gestión del Riesgo Operativo Sección II.- Factores del Riesgo Operativo artículo 4 numeral 4.3 Tecnología de la información 4.3.5.23 Las instituciones del sistema financiero deberán enviar a sus clientes mensajes en línea a través de mensajería móvil correo electrónico u otro mecanismo, notificando el acceso a la ejecución de transacciones realizadas mediante cualquiera de los canales electrónicos disponibles, o por medio de tarjetas. 4.3.7.2. A fin de que los establecimientos comerciales procesen en presencia del cliente o usuario las transacciones efectuadas a través de dispositivos de puntos de venta (POS o PIN Pad), estos deben permitir establecer comunicaciones de forma inalámbrica segura.

Aunque en los soportes que remite el Banco en respuesta de dichos reclamos en donde por medio de log se evidencia que los clientes fueron notificados a sus correos o teléfonos registrados en la entidad financiera, los clientes aseguran no haber sido notificados, indican además que dichos mensajes de autorización debe ser un bloqueo definitivo previo a que se realice la transacción fraudulenta.

El cliente se siente en estado de indefensión debido a que no conoce el reglamento de Franquicia Internacional para el uso de tarjetas de crédito y por ende está obligado a cancelar valores por diferentes eventos fraudulentos. Es por ello que se recomienda revisar el hecho de prestar el servicio de un seguro que cubra estos eventos como lo realizan otras entidades y, así el cliente no se vea perjudicado cuando su reclamo es desfavorable.

Con sentido de distinguida consideración.

Mabel Rojas Delgado.



Defensor del cliente Banco Diners Club del Ecuador S.A.

PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

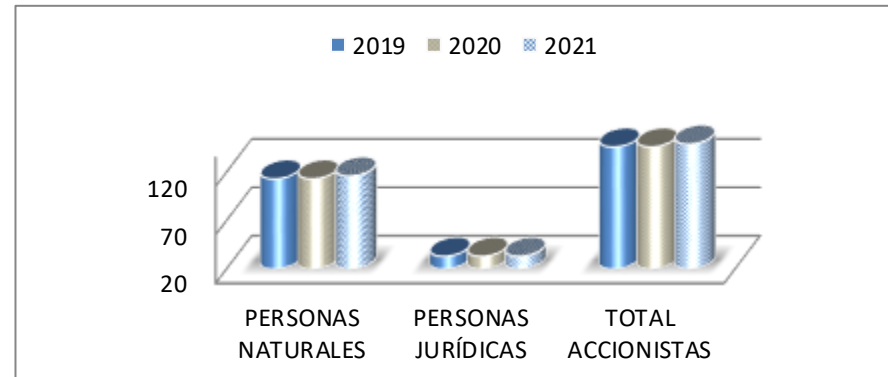
A.1. Informe sobre la composición del capital, distribución de los accionistas, revelación de instituciones vinculadas

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:

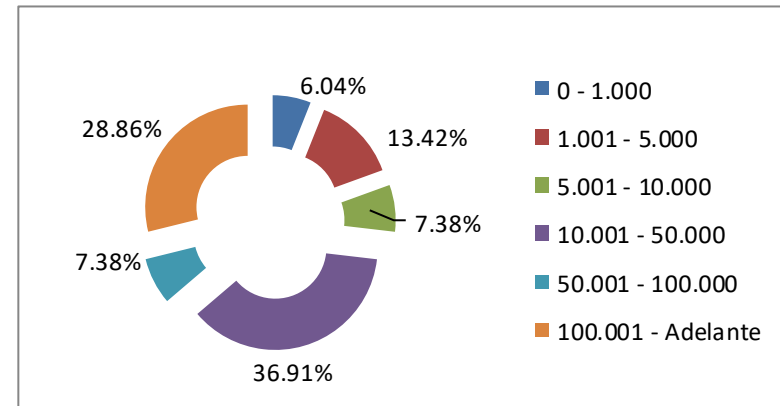
Número de accionistas en los últimos tres años

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2019	113	33	146
2020	113	33	146
2021	116	33	149



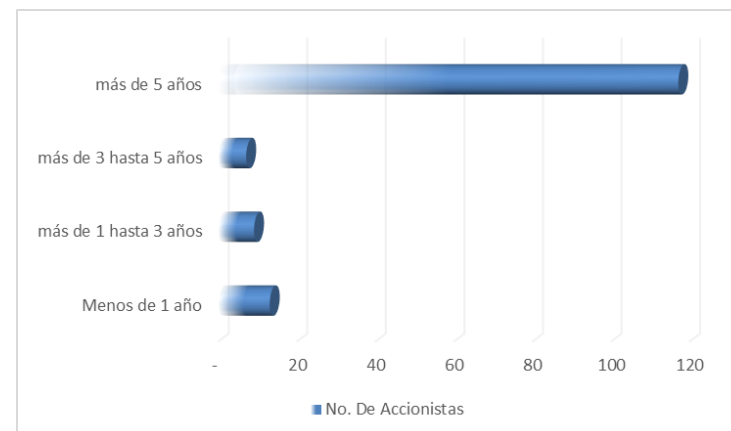
Distribución porcentual del capital de los accionistas en rangos

Rango en US\$	No. Accionistas	Porcentaje de participación
0 - 1.000	9	6.04%
1.001 - 5.000	20	13.42%
5.001 - 10.000	11	7.38%
10.001 - 50.000	55	36.91%
50.001 - 100.000	11	7.38%
100.001 - Adelante	43	28.86%
TOTAL	149	100.00%



Clasificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. De Accionistas
Menos de 1 año	7
más de 1 hasta 3 años	21
más de 3 hasta 5 años	7
más de 5 años	114
TOTAL ACCIONISTAS	149



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
11/3/2021	Ordinaria	97.57%	33	2,146,607	146
17/6/2021	Extraordinaria	97.06%	28		145

Junta General Ordinaria de Accionistas de 11 de marzo de 2021.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Directorio;
2. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Interno del Banco;
3. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo del Banco;
4. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo sobre el grupo financiero;
5. Conocer y resolver sobre el Informe de los Comisarios del Banco;
6. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de la Compañía cortados al 31 de diciembre de 2020;
7. Conocer y resolver sobre el Balance General Consolidado y el Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado cortados al 31 de diciembre de 2020;
8. Conocer el Oficio No. SB-INCSFPR-2020-0599-O y No. SB-INCSFPR-2021-0117-O remitidos por la Superintendencia de Bancos;
9. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades de la Compañía del ejercicio 2020;
10. Designación de Presidente, Presidente Ejecutivo, Directores del Banco y Auditor Externo; y,
11. Conocer el informe del Defensor del Cliente correspondiente al 2020.

Respecto a los puntos del 1 al 7, los documentos se aprobaron por unanimidad de sus asistentes. Con respecto al punto 9, se resolvió destinar un valor de alrededor del 75% a la reserva para futuras capitalizaciones, un 25% a ser entregado a lo accionistas como dividendo en efectivo.

Junta General Extraordinaria de Accionistas de 17 de junio de 2021.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el aumento de capital suscrito y pagado;
2. Conocer y resolver sobre el aumento de capital autorizado; y;
3. Conocer y resolver sobre la reforma y codificación del estatuto social.

