



NUESTRA
HUELLA
EN EL
DESARROLLO

XVIII
INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2024

L A S HUELLAS D E N U E S T R O C O M P R O M I S O

En este XVIII Informe de Sostenibilidad, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de un futuro sostenible e inclusivo.

Diners Club del Ecuador ha integrado la responsabilidad social y la sostenibilidad en cada aspecto de su operación desde hace 18 años, extendiendo su impacto positivo a sus Socios, Colaboradores, Inversionistas, aliados estratégicos y comunidades en todo el país.

Compartimos las huellas que hemos dejado a lo largo de 2024. Cada iniciativa, cada esfuerzo y cada alianza son un testimonio de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la inclusión y la excelencia. Trabajamos incansablemente para extender este enfoque hacia nuestra cadena de valor, respaldando a Establecimientos aliados que comparten nuestra visión y aportan valor.

Desde la reforestación de áreas incendiadas hasta el impulso de programas que promueven la educación financiera, el rescate de la identidad gastronómica y el empoderamiento de las comunidades, nuestras acciones reflejan un involucramiento integral con el progreso del país. Sabemos que el cambio sostenible es posible cuando las decisiones se toman con consciencia, responsabilidad y propósito.

A través de estas páginas, resumimos el trabajo dedicado en 2024 a construir un futuro en el que cada paso nos acerca a un Ecuador más equilibrado, justo y sostenible. Los invitamos a descubrir cómo, al caminar con propósito, seguimos dejando huellas positivas que transforman la realidad.



DINERS CLUB

EN CIFRAS

2024

NÚMERO TOTAL
DE TARJETAHABIENTES
1'653.410

NÚMERO DE SOCIOS
1'112.240 Socios Principales
541.170 Socios Adicionales

ESTABLECIMIENTOS
AFILIADOS EN ECUADOR
85.360

NÚMERO
DE ESTABLECIMIENTOS
A NIVEL INTERNACIONAL
28 millones en más de
190 países

CANTIDAD
DE COLABORADORES
1.427

PERSONAS
QUE DEPENDEN
DE LA COMPAÑÍA
3.120

NÚMERO
DE BENEFICIARIOS
INVOLUCRADOS EN
PROGRAMAS SOCIALES
174.597

REDUCCIÓN
DE CONSUMO DE PAPEL
46 millones de hojas

ACUERDOS DE PAGO
186 mil acuerdos de pago
por un monto total de USD
\$ 948 millones
de deuda reprogramada

CANTIDAD
PAPEL RECICLADO
1.690 Kg.



 Diners Club
INTERNATIONAL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

XVIII Informe de Sustentabilidad Corporativa 2024	4
Materialidad y Estrategia de Responsabilidad Corporativa con los Grupos de Interés	6
Mensaje del Presidente Ejecutivo	9

CAPÍTULOS

I. Buen gobierno corporativo	13
II. Generando valor económico para el Ecuador	37
III. Trabajando en Diners Club, una gran familia	53
IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida	71
V. Contribuyendo a un mercado formado financieramente	105
VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor	119
VII. Construyendo futuro con la comunidad	129
VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental	141

EL XVIII INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA 2024 DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

GRI 2-2 / GRI 2-3 / GRI 2-4 / GRI 2-5



El XVIII Reporte de Sustentabilidad Corporativa 2024 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el décimo octavo documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar los resultados, las políticas, la estructura, los avances y los desafíos económicos, en relación con nuestros Socios, nuestros Colaboradores y a nivel medio ambiental y social. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde por 2007. Este informe se ha elaborado conforme los estándares GRI. A todo esto, se han sumado los indicadores sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero por parte de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estos últimos indicadores se podrán identificar en el texto con las siglas SBS seguidos por la numeración correspondiente, cuya significación se encuentra en los anexos posteriores.

En cuanto a la definición de materialidad, se presentan los resultados del estudio de doble materialidad realizado a finales de 2024 con el apoyo de una consultora externa. Esta información nos ha permitido establecer los temas relevantes en sustentabilidad y los desafíos más importantes que se nos plantean en torno a nuestros Grupos de Interés.

Por otro lado, este reporte involucra la participación de los altos ejecutivos dado que son los proveedores de la información.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador en el territorio nacional para el año 2024 (enero a diciembre). Incorpora cifras 2023 a efectos de



hacerlo comparable, y algunos casos, por requisito de la Superintendencia de Bancos, de hasta hace cuatro años. El informe incluye las cifras y los datos tanto de Diners Club del Ecuador como de INTERDIN S.A., por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración financiera y de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas con base en los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2024. La fecha de presentación de este informe está prevista para el mes de mayo de 2025.

Cabe mencionar que no existe una redefinición ni actualización de la información ni cambios significativos con respecto a la definición de aspectos materiales con base en el último informe realizado en 2023.

Es nuestro anhelo que este informe sea capaz de dar cuenta de nuestra filosofía de transparencia y de diálogo con los diferentes Grupos de Interés con los que nos relacionamos de manera clara y precisa. Estaremos gustosos de recibir cualquier comentario o sugerencia de ustedes, nuestros lectores, para lo cual se podrán comunicar con nosotros vía mail a rsociall@dinersclub.com.ec

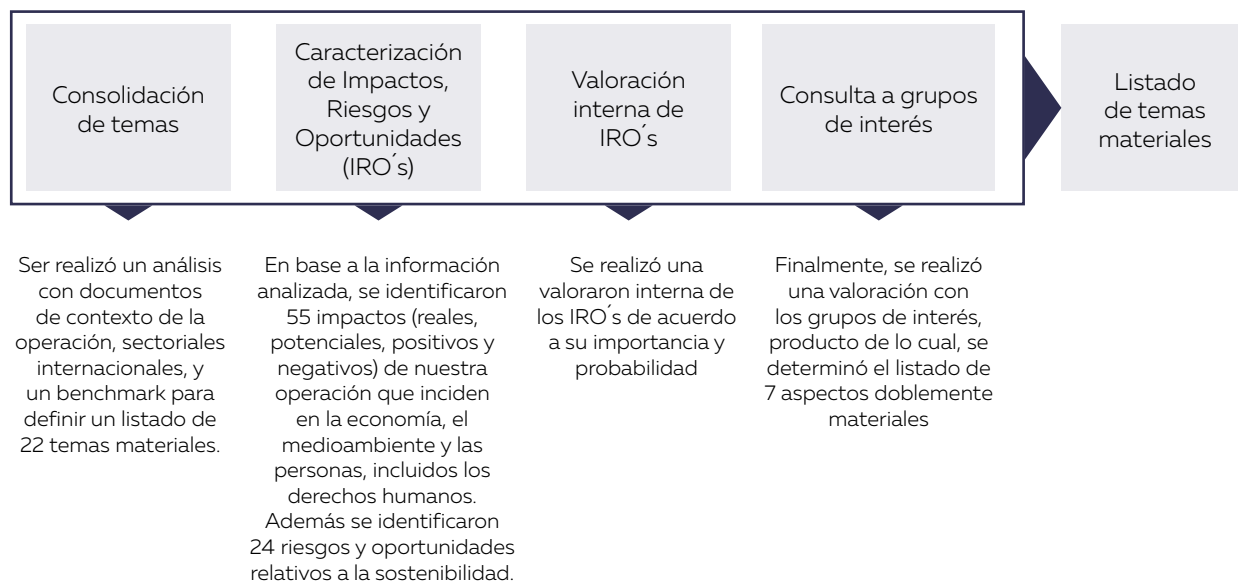
Este reporte se ha elaborado de conformidad a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1ero de enero y 31 de diciembre de 2024, y su suplemento sectorial Financial Services de la guía G4. Además, ha sido sometido a verificación externa independiente por parte de la firma PricewaterhouseCoopers, su carta se encuentra en la página 151



GRI 3-1 / GRI 3-2 / GRI 3-3

MATERIALIDAD Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Para la definición de los aspectos materiales de la organización, se tomó en cuenta la metodología de doble materialidad, resumida en 4 pasos:



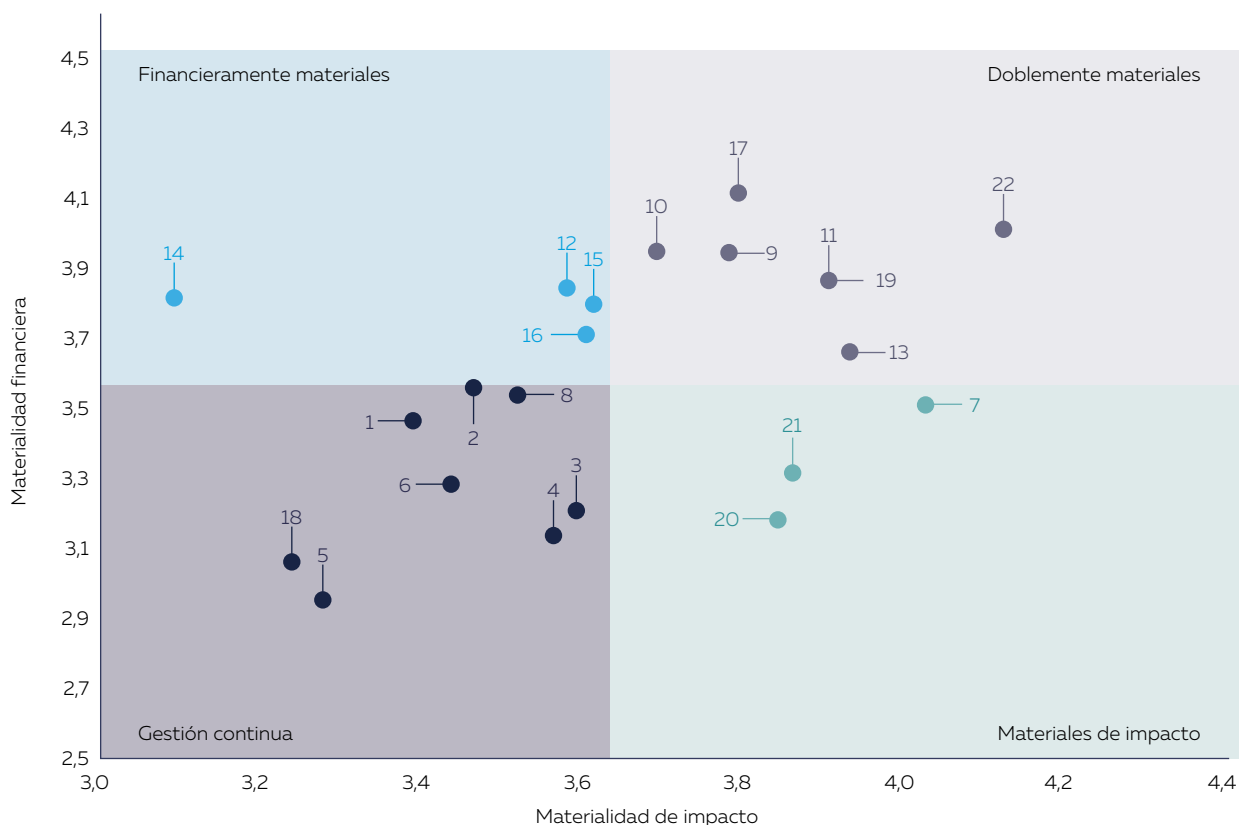
El marco general para la definición de los aspectos materiales fue:

- Indicadores del GRI en GRI G4 Disclosures for Financial Services
- Revisión del análisis de materialidad sectorial diseñado por el Sustainability Accounting Standards Board (SASB) en Financials Sector - Consumer Finance & Commercial Banks.
- Principios de Banca Responsable UNEP FI 2019 (alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo Climático de París)

- Benchmark con empresas pares

Este listado fue sometido a un análisis interno con representantes de las distintas áreas de la Organización y posteriormente analizado con distintos Grupos de Interés.

Los resultados del análisis de doble materialidad se pueden apreciar a continuación:



N.	AMBIENTAL
1	Gestión de emisiones de GEI
2	Gestión ambiental corporativa
N.	GOBERNANZA
7	Ética, transparencia y anticorrupción
8	Gobierno corporativo
9	Gestión de riesgos empresariales
10	Ciberseguridad y privacidad de la información
11	Cumplimiento regulatorio

N.	SOCIAL
3	Capacitación y desarrollo de talento
4	Atracción y retención del talento
5	Diversidad e inclusión
6	Salud y seguridad de los trabajadores
12	Financiamiento sostenible a clientes
13	Inclusión y educación financiera
14	Inversión responsable
15	Desempeño económico y continuidad del negocio
16	Transformación digital e innovación
17	Experiencia y satisfacción del cliente
18	Relacionamiento con proveedores
19	Gestión del crédito
20	Inversión social y cultural
21	Derechos humanos
22	Protección del consumidor financiero

Los aspectos identificados como doblemente materiales son los siguientes:

- 22. Protección del consumidor financiero
- 17. Experiencia y satisfacción del cliente
- 19. Gestión del crédito
- 11. Cumplimiento regulatorio
- 9. Gestión de riesgos empresariales
- 10. Ciberseguridad y privacidad de la información
- 13. Inclusión y educación financiera.

Debido a la implementación de la metodología de doble materialidad, el esquema de aspectos materiales cambió. La mayoría de aspectos se mantienen debido a la referencia del sector y se puede apreciar una variación en cuanto a la inclusión del tema educación e inclusión financiera.

Por otro lado, en cuanto al listado de temas materiales anteriores ya no se visualiza el aspecto de buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional. Estos mecanismos contemplan una serie de controles que permiten mitigar este impacto. La gestión de estos temas se aborda a lo largo del presente informe, mediante la presentación de información sobre los impactos reales y potenciales de nuestras operaciones. Esto incluye las actividades o relaciones comerciales de Diners Club, la descripción de nuestras políticas y compromisos, las medidas adoptadas para prevenir o mitigar impactos, cómo los gestionamos y monitoreamos, nuestras metas, objetivos e indicadores, así como la participación de nuestros Grupos de Interés y nuestra comunicación con ellos, entre otros aspectos que reflejan nuestra gestión.





GRI 2-22

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

El escenario político y económico del año 2024 se vio marcado por fenómenos naturales como la sequía, que derivó en una de las mayores crisis energéticas de los últimos años en el país, sobre todo en el último trimestre. Desde el punto de vista sociopolítico, el Ecuador enfrenta índices de violencia crecientes y presencia de crimen organizado que atentan contra la seguridad del Estado, por lo que a inicio de año, bajo decreto, el Gobierno declaró la existencia de un conflicto armado interno, lo que añadió mayor complejidad al escenario económico.

Según el Banco Mundial, se prevé que, al cierre de 2024, Ecuador enfrente un estancamiento económico; se estima que, en términos interanuales, el país experimentará una contracción del $-0,7\%$ ¹. Este descenso se atribuye principalmente a los efectos económicos derivados de la crisis energética, la reducción de la inversión privada y la inestabilidad política, generada por la cercanía de las elecciones presidenciales del año 2025. La reducción del consumo de hogares en un $1,9\%$ ² se vio atada a la desaceleración económica, lo que provocó una disminución notable en la demanda de ciertos productos. Entre los factores que mitigaron el impacto de esta crisis a nivel macroeconómico se encuentran el crecimiento de las remesas, el incremento significativo en la recaudación tributaria derivado del decreto que elevó el IVA del 12% al 15% y la recepción de desembolsos de los organismos multilaterales. Debido a los desafíos que enfrentó la economía ecuatoriana, los indicadores laborales no registraron una evolución positiva. Así, el empleo adecuado disminuyó a $33,0\%$ ³, el subempleo subió en $3,3\%$, llegando al $24,5\%$ ³, y la tasa de desempleo cerró en $2,7\%$ ³.

En el año 2024 se incorporó un nuevo impuesto para el sistema financiero, la contribución temporal sobre uti-

1. Global Economic Prospects, Real GDP Growth (World Bank, January 2025).

2. Cons. Hogares. BCE, Sector Real, Cuentas Nacionales anuales / Resultados 2018 - 2023(p). Prev Macro sep-24.

3. Cifras de Empleo (diciembre 2024, INEC).

lidades del año previo, con el objeto de proveer de recursos al Estado, lo que afectó al nivel de liquidez de este, restándole capacidad para conceder nuevos créditos requeridos por los sectores productivo y hogares. Pese que el año 2024 comenzó con una desacelerada colocación de crédito, este se recuperó en los dos últimos meses alcanzado un crecimiento frente a 2023 de 9%, y el crédito de consumo subió 10,4%, siendo el tipo de crédito que registra mayor crecimiento. Por su parte, los depósitos a plazo incrementaron un 17,4%, las cuentas corrientes 8,7% y los depósitos de ahorro 18,2%, siendo los de mayor dinamismo.

En medio de este entorno desafiante, el Banco Diners Club logró resultados positivos en el año 2024. A diciembre, el consumo con nuestras tarjetas creció 4,1%, alcanzando un valor de USD \$5.640 millones. Por otra parte, tuvimos un crecimiento significativo en tarjetas, logrando un incremento anual en el segmento personas de 12,3% y en corporativo de 6,5%, alcanzado respectivamente un total de 1.596 y 57.000 tarjetas. La estrategia de adquisición de nuevos Socios en 2024 registró un incremento de 15,9% comparada con el año anterior.

A nivel de utilidad, se alcanzaron USD \$30 millones al cierre de 2024. Este resultado es una reducción frente al año 2023, motivada principalmente por el incremento de la carga tributaria sobre la banca privada y el importante crecimiento de la tasa pasiva en captaciones a plazo.

En este escenario, Diners Club mantuvo su posición de liderazgo en el segmento de banca especializada en consumo, obteniendo una participación en los consumos de la red Datafast y Place to Pay de 42,6% en el mercado de Emisión, y

de 62,2% en el mercado de Adquirencia. Además, se han mantenido los niveles de solvencia, eficiencia, liquidez y coberturas de provisiones en rangos adecuados y aceptables.

Es importante destacar que la Organización ha identificado el uso de inteligencia artificial como una clave para implementar soluciones innovadoras. En este sentido, el año 2024 fue dinámico y lleno de ofertas para nuestros Socios. Adicionalmente, tuvieron excelente aceptación las propuestas relacionadas con la gastronomía, como Diners Collection, Modo Tasty, Grande Table, entre otras; y se hizo el lanzamiento de la App Blu Benefits, en donde encontrar las mejores experiencias es más simple.

Para Diners Club del Ecuador siempre ha sido relevante estar cerca de nuestros aliados, Clientes y la comunidad que necesita de nuestro apoyo. Por ello, en 2024 impulsamos con fuerza nuestro aporte a la sociedad con una diversidad de proyectos de alto impacto en la comunidad. Aumentamos nuestra cobertura en programas de educación financiera, alcanzando a 136.419 personas que han participado de capacitaciones o sensibilizaciones, logrando en nuestro grupo objetivo una mejora del 26% en el índice de Bienestar Financiero. Se lograron realizar eventos de sensibilización para niños con un robot interactivo en actividades lúdicas con 3D.

La alianza con Unicef logró beneficiar a 36.043 niños/as y adolescentes que fueron involucrados en planes de mejoramiento de la educación. También se realizó un importante esfuerzo para apoyar a 4.211 adultos en programas de formación en cuidado de niños. Se logró generar un modelo educativo para primera infancia en las nacionalidades Cofán, Afroecuato-

riana y Kichwa. De igual manera, este año se realizaron los concursos +Educados2 y Cartas para la Educación, con el fin de aportar al mejoramiento de la educación de los ecuatorianos.

Con el programa Orígenes de rescate gastronómico, se capacitó a más de 2.064 personas en 10 localidades y se produjo la serie *Descubriendo Sabores* a ser difundida en el año 2025. El rescate de la gastronomía nos ha permitido recuperar este año 226 nuevas recetas de poblaciones pequeñas, y se realizaron más de 80 eventos de capacitación y ferias en las provincias de Imbabura, Loja, Tungurahua, Pichincha, Cotopaxi y Azuay.

En nuestro aporte al arte y la cultura, continuamos apoyando al Teatro Nacional Sucre, el cual cumplió 138 años de existencia, a la Alianza Francesa, la Sociedad Filarmónica Casa de la Música y al Museo Nacional del Ecuador (MUNA) en su programación de altísima calidad.

Desde la perspectiva de la ecoeficiencia y el adecuado manejo de nuestro impacto ambiental, continuamos trabajando en los principios de la banca responsable de UNEP FI. Este año, gracias a nuestra alianza con la PUCE, logramos contribuir a la reforestación mediante el uso de drones, como respuesta a los graves incendios que afectaron a la capital. En este contexto, se sembraron 30.000 semillas de árboles nativos en el cerro Casitagua y en Guápulo. De igual manera, nos encontramos en proceso de calificación para el Programa Ecuador Carbono Cero del Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE), y se mantiene el programa Cold y Digitalización para la digitalización de estados de cuenta, documentos y reducción en impresiones.



Los resultados alcanzados en 2024 se lograron gracias al aporte y compromiso de nuestro sólido y profesional equipo de Colaboradores y, sobre todo, a la fidelidad y confianza de nuestros Clientes y de la red de Establecimientos afiliados, que comparten con nosotros la filosofía de ofrecer experiencias excepcionales, buscando apoyar la recuperación económica de todos los miembros de nuestra cadena de valor.

Pese a que la economía se vio afectada en el año 2024 por eventos sociopolíticos y ambientales, se espera que en 2025 haya una mayor estabilidad económica, sobre todo después de las elecciones presidenciales. Diners continuará respaldando la prosperidad y bienestar de sus Clientes, Inversionistas y Grupos de Interés. Se seguirá trabajando con el espíritu de siempre para mantener una mejora continua en la búsqueda de excelencia de la oferta de valor, para así garantizar una experiencia superior, a través de una Banca Digital consiente con el medio ambiente. Se priorizarán iniciativas innovadoras y pertinentes que faciliten la vida de los Clientes y que impacten positivamente en el país, las comunidades y el entorno.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo

BUEN
GOBIERNO
CORPORATIVO



A.

LA ORGANIZACIÓN

Tipo de organización

Diners Club del Ecuador es un Banco que opera en el territorio ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club internacional, Visa, Mastercard y Discover. Su estructura es 99,95% propiedad privada.

Visión

Socios para toda la vida cada día.

Misión

Facilitar la vida de nuestros Clientes de manera responsable, excediendo sus expectativas a través del conocimiento y la innovación.

Valores

- Coherencia
- Responsabilidad
- Trascendencia
- Esfuerzo

Objetivos empresariales 2024

- Diners Club posicionada como Excepcional es la garantía de la lealtad y el liderazgo.
- Capturar mercado con ofertas de valor excepcionales.
- Diversificar el canal de distribución.
- Optimizar la eficiencia y eficacia.
- Fortalecer capacidades.

Accionistas

146 accionistas

GRI 2 -28

Asociaciones a las que pertenece

- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social

Adherida a:

- Principios de Banca Responsable de UNEP FI
- Miembros de Asobanca
- Cluster Financiero

B.

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI 2-1

Banco Diners Club del Ecuador S. A. (Diners Club) es una organización constituida como Sociedad Anónima en la República del Ecuador. Es emisora y adquirente para el territorio ecuatoriano de las tarjetas Diners Club, Visa, Mastercard y Discover bajo las franquicias otorgadas por Diners Club Internacional, Visa Internacional y Mastercard Internacional. Su sede se encuentra en Ecuador y está sujeta a las políticas, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

Su composición accionaria es en un 99,96% propiedad privada (personas naturales o jurídicas privadas).

SBS A.1.1.

B.1 ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

Diners Club cuenta con 146 Accionistas al 31 de diciembre de 2024, uno menos que el año anterior.

Composición del capital

Año	Personas naturales	Personas jurídicas	Total Accionistas
2022	112	33	145
2023	114	33	147
2024	114	32	146





SBS A.1.2

Distribución del capital de los Accionistas

Rango US\$	No. Accionistas
0 - 1000	9
1001 - 5000	14
5001 - 10000	11
10001 - 50000	49
50001 - 100000	20
100001 - Adelante	43
Total	146

SBS A.1.3

Calificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de permanencia de Accionistas	No. de Accionistas 2024
Menos de 1 año	5
Más de 1 hasta 3 años	15
Más de 3 hasta 5 años	15
Más de 5 años	111
Total	146

GRI 2-9

B.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Junta de Accionistas y Directorio

Durante el año, se realizan Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias formadas por los Accionistas legalmente convocados. Previa convocatoria, la Junta General Ordinaria se reúne por lo menos una vez al año, dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual. Por su parte, las Juntas Generales Extraordinarias se reúnen en cualquier época del año, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

Número de Juntas de Accionistas, gastos y asistencia

Fecha de Junta	29/2/2024
Tipo	Ordinaria
Porcentaje del capital presente en la Junta	97,65%
Registraron su voto	34
Número total de Accionistas a la fecha de celebración de la Junta	146
Total de gastos aproximados	1.123
Gasto por accionista	33,03
Porcentaje de asistencia	97,65%

SBS A.1.4/ SBS B.1.2/ SBS B.1.4 / GRI 2-9 /GRI 2-10 / GRI 2-11 /GRI 2-12 / GRI 2-13/ GRI 405-1

El máximo órgano de administración de la Compañía es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Banco Diners Club del Ecuador. Según el estatuto social del Banco, el Presidente de la Compañía, que hace las veces de Presidente del Directorio, y los miembros del Directorio, que son cuatro principales y cinco suplentes son elegidos cada 2 años. El directorio de la Compañía es el responsable de aprobar las políticas.

La mayoría de los miembros del Directorio (principales y suplentes) cuentan con estudios superiores o experiencia en Administración y Finanzas. El Presidente de la Compañía preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Del total, 7 Directores son de género masculino y 3 de género femenino, 4 de ellos se encuentran entre 40 y 50 años, y 6 son mayores de 50 años.

Composición del Directorio

Nombre	Función
José Hidalgo	Presidente
Luis Enrique Coloma	Director Principal
Claudio Crespo	Director Principal
Daniela Avellán	Directora Principal
Ignacio Maldonado	Director Principal
Karina Taype	Directora Suplente
Abel Castillo	Director Suplente
Sebastián Baus	Director Suplente
Lily Villacís	Directora Suplente
Paúl Arias	Director Suplente

GRI 2-17

El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en el Estatuto Social de la Compañía. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano del gobierno, conocida como dieta a Directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas. Además, esta Junta realiza una evaluación sobre la gestión del Directorio y, de esta forma, los ratifica o no en sus funciones.

La transparencia, la objetividad y el compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscando maximizar el valor de la Compañía, a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, tratando de equilibrar los intereses de los diferentes grupos, como son los Inversionistas, Administradores, Accionistas, Propietarios y terceros.



Son parte de las funciones del Directorio las de aprobar la definición de la Visión, Misión, Estrategia, Políticas, Objetivos Estratégicos, designar a sus representantes en los comités regulatorios, así como velar por la marcha financiera, social y ambiental de la Organización.

Es el Directorio el que conoce y aprueba la matriz de riesgos. De igual manera, es el que realiza mensualmente la revisión, el monitoreo y el control del manejo de los riesgos económicos, sociales y ambientales de Banco Diners Club del Ecuador reportados por su Presidente Ejecutivo con base en las reuniones del Comité Ejecutivo, que se mantienen semanalmente, y del Comité Integral de Riesgos.

Comités del Directorio

Existen actualmente diez comités integrados por miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía, según corresponde. Los integrantes de los Comités son seleccionados considerando el conocimiento que tienen sobre el tema, las funciones específicas en sus áreas y la búsqueda de ampliar la mayor cantidad de perspectivas mediante un trabajo inter-área que garantice las mejores decisiones en cada uno de ellos.

Comité	Función	No. Comités 2024	No. asistentes x sesión
Comité de Administración de Riesgos Integrales	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	13	3 miembros con voz y voto y 14 invitados con voz
Comité de Auditoría	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de Auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.	6	4 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Retribución	Encargado de diseñar y determinar las políticas de retribuciones y dar seguimiento a su implementación adecuada.	3	6 miembros con voz y voto y 1 invitado con voz
Comité de Cumplimiento	Tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas	12	9 con voz y voto, y 3 invitados con voz
Comité de Ética	El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización, y se reúne en caso de existir denuncias de eventos fuera del Código de Ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.	2	5 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Gobierno Corporativo	El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de supervisar la efectiva aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo que rigen la Institución, incluidas en este Código y en la normativa interna y externa vigentes. Como parte de esta responsabilidad, propondrá las medidas de mejora que procedan y la actualización del referido Código cuando así corresponda.	1	9 con voz y voto
Comité de Tecnología	Planificar, coordinar y supervisar las actividades de Tecnología, es decir, tomar conocimiento y aprobar los planes estratégicos, tácticos, planificaciones de proyectos, metodologías, estándares, procedimientos y demás documentación de gobierno y operación del área de Tecnología.	4	5 miembros con voz y voto y 1 invitado con voz
Comité de Seguridad de la Información	Planificar, coordinar y supervisar el sistema de gestión de seguridad de la información.	4	11 miembros con voz y voto
Comité de Continuidad del Negocio	Monitorear la implementación del plan y asegurar el alineamiento de este con la metodología, proponer cambios, actualizaciones y mejoras al plan, dar seguimiento a las potenciales amenazas que pudieran derivar en una interrupción de la continuidad de las operaciones y coordinar las acciones preventivas, entre otras.	4	10 miembros con voz y voto y 1 con voz
Comité de Sustentabilidad	Creado en octubre de 2020 con la finalidad de realizar un seguimiento y orientación estratégica para implementar la política de sustentabilidad y los principios de la Banca Responsable	1	8 miembros con voz y voto

Comité Especial de Calificación de Activos de Riesgos	Efectuar un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.	4	4 miembros con voz y voto
Comité de Compras	Encargado de aprobar y/o renovar la adquisición de bienes y contratación de servicios.	42	4 miembros con voz y voto, y 1 con voz

El Comité Ejecutivo, que es de carácter interno, presidido por el Presidente Ejecutivo, solicita reportes regulares a estos comités de manera tal que se mantiene informado de la marcha de cada uno de ellos semanalmente.

SBS B.3.1/SBS B.3.2

Durante el año 2024, los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones.

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2024	Capacitación anual en prevención de lavado de activos y otros delitos	5	100%
2024	Conferencia anual de prevención de lavado de activos para Directores y Alta Gerencia	9	100%
2024	Capacitación anual en Política Antisoborno y Anticorrupción	10	80%

En el año 2024, el Directorio se reunió en 12 ocasiones, una cada mes. Durante el período, no existieron casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

SBS A.2.5/GRI 2-19/GRI 2-20

En cuanto a la definición del sistema de remuneraciones y compensaciones, este ha sido fijado tanto para los miembros del Directorio como para los diferentes niveles jerárquicos, sobre la base de la política aprobada por la Junta General de Accionistas, para esta definición, no se cuenta con el criterio de consultores externos. El Directorio no cuenta con remuneración variable, beneficios de bonos, indemnizaciones, reembolsos o prestaciones por jubilación. En cuanto a los altos ejecutivos, se establece un sistema de bonificación de acuerdo a su desempeño y el cumplimiento de los objetivos estratégicos que están relacionados con la gestión de los impactos económicos.

Sesiones, asistentes y gastos del Directorio de Banco Diners Club del Ecuador S.A. 2024

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 24 de enero	5	\$ 8.000,00
Sesión 16 de febrero	4	\$ 10.000,00
Sesión 12 de marzo	4	\$ 6.000,00
Sesión 10 de abril	3	\$ 8.000,00
Sesión 13 de mayo	5	\$ 9.000,00
Sesión 19 de junio	5	\$ 9.000,00
Sesión 17 de julio	4	\$ 8.000,00
Sesión 15 de agosto	4	\$ 9.000,00
Sesión 18 de septiembre	5	\$ 4.000,00
Sesión 25 de octubre	4	\$ 6.000,00
Sesión 27 de noviembre	4	\$ 5.000,00
Sesión 18 de diciembre	5	\$ 5.000,00

Adicionalmente el Directorio cuenta con 3 asesores, quienes participan activamente en las sesiones, así como en la implementación de las resoluciones tomadas.

GRI 2-18

El Directorio es evaluado anualmente por sus propios miembros y, adicionalmente, en la Junta General de Accionistas, espacio en el cual se ratifica la continuidad o no de cada Director con base en los resultados de gestión presentados. Los resultados de la evaluación arrojan una valoración positiva por lo que, ningún miembro del Directorio ha sido removido por esta circunstancia

Existen varias maneras para poner en conocimiento del Directorio las inquietudes de los diferentes Grupos de Interés, entre las cuales podemos mencionar:

Accionistas: En las Juntas Generales Ordinarias o Extraordinarias de Accionistas, ellos pueden expresar sus inquietudes o consultas sobre la marcha de la Organización, así como también se mantiene un

canal de comunicación abierto con el Área Legal, en el cual sus dudas son permanentemente atendidas. Sus principales inquietudes se refieren a los rendimientos y utilidades.

Clientes Socios e Inversionistas: Se cuenta con la Web Institucional, mediante la cual se puede hacer llegar cualquier opinión o consulta. Así mismo, se realiza de manera anual una encuesta de calidad de servicio, y de forma permanente en oficinas. En tercer lugar, se cuenta con un procedimiento de atención de reclamos que permite conocer las inquietudes de los Socios. Las principales inquietudes se refieren a tiempos de servicios o calidad de estos.

