
**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 2025.*

ÍNDICE

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	5
ENTORNO MACROECONÓMICO.....	11
ENTORNO INTERNACIONAL	11
ENTORNO NACIONAL	12
SISTEMA BANCOS PRIVADOS	14
ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO	15
TARJETAS	15
CADENAS Y POS.....	15
CONSUMOS	15
ESTRUCTURA FINANCIERA	16
ACTIVO	16
ACTIVO PRODUCTIVO.....	17
CARTERA DE CRÉDITOS	18
PASIVO.....	19
PATRIMONIO	20
PATRIMONIO TÉCNICO.....	20
RESULTADOS	21
RENTABILIDAD	21
INDICADORES FINANCIEROS	22
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	23
CALIFICACIÓN	26
GOBIERNO CORPORATIVO	27
OPINIÓN DEL DIRECTORIO	32
AGRADECIMIENTO	32
ANEXOS	33
INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	35
INFORME DEL AUDITOR INTERNO	51
OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	59
INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES.....	61
INFORME DE LOS COMISARIOS.....	74
ESTADOS FINANCIEROS DE BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	79
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS	84
INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE	86
INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	93

INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE 100

PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO..... 109

ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA..... 124

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Entorno Macroeconómico

Año 2025

PIB¹

Durante 2025, la economía global mostró un crecimiento moderado, en un contexto marcado por la desaceleración de las principales economías avanzadas y un desempeño más dinámico en algunas economías emergentes.

Con datos preliminares, la economía de Ecuador mostró una recuperación moderada, apoyada en la estabilidad macroeconómica y una mejora gradual de la demanda interna.

- 3.3%¹ Economía Global
- 1.7%¹ Economías Avanzadas
- 2.0%² Economías América Latina y Caribe
- 3.8%³ Ecuador

Inflación³

1.9%

Ecuador presenta una inflación controlada y en niveles bajos, ubicándose por debajo de la de la región.



Balanza Comercial³



Exportaciones
\$41,099M

SUPERAVIT
\$5,267 M

Importaciones
\$35,831 M



*Información previsión BCE

Empleo⁴

Tasa de Desempleo

2.6%



Tasa de Empleo Adecuado

37.1%



Recaudaciones⁶

El gobierno central recaudó

\$20,501M

Crecimiento anual del 6.8%

Sistema Financiero⁵

Cartera Bruta

\$51,626 M

Cartera Consumo

\$20,919 M

Tasa Activa Referencial

7.8%



Tasa Pasiva Referencial

5.6%

Activos



\$76,653 M

Pasivos



\$68,788 M

Patrimonio



\$7,864 M

Expectativas 2026

Para el año 2026, las perspectivas de la economía mundial apuntan a un crecimiento moderado pero estable, en un entorno de mayor normalización monetaria y menor presión inflacionaria. El FMI estima que el PIB global crecería alrededor del 3.3%¹, impulsado principalmente por economías emergentes, mientras que las economías avanzadas mantendrían un desempeño más contenido. La inflación global continuaría desacelerándose, lo que permitirá una reducción gradual de las tasas de interés, favoreciendo la inversión y el comercio internacional. En este contexto, la economía ecuatoriana enfrentará un escenario de crecimiento moderado, con una expansión del PIB estimada de 1.8%³, apoyada en la recuperación del consumo interno, el dinamismo de las exportaciones no petroleras y una mayor estabilidad macroeconómica; no obstante, el desempeño económico seguirá condicionado por factores fiscales, la evolución del sector energético y el entorno político y social del país.

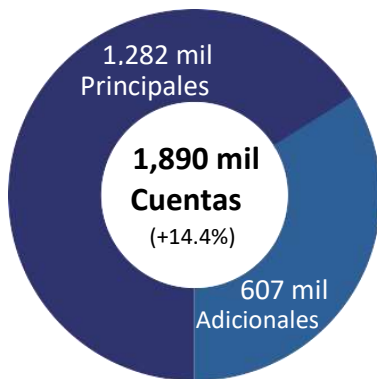
Fuente: 1. FMI / 2. CEPAL / 3. BCE / 4. INEC / 5. Superintendencia de Bancos/ 6. SRI

*Información dic-25

Principales Resultados

Banco Diners Club 2025

Tarjetas



Adquisición de Cuentas Principales



+ 94.4 mil Stock Cadenas



\$5,851 M Consumos (+3.7%)



Activos \$3,310M (+9.0%)

Patrimonio

\$ 595 M (+5.7%) Pasivos \$2,714 M (+9.7%)

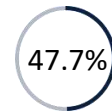
Rentabilidad

Utilidad

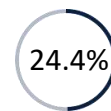
\$ 43.0 M (+41.9%)

Ingresos \$602 M (+4.8%)

Intereses



Ingresos por servicios

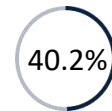


Comisiones

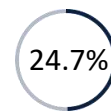


Gastos \$558 M (+2.7%)

Gastos de Operación



Provisiones



Intereses Causados



Indicadores



ROA

1.4%

ROE

7.7%

Solvencia

14.0%

Eficiencia

58.2%

Composición Activos



\$ 2,547 M (+7.9%) Cartera de Crédito



\$ 270 M (+22.5%) Inversiones



\$ 6 M (-12.8%) Activos Fijos



\$ 82 M (18.3%) Cuentas por Cobrar

Composición Pasivos



\$ 1,836 M (+12.3%) Obligaciones con el Público



\$ 646 M (+2.5%) Cuentas por Pagar



\$ 158 M (+7.3%) Obligaciones Financieras



\$ 72 M (+23.5%) Otros Pasivos

Composición Patrimonio



\$ 400 M (+8.1%) Capital Social



\$ 129 M (-7.7%) Reservas

ENTORNO MACROECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL

Durante el año 2025, la economía mundial evidenció un crecimiento moderado, logrando mantenerse a flote a pesar de un entorno internacional profundamente marcado por la incertidumbre y la volatilidad de los mercados. De acuerdo con las proyecciones actualizadas del Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento mundial se ubica en 3.2%¹, superando la estimación inicial de 2.7%. Este dinamismo evidencia una notable capacidad de resiliencia frente a desafíos estructurales, entre los que destacan las persistentes tensiones geopolíticas en regiones estratégicas y una desaceleración evidente en el flujo del intercambio comercial a nivel global, el cual, según la Organización Mundial del Comercio (OMC), apenas registró un avance del 2.6%².

En Estados Unidos, la actividad económica se mantuvo relativamente sólida en 2025, con un crecimiento del PIB estimado en 2.1%³, impulsado principalmente por la fortaleza del consumo privado, un mercado laboral resiliente y una moderación progresiva de la inflación. Sin embargo, la permanencia de tasas de interés en niveles elevados continuó ejerciendo presión sobre la inversión privada y el acceso al crédito, configurando un escenario de desaceleración, más que de expansión acelerada.

Por su parte, las economías emergentes y América Latina enfrentaron un entorno más desafiante, marcado por altos niveles de

endeudamiento, restricciones fiscales y baja productividad estructural. Para América Latina el crecimiento económico en 2025 se sitúa alrededor del 2.0%⁴, apoyado por la reducción de la inflación y una política monetaria más flexible en varios países de la región. Economías como Brasil, Chile, Colombia y Perú han continuado ajustando sus tasas de interés a la baja, favoreciendo la recuperación del crédito y la inversión. Sin embargo, persisten desafíos estructurales asociados a la consolidación fiscal, la volatilidad externa y la dependencia de los precios de las materias primas.

Para el año 2026, los principales organismos multilaterales anticipan un escenario de crecimiento económico global estable, aunque moderado. De acuerdo con las proyecciones del FMI, el PIB mundial crecerá alrededor de 3.3%⁵, manteniéndose en niveles cercanos a su potencial de largo plazo. Este desempeño estaría respaldado por una gradual normalización de las condiciones financieras, en un contexto de reducción progresiva de las tasas de interés de los principales bancos centrales.

El Banco Mundial estima que la inflación global podría ubicarse en torno al 3.8% en 2026, consolidando un entorno de mayor previsibilidad macroeconómica. No obstante, persisten riesgos a la baja asociados a la volatilidad geopolítica, eventuales interrupciones en los mercados energéticos y ajustes más prolongados de lo esperado en las condiciones financieras internacionales.

¹ FMI (Fondo Monetario Internacional): *World Economic Outlook (Perspectivas de la Economía Mundial)*. [fmi.org](https://www.fmi.org)

² OMC (Organización Mundial del Comercio): *Perspectivas y estadísticas del comercio mundial*. [wto.org](https://www.wto.org)

³ FMI (Fondo Monetario Internacional): *Actualización de Perspectivas de la Economía Mundial*. Pág.15.

⁴ CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe): *Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe*. [cepal.org](https://www.cepal.org)

⁵ Fondo Monetario Internacional (FMI), *World Economic Outlook*, proyecciones 2026.

ENTORNO NACIONAL

En el transcurso del año 2025, Ecuador enfrentó desafíos económicos, sociales y de seguridad, aunque diversos indicadores muestran una mejora respecto al comportamiento del año 2024. El país aún lidia con problemas derivados de la crisis energética, tensiones sociales vinculadas a la seguridad ciudadana y las dinámicas políticas tras las elecciones presidenciales y referéndum.

En este contexto, la actividad económica registró una recuperación relevante. En el primer trimestre de 2025, el Producto Interno Bruto (PIB) creció 3.4%⁶ interanual, impulsado principalmente por el consumo de los hogares, la inversión y el dinamismo de las exportaciones no petroleras. Para el tercer trimestre, la economía mantuvo su trayectoria positiva con un crecimiento de 2.4%, sustentado en la fortaleza de la demanda interna. Al cierre del año, el Banco Central del Ecuador estima que el PIB crecerá 3.8%⁷, reflejando una consolidación del proceso de recuperación económica.

El desempeño económico estuvo acompañado por mejoras en el mercado laboral y en algunos indicadores sociales. A diciembre de 2025, la tasa de desempleo se ubicó en 2.6%⁸, manteniéndose en niveles similares a los de 2024, mientras que la tasa de empleo adecuado aumentó a 37.1%, frente a 33.0% registrado el año anterior. De manera consistente, el subempleo se redujo a 17.4%, evidenciando una mayor proporción de empleo con condiciones laborales más estables.

En términos de pobreza y desigualdad, los resultados indican una reducción de la incidencia de la pobreza por ingresos a nivel nacional, que pasó de 28.0% en diciembre de 2024 a 21.4% en diciembre de 2025.

Por su parte, el consumo de los hogares mostró una recuperación significativa respecto al año anterior (+7.8%), apoyado por una mayor disponibilidad de crédito al consumo y una demanda interna más activa, factores que contribuyeron de manera importante al crecimiento económico. En paralelo, la inflación anual se mantuvo en niveles moderados, cerrando 2025 en 1.9%⁸, lo que evidencia un entorno de precios relativamente estables y más favorables.

En el sector externo, la balanza comercial registró un resultado positivo, cerrando 2025 con un superávit de \$5,267 millones, explicado por un crecimiento de 6.6% en las exportaciones de bienes y servicios (\$41,099 millones) y un aumento de 5.2% en las importaciones (\$35,831 millones). Este desempeño, junto con la estabilidad de las reservas internacionales y la recuperación de la producción petrolera, contribuyó al fortalecimiento económico⁷.

En materia fiscal, el Servicio de Rentas Internas (SRI) reportó una recaudación tributaria de \$21,501 millones, lo que representó un incremento de 6.8% en comparación con diciembre de 2024.

A pesar de estos avances, persisten riesgos estructurales significativos, incluyendo la necesidad de fortalecer la seguridad pública, mejorar la infraestructura energética para reducir la infraestructura energética para

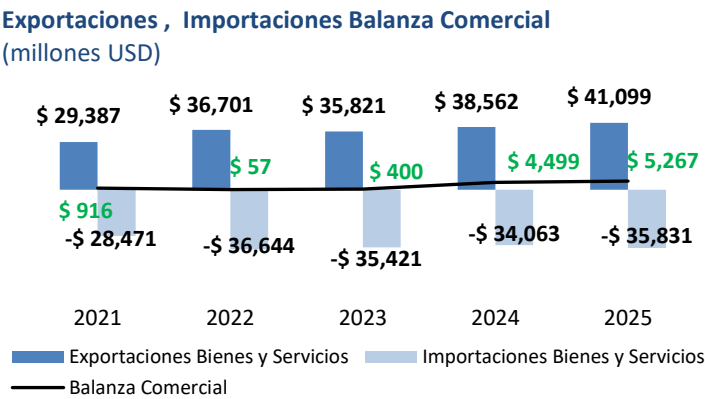
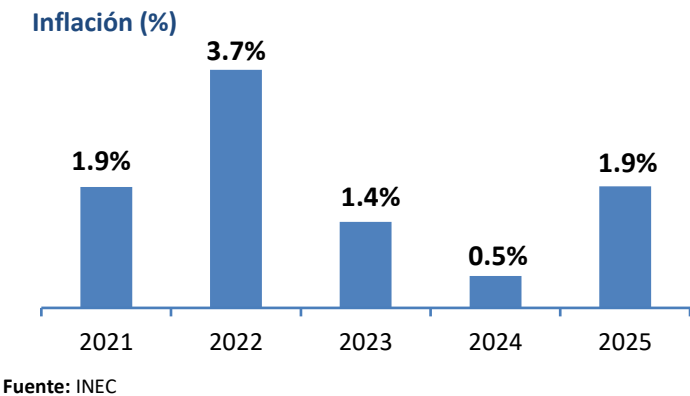
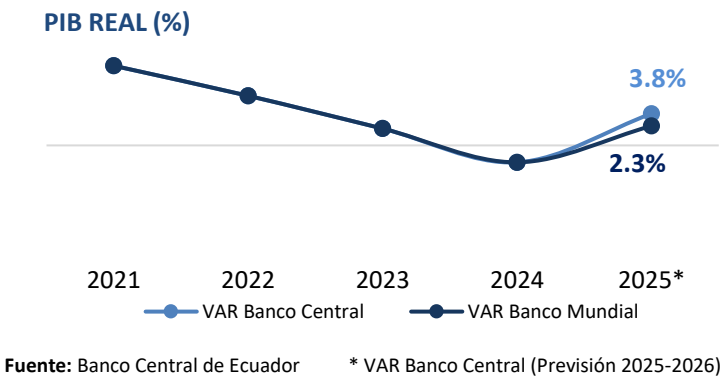
⁶ Banco Central del Ecuador (BCE): *La economía ecuatoriana creció 3.4% en el primer trimestre de 2025*. Disponible en: bce.fin.ec

⁷ Banco Central del Ecuador (BCE): *Oferta y utilización de bienes y servicios, Previsiones Macroeconómicas*.

⁸ Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC): *diciembre 2025*. Disponible en: ecuadorencifras.gob.ec

reducir la vulnerabilidad a crisis de suministro, y promover mayores niveles de inversión productiva. De cara a los próximos años, el reto para Ecuador será sostener la recuperación económica, reducir la desigualdad y consolidar la estabilidad macroeconómica en un contexto global incierto.

Gráfico 1 Principales Variables Macroeconómicas



SISTEMA BANCOS PRIVADOS

La cartera de créditos bruta de los bancos privados alcanzó \$51,626 millones al cierre de 2025, lo que representó un crecimiento anual del 12% frente a 2024. Este resultado ratificó el compromiso del sistema bancario con el financiamiento de la actividad económica, canalizando recursos tanto hacia el sector productivo como a los hogares. La cartera de consumo registró una participación del 40.5% del total de colocaciones, evidenciando su relevancia dentro de la estructura crediticia. Por su parte, las captaciones del público sumaron \$60,696 millones, con un incremento del 14% en relación con el año previo, reflejando la confianza de los depositantes en la solidez y estabilidad de la banca⁹.

En el contexto internacional, los Bancos Centrales continuaron ajustando sus políticas monetarias con reducciones en las tasas de interés, con el objetivo de abaratar el costo del financiamiento y apoyar la actividad económica. En particular, la disminución de tasas en Estados Unidos favoreció el acceso a recursos

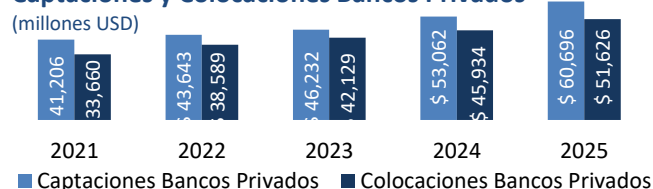
externos para los países en desarrollo. A nivel local, las instituciones financieras en Ecuador acompañaron esta tendencia mediante reducciones en las tasas pasivas. Al cierre de 2025, la tasa activa referencial se ubicó en 7.8%, mientras que la tasa pasiva referencial alcanzó 5.6%.

El activo del sistema de bancos privados alcanzó \$76,653 millones, con un crecimiento anual de 11.2%, mientras que el pasivo sumó \$68,788 millones (+11.3%) y el patrimonio \$7,864 millones (+10.4%) a diciembre 2025. En términos de rentabilidad, el ROE del sistema bancario se situó en 13.5%, mientras que el ROA alcanzó 1.3%.

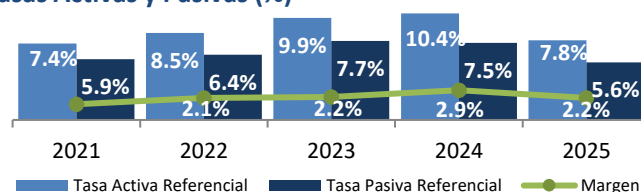
Durante los últimos años, el sistema bancario ha operado en un entorno de mayores exigencias regulatorias y tributarias, lo que ha incidido en la gestión de la liquidez y en la dinámica de colocación de crédito. No obstante, los resultados alcanzados en 2025 evidencian la capacidad de adaptación y resiliencia de la banca privada. De cara al 2026, Ecuador continuará enfrentando desafíos estructurales y coyunturales; sin embargo, se prevé que el sistema bancario mantenga niveles adecuados de solidez y estabilidad financiera, reafirmando su rol como pilar del sistema económico.

Gráfico 2 Principales Variables Sistema Financiero

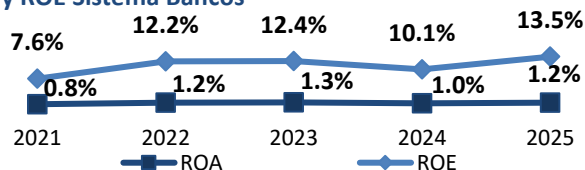
Captaciones y Colocaciones Bancos Privados



Tasas Activas y Pasivas (%)



ROA y ROE Sistema Bancos



⁹ Superintendencia de Bancos: Boletín mensual Bancos Privados dic-25



ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO

TARJETAS

Diners Club cierra a diciembre 2025 con un total de 1,890,807 tarjetas, 1,282,820 principales y 607,987 adicionales. Este volumen presenta un relevante crecimiento de 237,397 tarjetas frente a 2024 (+14.4%).

CADENAS Y POS

Al cierre del año 2025, Diners Club cuenta con un stock de 94,454 cadenas comerciales afiliadas y una red de 156,742 dispositivos electrónicos POS y soluciones propias de los comercios, lo que permite una captura electrónica rápida, segura y garantizada para sus clientes. Esta infraestructura consolida a la institución como una de las entidades con mayor cobertura y niveles de aceptación en las principales cadenas del país.

CONSUMOS

Al cierre del año 2025, los consumos totales de los socios Diners Club alcanzaron \$5,851 millones, evidenciando un crecimiento anual de 3.7%. Según la previsión anual del PIB 2025, los consumos de nuestros tarjetahabientes representaron el 6.7% del consumo total de los hogares ecuatorianos.

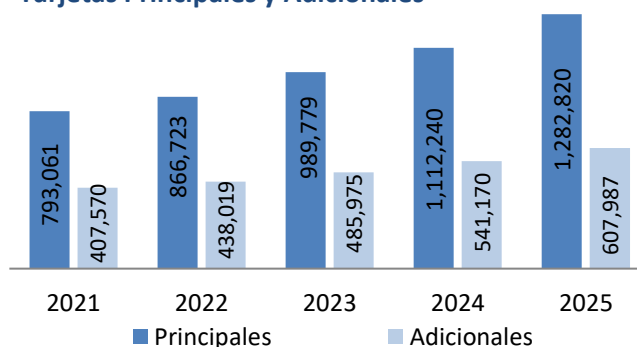
Cuadro 1 Tarjetas Principales y Adicionales

TARJETAS POR TIPO	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
						#	%
Principales	793,061	866,723	989,779	1,112,240	1,282,820	170,580	15.3%
Adicionales	407,570	438,019	485,975	541,170	607,987	66,817	12.3%
Tarjetas Totales	1,200,631	1,304,742	1,475,754	1,653,410	1,890,807	237,397	14.4%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 3 Tarjetas Principales y Adicionales

Tarjetas Principales y Adicionales



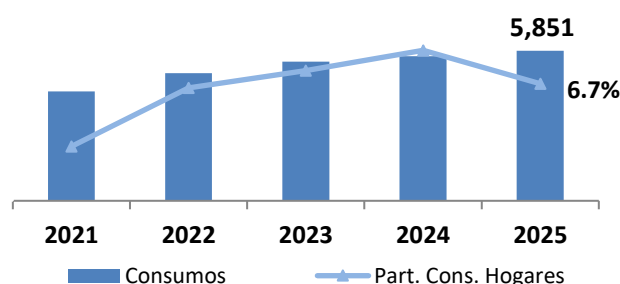
Cuadro 2 Consumos ¹⁰

CONSUMOS (millones USD\$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
						\$	%
Consumos	4,265	4,972	5,419	5,640	5,851	211	3.7%
Part. Cons. Hogares	6.2%	6.7%	6.8%	7.0%	6.7%		-0.3%
Cons. Nac. Hogares	68,529	74,428	79,511	80,881	87,176 *		

*Valor Nominal (previsión 2025)

Gráfico 4 Consumos

Consumos (millones USD)



Fuente: Diners Club del Ecuador

¹⁰ Consumo Hogares. BCE, Previsiones Macroeconómicas: Oferta y Utilización Final de Bienes y Servicios

ESTRUCTURA FINANCIERA

ACTIVO

El total de activos de Diners Club al finalizar el año 2025 alcanza \$3,310.1 millones, cifra superior en \$273 millones a la registrada en diciembre 2024, evidenciando un crecimiento de 9.0 %.

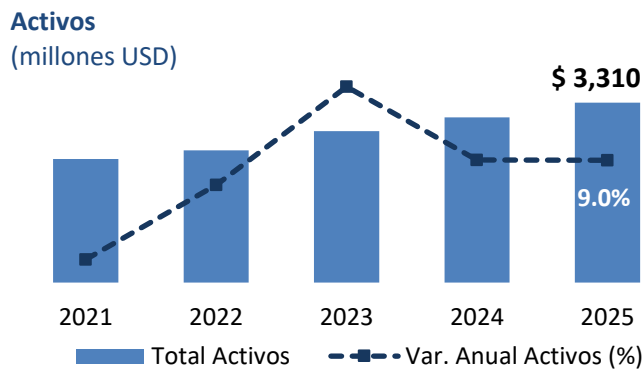
La cartera de créditos es el principal componente del activo con 77.7% de participación del total del activo. A diciembre 2025, la cartera neta alcanza \$2,547.2 millones, y registra un incremento interanual de 7.9% (+\$187 millones), comportamiento que obedece a la estrategia comercial de incrementar de socios y consumos.

Cuadro 3 Activo

ACTIVO (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
						\$	%
Fondos Disponibles	68,834	121,234	224,415	199,685	200,616	932	0.5%
Inversiones	212,547	166,659	142,237	220,588	270,189	49,601	22.5%
Cartera de créditos	1,836,226	1,979,248	2,191,528	2,359,657	2,547,193	187,536	7.9%
Cuentas por cobrar	42,284	44,994	83,218	70,099	82,903	12,804	18.3%
Propiedades y Equipos	8,929	8,326	8,413	7,264	6,334	-930	-12.8%
Otros Activos	102,934	114,297	135,851	179,424	202,819	23,395	13.0%
TOTAL	2,271,754	2,434,757	2,785,663	3,036,716	3,310,054	273,338	9.0%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 5 Activo



FONDOS DISPONIBLES

Los fondos disponibles al cierre del año 2025 muestran un crecimiento de 0.5%, alcanzando \$200.6 millones. Este rubro representa el 6.1% del total del Activo. Analizando su estructura, esta cuenta está compuesta principalmente por los depósitos para encaje (59.7%), que evidencia un crecimiento de 12.4% como resultado de una mayor captación de recursos del público, principalmente, a través de depósitos de ahorro y plazo. Diners Club mantiene depósitos

en instituciones financieras locales por \$59.5 millones y del exterior por \$21.2 millones.

