



# LO NUESTRO INSPIRA

Informe de sostenibilidad / 2025

Banco Diners Club





**TU MUNDO SIN LÍMITES**

# Lo nuestro inspira

La sostenibilidad, una  
decisión estratégica.

Una decisión que implica asumir responsabilidades, gestionar impactos y orientar el negocio con una visión de largo plazo, alineada al desarrollo del país, a la generación de confianza y al fortalecimiento institucional.

En Diners Club del Ecuador entendemos que cada decisión deja una huella.

En las personas que confían en nosotros, en las comunidades con las que interactuamos, en el entorno en el que operamos y en la solidez futura de la organización. Por ello, la sostenibilidad se integra de manera transversal en nuestra estrategia corporativa, como un habilitador de valor económico, social, ambiental y de buen gobierno.

La Memoria de Sostenibilidad 2025 constituye un ejercicio formal de transparencia y rendición de cuentas, elaborado de conformidad con los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) que refleja cómo identificamos, gestionamos y reportamos nuestros impactos, riesgos y oportunidades relevantes, en diálogo permanente con nuestros grupos de interés.

## Creemos en lo nuestro.

---

- En la educación como base para fortalecer capacidades y ampliar oportunidades.
  - En los territorios como espacios donde convergen identidad, cultura y desarrollo económico.
  - En el emprendimiento como motor de crecimiento y generación de valor compartido.
  - Y en una gestión ética y responsable que consolida la confianza, la gobernanza y la sostenibilidad del negocio.
- 

Desde una perspectiva ambiental, reafirmamos nuestro compromiso con una gestión responsable de los recursos y con la reducción progresiva de nuestra huella de carbono.

Esta Memoria busca consolidar un proceso permanente de gestión, aprendizaje y mejora, que fortalezca la toma de decisiones, la confianza de nuestros grupos de interés y la resiliencia de la organización.

Porque cuando actuamos con propósito, cuando alineamos la estrategia con principios de sostenibilidad y buen gobierno, cuando generamos valor que trasciende el corto plazo,

lo nuestro  
**inspira.**

# Índice

01 Carta  
del presidente

---

02 Una institución financiera al  
servicio del desarrollo del país

---

03 Gobierno corporativo,  
ética y cumplimiento

---

04 Nuestra estrategia  
de sostenibilidad

---

05 Doble materialidad  
y gestión de impactos

---

06 Desempeño económico

---

---

07 Desempeño social

09 Compromiso  
con stakeholders

---

08 Desempeño ambiental

10 Índice GRI

---

VER ▶

Capítulo

# 01

— Carta del  
presidente

GRI 2-22

“ Banco Diners Club Ecuador entiende la sostenibilidad como algo más que una responsabilidad empresarial. Es una forma de estar en el mundo. Una convicción profunda de que el crecimiento solo tiene sentido cuando genera confianza, oportunidades y bienestar duradero para las personas y las comunidades a las que servimos.

En un año desafiante para el país y para el sector financiero, elegimos actuar con prudencia, coherencia y visión de largo plazo. Reafirmamos que la solidez no se construye con decisiones apresuradas, sino con disciplina, ética y compromiso. No siempre tomamos el camino más rápido, pero sí el más correcto. Porque nuestro propósito no es crecer a cualquier costo, sino permanecer, aportar y trascender.

La sostenibilidad no es un capítulo aparte dentro de Diners Club. Es parte de nuestra cultura y guía cada decisión: cómo gestionamos riesgos, cómo innovamos y cómo construimos relaciones basadas en la confianza. Desde el Directorio y la Administración integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en la conducción del negocio, convencidos de que una institución verdaderamente fuerte es aquella que también es responsable y humana.

Este año dimos un paso decisivo hacia el futuro. Con blu, nuestra evolución hacia una experiencia financiera más simple, digital e inclusiva,

demostramos que la innovación también es sostenibilidad. La tecnología, cuando está al servicio de las personas, amplía oportunidades, acerca soluciones y democratiza el acceso. Transformar la banca es, en esencia, hacerla más cercana.