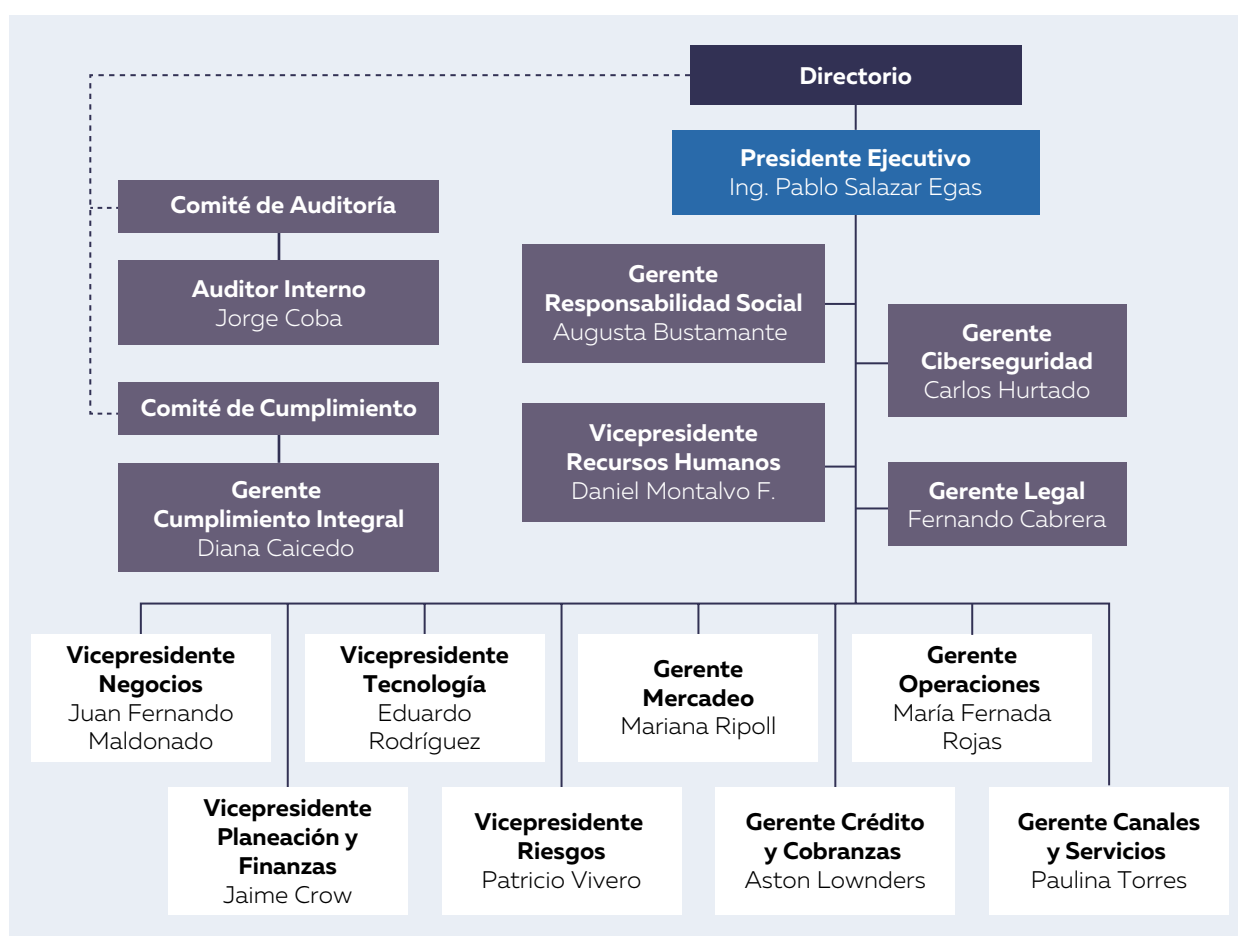
Colaboradores: Existen dos mecanismos por medio de los cuales los Colaboradores pueden expresar sus inquietudes: la encuesta de clima laboral y el Canal de Confianza, el cual permite expresar los temas relacionados con la marcha interna de la Organización. Las principales inquietudes en este ámbito se han referido a las po-

sibilidades de desarrollo de carrera, balance vida laboral-familia y clima laboral

SBS D.1/GRI 2-13 / GRI 2-14

B.3. ORGANIGRAMA Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

Los cargos directivos y las Vicepresidencias son nombradas directamente por parte de la Presidencia Ejecutiva, que a su vez informa y rinde cuentas de sus actividades en lo económico, social y ambiental al Directorio. Estas Vicepresidencias receptan las inquietudes y aportes de cada área, las que son llevadas a su vez al Comité Ejecutivo, donde se toman las respectivas decisiones, ya sea proactivas o correctivas. De igual manera, existe la filosofía de mantener comunicación de forma continua con los equipos a nivel gerencial para captar las inquietudes de los Colaboradores. Esto combinado con las reuniones de área, que buscan un permanente flujo de información, inquietudes o preocupaciones hacia los órganos de gobierno.



Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Pablo Salazar Egas
Vicepresidente de Tecnología	Eduardo Rodríguez Arreola
Vicepresidente de Negocios	Juan Fernando Maldonado
Vicepresidente de Recursos Humanos	Daniel Montalvo Figueroa
Vicepresidente de Planeación y Finanzas	Jaime Crow Córdova
Vicepresidente de Riesgos	Patricio Vivero Altamirano
Gerente de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante Ponce
Auditor General	Jorge Coba Mogollón
Gerente de Cumplimiento Integral	Diana Caicedo Jiménez
Gerente de Mercadeo	Mariana Ripoll
Gerente de Crédito y Cobranzas	Aston Lowndes
Gerente de Operaciones	María Fernanda Rojas
Gerente de Canales y Servicios	Paulina Torres

Durante el año 2024 se realizaron cambios en la estructura de la Organización.

SBS D.1.1/ SBS D.1.2/ SBS D.1.3/ SBS D.1.4

El tiempo de permanencia del equipo ejecutivo, en promedio, es de 9,66 años. El 62% es de género masculino. Todos cuentan con formación superior y un 66% del equipo tiene estudios de postgrado.

Como parte de nuestro modelo de Gobierno Corporativo, se ha venido trabajando a fin de implementar varias mejoras en los procesos internos de la Organización, que permitan ejecutar las disposiciones del estatuto social del banco y de otras disposiciones. También el Código de Gobierno Corporativo ha sido revisado con el fin de actualizarlo a la realidad

actual de la Organización y que el mismo permita garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Todos estos códigos y normativas han sido conocidos por las Vicepresidencias, la Presidencia, el Área Legal, la Contraloría y la Gerencia de Responsabilidad Social, y fueron aprobados por el Directorio de la Organización.

Los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad son definidos por los miembros del Comité Gerencial en conjunto con la Presidencia y la Gerencia de Responsabilidad Social.

GRI 2-16 / GRI 2-23 / GRI 2 -24 / GRI 2-26

B.4 LINEAMIENTOS INTERNOS DE CONDUCTA

Código de Ética

Expresa los principios de conducta, comportamiento y valores que deben cumplir y observar los Colaboradores de la Organización, independientemente de su cargo o posición, con los diferentes Grupos de Interés, garantizando un adecuado y transparente Gobierno Corporativo. Existen normativas que soportan y controlan el cumplimiento del Código de Ética, entre otras: el Código de Gobierno Corporativo, la Política del Comité de Ética, el Reglamento Interno de Trabajo, la Política Antisoborno y Anticorrupción, el Reglamento del Canal de Confianza, el Comité de Compras, la Política de Proveedores y el Reglamento de Aprobación de Gastos de Atención para Clientes y Proveedores.



Con un enfoque *Top Down*, los Accionistas, Directores y los principales Ejecutivos, promueven la práctica y aplicación del Código de Ética y de los controles de monitoreo preventivos y detectivos correspondientes, entre otros a través de:

1. El cumplimiento, difusión y alineamiento estratégico de la normativa interna, flujos, gestión de riesgos y ambiente de control interno que rige las transacciones y operaciones del Grupo Financiero.
2. Gobierno: el Comité de Ética es un ente de control independiente, conformado por un representante de los Accionistas, del Directorio, de los Colaboradores, de la Administración, el Auditor Interno, Responsabilidad Social Corporativa y un delegado del área de Cumplimiento Integral. Su finalidad y objetivos, entre otros, son:
 - Velar por el adecuado conocimiento, la difusión y la correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero; dicho proceso es permanente y se lo aplica también en el proceso de inducción.



- Asesorar en la búsqueda de soluciones a los dilemas éticos y, de forma independiente, cuando los casos lo ameriten, tener en cuenta los Grupos de Interés y Accionistas.
- Definir y crear los canales más idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética y a la Política Antisoborno y Anticorrupción de la Organización.
- Definir y fomentar las actualizaciones del Código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que posibiliten tomar medidas correctivas de manera oportuna a la Organización.
- Reportar en dicho Comité de Ética y a la alta Dirección los eventos que se aparten del cumplimiento de los valores y principios éticos establecidos por la Organización, con el fin de tomar decisiones oportunas. Al igual que conocer los informes del área de Cumplimiento Integral, mediante la Unidad de Antisoborno y Anticorrupción relacionados con el Código de Ética y la Política Antisoborno y Anticorrupción, y su cumplimiento.
- Conocer y tomar acciones sobre los reportes efectuados al Canal de Confianza y velar por la reserva de los casos reportados.
- Definir recursos necesarios y/o presupuesto para la capacitación y difusión del Código, interna y externamente a la Organización, con los distintos Grupos de Interés.
- Generar espacios de mediación entre las partes involucradas en casos de incumplimiento al Código de Ética.
- Promover la cultura de comportamiento ético en toda la Organización.

SBS C.1.3. / GRI 2-16/ GRI 406-1/ GRI 2-23

De manera general, los compromisos éticos adoptados por la Organización, tienen como enfoque la aplicación de una debida diligencia y a pesar de que no se aplica el principio precautorio perse se ha definido un modelo de riesgos para mitigar y manejar adecuadamente los impactos.

Durante el año 2024 no se registraron casos de denuncias por temas de corrupción o discriminación. Tampoco se han identificado aspectos de alerta relacionados durante las actividades de monitoreo, razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política y el Reglamento correspondientes, no existieron aspectos significativos que deban ser reportados al Comité de Ética.

GRI 2-16

Canal de Confianza

Durante el año 2024 se continuó con la operación del Canal de Confianza para el personal de la Organización, que es administrado por la consultora Ernst & Young, garantizando independencia, confidencialidad y anonimato. Tiene como objetivo recibir, de forma independiente y confidencial, reportes de los Colaboradores, Clientes, Proveedores y demás Grupos de Interés sobre quejas o denuncias con respecto a actos que transgredan el cumplimiento del Código de Ética.

GC1 / GC2 / GC4 / GC5

Derechos Humanos: La Organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos consagrados en el Código de Ética. No acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores, ni mano de obra infantil, de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo. Su modelo de gestión protege el respeto de aspectos como la igualdad y la diversidad. Esta política se extiende a nuestra cadena de Proveedores.

Desde el año 2007, Diners Club asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y por preservar el cumplimiento de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida a los Objetivos de Desarrollo Sustentable de las Naciones Unidas (UNGlobal Compact). Con este informe, se envía el décimo octavo reporte de comunicación de progreso al Pacto Global. Se mantiene una evaluación permanente en cuanto a esta temática en todas las operaciones de la Organización. Es importante anotar que fuimos una de las cinco empresas impulsoras de la creación de la red local del Pacto Global en Ecuador.



GC 10 / GRI 3-3/ GRI 2-15

Medidas anticorrupción: En el año 2024 hemos fortalecido nuestras buenas prácticas con los lineamientos establecidos en la Política Antisoborno y Anticorrupción, la cual fue aprobada por el Directorio y difundida a toda la Organización. Dicha política incluye responsabilidades y lineamientos tanto del entorno interno como del externo, para evitar la materialización de los riesgos de soborno y corrupción; mismos que hacen referencia a:

- Revelación de potenciales conflictos de interés entre Colaboradores y Clientes o entre Colaboradores y Proveedores.
- Prohibición de ofrecer o aceptar regalos u otros beneficios con la intención de influir indebidamente en una decisión organizacional.
- Atenciones a Clientes y terceros relacionados, en línea con políticas internas.
- Auspicios/patrocinios no comerciales, debidamente autorizados.
- Prohibición de aceptar capacitaciones o viajes previos o durante la contratación de un Proveedor.



- Donaciones previas a la realización de una debida diligencia.
- Prohibición de recibir o entregar sobornos.
- Prohibición de cometer fraude interno/externo en cualquiera de sus categorías.
- Prohibición de realizar actividades de peculado.
- Prohibición de realizar pagos de facilitación, entre otros.

Se mantienen como buenas prácticas: i) declaración Antisoborno y Anticorrupción para Colaboradores, en la que ratifican su compromiso de cumplimiento, ii) adhesión de Proveedores al Extracto de la Política Antisoborno y Anticorrupción, iii) declaración de potenciales conflictos de interés de Proveedores, iv) cláusulas Antisoborno en instrumentos contractuales, v) disponibilidad del Canal de Reporte Ético en la página web de Diners Club para terceros, y vi) capacitaciones internas para Colaboradores, Directores, Proveedores, y a Establecimientos afiliados.

Diners Club mantiene su compromiso con la ética e integridad corporativa. Es por esto que hemos dado a conocer a nuestros Colaboradores, Proveedores y Establecimientos afiliados el Canal de Reporte Ético, mediante el cual se podrán comunicar eventos o actos de incumplimiento al Código de Ética y a la Política Antisoborno y Anticorrupción. Estos reportes son gestionados por una consultora externa asegurando confidencialidad, anonimato e independencia. Se emiten informes al Comité de Cumplimiento y de Ética, según su nivel de criticidad.

El área de Cumplimiento Integral, mediante su Unidad Antisoborno y Anticorrup-

ción, mantiene su plan anual debidamente aprobado, el cual incluye: i) monitoreo y evaluación de riesgos; ii) ejecución de actividades de monitoreo a través de la revisión de procesos; iii) verificación del diseño, funcionamiento y efectividad de controles Antisoborno y Anticorrupción en los procesos que mitigan la exposición a riesgos que podrían afectar a la Organización.

Complementariamente, se realizaron campañas de comunicaciones a través de comunicados, videos conceptuales y descriptivos, y contamos con embajadores éticos en las diferentes áreas de la Organización, lo que permitió permear las políticas, lineamientos y controles, para que las operaciones que se desarrollen en el Grupo Financiero se realicen en el marco de una gestión de prevención, detección, control, seguimiento, acciones de mejora continua y respuesta ante actos de fraude, soborno, comportamientos no éticos y corrupción, para promover de esta forma una cultura de ética.

Por otra parte, complementando las medidas anticorrupción, la institución ha implementado políticas, procesos y controles basados en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica GAFILAT y la Comisión Bancaria de Basilea, así como normativa nacional para hacer frente al riesgo de lavado de activos y financiación de delitos como el terrorismo. Anualmente, se actualiza el Manual para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el Terrorismo, documento que proporciona un marco sólido de actuación aplicable para todas las relaciones comerciales, productos y procesos de la institución.

La totalidad del personal, cuya caracterización de categoría y región se encuentra

en las páginas 55 y 56, respectivamente, es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos, la financiación de delitos como el terrorismo y riesgos de soborno y corrupción.

En 2024 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento en temas relacionados a Anticorrupción y Antisoborno a 1.408 Colaboradores mediante el aula virtual, la conferencia de Compliance a 79 Colaboradores y talleres a 26 Establecimientos y 33 Proveedores estratégicos.

Respecto de la capacitación en Prevención de Lavado de Activos, se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a 1.030 Colaboradores mediante el aula virtual y talleres focalizados a 365 Colaboradores y 59 Proveedores.

El Código de Ética, la Política Antisoborno y Anticorrupción, el Reglamento Interno de Trabajo y el Manual de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de delitos como el Terrorismo se encuentran a disposición de todos los Colaboradores en la intranet de la Organización.*

El contenido del Código de Ética, la Política Antisoborno y Anticorrupción, así como los fundamentos de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, también han sido incluidos en el proceso de inducción de los nuevos Colaboradores.

GC 3

Libertad de asociación: Se permite a todos los empleados y funcionarios crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales. En Diners Club existe la Asociación de Empleados.

*Las políticas relacionadas a privacidad y antilavado de activos se pueden encontrar en nuestra web www.dinersclub.com.ec. Adicionalmente todas las políticas son públicas y están alojadas en la intranet de la institución.






GRI 415-1

No afiliación política: Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma a partidos políticos, comités o políticos individuales. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, religiosa o económica a nombre de Diners Club sin previa autorización.

B.5 ADECUADO MANEJO DE LOS CONFLICTOS

La identificación y gestión efectiva de los riesgos es esencial en todas las actividades y decisiones que involucran la intermediación financiera. La obligatoriedad de considerar el riesgo en cada acción promueve el desarrollo y la implementación de metodologías tanto cuantitativas como cualitativas. Esto permite un entendimiento cada vez más profundo del comportamiento de las variables financieras y de los esquemas de mitigación necesarios para reducir los riesgos operativos asociados.

El Banco Diners Club del Ecuador S.A. ha integrado de manera constante en su estructura organizacional la necesidad de investigar, tanto a nivel nacional como internacional, todos los factores de riesgo inherentes a la actividad financiera. Para ello, mantiene una Unidad de Riesgos completamente independiente, encargada de la medición y el control, sin involucrarse directamente en la toma de decisiones operativas. Su responsabilidad principal es el desarrollo de herramientas y procesos que faciliten el análisis, la gestión, el control y el monitoreo de los límites de riesgo establecidos por el Directorio. Para garantizar la efectividad de



estos procesos, la Unidad de Riesgos cuenta con el apoyo y asesoramiento del Comité Integral de Riesgos, con el objetivo de mitigar el riesgo institucional y asegurar el cumplimiento de las normativas locales e internacionales, garantizando así la sostenibilidad del negocio a largo plazo.

La gestión del riesgo se articula a través de la estructura jerárquica del Banco, donde se sitúa en la cúspide de las instancias de control que supervisan las actividades crediticias y financieras. Esta estructura incluye, en orden descendente, al Directorio, al Comité de Riesgos y a las áreas responsables de la gestión directa del riesgo, las cuales operan dentro de los límites y parámetros de apetito de riesgo previamente definidos.

La Unidad de Riesgos se encarga de identificar, medir, controlar y supervisar los aspectos relevantes del riesgo. Para ello, diseña e implementa políticas, procedimientos, metodologías, normativas y herramientas cuyo cumplimiento es obligatorio en la gestión de los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operativo.

El Riesgo de Liquidez, que se refiere a la posibilidad de que el Banco no cuente con los recursos necesarios para cumplir con sus compromisos financieros en un entorno de restricciones de efectivo, es gestionado midiendo la volatilidad máxima del pasivo con costo. Su mitigación se logra mediante la disponibilidad de fondos contingentes suficientes, incluso en escenarios de alta demanda originados por factores fuera del control del Banco o derivados de fluctuaciones del entorno operativo.

Finalmente, el Riesgo Operativo está vinculado a la ejecución de los procesos, fallos en los sistemas internos y a eventos externos que pueden generar pérdidas financieras o dañar la reputación institucional. Este riesgo es inherente a todas las operaciones, productos, servicios y sistemas del Banco, y puede manifestarse en forma de fraudes internos o externos, fallos tecnológicos, prácticas comerciales desleales, desastres naturales o incumplimientos de terceros. Para gestionarlo, se aplican controles mediante políticas, procedimientos, metodologías y herramientas que permiten evaluar, monitorear y mitigar dicha exposición.

Principales riesgos y medidas de mitigación

Eventos de riesgo	Medidas de mitigación
Fraude interno	Política de Seguridad de Información y sus Reglamentos
	Campañas de concientización al personal de manejo de la información confidencial y restringida
	Clasificación organizacional de la información
	Evaluación integral al tratamiento de información crítica
	Capacitación en Código de Ética
Fraude externo	Herramientas tecnológicas de seguridad de información: Suite antivirus, Data Loss Prevention, Control de periféricos.
	Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de Información
	Procedimiento de gestión de incidentes de Seguridad de Información
	Aplicación de Estándar de Seguridad de Datos (Payment Card Industry)
Prácticas de empleo y seguridad del ambiente de trabajo	Reglamento Interno de Trabajo
	Manual de emergencia
	Reglamento para simulacro y evacuación
	Procedimiento en caso de pandemias - epidemias
Prácticas relacionadas con los Clientes, los productos y el negocio	Políticas de aprobación de tarjetas personales y corporativas
	Política de crédito comercial y productivo
	Gestión de cobranza
	Implementación de modelos matemáticos para monitorear el riesgo de crédito
	Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos
	Aplicación de políticas Conozca a su Cliente, Colaborador, Accionista y Proveedor
	Reglamento de uso de marcas Diners Club, TITANIUM Visa y Discover
	Código de Buen Gobierno Corporativo Diners Club
Aplicación de los términos establecidos por la Franquicia	
Daños a los activos físicos	Política de Seguridad y Protección de Instalaciones
	Contratación de Pólizas de Seguros
Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	Plan de Continuidad del Negocio
	Planes de contingencia de sistemas Core
	Planes de recuperación de áreas críticas
	Pruebas operativas y tecnológicas
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con Proveedores y otros externos	Actualización permanente de reformas y disposiciones reglamentarias de los Organismos de Control
	Aplicación de las Normativas Internas Institucionales
	Cumplimiento de los términos de la Franquicia
	Asesoría Legal Interna y Externa
	Recepción y seguimiento centralizado de la comunicación de los organismos de control
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables



GRI 205-1

Permanentes auditorías internas y externas

Auditoría interna:

Evalúa la razonabilidad de los estados financieros del Grupo, la Gestión integral de sus riesgos y procesos, sus sistemas tecnológicos, sus programas de Proveedores, Gobierno Corporativo, Ambiente y Social, Continuidad, Seguridad de la información, Ciberseguridad, Protección de datos, Transparencia, Mercado y Protección al consumidor, Cumplimiento regulatorio y de las normas de Prevención de lavado de activos. Vigila también el cumplimiento de la misión, la visión, los objetivos y la estrategia del Grupo, con el objetivo de generar valor a través de dichas revisiones, aseguramiento y observaciones que identifiquen riesgos de manera oportuna para minimizar y alertar su impacto financiero, reputacional y/o de cumplimiento de la estrategia.

Auditoría Interna es un área independiente que reporta directamente, de forma bimensual, al Comité de Auditoría y al Directorio. Adicionalmente, comunica e informa los resultados de su gestión y revisiones: (i) de forma trimestral al Comité LAC – Ejecutivo y a la Superintendencia de Bancos, (ii) mensualmente (observaciones, indicadores e informes) a Presidencia y Vicepresidencias, (iii) de forma anual a la Junta General de Accionistas, y (iv) de forma permanente a las Gerencias de división para agilizar di-

cho proceso de implementación. Como resultado de su gestión y de los informes sobre el ambiente de control interno durante el año 2024, se desprende lo siguiente:

- La Administración continúa ejecutando los planes de remediación sobre sus observaciones de manera efectiva. La Tasa Efectiva de Remediación de observaciones (TER S1 y S2) al 31 de diciembre de 2024 es 100%, y al 31 de diciembre de 2023 fue 100%, superando el objetivo del 90%.
- Se emitieron 18 informes: 8 con calificación satisfactoria, 10 con calificación "necesita mejorar" y RAS.
- Al 31 de diciembre de 2024, las observaciones abiertas dentro del plazo totalizan 101 (2022: 87), que incluyen 3 observaciones reabiertas.

Auditorías externas independientes:

En cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Bancos, el Grupo somete sus operaciones y resultados a una auditoría externa anual. El auditor externo debe rotar cada 3 años. Durante los últimos 23 años, los informes de estados financieros, de comisarios, informes suplementarios, de lavado de activos, de vinculados y límites de crédito y las cartas de asuntos relevantes e informes de control interno emitidos por los auditores externos, no mostraron observaciones, recomendaciones ni condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata. Por lo tanto, en dichos informes no se incluye salvedad, recomendación u observación alguna.

Durante el año 2024, los informes requeridos por la SB al auditor externo con relación a la revisión de procesos de Riesgo Operativo y AML, no presentaron observaciones ni recomendaciones.

Auditorías de la Superintendencia de Bancos (SB):

Al 31 de diciembre de 2024, la SB ha emitido 10 informes satisfactorios, pero que incluyen ciertas recomendaciones y oportunidades de mejora, principalmente relacionadas con inversiones en acciones, provisiones, continuidad y activos de riesgo.



GRI 2-22

C.

RESPONSABILIDAD CORPORATIVA COMO MODELO DE GESTIÓN

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Corporativa (RC), como un modelo de gestión que permite el manejo responsable y sustentable de las consecuencias de sus acciones sobre los diferentes públicos con los cuales se relaciona, considerando las futuras generaciones y su contribución al entorno económico, social y ambiental.

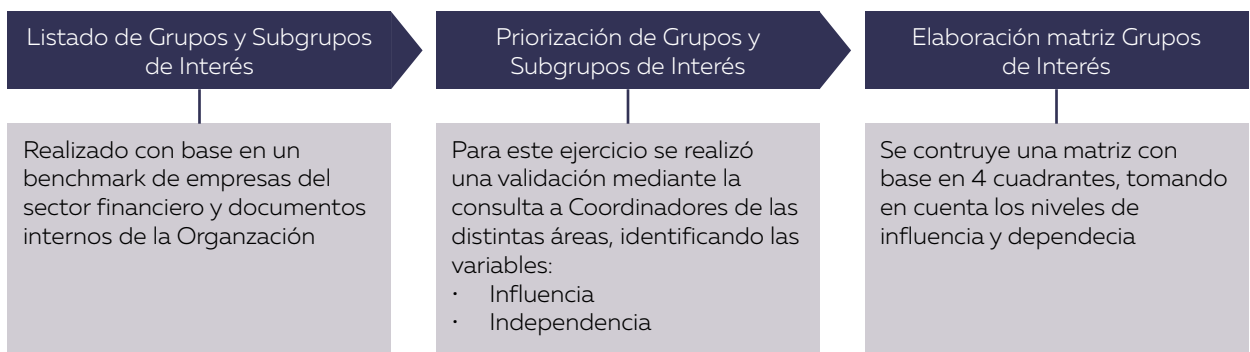
Desde hace 18 años, Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrate-

gia, estructura y Código de Ética, por considerarlos una variable transversal para el desarrollo de su negocio.

GRI 2-29

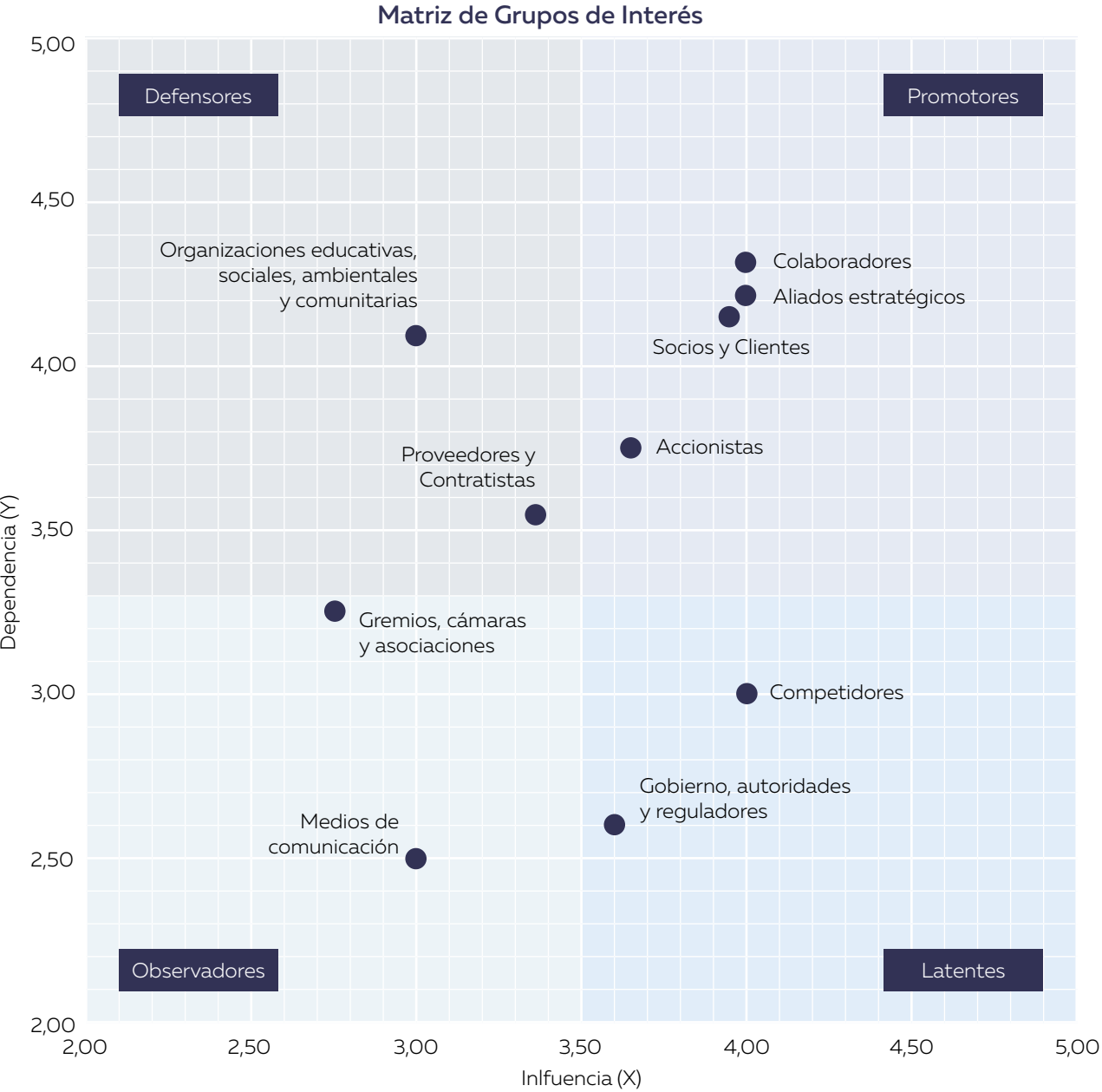
C.1 GRUPOS DE INTERÉS

En 2024, se inició un proceso para actualización del análisis de Grupos de Interés. Este ejercicio se ejecutó en 3 momentos importantes:



El objetivo de este proceso es contar con su criterio para la identificación de los aspectos materiales de la organización. El resultado de este análisis alimenta a la estrategia de sostenibilidad con la finalidad de responder a sus expectativas.

Luego de este ejercicio, se obtuvieron los siguientes resultados:



GRI 2-27/GRI 416-2/GRI 417-2/GRI 417-3/GRI 418-1

C.2 SANCIONES

Durante el año 2024, Banco Diners Club del Ecuador S.A. no recibió ningún tipo de sanción ni demanda en los aspectos ambiental, de información y etiquetado de productos y servicios, privacidad del Cliente, con respecto a marketing engañoso ni de tipo comunitario.

GENERANDO VALOR

ECONÓMICO

PARA EL ECUADOR



LOGROS 2024

Variación anual

- Consumos: 4,1%
- Activos: +9,0%
- Cartera Neta: +7,7%
- Pasivos: +10,8%
- Patrimonio: +1,8%

Solvencia

- Mantenemos el tercer lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras.
- Cartera Bruta Total de USD \$2.577 millones.
- Activo Productivo representa el 91,7% del Activo Neto.

- Patrimonio Técnico del 13,4%, superior en 4,4% al requerido por la Superintendencia de Bancos.

Cartera

La economía ecuatoriana enfrentó un difícil panorama en el año 2024, sobre todo por la volatilidad política y la inseguridad. Sin embargo, Banco Diners Club ha logrado mantener su desempeño, el cual se ve reflejado en varios de sus indicadores clave del negocio. Esto ha sido posible, entre otros temas, gracias a que ha administrado con responsabilidad y prudencia su activo más importante: la cartera de créditos, la cual presentó un crecimiento neto de 7,7% respecto al año anterior, manteniendo adecuados niveles de cartera en riesgo y de cobertura sobre la misma.

DESAFÍOS 2025

En 2025, Diners Club buscará proteger sus negocios core, acelerar la evolución digital, aprovechar nuevas oportunidades en negocios adyacentes e implementar estrategias de datos.

Diners Club enfrentará los siguientes desafíos en sus líneas de negocio:

- En Emisión, se plantea aumentar el uso de nuestros productos ingresando a la cotidianidad de los Clientes. Además de fortalecer el negocio y mantener el cross sell de tarjetas adicionales.
- En Adquirencia, mantener la posición como el banco más relevante de adquirencia en el país, incrementando la exposición de la marca en los establecimientos asociados y aumentando la principalidad de la tarjeta Diners.
- En Banca Digital, ser un banco *Digital First*, generando relevancia comercial y, a su vez, logrando eficiencias en la colocación de crédito y captación de ahorros.
- En Procesamiento, aprovechar las capacidades de Interdin para contribuir al negocio de tarjetas de crédito, tanto en emisión como en adquirencia.
- Finalmente, en Distribución, incrementar la penetración e ingresos de seguros.

A.

DESEMPEÑO FINANCIERO

Diners Club del Ecuador mantiene su posicionamiento dentro del top 10 en el Sistema de Bancos Privados, ubicándose en el séptimo lugar del ranking por su nivel de Activos, con el 4,4% de participación.

El crecimiento de su base de Clientes continuó siendo uno de los principales objetivos. Al cierre de 2024, se alcanzó una adquisición de 125.000 Clientes nuevos, 15,9% más que el año previo. En tarjetas se llegó a 1,7 millones entre principales y adicionales, 178.000 tarjetas más que en 2023. Para ello, sus esfuerzos estuvieron dirigidos a acompañar a los Socios en su recuperación económica, con productos y servicios personalizados y de alto valor que cubrieron de manera eficiente las necesidades de los mismos.

Gracias al importante crecimiento de su cartera, acompañado de una adecuada gestión del riesgo de crédito, Diners Club logró presentar un beneficio neto de USD \$30,3 millones y, a su vez, mantiene adecuados índices financieros que reflejan su eficiencia, liquidez y solvencia.

La reconocida trayectoria de seguridad, rentabilidad y excelente reputación de Diners Club en el medio por cincuenta y seis años, son características que le han hecho merecedor a la calificación AAA dentro del Sistema Financiero ecuatoriano, otorgada por la calificadora de riesgos



Class International Rating, y AAA- por la calificadora Bankwatch Ratings.

Consumos totales Diners Club del Ecuador

Los consumos totales realizados por los Socios de Diners Club durante 2024, con las cuatro tarjetas de crédito (Diners Club, Titanium Visa, Titanium Mastercard y Discover), alcanzaron los USD \$5.640 millones, presentando un incremento anual de 4,1% con relación a lo conseguido en 2023.

Recuperación de Cartera

El índice de riesgo* se ubicó en 5,98%, lo que significó un incremento de 0,12 puntos porcentuales con relación al índice de riesgo obtenido en 2023 (5,86%).

El control sobre el índice de morosidad obedece fundamentalmente al fortalecimiento de la gestión de recuperación, a través de campañas preventivas.