Los accionistas resolvieron incrementar el capital suscrito y pagado en USD \$ 80.000.000, llegando a un monto total de USD \$300.000.000

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
11/3/2021	840.00	146.4	986	29.89
17/6/2021	896.00	32.94	929	28.15

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
11/3/2021	33	97.57%	2,146,607

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 del Banco 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.

A.3.- ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA DIFUSION DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS

A.3.1 Mecanismos de difusión implementados por la Organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información

El área legal mantiene contacto permanente con los Accionistas tanto a nivel telefónico como por intermedio de mail , mediante los cuales se establecen las consultas y requerimientos de los Accionistas.

A.3.2 / 3 Sistemas de promoción de la capacidad a los accionistas o asociados y nivel de participación / Cursos de capacitación a los accionistas o asociados sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas hacer analizados, a fin de elevar la calidad de la participación

En adición a lo comentado anteriormente, la organización ha puesto a disposición de los Accionistas y del público en general la plataforma de "Financial Education", misma que permanentemente es actualizada.

A.3.4 Promulgación de principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso para evitar conflictos de interés y pugnas de poder

En el Código de Buen Gobierno Corporativo, en el Estatuto Social del Banco, en la Manual de Trabajo y en el Código de Ética se presenta los principios y valores establecidos por la Organización, para evitar conflictos de interés y pugnas de poder. Un resumen de los aspectos relevantes se incorpora en el informe del Directorio hacia la Junta General de Accionistas. Adicionalmente la Administración ha dispuesto de un canal de confianza para cualquier denuncia que se pueda presentar, sobre la cual el Comité de Ética realiza el seguimiento de manera independiente.

B.- INFORMACION DEL DIRECTORIO

B.1. REVELACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICA DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA, POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.1.1 **Informe por parte del directorio o del organismo que haga sus veces, ante la Junta General de Accionistas referentes a los siguientes aspectos:**

Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y, de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos

Consta en el informe del Directorio presentado a la Junta General del Accionistas, así como en el Comité Integral de Riesgos.

Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de administración integral de riesgos.

Consta en los informes de Auditoría Interna, Comité de Auditoría, Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Riesgos, presentados por el Directorio, en los cuales se evidencia que el ambiente de control en el cual opera el Grupo Financiero es adecuado y se enmarca en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes del grupo financiero

Tal como se menciona en el Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas, no se han presentado conflictos de interés que hayan sido de conocimiento del Banco. El Comité de Auditoría manifiesta que el ambiente de control dentro de los cuales opera el Banco son adecuados y se ajustan a las mejores prácticas y estándares de la industria, así como los requeridos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y por la Superintendencia de Bancos.

Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio o del organismo que haga sus veces y de la administración

El informe del Comité de Retribuciones que consta en el informe del Directorio a la Junta General de Accionistas, se establece el adecuado cumplimiento de la Política de Retribuciones. Por otro lado, los Directorios y Comités requeridos han sesionado de manera normal de acuerdo con el estatuto social y los requerimientos del Código de Buen Gobierno Corporativo, con una activa participación de sus miembros.

La política de transparencia y su ejecución en relación al usuario de servicios financieros y las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control

Consta en el informe de Atención al cliente que ha sido presentado a la Junta General de Accionistas .

Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados ante el conocimiento del comité de ética y su resolución

Tal como se expone en el informe del Directorio, en el año 2021 el Comité de Ética ha tomado conocimiento y resolución de 1 caso que ha sido reportado al canal de confianza que el Banco mantiene habilitado para el efecto, el cual no se relaciona con incumplimientos de carácter ético, sino que obedeció a un aspecto de carácter administrativo.

El marco de actuación y los lineamientos mantenidos en las políticas y procedimientos definidos por el Comité de Ética se han cumplido de manera satisfactoria.

B.1.2

Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño

Nombre comité	No. de comités en 2021	No. de asistentes a cada sesión
Comité de Cumplimiento	12	7 miembros con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Auditoría	8	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 Retribuciones	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

B.2 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

B.2.1 Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio .

Los miembros del Directorio mantienen una participación activa en las sesiones de Directorio en las cuales han participado , así como en los diversos comités para los cuales han sido designados .

B.2.2 Estadísticas de participación en los programas de capacitación por parte de los Miembros del Directorio

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2021	Inducción a Banco Diners Club del Ecuador (para nuevos directores principales)	2	100%
2021	Programa de Prevención de Lavados de Activos	7	100%

B.3 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.3.1. Gasto promedio del directorio en las reuniones realizadas - Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces en el período. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos:

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el año 2021:

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio	Gasto promedio causado
sesión 13 de enero	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 24 de febrero	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 17 de marzo	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 21 de abril	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 18 de mayo	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 16 de junio	3	\$ 3,000.00	1,000.00
sesión 21 de julio	4	\$ 4,000.00	1,000.00
sesión 17 de agosto	4	\$ 4,000.00	1,000.00
sesión 13 de septiembre	4	\$ 4,000.00	1,000.00
sesión 14 de octubre	4	\$ 4,000.00	1,000.00
sesión 15 de noviembre	4	\$ 4,000.00	1,000.00
sesión 23 de diciembre	3	\$ 3,000.00	1,000.00

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

C. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

C.1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

C.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas

El equipo Ejecutivo esta conformado por 6 posiciones: Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia de Centro de Servicios, Vicepresidencia de Negocios, Vicepresidencia Financiera, Vicepresidencia de Riesgos y Vicepresidencia de Recursos Humanos.

El tiempo de permanencia del equipo ejecutivo en promedio es de 19,89 años, está conformado por el 33% de personal femenino y 67% de personal masculino, el 100% cuenta con formación superior y el 83% del equipo cuenta con estudios postgrados.

C.2 NIVEL DE REMUNERACIONES

C.2.1 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencia sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos en el Banco

El 5,1% del gasto de personal anual, corresponde a las remuneraciones invertidas en el equipo ejecutivo por la entidad sobre los gastos de personal incurridos en el año 2021.

C.2.2 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por el Banco

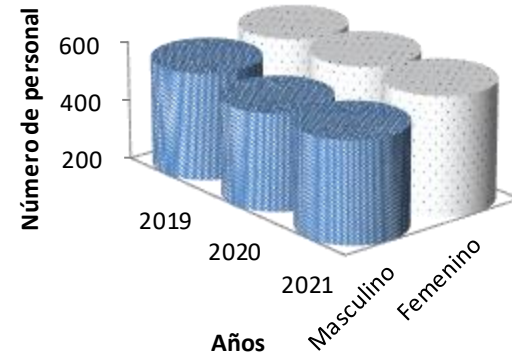
Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo ejecutivo sobre el total de utilidades antes de impuestos y participación a trabajadores, registrados por la entidad en el año 2021, representa el 3,45%.