INVERSIONES

El portafolio de inversiones alcanza \$ 270.2 millones a diciembre 2025, evidencia un crecimiento anual de \$49.6 millones (+22.5%) y tiene un peso relativo dentro del activo de 8.2%. Su incremento obedece a la estrategia de optimización de la liquidez. El portafolio de inversiones de Diners Club se encuentra muy bien diversificado, tanto en el mercado local (80%) como en el exterior (20%).

CARTERA DE CRÉDITOS

El total de la cartera neta alcanzó \$ 2,547.2 millones al finalizar el año 2025, presentando un importante crecimiento de \$187.5 millones (+7.9%) con respecto al cierre de 2024, como consecuencia del importante incremento en la colocación de tarjetas y consumos de los clientes, como se detalla más adelante.



CUENTAS POR COBRAR

Al cierre del año 2025, el saldo de cuentas por cobrar es de \$82.9 millones, presentando un crecimiento anual de \$12.8 millones (18.3%), principalmente por el incremento de cuentas por cobrar por concepto de garantías al exterior y emisión y renovación de tarjetas de crédito. Las cuentas por cobrar representan 2.5% del activo total y los rubros más importantes son Emisión y renovación de tarjetas de crédito con el 24.5% de participación, Pago por cuenta de clientes con el 11.7% y Otros con 67.6% (principalmente compuesto por el Intercambio corriente C.I.).

ACTIVO FIJO

Propiedad, Planta y Equipo descienden a \$6.3 millones al finalizar el año 2025, -12.8% menos que al cierre del año 2024, esta reducción obedece principalmente a que en este año no hubo un incremento en la adquisición de Equipos de computación, licencias informáticas y también se explica por la depreciación del período. La participación del activo fijo se mantiene en 0.2% sobre el total de activos.

OTROS ACTIVOS

Al cierre de 2025, los Otros Activos sumaron \$202.8 millones, evidenciando un crecimiento anual de \$23.4 millones (+13.0%), principalmente por gastos y pagos anticipados producto de la activación del Proyecto Core Bancario. Otros Activos está compuesto principalmente por: derechos fiduciarios (42.2%), gastos diferidos (21.8%), Otros (17.0%), principalmente por Anticipo Impuesto a la Renta, inversiones en acciones y participaciones (9.5%) y gastos y pagos anticipados (8.5%). La participación sobre el total de activos es de 6.1%.

ACTIVO PRODUCTIVO

El activo productivo está constituido por las cuentas generadoras de ingresos financieros, las cuales representan el 90.6% del activo total neto de la compañía. Estos activos al cierre del año 2025 totalizan \$2,997.5 millones y presentan un crecimiento anual de \$212.9 millones (+7.6%), generado principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos durante el período.

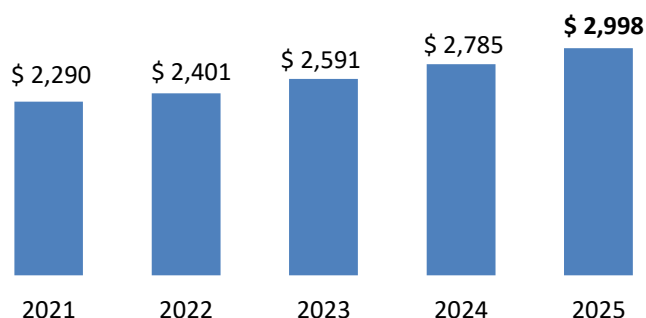
Cuadro 4 Activo Productivo

ACTIVO PRODUCTIVO (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual \$	%
Activo Productivo	2,290,441	2,401,229	2,590,577	2,784,666	2,997,519	212,852	7.6%
Total Activos	2,271,754	2,434,757	2,785,663	3,036,716	3,310,054	273,338	9.0%
Activo Productivo / Acti	100.8%	98.6%	93.0%	91.7%	90.6%	-1.14%	-1.25%

Fuente: Dineros Club del Ecuador

Gráfico 6 Activo Productivo

Activos Productivos (millones USD)



CARTERA DE CRÉDITOS

Al finalizar el año 2025, la cartera de créditos mantuvo su tendencia al alza, como respuesta a la estrategia de la organización para incrementar sus colocaciones y a la diversificación de sus productos.

La cartera de créditos constituye el principal activo productivo de Diners. Al cierre de 2025, la cartera bruta alcanza \$2,750.7 millones, \$174.1 millones más que el año anterior (+ 6.8%). Por su parte, el monto de provisiones registra \$203.6 millones, lo que genera una cartera neta de \$2,547.2 millones, \$187.5 millones más que el cierre del año 2024.

El 94.2% de la cartera bruta corresponde a la cartera por vencer (\$2,592.1 millones). El índice de riesgo, que considera la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida, al cierre del año 2025 alcanza 5.77%, 0.2 pp. menos que lo registrado a finales del 2024 5.98%. Este indicador ha sido calculado a 30 días de vencimiento para todos los años a fin de que sea comparable en el período analizado.

La cobertura de la cartera en riesgo es de 128.3%, 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 al cierre de 2025 es de 7.4%.

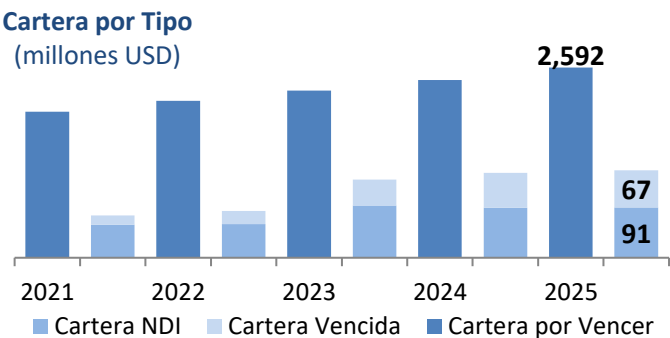
La composición de la cartera de Diners Club a diciembre 2025 es: cartera de segmento consumo 93,1% y cartera de segmento productivo 6,5%.

Cuadro 5 Cartera de Créditos¹¹

CARTERA DE CRÉDITOS	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
(miles USD \$)						\$	%
Cartera por vencer	1,960,429	2,106,765	2,279,348	2,422,615	2,592,098	169,483	7.0%
Cartera NDI	82,360	82,738	94,837	91,058	91,317	259	0.3%
Cartera vencida	24,063	32,925	47,146	62,952	67,331	4,379	7.0%
Total Cartera Bruta	2,066,851	2,222,427	2,421,331	2,576,625	2,750,746	174,122	6.8%
Provisión	-230,627	-243,183	-229,855	-216,967	-203,553	13,414	-6.2%
Total Cartera Neta	1,836,224	1,979,244	2,191,476	2,359,657	2,547,193	187,536	7.9%
Índice de riesgo	5.15%	5.20%	5.86%	5.98%	5.77%	-0.2%	
Cobertura cartera bruta	11.2%	10.9%	9.5%	8.4%	7.4%	-1.0%	

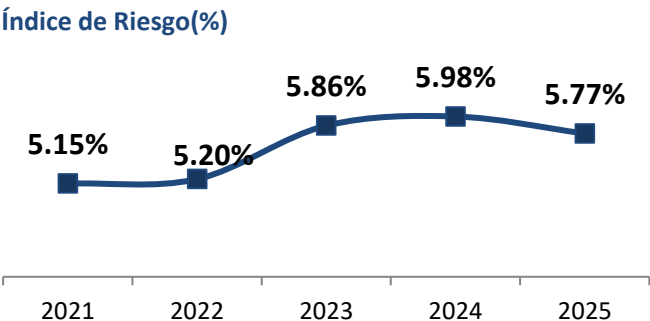
Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 7 Cartera de Créditos



Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 8 Índice de Riesgo



Fuente: Diners Club del Ecuador

¹¹ Fuente: Diners Club del Ecuador



PASIVO

Diners Club del Ecuador cuenta con un total de pasivos de \$2,714 millones al 31 de diciembre del 2025. El pasivo de la compañía presenta un crecimiento de \$ 241.1 millones, equivalente a 9.7% con relación al cierre del año 2024.

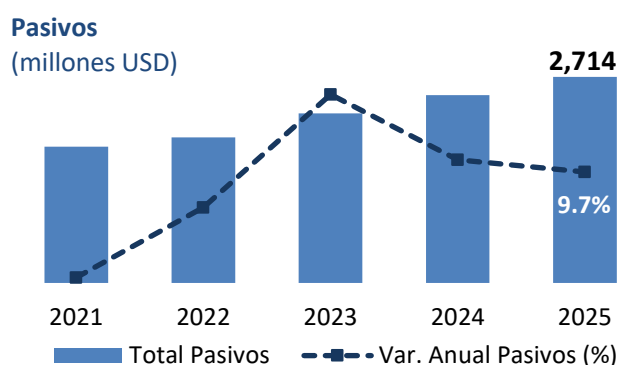
La estructura del balance muestra que la mayor parte del pasivo está constituido por las obligaciones con el público, con una participación del 67.7%. La segunda fuente de fondeo de mayor importancia son las cuentas por pagar, con una participación de 23.8%, conformada principalmente por valores pendientes de pago a establecimientos, originado por el giro del negocio.

Cuadro 6 Pasivos

PASIVOS (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
Obligaciones con el público	1,145,557	1,216,432	1,373,676	1,636,113	1,836,693	200,581	12.3%
Cuentas por pagar	550,767	610,249	668,941	630,830	646,622	15,792	2.5%
Obligaciones Financ. e Inmediatas	51,025	47,000	137,500	147,500	158,333	10,833	7.3%
Otros pasivos	48,672	41,397	51,817	58,634	72,437	13,803	23.5%
TOTAL	1,796,021	1,915,077	2,231,935	2,473,077	2,714,085	241,143	9.7%

Fuente: Dineros Club del Ecuador

Gráfico 9 Pasivos



OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Las obligaciones con el público representan la mayor fuente de fondeo del Banco (67.7%), al 31 de diciembre 2025 sumaron \$1,836.7 millones, este rubro presenta un crecimiento de 12.3%.

Los principales componentes de las obligaciones con el público son los depósitos a plazo (\$1,639.1 millones), con una participación del 89.2% y depósito de ahorro con el 9.3% de este pasivo.

CUENTAS POR PAGAR

Al cierre del 2025, en Cuentas por pagar se reflejan \$646.6 millones, \$15.8 millones más que diciembre 2024; su principal componente son las cuentas por pagar a establecimientos afiliados (74.2%), que dependen del mayor volumen de facturación y constituyen un fondeo natural del Banco, al cierre del 2025 alcanzan \$ 480 millones, seguido de Proveedores que representa el 9.1%.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Las obligaciones financieras alcanzaron un monto de \$158.3 millones a finales del 2025, evidenciando un crecimiento de \$10 millones respecto al año 2024. Este rubro representa el 5.8% del pasivo total.

OTROS PASIVOS

Este componente totaliza \$72.4 millones al finalizar el año 2025 y presenta un crecimiento de \$13.8 millones con respecto al 2024. Esta categoría representa el 2.7% del total de los pasivos. Los rubros más representativos son: Operaciones por Anticipo débito automático (27.6%), Valores por liquidar cartera comprada (23.0%) y Provisión Riesgo Operativo (19.9%).

PATRIMONIO

Al cierre del año 2025 el Patrimonio de Diners Club asciende a \$595.9 millones, monto que implica un incremento anual de \$32.3 millones, equivalente a un 5.7%; en los últimos años el patrimonio se ha fortalecido junto a la evolución del negocio.

La relación Patrimonio / Activo Total se ubica en 18.0 %, lo que le permite a la compañía mantener una sólida suficiencia patrimonial que custodia los depósitos.

El Capital Social a diciembre 2025 se incrementa a \$400.0 millones, evidenciando un crecimiento de 8.1%. Constituye el rubro más importante del Patrimonio, con una participación de 67.1%, lo que demuestra un robusto capital que haría frente a posibles cambios en el entorno.

Las Reservas suman \$129.0 millones, (-\$10,8 millones), registrando una reducción de 7.7% a diciembre 2025. Esta variación responde a la capitalización efectuada durante el período. Constituyen el segundo rubro más importante con

el 21.7% de participación en el Patrimonio.

El Superávit por valuaciones registró un saldo de \$23.6 millones, \$435 mil (+1.9%) más que diciembre 2024.

PATRIMONIO TÉCNICO

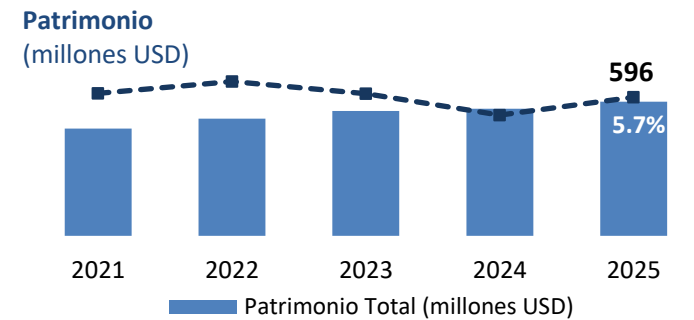
El Patrimonio Técnico Constituido -PTC- de Diners Club alcanza los \$638.5 millones a diciembre 2025, y representa el 14.0% de los Activos Ponderados por Riesgo (APPR). Este indicador se ubica 5.0% sobre lo requerido por el ente de control.

Cuadro 7 Patrimonio

PATRIMONIO (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
						\$	%
Capital Social	300,000	300,000	330,000	370,000	400,000	30,000	8.1%
Reservas	118,061	144,036	143,183	139,882	129,064	-10,818	-7.7%
Superavit por valuaciones	21,659	22,631	22,989	23,211	23,646	435	1.9%
Resultados	36,014	53,012	57,556	30,547	43,256	12,709	41.6%
Resultados de Ejercicios Ant.	0	0	208	208	208	0	-0.1%
Utilidad del Ejercicio	36,014	53,012	57,348	30,339	43,048	12,709	41.9%
Total	475,733	519,680	553,728	563,639	595,966	32,327	5.74%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 10 Patrimonio

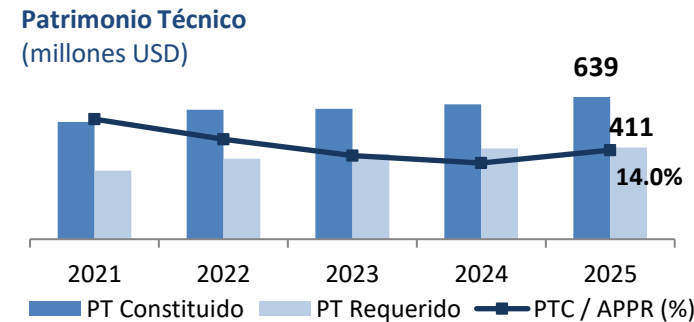


Cuadro 8 Patrimonio Técnico

PATRIMONIO TÉCNICO (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual	
						\$	%
Patrimonio Técnico Constituido	525,482	580,637	585,149	605,832	638,534	32,702	5.4%
Patrimonio Técnico Requerido	307,367	360,732	383,005	406,364	410,788	4,424	1.1%
Excedente Patrimonio Técnico	218,114	219,905	202,144	199,468	227,746	28,279	14.2%
PT Requerido/ PT Constituido	58.5%	62.1%	65.5%	67.1%	64.3%	-0.03	-4.1%
PTC / APPR	15.4%	14.5%	13.8%	13.4%	14.0%	0.57%	

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 11 Patrimonio Técnico





RESULTADOS

RENTABILIDAD

Diners Club a diciembre 2025 generó una utilidad neta de \$43.0 millones, lo que representa un crecimiento anual de 41.9%, \$12.7 millones más que al cierre del 2024. Este resultado se atribuye principalmente al crecimiento de socios y consumos, a una adecuada diversificación de los ingresos, a la reducción de las tasas de interés pasivas y a un manejo eficiente de los principales gastos.

Cuadro 9 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS (miles USD \$)	2021	2022	2023	2024	2025	Var. Anual		Part.
						\$	%	%
INGRESOS	462,425	495,522	539,200	574,283	601,913	27,630	4.8%	100.0%
Intereses Ganados	228,984	235,502	256,016	276,684	287,242	10,558	3.8%	47.7%
Comisiones	58,698	61,939	68,020	72,689	72,691	2	0.0%	12.1%
Utilidades Financieras	17,894	21,072	14,943	14,039	26,285	12,246	87.2%	4.4%
Ingresos por Servicios	100,829	117,107	130,535	140,983	146,721	5,738	4.1%	24.4%
Otros Ingresos Operacionales	22,178	22,396	27,035	25,181	25,478	297	1.2%	4.2%
Otros Ingresos	33,842	37,506	42,652	44,706	43,496	-1,210	-2.7%	7.2%
GASTOS	426,411	442,509	481,852	543,944	558,865	14,921	2.7%	92.8%
Intereses Causados	70,671	64,469	95,654	135,855	125,376	-10,479	-7.7%	20.8%
Comisiones Pagadas	910	826	1,119	1,237	1,714	477	38.5%	0.3%
Pérdidas Financieras	96	105	307	102	67	-35	-34.6%	0.0%
Provisiones	137,302	126,880	106,964	135,388	148,967	13,579	10.0%	24.7%
Gastos de Operación	186,555	207,388	234,484	238,039	242,165	4,125	1.7%	40.2%
Otras Pérdidas Operacionales	9,415	10,537	10,674	10,479	7,362	-3,116	-29.7%	1.2%
Otros Gastos y Pérdidas	3,891	3,051	3,753	7,961	10,579	2,618	32.9%	1.8%
Impuestos y Part. Emp.	17,571	29,253	28,896	14,883	22,635	7,752	52.1%	3.8%
UTILIDAD NETA	36,014	53,012	57,348	30,339	43,048	12,709	41.9%	7.2%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Cuadro 10 Indicadores Financieros vs Sistema

INDICADORES FINANCIEROS	Diners Club				
diciembre 2025 (%)	2021	2022	2023	2024	2025
SOLVENCIA					
Patrimonio Técnico / Total Activos PPR	15.4%	14.5%	13.8%	13.4%	14.0%
CALIDAD DE LOS ACTIVOS					
Activos Productivos / Total Activos Netos	100.8%	98.6%	93.0%	91.7%	90.6%
EFICIENCIA					
Índice de eficiencia	54.6%	55.1%	61.6%	63.3%	58.2%
RENTABILIDAD					
Resultados / Patrimonio Promedio (ROE)	8.1%	11.2%	11.3%	5.6%	7.7%
Resultados / Activo Promedio (ROA)	1.6%	2.3%	2.2%	1.0%	1.4%
LIQUIDEZ					
Fondos Disponibles + Inv. hasta 90 días/ Depósitos a Corto Plazo	59.6%	53.8%	59.9%	61.3%	55.2%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Durante el año 2025 los ingresos generados por Diners Club totalizaron \$601.9 millones, 4.8% más que el año anterior. En concordancia con el giro del negocio, los Intereses contribuyeron con el 47.7%, seguidos de Ingresos por servicios 24.4% y de las comisiones con el 12.1%. Los rubros de ingresos que evidencian crecimiento al cierre del año 2025 son: Utilidades Financieras (87.2%), justificado por la venta de cartera que se incrementó y diversificó durante el año 2025; Ingresos por Servicios (4.1%), principalmente por

un mayor crecimiento en los rubros de planes de recompensa y prestaciones al exterior, como respuesta al crecimiento en el número de socios; Intereses ganados (3.8%), Otros Ingresos Operacionales (1.2%).

Por otro lado, los gastos totales del ejercicio 2025 se ubicaron en \$558.9 millones, presentando un incremento anual de 2.7%. Los gastos con mayor participación son: gastos de operación (40.2%), seguido de las provisiones (24.7%) e intereses causados (20.8%).

Al cierre de 2025, los gastos que registraron los mayores incrementos fueron los siguientes: de operación, que ascendieron a \$242 millones, con un crecimiento de 1.7%, explicado principalmente por el aumento del gasto comercial; impuestos y participación de empleados, que totalizaron \$22,6 millones, evidenciando un crecimiento de 52.1%, en respuesta al mayor nivel de utilidad alcanzado por Diners en 2025; y las provisiones, que alcanzaron \$148,9 millones, con un incremento de 10.0% respecto al año anterior, impulsado principalmente por mayores provisiones de cartera de crédito.

INDICADORES FINANCIEROS

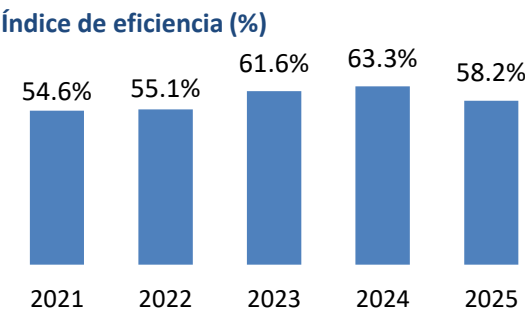
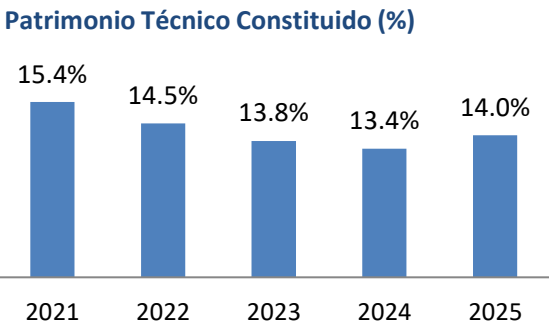
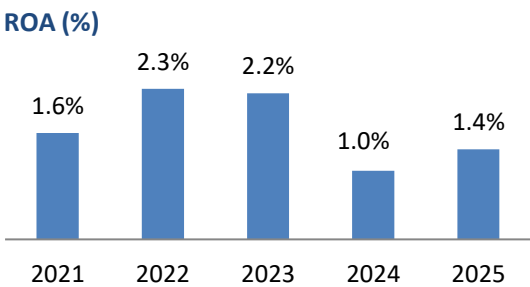
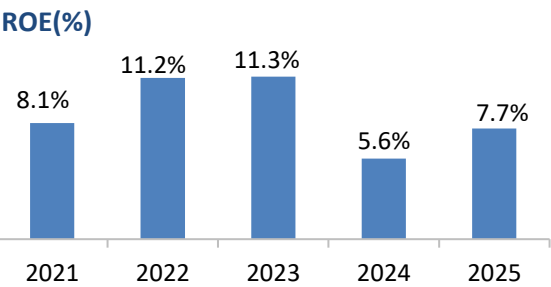
Al finalizar el año 2025, los indicadores de rentabilidad de Dinero Club evidencian la capacidad del banco para generar ingresos recurrentes y de calidad.

El ROE alcanzó 7.7%, 2.1pp más que lo registrado al cierre del año 2024 (5.6%), la rentabilidad sobre activos (ROA) registra un índice de 1.4%, 0.4pp más que lo evidenciado en el 2024 (1.0%).

El comportamiento del índice de solvencia, medido por el nivel de patrimonio técnico sobre los activos ponderados por riesgo, al 31 de diciembre del 2025, alcanzó 14.0% 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, al cierre del 2025, presenta una reducción de 5.1 pp, como resultado de un manejo eficiente de sus costos de financiamiento y de su gasto operativo, principalmente del gasto de personal y honorarios, servicios y asesorías tecnológicas y del gasto comercial.

Gráfico 12 Principales Indicadores



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, y que mantiene como propósito evaluar y administrar la incertidumbre y sus impactos a varios niveles.