La cobertura de las provisiones sobre la cartera en riesgo es de 140,9%, y sobre la cartera total de 8,4%.

* Índice de Riesgo considera (Cartera Vencida a 30 días + Cartera que No Devenga Intereses) / Cartera Bruta.



GRI 201-1

B. VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos generados por Banco Diners Club del Ecuador incrementaron en USD \$35,1 Millones, 6,5% más que los alcanzados en 2023.

Sus principales componentes fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, utilidades financieras e ingresos por otros servicios), valores que representaron el 90,8% del total de ingresos percibidos.

Valor económico generado

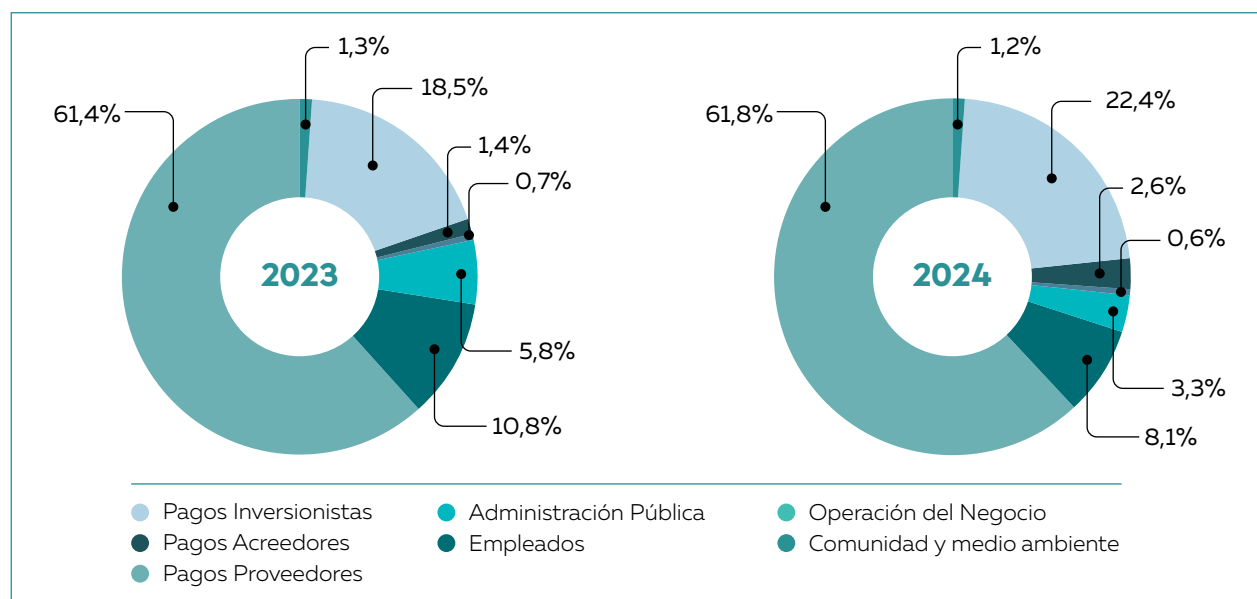
	2022	% participación	2023	% participación	2024	% participación	Variación anual	
							\$	%
Valor económico generado	495'521.791		539'199.964		574'282.881		35'082.918	6,51%
Clientes	448'653.897	90,54%	488'315.213	90,56%	521'549.229	90,82%	33'234.016 →	6,8%
Inversiones permanentes	22'396.124	4,52%	27'035.167	5,0%	25'181.284	4,38%	(1'853.883) ↓	-6,9%
Inversiones temporales	24'471.770	4,94%	23'849.583	4,42%	27'552.368	4,80%	3'702.785 ↑	15,5%

C.

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Valor económico distribuido

	2022	% participación	2023	% participación	2024	% participación	Variación anual	
							\$	%
Valor económico distribuido	442'509.380		481'852.034		543'944.070		62'092.036	12,9%
Pago Inversionistas	62'124.900	14,04%	88'914.602	18,5%	121'627.082	22,36%	32'712.481 ↑	36,79%
Pago Acreedores	2'343.747	0,53%	6'738.258	1,4%	14'227.512	2,62%	7'489.254 ↑	111,1%
Pago Proveedores	2'662.509	0,60%	3'562.929	0,7%	3'025.872	0,56%	(537.057) ↓	-15,1%
Administración Pública	33'117.079	7,48%	28'101.867	5,8%	18'034.683	3,32%	(10'067.184) ↓	-35,8%
Empleados	51'072.816	11,54%	52'038.294	10,8%	44'265.354	8,14%	(7'772.940) ↓	-14,9%
Operación del Negocio	285'013.263	64,41%	296'048.404	61,4%	336'117.760	61,79%	40'069.356 →	13,5%
Comunidad y medio ambiente	6'175.067	1,40%	6'447.681	1,3%	6'645.808	1,22%	198.127 →	3,1%



Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del Negocio son los egresos de mayor importancia para Banco Diners Club del Ecuador. A 2024, representan el 61,8% del monto total de gastos y tienen un crecimiento de 13,5% con respecto al año 2023.

Pagos a Inversionistas

Los pagos a Inversionistas representan el 22,4% del Valor Económico y corresponden a los rendimientos de los fondos por obligaciones con el público que se requieren para financiar los activos, principalmente la cartera de créditos.

En 2024, presentaron un crecimiento de 36,8%, sobre todo por el incremento del costo financiero en los depósitos a plazo.

Pagos a acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras locales y del exterior. En 2024 representan el 2,6% del total de gastos, a diferencia de 2023, que representaban el 1,4%. El pago a acreedores presenta un crecimiento de USD \$7,5 millones versus 2023, principalmente por CID's y operaciones financieras del Exterior.

Pagos a Proveedores

Los pagos a Proveedores son los rubros cargados por adquisición de suministros. En 2024, decrecen en 15,1% con respecto al año anterior, principalmente por el decrecimiento en plásticos. Su participación dentro del total de gastos pasa de 0,74% en 2023 a 0,56% al cierre de 2024.

Administración Pública

Los pagos a la Administración Pública, correspondientes a impuestos fiscales, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado, tienen una participación del 3,3%. Este rubro presenta una reducción de USD \$10,0 millones frente a 2023, principalmente por disminución del Impuesto a la Renta y la Contribución sobre el Patrimonio que se registró en los años 2022 y 2023.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a Empleados corresponden a gastos del personal más honorarios profesionales. Tienen una participación del 8,14% y presentan un decrecimiento de 14,9% con relación a 2023, como consecuencia del decremento en nómina al igual que en la cuenta de participación a empleados por menor utilidad bruta. Sin embargo, esta cuenta pierde participación respecto al año pasado, al pasar de 10,8% a 8,14%.

Comunidad y Medio Ambiente

En el año 2024, este rubro creció en USD \$198.000, un 3,1%, como respuesta al incremento de patrocinios culturales y deportivos.

En esta categoría se registran los conceptos de donaciones, relaciones públicas, patrocinios y otros proyectos específicos de Responsabilidad Social realizados por el Banco. Incluyen aportes para programas con las comunidades en materia de mejoramiento de la educación, deportes y auspicios culturales, principalmente.

D.

VALOR ECONÓMICO RETENIDO

Valor económico retenido

	2022	2023	2024	Variación anual	
				\$	%
Utilidad neta	53'012.411	57'347.930	30'338.811	(27'009.119)	-47,1%
Reserva legal	5'301.241	5'734.793	3'033.881	(2'700.912)	-47,1%
Disponible para Accionistas	47'711.170	51'613.137	27'304.930	(24'308.207)	-47,1%

La Utilidad Neta registró un decrecimiento anual del 47,1%. La reserva legal es el 10% de esta utilidad y la diferencia queda disponible para Accionistas.

La evolución de la utilidad de los últimos tres años pasa de USD \$53 millones en 2022, a USD \$57 millones en 2023 y USD \$30 millones en 2024.



E.

RESUMEN DE BALANCE GENERAL

La cuenta de mayor participación dentro de la estructura del activo es la cartera de créditos, comportamiento consistente con la naturaleza del negocio.

Balance general USD

	2022	2023	2024	Variación anual	
				\$	%
Activos	2.434'757.484	2.785'662.609	3.036'716.283	251'053.674	9,0%
Pasivos	1.915'077.426	2.231'934.550	2.473'077.203	241'142.653	10,8%
Patrimonio	519'680.058	553'728.059	563'639.079	9'911.020	1,8%
Utilidad neta	53'012.411	57'347.930	30'338.811	(27'009.119)	-47,1%

Para Banco Diners Club, en 2024, el Activo registra un crecimiento anual del 9%, los Pasivos crecen un 10,8%, mientras que el patrimonio aumentó un 1,8%.

GRI 201-4

Es necesario mencionar que la Organización no recibe ningún financiamiento por parte del gobierno.

GRI 3-3

E.1 MANEJO DEL RIESGO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

Manejo del crédito para Clientes Personales

La administración de crédito en Banco Diners Club del Ecuador se encuentra orientada a administrar de manera eficiente sus procesos, los cuales están orientados a satisfacer las necesidades de crédito de nuestros Socios, enmarcados dentro del apetito de riesgo de nuestra institución. Para cumplir con lo anteriormente mencionado, nuestros procesos están siendo constantemente evaluados, con el fin de encontrar mejoras en aprobación, con-

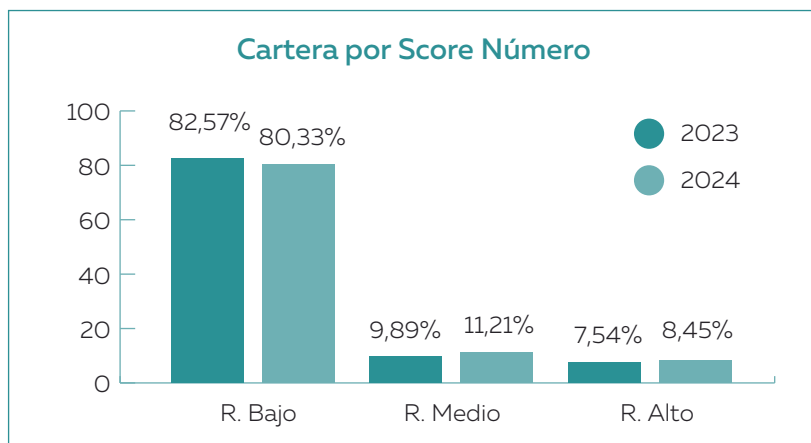
trol, tiempos, metodologías, entre otros. Mantenemos así nuestro compromiso con la visión-misión, lo cual nos permite sostener relaciones de largo plazo con nuestros Socios.

El año 2024 presentó grandes desafíos en la administración del crédito, considerando que la economía de nuestro país fue impactada por aspectos como la inseguridad y la crisis energética, lo cual produjo desaceleración del aparato productivo y el consecuente impacto en la capacidad de pago de algunos de nuestros Clientes. Es importante resaltar que esta situación fue abordada de manera proactiva e inmediata por las áreas de Crédito y Recuperación de Cartera, lo que permitió mantener de manera efectiva el control de exposición de riesgo de crédito y, a la vez, poner a disposición de este grupo de Socios esquemas de pago que se adapten a su nueva situación de ingresos, con el fin de brindarles soluciones efectivas a su problema temporal de liquidez. Con esto logramos mantener el portafolio de crédito activo y dentro de los niveles de riesgo establecidos para la entidad.

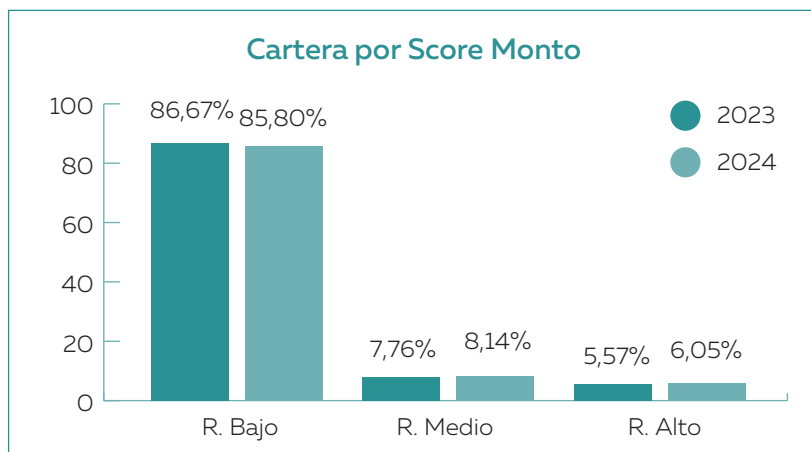
Al cierre de 2024, el portafolio de Clientes de Diners Club en Ecuador se mantuvo comparable al año anterior, con el 80,33% en categoría de bajo riesgo, el 11,21% en riesgo medio y el 8,45% en riesgo alto. Es destacable que, al haber integrado nuevos segmentos en la colocación de tarjetas de crédito, se logró mantener la composición de riesgo de la cartera, logrando conservar indicadores similares al año anterior. Adicionalmente, se logró un récord histórico en la colocación de tarjetas, constituyéndose el año en donde se logró el mayor número de Clientes nuevos para la Organización.

Nuestros sistemas de información y analítica evolucionan constantemente, con procesos maduros y optimizados que migran hacia herramientas de inteligencia artificial. Esto nos permite escalar y expandir el conocimiento, asegurando un servicio de alta calidad para nuestros socios e impactando positivamente en sus experiencias dentro del apetito de riesgo de la institución.





La robustez y excelencia de la cartera se reflejan en la siguiente estructura de nuestro portafolio por nivel de riesgo de conformidad con los modelos que establece y controla le área de riesgo de la Organización:



En comparación con el año 2023, hemos experimentado un aumento en la demanda de crédito, con un incremento significativo de USD \$480 millones. La demanda total de crédito para el año 2024 alcanzó la cifra de USD \$7.311 millones, de los cuales se aprobaron un total de USD \$6.935 millones, consolidando así un ratio de aprobación anual del 93,3%.

Manejo crediticio de los Clientes Empresariales

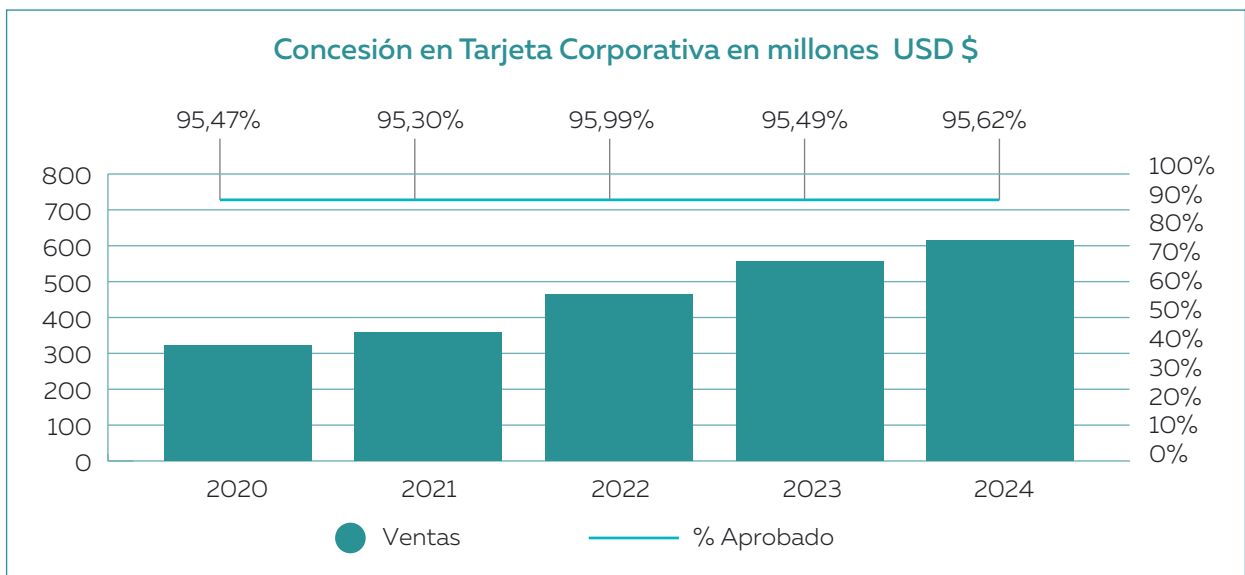
Tarjeta de crédito

Siguiendo los objetivos de la Organización, hemos logrado un crecimiento del 11% en ventas en el año 2024, superando los resultados alcanzados en el período anterior. La calidad de nuestra cartera corporativa ha alcanzado

un 95,6% de aprobación en el volumen de transacciones, respaldando así nuestra capacidad para aprovechar oportunidades de negocio en el segmento empresarial.

Además, hemos fortalecido el apoyo proactivo hacia la gestión comercial, con un papel clave del departamento de Crédito en la mejora de los procesos de aprobación durante 2024, contribuyendo así al logro de los objetivos de servicio para nuestros Socios Corporativos.

Este esfuerzo resultó en la concesión exitosa de 1.239 nuevas tarjetas corporativas, con facilidades crediticias aprobadas por un total de USD \$24 millones. Esto ha incrementado nuestro portafolio, alcanzando un total de ventas de USD \$615,7 millones en este segmento al cierre de diciembre de 2024, convirtiéndose en la mayor colocación histórica de este producto.



Crédito Directo: Productivo – Consumo – Vivienda

En la cartera de créditos en el año 2024, vemos un incremento en la colocación de créditos para nuestros Establecimientos afiliados por un valor de USD \$9 millones vs. USD \$1,4 millones que se colocaron en el año 2023. Esto quiere decir que existió un incremento del 714%, lo que destaca nuestro compromiso para apoyar a nuestra red de comercios con productos acorde a su necesidad.

Destacamos la gestión de colocación de USD \$4,6 millones en cartera de consumo bajo la modalidad de Back to Back, distribuidos en 157 operaciones, que también presenta un crecimiento importante de 57% en comparación

con el año 2023. Además se destinaron USD \$169.000 a créditos de vivienda, respondiendo a las necesidades de nuestros Clientes e incorporando nuevos productos que beneficiaron a nuestros Socios.

E.2 GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Durante el año 2024, el área de cobranzas se mantuvo alineada con el principio estratégico de la Organización de Socios para toda la vida, cada día. A lo largo del año, enfrentamos diversos desafíos, principalmente derivados de la situación económica del país, los problemas de seguridad que persisten y la crisis energética que afectó la productividad de muchos de nuestros Socios durante los últimos meses del año. Frente a este panorama, nuestro equipo adoptó un enfoque flexible y adaptativo, implementando mecanismos de apoyo diseñados para ajustarse a las necesidades particulares de cada Cliente, buscando siempre una solución efectiva y garantizando la permanencia activa de nuestros Socios en el portafolio.

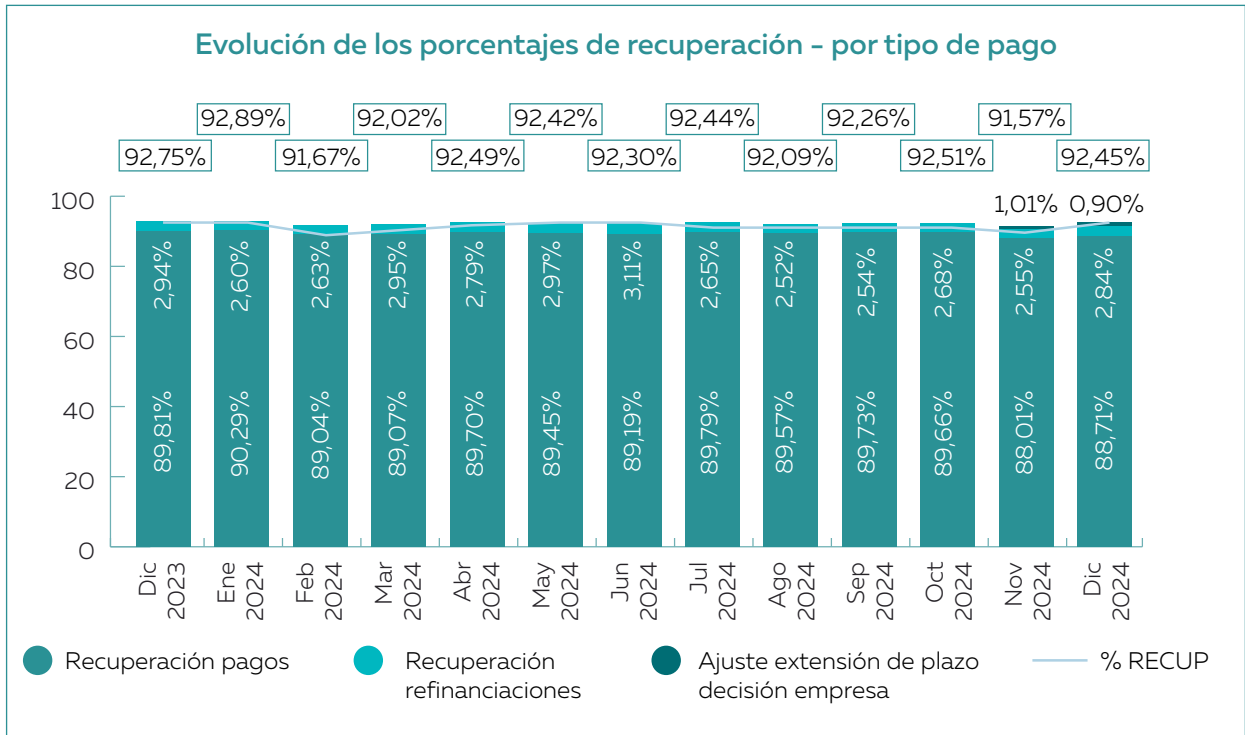
El área de Cobranzas de Bajo y Mediano Riesgo ha mantenido su enfoque dinámico en el análisis de la cartera, lo cual nos ha permitido gestionar la recuperación de manera eficiente, optimizando tanto el riesgo como el costo de gestión, y sin perder de vista la importancia de cuidar la experiencia del Cliente. Este enfoque nos ha permitido responder de manera efectiva ante los retos impuestos por un entorno económico incierto y la crisis de seguridad, que ha impactado negativamente la capacidad de pago de muchos de nuestros Socios.

La crisis energética vivida en el último trimestre de 2024 añadió una capa adicional de complejidad, afectando la actividad económica en sectores clave del país. Sin embargo, nuestro equipo de estrategia de cobranzas se mantuvo alerta y proactivo, desarrollando acciones y estrategias para anticipar los efectos de estos factores y mitigarlos de forma adecuada. Las acciones fueron diseñadas para mantener un tratamiento diferenciado para cada Cliente, adaptándose a su situación particular.

A pesar de los retos que enfrentamos, logramos un desempeño destacado en la gestión de cobranzas, supe-

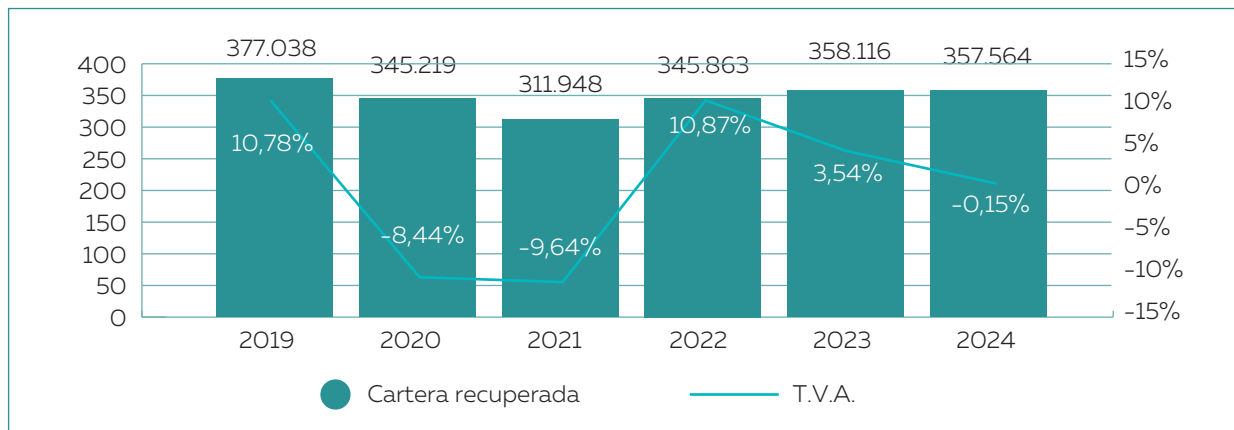


rando las metas comprometidas en los presupuestos de 2024. El trabajo constante y el enfoque estratégico nos permitieron lograr una recuperación de cartera promedio de 92,26%, lo que representa un éxito en términos de recuperación efectiva, mitigación de riesgos y mantenimiento del flujo de efectivo que sustenta el desarrollo del Negocio.



E. 3 PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN PROMEDIO ANUAL

Al cierre de 2024, el promedio mensual de recuperación experimentó una leve variación negativa del 0,15%, pasando de USD \$358,1 millones en 2023 a USD \$357,6 millones en 2024. Este descenso se presenta en un contexto desafiante, marcado por factores económicos y sociales que impactaron la capacidad de pago de nuestros Socios. A pesar de esta disminución, la cartera pendiente promedio al final del año se ubicó en USD \$29,98 millones, reflejando un esfuerzo constante por parte del equipo de cobranzas para mantener la eficiencia en la recuperación de los fondos y asegurar la estabilidad financiera de la Organización.



Acuerdos de pago

Las soluciones que Diners Club ofrece a los Socios para que cumplan con sus obligaciones tienen como objetivo brindar alternativas que se adapten su capacidad de pago, que se ve impactada por las circunstancias ya anotadas. El objetivo es poder solucionar y aliviar la carga financiera de los Socios que requieren estas facilidades, permitiéndoles cumplir puntualmente con sus compromisos. Todo esto bajo estándares de calidad en el servicio y procurando cuidar cada una de las interacciones, a fin de siempre mantener una experiencia positiva para ellos.

Durante el año 2024, se realizaron 186.000 negociaciones y acuerdos de pago, por un total de USD \$948 millones. El 55% de estas negociaciones se realizaron con Clientes que se encontraban al día en sus pagos, es decir, sin morosidad, y el 36% correspondía a cuentas con hasta 60 días de atraso. Por lo tanto, se logró que el 91% de estas operaciones se llevaran a cabo en fases tempranas de la morosidad. Esto ha permitido a los Socios mantener su calidad crediticia y a Diners Club el portafolio activo capaz de ir generando la demanda y el consumo que constituye la dinámica que viabiliza la Organización.

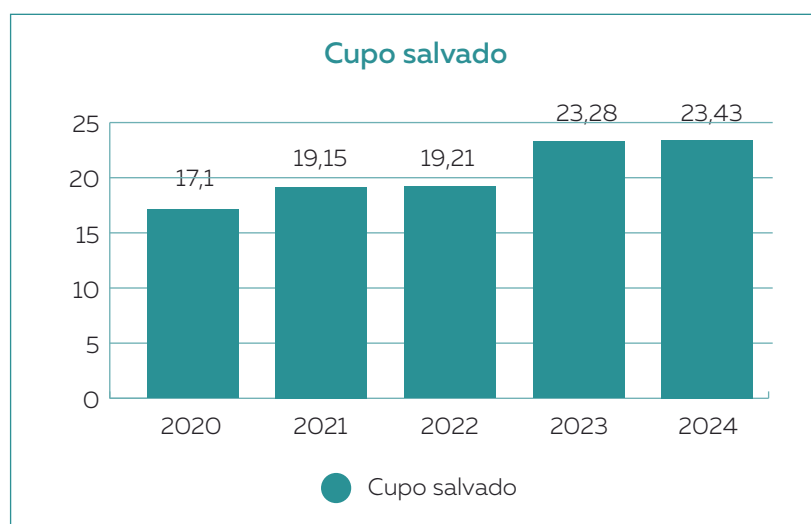
El restante 9% de las operaciones reprogramadas involucraron casos en los que los Clientes tenían más de 60 días de mora. En estos casos, se ofreció la opción de mantener el estatus de Cliente Activo, con la posibilidad de utilizar nuestros productos en entornos controlados, asegurando así el pago de las deudas y satisfaciendo las necesidades prioritarias de los Socios. Para ello se aplican políticas y procesos de control que logran darles las facilidades dentro de sus reales posibilidades de pago y mantener el control del riesgo de nuestros portafolios.

Es importante señalar que, en términos generales, el número de operaciones en 2024 experimentó un aumento del 0,44% en comparación con 2023, manteniendo niveles de riesgo adecuados y encajados dentro de las políticas de pérdida esperada de la Organización, que mensualmente es medida por el área de Riesgos. Por lo tanto, se certifica que se han cumplido y se han mejorado de manera sustantiva los niveles de Riesgo Proyectados, con diferenciales que reflejan la eficiencia de la administración crediticia al superar las proyecciones establecidas. Esto es posible por la ejecución analítica diaria que nos permite tener un conocimiento pleno de las necesidades de nuestros Clientes y

por la actualización de la información de nuestros Socios. Estos son los insumos que nuestros modelos operan para lograr conclusiones que nos permiten tener decisiones acertadas.

E.4 GESTIÓN DE MONITOREO DE RIESGO DE FRAUDE

La gestión de la prevención del fraude en tarjetas de crédito ha evolucionado para convertirse en un imperativo crucial en el panorama global de transacciones diarias. En este contexto, Diners Club del Ecuador asume esta gestión a través de un enfoque innovador. Implementamos estrategias avanzadas de prevención mediante la constante evolución de nuestras herramientas de detección de fraudes en tiempo real, respaldadas por modelos técnicos impulsados por inteligencia artificial. Estos elementos nos permiten orquestar procesos proactivos y eficientes, consolidándose como una fortaleza distintiva de nuestra Organización y un valor añadido para nuestros Clientes. En el año 2024, se ha logrado un cupo salvado de USD \$23 millones.



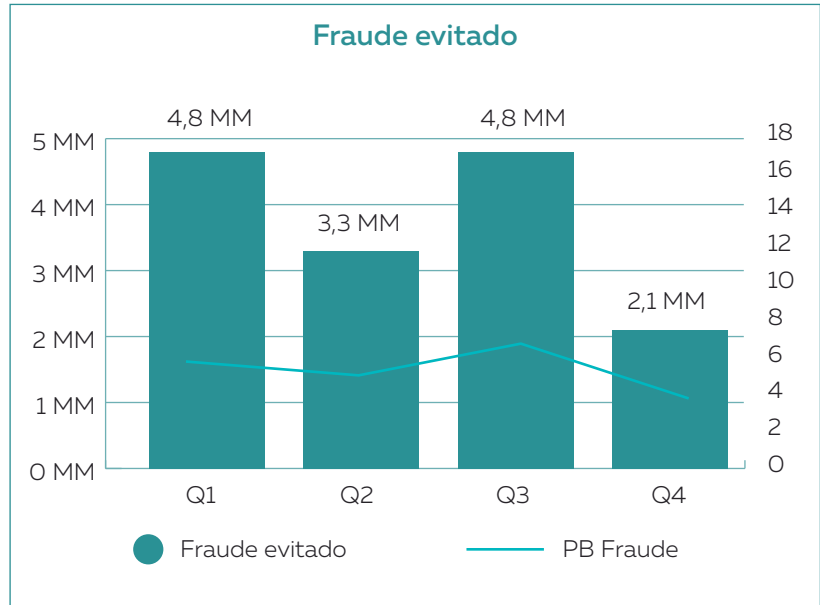
En el año 2024, el Área de Monitoreo y Control de Fraudes ha demostrado una gestión efectiva y altamente especializada, manteniendo elevados índices de eficacia en el control y mitigación de fraudes. Estos resultados destacan nuestro compromiso inquebrantable con la seguridad y la confianza de nuestros valiosos Socios y de toda la Organización, reafirmando nuestra posición como lí-





deres en la gestión integral de riesgos de fraude en el sector financiero.

Cabe señalar que el área de monitoreo cierra el año 2024 con un total de USD \$15 millones de fraude evitado gracias a acciones de control:



Es relevante destacar que, en el año 2024, Banco Diners Club del Ecuador ha logrado reducir las pérdidas por eventos de fraude. Esto se atribuye a la adopción de tecnologías de vanguardia basadas en inteligencia artificial (IA) que han capacitado a nuestro sistema para analizar, detectar, recomendar y anticipar situaciones de fraude. El objetivo principal es minimizar cualquier impacto asociado con estos eventos, lo que evidencia nuestra continua inversión en la seguridad de las transacciones financieras.

La Organización ha perfeccionado los canales de comunicación con nuestros Clientes, logrando la notificación del 99% de las transacciones a través de SMS y correo electrónico. Además, hemos implementado un Chatbot dedicado a confirmar consumos, capaz de recoger datos, proporcionar información y responder de manera eficaz a las necesidades de los usuarios, como activar o bloquear la tarjeta de forma definitiva. Estas mejoras han optimizado la atención al Cliente, agilizando y simplificando las interacciones con nuestros servicios, y generando experiencias digitales más rápidas y sencillas para los usuarios.

TRABAJANDO
EN DINERS CLUB,
UNA GRAN
FAMILIA



LOGROS 2024

- Se generó un crecimiento de Colaboradores técnicos en el área de tecnología con especialización en arquitectura y ciberseguridad, reforzando el talento frente a los desafíos tecnológicos que suponen los servicios de banca.
- Se llevaron a cabo programas de desarrollo del nivel gerencial, tomando en cuenta la estrategia, la cultura y los cambios en formas de trabajo y nuevas generaciones.
- Se continúa con el mejoramiento de perfiles acorde con los nuevos requerimientos, respondiendo oportunamente a los cambios organizacionales y del mercado.
- Se realizó un primer ejercicio de calibración de resultados del desempeño en la herramienta SSFF permitiéndonos ser más objetivos e identificar alto desempeño vs alto potencial en cada una de las áreas.
- Continuamos desarrollando y aplicando los programas enfocados en el bienestar, la salud y la seguridad ocupacional integral de los Colaboradores, así como el cumplimiento de las disposiciones de los entes de control.
- El desarrollo de carrera reflejado en el programa de oportunidades internas (POI) generó un crecimiento del 17,18% de la plantilla hacia nuevas posiciones de forma vertical, así como horizontal.
- La rotación voluntaria se ha mantenido en niveles bajos con relación al mercado laboral ecuatoriano.
- Implementamos la herramienta Twiins con mejoras en los procesos de "Conozca su Colaborador" y "Selección de Personal".
- Seguimos reclutando y atrayendo al mejor talento del mercado local e internacional, y apoyando a la vinculación de jóvenes profesionales con universidades locales.
- Nuevamente estamos dentro de las mejores marcas empleadoras en el país.
- La demografía de la Organización refleja un porcentaje alto de millennials y centennials, por lo que continuamos adaptándonos a las necesidades y reforzando el liderazgo que requieren las nuevas generaciones.