D. INFORMACION LABORAL

D.1 CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO DINERS

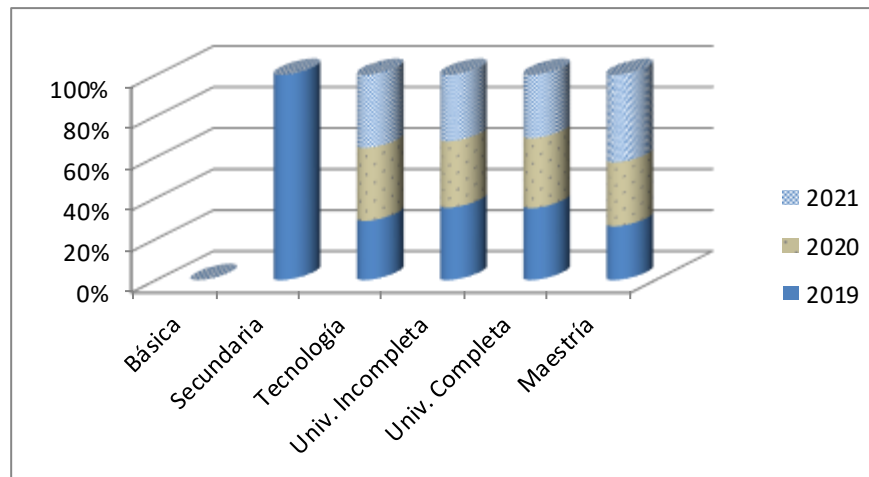
D.1.1 Número de empleados en los últimos tres años, clasificados por género.

Año	Masculino	Femenino
2019	562	665
2020	527	613
2021	541	634



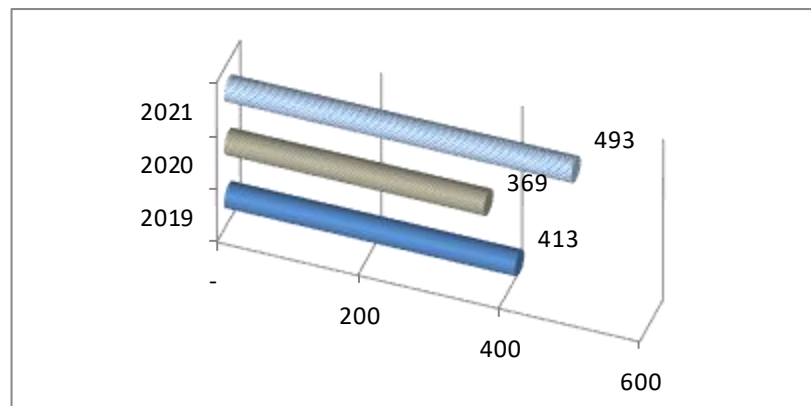
D.1.2 Número de empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación, para los últimos 3 años.

Año	Básica	Secundaria	Tecnología	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Maestría
2019	0%	1%	2%	6%	75%	16%
2020	0%	0%	2%	6%	73%	19%
2021	0%	0%	2%	6%	66%	26%



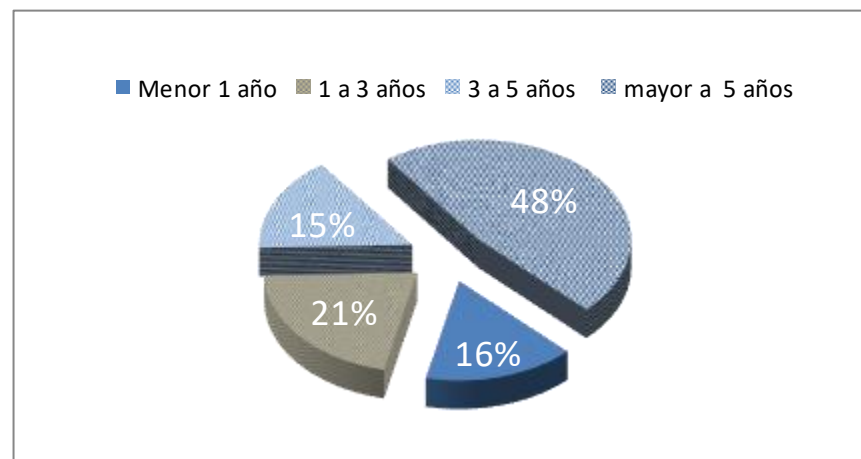
D.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos 3 años

Año	No. Personal
2019	413
2020	369
2021	493



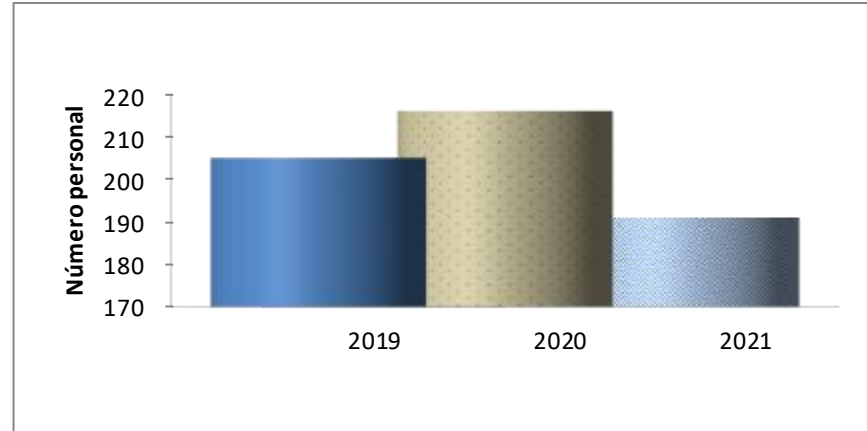
D.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia:

Tiempo de permanencia en años	2,021
Menor 1 año	188
1 a 3 años	247
3 a 5 años	181
mayor a 5 años	559



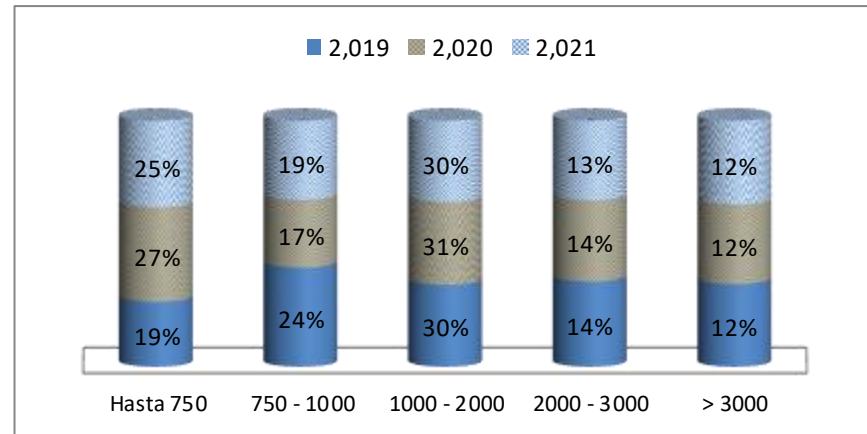
D.1.5 Salidas de personal en cada uno de los últimos 3 años

Año	No. de personal
2019	205
2020	216
2021	191



D.1.6 Clasificación del personal por rangos salariales

Rango	Número de personal		
	2,019	2,020	2,021
Hasta 750	230	311	293
750 - 1000	298	189	227
1000 - 2000	374	351	354
2000 - 3000	175	155	156
> 3000	150	134	145



D.2 CAPACITACIÓN

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

D.2

Año	Inversion en capacitacion	Número de eventos realizados	Número de personas capacitadas
2019	\$ 370,568.56	206	1,092
2020	\$ 62,098.34	178	1,204
2021	\$ 186,788.22	354	1,271

ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

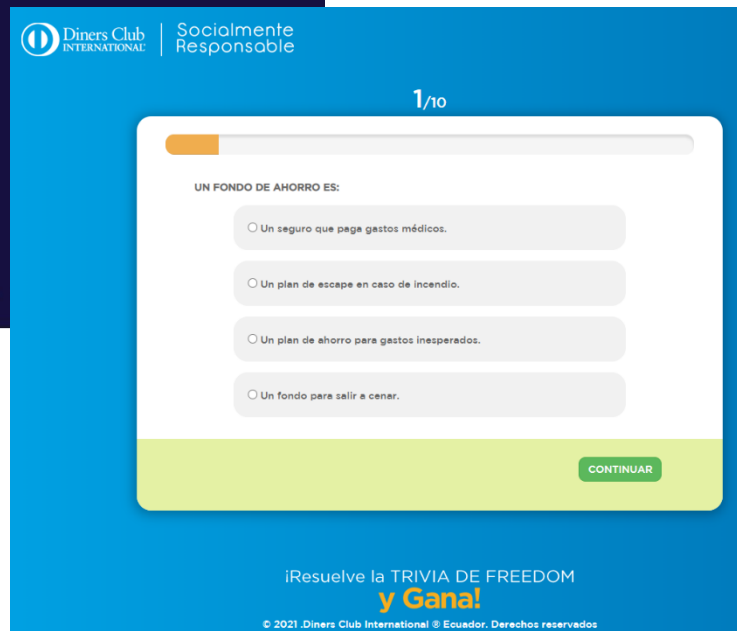
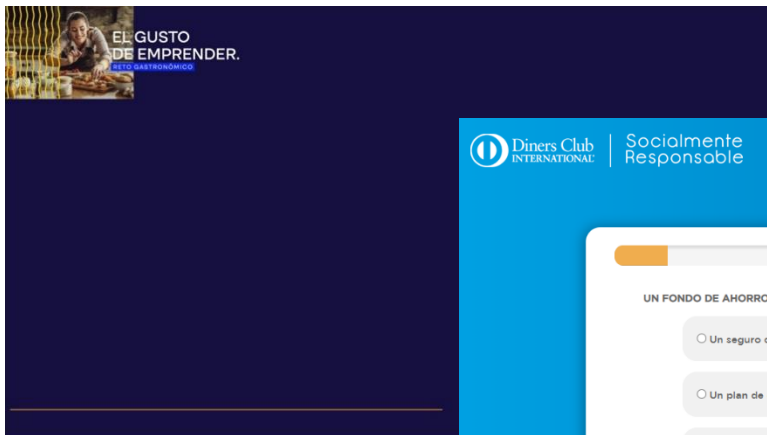
ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR– INTERDIN 2022

Responsabilidad Social Interdin-Diners Club
Encargada del Programa de Educación Financiera ante SB
Enero 2022

Elaborado por: Augusta Bustamante
Amazonas 4272 y Pereira
abustamante@dinersclub.com.ec
0994918441

ANTECEDENTES

- Diners Club trabaja el tema de Educación financiera desde el 2012 como parte de su estrategia de Responsabilidad Social que ejecutó la entidad de manera voluntaria.
- La Regulación 665 de la SB que rige a partir del año 2016 obliga a las entidades financieras y Bancos a realizar Educación financiera con los diferentes grupos de interés.
- A partir de junio de 2017 Diners Club se convierte en Banco de acuerdo a la nueva normativa vigente y debe continuar con el cumplimiento de la normativa relativa a Educación Financiera.
- Conforme lo solicitado, Diners Club del Ecuador-Interdin, desde el 2017, ha presentado su informe anual, así como, la estrategia de Educación Financiera aprobada por el Directorio con todos los soportes al organismo de control.
- En el mes de enero de 2018 la Superintendencia de Bancos solicita se incorporen dentro de las temáticas prioritarias de educación los temas relacionados con transacciones virtuales, dinero electrónico y todo aquello que implique una reducción de uso de efectivo en el sistema financiero nacional, temas que han sido incluidos en el programa.
- Debido a las circunstancias actuales de la pandemia Covid 19, se ha tenido que acoplar las metodologías al uso de recursos tecnológicos y virtuales, debido a la dificultad de realizar eventos presenciales, es así que, tendremos que utilizar otros canales y herramientas comunicacionales para cumplir con las metas establecidas en el siguiente plan.



- A continuación, se detalla la proyección para este año 2021 y 2022, cabe mencionar que debido a que se trabajó en el desarrollo de productos multimedia que fueron difundidos a través de redes sociales, se logró hacer más eficiente la inversión, dado que con un costo menor se pudo obtener un mayor alcance en beneficiarios tomando en cuenta el uso del canal virtual. En base a este argumento se proyecta un crecimiento del 20% de beneficiarios (con respecto al número total de capacitados y sensibilizados).

	BENEFICIARIOS	
	planificado	ejecutado
2021	91.016	95.780
2022	109.224	

El informe detallado de los resultados 2021 se lo remitirá en el mes de abril de este año de acuerdo a lo que indica la regulación.

OBJETIVOS 2022

#	REFERENCIA RES.655	OBJETIVOS ALINEADOS CON LA NORMATIVA
1	4.1	Brindar educación financiera de calidad, mediante un programa permanente y estructurado con cobertura geográfica en todas las áreas en las cuales contamos con oficinas (cuales son Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala) al igual que información de calidad a nivel nacional. - Alcanzar una cobertura general de 109.224 personas capacitadas y sensibilizadas de los diferentes grupos objetivos en el 2022, que representa un 20% de incremento en relación a la cobertura total de 2021. - Ofrecer formación financiera a emprendedores y pequeños negocios priorizando los E-commerce - Capacitar en el uso de medios de pagos electrónicos y virtuales.

2	4.2	Fomentar el ejercicio del derecho de los usuarios y de nuestros clientes, difundiendo las mejores prácticas en el manejo financiero por medio de sensibilizaciones y capacitación utilizando diferentes canales de comunicación.
3	4.3	Dar a conocer y fomentar el buen uso de los productos y servicios financieros por parte de nuestros clientes, colaboradores y comunidad para mitigar riesgos. Se incluirá de manera especial la temática de medios de pagos virtuales y electrónicos.
4	4.4 y 4.5	Contribuir a mejor el conocimiento por parte de clientes, colaboradores y comunidad del buen uso de los productos financieros y de esta forma facilitar su acceso a los mismos.
5	4.6	Ofrecer a los clientes, colaboradores y comunidad información sobre el buen uso de los productos financieros, así como de una adecuada cultura financiera para contribuir a un bienestar económico y calidad de vida. Se dará especial énfasis a los medios de pago virtuales.

METAS POR PÚBLICO OBJETIVO 2022

PLAN 2022

MODALIDAD	CLIENTES	COMUNIDAD	PUBLICO INTERNO	TOTAL
CAPACITACIÓN	838	6.556	557	7.951
PRESENCIAL	402	5.870	557	6.829
VIRTUAL	436	686		1.122
SENSIBILIZACIÓN	69.833	30.369	1.071	101.273
PRESENCIAL	36.476	4.032		40.508
VIRTUAL	33.357	26.337	1.071	60.765
Total general	70.671	36.925	1.628	109.224

* En el caso de capacitación presencial, se considera a las capacitaciones realizadas vía online dadas las restricciones actuales por la pandemia cuyos respaldos de registros constarán en el informe final.