RIESGO DE MODELOS

Durante el año 2025, se formalizó la creación del Área de Riesgo de Modelos dentro de la Gerencia de Riesgos Financieros, en línea con las mejores prácticas internacionales, las recomendaciones del Comité de Basilea (Pilar 2) y estándares de gobernanza robusta. Su objetivo principal es establecer un marco integral e independiente para la gestión del riesgo de modelos, entendiendo este como el riesgo derivado de decisiones basadas en modelos mal especificados, inapropiadamente calibrados o utilizados fuera de su ámbito de aplicación. Este riesgo puede generar pérdidas económicas, impactos reputacionales y decisiones erróneas en áreas clave como riesgo de crédito, estrategias comerciales, marketing, fraudes transaccionales, fijación de precios y planificación financiera. El área asegura que todos los modelos, desde regulatorios hasta herramientas internas, cumplan criterios de solidez técnica, adecuación al uso, trazabilidad y gobernanza.

RIESGO DE CRÉDITO

Durante el período, se fortaleció la gestión integral del riesgo de crédito mediante la actualización y desarrollo de modelos y metodologías alineadas con los estándares de Basilea y las mejores prácticas de medición financiera. En particular, el modelo de probabilidad de default (PD) implementado permite discriminar de manera más precisa a los clientes según su segmento comercial, optimizando la estimación de líneas de crédito y reduciendo la exposición al riesgo. Asimismo, se avanzó en el análisis de cosechas por maduración, y el monitoreo focalizado que integra información clave y retroalimentación del área de Crédito, mejorando la evaluación detallada de riesgos.

Estas metodologías han contribuido al crecimiento sostenido de la cartera y del número de clientes, fortaleciendo una estructura crediticia saludable y estable a lo largo del tiempo.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

La gestión de la liquidez del Banco se realiza a través de un modelo interno robusto, que exige mantener niveles de liquidez por encima de los requerimientos normativos, garantizando que el Banco disponga del flujo necesario de recursos que requiere para operar y cumplir con sus obligaciones. Es importante señalar que la institución mantiene una amplia cobertura del riesgo de liquidez, la cual se cuantifica y monitorea mediante metodologías internas como simulaciones no paramétricas y modelos de proyección de capital de trabajo. Este enfoque permite que la organización maneje niveles de liquidez para cubrir los

requerimientos de los entes de control (Superintendencia de Bancos y Banco Central del Ecuador) y fortalecer la resiliencia frente a otros tipos de riesgos financieros. Adicionalmente, el Banco mantiene vigente y operativo un Plan de Contingencia de Liquidez y Mercado, con acciones predefinidas, responsables y mecanismos de escalonamiento, aplicable tanto para eventos idiosincráticos de la entidad como a escenarios sistémicos.

RIESGO DE ENTORNO

El impacto del contexto económico en la evolución de la cartera crediticia hace necesario un análisis permanente de las principales variables macroeconómicas. En atención a ello, se mantiene un monitoreo mensual de las principales variables macroeconómicas y de coyuntura, con el propósito de anticipar riesgos y oportunidades que puedan afectar la dinámica de la cartera y el desempeño institucional. Este seguimiento incluye indicadores estratégicos como crecimiento económico, inflación, tasas de interés, empleo, consumo y condiciones financieras, permitiendo identificar tendencias relevantes y cambios en el ciclo económico.

Los resultados del análisis de entorno económico constituyen insumos fundamentales para la definición de políticas, la planificación estratégica y la gestión integral de riesgos, asegurando que las decisiones institucionales se alineen con la coyuntura macroeconómica y las expectativas de desarrollo económico.

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 determinación e implementación de controles efectivos y eficientes, con el objetivo de asignar un tratamiento que contribuya a mantener el apetito y tolerancia que la alta dirección ha definido.

Además, el área dispone de modelos 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 Sistema de Continuidad del Negocio de Continuidad del Negocio, el cual incluye la identificación de subprocesos críticos, con sus respectivos recursos críticos, determinación de estrategias de continuidad, documentación de planes de continuidad del negocio, así como también la ejecución de pruebas, cuyo objetivo es



asegurar la permanencia de las operaciones críticas ante cualquier evento disruptivo, lo cual se valida cada año considerando los cambios normativos, así como las variaciones del negocio en términos de nuevos productos y servicios, garantizando su factibilidad y mejora continua, tanto en el aspecto técnico como operativo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Gestión de Seguridad de la Información se desarrolla bajo un enfoque integral, preventivo y basado en riesgos, orientado a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, y a preservar la confianza de los socios y del negocio. La seguridad es entendida como un habilitador estratégico, integrado de forma transversal en los procesos, canales digitales, servicios y relaciones con terceros.

La evaluación de riesgos de seguridad de la información se fundamenta en un marco de gobierno formal, compuesto por políticas, reglamentos y procedimientos alineados a buenas prácticas internacionales del sector financiero. Este marco permite identificar, evaluar y tratar los riesgos de manera estructurada y consistente, priorizando aquellos con mayor impacto para la operación, la experiencia del socio y la sostenibilidad del negocio.

El modelo se apoya en el principio de seguridad desde el diseño, incorporando controles de seguridad desde las etapas iniciales de los proyectos y servicios, así como en un esquema claro de líneas de defensa, que define responsabilidades diferenciadas entre la gestión operativa, la supervisión y el aseguramiento independiente, promoviendo una mejora continua en la efectividad de los controles.

De forma complementaria, Dinero mantiene un Programa permanente de Capacitación y Concienciación en Seguridad de la Información, concebido como un pilar de la cultura organizacional. Este programa incluye comunicaciones recurrentes, módulos de aprendizaje, charlas especializadas y evaluaciones periódicas, orientadas a fortalecer el comportamiento seguro de los colaboradores y a mitigar los riesgos asociados al factor humano.

En conjunto, este enfoque metodológico permite a Dinero gestionar la seguridad de la información como un proceso continuo de evolución, alineado a la transformación digital, a la gestión integral del riesgo corporativo y a los más altos estándares de gobierno y seguridad del sector.

CALIFICACIÓN

El Banco Diners Club del Ecuador ha sido reconocido como una institución “AAA” por la Calificadora Class International Rating. Esta calificación refleja 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.



GOBIERNO CORPORATIVO

Con el fin de dar cumplimiento a los principios de Buen Gobierno Corporativo que constan 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 2025, el Banco ha tomado las siguientes acciones:

- 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 IX, De los Principios de Buen Gobierno Corporativo, del Título VIII, del libro I, 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 han publicado estos indicadores, conforme lo señala la norma antes mencionada.
- Durante el año 2025, el Directorio ha sesionado de manera mensual, tal como lo dispone el Estatuto Social del Banco, con una participación activa de sus miembros en las decisiones tomadas.
- Los miembros del Directorio también han participado en forma activa y constante en los distintos Comités para los que han sido designados. El Directorio ha designado hasta 3 representantes a cada

uno de los diferentes Comités normativos, logrando de esta forma mayor presencia e intervención de sus miembros.

- El Directorio realiza anualmente su evaluación y la de cada uno de sus miembros; misma que contempla temas como estructura, composición, agenda, funcionamiento, entre otros aspectos; habiéndose obtenido resultados satisfactorios.

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 2025, 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.
- Los servicios de auditoría fueron contratados con Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda. por el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2025 con fecha 15 de mayo de 2025. No hemos contratado otros servicios adicionales con la mencionada firma auditora y confirmamos que los honorarios cancelados no generan ningún tipo de dependencia a la firma auditora.
- Hemos aprobado los informes emitidos por los Presidentes de los Comités de Auditoría, Ética, Cumplimiento,

Administración Integral de Riesgos, Retribuciones, Continuidad del Negocio, Tecnología, Seguridad de la Información, Calificación de Activos de Riesgos y el presente informe de 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 de Ética sesionó en una ocasión durante el período, en cumplimiento de las funciones establecidas en los Principios de Buen Gobierno Corporativo y en su Reglamento, efectuando seguimiento a los temas comprendidos dentro de su ámbito de actuación. Con base en los informes presentados, se abordaron los siguientes asuntos:

- i) Actualización del Código de Ética, incorporando disposiciones vinculadas a

la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, así como a nuevas normativas emitidas por los entes de control.

- ii) Monitoreo de la gestión del sistema antisoborno y anticorrupción (ABAC), como modelo integral destinado a prevenir, detectar, responder y mejorar la evaluación y gestión de riesgos; sin que se hayan identificado casos relevantes que reportar.
- iii) Revisión de reportes recibidos a través del Canal de Confianza, relacionados con colaboradores, destacando que las denuncias analizadas no involucraron infracciones a la ética profesional ni a las normas internas de la organización.

Con base en los antecedentes expuestos, se concluye que existe un nivel de seguridad razonable respecto del cumplimiento de: (i) la efectividad de los mecanismos de control y lineamientos implementados para evaluar y asegurar la observancia del Código de Ética; (ii) la difusión y aplicación de los lineamientos y políticas del Código de Ética, así como de las disposiciones relacionadas con conflictos de interés; (iii) el conocimiento, análisis y tratamiento oportuno de los casos puestos en conocimiento del Comité de Ética; y, (iv) las revisiones realizadas por la Unidad de Cumplimiento Integral y Recursos Humanos, en relación con los casos canalizados a través del Canal de Confianza durante el período 2025.



Comité de Nombramientos y Retribuciones

En cumplimiento de las atribuciones establecidas en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos, el Comité de Nombramientos y Retribuciones celebró dos sesiones durante el año 2025, en las cuales se abordaron los siguientes asuntos:

- i) Presentación y análisis de información salarial de mercado, así como su comparación con las escalas salariales vigentes de Diners Club, lo que permitió evaluar el nivel de competitividad salarial de la organización y verificar el cumplimiento del reglamento aplicable, sin que se hayan identificado desviaciones que deban ser puestas en conocimiento del Directorio.
- ii) Revisión del esquema de retribución variable, junto con la presentación de la información relacionada con la distribución de utilidades a los colaboradores.
- iii) Análisis de los gastos de personal correspondientes al año 2025, en comparación con los compromisos de ahorro y optimización definidos, así como de los resultados obtenidos al cierre del período.

Como resultado del análisis efectuado, el Comité concluye que la Política Salarial se ajusta a los parámetros definidos, se mantiene dentro de límites aceptables y es coherente con los niveles de riesgo

establecidos. Asimismo, cumple con los criterios orientados a minimizar incentivos que pudieran inducir a los colaboradores a asumir riesgos indebidos o afectar negativamente la situación económica o la estabilidad financiera de la organización.

En este marco de actuación y con base en las conclusiones alcanzadas, el Comité ha desarrollado sus funciones en estricto cumplimiento de la normativa interna vigente.

Cumplimiento

- La gestión de la Unidad de Cumplimiento ha permitido asegurar el adecuado acatamiento de la normativa vigente aplicable, entre la que se incluyen la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Combate del Delito de Lavado de Activos y de la Financiación de Otros Delitos; la Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico Integral Penal en materia de Anticorrupción; el Código Orgánico Monetario y Financiero; así como las disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, la Unidad de Análisis Financiero y Económico y la Superintendencia de Bancos. De igual forma, se consideran los lineamientos de mejores prácticas y estándares establecidos por las franquicias internacionales. En este marco, la Unidad de Cumplimiento mantiene un monitoreo permanente, oportuno y eficiente de las políticas de conocimiento del cliente, colaborador, proveedor, director, accionista, mercado y corresponsal, las

cuales, apoyadas en metodologías de monitoreo y en los niveles de capacitación implementados durante el año 2025, contribuyen a mitigar el riesgo de que los productos y servicios de Banco Diners Club del Ecuador sean utilizados para la movilización de fondos ilícitos vinculados con actividades de lavado de activos y financiamiento de otros delitos.

- Las políticas y procedimientos que rigen la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de otros delitos se encuentran definidos en el Manual correspondiente, el cual ha sido actualizado y aprobado por el Directorio y cuya difusión se ha realizado a toda la organización.
- El comité de cumplimiento ha mantenido sesiones permanentes durante el año 2025 y no ha reportado aspectos que deban ser informados a los señores Accionistas.

El programa de prevención ejecutado durante el año 2025 se estructuró sobre 4 pilares: i) estructura organizacional para la prevención, ii) sistema integral de prevención, iii) metodologías, y iv) visión de control, complementados con revisiones independientes efectuadas por las áreas de control internas y los organismos de supervisión, así como el fortalecimiento de la cultura organizacional.

Por su parte, la división de Antisoborno y Anticorrupción, implementó y desarrolló durante el 2025 sus programas específicos, ejecutando actividades de monitoreo, ajustes a políticas y

procedimientos, y su difusión mediante capacitación y campañas comunicacionales al interior de la organización.

Calidad del Servicio:

- Los canales de atención al cliente de Banco Diners Club constituyen un pilar clave de la estrategia institucional. Mediante estos canales se materializa el enfoque centrado en el cliente, reafirmando el compromiso con la excelencia en el servicio y el impulso de la transformación digital. En este sentido, las políticas y los procesos vigentes evidencian una gestión orientada a la ética, la equidad y la mejora continua, fortaleciendo el conocimiento de las necesidades y la calidad de la atención brindada a los clientes.
- Banco Diners Club registró un total de 847.640 clientes atendidos a través de la totalidad de sus canales, lo que representa un incremento del 12,86 % en comparación con el año 2024. Este crecimiento refleja una mayor utilización de los servicios disponibles, tanto digitales como tradicionales, para la atención de requerimientos de clientes, socios, comercios, inversionistas y cuenta ahorristas.
- Se destaca el rol estratégico de la atención digital en la priorización del servicio a nuestros socios. Durante el año 2025, el 84 % de los socios eligió la eficiencia y conveniencia de los canales digitales, mientras que el 16 % hizo uso de los



canales asistidos, valorando el acompañamiento personalizado brindado.

- Cabe destacar que 213.753 clientes utilizan de manera exclusiva los canales digitales, mientras que 497.171 socios han adoptado un modelo de uso combinado entre canales digitales y asistidos, aprovechando las ventajas de ambos. Por su parte, 136.716 clientes mantienen preferencia por los canales asistidos. En términos acumulados anuales, esto se traduce en un total de 710.924 clientes que hacen uso de medios digitales.
- En relación con las transacciones realizadas por los clientes, durante el año 2025 el 94 % se ejecutó a través de canales digitales, evidenciando la preferencia y confianza depositada en estos medios. El 6 % restante correspondió a transacciones efectuadas mediante canales asistidos, con el acompañamiento de un ejecutivo de servicio al cliente.
- La Institución reconoce la relevancia estratégica de la atención al cliente, en particular en la gestión de reclamos. Durante el año 2025, se evidenció una reducción del 45 % en el volumen de reclamos en comparación con 2024, alcanzando un total de 1.857 casos, lo que representa un ratio de reclamos del 0,01 % respecto al total de requerimientos recibidos a través de canales asistidos y digitales.
- Las evaluaciones de satisfacción realizadas durante el año 2025 registraron

un indicador promedio del 72,1 %, ubicándose dentro del rango de desempeño neutro (50 % – 70 %).

- En alineación con la estrategia de autoservicio para los clientes, se implementaron actualizaciones en los activos digitales, destacando la evolución de la app blu, mediante la incorporación de nuevas funcionalidades y mejoras en usabilidad, así como el fortalecimiento del asistente blu en WhatsApp, al integrar capacidades de inteligencia artificial que permiten la atención autónoma de consultas.
- La organización ha identificado la inteligencia artificial como herramienta clave para evaluar la calidad, el sentimiento y la efectividad de la atención. En una primera fase, se utilizarán las transcripciones de Genesys Cloud en el DataLake de Dinners para automatizar y optimizar el análisis de calidad, generando hallazgos sobre conversaciones y oportunidades de mejora.

OPINIÓN DEL DIRECTORIO

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 2025. 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 en el contexto de un entorno económico, político y social desafiante.

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
- ❖ INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE
- ❖ INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
- ❖ INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE
- ❖ PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- ❖ ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

CALIFICACIÓN

El Banco Diners Club del Ecuador ha sido reconocido como una institución “AAA” por la Calificadora Class International Rating. Esta calificación refleja 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, los cuáles son observados de manera global y 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 de 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 para la administración de riesgos.
- Ejecución 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 conformidad a los distintos tipos de riesgos incurridos y la observancia de las políticas, procedimientos y límites de riesgo.

Cabe señalar qué 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 Modelos

Durante el año 2025, se formalizó la creación del Área de Riesgo de Modelos dentro de la Gerencia de Riesgos Financieros, en línea con las mejores prácticas internacionales, las recomendaciones del Comité de Basilea (Pilar 2) y los estándares de gobernanza robusta en el desarrollo y control de modelos cuantitativos.

El principal objetivo del Área de Riesgo de Modelos es establecer un marco integral e independiente para la gestión y mitigación del riesgo de modelos, entendiendo este como el riesgo derivado de decisiones basadas en modelos mal especificados, inapropiadamente calibrados o utilizados fuera de su ámbito de aplicación. Este riesgo puede materializarse en pérdidas económicas significativas, impactos reputacionales adversos y una toma de decisiones errónea en ámbitos como estrategias comerciales, campañas de marketing, fraudes transaccionales, definición de precios o evaluación del riesgo de crédito. Asimismo, se busca asegurar que todos los modelos utilizados por la entidad, desde modelos regulatorios hasta herramientas internas de apoyo a la gestión, cumplan con criterios de solidez técnica, adecuación al uso, trazabilidad y gobernanza.

Las funciones y responsabilidades del área comprenden lo siguiente:

- Definir y aplicar políticas y estándares de gestión del ciclo de vida de modelos, cubriendo etapas de desarrollo, validación, implementación, monitoreo y retiro.
- Evaluar y validar de forma independiente modelos econométricos y cuantitativos en áreas como riesgo de crédito (PD, LGD, EAD), mercado, liquidez, ALM, ICAAP, ILAAP, IFRS 9 y los correspondientes stress testing, entre otros.
- Emitir certificaciones de uso y recomendaciones sobre la vigencia, calidad y aplicabilidad de modelos.
- Prevenir la materialización del riesgo de modelos mediante procesos rigurosos de backtesting, benchmarking y análisis de sensibilidad.
- Establecer controles para evitar la alta dependencia en modelos automatizados, especialmente en contextos de baja explicabilidad (modelos con metodologías de cajas negras).
- Desarrollar, en conjunto con áreas especializadas, modelos de medición de riesgos financieros que respondan a necesidades específicas del negocio y al marco regulatorio vigente.

El enfoque del área es integral, técnico y transversal. Combina capacidades estadísticas avanzadas con conocimiento de negocio, asegurando la alineación con la estrategia institucional y con el marco regulatorio internacional. Se promueve un enfoque basado en riesgo, donde los esfuerzos de validación y control se focalizan en los modelos de mayor impacto. Con este enfoque, se espera hacer especial énfasis en fomentar una cultura de uso responsable de modelos, asegurando su comprensión y promoviendo decisiones informadas y sustentables.

El área de Riesgo de Modelos permite anticipar y mitigar errores derivados de estimaciones inadecuadas, reduciendo la posibilidad de impactos económicos no previstos, deterioro reputacional o desalineación con los objetivos estratégicos. Esta función se enmarca en el enfoque del Pilar 2 de Basilea, que refuerza la necesidad de una gestión de riesgos proporcional, prospectiva y basada en el perfil de riesgo de cada entidad.

Proyectos 2025 Riesgo de Modelos

1. Modelo de consistencia macroeconómica.
 - a. Este modelo es un conglomerado de diversas estimaciones dinámicas de agregados macroeconómicos del sector real, sector monetario, sector externo y sector fiscal que tiene impacto en el desempeño financiero del banco.
 - b. Este año, se incorporan nuevas variables que se ajustan de mejor manera a los cambios experimentados por la economía ecuatoriana en el contexto actual.
2. Construcción de Indicadores de Basilea II.
 - a. Establece, desarrolla e implementa indicadores de riesgo que cumplan con las buenas prácticas y estándares internacionales con el objetivo de ajustarse a los pilares de Basilea II.
 - b. Dentro de esto, se desarrolló de un modelo más preciso de probabilidad de default.
 - c. Se estableció una metodología para calcular el Exposure at Default (EAD).
3. Metodología de costo de riesgo
 - a. Establece una métrica de costo generado por la exposición al riesgo que asume la institución en su gestión de crédito y cobranzas.

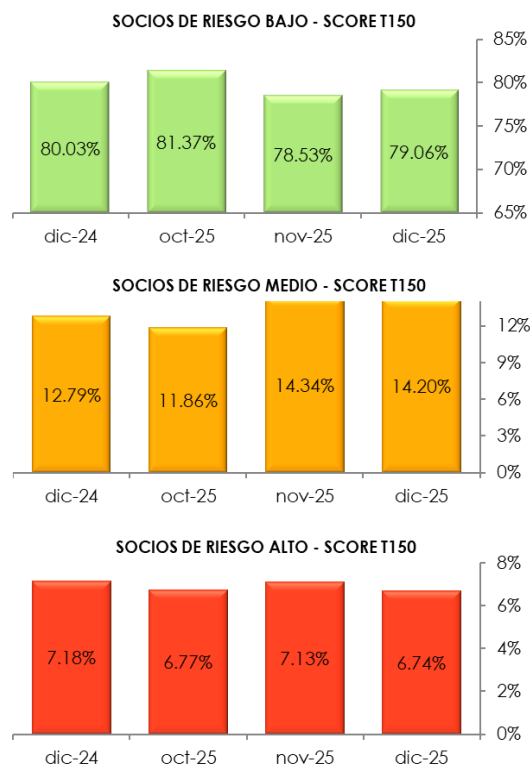
Riesgo de Crédito

Durante el período, se fortaleció la gestión integral del riesgo de crédito mediante el desarrollo y actualización de modelos y metodologías que estén más alineadas con los estándares de Basilea y las buenas prácticas de medición de riesgos financieros. Desde el lado de riesgo de crédito, es de suma importancia disponer de un modelo de probabilidad de default que sea preciso y que le permita al banco estar por debajo de su apetito al riesgo. En este sentido, el modelo desarrollado e implementado de PD permite discriminar de mejor manera a los clientes tomando en consideración el segmento comercial, lo cual permite obtener una estimación más precisa de líneas de crédito y mejorando la exposición al riesgo. Complementariamente, se avanzó en el análisis de cosechas por maduración, para detectar desviaciones en cohortes; y en el monitoreo focalizado que integra información clave y retroalimentación al área de Crédito, asegurando una evaluación de riesgos más detallada y efectiva.



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/25 es de 596,633.

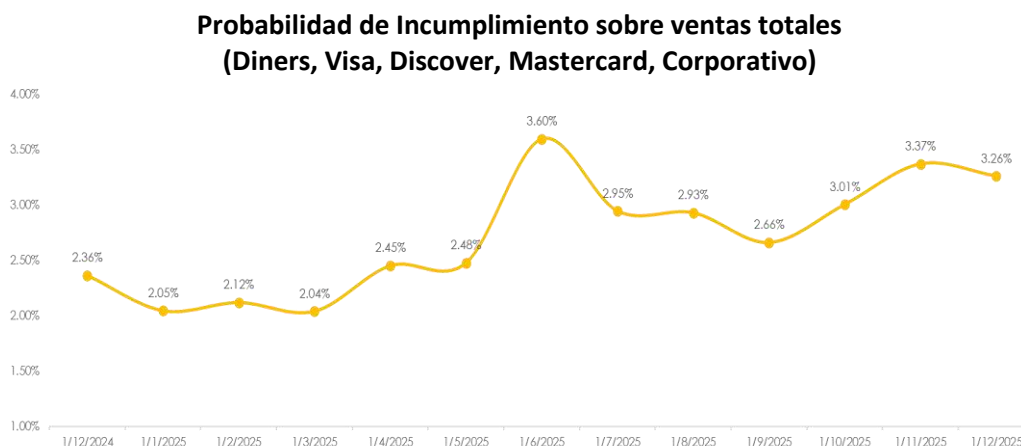


Distribución socios Dic/25

Riesgo Bajo (AAA-A): 79.06%.

Riesgo Medio (BBB-B): 14.20%.

Riesgo Alto (CCC-D): 6.74%.



Bajo las nuevas condiciones metodológicas aplicadas en el 2025, la probabilidad de incumplimiento sobre las ventas totales (Diners + Visa + Discover + Mastercard + Corporativo) prevista en dic/25 (calculada para may/26) alcanzó un valor de 3.26%, la cual es 0.32 puntos básicos mayor que lo previsto en jul/25 (calculada para dic/25).