DESAFÍOS 2025

- Continuar la formación de nuestros Colaboradores en el negocio actual y el negocio futuro, a través de las escuelas internas, aportes externos y virtualidad de la formación, enfocando el *upskilling* así como el *reskilling*, enmarcados en el desarrollo profesional del equipo.
- Implementar la IA como herramienta de trabajo en la Organización, implementación y uso de Copilot y nuevas tecnologías que faciliten y aporten a la optimización de procesos y búsqueda de información.
- Incorporar nuevos procesos y esquemas de aprendizaje, incentivando la autoformación como medio para alcanzar objetivos y metas de crecimiento profesional.
- Poner en marcha programas de formación como parte de la Universidad Corporativa.
- Lanzamiento de evaluación 360 de competencias e incorporar resultados como parte del *scorecard* individual de desempeño.
- Comunicación de las rutas profesionales y gestionar que cada Colaborador decida su trayectoria.
- Continuar con la generación de analítica descriptiva y predictiva en la gestión de personas, con uso de IA.
- Continuar con la difusión y alineamiento de los Principios Corporativos, reglamentos internos y procesos transversales.
- Ser más eficientes en cuanto a los procesos internos, apoyarnos en la tecnología para optimizar recursos y desarrollar habilidades digitales para complementar el talento actual.
- Seguir mejorando el posicionamiento de la Marca Empleadora en el mercado local e internacional.
- Desarrollar más el logro del Engagement como medidor de resultado final de la gestión de personas y de la Experiencia del Colaborador.



GRI 2-7

A.

¿QUIÉN ES LA FAMILIA DINERS CLUB-INTERDIN?

CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS E.1.1

	2023				2024			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
Gerencia	10	1%	16	2%	9	1%	18	3%
Línea media	88	11%	94	13%	99	13%	96	15%
Colaboradores	693	88%	590	84%	657	86%	548	83%
Total por género	791	100%	700	100%	765	100%	662	100%
Total General	1.491				1.427			

El año 2024 cerró con una estructura aprobada de 1.427 posiciones. Esto representa una disminución del 4% en la plantilla con relación al 2023.

La distribución por género se mantuvo en los mismos porcentajes. El 54% de los Colaboradores son de género Femenino, ratificando que la Organización mantiene un nivel alto de equidad.

SBS E.1.2

Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2022	0%	0%	2%	12%	62%	24%
2023	0%	0%	3%	7%	64%	26%
2024	0%	4%	2%	2%	66%	27%

Podemos observar que, en el año 2024, el 93% de los Colaboradores tiene estudios universitarios completos, lo que incluye un 27% con estudios de Maestría, superando los niveles de años anteriores.

SBS E.1.4

Colaboradores por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	No. Colaboradores			Variación
	2022	2023	2024	2023 vs 2024
<1	275	382	237	-13%
1-3	241	283	394	9%
3-5	228	177	152	0%
> 5	710	649	644	-9%

El 45% de Colaboradores tienen un tiempo de permanencia mayor a 5 años en la Organización. Adicionalmente, se incrementó el número de Colaboradores con permanencia entre 1 a 3 años.

SBS E.1.3

Número de Colaboradores relacionados con captación y crédito

Año	No. Colaboradores
2022	650
2023	607
2024	621

El número de Colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito incrementó con respecto al año 2023.

Composición de los Colaboradores*

	Nacional		Sierra		Costa	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Cantidad de Colaboradores	1.491	1.427	1.310	1.257	181	170
% Hombres	47%	46%	47%	47%	46%	44%
% Mujeres	53%	54%	53%	53%	54%	56%
Colaboradores menores de 30 años	31%	30%	32%	32%	24%	24%
Colaboradores entre 30 y 50 años	63%	65%	62%	63%	70%	73%
Colaboradores mayores a 50 años	6%	5%	6%	6%	6%	4%
Contratos fijos	99,47%	99,93%	99,85%	99,84%	96,79%	100%
Pasantías	64	63	62	61	2	2
Índice de rotación voluntaria	12,01%	14,72%	10,53%	13,81%	1,48%	0,91%
Índice de rotación masculino						
Colaboradores menores de 30 años	3,99%	3,08%	2,98%	3,08%	1,10%	0,00%
Colaboradores entre 30 y 50 años	3,16%	7,71	5,57%	7,15	4,42%	0,56%
Colaboradores mayores a 50 años	0,07%	1,68	1,15%	1,4%	1,10%	0,28%
Total IR masculino	7,22%	7,15%	9,69%	11,63%	6,63%	0,84%
Índice de rotación femenino						
Colaboradores menores de 30 años	5,43%	7,57%	3,21%	3,22%	3,31%	0,77%
Colaboradores entre 30 y 50 años	2,82%	0,91%	5,27%	0,77%	8,29%	0,14%
Colaboradores mayores a 50 años	0,00%	11,84%	0,38%	0,00%	2,21%	0,00%
Total IR femenino	8,25%	20,32%	3,99%	7,96%	13,81%	0,91%

SBS.E.1.5 / GRI 402-1 / GRI 404-2

Desvinculaciones

Durante el año 2024, un total de 347 Colaboradores se desvincularon de la Compañía (salidas voluntarias e involuntarias), a diferencia de 2023, en el que se desvincularon 280 Colaboradores.

No existe una política con respecto al aviso previo frente a cambios operacionales. Tampoco un proceso de transición frente a jubilaciones o despidos

Desvinculaciones 2022 - 2024

Año	No. Colaboradores
2022	264
2023	264
2024	347

GRI 2-8**

Servicios complementarios

Tipo de servicio	No. Colaboradores		
	2022	2023	2024
seguridad	41	57	59
limpieza	34	15	34

* La información presentada en esta tabla se ha obtenido del headcount con cierre al 31 de diciembre de 2024. No contamos con Colaboradores por horas no garantizadas. No existen fluctuaciones significativas en el número de empleados durante el período descrito en este reporte. No existen contratos a tiempo parcial.

** Para este cálculo se tomó en cuenta la nómina de diciembre de las empresas que prestan este servicio. La relación contractual con estos proveedores es de prestación de servicios y no se han presentado fluctuaciones significativas

Desvinculaciones por región y género 2024

Rangos de edad	2023					2024				
	Sierra		Costa		Total	Sierra		Costa		Total
	F	M	F	M		F	M	F	M	
20-24	10	12	0	0	22	7	7	0	0	14
25-29	32	27	6	2	67	39	37	2	0	78
30-34	24	34	7	2	67	41	45	5	1	82
35-39	19	17	4	3	43	18	23	1	2	43
40-en adelante	31	37	8	5	81	49	64	7	10	130
Total	116	127	25	12	280	154	166	15	12	347

GRI 401-1

Rotación

El índice de rotación voluntaria aumentó de 12,01% en 2023 al 14,72% en 2024 (2,71 puntos porcentuales).

Las posiciones en las cuales se generó mayor rotación corresponden a niveles entry de Operaciones y Servicio al Cliente.

Selección Externa e Inducción

Procesos de Selección (Internos y Externos)

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20-24	14	17	1	2	34
25-29	70	72	8	3	153
30-34	46	49	9	4	108
35-39	28	30	3	1	62
40-en adelante	22	27	1	0	50
Total	180	195	22	10	407

Procesos de Selección Externos

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20-24	14	16	1	2	33
25-29	61	60	7	1	129
30-34	27	33	7	3	69
35-39	16	13	3	0	32
40-en adelante	6	16	1	1	30
Total	131	138	28	5	293



En 2024 se realizaron 371 procesos de selección, de los cuales 291 fueron externos y 80 fueron internos. En la región Sierra se incorporaron 269 Colaboradores, representando un 92% del total de procesos externos.

Selección Interna (movimientos y promociones):

Procesos de Selección Internos

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 - 24	0	1	0	0	1
25 - 29	9	12	1	2	24
30 - 34	19	16	2	2	39
35 - 39	12	17	0	1	30
40 - en adelante	9	11	0	0	20
Total	49	57	3	5	114

En el año 2024, se realizaron 114 promociones o movimientos hacia otros cargos y áreas dentro de la Organización. El 35% de los Colaboradores que se movieron internamente tiene una edad entre 30 a 34 años, siendo el grupo con mayor movilidad.



B.

EL DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO EN DINERS CLUB

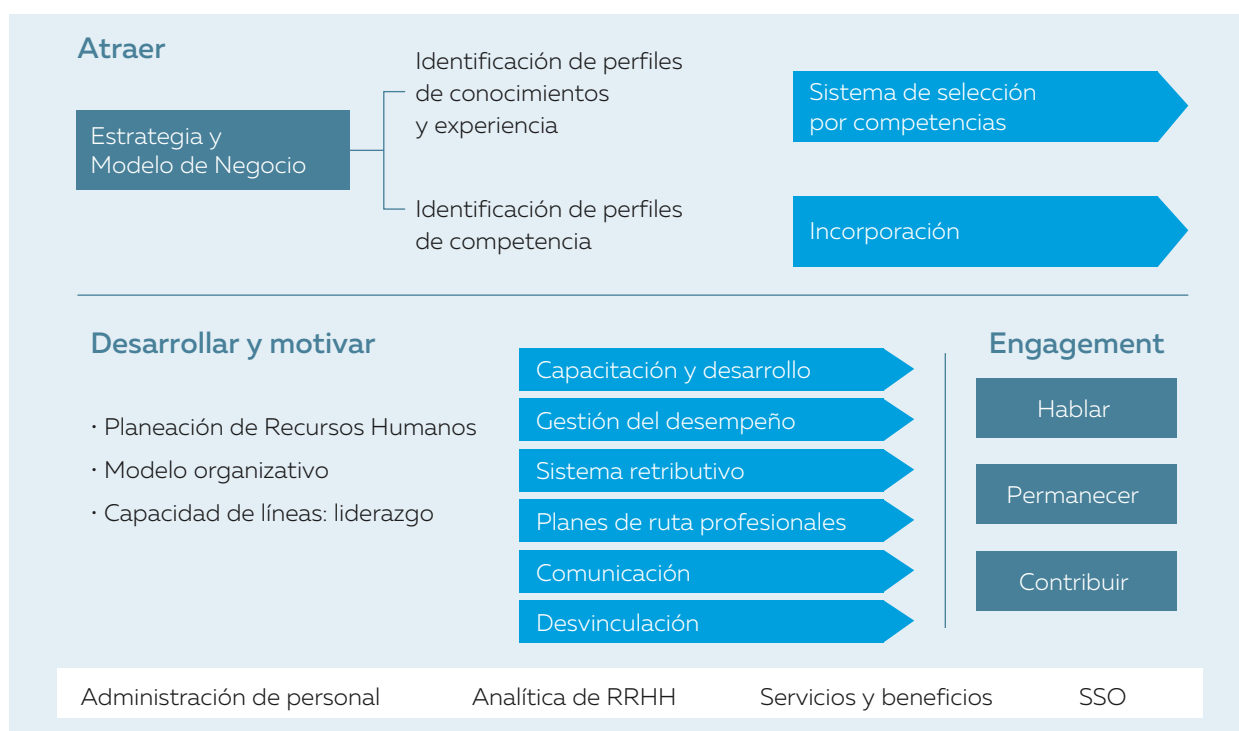
B.1 FOMENTANDO EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

La gestión de personas en Diners Club del Ecuador busca atraer, desarrollar y motivar al Talento Humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la Organización, alineados a cubrir las expectativas de los Clientes, el Mercado, los Accionistas y los Profesionales que forman parte del equipo de trabajo, soportando la gestión en el liderazgo de las Líneas de Supervisión y, de manera especial, administrando el equipo bajo lineamientos de equidad y objetividad.

B.2 DESARROLLO DE CARRERA

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento personal y profesional y por el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de selección al personal interno de la Organización y, si no contamos con el mismo, atraemos al talento calificado del mercado profesional.

El proceso de desarrollo de carrera por medio del Programa de Oportunidades Internas, POI, generó 114 movimientos internos en el año 2024, con crecimiento





horizontal o vertical, lo que representa el 7% de la plantilla de Colaboradores.

El área de Tecnología tuvo 22 movimientos en el año, seguida de Canales y Operaciones con 20 y 19 movimientos, respectivamente. El total de movimiento de estas áreas representa un 4% de crecimiento relacionado con el HC total de la empresa. Los cargos con mayor movilidad son: Oficial de Operaciones Junior y Ejecutivo de Servicio al Cliente. Estas posiciones se consideran como *entry level*, con la finalidad de que se presente un crecimiento laboral cumpliendo con los requisitos solicitados.

El área de Crédito y Cobranzas tuvo 16 movimientos, 1% del total. Las demás áreas con movilidad fueron Negocios, Planeación y Finanzas, Riesgos, Cumplimiento, Ecosistemas, Mercadeo, Regional Costa, Seguridad de la Información y Recursos Humanos.

El proceso de desarrollo profesional es un aspecto muy valorado por parte de los Colaboradores, de acuerdo con los estudios de Engagement realizados.

GRI 404-1

B.3 CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

En 2024, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo de talento a través de programas de capacitación interna que garantizaron el cumplimiento normativo y fomentaron el crecimiento profesional de nuestra organización. Implementamos capacitaciones regulatorias obligatorias para fortalecer el conocimiento y la actualización de nuestro equipo en normativas clave, como antisoborno, anticorrupción, lavado de activos y seguridad de la información, asegurando el cumplimiento de los estándares del sector y la mitigación de riesgos.

Además, iniciamos un programa estratégico dirigido a los niveles de dirección y jefaturas, centrado en el desarrollo de habilidades gerenciales y la mejora de la comunicación en entornos de alto impacto. A través de módulos sobre liderazgo, gestión de equipos y conversaciones cru-

ciales, impulsamos la toma de decisiones informadas y la consolidación de una cultura organizacional más ágil y efectiva.

Como parte de nuestra transformación digital, alineamos nuestras iniciativas de capacitación con la visión de consolidarnos como una banca digital de vanguardia. Por ello, capacitamos a nuestro equipo de tecnología en herramientas y metodologías clave para la digitalización, optimizando el desarrollo de soluciones innovadoras y asegurando una evolución

eficiente hacia una experiencia bancaria más accesible y segura para nuestros Clientes.

Estas acciones reflejan nuestra apuesta por el aprendizaje continuo y el fortalecimiento de las capacidades internas, reafirmando que el talento es nuestro principal motor de crecimiento y transformación.

No se implementan programas para la transición hacia la jubilación o despido

Horas de capacitación por nivel y género 2020-2024

Niveles	Femenino			Masculino		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Gerencia	428	868	111	1.054	1.062	89
Línea Media	2.954	7.323	948	3.735	7.022	861
Colaborador	18.370	12.531	6.423	15.937	11.338	4.724
Total por género	21.752	20.722	7.491	20.726	19.422	5.674

SBS. E.2.1. / SBS. E.2.2. / SBS. E.2.3.

Inversión de capacitación 2020-2024

Niveles	Inversión en USD \$					Distribución				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
Gerencia	4.286,42	10.634,71	31.401	192.073,09	21.380,31	7%	6%	12%	44%	14%
Línea Media	20.145,75	57.532,14	59.509	123.441,60	60.163,66	32%	30%	22%	28%	39%
Colaborador	37.666,17	120.812,09	176.885	124.488,25	70.888,04	61%	64%	66%	28%	47%
Total	62.098,34	188.978,94	267.794	440.002,94	152.432,01	100%	100%	100%	100%	100%

Inversión, eventos y Colaboradores capacitados 2020-2024

Año	Número de Colaboradores capacitados	Número de eventos	Inversión por Colaborador en USD \$
2020	1.204	178	51,58
2021	1.271	354	148,69
2022	1.223	240	218,97
2023	1.398	265	314,74
2024	1.396	220	172,15

Declaración de compromiso ético

Durante el año 2024, todo el personal que ingresó a la Compañía firmó su declaración de compromiso de comportamiento ético. Adicionalmente, conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar su comportamiento institucional:

- Declaración de aceptación de grabación de llamadas
- Declaración de ingresos adicionales
- Declaración de conocimiento de examen post-ocupacional
- Autorización de débito
- Declaración y compromiso de comportamiento ético
- Solicitud de afiliación a la Asociación de Empleados
- Declaración de recepción y conocimiento de Políticas/Reglamentos y manuales:
 - Reglamento Interno de Trabajo
 - Código de Ética
 - Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
 - Política de Seguridad de la Información
 - Manual de Prevención de Lavado de Activos
 - Política Antisoborno y Anticorrupción
 - Política de Protección de Datos
 - Protocolo de discriminación, acoso laboral y sexual y violencia contra la mujer
 - Protocolo de desconexión

GRI 2-23

Todas las políticas están disponibles en la intranet de la Organización y son difundidas frecuentemente.





GRI 2-20

C.

ADMINISTRACIÓN SALARIAL

Banco Diners Club e Interdin cuentan con el Comité de Retribuciones, el cual está estructurado acorde con lo solicitado por la norma respectiva, y que se mantiene vigente en el año 2024.

El área de Recursos Humanos, bajo los lineamientos del Comité de Retribuciones, gestiona la administración salarial bajo dos premisas:

- **Equidad interna:** Las posiciones que tienen similar nivel de responsabilidad se ubican dentro de un mismo nivel de cargo y escala salarial.
- **Competitividad externa:** Salarios competitivos en relación al mercado específico de referencia, de acuerdo con la política salarial. Se utilizan las encuestas salariales provistas por firmas internacionales como herramienta de medición.

Adicionalmente se consideran variables como inflación, capacidad de la Organización, acciones del mercado, evaluación de desempeño (Colaboradores con calificación igual o mayor a B+) para realizar ajustes salariales.

En el año 2024, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a USD \$45'746.068.

GRI 2-30

La Organización no cuenta con un esquema de negociación colectiva.



SBS.E.1.6

Clasificación de personal por rango salarial

Rango salarial	2022	2023	2024
500-750	385	275	417
750-1.000	266	371	266
1.000-2.000	447	455	432
2.000-3.000	204	228	197
> 3.000	152	162	115
Total	1.454	1.491	1.427

La relación entre el salario mínimo vital vigente del año 2024 y el salario mínimo pagado por la compañía es de 1 a 1,16. Mientras que la relación entre hombres y mujeres del mismo rango es 1 a 1.

A diciembre del 2024, un total de 268 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable.

GRI 405-2

Ratio entre la remuneración de mujeres y de hombres por categoría laboral

	Sierra		Costa	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Colaboradores	0,88	1,14	0,95	1,14
Línea Media	0,88	1,13	0,58	1,72
Gerencia	0,72	1,39	-	1

GC6 / GRI 404-3

D. FOMENTANDO EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DESEMPEÑO

Gestión de Desempeño es un proceso continuo a lo largo del año, cuyo objetivo es gestionar el desarrollo de las personas en la Organización. Permite reforzar lo que

se está haciendo bien, detectar oportunidades de mejora en el Colaborador y elaborar planes de acción para su desarrollo profesional.

La evaluación se realiza con el propósito de formalizar un proceso que se ejecuta todos los días y de establecer ajustes a los planes de acción para el siguiente período o definir los habilitantes adicionales para que la persona pueda avanzar con sus planes.

En el año 2024, el proceso de Desempeño migró al sistema Success Factors, en donde cada Colaborador y las líneas de supervisión tienen acceso y visibilidad de los indicadores de desempeño y su resultado. Esto permite identificar logros y oportunidades de mejora para un seguimiento continuo.

El Modelo de Gestión de Desempeño durante este año se enfocó en objetivos SMART (específicos, medibles, ambiciosos, reales y temporales). Estos se monitorean a través de un Scorecard Corporativo y un Scorecard Individual.

También se mantuvieron reuniones con las Gerencias de cada área para reforzar la metodología del proceso de Desempeño.

Articulamos tres "momentos Diners Club" decisivos y medibles:

1. Momentos corporativos:

Asociados al logro de resultados organizacionales basados en objetivos estratégicos y métricas definidas por el Comité Ejecutivo y medidos a través de un Scorecard Corporativo.

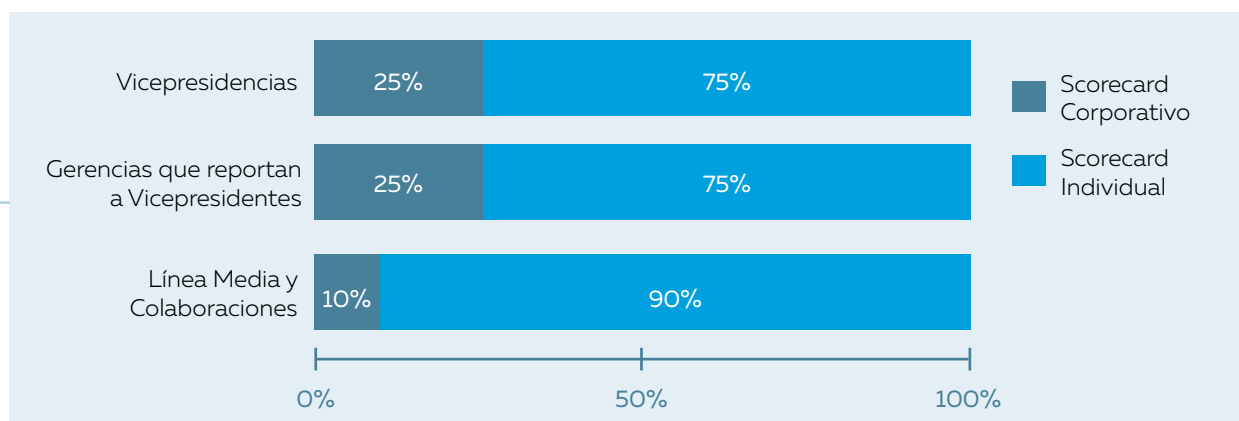
2. Momentos del día a día:

Asociados a acciones y métricas del día a día que impactan el logro de objetivos y resultados esperados propios del área y cargo, y medidos a través de un Scorecard Individual (KPIs).

3. Momentos de transformación:

Asociados a cómo se alcanzan y/o mejoran los resultados. Estos pueden cambiar de acuerdo con las prioridades del área, pero están siempre alineados a los objetivos estratégicos de la Organización. Son medidos a través de un tablero denominado Objectives and Key Results, una metodología que hace seguimiento a iniciativas de mejora de los equipos de trabajo.

Por otro lado, considerando los **roles y niveles de responsabilidad de cada Colaborador**, el esquema de evaluación fue definido con los siguientes componentes y ponderaciones:



En conjunto, los indicadores, son un buen complemento para medir nuestro aporte a Diners Club a través de nuestro esfuerzo diario, el trabajo en equipo y la búsqueda constante de superación para lograr resultados organizacionales.

GRI 401-2

D.1 BENEFICIOS PARA COLABORADORES:

Los beneficios que se presentan para los Colaboradores de la Organización son los siguientes:

Educación

Convenios de descuentos del 10% al 25% en las principales universidades del país, para programas de pregrado, posgrado y educación continua.

Salud

A lo largo del año se realizan campañas de salud y exámenes médicos. Además, se llevan a cabo procesos de vacunación con la intención de inmunizar a los Colaboradores frente a enfermedades respiratorias.

Seguro de vida

Cubierto al 100% por la Organización. Valor asegurado USD \$10.000, incluye servicios exequiales.

Alimentación

Contamos con servicio de lunch para Colaboradores en jornada presencial, a través de diversos Proveedores, la Organización subsidia el 50% del costo del servicio.

Conectividad

Se realiza el reembolso por servicio de internet, del 50% del valor de la factura hasta máximo USD \$25, para Colaboradores en modalidad de trabajo remoto.

Convenios comerciales

Se establecen alianzas con varios Establecimientos comerciales y, de esta forma, se generan descuentos en varios productos y servicios.

GRI 401-3

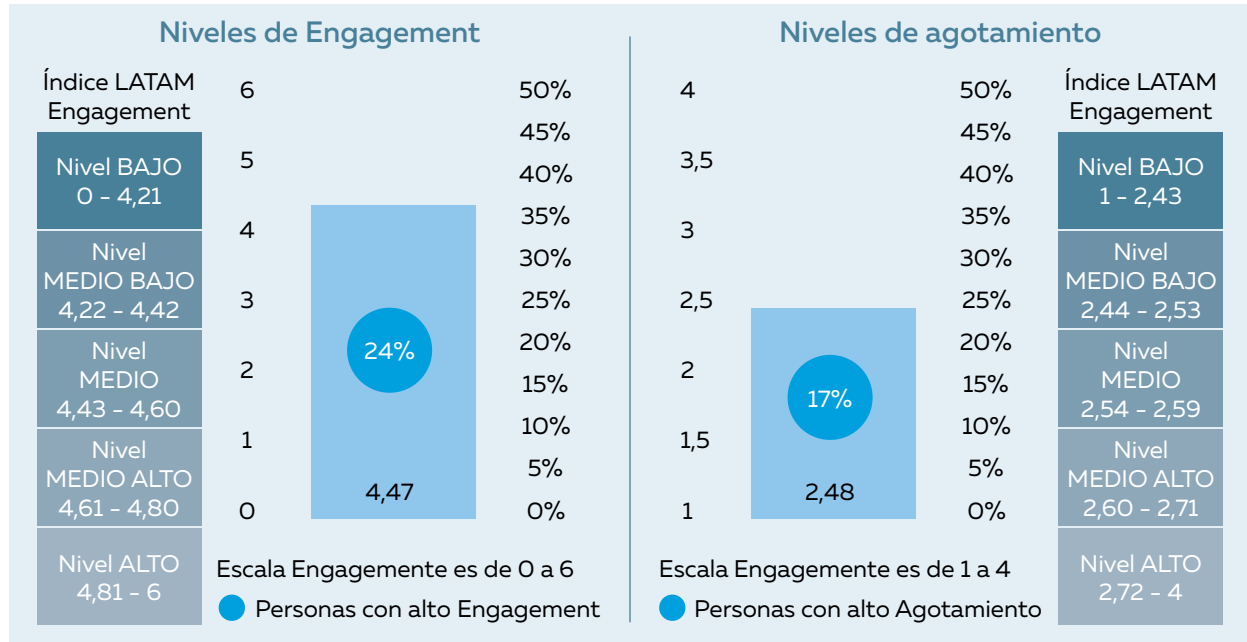
Hijos

En cuanto a las licencias parentales, 16 mujeres y 10 hombres se acogieron a este permiso. El 100% de los colaboradores que tomaron el permiso volvieron a trabajar. y permanecieron en la organización hasta después de un año de su reincorporación.



D.2 EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL (ENGAGEMENT):

Encuesta, medición y monitoreo del Clima Laboral



En el año 2024, se realizó la medición de Engagement con el apoyo de Circular HR. El fin principal es medir el nivel de compromiso y agotamiento de nuestra gente. Además, nos permitirá lograr espacios de trabajo positivos que faciliten el desempeño de los Colaboradores y equipos.

Durante el año, contamos con una tasa de respuesta por parte de los Colaboradores del 92%, y se obtuvo una puntuación de 4,47 (dentro de una escala de 6), lo que refleja un nivel medio de Engagement.

Trabajaremos en planes de acción que permitan mejorar los factores que impactan directamente en el nivel de Engagement y Agotamiento, y que tienen una correlación positiva con el desarrollo del Negocio. Este año hemos identificado factores que apalancan el Engagement dentro de la Organización, como son oportunidades de desarrollo, autonomía y optimismo, los cuales se deben fortalecer dentro de nuestros Colaboradores. Entre las variables que afectan el agotamiento, nos enfocaremos en revisar lo relacionado a las demandas emocionales, la presión en el trabajo y el desarrollo profesional.

E.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante el período 2024, continuamos con el desarrollo del Sistema de Gestión para Prevención de Riesgos Laborales, alineado con la lista de verificación de cumplimiento de obligaciones de seguridad y salud en el trabajo. Se realizaron exámenes médicos ocupacionales para los riesgos propios del puesto de trabajo, además de inspecciones de las instalaciones de la Organización y de los equipos contra incendios, campañas de vacunación para la prevención de problemas respiratorios y campañas de salud. También se llevaron a cabo charlas enfocadas a temas de bienestar en la salud física y mental, manejo de ansiedad, salud mental en los espacios laborales, burnout, manejo psicosocial y emocional en situaciones de conmoción social, alimentación saludable (nutrición), lactancia materna, pausas activas, prevención de enfermedades osteomusculares, prevención de enfermedades respiratorias y digestivas, ergonomía en el trabajo, prevención de enfermedades de transmisión sexual y VIH, prevención de uso y consumo de drogas, así como acciones a seguir en caso de sismo, erupción volcánica, incendios y simulacros de evacuación.

La Organización promueve la aplicación de exámenes de salud a todos sus Colaboradores para prevenir enfermedades. Los resultados de estos exámenes se am-



paran en la cláusula de confidencialidad y sigilo de la información que tiene la Organización en todos sus procesos.

Este sistema cubre la gestión de los Colaboradores directos de la Organización. Sin embargo, se ha levantado una matriz de riesgos que permite cubrir a todas las funciones y, por ende, también a los Colaboradores que no son empleados directos. El sistema es auditado internamente y por las entidades del Gobierno con el objetivo de evaluarlo e identificar acciones de mejora.

El proceso identifica los canales apropiados para notificar peligros, denunciarlos y levantar información de incidencia.

Se han conformado comités paritarios en los que participan representantes de los Colaboradores, los cuales tienen responsabilidades específicas en distintas brigadas y reciben capacitaciones de actualización en primeros auxilios, evacuación, rescate e incendios.

Se mantiene un sistema de actuación para emergencias contra incendios, desastres naturales, emergencias médicas y evacuaciones mediante la actualización



de los planes de emergencias exigidos por los entes de control para los diferentes edificios, además de señalética y capacitación con las brigadas establecidas en la Organización.

A continuación, se detalla el número de accidentes de Colaboradores directos e indirectos. En ningún caso se han presentado fallecidos. Los peligros laborales y las acciones de mitigación se han podido identificar en la matriz de riesgos para minimizar cualquier impacto negativo.

Índice de accidentes y daños laborales	Año 2023	Año 2024
Número de Colaboradores	1.491	1.427
Número de accidentes	1	2
Enfermedades ocupacionales	0	0
Días perdidos por accidente laboral	2	31
Días perdidos por accidente laboral / hombre	0,001	0,03

Para realizar este cálculo se consideró la Norma Técnica de Prevención (NTP) 1 del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

Con base en estas mediciones, se puede deducir que los resultados de TAL* son 0,01.

Dada la naturaleza de las funciones realizadas en la Organización, el riesgo de enfermedad laboral es mínimo.

Por otra parte, es importante destacar que Dinners Club del Ecuador cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil que cubre daños a terceros, Socios, Proveedores y Colaboradores ante cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de las instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta USD \$70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros ocurridos en los predios de la Compañía.

Ausentismo: El ausentismo en el período 2024 fue de 2.174 días laborables (no incluye períodos de maternidad, paternidad y calamidad doméstica). La principal causa obedece a enfermedades de tipo respiratorio y del sistema digestivo, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. Durante el año, no existieron enfermedades laborales y se registraron 2 accidentes.

* Tasa de absentismo laboral (TAL).

JUNTO A
**NUESTROS
SOCIOS**

PARA TODA LA VIDA



LOGROS 2024

- La nueva estrategia de adquisición de Socios nuevos en el año 2024 generó un incremento de 14,6% en la base de Socios personas.
- Se desarrolló una estrategia de especialización de los canales y propuestas de valor de acuerdo con el conocimiento de los Socios y sus comportamientos.
- Se desarrolló una estrategia de movilización de Socios alineada a las etapas del ciclo de vida.
- Se desarrollaron herramientas que permiten la comunicación de beneficios a partir del comportamiento de consumos y en nuevos canales como Blu Benefits y Push Notification.
- El consumo de personas incrementó en un 6% comparado con el año anterior.

DESAFÍOS 2025

- La meta es captar 130.000 nuevos Socios con un enfoque en los Clientes de los segmentos tradicionales, y seguir incursionando en el segmento medio-bajo que empezamos en 2023, para incrementar la participación de mercado.
- El enfoque para Socios personas en 2025 se concentra en 6 principales objetivos:
 - Desarrollo de canales digitales de ventas.
 - Desarrollo del consumo a través de identificar momentos importantes de consumo de los Socios y generar oferta de valor contextual.
 - Desarrollar estrategias de promoción de Cartera.
 - Lanzamiento de nuevo activo digital Blu y cuenta de ahorro y tarjeta de débito.
 - Enfoque en alianzas para incrementar en cargos recurrentes.
 - Desarrollo de Banca Seguros.
 - Evolución del modelo comercial digital, garantizando una experiencia simple y segura para los Socios.
 - Desarrollo de productos de banca, empezando con la cuenta de ahorros, para convertirnos en la mejor solución integral.
 - Apalancar la estrategia de desarrollo en el programa de fidelización para consolidar la relación con los Socios.



A.

ENFOCADOS EN EL SOCIO

Nuestro objetivo central como empresa es acompañar a cada uno de nuestros Socios en los diferentes momentos de su vida. Dentro de ello, queremos ser siempre su medio preferido de pago y brindar soluciones financieras integrales. Por ese motivo, nos esforzamos día a día en diseñar propuestas de valor basadas en el conocimiento del Socio, empezando por entregar la mejor oferta de valor y de producto en el canal adecuado.

Estamos evolucionando nuestros procesos internos para enfocarnos a partir del entendimiento de nuestros Socios y del mercado, para llegar con soluciones a sus requerimientos del día a día, visualizando una gestión digital que brinde rapidez, eficiencia, simplicidad, alta calidad e innovación.

A.1 PROPUESTAS DE VALOR ADAPTADAS A LA REALIDAD DE CADA SOCIO

Para Diners Club del Ecuador, es primordial entregar ofertas personalizadas a cada Cliente, para lo cual en el año 2024 la estrategia de desarrollo de nuestros Socios integra la investigación del mercado, el conocimiento profundo del comportamiento de consumo y la relación de valor con nuestros comercios aliados, de manera que las propuestas de valor sean integrales y se comuniquen a través de nuestros canales tradicionales, así como el fortaleciendo de los nuevos canales digitales.