COBERTURA POR MODALIDAD Y RANGOS DE EDAD 2022

Etiquetas de fila	5 - 8 años	9 - 12 años	13 - 17 años	18 - 24 años	25 - 64 años	Total general
CAPACITACIÓN			2.117	1.621	4.213	7.951
PRESENCIAL			2.117	912	3.800	6.829
VIRTUAL				709	413	1.122
SENSIBILIZACIÓN	2.160	3.082	403	10.444	85.184	101.273
PRESENCIAL	2.160	3.082	403		34.863	40.508
VIRTUAL				10.444	50.321	60.765
Total general	2.160	3.082	2.520	12.065	89.397	109.224

COBERTURA POR MODALIDAD Y CIUDAD 2022

	AMBATO	CUENCA	GUAYAQUIL	IBARRA	MACHALA	MANTA	QUITO	TOTAL
CAPACITACIÓN	352	487	1.617	14	33	33	5.415	7.951
PRESENCIAL	316	417	1.395	1	10	10	4.680	6.829
VIRTUAL	36	70	222	13	23	23	735	1.122
SENSIBILIZACIÓN	3.446	1.718	30.246	173	1.373	1.459	62.858	101.273
PRESENCIAL	518	518	13.826	173	173	259	25.041	40.508
VIRTUAL	2.928	1.200	16.420		1.200	1.200	37.817	60.765
Total general	3.798	2.205	31.863	187	1.406	1.492	68.273	109.224

ENFOQUE METODOLÓGICO 2022



Alcance a 3 grupos objetivos de edad: niños, jóvenes y adultos



Alcance a 3 grupos de interés: público interno, socios/inversionistas y comunidad



Contenidos diferenciados de acuerdo al grupo etario y grupo de interés



Combinación de metodología virtual, medios audiovisuales, material educativo, presencial y radial. Uso de andragogía y sistemas lúdicos.



Enfocados en el desarrollo de capacidades para el manejo de las finanzas personales, familiares, uso de medios de pago virtuales y de emprendimientos



Apoyando al programa por medio de varios tipos de canales y de medios de comunicación



Programa que incluye sistemas de diagnóstico y evaluación



Programa que incluye a alianza estratégicas con actores claves de la sociedad que optimicen en impactos y alcances la estrategia.

Cabe mencionar que debido a la situación actual las capacitaciones se realizarán de manera presencial y virtual en función de las disposiciones establecidas por las autoridades.

CONTENIDOS

PÚBLICO INTERNO

Finanzas personales en tiempos de crisis

- Finanzas personales y familiares
- Planeación y control de presupuesto
- Prevención del sobre-endeudamiento

Tributación

- Manejo de impuestos
- Declaración de impuesto a la renta
- Elaboración de anexos
- Manejo de plataforma digital del SRI

Capacitación a Equipo Interno de RSE en Inclusión Financiera

- Formación a encargados de Educación Financiera (2 personas)

METODOLOGÍA PARA PÚBLICO INTERNO

Para cada tema se estructura un plan de capacitación basado en competencias, esto con la finalidad de identificar los contenidos en términos de conocimientos, hábitos y actitudes necesarios para adquirir el aprendizaje determinado.

Este plan está estructurado en base a la detección de necesidades de capacitación, objetivos y evaluación de la capacitación para validar que las competencias se hayan adquirido.

MATERIAL DIDÁCTICO A UTILIZAR

Uso de la plataforma Financial Education: <https://financialeducation.ec/>

Adicionalmente, se usará una plataforma de e-learning de Recursos Humanos en la cual alojaremos videos explicativos para cada tema y adicionalmente baterías de preguntas usadas de manera dinámica.

EVALUACIÓN

Se ha diseñado una batería de preguntas, las mismas que estarán alineadas al plan de competencias estructurado para cada tema, de tal forma que podremos evidenciar el desarrollo de conocimientos y hábitos como resultado de la capacitación.

MAYORES DE 18 AÑOS

SOCIOS DINERS/ CLIENTES DISCOVER, VISA TITANIUM Y PERSONAS DE LA COMUNIDAD

- Finanzas en tiempo de crisis
- Finanzas para el Emprendimiento
- Comercio electrónico
- El concepto de Crédito y como evitar el sobreendeudamiento
- Los medios de pago y los medios de pago virtuales
- El crédito y las tarjetas de crédito
- El presupuesto
- El flujo de Caja
- La planificación del negocio
- Los impuestos
- Phising y seguridad en las transacciones virtuales
- Mi Negocio
- Buenos hábitos financieros

MATERIAL DIDÁCTICO A USAR

Para este grupo de interés hemos desarrollado algunos materiales con la intención de compartir la información por distintas modalidades y métodos dado que tenemos un grupo diverso; urbano y rural, de distinto grupo etarios, grados de instrucción educativa, etc. En base a esto, usaremos el siguiente material:

Plataforma interactiva Financial Education personal: es una plataforma de acceso gratuito y tiene algunas herramientas para finanzas personales y familiares. Se puede generar un plan de vida, presupuesto, análisis de gastos e ingresos. Información sobre tributación, herencias, consejos para el adecuado manejo de las finanzas: <https://financialeducation.ec/>

Plataforma Financial Education Mi negocio: en esta plataforma se encuentran herramientas e información para personas que quieren emprender y para personas que ya tienen un negocio pequeño. Las principales herramientas son: Definición de idea del negocio, desarrollo de modelo Canvas, definición de presupuesto, análisis de competencia, entre otras.

<https://financialeducation.ec/minegocio/>

Adicionalmente, en nuestra plataforma, hemos publicado algunos videos educativos con diversos temas, estos son difundidos por medio de redes sociales con el objetivo de tener mayor cobertura, el listado de videos se detalla a continuación y se pueden encontrar en el siguiente link: <https://financialeducation.ec/app/index.html#/panel>

Para este año se proyecta la difusión de 2 campañas comunicacionales; Mini fin Tips y Financial Personalities, las mismas que serán difundidas a través de redes sociales y tienen como objetivo compartir mensajes claves para el bienestar financiero personal y para el emprendimiento.