Proyectos 2025 Riesgo de Crédito

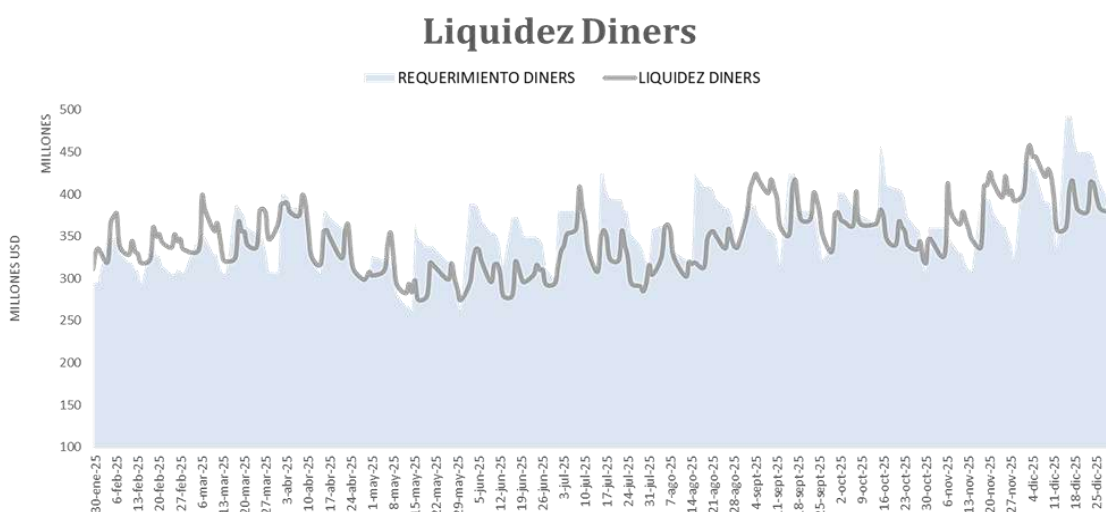
1. Modelo de medición de riesgo en tarjeta de crédito (seguimiento de personas).
 - a. Predice la probabilidad de que un cliente incurra en default en un horizonte de cinco meses, mediante un modelo que integra los principales fundamentos crediticios y financieros asociados al cumplimiento de obligaciones. Asimismo, incorpora características socioeconómicas y sociodemográficas relevantes dentro del contexto económico y social del país.
 - b. La población de tarjetahabientes se segmenta de acuerdo con su segmento comercial, bajo el supuesto de que los efectos marginales de los fundamentos crediticios y financieros sobre la probabilidad de default varían entre perfiles de clientes. Esta heterogeneidad hace necesario estimar modelos diferenciados para cada segmento de la población.
2. Cosechas por mes de maduración.
 - a. Este análisis se deriva del análisis tradicional de cosechas y tiene como objetivo evaluar el comportamiento intertemporal de la cartera en riesgo para todas las cohortes, una vez que alcanzan determinados niveles de antigüedad. En particular, se analizan los puntos de 3, 6, 9 y 12 meses posteriores a la afiliación.
 - b. A partir de este enfoque, es posible identificar aquellas cohortes que presentan desviaciones respecto al comportamiento promedio observado, una vez que alcanzan un periodo específico de maduración.
3. Monitoreo Focalizado
 - a. Se desarrolla un fichero integral que consolida información clave para la retroalimentación del área de Crédito. Este análisis se enfoca en:
 - La identificación de valores atípicos en los indicadores de probabilidad de incumplimiento;
 - La detección de cambios significativos en la calificación crediticia de los clientes; y
 - La verificación de la actualización de la información de ingresos de los clientes.

Riesgo de Liquidez

La gestión de la liquidez del Banco se realiza a través de un modelo interno robusto, que exige mantener niveles de liquidez por encima de los requerimientos normativos, garantizando que el Banco disponga del flujo necesario de recursos que requiere para operar y cumplir con sus obligaciones. Es importante señalar que la institución mantiene una amplia cobertura del riesgo de liquidez, la cual se cuantifica y monitorea mediante metodologías internas como simulaciones no paramétricas y modelos de proyección de capital de trabajo.

Este enfoque permite que la organización maneje niveles de liquidez para cubrir los requerimientos de los entes de control (Superintendencia de Bancos y Banco Central del Ecuador) y fortalecer la resiliencia frente a otros tipos de riesgos financieros. Adicionalmente, el Banco mantiene vigente y operativo un Plan de Contingencia de Liquidez, con acciones predefinidas, responsables y mecanismos de escalonamiento, aplicable tanto para eventos idiosincráticos de la entidad como a escenarios sistémicos. Durante 2025, no se necesitó la activación del Plan.

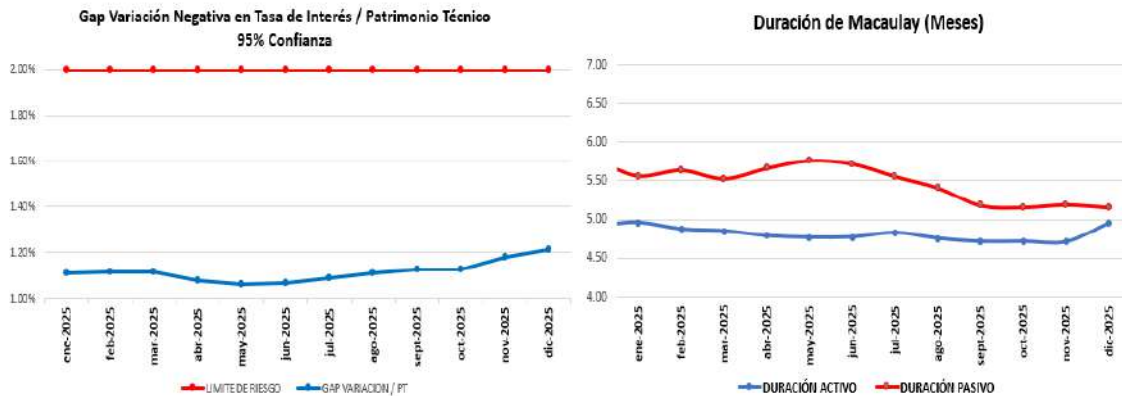
Liquidez Corporativa



La liquidez corporativa mantenida por Banco Diners Club del Ecuador S.A. supera, en promedio, a los requerimientos normativos de Superintendencia de Bancos y Banco Central del Ecuador. Por lo tanto, los índices de liquidez controlados por los entes de control se están cumpliendo satisfactoriamente.

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se mantiene dentro de los límites previamente aprobados. Adicionalmente, la institución presenta una duración similar entre activos y pasivos, lo que implica una baja sensibilidad neta del valor económico ante movimiento de tasas y, como consecuencia, mitiga pérdidas potenciales por variaciones en la curva de tasas de interés.



Proyectos 2025 Riesgos de Mercado y Liquidez

1. Cambio y actualización de políticas de inversiones

- Establecer y controlar los límites para la inversión de los recursos que están en los fondos de inversión del Banco.
- Establecer y controlar la duración y la exposición del Banco con respecto a variaciones en tasas de interés que afecten a posiciones dentro y fuera de balance.
- Establecer y controlar los límites de exposición relacionados con posiciones vigentes de renta variable y divisas mediante metodologías paramétricas.

2. Monitoreo semanal de indicadores de volatilidad y concentración

- Fortalecer el monitoreo de concentración y volatilidad de las fuentes de fondeo tras alta sensibilidad a movimientos de clientes.
- Garantizar un seguimiento permanente y oportuno de las condiciones de liquidez, mediante la evaluación sistemática de métricas clave.
- Fortalecer los mecanismos de alerta temprana, facilitando decisiones proactivas que aseguren el cumplimiento de los límites de riesgo y la estabilidad en la gestión de liquidez.

3. Value at Risk del portafolio de inversiones

- Capturar la máxima pérdida esperada de las posiciones de inversión en un horizonte temporal, sin tomar en consideración los requerimientos normativos.
- Identificar tendencias emergentes, cambios bruscos en el comportamiento del mercado o exposiciones excesivas dentro del portafolio.



Riesgo de Entorno

La influencia del entorno económico sobre el comportamiento de la cartera crediticia hace necesario mantener un análisis permanente de las variables macroeconómicas más relevantes. En este contexto, la institución realiza un monitoreo mensual sistemático de dichas variables, evaluando tanto su evolución reciente como su impacto potencial sobre las proyecciones de crecimiento económico del país y sobre el desempeño financiero de la institución.

El seguimiento incluye indicadores clave de coyuntura, tales como crecimiento económico, inflación, tasas de interés, empleo, consumo, inversión y condiciones financieras, los cuales permiten identificar tendencias, riesgos emergentes y cambios en el ciclo económico. A partir de este análisis, se evalúa de manera continua la influencia del entorno macroeconómico en la dinámica de la cartera crediticia y en la capacidad de pago de los clientes.

Como complemento, se construye un indicador macroeconómico sintético que resume la evolución conjunta de las principales variables de coyuntura y facilita la evaluación del ritmo de crecimiento económico. Este indicador constituye una herramienta fundamental para anticipar escenarios macroeconómicos y para evaluar las perspectivas de crecimiento de variables relevantes para la institución, como ventas, consumo, depósitos y colocación de crédito.

Los resultados de este análisis permiten fortalecer la toma de decisiones estratégicas y la gestión integral de riesgos, al proporcionar insumos oportunos para ajustar políticas de crédito, planes comerciales y estrategias financieras, asegurando que el actuar de la institución sea consistente con la coyuntura macroeconómica vigente y esperada.

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.

<i>Componente de gestión</i>	<i>Modo de gestión</i>	<i>Explicación</i>
Identificación	Análisis de la información de la organización y evaluación a la coyuntura	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

	económica y social, así como cambios regulatorios.	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 establecido indicadores clave de riesgo (KRI), mismos que son monitoreados mensualmente y reportados a la alta gerencia. En caso de desviaciones de los resultados, se implementan planes de acción correctivos en un trabajo coordinado con las áreas involucradas.

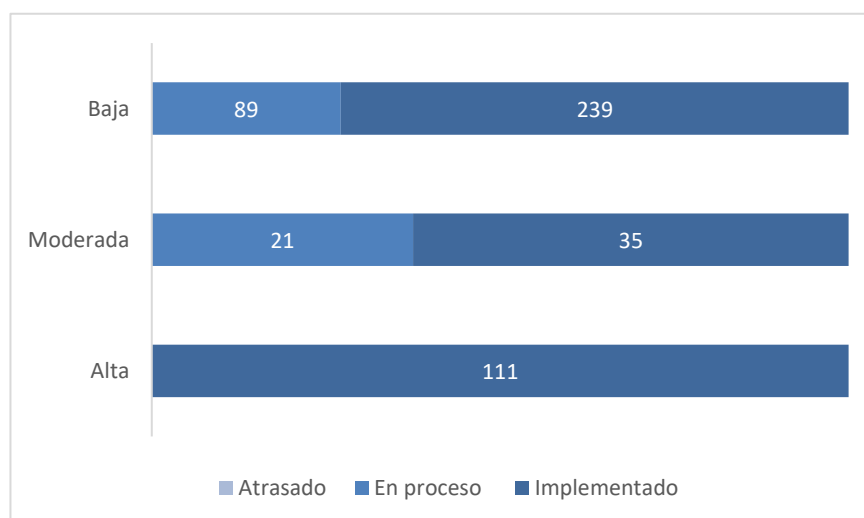
Durante el año 2025 se continuó con el fortalecimiento del esquema de gestión de riesgo mediante la ejecución de actividades recurrentes y la generación de proyectos que permiten a la organización contar con una gestión alineada con buenas prácticas locales e internacionales, al igual que el cumplimiento regulatorio.

a) Administración del Riesgo Operativo

Considerando la necesidad de documentar la gestión eficiente de los riesgos, la organización cuenta con una aplicación web 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 2025 se trabajó en el desarrollo de mejoras del Software de Gestión de Riesgo Operativo lo que permitió fortalecer la gestión 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.

Con el fin de mantener un adecuado control sobre las oportunidades de mejora que componen los planes de mitigación para aquellos subprocesos cuya severidad residual es alta o extrema, la Gerencia de Riesgo Operativo realiza el seguimiento respectivo mediante la revisión periódica de los reportes extraídos desde la herramienta de Gestión de Riesgos Organizacionales. Bajo esa premisa para el final del 2025, se han identificado e implementado un total de 492 oportunidades de mejora de las cuales 328 están relacionadas a subprocesos con severidad baja, 56 relacionadas a subprocesos con severidad moderada y 108 a subprocesos con severidad alta, como se puede observar en el siguiente gráfico.

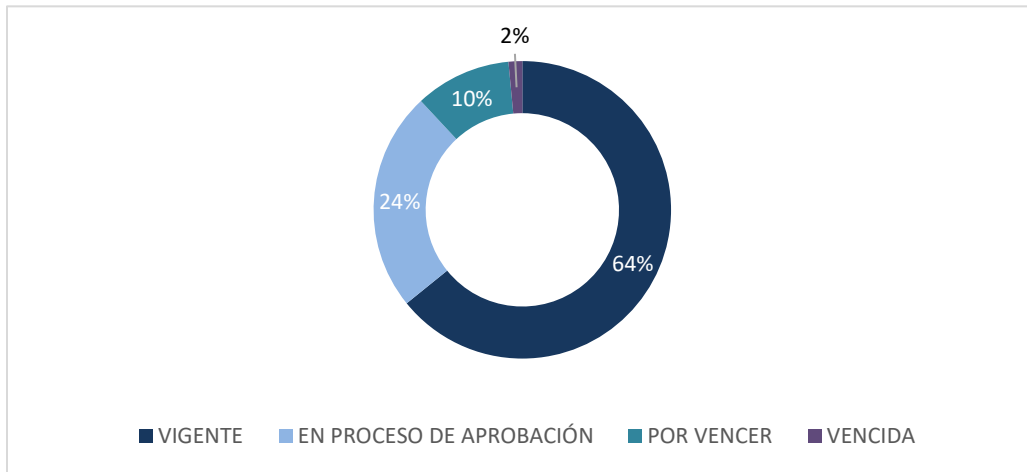


Gráfica 1: Elaboración Gerencia de Riesgo Operativo

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, durante el año 2025 se ha realizado el monitoreo respectivo validando que se han actualizado las normativas y metodologías para la gestión institucional de acuerdo con los requerimientos regulatorios y cambios en la dinámica del negocio.

En esa línea, se han obtenido resultados satisfactorios con más del 98% de documentos normativos de la organización que se han actualizado de forma automática y dinámica, lo que permite contar con normativas internas vigentes, esto se puede ver en la siguiente gráfica:



Gráfica 2: Elaboración Gerencia de Riesgo Operativo

c) Matriz de Riesgo:

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

Bajo esa premisa, con corte al 31 de diciembre de 2025, a nivel Organizacional se han identificado 1.196 causales de riesgos operativos; luego de la aplicación de los controles, el 87% de los riesgos tienen un nivel de severidad residual bajo, el 12% un nivel moderado, por otro lado, se han identificado un total de 6 riesgos (1%) de riesgos con severidad residual alta para los cuales se han definido planes de acción que permitan minimizar su probabilidad de ocurrencia e impacto.

d) Desarrollo 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, se 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 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 2025, 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. Adicionalmente, 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, mediante un nuevo formato que incluye la descripción de los subprocesos críticos, los criterios de activación, así como los procedimientos de respuesta necesarios para asegurar la continuidad de las operaciones en eventos contingentes.

Además, se ha desarrollado el Análisis de Impacto del Negocio en el Módulo de Continuidad del Negocio con la finalidad de automatizar los procesos de definición de recursos críticos, así como de 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 concluido con el proyecto de automatización del proceso de evaluación de proveedores críticos con la adquisición de la herramienta Zenta app del proveedor internacional Riskallay, la cual permite automatizar el proceso de gestión de informes de proveedores críticos, ofreciendo un mayor control sobre las actividades de evaluación y la emisión de informes de evaluación de continuidad de negocio, así como la gestión de brechas y oportunidades de mejora.

Seguridad de la Información

En Diners Club del Ecuador, la protección de la información de nuestros socios es un asunto de la más alta relevancia. No se trata únicamente de cumplir con estándares o regulaciones, sino de una convicción profundamente integrada en nuestra forma de operar y de relacionarnos con quienes confían en nosotros. La seguridad de la información es un componente esencial de la confianza que nuestros socios depositan y por ello la abordamos con seriedad, responsabilidad y una visión de largo plazo.

Siendo conscientes de que cada interacción, cada transacción y cada servicio que ofrecemos involucra información personal y financiera que debe ser protegida con los más altos niveles de cuidado. La seguridad no es un tema aislado ni exclusivo de un área técnica; es un compromiso transversal que se vive al interior de la organización y que se proyecta hacia nuestros aliados estratégicos y hacia la experiencia diaria de nuestros socios.

Durante 2025, Diners continuó fortaleciendo su modelo de seguridad de la información y ciberseguridad, consolidando una evolución sostenida que se viene construyendo desde años anteriores. Este proceso no parte de cero: la organización ha estado históricamente alineada a buenas prácticas internacionales y a los requerimientos del sector financiero. Sin embargo, en el último año se dio un paso relevante en términos de madurez, profundidad y consistencia, reforzando capacidades existentes y elevando los niveles de control frente a un entorno de riesgos cada vez más dinámico y desafiante.

Uno de los ejes más visibles de esta evolución fue el desarrollo de Blu 2.0, el proyecto de transformación digital más importante de Diners en 2025. Blu 2.0 nació con un objetivo claro: ofrecer a nuestros socios una experiencia digital moderna, sencilla y confiable, respaldada por un entorno de seguridad robusto que permita operar con tranquilidad. Su despliegue se realizó de manera progresiva y controlada, la cual dio inicio con fases piloto y de validación interna, antes de su apertura al público. Este enfoque permitió asegurar no solo la calidad de la experiencia, sino también la solidez de los controles que protegen la información y las transacciones de nuestros socios.

Blu 2.0 es una muestra tangible de cómo entendemos la seguridad: integrada desde el diseño, sin fricciones innecesarias para el usuario, y orientada a proteger sin afectar la experiencia. No obstante, la seguridad en Diners no se limita a una aplicación o a un canal específico. Todas las transacciones, independientemente del medio por el cual se realicen, son monitoreadas de forma continua mediante mecanismos que permiten identificar comportamientos inusuales y actuar de manera oportuna para proteger a nuestros socios y su información.

En este sentido, Diners ha fortalecido de forma constante sus capacidades de prevención y detección de fraude. A través de motores de análisis avanzados y el uso de tecnologías que incorporan inteligencia artificial, se analizan patrones de comportamiento y señales de riesgo para



confirmar que las transacciones estén siendo realizadas efectivamente por quien dice ser. Cuando se identifican desviaciones frente al comportamiento habitual, se activan controles adicionales que permiten validar la operación directamente con el socio, a través de sus dispositivos de confianza previamente registrados. Este enfoque refuerza la seguridad sin perder de vista la comodidad y la experiencia del usuario.

Paralelamente, durante 2025 se consolidó un importante fortalecimiento del gobierno de la seguridad de la información. La organización pasó de un esquema normativo concentrado a un conjunto estructurado de políticas específicas, que delimitan con mayor claridad responsabilidades, criterios y controles en los distintos ámbitos de la seguridad. Este esfuerzo permitió ordenar, profundizar y dar mayor trazabilidad a la gestión de la seguridad, alineándola de manera más efectiva con la operación del negocio y con los riesgos reales que enfrenta la organización.

Asimismo, se reforzó el modelo de líneas de defensa, que ya existía en Dinero desde hace varios años, pero que durante 2025 fue objeto de una delimitación más precisa de roles y responsabilidades. Este fortalecimiento permitió consolidar un esquema de mejora continua, en el que las funciones operativas, de supervisión y de aseguramiento actúan de manera coordinada, con contrapartes claras que desafían, evalúan y validan permanentemente la efectividad de los controles.

La operación de ciberseguridad también alcanzó un nuevo nivel de madurez. El Centro de Operaciones de Seguridad (SOC) evolucionó significativamente, consolidándose como una capacidad de monitoreo y respuesta alineada a estándares internacionales. Este centro opera de forma continua, permitiendo detectar, analizar y responder de manera oportuna ante eventos de seguridad, y apoyándose en procesos de prueba y simulación que buscan validar, en escenarios controlados, la capacidad real de reacción de la organización frente a amenazas complejas.

Otro aspecto relevante ha sido el fortalecimiento de los controles para prevenir fugas de información, tanto al interior de la organización como hacia el exterior. A través de la evolución de controles existentes y la incorporación de capacidades analíticas más avanzadas, Dinero ha reforzado la protección de la información sensible, asegurando que esta sea utilizada únicamente para los fines autorizados y bajo estrictos criterios de confidencialidad.

Este enfoque de protección no se limita al entorno interno. Dinero continúa trabajando de manera activa con sus proveedores y aliados estratégicos, estableciendo estándares claros de seguridad para aquellos terceros que, en el marco de la prestación de servicios, tienen acceso a información de nuestros socios. De esta forma, la seguridad se extiende a lo largo de toda la cadena de valor, reforzando una visión integral de protección.

Todo este esfuerzo se sustenta en una política sostenida de inversión en seguridad. Año tras año, Dinero destina recursos importantes para mantener y mejorar sus capacidades, actualizar

tecnologías, incorporar nuevas prácticas y prepararse frente a riesgos emergentes. La seguridad de la información es una prioridad permanente para la organización, y nuestros socios pueden tener la tranquilidad de que este compromiso se mantendrá en el tiempo.

En un entorno donde las amenazas evolucionan constantemente, Diners asume el desafío de anticiparse, adaptarse y seguir fortaleciendo sus controles. La seguridad de la información y la protección de nuestros socios no es un objetivo estático, sino un camino de evolución continua. Este compromiso forma parte de nuestra responsabilidad como institución financiera y de nuestra promesa de ofrecer experiencias confiables, seguras y alineadas con los más altos estándares del sector.

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

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 20 de enero de 2026

I. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros (individual y consolidado) de Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante el Banco), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2025 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), 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 de 2025, 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 Financiera y Monetaria (JPRFM).

Fundamentos de la opinión

Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Globales de Auditoría Interna (NOGAI). 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:

El proceso transversal de cartera de consumo considera los procesos de evaluación de activos de riesgo, venta, segmentación, procesamiento de la cartera, constitución de provisiones, reconocimiento de ingresos, procesamiento y pago a establecimientos, aprobación y mantenimiento de crédito, monitoreo de riesgos crediticios, recuperación de la cartera y prevención de fraude; estos procesos son claves para la auditoría debido a que constituyen el core del negocio y entre otros: (i) deben cumplir con diversas normas de la Superintendencia (SB) y la JPRFM, (ii) descansan en



sistemas de alta disponibilidad, metodologías, procesos y controles internos para la gestión integral de los riesgos crediticios, (iii) son importantes en monto, alto volumen transaccional y presentación en los estados financieros y (iv) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos estadísticos altamente tecnificados.

Como enfocamos el asunto en la auditoria

- 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.
- Revisamos los modelos y herramientas utilizados para la gestión, control y mitigación de riesgos crediticios y monitoreo de fraude de tarjetas y adquirencia.
- Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y seguridad 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 (Riesgos, AML y DP).
- Evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales de: entrega del servicio, infraestructura y redes, Gobierno de TI, ambiente de procesamiento de datos, seguridad tecnológica, desarrollo y mantenimiento de software Core. Probamos los controles que generan la información financiera de las cuentas relacionadas con la cartera, su valuación e ingresos 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 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.
- Efectuamos pruebas de recorrido sobre los procesos clave, matriz de riesgo y observamos su alineamiento estratégico.
- Revisamos el programa de proveedores clave y proveedores críticos.

Proceso transversal de captaciones:

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; estos controles son claves para la auditoría ya que: i) deben cumplir con la normativa de Prevención y administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de otros delitos (PARLAFD), UAFE, normativa SB y normativa JPRFM, ii) la metodología, procesos y modelos internos para la gestión integral de riesgos de mercado y liquidez son claves, iii) son el giro core del negocio, iv) su importancia en monto y presentación en los estados financieros, v) son de alto volumen transaccional, y vi) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos.

Como enfocamos el asunto en la auditoria

- Evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos, seguridad tecnológica, desarrollo y mantenimiento de software. 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 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 PARLAFD.
- Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y seguridad de la información.
- Revisamos el ambiente de Gobierno y la operación de la segunda línea de defensa: Riesgos y Cumplimiento.