Nos proponemos fortalecer el valor del programa de recompensas como herramienta de desarrollo y fidelización, y generar una diferenciación entre el valor que el Socio tiene y el beneficio que recibe del programa de recompensas.

GRI 3-3/GRI 416-1 / GRI 416-2 / GRI 417-2 /GRI 417-3 / GRI 418-1

A.2. POLÍTICAS EN RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y SU SEGURIDAD

La transparencia y confidencialidad guían nuestras relaciones comerciales. Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores, difundimos un tarifario, folleto o información de pizarra y digital que contienen las tasas a ser cobradas a los consumidores actuales y potenciales. Estas tasas son aprobadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador de acuerdo con una tabla diferenciada por tipo de producto y servicio, y deben ser comunicadas a los Clientes.

Adicionalmente, este año se lanzará la política de contactabilidad que busca “Definir la cantidad de comunicados necesarios para nuestros Socios personas mensualmente”, a través del establecimiento de lineamientos generales entre las áreas involucradas y la tipología de comunicados. Se genera así un contacto relevante con el Socio y que, a su vez, realice las acciones que requiera para cumplir los principales KPIs institucionales, intentando llegar a un Modelo de Experiencia diferenciador con nuestros competidores”.

Las políticas que se detallan a continuación dan paso a un sistema robusto en cuanto a seguridad que impactan en la totalidad de transacciones con nuestros clientes. El 100% de nuestros servicios significativos son evaluados en cuanto a los impactos en salud y seguridad con el fin de lograr mejoras.

Políticas de confidencialidad, seguridad y transparencia para el Socio
<p>Política de seguridad</p> <p>Diners Club ha desarrollado una cultura de seguridad de información orientada a proteger los datos de los Socios; dentro de la Organización se cumplen los más altos estándares internacionales de seguridad, teniendo para el efecto normas aprobadas de uso de información, lo que garantiza su integridad, confidencialidad y disponibilidad.</p> <p>Por otra parte y con el objetivo principal de garantizar el conocimiento y aplicación de las normas en todos los niveles, se realizan capacitaciones periódicas al personal, las que coadyuvan a la consolidación de la cultura de seguridad en un esquema de permanente evaluación.</p>
<p>Política de Confidencialidad</p> <p>El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativo, comercial o de índole reservada sobre los Socios, se debe mantener de manera confidencial. Es por ello que nunca se entregan datos del Socio a terceros.</p>
<p>Política de Sigilo Bancario</p> <p>El concepto de Sigilo Bancario impone la obligación de confidencialidad de las instituciones financieras sobre la información financiera de sus Socios. El Código de Ética de la Compañía contempla un estricto cumplimiento de esta norma.</p>
<p>Política de Transparencia</p> <p>Las tasas de interés y comisiones de las tarjetas de crédito, por ley, son publicadas en todas las sucursales, en la web de la empresa, en la web de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, entre otras. Diners Club del Ecuador utiliza el Estado de Cuenta como medio de información a sus Socios, siendo uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.</p> <p>Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas vigentes en el portal web para conocimiento y claridad de los Socios.</p>

B.

LOS SOCIOS DINERS CLUB DEL ECUADOR

B.1 CATEGORIZACIÓN

Socios Personales únicos, representan un 98% del total de Socios.

Socios Corporativos únicos, representan el 1%.

Clientes Inversionistas, representan el 1% restante.

Socios Personales

Evolución en la cantidad de tarjetas Principales y Adicionales en Diners Club, Visa, Mastercard y Discover

Año	Principales	Adicionales	Total
2023	989.779	485.975	1'475.754
2024	1'112.240	541.170	1'653.410
% 2024 vs. 2023	12,37%	11,36%	12,04%



La distribución de Socios por cada marca es:

Diners Club			
Año	Principales	Adicionales	Total
2023	410.103	285.140	668.243
2024	454.877	276.928	731.805
% 2024 vs. 2023	10,92%	7,28%	9,51%

Mastercard			
Año	Principales	Adicionales	Total
2023	103.448	41.819	145.267
2024	124.111	52.603	176.714
% 2024 vs. 2023	19,97%	25,79%	21,65%

VISA			
Año	Principales	Adicionales	Total
2023	307.088	177.838	484.926
2024	347.873	202.615	550.488
% 2024 vs. 2023	13,28%	13,93%	13,52%

Discover			
Año	Principales	Adicionales	Total
2023	169.140	8.178	177.318
2024	185.379	9.024	194.403
% 2024 vs. 2023	9,60%	10,34%	9,64%



Socios Corporativos

Son aquellas personas jurídicas o personas naturales con RUC que adquieren la tarjeta Diners Club Corporativa para realizar pagos y cubrir sus necesidades operativas. Dichas tarjetas son otorgadas para uso de funcionarios y ejecutivos de la empresa.

La tarjeta Diners Club Corporativa es un sistema funcional diseñado de acuerdo con las necesidades de las empresas, orientado a apoyar el logro de sus objetivos financieros. El sistema está compues-

to por un conjunto de soluciones específicas, concretas y eficientes, que ofrecen ventajas tangibles, como optimización de tiempo, ahorro de costos, flexibilidad y transparencia en el control de gastos corporativos.

En 2024, Diners Club del Ecuador alcanzó un total de 12.868 Socios Corporativos. Durante este año se adquirieron 1.256 nuevos Socios. En términos de stock, el crecimiento representó un 3,44%, considerando los Socios cancelados para mantener un portafolio saludable.

Adicionalmente, en 2024 el consumo generado por los Socios Corporativos fue de USD \$566 millones, lo cual representa un crecimiento del 10% con respecto a los consumos de 2023.

Somos una solución de pago, financiamiento, control y manejo de gastos que se ajusta a cualquier industria y tamaño de empresa. Nuestro objetivo es ser el mejor aliado para nuestros Socios Corporativos, entregando productos, servicios, beneficios y asistencias alineados a sus necesidades.

Clientes Inversionistas

Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. Lo hacen bajo dos modalidades: Saldo a Favor y Planes de Ahorro Diners (solo para Socios Diners Club del Ecuador), y Certificados de Inversión a plazo fijo (para Socios y público en general).

Al cerrar el año, tenemos 13.643 inversiones a plazo fijo.

C. PRODUCTOS DINERS CLUB

C.1 TARJETAS DE CRÉDITO

Los productos que ofrece Diners Club para Socios Personales y corporativos son:



Diners Club Internacional



Diners Club Internacional Miles



Diners Club Internacional AAdvantage



Diners Club Internacional Sphaera Reserve



Diners Club Internacional Sphaera



Diners Club Nacional / Internacional Corporativa



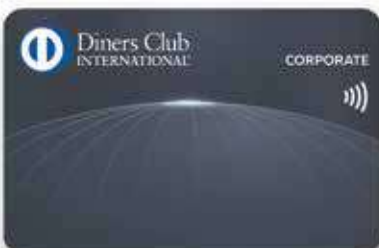
Diners Club Internacional Corporativa Club Miles



Diners Club Internacional Corporativa AAdvantage



Freedom



Diners Corporate Convenio Agencia de viajes



CORPORATE Expense Card Travel



Prepaid Corporativa



Diners Kids



Diners Club One (Prepago y Pospago)



Gas Club Assist 365



Prepaid Corporativa



GIFT Card

Convenio Cerradas



DISCOVER® Financial Services es una compañía americana de servicios de banca directa que otorgó la sub-licencia a DCE para ser el primer país en el mundo que la emita fuera de Estados Unidos en el 2010. En 2012 se realizó el lanzamiento de Discover en Ecuador como una tarjeta de crédito con el único plan de recompensas que te devuelve un porcentaje de tu dinero:



Tarjeta Discover



Discover More



Discover Barcelona

Para mayor información de productos y servicios, ingresar a <https://www.dinersclub.com.ec/tarjetas/discover/solicituddiscoverbsc>

Discover Universidades



Para mayor información de productos y servicios, ingresar a <https://www.dinersclub.com.ec/tarjetas/discover/discover-u>

Desde octubre de 2017, Banco Diners Club inició la emisión de tarjetas de crédito de TITANIUM Visa, ampliando su portafolio con los siguientes productos:



TITANIUM
Visa Infinite



TITANIUM
Visa Signature



TITANIUM
Visa Platinum



TITANIUM
Visa Euphoria



TITANIUM
Corporativa Miles



TITANIUM
Visa Corporate

Desde noviembre de 2020, Banco Diners Club inició la emisión de tarjetas de crédito de TITANIUM Mastercard, ampliando su portafolio con los siguientes productos:



TITANIUM
Mastercard Black Beyond



TITANIUM
Mastercard Black



TITANIUM
Mastercard Platinum



TITANIUM
Mastercard Business Black



TITANIUM
Mastercard Corporate Black

Tipos de crédito

Crédito corriente	Crédito diferido con o sin intereses	Crédito diferido Plus	Crédito diferido con gracia	Crédito diferido preferencial
Consumos que el Socio paga en una sola cuota.	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 36 meses plazo.	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, con una tasa de interés diferenciada.	Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 o 3 meses de gracia.	Duplica el plazo de financiamiento con una menor tasa de interés. Se activan plazos a 6, 12, 18 o 24 meses.

C.2 ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS CLUB

Diners Club, buscando servir mejor a sus Socios, complementa cada uno de sus productos con servicios y beneficios para generarles bienestar y tranquilidad en todo momento.

Es así como las tarjetas Diners Club Ecuador cuentan con servicios de asistencia y seguros para el Socio y su familia, que buscan brindar apoyo inmediato y oportuno frente a necesidades que su estilo de vida demanda.

Los seguros y asistencias disponibles son manejados por AIG Metropolitana de Seguros y Coris del Ecuador, respectivamente, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional que comprenden la importancia que para Diners Club representan sus Socios.

Asistencias para Socios personales

Asistencias nacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes dentro del territorio nacional	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales para el titular, cónyuge e hijos. Envío de medicamentos Repatriación de restos en caso de defunción Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta Terapia de recuperación física
Asistencia en Viajes dentro del territorio nacional	<ul style="list-style-type: none"> Asistencia Legal Transmisión de mensajes urgentes Pérdida de equipaje Información en viajes
Asistencia al Hogar por emergencia	<ul style="list-style-type: none"> Cerrajería Plomería Vidriería Electricidad
Asistencia al Vehículo	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de remolque de vehículo y asistencia de emergencia. Revisión mecánica (aplica para ciertos productos) Alojamiento por inmovilización del vehículo (aplica para ciertos productos) Auto de reemplazo, chofer de reemplazo y valet parking (aplica para ciertos productos)

Asistencias internacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> · Asistencia médica Internacional para el titular, cónyuge e hijos · Traslado al centro de salud · Envío de medicamentos · Repatriación de restos en caso de defunción · Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente · Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta · Terapia de recuperación física · Complicaciones o emergencias de embarazo hasta el sexto mes · Atención de preexistencias · Gastos de hotel por convalecencia del beneficiario · Gastos de hotel para acompañante por hospitalización o fallecimiento · Gastos odontológicos por emergencia
Asistencia en Viajes en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> · Compensación por pérdida o demora de equipaje · Línea de consultas Concierge · Asistencia Legal · Asistencia administrativa · Transmisión de mensajes · Asistencia de cerrajería, plomería, electricidad y vidriería al hogar, en caso de encontrarse viajando · Referencias y coordinación de hotel para mascotas

Gracias a un esfuerzo sostenido de comunicación, el servicio de asistencias es un beneficio altamente valorado y utilizado por nuestros Socios Diners Club.

Los seguros constituyen un aspecto cada vez más importante y valorado para quienes cuentan con tarjetas Diners Club en el Ecuador. Servimos a un segmento que tie-

ne alto nivel de conocimiento y conciencia respecto de la necesidad de proteger su vida y sus bienes.

Las coberturas diseñadas están pensadas para acompañar las experiencias y expectativas de nuestros Socios, quienes, al pagar con su tarjeta Diners Club, obtienen de forma inmediata las siguientes coberturas:

Cobertura	Detalle
Seguro de Vuelo	Al comprar pasajes aéreos, de transporte terrestre o marítimo para viajes nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retraso de vuelos, demora o pérdida de equipaje. Además cuentan con cobertura de fallecimiento en caso de accidente en el medio de transporte durante el viaje.
Seguro Estudiantil	Al pagar gastos de estudios, matrícula y útiles escolares de hijos con edades comprendidas entre 1 y 23 años, el Socio cuenta con la cobertura de un seguro de vida en caso de muerte accidental que garantiza la continuidad de los estudios de su hijo.
Seguro Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de USD \$400, el Socio obtiene un seguro que cubre el contenido del hogar y sus efectos personales por robo durante el viaje. Adicionalmente cuenta con cobertura en caso de pérdida de equipaje o documentos.
Seguro de Vehículos Rentados en el Exterior (CDW)	Al pagar la renta de vehículos durante el viaje en el exterior, el Socio cuenta con cobertura contra pérdida total o parcial, robo o colisión del auto rentado.
Seguro de Compra Protegida y Garantía Extendida	Las compras que el Socio realice cuentan con la cobertura de seguro de Compra Protegida hasta por un período de 60 días después de la fecha de compra, en caso de robo o daño accidental. Adicionalmente, cuentan con seguro de Garantía Extendida, que permite extenderla hasta un año más, a partir del vencimiento de la garantía original de fábrica.

La cobertura de estos seguros se realiza en función de los términos y condiciones establecidos en las respectivas pólizas y según las características de cada producto. Esta información es comunicada y se encuentra disponible para los Socios.

Para tener acceso a las asistencias y seguros prestados en el exterior, al igual que a los programas de recompensas de acumulación de millas o cash back, el Socio debe solicitar y aceptar las tarifas anuales que están establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las asistencias nacionales no tienen costo y es un beneficio para nuestros Socios.

Adicionalmente, nuestros Socios Diners Club pueden acceder de forma voluntaria a información sobre seguros complementarios que les otorguen mayores y mejores coberturas.

Seguro de desgravamen sobre saldos

Diners Club del Ecuador, comprometido con la responsabilidad social, pone a disposición de sus Socios beneficios adicionales específicos, que contribuyen a que sus familias puedan contar con tranquilidad económica en caso de fallecimiento del titular.

Seguros del Pichincha es la compañía calificada para brindar la cobertura de seguro de desgravamen, denominado Plan Deuda Asegurada Plus, que cubre al Socio en saldos sobre deudas en caso de fallecimiento por cualquier causa, incapacidad total o permanente y enfermedades catastróficas, que pudieran sufrir tanto el titular de la cuenta como todos sus adicionales. Ha sido diseñado con características y atributos en estricto apego a las



normas vigentes, salvaguardando los intereses de nuestros Socios.

Características del Seguro de Desgravamen sobre Saldos:

- Cubre el saldo de la deuda en todas las tarjetas que el Socio mantenga con Banco Diners Club del Ecuador, hasta un monto de USD \$100.000.
- Fácil de contratar, sin exámenes médicos ni declaración de salud.
- El valor de prima mensual no varía con la edad del Socio y se paga únicamente en caso de que exista deuda.
- Única exclusión de la cobertura de vida: suicidio durante el primer año.
- El Socio Principal es quien contrata el seguro y otorga automáticamente cobertura para sus tarjetahabientes adicionales.
- La prima máxima a pagar es de USD \$8,68

Seguro De Desgravamen Sobre Saldos Opcional

Aig Metropolitana es la compañía calificada para brindar la cobertura de seguro de desgravamen, denominado Desgravamen a tu medida, que cubre al Socio en saldos sobre deudas en caso de fallecimiento por cualquier causa, incapacidad total o permanente y enfermedades catastróficas que pudieran sufrir tanto el titular de la cuenta como todos sus adicionales. Ha sido diseñado con características y atributos en estricto apego a las normas vigentes, salvaguardando los intereses de nuestros Socios.

Características del seguro de Desgravamen sobre Saldos:

- Cubre el saldo de la deuda en todas las tarjetas que el Socio mantenga con Banco Diners Club del Ecuador, hasta un monto de USD \$60.000.





- Fácil de contratar, sin exámenes médicos ni declaración de salud.
- El valor de prima mensual no varía con la edad del Socio y se paga únicamente en caso de que exista deuda.
- Única exclusión de la cobertura de vida: suicidio durante el primer año.
- El Socio Principal es quien contrata el seguro y otorga automáticamente cobertura para sus tarjetahabientes adicionales.

C.3 SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y WEB

Botón de pagos

A través de esta funcionalidad se puede comprar y pagar en línea de una manera fácil, rápida y segura. Se pueden hacer compras o realizar pagos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, desde el lugar que el Socio elija.

App Diners Club

El App Tarjetas Diners Club es una aplicación móvil que permite a los Clientes personas naturales que manejan nuestros productos de tarjetas de crédito (Diners Club, Discover y Titanium) tener acceso a consultas de su estado de cuenta, movimientos realizados, bloqueo temporal o definitivo de sus tarjetas, entre otros.



Compras en el exterior



Es una página informativa donde se da a conocer a los Socios Diners Club varios servicios relacionados con las compras en el exterior. Se impulsa principalmente el pago con tar-

jetas Diners Club de compras en tiendas del extranjero o vía internet.

Voucher sin firma

Servicio que permite ahorrar tiempo en cada transacción al no requerir la firma del voucher, facilitando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club, TITANIUM y Discover en Establecimientos afiliados. El valor deberá ser igual o menor a un monto en dólares definido para una determinada especialidad de comercio. Los valores oscilan entre los USD \$50 a USD \$200, dependiendo de la especialidad.

C.4 PRODUCTOS PARA CLIENTES INVERSIONISTAS

Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador pueden optar por los siguientes productos:

Planes de acumulación Diners (PAD)
Certificados de Inversión
Saldos a Favor

C.5 ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS CLUB EMPRESAS

Diners Club, en busca de brindar una experiencia de servicio al Establecimiento y Socio Corporativo, ha diseñado productos complementarios de seguros y asistencias que brindan soporte y tranquilidad económica a la Empresa en todo momento.

Socio Corporativo

Los seguros y asistencias disponibles son manejados por AIG Metropolitana de Seguros y Coris del Ecuador, respectivamente, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional que comprenden la importancia que para Diners Club sus Socios representan.

Asistencia sin costo adicional

El Socio accede al beneficio en cuanto obtiene su tarjeta Corporativa

Gracias a un análisis y mejoramiento de los beneficios realizado por Diners Club, los Socios ahora cuentan con coberturas únicas en el mercado enfocadas en sus necesidades. Este producto es cada vez más importante y valorado para los Socios Corporativos que cuentan con tarjetas Diners Club en el Ecuador. Servimos a un segmento que tiene alto nivel de conocimiento y conciencia respecto de la necesidad de proteger a sus empleados y sus bienes.

- Asistencia Legal telefónica: Societario, Mercantil y Laboral.
- Coordinación de asesoría en MKT Digital.
- Traslado ejecutivo: empresa-aeropuerto-hotel.
- Coordinación en manejo de herramientas informáticas.
- Coordinación de courier empresarial.
- Coordinación de tramitador empresarial.
- Coordinación de charlas para empresas: Marketing Digital Administración y Contabilidad.
- Organización de Eventos Software Cyber Seguridad, Finanzas, Emprendimiento, Salud y Seguridad Ocupacional.
- Conexión y descuentos con empresa de renting: rentadora de auto.
- Conexión y descuentos con empresa hunting: selección de personal.
- Asistencia nacional en viajes.
- Repatriación y evaluación en caso de enfermedad o accidente.
- Pérdida de equipaje en viajes nacionales.
- Coordinación de auxilio mecánico.
- Coordinación de remolque.



- Desplazamiento hacia el domicilio por inmovilización del auto.
- Alojamiento por inmovilización del vehículo.
- Desplazamiento hacia el domicilio en caso de hurto y robo total.
- Auto de reemplazo.
- Coordinación de chofer de reemplazo.
- Coordinación de valet parking y guardia.
- Coordinación de ángel guardián.
- Coordinación babysitter.
- Coordinación de saloneros.
- Conexión de chef y somelier.

C.6 PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS CON COSTO

ASSIST 365

Pensando en los Socios Corporativos que mantienen flotas de autos para fines laborales, Diners Club ofrece la tarjeta Gas Club, misma que otorga el beneficio de pago de combustible en gasolineras sin el costo adicional de los USD \$0,22 ctvs. En conjunto con el producto asistencial corporativo, oferta al Socio varias coberturas adicionales a las que mantienen en sus pólizas vehiculares.

Este servicio asistencial es brindado por Coris del Ecuador.

Entre los beneficios que encontramos están:

- Coordinación de remolque vehículo liviano.
- Asistencia legal *in situ* desde el km 0.
- Coordinación de servicio exequial.
- Traslado ejecutivo.
- Coordinación de servicio de lleva y trae.
- Servicio legal telefónico (tránsito y multas).
- Coordinación de estancia y desplazamiento de los ocupantes por inmovilización del vehículo.
- Tramitador personal.



GRI 3-3

D. **RELACIÓN CON LOS SOCIOS BASADA EN TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD TRANSACCIONAL**

Los Canales de Servicio al Cliente de Banco Diners Club son una parte fundamental de la estrategia institucional. A través estos canales se hace realidad la visión de mantener al Cliente en el centro con el compromiso de priorizar la excelencia en el servicio y la transformación digital. Por lo tanto, las políticas y procesos reflejan un compromiso con la ética, la equidad y la mejora continua en el conocimiento de las necesidades y en la atención hacia nuestros Clientes.

Uno de los pilares de esta estrategia es facilitar los canales digitales de servicio. Banco Diners Club cuenta con aplicativos que están disponibles las 24 horas, los 365 días del año. Nuestros Clientes pueden solicitar en línea todos los servicios, procesos y consultas que sean requeridos desde cualquier lugar, de una forma ágil, segura y amigable.

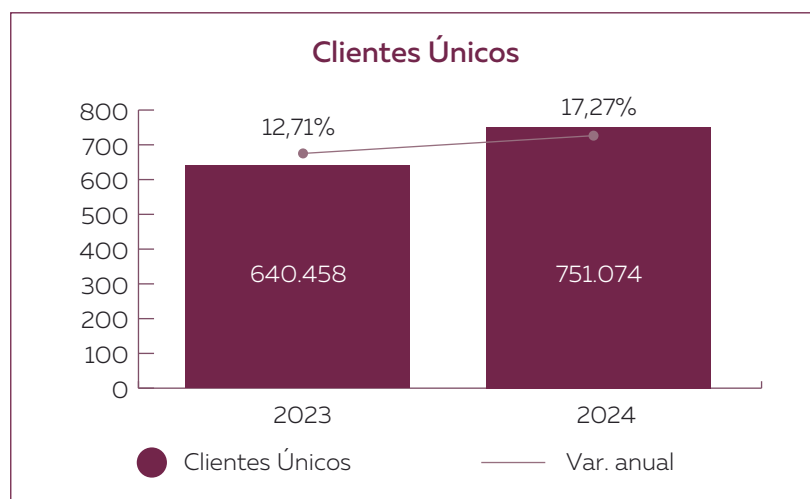


Durante el año 2024 se trabajó en varias iniciativas para impulsar el uso y adopción de los medios digitales disponibles. De esta forma, se impulsó la migración de un *servicio asistido* al *autoservicio* y se potenció la identificación anticipada de las necesidades de los Socios y comercios, a través de procesos de analítica de datos, para impulsar con ello mejores experiencias.

D.1 MODELO DE ATENCIÓN

Banco Diners Club resalta el papel trascendental en priorizar la atención de nuestros Socios de forma digital. Durante el año 2024, el 80% de nuestros Socios ha optado por la eficiencia y comodidad de nuestros canales digitales, mientras que el 20% ha experimentado el respaldo personalizado de nuestros canales asistidos.

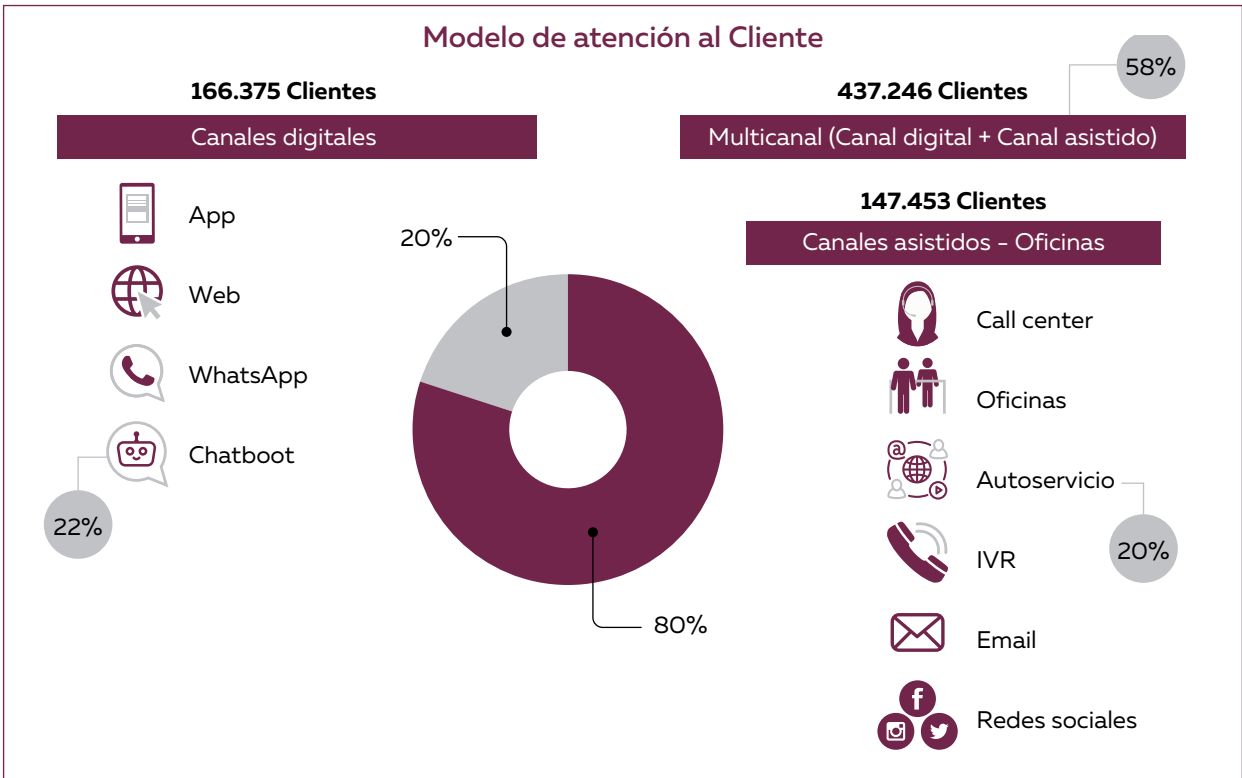
Esta integración estratégica ha contribuido significativamente a nuestra atención anual, alcanzando un total de 751.000 Clientes interactuando con todos nuestros canales, lo que determina una variación incremental del 17,3% con relación al año 2023 en el uso de nuestros servicios disponibles, tanto digitales como tradicionales, para atención de los requerimientos de nuestros Clientes, Socios, Comercios, Inversionistas y Cuenta ahorristas.



Es importante mencionar que 166.000 Clientes utilizan de forma exclusiva los canales digitales, mientras que 437.000 han adoptado un enfoque de uso simultáneo de los canales asistidos y los canales digitales, beneficiándose de lo mejor de ambos mundos. Finalmente

147.000 Clientes han optado por mantener el uso de un canal asistido. Esto determina que, en el acumulado anual, tenemos un total de 603.000 Clientes que usan los medios digitales.

Este modelo de atención refleja nuestro compromiso continuo con la innovación, la adaptabilidad y la satisfacción integral de las necesidades financieras de nuestra valiosa comunidad de Socios. Nuestro modelo de atención digital no solo mejora la experiencia del Cliente, sino que también contribuye activamente a nuestra visión de un impacto positivo y sostenible en la sociedad.



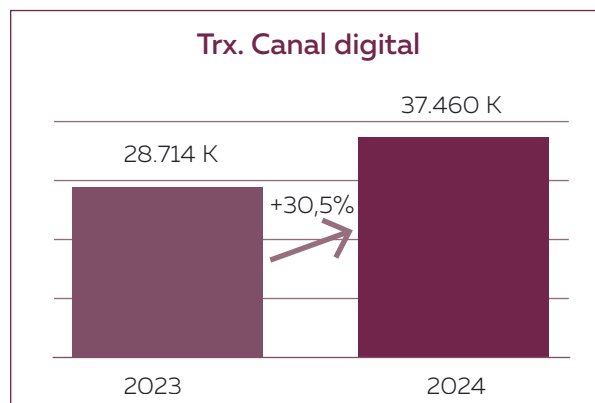
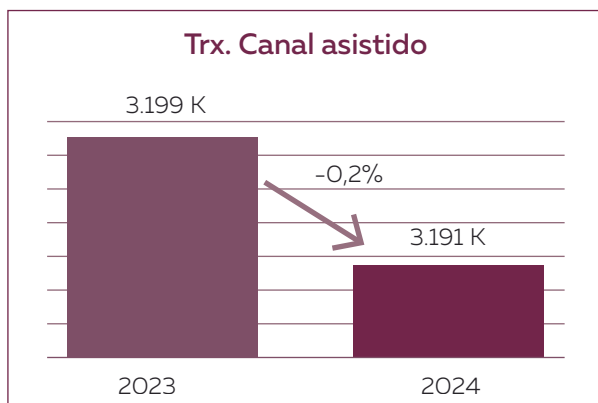
D.2 TRANSACCIONES REALIZADAS

Con relación a las transacciones realizadas por los Clientes, destacamos el significativo avance en el año 2024, donde el 92% de nuestras transacciones se llevaron a cabo de manera digital, demostrando la preferencia y confianza creciente en nuestros canales digitales. El 8% restante de transacciones se realizó a través de canales asistidos con el acompañamiento de un ejecutivo de Servicio al Cliente.

En comparación con 2023, hemos crecido el 27% en las transacciones totales, con impacto mayor en la demanda de nuestros servicios digitalizados, lo que refleja el resultado positivo de todas las iniciativas que se han identificado dentro de una analítica permanente para resolver las necesidades de nuestros Socios y las estrategias de comunicación que han logrado la aceptación de nuestros servicios digitales.

Canal	Año 2023		Año 2024		Variación Transacciones %
	Transacciones	%	Transacciones	%	
Digital	28'714.396	90%	37'460.288	92%	30%
App Multicanalidad	19'968.146	70%	26'364.448	70%	32%
Web Multicanalidad	6'215.470	22%	6'403.105	17%	3%
App blu	636.825	2%	2'148.061	6%	237%
WhatsApp	1'025.423	4%	1'686.177	5%	64%
Web blu	840.224	3%	842.479	2%	0%
Chatbot	28.308	0%	16.018	0%	-43%
Tradicional	3'198.956	10%	3'191.376	8%	0%
Call Center	2'463.699	77%	2'415.208	76%	-2%
Oficina	495.092	15%	477.880	15%	-3%
Autoservicio	105.753	3%	156.143	4%	48%
Email	65.929	2%	67.688	2%	3%
IVR	62.880	2%	70.351	2%	12%
Redes sociales	5.603	0%	4.100	0%	-27%
Total	31'913.352	100%	40'651.664	100%	27%

Las transacciones digitales mantienen un crecimiento del 30,50% durante el año 2024, en comparación con el año anterior. Destaca especialmente el impacto positivo de los acompañamientos y el impulso a la digitalización, reflejándose en un aumento del 32% en la App y la Web, con más de 6 millones de transacciones de Clientes. También hubo un aumento del 237,31% en la App Blu, como resultado del impulso en este canal, llegando con mayor alcance en el mes de agosto, derivado del cierre de la aplicación Pay Club Wallet. Finalmente, se dio un sólido crecimiento del 64% en WhatsApp. Estos datos indican una fuerte tendencia hacia la adopción de plataformas digitales mediante distintos canales:



En el desglose de la transaccionalidad por tipo de requerimiento, se presentan las siguientes variaciones. Se demuestra que el 90% corresponde a consultas, seguido del 9% que representa los servicios realizados y el 0,01% constituye los reclamos recibidos en 2024:

Canal	Año 2023	Año 2024	Variación 2023 - 2024	%
Consulta	28'322.751	36'326.465	28%	90%
Servicio	3'139.441	3'771.863	20%	9,40%
Reclamo	4.946	3.419	-31%	0,01%

SBS 3.1/ GRI 2-25

D.3 QUEJAS Y RECLAMOS

Nuestra Institución reconoce la importancia crítica de la atención al Cliente, especialmente en el manejo de reclamos. Durante el año 2024, hemos experimentado una disminución significativa del 30,87% del número de interacciones con los Clientes que han manifestado reclamos, con relación al 2023, reduciéndolos a 3.419 casos, y un ratio de reclamos frente al total de requerimientos asistidos y digitales recibidos de 0,01%. Este ratio refleja nuestra responsabilidad constante con la calidad y la eficiencia con la que se trabaja y se toman las decisiones en las áreas de Monitoreo de Fraudes, Tecnología, Crédito y Cobranzas, Operaciones, Negocios y en los Canales de Servicios, así como las áreas responsables del diseño de productos y la comunicación de la Organización.

Nuestro enfoque innovador para mejorar la recepción y resolución de reclamos consiste en la realización de un Comité de Reclamos diario, integrado por un equipo colegiado de expertos de nuestros canales de servicio

al Cliente y áreas resolutoras. También se realiza la ejecución de controles y revisión permanente de cada requerimiento que deriva en una queja de nuestros Socios, logrando optimizar nuestros procesos y reducir significativamente los tiempos de resolución.

Este enfoque metodológico nos permite:

- Analizar el origen de cada reclamo para identificar patrones y oportunidades de mejora.
- Proporcionar soluciones inmediatas y efectivas para satisfacer las necesidades de nuestros Clientes.
- Agrupar casos relacionados para abordar las causas raíz y mejorar nuestros procesos desde su origen.
- Adoptar un enfoque proactivo para mitigar eventos y prevenir futuros reclamos.