 Videos ^
Introducción
Rueda de la Vida
Mi Presupuesto
El Ahorro
Ingresos y Gastos
Flujo de Caja
Los Impuestos
Medios de Pago
Tarjetas
El Patrimonio
Spot Momia
Spot Pájaros
Spot Sicólogo
Tomar control del dinero
Uso de la tarjeta de crédito
Medios de pago virtual - jóvenes
Andrés Panasiuk
¿Cómo ganarle a la Crisis? Aprende a ser creativo
¿Cómo ganarle a la Crisis? Pensar lo impensable
¿Cómo ganarle a la Crisis? Pensar a largo plazo
¿Cómo ganarle a la Crisis? Hacer Limonada

Para este año, tenemos planeado realizar otros videos, cuya temática es la siguiente:

Finanzas personales	Emprendimiento
Financial Personalities Simulación de concurso televisivo a través del cual se difunde consejos para el bienestar financiero personal en base a los distintos tipos de personalidad financiera de los participantes	Consejos para emprendimientos gastronómicos
	Mini Fin tips Consejos claves para emprendimiento

Videos con temas específicos difundidos en Instagram:



https://www.instagram.com/tv/CWJ3bdtlxb7/?utm_medium=copy_link



https://www.instagram.com/tv/CVOIWqCLDKn/?utm_medium=copy_link

Tenemos proyectado incluir en www.financialeducation.ec un módulo específico para ayudar a las personas a salir o prevenir el sobre-endeudamiento que esperamos tenerlo

a partir del segundo trimestre del año y que utilizará tanto para público interno como para la comunidad y los distintos actores.

EVALUACIÓN:

En cuanto a la evaluación, se detalla a continuación la metodología que se usará:

Cuantitativa y de impacto. -

Se medirá en base al número de usuarios registrados en nuestra plataforma, el número de personas que miran los videos que difundimos por redes sociales, la audiencia obtenida por cuñas radiales.

Cualitativa. -

Para clientes, se realizará la evaluación a usuarios que se inscriban en la plataforma Financial Education, en esta plataforma existe un formulario de conocimiento sobre aspectos de finanzas personales, el cual se enviará de muestra aleatoria a al menos 50 personas.

En cuanto a personas de la Comunidad, se cuenta con una herramienta de evaluación la cual contiene preguntas abiertas con el objetivo de determinar el aprendizaje obtenido después de las capacitaciones. Esta evaluación se la puede encontrar en línea debido a la modalidad en la que se están desarrollando los eventos, el link es el siguiente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSegxuwCo05BT-SiVc6J_t-OUCj70K_XOe8DRx7wjwgDuOao-g/viewform?usp=sf_link

MENORES ENTRE 12 Y 18 AÑOS (SOCIOS ADICIONALES FREEDOM Y JÓVENES DE COMUNIDAD)

- El ahorro
- El crédito
- El presupuesto
- Los ingresos y egresos
- Los medios de pago: que es una tarjeta de crédito, débito, una billetera electrónica
- El emprendimiento

Metodología:

Trivia financiera: su objetivo es realizar una evaluación sobre los conocimientos de educación financiera en jóvenes estudiantes de instituciones secundarias, al mismo tiempo, el ejercicio que se propone para responder a las preguntas planteadas permite generar un aprendizaje a los usuarios de la trivia.

<http://trivia.financialeducation.ec/>

Módulos, desarrollo de capacidades para la vida: Este material ha sido elaborado para que se pueda ejecutar en las clases de emprendimiento con estudiantes de 2do año de bachillerato, su objetivo es desarrollar capacidades para el emprendimiento, no solamente a nivel comercial, sino además a nivel personal dado que tiene actividades de trabajo en equipo, liderazgo, organización, entre otras.

Este material se enviará de forma física como estos folletos de manera especial a los docentes quienes lo reproducirán en su alumnado.



EVALUACIÓN:

En cuanto a la evaluación, se detalla a continuación la metodología que se usará:

Cuantitativa y de impacto. -

Se medirá en base al número de usuarios registrados en la trivia financiera y el número de estudiantes de secundaria que participan en el programa, cabe mencionar que este programa se ejecuta en instituciones privadas y fiscales de algunas ciudades del país.

Cualitativa. -

Al momento de participar en la trivia financiera se puede evidenciar el nivel de aprendizaje en función de las respuestas acertadas por los estudiantes.

Por otro lado, en cuanto al programa que se ejecuta en colegios fiscales y privados se ejecuta una evaluación en la que se detallan los resultados de aprendizaje obtenidos, esta evaluación se comparte en el informe anual de resultados.

MENORES ENTRE 8-12 AÑOS

(SOCIOS ADICIONALES KIDS Y NIÑOS DE LA COMUNIDAD)

- El concepto de ahorro
- El concepto de Crédito
- Que es una tarjeta de Crédito, debito
- Refuerzo de las 4 operaciones básicas

METODOLOGÍA PARA CLIENTES:

MATERIAL DIDÁCTICO A USAR

Juego digital ahorra para cuidar la Fauna: Este juego se lo desarrolló para niños, anteriormente teníamos un juego de mesa impreso y con la intención de tener mayor impacto en la difusión, se lo pasó a una versión digital. Se cuenta con un APP en Android y sistema Apple que fue lanzada en el 2020.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.AlkuAnimations.Ahorraparacuidarlafaua&hl=es&gl=US>

Adicionalmente, tenemos una versión impresa de este juego didáctico, para esto se capacita a maestros de instituciones primarias para que lo puedan aplicar con sus estudiantes, su uso dependerá de las circunstancias de este año en el caso de que se retomen las clases en modalidad presencial.



EVALUACIÓN:

En cuanto a la evaluación, se detalla a continuación la metodología que se usará

Cuantitativa y de impacto. -

Se medirá en base al número de usuarios que descargarán la aplicación que se encuentra de manera gratuita. Adicionalmente, y de ser el caso, en base al número de kits impresos que se entreguen.

Cualitativa. -

Se aplicará una evaluación a los estudiantes de las escuelas donde se aplica el juego, la manera de hacerlo será mediante una actividad lúdica aplicada por sus maestros y que demuestre el aprendizaje obtenido en términos de ahorro y crédito.

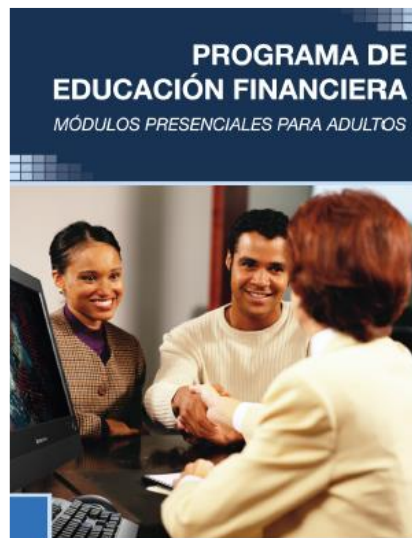
CONTENIDOS DESARROLLADO PARA FACILITADORES Y VOLUNTARIOS

- Fundamentos de educación de adultos y jóvenes
- Definición de la Educación de adultos y permanente
- Bases psicológicas y sociológicas de la Educación de Adultos
- Las técnicas para el manejo de dinámicas para el desarrollo del aprendizaje en grupos
- Dinámicas para enseñar concepto de ahorro
- Dinámicas para enseñar el concepto de crédito y evitar el sobre endeudamiento
- Dinámicas para enseñar los conceptos de medios de pago y transacciones virtuales
- Dinámicas para enseñar el concepto crédito y tarjetas de crédito
- Dinámicas para enseñar el concepto presupuesto

- Dinámicas para enseñar el concepto de ingresos y egresos
- Dinámicas para enseñar el concepto de flujo de caja
- Dinámicas para enseñar el concepto de seguros
- Dinámicas para enseñar el concepto de impuestos
- Dinámicas para enseñar los conceptos financieros básicos de un negocio.
- Uso de la herramienta Financial Education
- Mi Negocio

METODOLOGIA:

Módulos para facilitadores: Se ha elaborado un manual, el cual detalla las actividades que deben desarrollarse para trabajar con los participantes de las capacitaciones, este material tiene un enfoque andragógico dado que está dirigido a adultos y consigue el aprendizaje mediante dinámicas y la técnica de aprender haciendo.