Otro asunto

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 NOGA, 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 NOGA, 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 identificadas 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 Y ADMINISTRACION DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE OTROS DELITOS

De conformidad con el plan anual de auditoría y la normativa vigente, he efectuado revisiones de acuerdo con Normas Globales de Auditoría Interna, Requerimientos temáticos y Guías globales 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 JPRFM, la normativa de la Superintendencia y entes de control, los estatutos, las normas internas, la entrega de formularios y reportes, los principios contables de la SB, 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 la prevención de 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; así como la evaluación de los requisitos habilitantes de la calificación del oficial de cumplimiento.
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 para identificar, medir, controlar y administrar los diferentes tipos de riesgo por el año terminado el 31 de diciembre de 2025.



Opinión global sobre el cumplimiento de controles para la prevención y administración del riesgo de lavado de activos y financiación de otros delitos -

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 y financiamiento de 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 2025.

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 JPRFM, la normativa de la Superintendencia, los estatutos y las normas internas y externas aplicables por el año terminado el 31 de diciembre de 2025.

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 Globales de Auditoría Interna, Requerimientos temáticos y Guías globales emitido por el Instituto de Auditores internos (IAI); 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 2025.

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.



Patricio Escobar Albuja
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, 20 de enero de 2026

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 IX, 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 2025 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 2025, (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 2025 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 de Auditoría



Patricio Escobar Albuja
Secretario Ad-Hoc. Comité de Auditoría

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria

*Estados Financieros Consolidados al y por el Año
Terminado el 31 de Diciembre del 2025 e Informe de
los Auditores Independientes*



BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. Y SU SUBSIDIARIA

**ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS
AL Y POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025**

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Informe de los auditores independientes	1 - 4
Balance general consolidado	5
Estado consolidado de resultados	6
Estado consolidado de cambios en el patrimonio	7
Estado consolidado de flujos de efectivo	8
Notas a los estados financieros consolidados	10 - 55

Abreviaturas:

BCE	Banco Central del Ecuador
CAF	Corporación Andina de Fomento
COMFI o el Código	Código Orgánico Monetario y Financiero
COSEDE	Corporación de Seguros de Depósitos
NIA	Normas Internacionales de Auditoría
JPRMF o la Junta	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
IESBA	Consejo Internacional de Estándares Éticos para Contadores
IFIS	Instituciones Financieras
US\$	U.S. dólares
SRI	Servicio de Rentas Internas
ISD	Impuesto a la salida de divisas
IVA	Impuesto al valor agregado
SPNF	Sector Público No Financiero
NIIIF	Normas Internacionales de Información Financiera
VPP	Valor Patrimonial Proporcional



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Accionistas y Miembros del Directorio de
Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria (en adelante “el Grupo”), que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2025 y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros consolidados que incluyen información de las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera del Grupo al 31 de diciembre del 2025, así como el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con más detalle en la sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados” de este informe. Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) en lo aplicable a las auditorías de estados financieros de entidades de interés público, junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros de entidades de interés público en Ecuador. Hemos cumplido también las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y el Código del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Cuestiones clave de Auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y en la formación de nuestra opinión, y no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones. Hemos determinado que las cuestiones que se describen a continuación son las cuestiones clave de auditoría que se deben comunicar en nuestro informe.

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/ec para obtener más información.



Valuación de cartera de créditos

Tal como se menciona en la nota 2 a los estados financieros consolidados adjuntos, el Grupo constituye provisiones para cartera de créditos de acuerdo con las regulaciones vigentes, las cuales establecen que deben ser calculadas con base en morosidad. Al 31 de diciembre del 2025, la cartera de créditos representa el 83% del total de activos del Grupo y sus provisiones representan el 6% del total de activos.

La Administración ha implementado controles automáticos alrededor del cálculo de provisiones por días de morosidad los cuales soportan la razonabilidad de los saldos de valuación de cartera de créditos a cada fecha de cierre.

Debido a la significatividad del saldo de cartera de créditos y que la provisión de cartera representa una estimación contable relevante, así como la importancia del ambiente tecnológico alrededor de los cálculos automáticos, consideramos que la determinación de la provisión y los controles del ambiente tecnológico representan una cuestión clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito se incluyen a continuación:

- Realizamos un entendimiento del ambiente de tecnología de la información y del proceso de cálculo y registro de la provisión de cartera de créditos.
- Para el aplicativo relevante relacionado a valuación de cartera de créditos aplicamos pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes para el proceso de cálculo y registro de la provisión de cartera de créditos.
- Seleccionamos una muestra representativa de créditos vigentes y realizamos un recálculo independiente de los días de morosidad en función a los plazos de los créditos y de la provisión de cartera de acuerdo con la normativa vigente. Comparamos este resultado con los registros contables.

Como resultados de las pruebas efectuadas, no identificamos situaciones que informar.

Otro asunto

Los estados financieros consolidados del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria por el año terminado el 31 de diciembre del 2024 fueron auditados por otros auditores, cuyo dictamen de fecha 18 de febrero del 2025 expresó una opinión sin salvedades.

Información presentada en adición a los estados financieros consolidados

La administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas", pero no incluye el juego completo de estados financieros consolidados y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información adicional sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados del Grupo no incluye dicha información y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

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



Una vez que leamos el “Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas”, si concluimos que existe un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto a los miembros del Directorio del Banco.

Responsabilidades de la administración y de los miembros del Directorio del Grupo por los estados financieros consolidados

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros consolidados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros consolidados libres de errores materiales, 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 el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar el Grupo o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

Los miembros del Directorio son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Grupo.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de que los estados financieros consolidados 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 conformidad con NIA, detectará siempre un error material cuando éste exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente verse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman con base en esos estados financieros consolidados.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado 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 vulneración del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración es razonable.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la administración, de la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras



conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría; sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Grupo deje de ser una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.
- Planeamos y realizamos la auditoría de grupo para obtener evidencia suficiente y apropiada de auditoría en relación con la información financiera de las entidades o unidades de negocio dentro del Grupo, como base para formarnos una opinión sobre los estados financieros del Grupo. Somos responsables de la dirección, supervisión y revisión del trabajo realizado para los fines de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Comunicamos a los miembros del Directorio del Grupo respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los miembros del Directorio del Grupo una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética relevantes relacionados con independencia e informamos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos comunicados a los miembros del Directorio del Grupo, determinamos aquellos que fueron de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros consolidados del año actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos estas cuestiones en nuestro informe de auditoría, salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque razonablemente esperamos que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público de dicha comunicación.

Deloitte & Touche

AE 8816
Quito, Ecuador
Febrero 19, 2026

HECTOR
GABRIEL
GAVILANES
IBARRA

Digitally signed by
HECTOR GABRIEL
GAVILANES IBARRA
Date: 2026.02.19
13:35:37 -05'00'

Héctor Gavilanes
Socio



Banco Diners Club del Ecuador S.A.

*Estados Financieros Individuales al y por el Año
Terminado el 31 de Diciembre del 2025 e Informe de
los Auditores Independientes*



BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

**ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES
AL Y POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025**

<u>Contenido</u>	<u>Página</u>
Informe de los auditores independientes	1 - 4
Balance general individual	5
Estado individual de resultados	6
Estado individual de cambios en el patrimonio	7
Estado individual de flujos de efectivo	8-9
Notas a los estados financieros individual	10-56

Abreviaturas:

BCE	Banco Central del Ecuador
CAF	Corporación Andina de Fomento
COMFI o el Código	Código Orgánico Monetario y Financiero
COSEDE	Corporación de Seguros de Depósitos
NIA	Normas Internacionales de Auditoría
JPRMF o la Junta	Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
IESBA	Consejo Internacional de Estándares Éticos para Contadores
IFIS	Instituciones Financieras
US\$	U.S. dólares
SRI	Servicio de Rentas Internas
ISD	Impuesto a la salida de divisas
IVA	Impuesto al valor agregado
SPNF	Sector Público No Financiero
NIIF	Normas Internacionales de Información Financiera
VPP	Valor Patrimonial Proporcional



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante “el Banco”), que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre del 2025 y los estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros individuales que incluyen información de las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera del Banco al 31 de diciembre del 2025, así como el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen con más detalle en la sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales” de este informe. Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las Normas Internacionales de Independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) en lo aplicable a las auditorías de estados financieros de entidades de interés público, junto con los requerimientos de ética que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros de entidades de interés público en Ecuador. Hemos cumplido también las demás responsabilidades de ética de conformidad con esos requerimientos y el Código del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Cuestiones clave de Auditoría

Las cuestiones clave de auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del período actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros individuales en su conjunto y en la formación de nuestra opinión, y no expresamos una opinión por separado sobre estas cuestiones. Hemos determinado que las cuestiones que se describen a continuación son las cuestiones clave de auditoría que se deben comunicar en nuestro informe.

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/ec para obtener más información.



Valuación de cartera de créditos

Tal como se menciona en la nota 2 a los estados financieros individuales adjuntos, el Banco constituye provisiones para cartera de créditos de acuerdo con las regulaciones vigentes, las cuales establecen que deben ser calculadas con base en morosidad. Al 31 de diciembre del 2025, la cartera de créditos representa el 77% del total de activos del Banco y sus provisiones representan el 6% del total de activos.

La Administración ha implementado controles automáticos alrededor del cálculo de provisiones por días de morosidad los cuales soportan la razonabilidad de los saldos de valuación de cartera de créditos a cada fecha de cierre.

Debido a la significatividad del saldo de cartera de créditos y que la provisión de cartera representa una estimación contable relevante, así como la importancia del ambiente tecnológico alrededor de los cálculos automáticos, consideramos que la determinación de la provisión y los controles del ambiente tecnológico representan una cuestión clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito se incluyen a continuación:

- Realizamos un entendimiento del ambiente de tecnología de la información y del proceso de cálculo y registro de la provisión de cartera de créditos.
- Para el aplicativo relevante relacionado a valuación de cartera de créditos aplicamos pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes para el proceso de cálculo y registro de la provisión de cartera de créditos.
- Seleccionamos una muestra representativa de créditos vigentes y realizamos un recálculo independiente de los días de morosidad en función a los plazos de los créditos y de la provisión de cartera de acuerdo con la normativa vigente. Comparamos este resultado con los registros contables.

Como resultados de las pruebas efectuadas, no identificamos situaciones que informar.

Otro asunto

Los estados financieros individuales del Banco Diners Club del Ecuador S.A. por el año terminado el 31 de diciembre del 2024 fueron auditados por otros auditores, cuyo dictamen de fecha 17 de febrero del 2025 expresó una opinión sin salvedades.

Información presentada en adición a los estados financieros individuales

La administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas", pero no incluye el juego completo de estados financieros individuales y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información adicional sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales del Banco no incluye dicha información y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.



En conexión con la auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer dicha información adicional cuando esté disponible 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.

Una vez que leamos el “Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas”, si concluimos que existe un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto a los miembros del Directorio del Banco.

Responsabilidades de la administración y de los miembros del Directorio del Banco por los estados financieros individuales

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros individuales de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros individuales libres de errores materiales, 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 el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

Los miembros del Directorio son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de que 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 conformidad con NIA, detectará siempre un error material cuando éste exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman con base en esos estados financieros individuales.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado 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 vulneración del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración es razonable.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la administración, de la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se





requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría; sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Banco deje de ser una empresa en marcha.

- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunicamos a los miembros del Directorio del Banco respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los miembros del Directorio del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética relevantes relacionados con independencia e informamos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos comunicados a los miembros del Directorio del Banco, determinamos aquellos que fueron de mayor significatividad en la auditoría de los estados financieros individuales del año actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría. Describimos estas cuestiones en nuestro informe de auditoría, salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que una cuestión no se debería comunicar en nuestro informe porque razonablemente esperamos que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público de dicha comunicación.

Deloitte & Touche

AE 8816
Quito, Ecuador
Febrero 15, 2026

HECTOR GABRIEL
GAVILANES
IBARRA

Digitally signed by
HECTOR GABRIEL
GAVILANES IBARRA
Date: 2026.02.15
15:47:14 -05'00'

Héctor Gavilanes
Socio



INFORME DE LOS COMISARIOS

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

*Informe de Comisario por el Año Terminado el 31 de
Diciembre del 2025*





Deloitte & Touche Ecuador Cia. Ltda.
RUC 0990173230001
Amazonas N35-17
Quito
Ecuador

Tel: +593 (2) 381 5100
www.deloitte.com/ec

INFORME DE COMISARIO

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

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), los estados financieros individuales de Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante “el Banco”), que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre del 2025 y los estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros individuales que incluyen información de las políticas contables materiales, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros individuales con fecha febrero 15 de 2026.

Responsabilidades de la administración y de los miembros del directorio del Banco por los estados financieros individuales

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros individuales de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros individuales libres de errores materiales, 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 el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no tengan otra alternativa realista que hacerlo.

Los miembros del Directorio son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

Responsabilidades del Auditor Externo – Comisario en relación con la Auditoría de los Estados Financieros individuales

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de que 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 conformidad con NIA, detectará siempre un error material cuando este exista. Errores

Deloitte se refiere a una o más entidades de Deloitte Touche Tohmatsu Limited (“DTTL”), su red global de firmas miembro y sus sociedades afiliadas a una firma miembro (en adelante “Entidades Relacionadas”) (colectivamente, la “organización Deloitte”). DTTL (también denominada como “Deloitte Global”) así como cada una de sus firmas miembro y sus Entidades Relacionadas son entidades legalmente separadas e independientes, que no pueden obligarse ni vincularse entre sí con respecto a terceros. DTTL y cada firma miembro de DTTL y su Entidad Relacionada es responsable únicamente de sus propios actos y omisiones, y no de los de las demás. DTTL no provee servicios a clientes. Consulte www.deloitte.com/ec para obtener más información.



pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman con base en los estados financieros individuales.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las NIA, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado 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 vulneración del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la administración es razonable.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la administración, de la base contable de negocio en marcha y, con base en la evidencia de auditoría obtenida, concluir si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría, sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Banco deje de ser una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunicamos a los miembros del Directorio del Banco respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Requerimientos Legales y Regulatorios

En cumplimiento con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría que se explica precedentemente, orientados a cumplir con las obligaciones y funciones de Comisario de Banco Dineros Club del Ecuador S.A.. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos lo siguiente:

- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la administración. Nuestro informe sobre el



cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2025 requerido por disposiciones legales vigentes, se emitirá por separado.

- Los estados financieros individuales concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y las normas y prácticas contables dispuestas por la Superintendencia de Bancos.
- Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos sobre el cumplimiento del Banco de las Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos, como el terrorismo, se presentará en un informe por separado.
- Respecto a lo establecido en el Art. 288 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.
- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario es exclusivo para información de los Accionistas, Directores y Administración de Banco Diners Club del Ecuador S.A., así como de la Superintendencia de Bancos, y no puede ser utilizado para otro propósito.

Deloitte & Touche

AE 8816
Quito, Ecuador
Febrero 15, 2026

HECTOR
GABRIEL
GAVILANES
GAVILANE
S IBARRA
Digitally signed
by HECTOR
GABRIEL
GAVILANES
IBARRA
Date: 2026.02.15
15:45:57 -05'00'

Héctor Gavilanes
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

OFICINA EN: QUITO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	204,180,007.75
1101	Caja	3,100.00
1102	Depósitos para encaje	120,250,915.85
1103	Bancos y otras instituciones financieras	83,925,991.90
13	INVERSIONES	274,702,220.00
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	9,017,208.06
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	144,012,823.27
1306	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	81,081,516.42
1307	De disponibilidad restringida	40,590,672.25
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2,547,190,285.80
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	165,641,895.04
140105.10.15	De 1 a 180 días	115,145,752.72
140120	De 181 a 360 días	17,514,914.63
140125	De más de 360 días	32,981,227.69
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2,244,327,321.96
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,616,166,094.73
140220	De 181 a 360 días	209,032,479.67
140225	De más de 360 días	419,128,747.56
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	165,249.21
140305.10.15	De 1 a 180 días	2,561.48
140320	De 181 a 360 días	2,656.24
140325	De más de 360 días	160,031.49
1404	Cartera de microcrédito por vencer	9,687,298.67
140405.10.15	De 1 a 180 días	7,852,143.67
140420	De 181 a 360 días	911,472.30
140425	De más de 360 días	923,682.70
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	2,196,480.99
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	28,164,215.40
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	135,711.40
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	3,436,992.50
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	128,443,996.29
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	430,732.18
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	804,934.36
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	45,382,200.16
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	153,974.23
1433	Cartera de créditos productivo refinanciada que no devenga intereses	400,872.04
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,194,120.50
1436	Cartera de microcrédito refinanciada que no devenga intereses	24,356.83
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	1,085,231.94
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	33,689,990.54
1444	Cartera de microcrédito reestructurada que no devenga intereses	94,138.79
1449	Cartera de créditos productivo vencida	2,944,309.64
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39,000,344.16
1452	Cartera de microcrédito vencida	116,399.11
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	22,882.34
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	891,204.84
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1,888.12
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	2,195,515.35
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	22,034,894.05
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	18,039.94
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	3,232,553.91
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	403,893.16
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	33,728.39
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	6,663,120.68
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	1,652,912.54
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	71,759.88
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-203,552,873.34
16	CUENTAS POR COBRAR	82,718,399.04
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	7,380,461.69
19	OTROS ACTIVOS	202,204,499.68
1901	Inversiones en acciones y participaciones	7,151,371.54
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	195,158,286.36
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-105,158.22
1	TOTAL DEL ACTIVO	3,318,375,873.96
4	GASTOS	0.00
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	3,318,375,873.96

64	ACREEDORAS	4,099,357,762.78
6402	Fianzas y garantías	19,837,000.00
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,875,430,696.17
6405	Compromisos futuros	204,090,066.61
6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	4,099,357,762.78
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	7,611,615,362.47

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)
CODIGO OFICINA: 1305
AÑO: 2025 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,831,044,997.24
2101	Depósitos a la vista	182,515,204.54
2103	Depósitos a plazo	1,637,135,413.43
2105	Depósitos restringidos	11,394,379.27
25	CUENTAS POR PAGAR	659,300,476.57
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	158,333,333.34
29	OTROS PASIVOS	73,728,618.97
2	TOTAL DEL PASIVO	2,722,407,426.12
31	CAPITAL SOCIAL	400,000,000.00
3101	Capital pagado	400,000,000.00
33	RESERVAS	129,064,910.99
3301	Legales	81,069,748.10
3303	Especiales o facultativas	45,032,865.37
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	23,646,185.31
36	RESULTADOS	43,256,422.03
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	208,110.48
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	43,048,311.55
39	PARTIDAS DE CONSOLIDACIÓN	929.51
3901	Participación Minoritaria	929.51
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	595,968,447.84
5	INGRESOS	0.00
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	3,318,375,873.96

ANEXO CUENTAS DE ORDEN		
71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	667,107,305.91
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	17,849,362.42
7103	Activos castigados	204,824,807.45
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	107,172,878.77
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	278,332,070.75
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,928,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	6,944,508,056.56
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,978,940,166.87
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	4,115,503.19
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	1,408,873,421.83
7407	Depósitos de entidades del sector público	34,535,457.99
7408	Origen del capital	370,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	115,737,501.00
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	7,055,718.04
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	25,250,287.64

ING. PABLO 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: 2025 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		506,855,111.88
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	287,445,381.86	
52	COMISIONES GANADAS	72,691,162.06	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	146,718,567.96	
	EGRESOS FINANCIEROS		-126,884,114.88
41	INTERESES CAUSADOS	-125,160,957.28	
42	COMISIONES CAUSADAS	-1,723,157.60	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		379,970,997.00
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-186,208,649.92
	INGRESOS OPERACIONALES		58,830,688.42
53	UTILIDADES FINANCIERAS	26,284,686.08	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	32,546,002.34	
	EGRESOS OPERACIONALES		-245,039,338.34
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-66,668.08	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-243,436,735.14	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-1,535,935.12	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		193,762,347.08
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-156,725,143.93
44	PROVISIONES	-148,967,273.84	
4505	DEPRECIACIONES	-1,736,827.56	
4506	AMORTIZACIONES	-6,021,042.53	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		37,037,203.15
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		6,011,108.40
56	OTROS INGRESOS	43,935,057.02	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-10,965,657.48	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-26,958,291.14	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		43,048,311.55

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

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	200,616,245.16
1101	Caja	3,100.00
1102	Depósitos para encaje	119,850,192.87
1103	Bancos y otras instituciones financieras	80,762,952.29
13	INVERSIONES	270,189,051.69
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	8,714,338.42
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	139,802,524.60
1306	Mantenidas hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector privado	81,081,516.42
1307	De disponibilidad restringida	40,590,672.25
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2,547,193,330.25
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	165,644,939.49
140105.10.15	De 1 a 180 días	115,148,797.17
140120	De 181 a 360 días	17,514,914.63
140125	De más de 360 días	32,981,227.69
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2,244,327,321.96
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,616,166,094.73
140220	De 181 a 360 días	209,032,479.67
140225	De más de 360 días	419,128,747.56
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	165,249.21
140305.10.15	De 1 a 180 días	2,561.48
140320	De 181 a 360 días	2,656.24
140325	De más de 360 días	160,031.49
1404	Cartera de microcrédito por vencer	9,687,298.67
140405.10.15	De 1 a 180 días	7,852,143.67
140420	De 181 a 360 días	911,472.30
140425	De más de 360 días	923,682.70
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	2,196,480.99
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	28,164,215.40
1412	Cartera de microcrédito refinanciada por vencer	135,711.40
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	3,436,992.50
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	128,443,996.29
1420	Cartera de microcrédito reestructurada por vencer	430,732.18
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	804,934.36
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	45,382,200.16
1428	Cartera de microcrédito que no devenga intereses	153,974.23
1433	Cartera de créditos productivo refinanciada que no devenga intereses	400,872.04
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,194,120.50
1436	Cartera de microcrédito refinanciada que no devenga intereses	24,356.83
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	1,085,231.94
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	33,689,990.54
1444	Cartera de microcrédito reestructurada que no devenga intereses	94,138.79
1449	Cartera de créditos productivo vencida	2,944,309.64
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	39,000,344.16
1452	Cartera de microcrédito vencida	116,399.11
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	22,882.34
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	891,204.84
1460	Cartera de microcrédito refinanciada vencida	1,888.12
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	2,195,515.35
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	22,034,894.05
1468	Cartera de microcrédito reestructurada vencida	18,039.94
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	3,232,553.91
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	403,893.16
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	33,728.39
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	6,663,120.68
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	1,652,912.54
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	71,759.88
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-203,552,873.34
16	CUENTAS POR COBRAR	82,902,822.45
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	6,333,995.89
19	OTROS ACTIVOS	202,818,540.35
1901	Inversiones en acciones y participaciones	19,234,166.79
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	183,689,531.78
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-105,158.22
1	TOTAL DEL ACTIVO	3,310,053,985.79
4	GASTOS	0.00
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	3,310,053,985.79

64	ACREEDORAS	4,099,357,762.78
6402	Fianzas y garantías	19,837,000.00
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,875,430,696.17
6405	Compromisos futuros	204,090,066.61

6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	4,099,357,762.78
---	----------------------------	------------------

7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	7,609,883,416.47
---	------------------------	------------------

ING. PABLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

BALANCE GENERAL CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)

CODIGO OFICINA: 4624

AÑO: 2025 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,836,693,477.86
2101	Depósitos a la vista	186,163,685.16
2103	Depósitos a plazo	1,639,135,413.43
2105	Depósitos restringidos	11,394,379.27
25	CUENTAS POR PAGAR	646,622,413.88
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	158,333,333.34
29	OTROS PASIVOS	72,437,242.38
2	TOTAL DEL PASIVO	2,714,086,467.46
31	CAPITAL SOCIAL	400,000,000.00
3101	Capital pagado	400,000,000.00
33	RESERVAS	129,064,910.99
3301	Legales	81,069,748.10
3303	Especiales o facultativas	45,032,865.37
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	23,646,185.31
36	RESULTADOS	43,256,422.03
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	208,110.48
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	43,048,311.55
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	595,967,518.33
5	INGRESOS	0.00
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	3,310,053,985.79

ANEXO CUENTAS DE ORDEN

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	667,107,305.91
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	17,849,362.42
7103	Activos castigados	204,824,807.45
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	107,172,878.77
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	278,332,070.75
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,928,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	6,942,776,110.56
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,977,208,220.87
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	4,115,503.19
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	1,408,873,421.83
7407	Depósitos de entidades del sector público	34,535,457.99
7408	Origen del capital	370,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	115,737,501.00
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	7,055,718.04
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	25,250,287.64

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294



REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

ENTIDAD: BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

CODIGO OFICINA: 4624

OFICINA EN: QUITO

AÑO: 2025 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		506,654,530.35
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	287,242,272.55	
52	COMISIONES GANADAS	72,691,162.06	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	146,721,095.74	
	EGRESOS FINANCIEROS		-127,089,540.12
41	INTERESES CAUSADOS	-125,375,987.01	
42	COMISIONES CAUSADAS	-1,713,553.11	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		379,564,990.23
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-191,920,160.41
	INGRESOS OPERACIONALES		51,762,633.48
53	UTILIDADES FINANCIERAS	26,284,686.08	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	25,477,947.40	
	EGRESOS OPERACIONALES		-243,682,793.89
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-66,668.08	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-236,253,830.39	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-7,362,295.42	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		187,644,829.82
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-154,878,043.28
44	PROVISIONES	-148,967,273.84	
4505	DEPRECIACIONES	-1,554,964.94	
4506	AMORTIZACIONES	-4,355,804.50	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		32,766,786.54
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		10,281,525.01
56	OTROS INGRESOS	43,495,868.07	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-10,579,449.39	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-22,634,893.67	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		43,048,311.55

ING. PABLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294

CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS



CONTIBUCIONES E IMPUESTOS PAGADOS POR BANCO DINERS CLUB

IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES PAGADOS				
CONCEPTO	DIC 24	DIC 25	Δ VARIACION	
			\$	%
Impuesto a la Renta	8,974,264	13,885,638	4,911,374	55%
COSEDE	924,756	1,505,229	580,473	63%
Contribucion a la SB	3,308,998	3,631,572	322,573	10%
IVA	6,096,768	7,757,712	1,660,944	27%
Impuesto a la Salida de Divisas ISD	1,616,424	1,825,664	209,240	13%
Contribución Única y Temporal	-	-	-	
Contribución sobre Patrimonio	-	-	-	0%
Contribución sobre la Utilidad	13,939,064	-	-13,939,064	-100%
Impuestos Asumidos	4,988,899	5,131,655	142,755	3%
Impuestos Municipales	1,525,402	1,712,364	186,963	12%
Impuesto Activos en el Exterior	1,389,343	1,497,762	108,419	8%
SOLCA	244,075	450,000	205,925	84%
Otras Instituciones	135,083	147,553	12,471	9%
Total Impuestos Directos	43,143,076	37,545,148	-5,597,928	-13%
Participación Trabajadores	5,909,122	8,749,256	2,840,134	48%
IESS	2,858,730	2,587,187	-271,544	-9%
Total Impuestos Indirectos y Aportes	8,767,853	11,336,443	2,568,590	29%
Carga Tributaria Directa / Utilidad Neta	142%	87%	-55%	
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Neta	171%	114%	-58%	
Utilidad Neta	30,338,811	43,048,312	12,709,500	42%

INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE



BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR

ÁREA DE NEGOCIOS

INFORME DEL TITULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

PERÍODO 2025

El presente Informe resume la gestión realizada por Banco Diners Club del Ecuador S.A. durante el período enero–diciembre de 2025, resaltando los principales logros alcanzados, identificando las oportunidades de mejora y proponiendo estrategias orientadas a optimizar la experiencia del cliente.