	2023	2024	% Variación
Total reclamos	4.946	3.419	-31%
Ratio de reclamos	0,02%	0,01%	-47%

D.4 INDICADORES DE SERVICIO

Banco Diners Club destaca los indicadores de eficiencia que reflejan un compromiso sobresaliente, y un punto de atención en revisión y ajuste de los indicadores de eficacia que no se han cumplido debido al crecimiento de la demanda y la falta de capacidad instalada.

Los índices adecuados de resolución en el primer contacto son un testimonio del enfoque proactivo y ágil, consolidando así su contribución a la responsabilidad social al brindar servicios financieros de manera eficaz y comprometida.

Indicador de Eficiencia: representa el número de llamadas/turnos atendidos en relación con el total de llamadas/turnos ingresados.

	Meta	2023	2024
Eficiencia servicio al Cliente	98,00%	94,32%	90,48%
Eficiencia autorizaciones	98,00%	97,97%	97,61%
Eficiencia oficinas	98,00%	98,48%	98,37%





Indicador de Eficacia: ratio de llamadas/turnos que son atendidos dentro del umbral de tiempo de espera. Expresa el nivel de servicio en las diferentes colas de atención telefónica y de oficinas.

	Meta	2023	2024
Eficacia servicio al Cliente	96% 45 seg.	96,00% 128 seg	96,00% 128 seg.
Eficacia autorizaciones	96% 30 seg.	96,49% 30 seg	96,26% 30 seg.
Eficacia oficinas	96% 20 min.	95,09% 20 min.	95,25% 45 min.

En la cola de autorizaciones de Call Center, se registraron resultados de eficacia sobre la meta definida. Mientras que en las colas de servicio al Cliente de Call Center, el umbral se extendió hasta 129 segundos.

La afectación de indicadores de eficiencia y eficacia en Call Center durante 2024, se debió al crecimiento de la demanda (+3,4%) en relación con el anterior año y a niveles de rotación que superaron la velocidad de contratación de personal nuevo, generando un déficit promedio anual de 12% en la capacidad instalada operativa del Call Center.

Indicador de ANS: cuantifica el ratio de requerimientos que son solucionados y cerrados dentro del tiempo límite definido para cada tipo de caso.

	Meta	2023	2024
Indicador de ANS	99,00%	99,33%	99,36%

Se mantiene el indicador sobre la meta definida. Se ha reforzado el seguimiento con equipos internos y externos para el cierre oportuno de casos dentro de ANS. También se ha trabajado en análisis de los registros de casos sobregirados, generando acciones para minimizarlos progresivamente.

Indicador FCR: mide el número de requerimientos atendidos en el primer contacto versus el total de requerimientos ingresados por el canal.

	Meta	2023	2024
Indicador FCR	90,00%	93,21%	94,74%

D.5 ADOPCIÓN DIGITAL

Oficina

La transformación digital es una tendencia irreversible en el sector financiero, la cual ofrece múltiples beneficios tanto para los Clientes como para las entidades bancarias. Al migrar los procesos que se pueden atender por canales tradicionales a canales digitales, facilitamos el acceso a los servicios financieros, mejoramos la satisfacción del Cliente, ahorramos costos y recursos, y aumentamos la seguridad y la transparencia de las transacciones.

En el año 2024, las transacciones migradas a canal WhatsApp de procesos solicitados en oficinas creció en un 1% frente a 2023.

Canales Digitales

La estrategia de adopción digital se centra en fortalecer el uso de activos digita-

les mediante el crecimiento de Clientes digitales, la promoción de nuevas interacciones digitales y el incremento de transacciones de este tipo. En 2024, se superaron las metas establecidas.

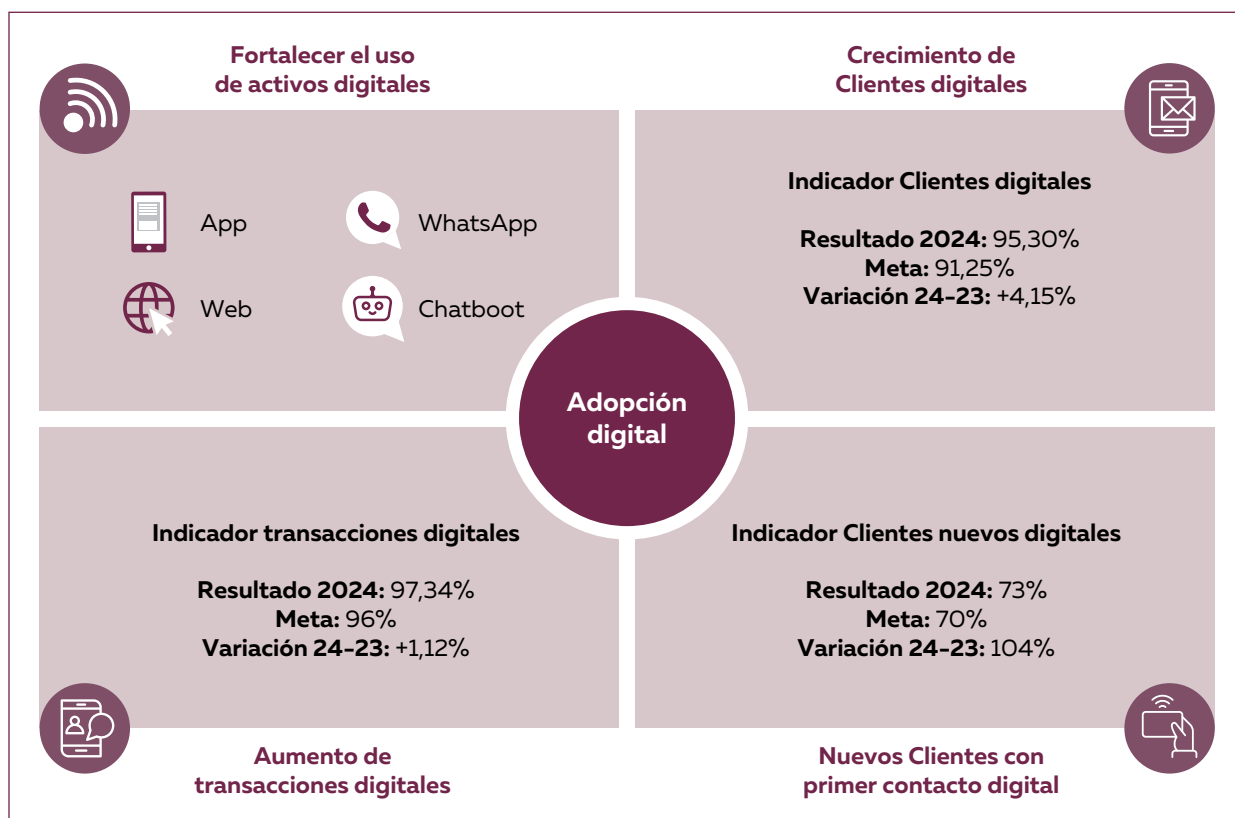
Las acciones clave incluyen:

Campañas segmentadas: Dirigidas a migrar Clientes a canales digitales con estrategias personalizadas.

Mejora de notificaciones: Optimización de mensajes para fomentar el uso eficiente de los canales digitales.

Digitalización de Socios nuevos: Educación y orientación para integrar nuevos Socios al ecosistema digital.

Derivación desde canales tradicionales: Guía proactiva para incentivar el autoserivicio digital y reducir la dependencia de canales físicos.





D.6 CALL CENTER

A partir del segundo mes de 2024, en el canal de servicio al Cliente se desarrolló un plan para la derivación masiva de requerimientos desde canal asistido a canales digitales.

Para esto se trabajó en los siguientes ejes:

- Ajuste de procesos y *scripts*, incluyendo escenarios para derivación.
- Inclusión progresiva de nuevos procesos en el esquema de derivación, con un total de 29 tipos de requerimientos hasta el cierre del año 2024.
- Acercamiento y seguimiento focalizado con equipos de menor nivel de traslado.
- Capacitación a todo el equipo de gestión telefónica sobre el nuevo esquema de derivación y la importancia de educar al Cliente en el uso de canales de auto-servicio.
- Seguimiento permanente de resultados de derivación e inclusión de objetivo como parte de los principales KPI del área.
- Durante todo el año, se logró incrementar de forma progresiva el volumen de casos derivados, trasladando un total de 276.000 requerimientos, que representan el 10% de toda la transaccionalidad, teniendo una variación del 30% con relación a 2023.
- El impacto del proceso de derivación se ha ido monitoreando paralelamente a través de encuestas en cliente sobre la satisfacción del Cliente derivado.

D.7 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Monitoreos de Calidad

Los canales de atención mantienen procesos de monitoreo que permiten asegurar niveles adecuados de calidad del servicio al Cliente. Durante el año 2024, se obtuvo un indicador del 97,19%. Esto significó un cumplimiento del 102% de la meta definida para este indicador, que es del 95%.

El proceso de monitoreo de calidad fue reestructurado, enfocándolo como una herramienta para mejorar los niveles de servicio. Para esto se ajustaron los factores evaluados, se armó un cronograma para monitoreo de procesos específicos y de forma uniforme entre todos los equipos. El crecimiento de la demanda en 3,4% en el año 2024 derivó en que se realicen 4.590 monitoreos, que representan el 0,2% del total de llamadas atendidas. Además, se refuerza la retroalimentación y el seguimiento individual con cada ejecutivo.

Satisfacción del Cliente

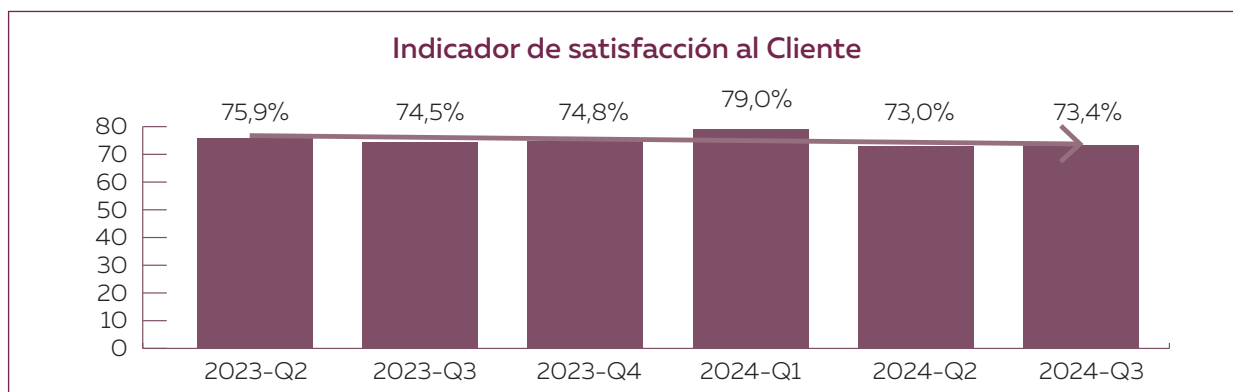
Para Banco Diners Club es importante conocer el nivel de satisfacción de sus Clientes, porque demuestra su compro-



miso con la mejora continua, la transparencia y el respeto hacia quienes interactúan con la Organización.

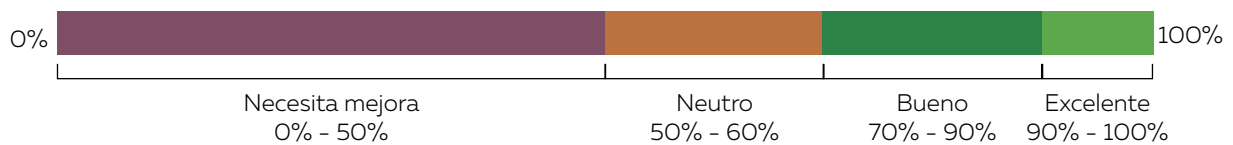
Con el soporte de una firma externa, se ejecutan mediciones trimestrales del nivel de satisfacción de los Clientes que interactúan a través de los diferentes canales de atención.

El principal indicador utilizado en el estudio de satisfacción es el CSAT, que cuantifica el ratio de Clientes satisfechos sobre el número de Clientes encuestados. El indicador de satisfacción general cerró en el tercer trimestre con 69,30%. Dentro de este indicador general tenemos el indicador de satisfacción al Cliente, que mantiene una tendencia creciente a partir del segundo trimestre de 2024. Uno de los procesos incluye la medición de satisfacción de la atención al Cliente, que tiene un peso en la ponderación del 17,1%, con el siguiente resultado:





	2023 - Q1	2023 - Q2	2023 - Q4	2024 - Q1	2024 - Q2	2024 - Q3
Atención al Cliente	75,9%	74,5%	74,5%	79,0%	73,0%	73,4%
Canal de voz	73,3%	70,8%	73,1%	76,2%	70,0%	69,5%
Oficinas	73,3%	75,9%	71,8%	79,0%	77,4%	80,0%
Aplicaciones digitales	77,1%	76,7%	75,9%	79,4%	73,6%	76,3%



En las evaluaciones de satisfacción realizadas durante 2024, se registró un indicador promedio de 75,1%, con una ligera variación negativa de 0,4% respecto a los resultados de 2023. En la última medición realizada en 2024-Q3, el canal de oficinas y aplicaciones digitales presentaron resultados en el rango de 70% a 80% (Bueno) que, según las mejores prácticas de la industria, implican altos niveles de satisfacción. Esto se ha logrado por la revisión integral de los resultados trimestrales. Se han planteado 217 acciones que determinaron ajustes para mejorar los niveles de satisfacción de nuestros Clientes, implementándose el 99% de estas iniciativas.

Adicionalmente, se mantiene un esquema de encuesta de satisfacción en línea posterior a la finalización de la llamada,

que se realizó en 54.694 de estas, con una medición de NPS del 83,58%, logrando un desempeño superior sobre los estándares definidos.

D.8 INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD Y ÉTICA

Reducción de impresiones mediante digitalización de procesos

El consumo de papel en oficinas representa un desafío y una oportunidad para avanzar hacia prácticas más sostenibles. Es por eso que en Diners Club hemos concientizado nuestro compromiso de minimizar el impacto ambiental, imple-

mentando iniciativas estratégicas para optimizar el uso de papel y digitalizar nuestros procesos.

Nuestras herramientas tecnológicas nos permiten eliminar la impresión de documentos físicos y ahorrar recursos. En el último año, hemos ahorrado 59.856 hojas impresas, lo que supone un 49,34 % más de ahorro que el año anterior.

Canal	2023	2024
Solicitud de tarjeta	34.506	58.506
Otros procesos	5.574	1.350
Total	40.080	59.856
Ahorro de impresiones	56.138	85.734
Variación 2023 - 2024	49,34%	

Los procesos que durante este año se trabajaron para la digitalización son los siguientes:

Proceso digitalizado	Total de ahorro por proceso (hojas impresas)
Solicitud de Tarjetas Adicional	35.529
Solicitud de Tarjetas Adicional Canal Digital	22.977
Consumos no Reconocido Nacional	804
Suspensión Débito Automático	546
Total	59.856

La reducción del uso de papel no solo responde a nuestras metas de responsabilidad social, sino que también fomenta una operación más eficiente y mejoras significativas en la experiencia de nuestros Clientes. Se redujo el costo de impresiones en el canal Oficinas en un 12%, demostrando nuestra responsabilidad y compromiso con el desarrollo sostenible y el impulso digital.

GRI 3-3 / GRI 417-1

D.9 CAMPAÑAS DE SEGURIDAD

En nuestro compromiso por garantizar la seguridad de nuestros Clientes, desarrollamos campañas educativas y de concienciación enfocadas en prevenir fraudes, como el *phishing* y transacciones fraudulentas en línea. A través de materiales informativos, enseñamos cómo identificar y evitar riesgos, fortaleciendo la confianza y la lealtad de nuestros usuarios hacia las medidas de seguridad implementadas por el Banco Diners Club.

En 2024, adaptamos los contenidos para llegar en promedio a 494.000 Socios personas y también, con el objetivo de ampliar nuestra cobertura, gestionamos el envío a 23.000 Clientes Corporativos y Empresas que mantienen cuentas bancarias. Utilizamos como canal efectivo el correo electrónico para asegurar que la información llegue de manera oportuna.

Consejos de seguridad Clientes Corporativos	
1 campaña	10 k mails
Recomendaciones para compras en línea	
2 campañas	1.395 k mails
Protección contra Phising	
7 campañas	3.525 k mails
Consejos de seguridad empresas con cuentas bancarias	
1 campaña	13 k mail
Identificación de correos falsos	
3 campañas	1.500 k mails
Consejos de seguridad en general	
7 campañas	3.519 K mails



D.10 CAPACITACIÓN DE EQUIPOS

En el transcurso de año 2024, en Banco Diners Club hemos reforzado la excelencia en el servicio al Cliente a través de capacitaciones continuas. Se han dedicado 2.473 horas a 261 asesores con experiencia en la institución, distribuidas en 53 sesiones distintas. El objetivo principal ha sido reducir errores, optimizar procesos y tiempos de atención, y fortalecer las habilidades de atención al Cliente.

Adicionalmente, extendemos nuestra bienvenida a los 62 oficiales nuevos que se han incorporado a nuestra Institución. Para garantizar su integración y rendimiento óptimo, hemos facilitado un total de 2.400 horas de capacitación, asegurando que estén plenamente equipados para brindar un servicio de calidad y alinearse con los estándares de excelencia que caracterizan a Banco Diners Club. Estos esfuerzos reflejan nuestro firme compromiso con la mejora continua y la satisfacción integral de nuestros Socios.

D.11 TRANSACCIONALIDAD E INICIATIVAS PARA ATENCIÓN DE GRUPOS VULNERABLES.

En Diners Club nos preocupamos por brindar un servicio de calidad y calidez a todos nuestros Clientes, especialmente a aquellos que pertenecen a grupos vulnerables como la tercera edad, mujeres embarazadas y personas con capacidades especiales.

Sabemos que estos Clientes tienen necesidades específicas y merecen una atención preferente. Por eso tenemos implementado un sistema de turnos preferenciales que les permite acceder a nuestros servicios de forma rápida, cómoda y segura.

Con este sistema, buscamos garantizar el respeto, la inclusión y la equidad de nuestros Clientes, así como contribuir al bienestar social y al desarrollo humano de nuestra comunidad.

Año	Turnos totales	Turnos preferenciales	% Preferencias
2023	262.261	58.394	22,27%
2024	299.092	66.732	22,31%

D.12 FACILIDADES PARA QUE LOS CLIENTES EXPONGAN SUS COMENTARIOS. REDES SOCIALES

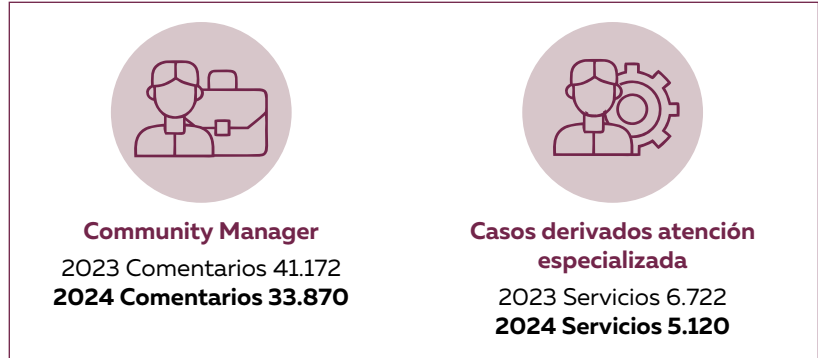
Diners Club ha puesto a disponibilidad de sus Socios las herramientas de redes sociales como un medio de comunicación para transmitir las acciones que realiza la Empresa en responsabilidad social y oferta de sus productos y servicios. Así también, como un medio de transparencia y confianza donde los Clientes pueden manifestar sus solicitudes y reclamos.

Mantenemos el servicio de un Community Manager que administra la comunidad de redes sociales y solventa en línea consultas generales de nuestros Socios. En 2024, recibimos 33.870 comentarios, el 73% de ellos fueron neutrales y el 27% negativos.





Del total de comentarios de redes sociales, se derivan, por medio de nuestro CRM, casos para atención con personal especializado para solucionar requerimientos y/o reclamos de nuestros Socios con un ANS diferenciado. En 2024, recibimos 5.120 casos por el CRM.



D.13 RETENCIÓN DE CANCELACIONES

En el año 2024, nuestra Empresa registra una tasa de retención de cancelaciones de Clientes del 50,97%, lo que significa que más de la mitad de aquellos que deseaban cancelar algún producto mantuvieron su confianza y lealtad hacia nuestros servicios de tarjeta de crédito.

Este resultado representa una variación positiva de 1,08% respecto al año 2023, cuando nuestra tasa de retención fue del 50,43%.

Nuestro objetivo es ofrecer a nuestros Clientes los mejores servicios financieros, adaptados a sus necesidades y expectativas cada día. Por eso, nos esforzamos por mejorar continuamente la calidad y seguridad de nuestros productos, dando a conocer proactivamente a nuestros Clientes los beneficios de sus tarjetas y promocionando la responsabilidad y el respaldo financiero de trabajar en conjunto.

	Indicadores de Retención		
	2023	2024	% Variación 2023-2024
50,97%			
Solicitudes de cancelación	66.571	76.960	15,61%
Retenciones	33.569	39.228	16,86%
Cancelaciones	33.002	37.732	14,33%
% Retención	50,43%	50,97%	1,08%



E.

IMAGEN DE MARCA DINERS CLUB PUBLICIDAD Y MARKETING

En 2024 nos propusimos crear más y mejores experiencias para nuestros Socios, acercándolos a nuestra marca con iniciativas únicas y activaciones entretenidas que los encuentren en cualquier momento de su día.

Construimos proyectos arquitectónicos muy especiales en universidades y clubes; desarrollamos toda una línea gráfica para darle identidad a nuestros espacios y convertimos las activaciones de marca en momentos exclusivos.

Estos espacios, como las salas de descanso y estudio para universitarios en la Universidad San Francisco de Quito o el

restaurante La Parrilla en el Quito Tennis Golf Club, buscan afianzar la presencia de la marca en lugares de alto tráfico para ser parte natural del día a día de las personas.

En colegios, hemos participado en fechas importantes como Family Days e inicios de año escolar, con activaciones pensadas para adultos y niños, para que sientan una marca cercana que está presente para ellos.

Estas iniciativas de marca no dejaron de lado el Negocio. Con campañas como Shopping Days, se movilizó el consumo en centros comerciales en temporalidades como Día de las Madres y Black Friday.

Con la llegada de la Navidad, tuvimos el reto de apoderarnos de la fecha, no solo con beneficios en Establecimientos y con la expansión de Días Dineros a más de 20 centros comerciales, sino también con espacios para toda la familia donde pudieran disfrutar una experiencia gastronómica exclusiva con mercaditos al mejor estilo europeo.

Nuestro Blu Market recorrió toda la ciudad de Quito con la propuesta de más de 10 marcas gastronómicas que crearon un menú original para nuestros Socios, y hubo una edición con diseñadores y emprendedores que ofrecieron lo mejor de sus catálogos para que los Socios compraran sus regalos de la época.

Al mismo tiempo, nos tomamos el Scala Shopping con una experiencia *phygital* que hizo que todos los Socios vivieran un momento único en el bosque encantado Blu Christmas, perdiéndose en las páginas de nuestra historia, donde los animalitos del bosque fueron los protagonistas de un cuento lleno de magia navideña.

El 2024 fue un año de acortar las distancias con los Socios y encontrarlos en los espacios donde ellos hacen su vida diaria, aportándoles de una manera cercana, a través de espacios de marca que entienden sus necesidades y complementan sus vidas.



CONTRIBUYENDO
A UN MERCADO

FORMADO

FINANCIERAMENTE



LOGROS 2024

- Se benefició a un total de 136.419 personas con el programa de educación, abordando la temática de finanzas personales y familiares, y en emprendimiento mediante procesos de capacitación o sensibilización, distribuidos en los siguientes grupos:

9.210 personas capacitadas

127.209 personas sensibilizadas

- Se adaptó el sistema del programa de educación financiera a lo requerido por la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos. Se cumplió con este reto que implicó una duplicación de inversión de recursos humanos y económicos.
- Se ejecutó el convenio con el Ministerio de Educación, para el que se desarrolló un curso para la plataforma Me Capacito.

De esta forma, los maestros actualizarán sus competencias en educación financiera para compartirlas con sus estudiantes.

- Se ejecutó el convenio con la Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe para implementar el programa de educación financiera en las instituciones a su cargo.
- En alianza con la Organización FUDELA, se ejecutaron los componentes para niños y adultos, llegando a una cobertura total de 5.468 participantes del programa.
- Se produjo el evento Ahorra para Cuidar la Fauna con la finalidad de innovar su formato, para lo que se contó con una proyección 3D y la ayuda de inteligencia artificial mediante robots para interactuar con los niños/as.

DESAFÍOS 2025

- Llegar a más de 137.000 personas beneficiarias del programa de educación financiera:

9.200 personas capacitadas

128.000 personas sensibilizadas

- Desarrollar un nuevo módulo para maestros a través de la plataforma Me Capacito.
- Desarrollar nuevos productos con la ayuda de inteligencia artificial adaptados a distintos públicos.
- Replicar el módulo Ahorra para Cuidar la Fauna para la participación de nuevos grupos de niños/as.

- Ejecutar el programa con un nuevo grupo de maestros en el marco del convenio con la Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe.

- Continuar con las alianzas interinstitucionales con Universidades y otras organizaciones para la implementación de los programas con jóvenes y adultos de la comunidad.

- Continuar con el programa de apoyo al emprendimiento y finanzas personales a los beneficiarios del programa Orígenes.



Diners Club del Ecuador ha ejecutado una estrategia específica de educación financiera que abarca tres grupos objetivo: Colaboradores, Socios o Clientes/red de Establecimientos y personas de la comunidad. Esta estrategia se encuentra apalancada en metodologías diseñadas para cada grupo objetivo, las mismas que tienen un enfoque basado en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias. Buscamos basarnos en la andragogía y en metodologías lúdicas que nos permitan llegar con mayor efectividad a que se incorporen los conocimientos adquiridos en un cambio de actitudes y comportamientos en el manejo de las finanzas personales.

En 2023, mediante la Resolución Nro. SB 2023-02637, la Superintendencia de Bancos emitió una nueva normativa para la aplicación del Programa de Educación Financiera. Esta tiene un cambio sustancial en relación con la resolución anterior y, entre los principales retos, se plantea unificar la metodología de medición de impacto para todas las instituciones financieras que aplican programas de esta índole.

Con este antecedente, tanto la estrategia como la operatividad de aplicación del programa tuvieron que cambiar. En adelante, se presentan estos detalles, que implican una nueva estructuración del Programa de Educación Financiera.

MODALIDAD

Para definir las características de las distintas actividades, se tomaron en cuenta las directrices de la actual normativa, teniendo en consideración dos 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, todo ello se traduzca en un incremento del bienestar financiero de las personas. Comprende diferentes módulos, modalidades de capacitación, indicadores de evaluación, entre otros.

ENFOQUE PROGRAMÁTICO

Nuestro enfoque considera que cada grupo objetivo deberá contar con una metodología y material educativo específico que se adecúe a las necesidades de cada uno de ellos y que permita la mejor transmisión de información, conocimientos y habilidades. Consideramos que la educación financiera tiene que aportar a los distintos grupos de interés con los cuales nos relacionamos, brindando conocimientos prácticos que les ayuden a manejar mejor sus finanzas personales o de sus negocios. En este sentido, se trata de un enfoque netamente antropocéntrico, es decir, enfocado en la persona y en su desarrollo. Estamos convencidos de que clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individuales como a colectivos. A su vez, esto evita el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro en-

foque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.

Ámbitos de acción del programa de Educación Financiera

Ámbitos de acción		
Actores de la comunidad en general	Clientes, red comercial, inversionistas	Colaboradores

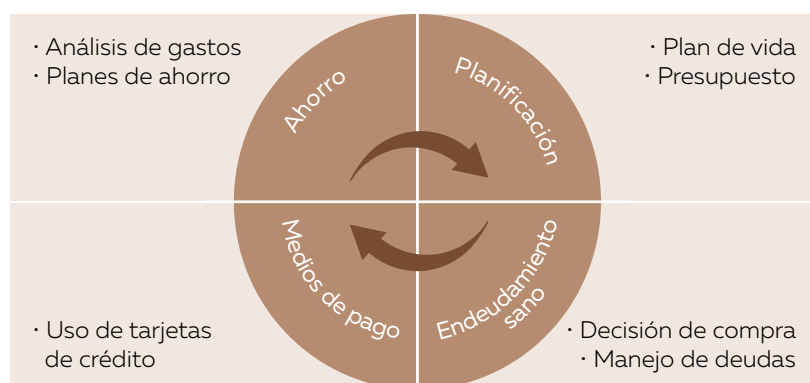
Enfoque metodológico

Alcance a tres grupos objetivo de edad: niños, jóvenes y adultos.
Alcance a tres Grupos de Interés: público interno, Socios/red comercial/Inversionistas y comunidad.
Contenidos diferenciados de acuerdo con el grupo etario y Grupo de Interés.
Combinación de metodología virtual, medios audiovisuales, material educativo, presencial y radial. Uso de andragogía y sistemas lúdicos.
Enfocados en el desarrollo de capacidades para el manejo de las finanzas personales, familiares, de pymes y emprendimientos.
Apoyando al programa por medio de varios tipos de canales y medios de comunicación, con énfasis de redes y on-line.
Programa que incluye sistemas de diagnóstico y evaluación.



CONTENIDOS

Debido a las características de las capacitaciones, nos hemos enfocado en el desarrollo de cuatro grandes temas. En todos ellos se aborda de manera transversal la importancia de la comunicación familiar, los hábitos de consumo y la disciplina de gastos, que son temas necesarios para evitar problemas financieros.



RESULTADOS GENERALES

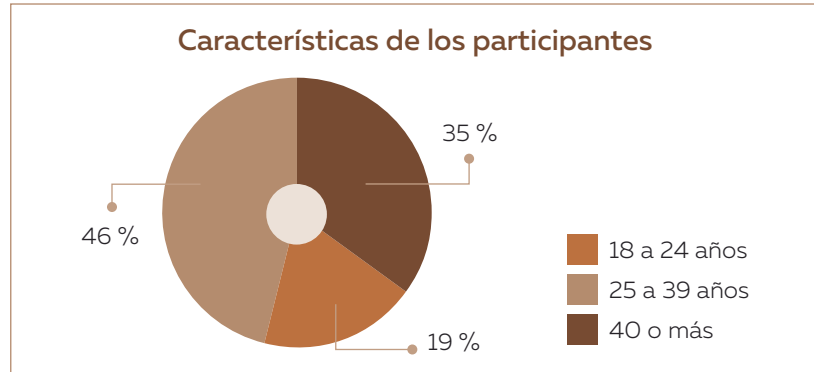
Con los lineamientos establecidos en la normativa actual, se definieron las siguientes actividades:

	Actividad	Meta	Real
		(Número de personas involucradas)	
Programas	Alianza con Fundación de las Américas	3.000	4.919
	Organizaciones de emprendedores	2.000	962
	Universidades GADs y otros aliados	1.000	729
	Ministerio de Educación	2.000	690
	Alianzas con Empresas, Proveedores y Clientes	500	575
	Colaboradores	500	1.335
	Total	9.000	9.210
Iniciativas	Ahorra para Cuidar la Fauna	500	549
	Finanzas para colegios	500	500
	Videos en redes sociales	85.000	90.450
	Difusión de cuñas radiales	10.000	10.130
	Videos en agencias	30.000	25.580
	Total	126.000	127.209

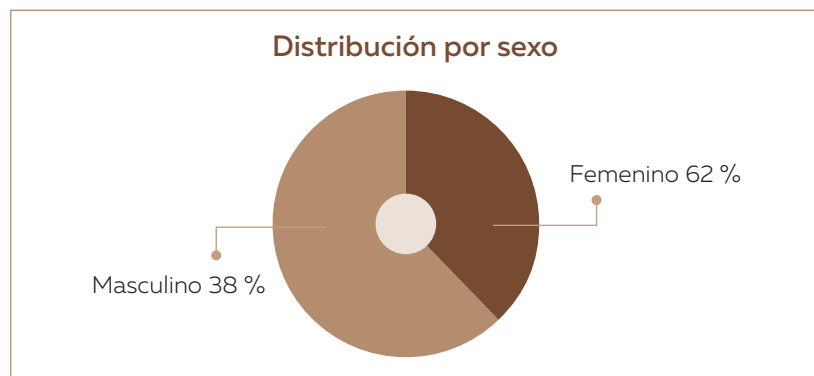




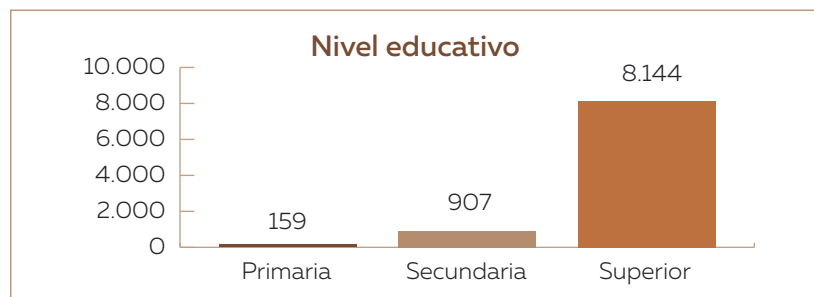
Conforme la aplicación de la normativa vigente, se aplicó la encuesta para identificar el comportamiento en cuanto al indicador de bienestar financiero. Se la realizó a las 9.210 personas que participaron en los programas que ejecutamos. Los resultados se detallan a continuación:



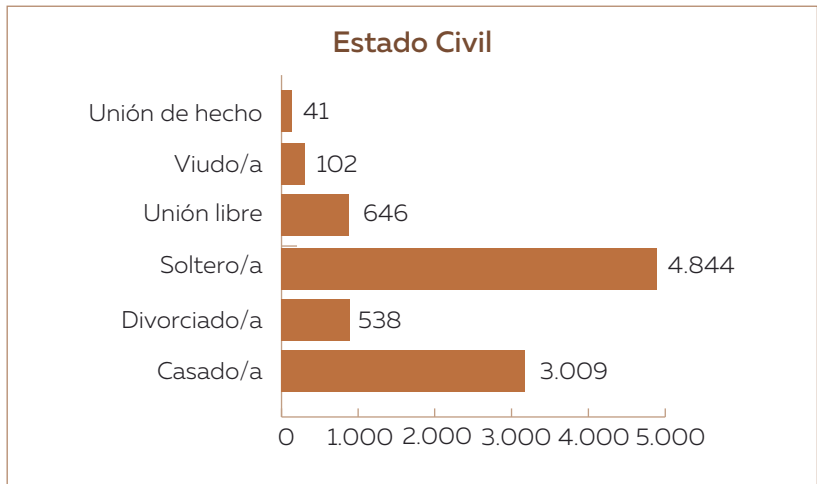
Se puede apreciar que la mayoría de las personas con las que se trabajó pertenece al rango de edad comprendido entre 25 a 39 años.