EVALUACIÓN:

Se realizará una entrevista para identificar el aprendizaje obtenido en las sesiones de voluntariado, la estructura variará en función del público objetivo, pero contendrá preguntas que generen respuestas de tipo cualitativo con respecto al aprendizaje obtenido.

ACTIVIDADES

PÚBLICO INTERNO

CIUDAD	MODALIDAD	CAP/SEN	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Capacitación en Inclusión Financiera - CAF	2
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	380
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Mail de sensibilización	1071
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	110
CUENCA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	20
AMBATO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	24
MANTA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	10
MACHALA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	10
IBARRA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales en tiempos de crisis	1

CLIENTES

CIUDAD	MODALIDAD	CAP/SEN	ACTIVIDAD	EDAD	BENEFICIARIOS
QUITO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	18 - 24 años	27
QUITO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Conferencia y difusión por redes sociales	18 - 24 años	295
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Promoción Ahorra por la Fauna a Kids desarrollo juego digital	9 - 12 años	864
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Trivia Financiera Freedom	13 - 17 años	259
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folletería y material educativo para socios	25 - 64 años	8640
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folletería y material educativo para socios	25 - 64 años	518
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Videos educativos en Agencias	25 - 64 años	12600
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	7968
GUAYAQUIL	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	4800
CUENCA	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	1200
AMBATO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	1200
MACHALA	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	1200
MANTA	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos multimedia	25 - 64 años	1200
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos radiales	18 - 24 años	1670
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos radiales	25 - 64 años	11210
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Conferencia online	25 - 64 años	146

GUAYAQUIL	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	18 - 24 años	10
GUAYAQUIL	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	57
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Promoción Ahorra por la Fauna a Kids desarrollo juego digital	9 - 12 años	346
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Trivia Financiera Freedom	13 - 17 años	144
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	1210
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	346
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Videos educativos en Agencias	25 - 64 años	9908
GUAYAQUIL	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos radiales	18 - 24 años	418
GUAYAQUIL	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Tips educativos radiales	25 - 64 años	2491
CUENCA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Conferencia online	25 - 64 años	80
CUENCA	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	518
AMBATO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Conferencia online	25 - 64 años	52
AMBATO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	518
MANTA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	6
MANTA	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	259
MACHALA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	6
MACHALA	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material	25 - 64 años	173

			educativo para socios		
IBARRA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	6
IBARRA	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Folleteria y material educativo para socios	25 - 64 años	173
CUENCA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	17
AMBATO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Capacitación Financial Education	25 - 64 años	12
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Conferencia online	25 - 64 años	124
TOTAL					70.671

COMUNIDAD

CIUDAD	MODALIDAD	CAP/SEN	ACTIVIDAD	EDAD	PLAN 2022
QUITO	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Difusión Ahorra por cuidar la fauna en escuelas	5 - 8 años	2160
AMBATO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Video medios de pago virtual	25 - 64 años	888
CUENCA	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Difusión competencias para el emprendimiento, colegios Suscal	13 - 17 años	317
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	YPD colegios fiscales	18 - 24 años	300
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Producción video redes sociales	18 - 24 años	6768
QUITO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Video medios de pago virtual	25 - 64 años	9130
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	YPD colegios fiscales	13 - 17 años	1800
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Capacitación a asociaciones de emprendedores	25 - 64 años	420
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	SENSIBILIZACIÓN	Comunicación Ahorra por cuidar la fauna	9 - 12 años	1872
AMBATO	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Video medios de pago virtual	25 - 64 años	840
GUAYAQUIL	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Pauta video redes sociales	18 - 24 años	1588
GUAYAQUIL	VIRTUAL	SENSIBILIZACIÓN	Revista digital medios de pago virtual	25 - 64 años	7123
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Capacitación a proveedores y aliados	25 - 64 años	362
QUITO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Financial Education	25 - 64 años	156
QUITO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Financial Education	18 - 24 años	257
GUAYAQUIL	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Financial Education	18 - 24 años	120

GUAYAQUIL	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	35
MANTA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	17
MACHALA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	17
CUENCA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	53
IBARRA	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	7
AMBATO	VIRTUAL	CAPACITACIÓN	Difusión plataforma Finacial Education	25 - 64 años	24
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Concurso emprendimientos gastronómicos online	25 - 64 años	120
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas personales universidades	18 - 24 años	600
AMBATO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas para Pymes MIPRO/CAMARAS	25 - 64 años	240
GUAYAQUIL	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Pymes	25 - 64 años	619
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Asolider	25 - 64 años	600
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Finanzas y planificación para emprendimientos E commerce-Fintech	18 - 24 años	12
QUITO	PRESENCIAL	CAPACITACIÓN	Emprendedores gastronómicos	25 - 64 años	180
TOTAL					36.925

En cuanto a la cobertura, en términos de sectores rurales se cuenta con algunos aliados que nos permiten este alcance, escuelas, colegios, gobiernos locales, asociaciones, etc. En cuanto a la cobertura geográfica, la dinámica virtual nos ha permitido ampliar la cobertura a zonas rurales. De manera general, se describen a continuación:

Quito: a través del programa de desarrollo de capacidades en colegios secundarios, se trabaja con colegios fiscales y particulares, los cuales acogen a estudiantes de zonas rurales de la ciudad o parroquias rurales del cantón Quito.

En el programa de emprendimiento para adultos también se trabaja con participantes de zonas rurales de algunas ciudades.

El programa para niños Ahorra por la fauna, también se ejecuta en escuelas de zonas rurales

Guayaquil, Ahorra por la fauna, se trabajará en escuelas fiscales de zonas rurales del Cantón. Colegios, el trabajo se desarrollará con estudiantes de colegios fiscales de sectores urbanos y rurales Emprendimiento gastronómico.

Cuenca. Se ha planificado trabajar con emprendedores y líderes comunitarios de zonas rurales, actualmente hemos implementado 2 infocentros en Biblián y Suscal y hemos capacitado a facilitadores con la intención de que implementen el programa de educación financiera en sus comunidades.