1. Introducción

Durante el 2025, Banco Diners Club consolidó un modelo de atención omnicanal con fuerte enfoque en digitalización, logrando que **84% de los socios utilice canales digitales** y que **94% de las transacciones se realicen por medios digitales**.

La institución fortaleció sus mecanismos de atención y resolución en todos los canales, garantizando una gestión oportuna, transparente y completa para usuarios financieros. Como resultado, se obtuvo una **reducción del 45% en reclamos en canales asistidos**, con **cumplimiento total de los plazos regulatorios**, reforzando la confianza y la percepción de eficiencia.

Asimismo, se impulsó la mejora continua mediante **monitoreos de calidad**, programas de **capacitación, certificación y acompañamiento operativo**, lo que permitió mantener estándares de servicio consistentes y detectar de manera temprana brechas operativas y de cumplimiento.

2. Modelo de atención y canalidad

En 2025, Banco Diners Club continuó con la consolidación de su estrategia de digitalización para seguir posicionado como un banco ágil y seguro, enfocado en la innovación e integración de la propuesta de valor y profundizar la relación con nuestros clientes.

La oferta de canalidad es diversa porque incluye mecanismos digitales y asistidos para ser utilizados según la preferencia de cada cliente durante los 365 días del año.



3. Transacciones de los canales de atención al cliente

Con relación a las transacciones, los clientes realizaron consultas, solicitudes de servicio y reclamos mayoritariamente a través de los canales digitales (94% de las transacciones) y en los canales asistidos para aquellas que requieren una atención más especializada (6% de las transacciones). Este comportamiento responde al enfoque de comunicación continua de novedades de productos, servicios, seguridad y avance sostenido de la transformación digital de la experiencia.

4. Gestión de Reclamos

Durante el año 2025, se presentó una reducción del 45% en volumen de reclamos en comparación con el 2024, pasando de 3.380 a 1.857 casos atendidos. Esta disminución refleja de manera positiva la evolución de los procesos comerciales y operativos que busca el cumplimiento de los objetivos estratégicos de excelencia en servicio y enfoque en el cliente.

4.1. Reclamos por especialidad

Los reclamos más comunes están asociados a las categorías de Pagos No Registrados, Uso de asistencias y Avances de Efectivo. Sin embargo, por los controles aplicados al modelo operativo y a los reclamos, se aplican mejoras continuas que permiten ofrecer un servicio estable en nuestros productos y servicios.

Finalmente, se destaca que la totalidad de los requerimientos fue atendida dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando el cumplimiento regulatorio y reafirmando el compromiso institucional con una gestión eficiente, transparente y confiable.



4.2. Reclamos de Organismos de Control

Para el año 2025, el banco recibió un total de 1.134 reclamos a través de los distintos organismos de control, correspondientes a 785 clientes únicos. Este comportamiento estuvo influenciado por el aumento de eventos de smishing, phishing e ingeniería social.

En respuesta y en la búsqueda de mitigar riesgos, Banco Diners Club implementó medidas estratégicas de seguridad orientadas a reforzar la comunicación preventiva hacia los clientes y fortalecer los controles en las aplicaciones digitales.

Finalmente, se destaca que la totalidad de los requerimientos fue atendida dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente, garantizando el cumplimiento regulatorio y reafirmando el compromiso institucional con una gestión eficiente, transparente y confiable.

4.2.1 Reclamos recibidos Defensor del Cliente

Durante el año 2025, la institución gestionó 285 requerimientos canalizados a través de la competencia del Defensor del Cliente. En atención al volumen y la complejidad de los casos, se llevaron a cabo 135 audiencias de conciliación.

4.2.2 Reclamos recibidos mediante oficios de la Superintendencia de Bancos

En 2025, la institución recibió 576 oficios provenientes de la Superintendencia de Bancos para ser atendidos por el Titular de Servicio, cuyas resoluciones se clasifican de la siguiente manera: 32% Ampliaciones de información / términos de prueba / incorporación de documentos, 31% en trámite, pendientes de resolución por parte del organismo de control, 22%: Resoluciones a favor de la institución, 10%: Resoluciones favorables al usuario financiero y 4%: Reclamos rechazados por el organismo de control, al no evidenciarse incumplimientos institucionales y solo el 1% (6 casos) declarados no procedentes.

Este resultado refleja una gestión ordenada y transparente frente a los requerimientos regulatorios, asegurando trazabilidad en cada caso y fortaleciendo la confianza institucional ante los entes de control y fortalecen la credibilidad frente a los usuarios financieros; así como también ratifican el compromiso de una mejora continua en la atención de requerimientos.

5. Evaluación del desempeño actual: Indicadores de servicio y calidad de atención

5.1 Monitoreos de calidad de la atención

Los canales de atención mantienen procesos de monitoreo periódico y recurrentes enfocados en identificar oportunidades de mejoras en cada servicio, habilita la

retroalimentación y seguimiento individual a los ejecutivos, y orientan decisiones estratégicas en el fortalecimiento del modelo de atención.

5.2 Estudio de satisfacción del cliente

Para Banco Diners Club es importante conocer el nivel de satisfacción de sus clientes, porque demuestra su compromiso con la mejora continua, la transparencia y el respeto hacia quienes interactúan con la organización.

Con el soporte de una firma externa, se ejecutan mediciones trimestrales del nivel de satisfacción en el uso de los productos y servicios que aporta información clave para orientar decisiones estratégicas dentro de un contexto de evolución operativa y fortalecimiento del modelo de atención.

5.3 Indicadores del servicio

El desempeño del Banco Diners Club continúa mostrando solidez operativa y un enfoque sostenido en la calidad del servicio, respaldado por indicadores de resolución en el primer contacto, ratio de solicitudes atendidas con relación con el total y ratio de solicitudes atendidos dentro del umbral del tiempo de espera. Lo anterior, refleja el compromiso y resultados en tener estabilidad y capacidad de respuesta frente a variaciones de la demanda.

6. Retención de Cancelaciones

En Banco Diners Club nos esforzamos por mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros productos, dando a conocer proactivamente a nuestros clientes los beneficios y promocionando la responsabilidad y respaldo financiero de trabajar en conjunto.

En los casos de requerimientos de cancelaciones de alguno de nuestros productos, los clientes son atendidos a través de los canales asistidos, que busca generar un espacio de comunicación personalizada de características, beneficios y requisitos de cancelación de los productos.

7. Mejoras y estrategias implementadas

En 2025 se fortaleció la estrategia de adopción digital, enfocada en acelerar la migración al autoservicio, consolidando los canales digitales como principal punto de atención para las transacciones cotidianas, y la atención de requerimientos con mayor complejidad a través de canales asistidos, en los cuales una persona acompaña a los clientes. Lo anterior facilita una atención más ágil y conveniente para los socios.

Se actualizaron los activos digitales, destacando mejoras en la App blu y en el asistente de WhatsApp, incorporando nuevas funcionalidades, mayor usabilidad y capacidades de inteligencia artificial. Además, la derivación bidireccional entre ambos canales permitió una experiencia más integrada y continua para el socio.



7.1 Campañas de Seguridad

En nuestro compromiso por garantizar la seguridad de nuestros clientes, a lo largo del 2025 se ejecutaron campañas educativas y de concientización enfocadas en prevenir fraudes como el phishing, el smishing y diversas formas de ingeniería social. A través de materiales informativos distribuidos por correo electrónico y SMS, enseñamos a identificar y evitar riesgos, fortaleciendo la confianza y la lealtad de nuestros usuarios hacia las medidas de seguridad implementadas por Banco Diners Club.

7.2 Capacitación de Equipos

Banco Diners Club mantiene como prioridad el desarrollo de equipos sólidos a través de la formación, promoviendo el conocimiento especializado en nuestros productos y servicios, y desarrollo de habilidades en el manejo de atención de cliente con los estándares de servicio y experiencia que caracterizan a Diners.

Se ejecutó plan de formación anual enmarcado en manejo de clientes, característicos y beneficios de los productos, servicios, seguridad y prevención de fraude, procesos operativos y herramientas que faciliten el desempeño extraordinario en el modelo de atención.

7.3 Normativas aplicadas al servicio al cliente

Para el año 2025 hemos recibido tres resoluciones en cuanto al otorgamiento de los alivios financieros y que Banco Diners Club a dado cabal cumplimiento a lo dispuesto por lo organismos de control (JPRFM – 2025-004-F; JPRF-F-2025-0145; JPRF-F2024-0134).

8. Estrategias Futuras y Proyectos de Transformación Digital

En Banco Diners Club estamos comprometidos con la innovación y la excelencia en el servicio al cliente. En ese sentido, estamos trabajando en varias estrategias y proyectos para mejorar la experiencia de nuestros clientes: Evolución y promoción continua de la oferta de productos y servicios en los canales digitales; Inteligencia Artificial como habilitador de soluciones integrales y consistentes en la experiencia; Disponibilidad nuevas herramientas que simplifique la gestión de los equipos internos. La implementación será progresiva, priorizando los procesos y canales de mayor impacto.

9. Conclusiones

En Banco Diners Club, el modelo de atención, es uno de sus principales atributos diferenciales en el mercado de Ecuador. Por esto, en el propósito de convertirnos en un banco más digital, se mantiene el diseño y desarrollo de la experiencia de servicio al cliente

con una perspectiva integral entre los canales y con los más altos estándares internacionales.

Durante el 2025, se ofreció un modelo de atención a través de canales digitales y asistidos. Se dio cumplimiento a cabalidad de los requerimientos de los entes de control, y los requerimientos de los clientes fueron gestionados con la calidad y oportunidad que caracteriza nuestro servicio.

Las iniciativas tecnológicas y de procesos en desarrollo por parte de Banco Diners Club, permitirán mejorar la experiencia de nuestros clientes de manera positiva, y generar ventajas competitivas que fortalezcan nuestro liderazgo en el mercado.

Atentamente,

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

BORJA
ALARCON
MARTHA
YADIRA

Firmado
digitalmente por
BORJA ALARCON
MARTHA YADIRA
Fecha: 2026.02.24
09:00:53 -05'00'

Martha Yadira Borja Alarcón

TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL GESTION DEL AÑO 2025

PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

En Banco Diners Club del Ecuador 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 2025 se ejecutó el plan operativo aprobado, proyectos e iniciativas de la Unidad de Cumplimiento, mediante la división Antilavado, enfocándose en el acatamiento de la normativa vigente aplicable para la Administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de otros delitos, así como lo señalado en: Ley orgánica de prevención, detección y combate del delito de lavado de activos y de la financiación de otros 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 la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Así también mediante su división de Antisoborno-Anticorrupción, se ha implementado los procesos para asegurar el acatamiento de 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 septiembre 2025 que incorpora las reformas señaladas en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos. Durante el año 2025, 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, complementando con la revisión independiente y la cultura organizacional.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PREVENCIÓN

El modelo de gobierno corporativo sobre el cual trabajó la Unidad de Cumplimiento en el año 2025 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 tres representantes del directorio, las Vicepresidencias, el Auditor General, el Gerente Legal y las oficiales de cumplimiento titular y suplente, 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

2.1 Antilavado

La ejecución del programa de prevención para el año 2025 incluyó la verificación de cumplimiento de las políticas de Conozca su Cliente, Mercado, Colaborador, Proveedor que incluye a Pasarelas de pago, Corresponsal, Accionistas y Directores.

Conozca su Cliente

En el referido periodo se han ejecutado revisiones y estudios focalizados de *Clientes*, mediante la aplicación de las diferentes metodologías para focalizar los casos para el análisis de su transaccionalidad y otras alertas.

Se realizó un análisis especial para todos los clientes que manejan efectivo, proveedores de servicios de activos virtuales, clientes extranjeros, clientes top de inversiones a plazo, validación en páginas judiciales de los accionistas y beneficiarios finales de clientes empresas, así como los clientes o sus relacionados que tienen la categoría de personas expuestas políticamente, considerando además a su círculo familiar y relacionados societarios. Se analizaron un total de 12.268 clientes, de los cuales el 61% corresponden a alertas generadas en el año 2025 y el 39% a revisión de clientes que se mantuvieron en monitoreo anteriormente, conforme el siguiente distributivo de resultado y mitigación adoptada:

CONOZCA SU CLIENTE	
Gestión - Mitigación	No. casos
JUSTIFICADOS	9.567
EN MONITOREO	2.323
CANCELADOS	166
Total casos revisados	12.268

Conozca su Mercado

En cuanto a la política *conozca su Mercado* se concluyó principalmente sobre la actualización y ratificación de las características de perfil de riesgo demográfico: actividad económica, zona, edad, ante lo cual la exposición de la institución se mitiga razonablemente mediante los procesos de validación y verificación de información en la vinculación de clientes. Según estadísticas nacionales e internacionales, considerando los índices de corrupción global emitido por la Organización Transparencia Internacional, se actualizó el nivel de riesgo de zona y país, criterio que actualmente se utiliza en la metodología de la matriz de riesgo y otros procesos de monitoreo.

Conozca su Corresponsal

En cuanto a la política *conozca su Corresponsal*, se verificó que el área de Tesorería dispone de la información actualizada de las instituciones financieras en las que la institución mantiene cuentas bancarias 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 anual referente a la aplicación de procedimientos de prevención de delitos, en dichas entidades financieras, sin identificarse alertas.

Conozca su Colaborador

Se verificó que el área de Recursos Humanos aplica adecuadamente los controles diseñados para prevenir el riesgo lavado de activos y financiación de delitos sobre los colaboradores de la institución. La documentación requerida por normativa para la vinculación se encuentra disponible en los respectivos files como requisito, sobre lo cual se realiza la debida diligencia del aplicante y anualmente se actualiza los datos de los colaboradores, lo que permite identificar variaciones importantes para identificar alertas o comportamiento inusual. Se mantienen en monitoreo de existencia de juicio para 2 colaboradores que presentan una denuncia por delito de interés, sin alertas e implicaciones a la fecha.

Conozca su Accionista y Director

En cuanto a la política *conozca su Accionista*, se verificó que el área Legal mantiene documentación completa y actualizada de los accionistas y se conoce el beneficiario final en los casos que lo ameritan. Se mantiene un accionista minoritario en monitoreo por proceso judicial por delito de interés, sin que implique alerta o riesgo para la organización. 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 la documentación mínima requerida por tipo de proveedor en los expedientes, así como el cumplimiento de la calificación exigida. Se validó a los accionistas y al representante legal en listas denegadas, el nivel de actualización de la información y la existencia de un Reglamento Interno vigente que regule el proceso, junto con la aplicación de controles para la calificación y la operación con proveedores, agregadores de pago y pasarelas. Asimismo, se evaluaron las medidas de diligencia ampliada aplicables a los proveedores clasificados como estratégicos. De manera recurrente, se realiza la verificación del portafolio de proveedores y sus relacionados en listas denegadas. En este contexto, se identificó un proveedor de baja materialidad en facturación cuyo accionista mayoritario registra una alerta por un proceso judicial en etapa inicial, situación que se encuentra actualmente bajo monitoreo.



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.

2.2 Antisoborno y Anticorrupción

Se llevaron a cabo las actividades de control y monitoreo para el cumplimiento de la política Antisoborno y Anticorrupción tales como: revisión de potencial conflicto de interés entre colaboradores, clientes y proveedores. La recepción de notificaciones de denuncias mediante el Canal de Confianza dispuesto para los stakeholders, sobre lo cual no se han recibido comunicaciones de asuntos antiéticos, así también la ejecución de actividades para robustecer la cultura de integridad corporativa, entre otros, sin presentar observaciones.

3. METODOLOGÍAS APLICADAS

Se aplicaron las metodologías de análisis y detección de inusualidades, así como la matriz de riesgo de lavado de activos y otros delitos, a la totalidad de los sujetos de revisión. En cumplimiento de la normativa vigente, se ratificaron y, cuando correspondió, se actualizaron los factores de riesgo, su peso y ponderación en el perfil de riesgo. Para ello, se consideró la normativa nacional aplicable, los requerimientos de las franquicias, las mejores prácticas del sector y la validación independiente realizada por el área experta de Riesgo y Analítica.

El resultado de la medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos de la entidad al corte 31 de diciembre de 2025, 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 1.59 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 99.99% del portafolio de clientes está en el nivel 1 (bajo).

En lo referente a la Unidad de Antisoborno y Anticorrupción, se implementaron y actualizaron las metodologías para la gestión de los riesgos asociados, así como las de evaluación de riesgos y controles, abarcando tanto el diseño como la efectividad de su ejecución en todos los subprocesos de la organización.

4. VISIÓN DE CONTROL

Los 13 indicadores claves de riesgo de Lavado de activos y otros delitos definidos están enfocados en la medición mensual y monitoreo del nivel de exposición del referido riesgo, siendo 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 de lavado 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, ix) Inconsistencias en formularios, x) clientes de alto riesgo reportados a la UAFE, xi) Clientes PEP de alto riesgo, xii) Clientes PEPs observados y xiii) Fondos recibidos en efectivo.

En términos generales, los indicadores se mantuvieron dentro de los niveles de tolerancia establecidos. Las variaciones observadas fueron debidamente justificadas y aprobadas por las instancias correspondientes. Las principales desviaciones se concentraron en: i) la distribución de clientes por nivel de riesgo demográfico, como resultado de la calificación de los clientes del producto de cuenta de ahorro que, conforme a la metodología aprobada, son clasificados con riesgo demográfico alto; y ii) el porcentaje de clientes controlados, derivado de la implementación de una nueva funcionalidad en el sistema de carga en lote de casos revisados.

Respecto de la medición de los indicadores claves de riesgo de Antisoborno y Anticorrupción, no se identificaron novedades a ser reportadas.

5. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Se ejecutó el programa integral de capacitación, estructurado en tres niveles de conocimientos y competencias: básico, intermedio y avanzado, los cuales incorporan técnicas para la identificación de alertas y la aplicación efectiva de los procedimientos de prevención y debida diligencia. Dichos niveles se adaptan a los distintos cargos, de acuerdo con sus funciones y con el manejo de productos que conllevan un determinado nivel de exposición al riesgo.

Así mismo, se impartió la capacitación general a colaboradores, funcionarios, alta gerencia y directivos de la organización, con el propósito de fortalecer la cultura de prevención, la integridad corporativa. En Anticorrupción y Antisoborno se extendió también a proveedores y establecimientos clave. En todos los casos, se aplicaron las correspondientes evaluaciones de conocimientos y nivel de comprensión, cuyos resultados fueron satisfactorios.

6. AUDITORÍA A LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL

En el año 2025, la Unidad de Cumplimiento fue objeto de las siguientes auditorías: i) Auditoría Externa, incluida auditoría de la Superintendencia de Bancos, sin observaciones relevantes; ii) Auditoría Interna,



cuyo resultado de la revisión efectuada fue satisfactorio, los controles claves se encuentran operativos y se emitieron recomendaciones menores.

Atentamente,

Ing. Verónica Morán A.
GERENTE DE CUMPLIMIENTO
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE



INFORME ANUAL GESTIÓN DEFENSOR DEL CLIENTE

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

AÑO 2025

Elaborado: 12 de diciembre de 2025.

ANTECEDENTES

El presente informe se emite conforme Resolución No. SB-2023-0828; reformada con Resolución Nro. SB-2024-00749 de 09 de abril de 2024, y SB-2024-0157, en mi calidad de Defensora del cliente del Banco Diners Club del Ecuador S.A. en funciones desde el 02 de febrero de 2024 a la presente fecha, en cumplimiento con el artículo 5 literal I 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 ENERO - DICIEMBRE 2025

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 actas y envío 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 enero al 12 de diciembre de 2025.

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

Se admitió a trámite 252 requerimientos entre quejas, consultas y reclamos, de los cuales

- **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**

252 consultas, quejas o reclamos cerrados.



Los reclamos y quejas relacionados con consumos no reconocidos constituyen el 85% del total de casos gestionados, consolidándose como el principal motivo de inquietud entre los usuarios financieros. Este tipo de reclamos abarca transacciones originadas por robo, estafa, engaños digitales y diversas modalidades de ciberdelincuencia, evidenciando un incremento en los riesgos asociados al uso de tarjetas de crédito, manejo de información personal y operaciones electrónicas.

El análisis de estos casos demuestra que los usuarios se encuentran particularmente expuestos a robos de tarjetas, clonación, apropiación indebida de credenciales y manipulación mediante técnicas de ingeniería social. Estas prácticas derivan en transacciones fraudulentas que afectan directamente la economía del cliente y deterioran la percepción de seguridad del sistema financiero.

Desde una perspectiva de gestión, este comportamiento evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención y detección temprana, implementar controles más robustos en el



monitoreo transaccional y ampliar las campañas de educación financiera enfocadas en prevención del fraude. Asimismo, se vuelve imprescindible revisar la oportunidad de los tiempos de respuesta y los protocolos internos para asegurar que el usuario reciba atención ágil, acompañamiento adecuado y procesos claros de resolución.