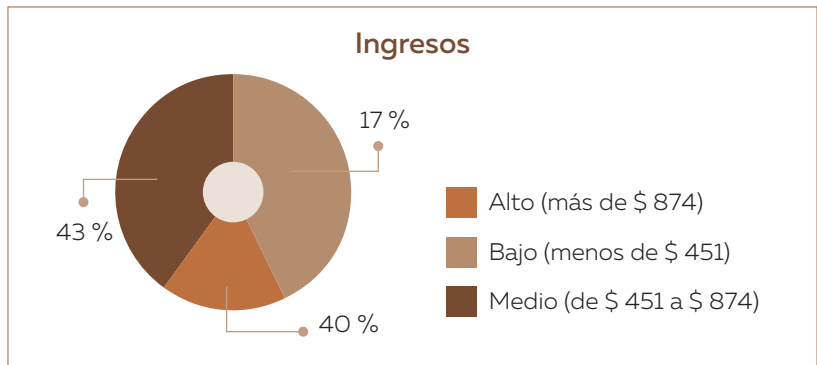
La mayoría de las personas que participaron en los talleres fueron mujeres, con una diferencia muy notoria. La brecha en este sentido fue del 24%, y el total de mujeres corresponde al 62%.



En cuanto al nivel educativo, el 88% de la población total tiene formación superior, es decir, se encuentran cursando o han terminado sus estudios universitarios o de cuarto nivel.



El grupo de personas solteras es el de mayor número de participantes, con un 53%, seguido del grupo de personas casadas, con el 33%.



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 la aplica nuevamente. De esta forma, se comparan los resultados y el reto del programa de capacitación es que se logre la mayor brecha posible para concluir con un impacto positivo en los participantes.

De manera general, el promedio del IBF de los 9.210 participantes de los seis programas que se aplicaron en el 2024 es el siguiente:

	IBF	
	Entrada	Salida
Promedio	19,58	46,69

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 27 puntos porcentuales, el promedio de su percepción de Bienestar financiero.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Hombre	21,6	46,3	24,7
Mujer	19,7	45,8	26,1

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	18,0	39,5	21,4
25 a 39 años	21,6	46,5	24,8
40 o más	20,0	49,1	29,1

El grupo etario que presenta mejores resultados en cuanto al IBF es el de personas de 40 años en adelante.

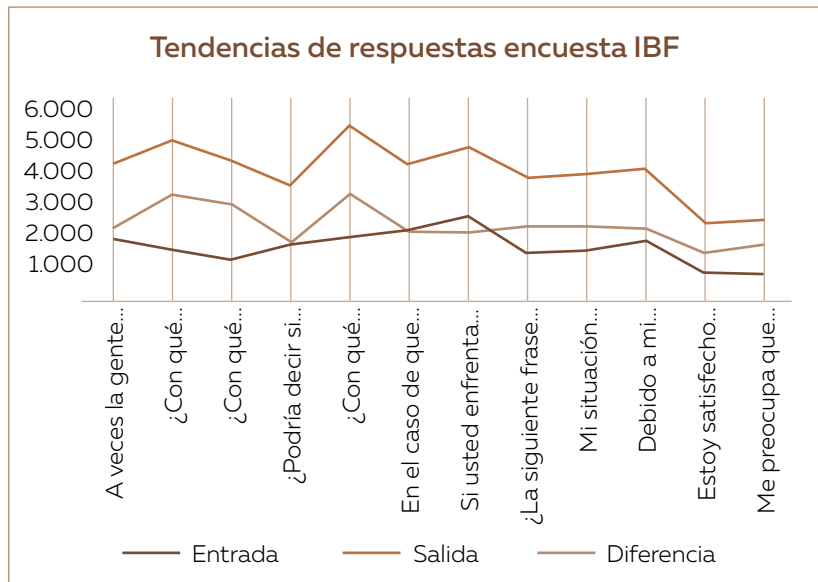
Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Bajo (menos de \$451)	13,1	44,0	30,9
Medio (de \$451 a \$874)	14,8	45,1	30,3
Alto (más de \$874)	33,6	56,1	22,5

A pesar de que el grupo de mayores ingresos presenta un mejor resultado en su IBF de salida, al comparar el comportamiento de la diferencia entre la encuesta de salida y entrada, el mejor resultado corresponde al grupo de ingresos bajos, lo que evidencia una mejor condición en este grupo.

Variable	IBF Entrada	IBF Salida	Diferencia
Primaria	10,7	84,4	73,7
Secundaria	15,3	64,1	48,8
Superior	21,0	43,8	22,7

De todos los resultados, la variable de nivel educativo presenta un resultado de IBF muy interesante, dado que el grupo que tiene nivel educativo correspondiente a primaria es el que mejores resultados presenta, tanto en el IBF de salida como en la diferencia entre salida y entrada.





La gráfica anterior refleja el comportamiento en cuanto a las respuestas obtenidas y su relación entre el IBF de entrada y el IBF de salida. La primera conclusión que se puede apreciar es que, en todos los casos, los resultados de salida son mejores que los de entrada. La pregunta con mejores resultados en el IBF de salida se refiere a la sensación sobre “Mis finanzas controlan mi vida”, es decir, en la encuesta de salida la mayoría de personas han respondido que las finanzas no controlan su vida. Mientras tanto, la línea verde representa la diferencia entre la medición de salida y la de entrada; en este caso la pregunta con mejores resultados es aquella referida a “Me preocupa pagar mis gastos de vida habitual”. Esto quiere decir que las personas aprendieron a manejar instrumentos de disciplina financiera, por lo que han perdido la preocupación sobre los gastos. En consecuencia, tienen sus gastos controlados.

DETALLE DE LA EJECUCIÓN

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 4.919 personas a nivel nacional. Esta organización lleva a cabo 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.



Organizaciones de emprendedores

Se desarrollaron las capacitaciones en alianza con distintas instituciones de emprendedores, llegando a 962 personas. En este grupo se trabajó con personas de Ibarra, Santo Domingo, Bahía de Caráquez, Cuenca, Riobamba, Machala y Manta. De esta forma, se apoya a emprendedores para que organicen sus finanzas personales y complementariamente fortalezcan sus habilidades para el manejo de negocios.



Universidades, GADs y otros aliados

Con base en las alianzas con distintas organizaciones, como Universidades, Municipios, la Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe y el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, se trabajó con 729 personas, favoreciendo al desarrollo de hábitos para una adecuada salud financiera personal y familiar.



Ministerio de Educación

Se estableció un convenio con el Ministerio de Educación. En el marco del mismo, se desarrolló un módulo en la plataforma Me Capacito, 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 a sus estudiantes.



Alianzas con Empresas, Proveedores y Clientes

Se realizaron alianzas con algunas empresas de la cadena de valor, quienes requieren este apoyo para sus colaboradores. En este grupo se pudo trabajar con 575 personas.



Colaboradores

En el caso de Colaboradores, se difundió el curso a través de una plataforma virtual. Mediante este esquema se pudo trabajar con 1.335 personas, es decir, casi la totalidad de los Colaboradores.

INICIATIVAS

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 el crédito. Para esto, se usó el juego digital Ahorra para Cuidar la Fauna. Este proceso tuvo tres fases:

- 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 que fueron reforzados en el juego.
- Por último, grabaron un video en grupo, en el cual plasmaron el aprendizaje obtenido. Los resultados mostraron la creatividad propia de los niños. Se presentaron más de 102 videos en los que se plasmaron detalles de la interculturalidad propia de nuestro país, pero además se obtuvo la evidencia del aprendizaje. En total, 549 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 las siguientes temáticas: 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 ejecuta la organización YPD. En 2024 se llegó a 500 estudiantes.

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 90 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 respecto de la importancia de tener finanzas saludables. En este canal se tuvo una cobertura de más de 10 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 mediante infografías. En 2024 se llegó a más de 25 mil Clientes.



MATERIAL ELABORADO

Durante este tiempo, se han ido desarrollando algunas metodologías y material didáctico para cada grupo con el que hemos trabajado. A continuación, se detalla este contenido:

Grupo	Metodología
Adultos en general y estudiantes universitarios	Financial Education www.financialeducation.ec



Grupo	Metodología
Pymes	Financial Education - Mi Negocio www.financialeducation.ec/minegocio



Grupo	Metodología
Adultos en comunidades	Módulos para talleres presenciales



Grupo	Metodología
Microempresarios	Módulos para pymes



Grupo	Metodología
Adultos	Videos con tips para realizar un presupuesto, ahorrar, tipos de interés y emprendimiento.



Grupo	Metodología
Estudiantes escolares	Ahorra para Cuidar la Fauna, versión impresa y digital mediante una app Exposición 3D Ahorra para cuidar la Fauna



Grupo	Metodología
Colaboradores	Educación Financiera con enfoque de género



Grupo	Metodología
Emprendedores gastronómicos	Manual para manejo de emprendimientos gastronómicos



Grupo	Metodología
Maestros Ministerio de Educación	Desarrollo de módulo de capacitación



IMPACTO COMUNICACIONAL Y ADD VALUE

Con base en los reportes enviados por el equipo de relaciones públicas, el retorno medido por el Add Value en cuanto a Free Press representa un valor de USD \$1.450.062,74. Esto incluye los resultados de entrevistas educativas en radio, televisión y medios digitales, así como notas de prensa difundidas y consejos educativos.

EXTENDIENDO LA
EXCELENCIA
A LA CADENA
DE VALOR



LOGROS 2024

- Las ventas totales en toda la red de Establecimientos afiliados en las cuatro marcas (Diners Club, Visa, Mastercard y Discover) ascendieron a USD \$7,47 mil millones en el año 2024.
- Diners Club apoyó a los Establecimientos mediante campañas promocionales, con el objetivo de incrementar su facturación, enfocándose en los comercios locales y los productos ecuatorianos a través de campañas cíclicas, como Vacaciones Costa/Sierra, Regreso a Clases Sierra y Costa, Decoración, Familia, Fiestas y Feriados, Modo Cyber, Black Season, Navidad, Días Diners, así como mediante comunicación vía boletines y campañas uno a uno de comercios de alcance nacional y local.
- Con un énfasis especial en Restaurantes, se promovió la cultura gastronómica local e internacional a través de campañas como Diners Collection, Modo Tasty, entre otras. Adicionalmente, se robusteció la oferta en la App Tu Mundo.
- El 2024 fue el tercer año de trabajo en lo relacionado a la apertura de cuentas bancarias para Establecimientos. Al cierre del período, se alcanzaron 24.108 cuentas bancarias, que representan un crecimiento anual del 130% con respecto al año 2023, dejando un saldo total de USD \$53,5 millones, que significa un crecimiento del 224% en captaciones.
- El 2024 presentó un incremento del 3% vs. 2023 en adquirencia (todas las marcas y tipos de crédito) alcanzando USD \$7,47 mil millones de dólares, derivado de las acciones comerciales impulsadas por el área comercial-negocios.
- En el año 2024, la participación de mercado de adquirencia en Visa fue del 71,7%. En el caso de Mastercard, la participación de mercado de adquirencia fue del 42,6%, lo cual representa un incremento del 1,6% respecto al 2023.

DESAFÍOS 2025

- Seguir fomentando el desarrollo económico del país, promoviendo el consumo local de nuestros Socios y apoyando a los Establecimientos afiliados mediante campañas promocionales que les ayuden a potenciar sus ventas.
- Asegurar la aceptación de la marca Diners en todos los comercios que acepten tarjetas de crédito como medio de pago.
- Incrementar tanto el volumen de colocación de cuentas como los saldos promedios que mantienen los Clientes en las mismas. Adicionalmente, se buscará atender a Clientes con ofertas de productos de financiamiento asociados a la facturación y saldos que mantiene el Establecimiento con Diners Club, profundizando así nuestra relación con los Establecimientos afiliados.
- Colocar seguros a Establecimientos enfocados en las necesidades de cada especialidad, apalancados en los productos financieros.
- Incrementar la afiliación de Establecimientos mediante la incorporación de nuevos actores del mercado, y refuerzo de los canales actuales.
- Mantener e incrementar la participación de adquirencia de Visa y Mastercard mediante propuestas de valor atractivas para los Establecimientos, al tiempo que cuidamos la rentabilidad en cada arista de la relación.



GRI 2-6

A.

LA RED DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DINERS CLUB

El modelo de negocios se basa en ofrecer a nuestros Socios una amplia red de Establecimientos afiliados que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club del Ecuador aspira a ser el Socio de negocios predilecto por los Establecimientos del país, para lograr sinergias que apoyen el crecimiento de las partes involucradas. Esto en función del conocimiento de sus necesidades, guiados por los principios éticos y de responsabilidad corporativa.

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por 85.360 cadenas afiliadas y, a nivel de códigos, un total de 136.258 Establecimientos (información a corte 31 de diciembre de 2024). Todos ellos agrupados en diferentes giros de negocio (sien-

do los más representativos: restaurantes, hoteles, supermercados, academias, líneas aéreas, electrodomésticos, almacenes por departamentos, entre otros), con una nueva segmentación en función del Tamaño, Facturación Diners y Relevancia Estratégica. Dicha segmentación permitió el desarrollo de un modelo de atención más enfocado y especializado, generando acciones de acuerdo con las necesidades de cada segmento, zona y especialidad.

En cuanto a la interacción con los Establecimientos, esta se ejecuta a través de los Ejecutivos de Negocio, Call Center de Servicios, Oficinas, Comunicación Digital y el Portal de Servicios Web para Establecimientos.

A.1 AFILIACIÓN Y CANCELACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Para que un comercio pueda formar parte de la red de Establecimientos afiliados a Diners Club del Ecuador, debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, lo cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. Con él se evalúan factores como ubicación, que el negocio se encuentre realizando actividades lícitas que no atenten contra la moral y las buenas costumbres, horarios de atención, entre otros.

En este mismo procedimiento, se establecen los pasos a seguir para el bloqueo y cancelación de Establecimientos. Los motivos para la cancelación incluyen:

- Recargas injustificadas en el precio de venta
- Rechazo del pago con la tarjeta
- Fraude
- Comprobación de mal servicio a los Socios
- Inactividad del código de Establecimiento

A.2 RELACIONAMIENTO CON LOS NEGOCIOS

Tipos de crédito

Diners Club del Ecuador, para beneficio de sus Socios y con el objetivo de brindarles alternativas de pago, ofrece una importante variedad de tipos de crédito, entre los que se encuentran: crédito corriente, crédito diferido a 3, 6, 9, 12 hasta 48 meses, planes con y sin intereses y Diferido Plus.

B.

APOYO COMERCIAL POR SECTORES Y CRÉDITO A ESTABLECIMIENTOS

B.1 APOYO A ESTABLECIMIENTOS POR SECTORES

Diners Club ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, con la cual puedan desarrollar su potencial y cuenten con el respaldo adecuado a sus necesidades particulares.

En 2024 se realizaron campañas para impulsar la facturación, incrementar nuestra participación de mercado y apoyar a los comercios en su desarrollo. Diners Club generó campañas con beneficios en Establecimientos (presencial y web) y facilidades de pagos que incluyeron planes sin intereses y hasta meses de gracia, pensando en las necesidades de nuestros Socios y su comportamiento de compra, convirtiendo así a Diners Club en un aliado estratégico para sus ventas.

B.2 CRÉDITO A LOS ESTABLECIMIENTOS

Diners Club sigue ofreciendo diferentes alternativas de financiamiento para los Establecimientos, con el objeto de profundizar las relaciones, contribuir con su operación y apoyarles en su crecimiento. En el año 2024 se colocaron USD \$42,4 millones de créditos productivos a Establecimientos en distintos productos como Créditos Directos, Cash Advance, Anticipos de Facturación y Back to Back.

LOGROS 2024

- Fortalecimiento de los procesos normados para continuidad de negocio, seguridad de la información, protección de datos y lavado de activos.
- Se revisaron y homologaron Proveedores a través del trabajo conjunto con Banco Pichincha, Bango General Rumiñahui y Banco de Loja, con el objetivo de buscar optimización de tarifas y potenciación de valor agregado.
- Robustecimiento del proceso de adquisiciones, seleccionando a Proveedores con mejores costos y calidad que contribuyan a los resultados que busca la Organización.

• DESAFÍOS 2025

- Continuar con negociaciones con los Proveedores, en conjunto con Banco Pichincha, Banco General Rumiñahui y Banco de Loja, buscando las mejores opciones en calidad y costo que contribuyan a los resultados organizacionales.
- Seguir fortaleciendo el apoyo a la Organización en la búsqueda y selección de Proveedores, quienes acompañen la situación actual, con mejores costos y calidad, mediante la optimización de sus procesos en la Organización.

A.

GESTIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Diners Club, dentro de su modelo operativo en el año 2024, priorizó el fortalecimiento de sus relaciones con sus Proveedores y consolidó negociaciones a través del Banco Pichincha, Bango General Rumíñahui y Banco de Loja, con el objetivo de lograr eficiencias que se traducen en optimizaciones y ahorros. Así también se fortaleció el proceso de adquisiciones, seleccionando a Proveedores con mejores costos y calidad que contribuyan a los resultados que busca la Organización.

Se mejoraron los lineamientos de los Organismos de Control para actualizar los controles que solicita la norma para el tema de lavado de activos. Además, se fortalecieron los criterios bajo los que deben trabajar los Proveedores en temas de seguridad de la información, protección de datos y continuidad de negocio; para los cuales, además, se está trabajando en definir acciones particulares de seguimiento y requisitos que se deban cumplir.

GRI 414-2

A.1 PROVEEDORES DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

En el año 2024, se realizó una homologación de Proveedores con el Grupo, asegurando la calidad del servicio y la eficiencia en costos, así como también revisando plazos de vencimiento de contratos, lo

que efectiviza el rendimiento obtenido y robustece el proceso de adquisiciones.

Se reforzaron los procesos transversales de adquisiciones, involucrando a esta unidad a apoyar en todo nivel para la búsqueda y selección de soluciones a las distintas necesidades de la Organización. Todo esto, enmarcados siempre en procesos transparentes que garanticen la máxima ecuanimidad posible, otorgando a todos los participantes la misma oportunidad.

Para el año 2024, contamos con una base de 235 Proveedores nacionales e internacionales. Se puede observar que existe una composición del 86% en los Proveedores de pequeñas y medianas empresas. Para la gestión de estos últimos, Diners Club mantiene un contrato con la empresa Lógica, quienes tienen a su cargo la calificación de los tres grupos de Proveedores: Mínima, Menor y Mayor, analizando principalmente los siguientes aspectos:

- Perfil Empresarial
- Capacidad Operativa
- Perfil Comercial
- Análisis Financiero
- Variables de Responsabilidad Social

Calificación mínima: proceso realizado a empresas nacionales cuya facturación individual o acumulada en el período de 1 año está entre los 1.000 hasta 5.000 dólares.

Calificación menor: proceso realizado a empresas nacionales cuya facturación individual o acumulada en el período de 1 año está entre los 5.000 hasta 10.000 dólares.

Calificación mayor: proceso realizado a empresas nacionales cuya facturación individual o acumulada en el período de 1 año supera los 10.000 dólares. Considera una evaluación completa tanto del estado de la empresa como de sus procesos internos.

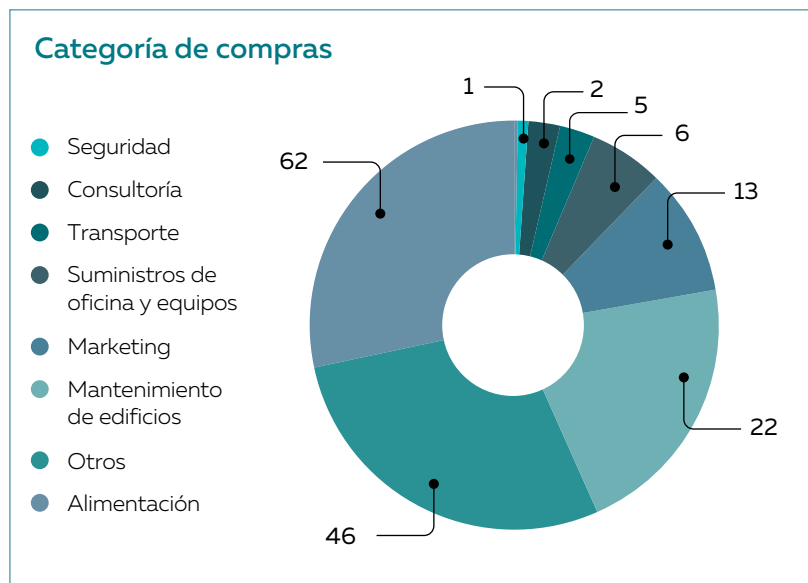
Calificación Proveedores del exterior: Proceso realizado a empresas del exterior cuya facturación individual o acumulada en el período de 1 año supera los 10.000 dólares. Considera una evaluación completa tanto del estado de la empresa como de sus procesos internos.

Clasificación de Proveedores

Tipo	2023	2024	% Participación 2024
Grandes	28	33	14%
Medianos	46	43	18%
Pequeños	147	159	68%
Total	221	235	100%

Distribución de proveedores por tipo de servicio año 2024

La categorización de bienes y servicios de Proveedores se puede observar a continuación. Las nueve más representativas son:



B.

ESTRUCTURA Y POLÍTICA DE ADQUISICIONES

Es pilar fundamental de la Política de Adquisiciones y Contrataciones el enmarcar adecuadamente a los Proveedores de la Organización para garantizar el cumplimiento, con normativas internas relacionadas con Seguridad de la Información, Protección de Datos y Continuidad de Negocio, así como las relacionadas a los lineamientos dados por la normativa de la Superintendencia de Bancos.

Para la aplicación de la normativa, se ha definido un proceso donde las áreas levantan una necesidad debidamente aprobada, la misma que pasa a un proceso de cotización entre al menos tres Proveedores. Con las propuestas recibidas, se procede a un análisis multidisciplinario dentro de la Organización, mismo que involucra la evaluación técnica de la propuesta, una evaluación económica y, según el tipo de servicio, el análisis de otras áreas cuyos procesos tengan relevancia en la adquisición o contratación. Con todo el análisis realizado, se presenta para la aprobación final del Comité de Compras, conformado por directivos de Diners Club, quienes ratifican la decisión y dan paso a la formalización de la compra o la contratación.

B.1 LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO SON UN REFERENTE DE CALIDAD ENTRE EL PROVEEDOR Y NUESTRA ORGANIZACIÓN

Toda contratación, independiente de su criticidad o de la naturaleza de su servicio, contará con un grupo de indicadores para medir el desempeño del Proveedor. Con ello se asegura que los aliados estratégicos cumplan las expectativas mínimas que requiere Diners Club dentro



de su operación. Este proceso de revisión constante abre la posibilidad de encontrar mejoras continuas a lo largo de todo el proceso.

Los acuerdos de nivel de servicio con nuestros Proveedores están encaminados a definir:

- El tipo de bien o servicio a adquirir, el soporte a Clientes y asistencia.
- Garantías y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad de los recursos ofertados.
- Planificación en entregas y servicio.

GRI 408-1/ GRI 409-1/ GRI 414-1/ GRI 414-2

B.2 LAS ADQUISICIONES CON ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Diners Club, siempre consciente de su rol en la sociedad, enfoca su gestión de adquisiciones dentro de un marco que prioriza el generar buenas prácticas al servicio de la comunidad.

Entre las principales iniciativas que se enmarcan en este enfoque, tenemos siem-

pre la consigna de dar oportunidad en nuestros procesos a pequeñas y medianas empresas. Se logra así el desarrollo en materia económica y se apoya al objetivo de lograr un mejor nivel de vida.

Además, cabe mencionar que todos los contratos tienen cláusulas para la no contratación de mano de obra infantil y trabajo forzoso. En el caso de incumplir con estos principios, el contrato puede darse por terminado. No se han identificado operaciones y Proveedores con riesgo significativo de trabajo infantil o forzoso.

En el año 2024, el 100% de los Proveedores nuevos fueron calificados con base en las variables de sustentabilidad que tienen que ver con la mitigación de impacto ambiental y declaración de no trabajo infantil y forzoso. Adicionalmente, se ejecuta un proceso de auditoría permanente para los Proveedores grandes (14%). Gracias a este ejercicio, no se han evidenciado impactos sociales negativos y, por lo tanto, no se ha tenido que cortar relaciones comerciales con ninguno de ellos.

Durante el período 2024, no se evidenciaron impactos sociales negativos en la cadena de suministro.

CONSTRUYENDO
FUTURO CON LA
COMUNIDAD



LOGROS 2024

- **36.043** niños, niñas, jóvenes y adultos beneficiados en todos los programas con la Comunidad.
- La Alianza Diners Club-Unicef tuvo las siguientes coberturas en 2024:
 - 30.126 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
 - 1.706 maestros/as formados en el uso de metodologías pedagógicas.
 - 4.211 adultos beneficiados en el Programa de formación a familias en cuidado de la primera infancia y calidad educativa.
 - 440 kits desarrollados y módulo de formación de docentes.
 - 41 instituciones educativas con kits educativos con pertinencia intercultural.
- Edupasión concentra esfuerzos en la campaña comunicacional con un alcance de 93.394 personas en redes.
- Se realizó la segunda edición del concurso +EDUCA2, con la participación de 72 inscritos de la sociedad civil, de 11 provincias del país.
- Se realizó la primera edición de Cartas a la Educación y se recibieron 705 cartas de personas de todas las edades y género. Participaron en el lanzamiento 140 personas.
- En el programa de Educación Financiera participaron 136.419 personas.
- Producción de la segunda edición de la serie *Descubriendo sabores* con 94 inscritos, 4 auspiciantes y 10 emprendimientos seleccionados en las provincias de Pichincha, Santo Domingo de los Tsáchilas, Tungurahua, Pastaza, Azuay, Loja y Manabí.
- El programa Orígenes llegó a capacitar a 2.064 personas en 10 localidades.
- Se realizaron 80 eventos de capacitación.
- Se entregaron 46 sellos de buenas prácticas gastronómicas.
- 226 recetas recopiladas.

Arte y Cultura:

- Se apoyaron los auspicios culturales del MuNa, Teatro Sucre y Casa de la Música.

DESAFÍOS 2025

Continuar con el programa de fortalecimiento al sistema educativo en la Alianza Diners-Unicef con las siguientes acciones:

- **Primera Infancia:** acompañamiento ampliación de Metodología Pedagógica en nacionalidad Ai Cofán y evaluación de impacto. Anclaje de metodología etnoeducativa afroecuatoriana en cantón San Lorenzo.
- **Indicadores de Primero la Infancia en nuestra cadena de valor:** agregar componentes en el trabajo con circuitos y sectores turísticos.
- **Protección Social:** indicadores trata y proscripción en cadena de valor.
- Talleres de crianza positiva público interno.
- **Edupasión:** sistematización Cartas a la Educación y +Educa2.

- **Calidad educativa:** premio primer lugar concurso Iberoamericano a la excelencia educativa.

Programa Orígenes:

- Trabajo en buenas prácticas: creación de 6 circuitos turísticos/rutas vivenciales gastronómicas y turísticas (10 localidades participantes).
- Lanzamiento de la serie *Descubriendo sabores* y comunicación en redes sociales
- Libro *Dulce Ecuador*, 100 recetas de dulces y postres de Ecuador.

Arte y Cultura:

- Seguir apoyando los auspicios culturales del país.

A. • NUESTRO ENFOQUE PARA APORTAR A LA COMUNIDAD

Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión del arte y la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento hace más de 60 años. En el año 2001, se añadió a la línea de apoyo cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador y, de manera especial, en el sector rural. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club-Unicef, que ha buscado contribuir al mejoramiento de la educación rural diseñando estrategias para conseguir mejoras educativas y, al mismo tiempo, aportando con acciones de protección hacia la niñez de los sectores más vulnerables. Adicionalmente, se han venido apoyando distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza Diners-Unicef, ampliando así nuestro radio de acción, como son el programa de rescate gastronómico Orígenes, el programa de Educación Financiera "Financial Education". Nuestro enfoque se ha centrado en temas prioritarios para el mejoramiento de la calidad de vida de los niños y las comunidades consideradas con menos oportunidades de desarrollo.

En el año 2024 se trabajó en tres ámbitos:

- **Alianza Diners-Unicef.** Enfocados principalmente en la niñez y juventud



más vulnerable y en programas como educación rural, educación para la paz, creación de material pedagógico y repositorio didáctico intercultural, fortalecimiento y capacitación docente y creación de metodologías adaptadas a la realidad cultural de distintas localidades, entre otras.

- Edupasión es un programa que busca ser un movimiento ciudadano para el fortalecimiento y transformación del sistema educativo desde la sociedad civil y la participación ciudadana. En este marco, se realizó la segunda edición del concurso +EDUCA2, que reconoce iniciativas ciudadanas para la educación. Además, se diseñó, planificó y desarrolló la actividad Cartas a la Educación, que busca visibilizar las experiencias vividas en las escuelas del país y provocar una reflexión sobre la impor-



tos y para los negocios de grupos vulnerables de sectores urbano-marginales y rurales. Este programa busca contribuir a la sociedad mediante la extensión de los conocimientos y mejores prácticas en el manejo de las finanzas por parte de sectores de la comunidad. En el capítulo V de este Reporte se detallan los resultados, los recursos y las actividades de este programa.

GRI 413 -1/GRI 413-2

A. 1 ENFOQUE DE TRABAJO CON LA COMUNIDAD Y ALIANZAS

La estrategia de relacionamiento con la Comunidad se encuentra establecida bajo los siguientes pasos metodológicos para la inversión social:

- tancia que tiene una educación de calidad, inclusiva, de respeto y paz, en la trayectoria personal de varias generaciones.
 - **Programa Orígenes.** Tiene 4 componentes. En el primero de ellos se desarrolla el programa de formación en localidades y, mediante la capacitación en temas específicos, se busca potenciar y fortalecer el emprendimiento gastronómico como propuesta de desarrollo. Complementariamente se genera un producto comunicacional a través de la producción de libros o series multimedia para difundir este programa. El tercer producto es el rescate de recetas en nuestro repositorio web, y el cuarto, la realización de ferias locales de rescate.
 - **Educación Financiera.** Enfocado a ofrecer formación en finanzas personales, familiares, para emprendimien-
1. Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores locales. Evaluación de aliados.
 2. Mapeo y diálogos con los actores, para su involucramiento en la solución del problema.
 3. Definición de proyecto de intervención.
 4. Definición de variables e indicadores de impacto a medir, con su respectiva periodicidad.
 5. Definición de costo, presupuesto y cronograma para su aprobación.
 6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
 7. Sistematización, seguimiento y monitoreo.
- No se ha identificado impactos negativos con la comunidad en las localidades que tenemos operaciones

A.2 RENDICIÓN DE CUENTAS Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONGs y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y comunidades de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.

Resumen de los principales programas con la comunidad y sus coberturas 2024

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/ personas
Alianza Diners Club- Unicef	<ul style="list-style-type: none"> Implementación de la iniciativa Edupasión 2024 Fortalecimiento del modelo de educación rural y comunitaria Educación para la paz y habilidades para la vida Apoyo a la calidad educativa Fortalecimiento de educación inicial e intercultural Erradicación de trabajo infantil 	Sucumbíos (Eloy Alfaro, San Lorenzo), Esmeraldas, Chimborazo, Manabí (Manta), Pichincha (Quito), Pastaza	36.046
Educación Financiera	Programa de capacitación dirigido a adultos e iniciativas de sensibilización dirigidas a niños, jóvenes y adultos	Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Machala, Santo Domingo, Ibarra, Riobamba, Esmeraldas, Loja, Portoviejo	136.419
Turismo inclusivo	Orígenes	Azogues, Ambato, Cuenca, Ibarra, Angochagua, Nanegal, Nanegalito, Mindo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Palanda, Yangana, Valladolid, Antonio Ante, Chachimbiro, La Esperanza	2.064
Total general			174.529

A.3 EVALUACIÓN A PROGRAMAS

Todos los proyectos que apoyamos tienen un sistema de evaluación periódico:

- Unicef: sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz. Se realizan reportes semestrales con base en la información de campo recolectada y comparando con lo programado en la alianza Diners Club-Unicef con información cuantitativa y cualitativa. Realizamos reuniones mensuales de seguimiento.
- Todos los programas cuentan con un sistema de seguimiento que se plasma en un informe final anual de sistematización.



B.

LOS PROGRAMAS DE APOORTE A LA COMUNIDAD

B.1 APOYO AL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN

La Alianza Diners-Unicef

Diners Club busca aportar al logro de los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por Naciones Unidas y que fueron lanzados en el año 2016. Nuestros aportes se centran básicamente en los objetivos 1, 4, 10, 16 y 17 como prioritarios. Lograr educación de calidad, fomentar la paz y una asociación mundial para el desarrollo son aspectos muy importantes en nuestro enfoque social. A nivel nacional, buscamos aportar dentro de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en el ámbito educativo.

Diners Club del Ecuador realiza un aporte constante a un fondo que ha permitido darles continuidad a los programas de mejoramiento educativo. A esto se suman contribuciones o campañas de comunicación. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios comprometidos socialmente (que también alimentan este fondo), mediante la campaña de telemercadeo que en 2024 recaudó USD \$110.601.

Evolución de la cobertura de los programas Unicef (comparativo 2023-2024)

Año	Niños/as y jóvenes	Maestros	Adultos	Total
2024	30.126	1.706	4.211	36.046
2023	37.739	3.042	1.853	42.634

De los resultados de este cuadro, se puede concluir que hubo una disminución en la cantidad total de beneficiarios en 2023 con respecto a 2024, sobre todo en las niñas, niños y jóvenes beneficiados, así como en maestros. Esto se debe a que hubo un porcentaje de abandono escolar, vinculado a la violencia en el territorio ecuatoriano. No obstante, hay un aumento en el número de adultos cuidadores beneficiados y capacitados en procesos de formación continua y en el modelo de educación rural con el desarrollo de kits educativos con pertinencia intercultural.