PRESUPUESTO

OBJETIVO	ACTIVIDADES	TOTAL 2022	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL 2022
Educación Financiera Comunidad	Educación Financiera Niños 5-8 años . Programa Ahorra por la Fauna Escuelas Fiscales (programa en escuelas)	\$ 4.500,00			\$ 1.000,00			\$ 1.000,00					\$ 2.500,00		\$ 4.500,00
	Educación Financiera Niños 9-12 años. Ahorra por la Fauna Escuelas Fiscales (difusión en redes)	\$ 6.000,00			\$ 2.000,00	\$ 2.000,00				\$ 2.000,00					\$ 6.000,00
	Educación Financiera Adolescentes 13-17 años . YPD	\$ 33.000,00								\$ 16.500,00			\$ 16.500,00		\$ 33.000,00
	Apoyo capacitación a Maestros de 13-17 Suscal y Biblian	\$ 1.000,00			\$ 500,00							\$ 500,00			\$ 1.000,00
	Educación Financiera Jóvenes 18-24 años YPD CBA colegios particulares	\$ 7.000,00					\$ 3.000,00				\$ 4.000,00				\$ 7.000,00
	Producción Video redes sociales Educación Financiera y actualización de pagina FE	\$ 30.000,00			\$ 10.000,00				\$ 10.000,00				\$ 10.000,00		\$ 30.000,00
	Pauta video influencers	\$ 15.000,00				\$ 5.000,00	\$ 2.500,00	\$ 2.500,00	\$ 5.000,00						\$ 15.000,00
	Pauta plataforma FE	\$ 8.000,00						\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00			\$ 8.000,00
	Universidades 18-24 Capacitación	\$ 2.000,00					\$ 2.000,00								\$ 2.000,00
	Educación Financiera Jóvenes 25-64 años. Difusión Plataforma FE	\$ -													\$ -
	Talleres de Educación Financiera Pymes	\$ 8.000,00			\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00							\$ 8.000,00
	Emprendimiento	\$ 12.000,00					\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00			\$ 12.000,00
	Emprendimiento Mujer Asolider	\$ 3.000,00			\$ 1.000,00			\$ 1.000,00				\$ 1.000,00			\$ 3.000,00
	Capacitación en Educación financiera - diseño de folletos capacidades emprendimiento (revista digital) pauta folleto actual	\$ 6.500,00					\$ 6.500,00								\$ 6.500,00
	MIPRO / Cámaras de comercio	\$ 800,00				\$ 800,00									\$ 800,00
	Reto Digital	\$ 14.000,00					\$ 5.000,00	\$ 9.000,00							\$ 14.000,00
	Concurso de Emprendimientos gastronómicos con servicio online	\$ 25.000,00					\$ 10.000,00	\$ 15.000,00							\$ 25.000,00
	Pauta video (Panasiuk) medios	\$ 5.000,00			\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00						\$ 5.000,00
	Subtotal Educación Financiera Comunidad	\$ 180.800,00	\$ -	\$ -	\$ 17.500,00	\$ 10.800,00	\$ 34.000,00	\$ 35.500,00	\$ 20.000,00	\$ 22.500,00	\$ 7.000,00	\$ 4.500,00	\$ 29.000,00	\$ -	\$ 180.800,00
Educación Financiera de Socios	Educación Financiera Niños 9-12 años Ahorra la Fauna- Impresión Kits Ahorra por la Fauna - Desarrollo juego digital (programa difusión en escuelas)	\$ 5.000,00							\$ 5.000,00						\$ 5.000,00
	Educación Financiera Adolescentes 13-17 años. Trivia Financiera , Colegios Particulares	\$ 7.000,00						\$ 2.500,00				\$ 4.500,00			\$ 7.000,00
	Educación Financiera Jóvenes 18-24 años Conferencia Redes Sociales	\$ 15.000,00				\$ 5.000,00	\$ 5.000,00		\$ 5.000,00						\$ 15.000,00
	Educación Financiera Jóvenes 25-64 años. Capacitación Financiera Education (Elaboración de conferencia virtual y difusión)	\$ 7.500,00			\$ 1.000,00	\$ 4.000,00	\$ 1.000,00		\$ 1.000,00		\$ 500,00				\$ 7.500,00
	Difusión de conferencias por localidades Educación Financiera	\$ 4.500,00		\$ 2.000,00		\$ 2.000,00		\$ 500,00							\$ 4.500,00
	Folletería y material educativo para socios (diseño revista digital)	\$ 2.500,00						\$ 2.500,00							\$ 2.500,00
	Tips educativos radiales Adultos (HCJB y Platinum)	\$ 24.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 2.000,00	\$ 24.000,00
	Uso y mantenimiento plataforma EF. Ampliación	\$ 11.508,00	\$ 548,00	\$ 5.480,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 548,00	\$ 11.508,00
	Videos en agencias (actualización sobreimposiciones)	\$ 3.000,00				\$ 3.000,00									\$ 3.000,00
	SUBTOTAL SOCIOS EDUCACION FINANCIERA	\$ 80.008,00	\$ 2.548,00	\$ 9.480,00	\$ 3.548,00	\$ 16.548,00	\$ 8.548,00	\$ 8.048,00	\$ 13.548,00	\$ 2.548,00	\$ 3.048,00	\$ 7.048,00	\$ 2.548,00	\$ 2.548,00	\$ 80.008,00
Educación Financiera de Colaboradores	Capacitación presencial Financiera Education y Capacitación	\$ 7.000,00				\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00		\$ 1.000,00		\$ 7.000,00
	TOTAL	\$ 267.808,00	\$ 2.548,00	\$ 9.480,00	\$ 21.048,00	\$ 28.348,00	\$ 43.548,00	\$ 44.548,00	\$ 34.548,00	\$ 26.048,00	\$ 11.048,00	\$ 11.548,00	\$ 32.548,00	\$ 2.548,00	\$ 267.808,00

CRONOGRAMA

OBJETIVO	ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Educación Financiera Comunidad	Educación Financiera Niños 5-8 años . Programa Ahorra por la Fauna Escuelas Fiscales (programa en escuelas)												
	Educación Financiera Niños 9-12 años. Ahorra por la Fauna Escuelas Fiscales (difusión en redes)												
	Educación Financiera Adolescentes 13-17 años . YPD												
	Apoyo capacitación a Maestros de 13-17 Suscal y Biblian												
	Educación Financiera Jóvenes 18-24 años YPD CBA colegios particulares												
	Producción Video redes sociales Educación Financiera y actualización de página FE												
	Pauta video influencers												
	Pauta plataforma FE												
	Universidades 18-24 Capacitación												
	Educación Financiera Jóvenes 25-64 años. Difusión Plataforma FE												
	Talleres de Educación Financiera Pymes												
	Emprendimiento												
	Emprendimiento Mujer Asolider												
	Capacitación en Educación financiera - diseño de folletos capacidades emprendimiento (revista digital) pauta folleto actual												
	MIPRO / Cámaras de comercio												
	Reto Digital												
	Concurso de Emprendimientos gastronómicos con servicio online												
	Pauta video (Panasiuk) medios												
Educación Financiera de Socios	Educación Financiera Niños 9-12 años Ahorra la Fauna-impresión Kits Ahorra por la Fauna - Desarrollo juego digital (programa difusión en escuelas)												
	Educación Financiera Adolescentes 13-17 años. Trivia Financiera , Colegios Particulares												
	Educación Financiera Jóvenes 18-24 años Conferencia Redes Sociales												
	Educación Financiera Jóvenes 25-64 años. Capacitación Financial Education (Elaboración de conferencia virtual y difusión												
	Difusión de conferencias por localidades Educación Financiera												
	Folletería y material educativo para socios (diseño revista digital)												
	Tips educativos radiales Adultos (HCJB y Platinum)												
	Uso y mantenimiento plataforma EF. Ampliación												
	Videos en agencias (actualización sobreimposiciones)												
	SUBTOTAL SOCIOS EDUCACION FINANCIERA												
Educación Financiera de Colaboradores	Capacitación presencial Financial Education y Capacitación												