El crecimiento sostenido de este tipo de casos refleja un entorno de riesgo que demanda acciones coordinadas entre la entidad financiera, los organismos de control y los proveedores de servicios tecnológicos, a fin de mitigar el impacto del fraude y reforzar la confianza de los usuarios en los canales y productos financieros.

MOTIVOS DE RECLAMOS	# RECLAMOS
Consumo no reconocido / transacción fraudulenta	215
Plan recompensas y/o asist. Exterior	7
Servicio/Información no entregada a usuario	8
Inconformidad con Seguros facturados	6
Registro de datos crediticios	6
Solicitud Alivio Financiero / condonación	5
Pago realizado por usuaria, no registrado por banco	2
Solicitud Información, Liquidación y Certificado de Deuda a la fecha	1
Gastos y gestión de Cobranza	1
Promociones / publicidad no cumplida	1
Total general	252





- **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 a la Superintendencia de Bancos 53 expedientes a petición de los usuarios o por no haber logrado un acuerdo entre las partes.

N°	Apellidos y Nombres del Reclamante	Cédula del Reclamante	Mes
1	Karina Johanna Rojas Vélez	1103696124	ENERO
2	Ruth Azucena Andrade Rodríguez	0101487205	ENERO
3	Rubén Darío Coronel Guerrero	1205335928	FEBRERO
4	Fernando Patricio Borja Moya	1712059722	FEBRERO
5	Edgardo César Falconí Palacios	1705992533	FEBRERO
6	Iván Fernando Montenegro Ron	1704175700	MARZO
7	Marcelo Mauricio Naranjo Valencia	1804189049	MARZO
8	Edgar Michael Simbaña Grados	1713263299	MARZO
9	Carmen Isabel Vinuesa Mayorga	1802574820	MARZO
10	Ronald David Macas Cardona	0923158620	MARZO
11	Carmen Lucía González Cepeda	1718187444	MARZO
12	Mario Giovanny Almache Almeida	1708029762	MARZO
13	Itamar Soledad González Sotomayor	1103100549	ABRIL
14	José Mauricio Cotacachi Enríquez	0400913570	ABRIL
15	Jeoffrey Virgilio Pardo Salazar	1102815642	ABRIL
16	Boris Javier Villarreal Mosquera	1719891341	MAYO
17	Annabel Cecilia Villafuerte Arguello	0924555832	MAYO
18	Jefferson Pompilio Verduga Pinargote	2200057285	MAYO
19	Cesar René Espinosa Terán	1704426509	MAYO
20	Paúl Andrés Reyes Vinuesa	1714357264	MAYO
21	Juan Carlos Cevallos Chamorro	1723286157	MAYO
22	Guillermo Efraín Granja Figueroa	1703300309	MAYO
23	Carla Andrea Encalada Condo	1718513326	MAYO
24	Hugo Michael Moncayo Bermúdez	0954779120	JUNIO
25	Sonia Guadalupe Bueno Arévalo	1100417896	JUNIO
26	Juan Carlos Llaguno Cabezas	0908864903	JUNIO
27	Carlos Javier Espinoza Sotomayor -Abg. rep.	0703978098	JUNIO
28	Bertha Yadira Encalada Álvarez	0604598847	JUNIO
29	Andrea Solange Peña Llamuca	0926540378	JULIO
30	Miguel Ángel Freire Cabrera	0953869583	JULIO
31	Carlos Andrés Groner Castro	1712679628	JULIO
32	Evelyn Gissela Olalla Chávez	2300078355	JULIO
33	César Saul Miranda Salinas	1801935527	JULIO
34	Lida del Auxilio Polo Cuenca	0701634495	JULIO
35	Freddy Rogelio Sánchez Sánchez	1705912143	JULIO
36	Marmulo Estuardo Mogro Cepeda	1704713724	AGOSTO
37	Nasshaly del Rosario Churuchumbi Chicaiza	1104990617	AGOSTO
38	Diego Villagómez Vásquez/Rafaela Caicedo	1716459803	AGOSTO
39	German Patricio Ulloa Hallo	1801862184	SEPTIEMBRE



40	Richard Gabriel Rodríguez Laine	1713959532	SEPTIEMBRE
41	Carlos Renato Cuestas Hurtado	1104370612	SEPTIEMBRE
42	Samanta Vanesa Cadena Espinoza	1721361085	SEPTIEMBRE
43	Danilo Iván Galarza Vargas	1803934734	SEPTIEMBRE
44	José Gustavo Castro Duque	1707312086	SEPTIEMBRE
45	Hans Guillermo Wilches Grunauer	1723065858	SEPTIEMBRE
46	Marcelo Washington Padilla Granda	1702828870	SEPTIEMBRE
47	Juan Leonardo Ayala Vaca	1500472251	SEPTIEMBRE
48	Maria Soledad Tapia Becerra	1711271104	OCTUBRE
49	Pamela Cecilia Bravo Sánchez	1718388489	OCTUBRE
50	Fabián Augusto Pazmiño Romo	0400012365	OCTUBRE
51	Irene Eufemia Cabrera Cabrera	1716315419	OCTUBRE
52	Gabriel Guillermo Enríquez Carvajal	1003559653	OCTUBRE
53	Yoconda de Lourdes Rocero Rocero	1707183537	OCTUBRE
54	Diego Frans Ríos Sevilla	1711753747	OCTUBRE
55	Jimmer Stalyn Salas Villarroel	1726364654	OCTUBRE
56	Marco Vinicio Carrión Endara	0503148926	OCTUBRE
57	Miguel Speck Andrade	1703814267	OCTUBRE
58	David Ernesto Cevallos Granja	0910893692	OCTUBRE
59	Kleber Patricio Andrade Castillo	1712511201	OCTUBRE
60	Sandra Elizabeth Muñoz Ontaneda	1718458878	NOVIEMBRE
61	Orlando Javier Avilés Moran	0917440992	NOVIEMBRE



- 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.

Mediante Resolución SB-2023-0828 de 19 de abril del 2023. Art. 7, literal e.- Se observó la publicación de información del Defensor del Cliente en cartelera electrónica de atención al cliente, Ed. Centro



De Negocios Diners. De igual forma, se ha realizado la respectiva actualización de datos de la defensora del cliente en la página web del banco.

En base al Artículo 33, referente a los deberes de las entidades controladas, perteneciente a la sección IV del capítulo VII, título XIII, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en el que se establece: "(...) Art. 33.- Deberes de las entidades controladas. - Las entidades del sector financiero público o privado controladas por la Superintendencia de Bancos, adoptaran las medidas oportunas para: (...) e. Las entidades sujetas deberán tener a disposición de sus clientes en sus oficinas, así como en su página web, redes sociales, carteleras de información y medios de publicidad dentro de las instalaciones, con respecto a información sobre la existencia del/la Defensor/a del Cliente, con los números telefónicos y correos electrónicos de contacto;" (el énfasis me corresponde).

Con fecha 06 de junio 2024, esta defensoría, mediante Oficio DCBD-2024-064, se solicitó al Banco la actualización de datos del Defensor del Cliente en redes sociales. Con Oficio SG-DC-1363-2024 remitido por el Banco a la Superintendencia de Bancos con copia a este despacho, en el cual Banco Diners confirma la actualización de la información del defensor del cliente en redes sociales.

- **Actividades relevantes**

Durante el periodo analizado se desarrollaron diversas actividades clave orientadas al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento de la normativa aplicable. En enero se elaboró el Informe Anual de Actividades, documento estratégico presentado al Directorio, en el cual se consolidaron los resultados, avances y recomendaciones derivados de la gestión realizada durante el año anterior. Este informe permitió proporcionar una visión integral del desempeño de la Defensoría del Cliente y de los principales desafíos identificados en la atención a los usuarios financieros.

En febrero se llevó a cabo un conversatorio con el Director Nacional de Atención y Educación al Usuario, instancia que permitió actualizar lineamientos y recibir instrucciones precisas respecto a la estructuración del expediente físico y al tratamiento técnico de los reclamos. Estas directrices resultaron fundamentales para estandarizar los procedimientos internos, fortalecer la trazabilidad de los casos y asegurar la alineación con las buenas prácticas promovidas por el organismo de control.

Posteriormente, en abril, se revisó la Resolución Nro. JPRF-F-2025-0145, que introduce nuevas disposiciones para la aplicación de medidas de alivio financiero en entidades públicas y privadas. Este análisis permitió identificar los ajustes necesarios en los protocolos institucionales, asegurando la correcta difusión a los usuarios sobre los requisitos, procesos y plazos establecidos por la normativa vigente.

En julio se recibió la visita de un delegado de la Superintendencia de Bancos, quien ejecutó una revisión integral de la gestión de la Defensoría del Cliente. La evaluación incluyó el análisis de la documentación, la ejecución de los procesos, los tiempos de respuesta y el cumplimiento normativo, lo que permitió confirmar fortalezas y detectar oportunidades de mejora que contribuirán al fortalecimiento continuo del servicio.

Finalmente, al cierre del período, se procedió a la preparación y consolidación de la información correspondiente al cierre de la gestión 2023–2025. Este proceso incluyó la recopilación de estadísticas, resultados operativos, acciones implementadas y conclusiones estratégicas, con el objetivo de



entregar una visión completa y ordenada del trabajo realizado, constituyendo así un insumo esencial para la toma de decisiones y la planificación institucional de los próximos periodos.

CONCLUSIONES

- En conclusión, durante el período evaluado se ha brindado una atención diligente a las consultas, quejas y reclamos de los usuarios financieros, gestionados por correo electrónico, vía telefónica y de manera presencial. Asimismo, en cumplimiento de la normativa de la Superintendencia de Bancos y de la Norma de Control del Defensor del Cliente, se admitieron los reclamos escritos y se llevaron a cabo las audiencias de conciliación correspondientes, procurando alcanzar acuerdos satisfactorios entre las partes.
- Es importante destacar que la Defensora del Cliente no cuenta con facultades para realizar auditorías; por ello, los casos que requieren este tipo de revisión han sido remitidos a la Superintendencia de Bancos, entidad competente para su atención. Durante el año 2025 se evidenció un aumento significativo en los reclamos por consumos no reconocidos o fraudulentos, lo que refuerza la necesidad de que el banco emita notas de crédito provisionales mientras se analiza y resuelve cada caso.
- De igual manera, se concluye que resulta indispensable fortalecer los mecanismos de bloqueo y seguridad, con el fin de detener y anular transacciones fraudulentas de manera inmediata. Los usuarios han manifestado sentirse vulnerables y desprotegidos ante estos eventos, dado que terminan asumiendo pagos derivados de fraudes de los que han sido víctimas.
- En relación con el Alivio Financiero, se ha recomendado que el banco proporcione información clara sobre los procesos, políticas y plazos establecidos para acogerse a esta medida, en cumplimiento de la normativa vigente. Además, se identificaron inconsistencias en la comunicación de los costos de acceso a salas VIP, dado que algunos usuarios reciben vouchers con costo cero y posteriormente observan cargos en su estado de cuenta; esto evidencia la necesidad de mejorar la transparencia para evitar reclamos futuros.
- Finalmente, se concluye que el servicio del Call Center representa una oportunidad de mejora, especialmente en los tiempos de respuesta y en la claridad de la información proporcionada. Los usuarios señalan dificultades para comunicarse durante eventos fraudulentos y mencionan que, en ocasiones, la información que reciben no es clara ni coherente, lo cual afecta su experiencia y percepción de seguridad.

RECOMENDACIONES

- Como parte de la Educación Financiera, se recomienda al banco fortalecer e incrementar las campañas informativas relacionadas con fraudes informáticos, ciberdelincuencia, seguridad en tarjetas de crédito y dispositivos electrónicos, protección de claves, y prevención en la entrega de información personal a terceros, entre otros temas. El objetivo es mitigar el riesgo asociado a estos eventos para los clientes y usuarios financieros.
- Asimismo, se recomienda mejorar el soporte al cliente en procesos de bloqueo de tarjetas. Varios usuarios indican dificultades para comunicarse con el Call Center durante eventos fraudulentos. Adicionalmente, se sugiere brindar asesoría clara y accesible sobre las configuraciones de redes y límites de consumo, en la página web del banco, tanto a nivel



local como internacional, así como en ATM, POS y compras por internet, aplicable a la tarjeta principal y sus adicionales.

- Se recomienda al banco capacitar al personal del Call Center y del Front de Servicios, con el fin de asegurar que la información brindada al cliente sea clara, oportuna y alineada con lo establecido en la Ley del Consumidor y la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos.
- En cuanto a la gestión de cobranzas, se recomienda revisar la frecuencia y forma de las notificaciones a los clientes, así como la actuación de empresas auxiliares en los procesos de recuperación, dado que algunos usuarios manifiestan que la gestión percibida incurre en "acoso" u "hostigamiento".
- Se sugiere implementar bloqueos o restricciones en transacciones automáticas con sistemas de detección temprana de actividades sospechosas o inusuales. Esto permitirá detener o anular transacciones antes de su ejecución, considerando el perfil y hábitos transaccionales del cliente, a fin de reducir la ocurrencia de eventos fraudulentos que afectan significativamente la economía de los usuarios.
- Se recomienda informar de manera adecuada el proceso de acogimiento al Alivio Financiero del Gobierno, incluyendo fechas límite y condiciones aplicables.
- Así también, se recomienda entregar información clara y transparente sobre el estado de deudas u obligaciones pendientes, resolviendo inquietudes relacionadas con el cobro de intereses, gestiones de cobranza y otros aspectos pertinentes.
- Se sugiere al banco socializar e informar de forma clara los costos asociados al acceso a salas VIP. Algunos usuarios indicaron que el proveedor emite un voucher con costo cero, pero posteriormente se generan cargos en el estado de cuenta; esta situación debe ser transparente para el cliente, conforme a la normativa vigente y al derecho a la información clara establecido en la Ley del Consumidor.
- Finalmente, se considera recomendable impulsar mejoras a la Ley de Amparo al Consumidor, en coordinación con la Asamblea, organismos de control y entidades financieras, con el fin de fortalecer la protección del usuario financiero frente a riesgos asociados a tarjetas de crédito y débito, especialmente ante el avance de la tecnología y la Inteligencia Artificial, contribuyendo así a mitigar eventos de fraude y ciberdelincuencia.

Atentamente,

GRACE
TATIANA
CISNEROS
AGUIRRE

Firmado
digitalmente por
GRACE TATIANA
CISNEROS
AGUIRRE
Fecha: 2025.12.12
11:38:51 -05'00'

Grace T. Cisneros A.

Defensor del Cliente de Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Designada por la Superintendencia de Bancos.



PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

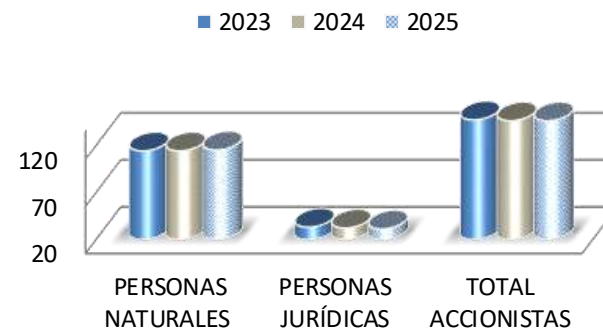
A.1. Informe sobre la composición del capital, distribución de los accionistas, revelación de instituciones vinculadas

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:

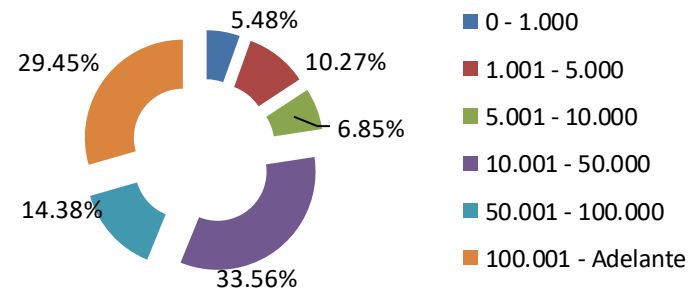
Número de accionistas en los últimos tres años

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2023	114	33	147
2024	114	32	146
2025	115	31	146



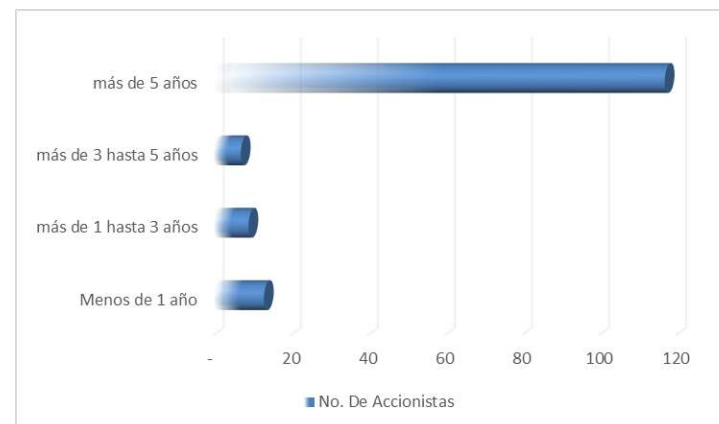
Distribución porcentual del capital de los accionistas en rangos

Rango en US\$	No. Accionistas	Porcentaje de participación
0 - 1.000	8	5.48%
1.001 - 5.000	15	10.27%
5.001 - 10.000	10	6.85%
10.001 - 50.000	49	33.56%
50.001 - 100.000	21	14.38%
100.001 - Adelante	43	29.45%
TOTAL	146	100.00%



Clasificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. De Accionistas
Menos de 1 año	4
más de 1 hasta 3 años	13
más de 3 hasta 5 años	8
más de 5 años	121
TOTAL ACCIONISTAS	146



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
25/2/2025	Ordinaria	97.08%	29	3,592,049	146

Junta General Ordinaria de Accionistas de 25 de febrero de 2025.- 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 del Banco cortados al 31 de diciembre de 2024;
7. Conocer y resolver sobre el Balance General Consolidado y el Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado cortados al 31 de diciembre de 2024;
8. Conocer el oficio No SB-DS-2025-0066-O, remitido por la Superintendencia de Bancos;
9. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del Banco del ejercicio 2024;
10. Conocer y resolver sobre el aumento de capital suscrito y pagado.
11. Designación de: Presidente del Directorio, Directores Principales y Suplentes, Auditor Interno, Auditor Externo y fijación de sus remuneraciones.
12. Conocer el informe del Defensor del Cliente correspondiente al 2024; y
13. Conocer y resolver sobre el proceso de titularización.



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
25/2/2025	703.80	351.9	1,056	31.05

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
25/2/2025	29	97.08%	3,592,049

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 5 miembros principales y 5 miembros suplentes que son elegidos cada 2 años.

Del total de miembros del Directorio elegidos en la Junta General Ordinaria de Accionistas, 7 son de género masculino y 3 de género femenino. 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 mantiene designado 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 de Accionistas. 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 correo electrónico, mediante los cuales se canalizan 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 es permanentemente 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 Gobierno Corporativo, en el Estatuto Social del Banco, en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Código de Ética se presentan 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 a 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 interno y gestión de riesgo, 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 las Juntas de Política y Regulación Monetaria y Financiera respectivamente 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

En 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 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 2025 no se reportaron casos relacionados con incumplimientos de carácter ético. 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 2025	No. de asistentes a cada sesión
Comité de Cumplimiento	12	9 miembros con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Auditoria	10	4 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Administración Integral de Riesgos	12	3 miembros con voz y voto y 13 invitados con voz
Comité de Retribuciones	2	6 miembros con voz y voto 1 invitado con voz
Comité de Ética	2	5 miembros con voz y voto y 2 invitados con voz
Comité de Gobierno Corporativo	1	8 miembros con voz y voto
Comité de Tecnología	4	4 miembros con voz y voto 1 invitado con voz
Comité de Seguridad de la Información	4	8 miembros con voz y voto y 14 miembros con v
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	4	4 miembros con voz y voto
Comité de Continuidad del Negocio	4	7 miembros con voz y voto y 4 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, 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
2025	Capacitación anual en prevención de lavado de activos y otros delitos	8	50%
2025	Capacitación anual Política Antisoborno y Anticorrupción	9	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 2025:

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio	Gasto promedio causado
sesión 15 de enero	5	\$ 13,000.00	2,600.00
sesión 17 de febrero	4	\$ 13,000.00	3,250.00
sesión 19 de marzo	5	\$ 14,000.00	2,800.00
sesión 15 de abril	4	\$ 13,000.00	3,250.00
sesión 12 de mayo	4	\$ 15,000.00	3,750.00
sesión 19 de junio	5	\$ 12,000.00	2,400.00
sesión 16 de julio	3	\$ 14,000.00	4,666.67
sesión 21 de agosto	5	\$ 15,000.00	3,000.00
sesión 17 de septiembre	5	\$ 13,000.00	2,600.00
sesión 22 de octubre	5	\$ 18,000.00	3,600.00
sesión 27 de noviembre	4	\$ 15,000.00	3,750.00
sesión 17 de diciembre	5	\$ 15,000.00	3,000.00

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 8 posiciones: Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia de Negocios, Vicepresidencia de Negocios Regional, Vicepresidencia de Planeación y Finanzas, Vicepresidencia de Tecnología, Vicepresidencia de Riesgos, Vicepresidencia de Crédito y Cobranzas y Vicepresidencia de Recursos Humanos.

El tiempo de permanencia del equipo ejecutivo en promedio es de 13,40 años, está conformado 100% por personal masculino, el 100% cuenta con formación superior y el 88% 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 5,68% 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 2025.

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

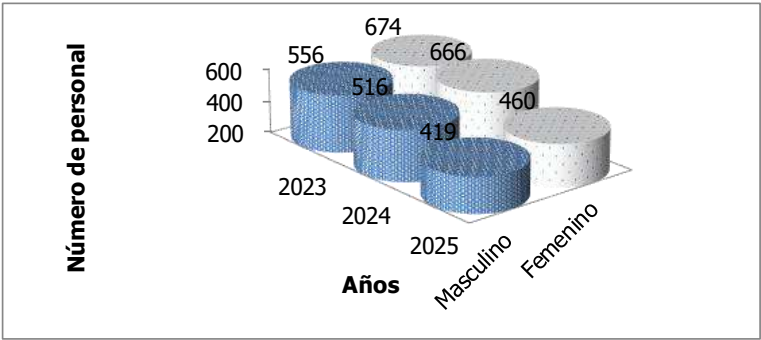
Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo ejecutivo sobre el total de utilidades antes de impuestos y participación a trabajadores, registrados por la entidad en el año 2025, representa el 3,06%.

D. INFORMACION LABORAL

D.1 CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO DINERS

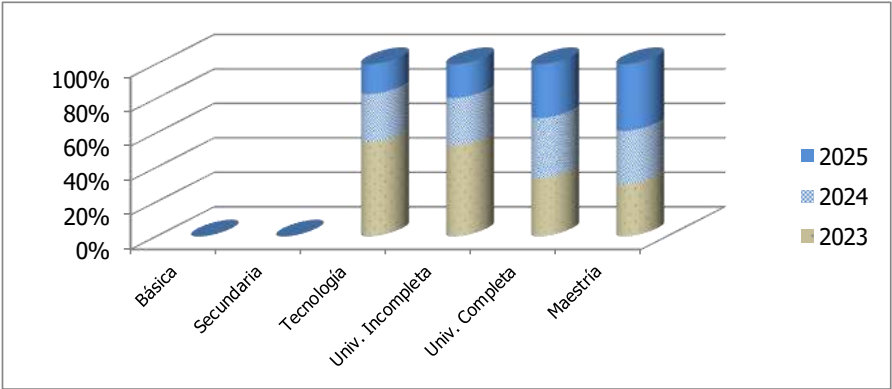
D.1.1 Número de empleados en los últimos tres años, clasificados por género.