El programa de Unicef comprendió las siguientes estrategias en 2024:

- **Desarrollo del modelo de educación rural**, el cual enfoca el trabajo con los distintos distritos educativos para trabajar en metodologías educativas adaptadas a su realidad cultural y con la intención de vincular a las escuelas con sus comunidades.
- **Educación para la paz**, modelo educativo que busca la generación de capacidades en maestros y estudiantes para establecer ecosistemas de paz en las escuelas y comunidades.
- **Educación inicial intercultural**, el cual busca el desarrollo de metodologías para educación intercultural bilingüe de la nacionalidad Ai Cofán de Sucumbíos y el pueblo afroecuatoriano de Esmeraldas.
- **EduPasión**, que busca ser un movimiento ciudadano que aporta al fortalecimiento y transformación del sistema educativo desde la sociedad civil y la participación ciudadana.
 - Se realizaron 12 cronoposts, generando contenido en desarrollo integral, arte, salud mental del docente, ciudadanía, inclusión, uso de la tecnología, el juego, estimulación temprana, innovación educativa, la paz en el aula, potenciar la creatividad, el fomento de las habilidades, el cuidado con amor, hábitos saludables y derechos de la infancia.



Evento de lanzamiento Cartas a la Educación.

- Se llevó a cabo el segundo concurso de iniciativas ciudadanas por la educación +EDUCA2, con la participación de 72 propuestas.
- Se llevó a cabo la primera edición de la iniciativa Cartas a la Educación. Se recibieron 705 cartas a nivel nacional.

La cobertura de 2024 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Pichincha
- Quito
- Sucumbíos
- Eloy Alfaro
- San Lorenzo
- Esmeraldas
- Chimborazo
- Manabí
- Manta
- Pastaza

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que se mantienen con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias, como el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, la Pontificia Universidad Católica de Esmeraldas y la Flacso, la Fundación Fidal, la Dirección Zonal de Educación, la Dirección de Educación Bilingüe de Sucumbíos, el Ministerio de Educación, el MIES y el Ministerio de Cultura.

En 2024, Diners Club del Ecuador aportó un valor anual de USD \$323.004 para la implementación de los proyectos establecidos en el marco de la Alianza Diners-Unicef. A ello se sumó el aporte para la comunicación de los programas que llegó a USD \$36.624 adicionales.

B.2 ORÍGENES: EL RESCATE Y FORTALECIMIENTO GASTRONÓMICO COMO FUENTE DE DESARROLLO COMUNITARIO Y CULTURAL.

Orígenes es un programa que, desde hace 12 años, busca rescatar y fortalecer la cultura gastronómica ecuatoriana y generar oportunidades de crecimiento de pequeños locales que en el futuro consoliden su excelencia y calidad.



Entrega de sellos de buenas prácticas a emprendedores. Ibarra.

Capacitación para emprendimientos en poblaciones de menos de 25.000 habitantes

En 2024, se trabajó en generar capacidades para emprendimientos y propietarios de restaurantes con respecto a protocolos de bioseguridad, servicio al cliente, manejo de alimentos, manejo de proveedores, modelo de negocio y alternativas para mantener su comercio. Con la participación de 2.064 personas, esta convocatoria se realizó en 16 localidades: Azogues, Ambato, Cuenca, Ibarra, Angochagua, Nanegal, Nanegalito, Mindo, Pedro Vicente Maldonado, Puerto Quito, Palanda, Yangana, Valladolid, Antonio Ante, Chachimbiro y La Esperanza.

Producción de la serie *Descubriendo Sabores de Orígenes*

Descubriendo sabores es una serie documental de 11 capítulos, distribuidos principalmente en YouTube y demás redes sociales. Participaron 10 restaurantes a nivel nacional: El Patio, Guarumo y Negrita en Pichincha, Santo Manaba en Santo Domingo de los Tsáchilas, La Ofrenda del Inca en Tungurahua, Uchumanka en Pastaza, TarTar en Azuay, Indera Experience y Casa Hacienda Sofía en Loja, y El Complejo en Manabí. La serie contó con la participación de un asesor gastronómico, Edgar León, y un asesor financiero, Ramiro Paredes, y auspiciantes como Montero, Güitig, República del Cacao, Fritega y Titán, con una inversión de USD \$325.051.

Los resultados de la producción de la segunda edición de *Descubriendo sabores* fueron 10 planes integrales del negocio gastronómico, 10 asesorías a cada restaurante en gastronomía, atención al cliente, manejo de alimentos, cadena de frío y emplatado en 500 horas de capacitación.

GRI 411-1

No se presentan casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas.



B.3 INVERSIÓN SOCIAL Y DE APOYO A LA CULTURA

Inversión social 2024

Rubro	2023	2024
Alianza Diners Club-Unicef	\$323.000	\$323.004
Orígenes	\$ 88.415,17	\$ 100.000
Cultura		\$ 199.000
Total	\$ 411.419,17	\$ 622.004

Apoyo a la cultura

Con el objetivo de acercar las artes y la cultura a los espacios culturales, y como un importante aporte a la sociedad, Diners Club participa en auspicios a eventos artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, apoyo a festividades locales, auspicios a centros de arte y otros, lo que contribuye al fortalecimiento de las raíces culturales de las regiones.

Con este objeto, y con el fin de rescatar la riqueza que poseen las comunidades y difundirla, Diners Club aporta y/o financia eventos de índole académica, artística y cultural a través del auspicio a diferentes instituciones culturales en el país.

Museo Nacional del Ecuador

En el año 2024, el Museo Nacional del Ecuador presentó el proyecto Obra del Mes en sus tres sedes (MuNa, Museo Camilo Egas y Centro Cultural Mariscal Sucre), llevando el arte y la cultura a más personas y fortaleciendo el vínculo con la comunidad. Además, genera intercambios culturales internacionales y contribuye a explorar nuevos formatos para promover el arte.

Uno de los hitos de este proyecto fue la entrega, en noviembre de 2024, del retra-



Entrega del retrato de Matilde Hidalgo de la artista Ana Fernández.

to de Matilde Hidalgo, realizado por la artista Ana Fernández a la Organización de Estados Americanos (OEA) para su pabellón de Héroe y Heroínas en Washington DC en homenaje a una de las mujeres que cambiaron la historia del Ecuador.

Fundación Teatro Nacional Sucre

En el año 2024, la Fundación Teatro Nacional Sucre consolidó su compromiso de producir, ejecutar y difundir las artes escénicas y musicales en el Distrito Metropolitano de Quito. En la ciudad se realizaron 109 eventos que permitieron al público quiteño disfrutar de sus derechos culturales de acceso y la participación en la cultura. Asistieron a sus funciones 19.500 personas.

Además, se implementaron nuevos proyectos culturales, como la Escuela de nuevos creadores escénicos en el Teatro México; la publicación e investigación artística en dramaturgia, artes escénicas y partituras (homenaje a Gerardo Guevara), y se impartió formación continua para artistas.



Presentación del violinista Joshua Bell.

El 23 de noviembre, el **Teatro Nacional Sucre** cumplió 138 años y el centro de esta celebración fue la **Música Clásica**, reafirmando la estrecha relación histórica entre este estilo de música y el teatro y la posibilidad de volver a programar a grandes solistas. En este marco, en noviembre se presentó el violinista internacional Joshua Bell, acompañado del pianista Peter Dugan.

En la creación escénica, se presentaron las obras de gran formato visual y circo *Búho* y *El mar, visión de unos niños que no lo han visto nunca*, contribuyendo a la difusión de valores artísticos y de nuestra identidad cultural.

De la misma manera, a través de una programación diversa, inclusiva y de alta calidad, se fortaleció al Teatro Nacional Sucre, Teatro Variedades Ernesto Albán, Teatro México y Centro Cultural Mama Cuchara, posicionándolos como centros dinámicos de expresión artística.

Festival Ecuador Jazz

En septiembre de 2024, Quito volvió a disfrutar de uno de sus festivales musicales más emblemáticos. En su XIX edición, este festival contó con la participación de grandes figuras del jazz nacional y mundial. Entre ellas, Clara Peya, Silvia Pérez Cruz, Camille Bartault y Danilo Pérez.

Programación continua

En Patrimonio Vivo-Nuestra Música, se presentó el Festival del Pasillo, mientras que en el nuevo habitar del teatro la programación se organizó en franjas infantiles y juveniles y encuentros con la comunidad, con conciertos en territorio del Distrito Metropolitano de Quito. En



Concierto Star Wars. Música de Jhonh Williams.

coproducciones, se presentaron *Mozart en Egipto*, Margarita Lasso, Mugre Sur, Carlos Michelena, *La doble y única mujer* y Sour Angélica.

Fundación Filarmónica Casa de la Música

Durante el año 2024, la Casa de la Música presentó un total de 107 conciertos y 30 recitales, con una asistencia de público de 34.085 personas. Incluye la asistencia de público a 6 conciertos didácticos para niños y jóvenes de escuelas y colegios tanto fiscales como particulares, así como conciertos de esparcimiento para adultos mayores y personas vulnerables, siendo los eventos más destacados los siguientes:

El ballet *Carmen*, con la participación de la Orquesta Sinfónica Nacional del Ecuador y elencos de la Compañía Nacional de Danza. Por el Día de Europa, se preparó un concierto, también con la Orquesta Sinfónica y como solista Edicson Ruiz (cello), integrante principal de la Orquesta

Filarmónica de Berlín. El maestro realizó clases magistrales con una gran asistencia de músicos interesados en perfeccionar sus técnicas. La presentación de los tres conciertos de Star Wars con la música del icónico John Williams. La puesta en escena de la ópera *La Bohème* con la participación de varios cantantes profesionales y también con la Orquesta Sinfónica Nacional. El Concierto de Año Nuevo, El Carnaval de los Animales con la Orquesta Ciudad de Quito, Entre Gardel y Piazzolla, Rock Sinfónico, Concierto por el día del Pasillo, Rock Británico, ballet *El cascanueces*.

Otros apoyos culturales

Durante el año 2024, se apoyaron las programaciones de la Alianza Francesa, la Fundación Franz Litz, la Fundación Líderes para Gobernar y la Fundación Reina de Quito. De esta forma, Diners sigue apoyando a la cultura en nuestro país.

APORTANDO

A LA SUSTENTABILIDAD
AMBIENTAL



Diners Club®

LOGROS 2024

- Se ejecutó el proceso de doble materialidad para identificar los impactos, riesgos y oportunidades del Negocio en los ámbitos ASG.
- Se elaboró la política de evaluación y gestión de riesgos ambientales y sociales.
- Se certificó, por parte de una auditora, la metodología y los valores obtenidos de la medición de huella ambiental.
- En el marco del programa Ecuador Carbono Cero, se comparte la información de medición de huella con el MAATE para su validación.
- Se identifican procesos en los que se eliminó la necesidad de impresión, generando una disminución de 46 millones de hojas impresas, producto de las siguientes acciones:
 - Digitalización estados de cuenta y comprobantes de retención y pago: 41'089.424.
 - Digitalización de documentos: 5'273.436.
 - Funcionalidad impresión segura: 190.027.
- La reducción de impresiones ha generado un ahorro acumulado a la Organización por el valor de USD \$931.057.

DESAFÍOS 2025

- Avanzar en la ejecución del plan de disminución de huella ambiental y conseguir la carbono-neutralidad.
- Implementar la metodología de identificación de riesgos ambientales y sociales en toda la Organización.
- Concretar la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales.
- Fortalecer el programa de Reforestación de bosques afectados por incendios.
- Continuar con las actividades para la concientización de movilidad en medios alternativos.
- Capacitar a las Agencias de comunicación y mercadeo en estrategias para disminución de huella en publicidad y comunicaciones.
- Concientizar a los Colaboradores sobre la forma de optimización de recursos mediante uso de tecnología para la disminución de huella.
- Continuar con la concientización sobre cuidado de flora y fauna con el programa Ahorra para Cuidar la Fauna.



GC7/GC8/GC9

A.

NUESTRO ENFOQUE CON EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un *Plan de manejo integral de disminución de huella ambiental* con base en la línea base determinada por el estudio de impacto ambiental realizado anteriormente.

El enfoque de mitigación de impacto ambiental se centra en los siguientes pilares:



A.1 PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

En diciembre de 2019, Diners Club del Ecuador se adhirió a los principios de Banca Responsable de la UNPFI, sistema adscrito a las Naciones Unidas que busca promover la sustentabilidad y sus prácticas en el sistema financiero. Estos principios están alineados con el acuerdo de París, en el cual los países y las organizaciones a nivel mundial se comprometen a establecer planes para disminuir las emisiones de CO₂.

El informe de avance se puede ver en el siguiente link:
[Informe de avance Principios de Banca Responsable](#)

A.2 ADHESIÓN A INICIATIVA ECUADOR CARBONO CERO

En el marco de esta iniciativa, se certificó la metodología y los valores obtenidos de la medición de huella ambiental. Siguiendo el proceso, esta información se envió al Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica (MAATE) para su validación. Una vez verificada la información, se ejecutará el plan de disminución de huella, con la finalidad de compensar las emisiones y conseguir la carbono-neutralidad.



A.3 ANÁLISIS DE DOBLE MATERIALIDAD

En 2024 se estableció un hito importante en la gestión de sostenibilidad. Para esto, se ejecutó el proceso de identificación de doble materialidad. Producto de este ejercicio, se han visualizado los aspectos ASG que deben ser priorizados en la Organización, estableciendo la categoría y la importancia necesarias para los aspectos ambientales.

A.4 ANÁLISIS DE RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES

Debido a la importancia de estos aspectos en la gestión del Negocio, se han impulsado varias iniciativas en torno a la implementación de mecanismos que permitan visualizar y controlar los riesgos ambientales y sociales. Esta dinámica ha avanzado a nivel de normativas de control, lo que obliga a las empresas (en este caso específico, las del sector financiero) a implementar mecanismos que permitan la administración de riesgos ambientales. En 2024 se elaboró la política de manejo de riesgos ambientales y sociales. Además, a través del proceso de doble materialidad, se identificaron los impactos, riesgos y oportunidades ambientales de la Organización.

A.5 PROGRAMA DE REFORESTACIÓN

En los últimos años se ha generado un daño muy significativo a los bosques de algunas ciudades del Ecuador, debido a que, por distintas circunstancias, se incendiaron. Con la intención de aportar a



Referencia de la campaña de la segunda fase, en la que se sembraron 10.000 semillas de un total de 30.000.

una solución, nos sumamos a la iniciativa Un millón de árboles. Mediante el uso de tecnología, específicamente un dron forestal, se logró dispersar más de 30.000 semillas de árboles nativos. En 2024, enfocamos esta gestión en los bosques del cerro Casitagua y de la zona de Guápulo en la ciudad de Quito, ambos sectores afectados por incendios de considerable magnitud. La tecnología usada permite llegar a sitios que el humano no puede, generar una gestión de siembra más eficiente y, por lo tanto, un mayor impacto en cuanto a la regeneración de los bosques afectados.

A.6 JUEGO EDUCATIVO LA CIUDAD QUE RESPIRA

Dentro de esta campaña se creó un aplicativo lúdico educativo sobre los árboles del Ecuador que se llama La Ciudad que Respira, que es adaptado para dispositivos móviles Iphone y Andriod con la finalidad de contribuir a la educación de los niños del Ecuador en cuanto a medio ambiente y forestación.



B.

MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

B.1 CAMPAÑA DE LAS 4 R

Este año se continuó con la campaña de concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental de Ser Responsable de Reducir, Reducir y Reusar. Esta cuenta con un plan en el cual se han identificado actividades a partir de los estudios de impacto y medición de huella que se han realizado.

REDUCIR

En el año 2024 se fortaleció el control de cupos de impresión en los Colaboradores y se incluyeron mensajes de concientización de ahorro de papel en las pantallas de los equipos de impresión, lo que generó una reducción del 5,78% con relación a 2023.

Consumo	2023	2024	Variación
Impresiones/copias	3'289.749	3'099.722	- 5,78%
Toneladas*	15	15	

* Toneladas calculadas con base en una resma de 2,34 kg.

Mediante la funcionalidad de Impresión Segura, a través del uso de la tarjeta de identificación del Colaborador, para liberar impresiones y eliminar aquellas que no son necesarias, se evitó la utilización de 190.027 hojas.

Año	Volumen	Variación
2023	65.396	190%
2024	190.027	

GC9

TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

Eficiencia energética y reducción de la huella ambiental

En línea con su compromiso con la sostenibilidad, Diners Club del Ecuador ha adoptado tecnologías que optimizan el uso de la infraestructura tecnológica y minimizan el impacto ambiental, siempre con un enfoque de *cloud first* para aprovechar los beneficios en costos, agilidad, escalabilidad y reducción del impacto en el medio ambiente:

- **Motor de fraudes para tarjeta de crédito:** Desarrollo de un modelo de detección de fraudes en la nube, reduciendo la dependencia de infraestructuras físicas de alto consumo energético.
- **Gobernanza en la nube (Cloud Governance):** Implementación del modelo de gobernanza en la nube que permite optimizar el uso de los recursos tecnológicos y reducir la huella de carbono, a través de iniciativas como Well Architected Framework, FINOPS y Cloud Adoption Framework.
- **API Manager:** Implementación de IBM API Connect para la estrategia de in-



tegración e interoperabilidad bancaria mediante APIs, optimizando el consumo de infraestructura tecnológica y reduciendo costos operativos para estas integraciones, siempre bajo el marco de las mejores prácticas de la industria bancaria, como el estándar BIAN (Banking Industry Architecture Network).

Innovación tecnológica para la sostenibilidad operativa

Durante 2024, Diners Club del Ecuador implementó diversas herramientas de gestión y automatización, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y promover la transformación digital.

- **Masificación de LeanIX dentro de Tecnología:** Adopción de una herramienta para la gestión de arquitectura empresarial, arquitectura de software, infraestructura y seguridad de TI, que gestiona el ciclo de vida de los activos de TI. Esto permitirá identificar aquellos



e infraestructura, sobre las cuales funcionan los servicios de negocio y tecnológicos.

- **Automatización de pruebas:** Introducción de herramientas de automatización para optimizar el proceso de pruebas (por ejemplo, Katalon) en el ciclo de integración DevOps, que serán aprovechadas inicialmente por el proyecto Banca 2.0.

Consumo de agua* y energía eléctrica

Consumo	2023	2024	Variación
Agua (m ³)	6.338,75	7.627,94	20%
Energía eléctrica (Kwh)	1'569.851,17	1'457.176,83	-7%

* Las plazas como Ambato, Machala, Manta, Cuenca e Ibarra no se incluyen en el cálculo de consumo de agua, debido a que son locaciones en las que se comparten las instalaciones con otras organizaciones.

que puedan ser reutilizados dentro de nuevas arquitecturas, generando ahorros, así como definir planes de gestión de obsolescencia tecnológica para dar de baja activos altamente ineficientes o que generen sobrecostos.

- **Gobernanza BIAN:** Implementación de estándares de integración basados en BIAN, lo que permite una administración eficiente de los servicios digitales (por ejemplo, APIs) que facilitan la integración e interoperabilidad de Diners Club en el mercado financiero del Ecuador.
- **Gobernanza en Azure DevOps:** Establecimiento del modelo de gobierno para la administración del ciclo de vida de las soluciones tecnológicas a través de las mejores prácticas DevOps para la Integración Continua (CI) y Despliegue Continuo (CD), con el fin de mejorar el *time to market* de las soluciones aplicativos, de integración, seguridad

En el año 2024, se evidencia un incremento en el servicio de agua potable, debido al retorno de funcionarios a modalidad presencial e híbrida en la Organización.

El servicio de energía eléctrica presenta una disminución, la misma que se originó por los racionamientos de energía, derivados de la crisis energética por la que atravesó el país.

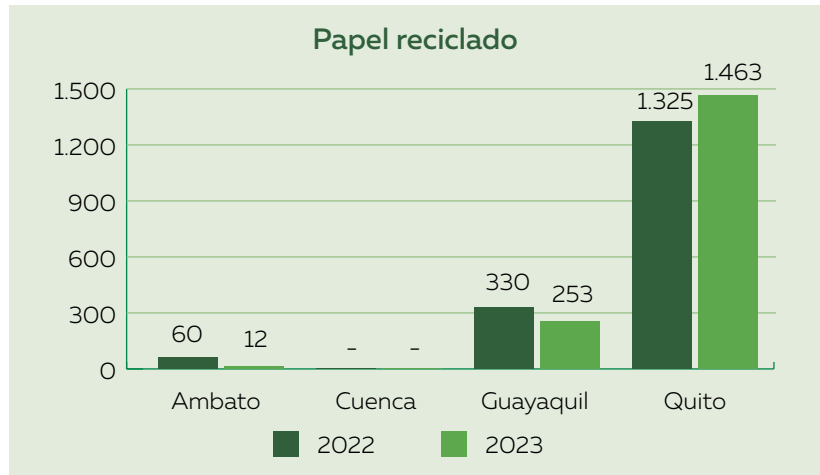
RECICLAR

Las campañas de reciclaje de papel son permanentes. Se colocaron contenedores con la finalidad de recolectar botellas PET, pilas y celulares. Después de ser depositados en cada contenedor, se procede a canalizarlos a través de gestores ambientales especializados en el manejo de estos recursos.



Consumo y reciclaje de papel:

Durante el año 2024, se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Se logró reciclar 1.730 kg, que representan un incremento del 0,1% con respecto al período anterior, lo que demuestra que hay un comportamiento similar al del año anterior.



Botellas PET.- Los Colaboradores colocan sus botellas en los contenedores destinados para el efecto y posteriormente una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos hasta una empresa para que sean reciclados.

Disposición adecuada de pilas desechadas.- Se han colocado contenedores específicos para este fin. Al momento se depositan en ellos las pilas y baterías de consumo institucional o personal.

Fluorescentes.- Aquellos que dejan de ser usados son colocados en una bodega dispuesta para el efecto por su peligrosidad dada por el mercurio. De manera periódica, se contrata a una empresa que se encarga de retirarlos y posteriormente darles un manejo adecuado.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2024 son los siguientes:

Actividad	2023	2024	Unidad
Manejo adecuado de desperdicios			
Reciclaje de botellas PET	863	927	Kg

Se puede ver una pequeña disminución en la cantidad de botellas PET gestionadas. Sin embargo, la variación no es considerable.

REUSAR

Donación de activos

En el año 2024, se donaron 1.524 activos que van a ser reusados, y cuyo detalle se puede ver en el siguiente cuadro:

Ciudad	Equipos de computación		Muebles y equipos de oficina	
	2023	2024	2023	2024
Quito	228	1.308	0	1
Guayaquil	0	3	0	212
Total	228	1.311	0	213

Productos Educativos

Kids Ahorra para Cuidar la Fauna: Dentro del programa de educación financiera, se estableció un enfoque paralelo de concientización con respecto al cuidado del medio ambiente y, en particular, de las especies en vías de extinción del Ecuador. Se trata de un juego de mesa educativo cuyo objetivo es generar un aprendizaje básico sobre el ahorro y el crédito. El objetivo del juego es acumular comida para alimentar a especies ecuatorianas en peligro de extinción, como el tapir, el cóndor, el oso de anteojos y el armadillo. El mensaje gira alrededor de la concientización para el cuidado de la fauna. En alianza con la fundación Fudela, se trabajó en distintas comunidades a nivel nacional, llegando a más de 1.000 niños y jóvenes.

Fomento de la movilidad alternativa

Ciclopaseo patrimonial: Una vez más se realizó esta actividad, que tiene una finalidad recreativa y, adicionalmente, promueve la visita a sitios turísticos en la ciudad

de Quito. En esta ocasión, 104 Colaboradores y sus familiares tuvieron la oportunidad de recorrer algunos de los parques tradicionales del Centro Histórico.





CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA



INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO DEL PROFESIONAL INDEPENDIENTE SOBRE LOS CONTENIDOS DE INFORMACIÓN E INDICADORES PRESENTADOS EN LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2024 DE BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 17 de marzo del 2026

Conclusión de aseguramiento limitado

Hemos efectuado un trabajo de aseguramiento limitado sobre los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024 de Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante “el Banco”) al 31 de diciembre del 2024 y por el año terminado a esa fecha.

Con base en los procedimientos que hemos realizado y la evidencia que hemos obtenido, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024, no ha sido preparada, en todos los aspectos materiales, de conformidad a las directrices de contenidos de información e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI identificados con el símbolo “✓”, detallados en el Anexo I de este informe.

Bases de la conclusión

Hemos efectuado nuestro trabajo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional sobre Trabajos de Aseguramiento Distintos de la Auditoría o de la Revisión Financiera Histórica - ISAE 3000 revisada (por sus siglas en inglés), emitidas por el International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB).

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y apropiada para expresar nuestra conclusión. Nuestras responsabilidades bajo esta Norma se describen con más detalle en la sección de *Responsabilidades del profesional independiente*

Nuestra independencia y gestión de calidad

Somos independientes de Banco Diners Club del Ecuador S.A. de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés), y disposiciones de independencia que son aplicables para nuestro trabajo de acuerdo a las regulaciones en Ecuador, y hemos cumplido con las otras responsabilidades éticas de acuerdo con dicho código y regulaciones.

www.pwc.ec

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault, Edificio T6, Piso 14, Quito - Ecuador
+ (593) 958958450 / (593) 962525650



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 17 de marzo del 2026

La firma aplica la Norma Internacional de Gestión de Calidad 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de calidad que incluya políticas o procedimientos relacionados al cumplimiento de los requerimientos éticos, estándares profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Responsabilidades de la Administración sobre la Memoria de Sostenibilidad

La Administración del Banco es responsable por la preparación de los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024 de conformidad a las directrices de contenidos de información e indicadores de los Estándares Global Reporting GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I de este informe.

La Administración del Banco es responsable por diseñar, implementar y mantener el control interno que considere necesario para permitir la preparación de los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024 de conformidad a las directrices de contenidos de información e indicadores de los Estándares Global Reporting GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I de este informe, que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

La Administración del Banco es responsable por la selección y aplicación de métodos apropiados para la presentación de informes de sostenibilidad y de la preparación de suposiciones y estimaciones que sean razonables en las circunstancias.

El Directorio y la Administración del Banco son responsables de supervisar el proceso de presentación de la Memoria de Sostenibilidad del Banco.

Limitación inherente

El informe de aseguramiento limitado sobre los contenidos de información e indicadores sujetos a aseguramiento preparados de acuerdo con los Estándares Global Reporting Initiative GRI, identificados con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño del Banco Diners Club del Ecuador S.A. en relación con el desarrollo sustentable. Además, no hemos realizado ningún otro procedimiento de aseguramiento limitado con respecto a periodos anteriores o cualquier otro elemento incluido en la Memoria y, por lo tanto, no expresamos ninguna conclusión al respecto.

Responsabilidades del profesional independiente

Nuestra responsabilidad es planificar y efectuar el trabajo de aseguramiento para obtener un aseguramiento limitado de que los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024 están libres de incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de seguridad limitada que incluya nuestra conclusión. Las incorrecciones pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en conjunto, cabe esperar



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 17 de marzo del 2026

razonablemente que influyan en las decisiones de los usuarios tomadas con base en a los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024.

Como parte de un trabajo de aseguramiento limitado, de conformidad con la norma ISAE 3000 (Revisada), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el trabajo. Además:

- determinamos la idoneidad, en las circunstancias, del uso por parte del Banco de las directrices de contenidos de información e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative GRI identificado con el símbolo “✓” detallados en el Anexo I como base para la preparación de la Memoria de Sostenibilidad 2024;
- aplicamos procedimientos de evaluación de riesgos, incluyendo un entendimiento del control interno relevante para el encargo, para identificar dónde es probable que surjan incorrecciones materiales, ya sea por fraude o error, pero no con el fin de emitir una conclusión sobre la eficacia del control interno del Banco; y
- diseñamos e implementamos procedimientos que responden a la probabilidad de que surjan incorrecciones materiales en los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024. El riesgo de no detectar una incorrección material derivada de fraude es mayor que el de una derivada de error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones intencionales, tergiversaciones o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de aseguramiento limitado implica la aplicación de procedimientos para obtener evidencia sobre los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024. Los procedimientos de un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y oportunidad, y son menores en extensión, que los de un encargo de aseguramiento razonable. En consecuencia, el nivel de seguridad obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al que se habría obtenido de haberse realizado un encargo de aseguramiento razonable.

La naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos seleccionados dependen del juicio profesional, incluyendo la identificación de dónde es probable que surjan incorrecciones materiales en los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024, ya sea por fraude o error.

Al llevar a cabo nuestro trabajo de aseguramiento limitado, nosotros:

- Obtuvimos un entendimiento de los procesos relevantes del Banco para preparar y reportar los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024, mediante entrevistas con el personal clave del Banco;
- Realizamos indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre ciertos contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad 2024;
- Realizamos procedimientos de verificación sustantiva sobre ciertos contenidos de información e indicadores seleccionados de la Memoria de Sostenibilidad 2024;



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 17 de marzo del 2026

- Comparamos la información financiera incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2024 con la información de los estados financieros auditados al 31 de diciembre del 2024;
- Revisión de las fórmulas y exactitud aritmética de la información;
- Revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores sujetos a verificación de conformidad a los criterios definidos en los Estándares Global Reporting Initiative GRI;

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda.

Juan Carlos Sáenz
Socio

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI

ANEXO I

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
GRI 2: Contenidos Generales	<i>1. La organización y sus prácticas de presentación de informes</i>	Contenido 2-1 Detalles organizacionales	✓
		Contenido 2-2 Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	✓
		Contenido 2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	✓
		Contenido 2-4 Actualización de la información	✓
		Contenido 2-5 Verificación externa	✓
	<i>2. Actividades y trabajadores</i>	Contenido 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	✓
		Contenido 2-7 Empleados	✓
		Contenido 2-8 Trabajadores que no son empleados	✓
	<i>3. Gobernanza</i>	Contenido 2-9 Estructura de gobernanza y composición	✓
		Contenido 2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	✓
		Contenido 2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	✓
		Contenido 2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	✓
		Contenido 2-15 Conflictos de interés	✓
		Contenido 2-16 Comunicación de inquietudes críticas	✓
		Contenido 2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	✓
		Contenido 2-19 Políticas de remuneración	✓
		Contenido 2-20 Proceso para determinar la remuneración	✓
		Contenido 2-21 Ratio de compensación total anual	✓

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
	4. Estrategia, políticas y prácticas	Contenido 2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	✓
		Contenido 2-23 Compromisos y políticas	✓
		Contenido 2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	✓
		Contenido 2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	✓
		Contenido 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	✓
		Contenido 2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	✓
		Contenido 2-28 Afiliación a asociaciones	✓
	5. Participación de los grupos de interés	Contenido 2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	✓
		Contenido 2-30 Convenios de negociación colectiva	✓
GRI 3: Temas Materiales 2021	2. Contenidos sobre los temas materiales	Contenido 3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	✓
		Contenido 3-2 Lista de temas materiales	✓
		Contenido 3-3 Gestión de los temas materiales	✓
200 Económicos	GRI 201 Desempeño económico	Contenido 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	✓
400 Sociales	GRI 401 Empleo	Contenido 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	✓
		Contenido 401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	✓
		Contenido 401-3 Permiso parental	✓
	GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016	Contenido 402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	✓
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	Contenido 403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	✓
		Contenido 403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	✓
		Contenido 403-3 Servicios de salud en el trabajo	✓
		Contenido 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	✓
		Contenido 403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	✓

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
400 Sociales	<i>GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018</i>	Contenido 403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	✓
		Contenido 403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	✓
		Contenido 403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	✓
		Contenido 403-9 Lesiones por accidente laboral	✓
		Contenido 403-10 Las dolencias y enfermedades laborales	✓
	<i>GRI 404: Formación y educación 2016</i>	Contenido 404-1 Promedio de horas de formación al año por empleado	✓
		Contenido 404-2 Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	✓
		Contenido 404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	✓
	<i>GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016</i>	Contenido 405-1 Diversidad de órganos de gobierno y empleados	✓
		Contenido 405-2 Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	✓
	<i>GRI 406: No discriminación 2016</i>	Contenido 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	✓
	<i>GRI 407: libertad de asociación y negociación colectiva 2016</i>	Contenido 407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	✓
	<i>GRI 408: Trabajo Infantil 2016</i>	Contenido 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	✓
	<i>GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016</i>	Contenido 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de incidentes de trabajo forzado u obligatorio	✓
<i>GRI 411: Derechos de los pueblos indígenas 2016</i>	Contenido 411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	✓	
<i>GRI 413: Comunidades locales</i>	Contenido 413-1 Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	✓	

ESTÁNDARES GLOBAL REPORTING INICIATIVE GRI

Grupo	Estándar GRI	Contenido	Verificación
400 Sociales	2016	Contenido 413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	✓
	GRI 414: Evaluación social de proveedores 2016	Contenido 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	✓
		Contenido 414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	✓
	GRI 415: Políticas Públicas 2016	Contenido 415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	✓
	GRI 416: Salud y seguridad del cliente 2016	Contenido 416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	✓
		Contenido 416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	✓
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	Contenido 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	✓
		Contenido 417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	✓
		Contenido 417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	✓
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	Contenido 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	✓

Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2024 en
www.DinersClub.com.ec

Diners Club del Ecuador S.A. Área: Responsabilidad Social
Teléfono: 2981-300 ext. 2628 Email: rsocial@dinersclub.com.ec

Amazonas 4272 y Pereira – Edificio Centro de Negocios Diners Club
Quito-Ecuador

Créditos

Contenidos

Diners Club del Ecuador S.A.

Responsable del Reporte

Augusta Bustamante Ponce
Gerente de Responsabilidad Corporativa

Coordinación

José Luis Trávez

Fotografía

Marco Andino

Impresión

Imprenta Mariscal

Diseño y Diagramación

Andrea Gómez Dávila
MullenLowe-Delta



(593) (2) 250 4243 / 099 789 9141

flapediciones@gmail.com
www.flapediciones.com

Quito - Ecuador





Diners Club®