Año	Masculino	Femenino
2023	556	674
2024	516	666
2025	419	460



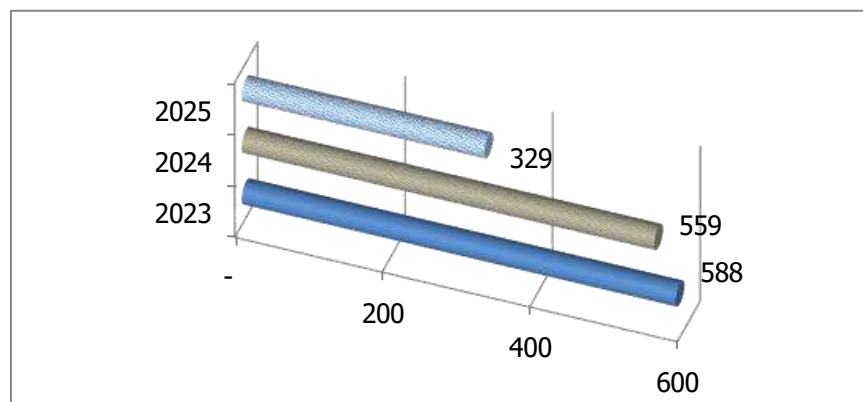
D.1.2 Número de empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación, para los últimos 3 años.

Año	Básica	Secundaria	Tecnología	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Maestría
2023	0%	0%	2%	5%	64%	30%
2024	0%	0%	1%	3%	66%	31%
2025	0%	0%	1%	2%	59%	38%



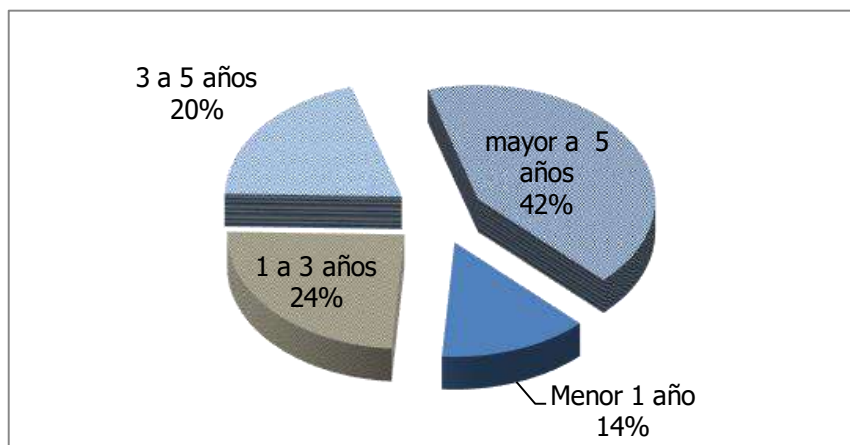
D.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos 3 años

Año	No. Personal
2023	588
2024	559
2025	329



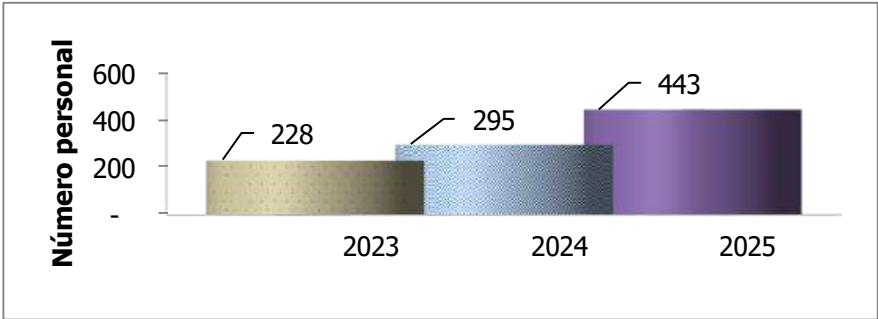
D.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia:

Tiempo de permanencia en años	2,025
Menor 1 año	120
1 a 3 años	213
3 a 5 años	176
mayor a 5 años	370



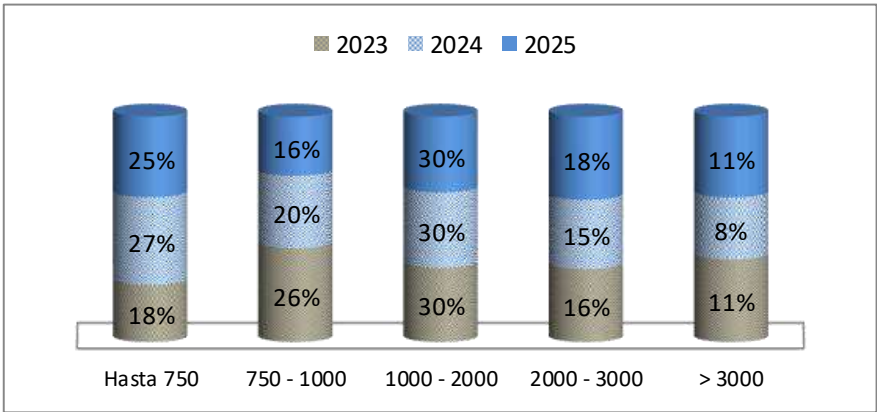
D.1.5 Salidas de personal en cada uno de los últimos 3 años

Año	No. de personal
2023	228
2024	295
2025	443



D.1.6 Clasificación del personal por rangos salariales

Rango	2023	2024	2025
Hasta 750	18%	27%	25%
750 - 1000	26%	20%	16%
1000 - 2000	30%	30%	30%
2000 - 3000	16%	15%	18%
> 3000	11%	8%	11%





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
2023	411,961	206	1,173
2024	224,663	217	1,099
2025	335,963	203	1,289

ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

INFORME ANUAL 2025

Mariana Ripoll
Gerente de Mercadeo y RSE
Quito, enero 2026

INDICE

1

ANTECEDENTES

2

ENFOQUE
PROGRAMÁTICO

3

CONTENIDOS

4

RESULTADOS

5

DETALLE DE
ACTIVIDADES

6

CONCLUSIONES

Objetivo General

Aplicar el programa de Educación Financiera con la finalidad de convertirnos en un socio estratégico de nuestros clientes y la comunidad en general y de esta forma aportar a su bienestar financiero.

MODALIDAD

Para definir las características de las distintas actividades se tomó en cuenta las directrices de la actual normativa tomando en consideración 2 esquemas:

Iniciativas de Educación Financiera. - Acción, material o recurso, en cualquier formato, que tiene por objeto mejorar la comprensión de servicios y productos financieros, desarrollar o mejorar las habilidades, actitudes y/o confianza necesaria para tomar decisiones informadas en materia financiera (por ejemplo: conferencias, mesas redondas, sitios web, folletos, libros o guías que aborden esa temática)

.

Programas de Educación Financiera. - Conjunto de fases y/o actividades de capacitación planificadas e implementadas en el mediano y largo plazo con el propósito de generar o reforzar conocimientos sobre temas financieros en el público objetivo, promover el desarrollo de habilidades y actitudes en el uso adecuado de productos y servicios financieros, que permitan la toma de decisiones informadas; y que finalmente se traduzca en un incremento del bienestar financiero de las personas. Comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, entre otros.

PRINCIPIOS

Se tomó en cuenta adicionalmente la aplicación de los principios generales:

Proporcionalidad. - El programa se ha ejecutado con distintas localidades a nivel nacional, pero se ha concentrado esfuerzos en las ciudades en las que mantenemos operaciones.

Utilidad. - los contenidos elaborados para las actividades de este programa se aplican a través de herramientas pedagógicas que buscan la utilidad del aprendizaje, para esto se usan formatos de presupuesto, análisis de gastos, herramientas para salir de deudas, por citar algunos ejemplos.

Oportunidad. - Se promueve que la información compartida en las capacitaciones sea llevada a las familias de los participantes para que de esta forma se analice en conjunto y se pueda aplicar en su cotidianidad con la finalidad de que el aprendizaje se pueda aplicar oportunamente.

Transparencia. - Para la implementación de las distintas actividades, se usa un lenguaje muy amigable, de tal forma que la información, a pesar de que requiera una complejidad matemática, genere una comprensión muy fácil.

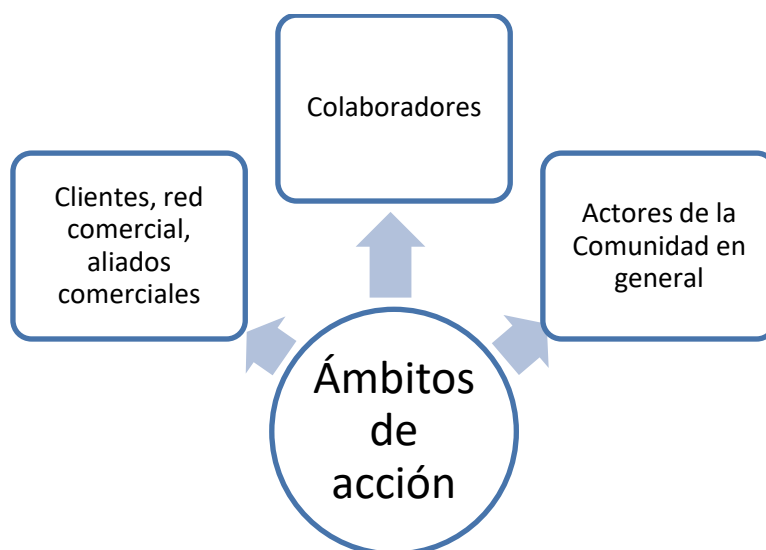
Imparcialidad. - La información que se usa en las distintas actividades de capacitación, con respecto al uso de servicio o productos financieros es muy genérica por lo que no se usa este programa como plataforma comercial de nuestra organización.

Calidad. - Los contenidos y herramientas que se usan en el programa de educación financiera, son adecuados a las necesidades de cada grupo, de esta forma nos cercioramos de que los objetivos de aprendizaje se cumplan.

ENFOQUE PROGRAMÁTICO

Para el desarrollo del programa de educación financiera se toma en cuenta lo establecido en la normativa vigente en cuanto a sus contenidos, principios y modalidad. Complementariamente y dado que, este programa es un componente importante en la estrategia de responsabilidad social, se lo ha vinculado como una herramienta para el beneficios de nuestros clientes, es por eso que nos hemos centrado nuestro accionar en actividades relacionadas con estudiantes universitarios y de secundaria, con emprendedores afiliados a nuestra red de establecimientos y potenciales clientes, con gremios que acogen a nuestros tarjetahabientes como cámaras de comercio y con la finalidad de generar impacto social, hemos trabajado con maestros del sistema escolar público a través del Ministerio de Educación y a través del MIES para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.

ÁMBITOS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



CONTENIDOS

Debido a las características de las capacitaciones, nos hemos enfocado en el desarrollo de 4 grandes temas, en todos estos, se topa de manera transversal la importancia de la comunicación familiar, hábitos de consumo, disciplina de gastos que son temas necesarios para evitar problemas financieros.

1

AHORRO

- Análisis de gastos
- Planes de ahorro

2

PLANIFICACIÓN

- Plan de Vida
- Presupuesto

3

ENDEUDAMIENTO SANO

- Decisión de compras
- Manejo de deudas

4

MEDIOS DE PAGO

- Uso de tarjetas de crédito

RESULTADOS

Con los lineamientos establecidos en la normativa actual, se definieron las siguientes actividades:

	ACTIVIDAD	META	REAL
		<i>(Número de personas involucradas)</i>	
PROGRAMAS	Alianza con Fundación de las Américas	4.500	4.561
	Organizaciones de emprendedores	1.250	1.465
	Universidades GAD's y otros aliados	1.050	1.191
	Ministerio de Educación	1.200	1.099
	Alianzas con empresas, proveedores y clientes	210	246
	Colaboradores	1.200	1.017
	Escuelas	500	506
	Colegios	500	1.297
	TOTAL	10.410	11.382
INICIATIVAS	Videos en redes sociales	68.290	69.000
	Difusión de cuñas radiales	25.000	25.000
	Videos en agencias	33.500	34.000
	TOTAL	126.000	128.000

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS CAPACITADAS

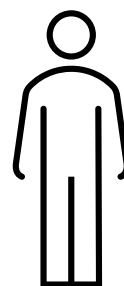
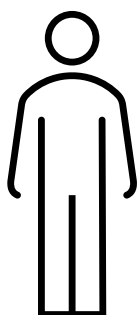
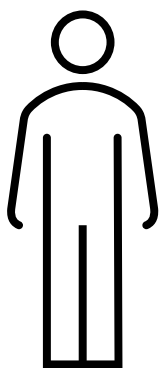
Las personas que participaron en el programa responden a las siguientes características:

EDAD

MÁS DE 65 AÑOS

25 A 64 AÑOS

18 A 24 AÑOS



2%

77%

21%

GÉNERO

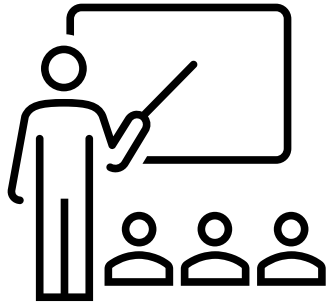


61%



39%

EDUCACIÓN



PRIMARIA

8%

SECUNDARIA

41%

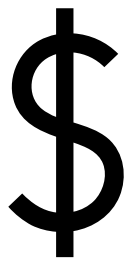
TERCER NIVEL

37%

CUARTO NIVEL

14%

INGRESOS MENSUALES



47%

33%

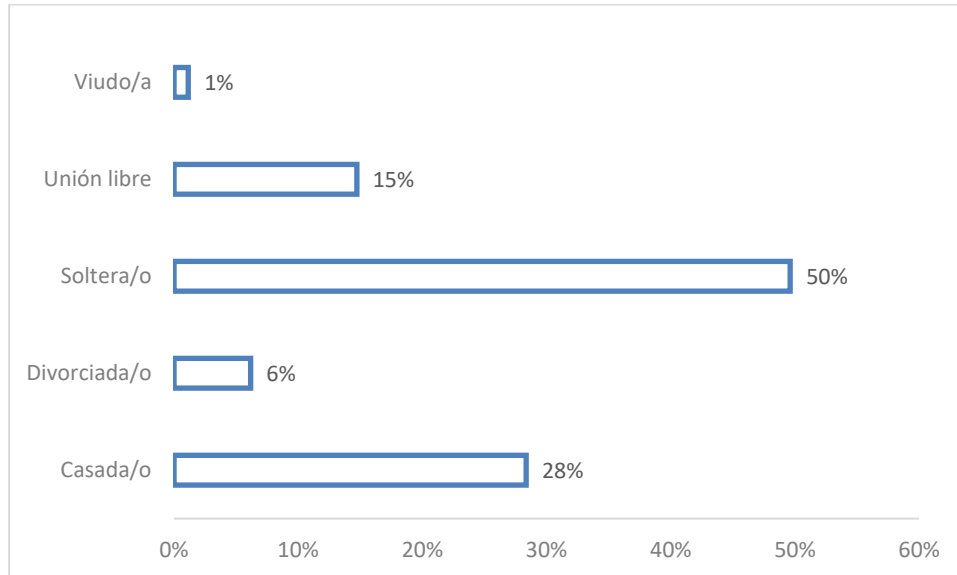
20%

MENOS DE \$451

ENTRE \$451 Y
\$874

MÁS DE \$874

ESTADO CIVIL



De acuerdo con la normativa se aplicó la evaluación para determinar el Índice de Bienestar Financiero (IBF), esta encuesta se aplica a los participantes en la capacitación inicial y en un segundo momento, se aplica nuevamente la encuesta, de esta forma se comparan los resultados y el reto del programa de capacitación es que se logre la mayor brecha posible para de esta forma concluir un impacto positivo en los participantes.

INDICE DE BIENESTAR FINANCIERO (IBF)

PROMEDIO	IBF	
	ENTRADA	SALIDA
	13,45	38,93

El cuadro anterior, muestra los resultados promedio de las encuestas de entrada y salida, de esta información, se puede concluir que las personas que participaron en los programas de educación financiera de Diners Club, mejoraron en 25 puntos porcentuales, el promedio de su percepción de Bienestar financiero.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Hombre	12,84	38,56	25,73
Mujer	11,7	39,78	28,08

En cuanto a los resultados de la encuesta diferenciados por sexo se puede identificar que la mayor diferencia entre el resultado de la encuesta de entrada y de salida presenta un mejor comportamiento en el grupo de mujeres.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
18 a 24 años	10,71	60,37	49,66
25 a 39 años	13,51	43,29	29,78
40 o más	11,21	40,91	29,70

El grupo etario que presenta mejores resultados en cuanto al IBF es el de personas de 18 A 24 años.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Bajo (menos de \$451)	8,65	40,09	31,44
Medio (de \$451 a \$874)	12,14	38,75	26,62
Alto (más de \$874)	22,22	37,18	14,96

Tanto el indicador de salida como el valor de diferencia entre el valor de salida y entrada nos permite ver que el grupo con menos ingresos tuvo una mejor percepción del Índice de Bienestar Financiero.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Primaria	7,58	37,01	29,43
Secundaria	9,20	40,95	31,75
Tercer nivel	13,66	39,35	25,68
Cuarto nivel	22,85	33,10	10,25

El mejor resultado en la diferencia entre la encuesta de entrada y salida se encuentra en el grupo que tiene estudios secundarios

DETALLE DE ACTIVIDADES

Universidades y colegios

En 2025, se realizó un cambio en la estrategia del programa de educación financiera con la finalidad de trabajar en mayor medida con nuestros clientes, en este sentido, se estableció un cambio en cuanto a la metodología y nos valimos de una charla tipo ted talk con expositores de alto impacto en esta temática. Producto de esto, se ejecutaron las charlas en el Colegio Menor, en la Universidad San Francisco, y en la Universidad de los Hemisferios.

Organizaciones de emprendedores

Otro de los cambios en metodología y expositores fue en las charlas orientadas a emprendedores, con la misma dinámica de una charla tipo Ted Talk, se ejecutó la charla en Cuenca, esto en alianza con el área comercial con la finalidad de incluir a nuevos socios comerciales.



Alianza con Fundación de las Américas (FUDELA)

Con Fudela hemos desarrollado una alianza que ha generado resultados positivos, en este año se llegó a trabajar con 4.561 personas a nivel nacional. Esta organización ejecuta algunos proyectos, lo que facilita la cobertura geográfica. Para ejecutar el programa, capacitamos a un grupo de formadores de esta organización en nuestra metodología para que la puedan replicar.

Ministerio de Educación

Se estableció un convenio con el Ministerio de Educación, en el marco de este, se desarrolló un módulo en la plataforma Mecapacito con la finalidad de apoyar a los maestros a nivel nacional, generando habilidades en finanzas personales y emprendimiento para que posteriormente puedan impartir este aprendizaje con sus estudiantes. Resultado de este programa, se capacitó a 1.099 maestros.



Alianzas con empresas, proveedores y clientes

Se realizó alianzas con algunas empresas de la cadena de valor, quienes requieren este apoyo para sus colaboradores. Producto de esta actividad se capacitó a 246 colaboradores de empresas aliadas.



Colaboradores

En el caso de colaboradores se difundió el curso a través de una plataforma virtual, mediante este esquema se pudo trabajar con 1.017 personas, es decir, casi la totalidad de los colaboradores.

Difusión Ahorra para Cuidar la Fauna en escuelas

En alianza con la organización Fudela se implementó una metodología con la finalidad de desarrollar en niños/as el aprendizaje de conceptos básicos como el ahorro y crédito, para esto se usó el juego digital Ahorra para Cuidar la Fauna. Este proceso tuvo 3 momentos:

- Se elaboró un tríptico con información sobre tips de Ahorro y crédito.
- En un segundo momento se les invitó a jugar el Ahorra para Cuidar la Fauna y compartir en su familia los conceptos que revisaron en el tríptico y reforzados en el juego.
- Por último, grabaron un video en grupo, en el cual plasmaron el aprendizaje obtenido.

Los resultados obtenidos en este video mostraron la creatividad propia de los niños, se presentaron más de 100 videos en los que se mostraron detalles de la interculturalidad propia de nuestro país, pero además se obtuvo la evidencia del aprendizaje. 506 niños y niñas participaron de este proceso.



Finanzas para colegios

Actualmente, el programa académico de los colegios comprende la materia de emprendimiento. Tomando ventaja de esta coyuntura hemos desarrollado una metodología y material apropiado que comprende cuadernillos para maestros y estudiantes con distintas temáticas como: Proyectos de vida, Necesidades y uso del dinero, Elaboración de presupuesto, la cultura del ahorro, el crédito, emprendimientos personales, sociales y productivos, y la comunicación para la toma de decisiones. Este material ha sido difundido con estudiantes de secundaria de colegios fiscales, a través de un proyecto que lo ejecuta la organización LAB XXI. En 2025 se llegó a 1.297 estudiantes.



Educación Financiera

¿Qué es Educación Financiera?



Ingreso

- **Dinero que recibes**, lo que entra a tu billetera o cuenta
- **Ejemplo:** El salario de mi familia, la venta de productos o bienes, etc.

Ahorro

- Es el dinero que **guarda** para ser utilizado en un **futuro**.
- Se guarda para situaciones **previstas** o **imprevistas**.



INICIATIVAS

Videos en redes sociales

Debido a la importancia de la difusión que tienen las redes sociales, se desarrolló una nueva edición de videos con tips educativos con distintas temáticas, entre ellas: *Presupuesto familiar, El ahorro, Tipos de interés, Emprendimiento y Transacciones virtuales*. Para la producción de estos videos se propuso una técnica multimedia distinta basada en infografías, su alcance fue mayor a 69 mil vistas.

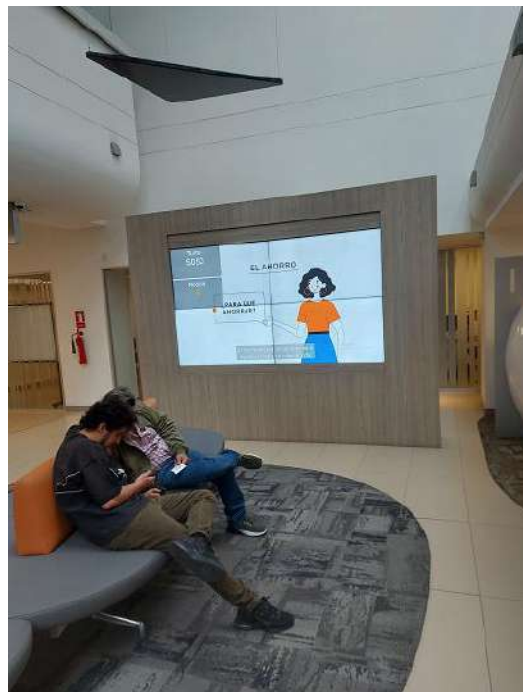


Difusión de cuñas radiales

A pesar de los cambios tecnológicos, la radio sigue siendo un canal muy válido para difundir este tipo de información con la finalidad de generar concientización al respecto de la importancia de tener finanzas saludables, en este canal se tuvo una cobertura de más de 25 mil personas.

Videos educativos en agencias

Nuestros puntos de atención al cliente son espacios estratégicos para compartir información, es por eso que, aprovechamos las pantallas de oficinas para difundir videos con contenido de educación financiera, en 2025 se difundió los videos de infografías obteniendo más de 34 mil clientes que visualizaron este contenido.



EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

Como resultado del programa 2025 se invirtió el valor de \$192.250,81. Valor menor con relación al presupuesto planificado por \$208.500

CONCLUSIONES

- En 2025 se inició un reto muy interesante con la intención de enfocar más aún las actividades del programa de educación financiera hacia los clientes, producto de esto se establecieron otras estrategias con cambios a nivel de speakers y formato de capacitación.
- Producto del cambio en la estrategia se trabajó con grupos de estudiantes de secundaria y universitarios, centrados en sus necesidades específicas como el manejo de su primera tarjeta de crédito y la planificación de un presupuesto personal para sus estudios universitarios.
- La implementación de estas actividades en colegios y universidades generaron una oferta de valor de mucho impacto para la relación con el área comercial.
- El acercamiento con aliados comerciales también fue importante, la convocatoria a emprendedores, en algunos casos afiliados a nuestra red de establecimientos, y comerciantes en general, abrió una opción de fidelización en el primer caso y en el segundo a la posibilidad de captación de nuevos clientes.
- La metodología de evaluación actual, establecida en la normativa, genera algunos retos al momento de implementar el programa dado que sus encuestas no son fáciles de aplicar por factores como interpretación de las preguntas, tiempo para su aplicación, dificultad para llenarla en algunos casos. Hemos ido ajustando algunos aspectos para mejorar la implementación del programa y su sistema de evaluación.