Esta Memoria de Sostenibilidad 2025, elaborada conforme a los estándares del Global Reporting Initiative (GRI), refleja nuestros avances y aprendizajes. Aquí se recogen acciones concretas en educación financiera, inclusión, desarrollo del talento, alianzas sociales, apoyo a la cultura y gestión ambiental. Más que indicadores, son compromisos cumplidos; más que cifras, son impactos reales.

Miramos hacia adelante con optimismo y determinación. Queremos seguir construyendo una institución que combine experiencia con innovación, resultados con propósito y liderazgo con sensibilidad. Una banca que no solo acompañe el progreso del Ecuador, sino que contribuya activamente a impulsarlo.

Agradezco profundamente al Directorio, a nuestros colaboradores, Socios y aliados estratégicos. Lo alcanzado es fruto del trabajo colectivo. Y lo que viene nos exige aún más coraje, creatividad y unidad.

Porque la sostenibilidad no es una meta que se alcanza. Es el camino que elegimos recorrer, todos los días. ”



**Pablo Salazar Egas**

PRESIDENTE EJECUTIVO

VER ▶

Capítulo

# 02

Una institución  
financiera al servicio  
del desarrollo del país

En Diners Club del Ecuador entendemos que la actividad financiera se desarrolla en territorios concretos, en comunidades, en negocios y en la vida cotidiana de las personas. Cada transacción, cada alianza y cada decisión de crédito forma parte de una red económica y social que impulsa el desarrollo del país.

Por eso, nuestra historia y nuestro modelo de negocio están profundamente vinculados al Ecuador. Desde nuestra creación, hemos acompañado el crecimiento del comercio y el emprendimiento, acercando soluciones financieras que generan confianza, facilitan oportunidades y fortalecen la economía.

Este capítulo presenta quiénes somos, cómo operamos y de qué manera construimos valor para nuestros Socios, establecimientos afiliados, proveedores y comunidades. A través de esta información, buscamos ofrecer una visión clara y transparente de nuestra estructura, nuestro modelo de negocio y las relaciones que sostienen nuestra operación.

Porque cuando una institución financiera se construye con responsabilidad, cercanía y visión de largo plazo, lo nuestro inspira.



## 2.1 Somos Banco Diners Club Ecuador

### GRI 2-1

Banco Diners Club Ecuador S. A. es una organización constituida como sociedad anónima en la República del Ecuador, dedicada a la emisión y adquisición de tarjetas de crédito y al desarrollo de soluciones financieras para personas y empresas.



Como emisora y adquirente de las tarjetas Diners Club, TITANIUM Visa, TITANIUM Mastercard y Discover, la institución opera bajo las franquicias otorgadas por Diners Club International, Visa International y Mastercard International.

Estas alianzas garantizan el cumplimiento de estándares internacionales de calidad, seguridad y servicio en todos los productos ofrecidos.

La composición accionaria de la organización corresponde en un 99,96 % a propiedad privada, conformada por personas naturales y jurídicas.

Desde su fundación, Diners Club ha sido pionero en el desarrollo de medios de pago en el Ecuador, contribuyendo a la modernización del sistema financiero y al fortalecimiento del consumo formal, el comercio y el acceso a soluciones de financiamiento.

## 2.2 Alcance y cobertura de esta Memoria

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

La presente **Memoria de Sostenibilidad** abarca las operaciones de Banco Diners Club Ecuador en el territorio nacional durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

El reporte incorpora cifras comparativas del año 2024 y, cuando es requerido por la normativa de la Superintendencia de Bancos, incluye información de hasta cuatro años anteriores.

La información presentada contempla tanto a Banco Diners Club Ecuador como a INTERDIN S. A., empresa del mismo grupo económico, cuya administración financiera y de personal se realiza de manera conjunta.

Este informe se elabora de manera anual y sus cifras han sido construidas sobre la base de los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2025. Su presentación está prevista para mayo y de 2026 cualquier inquietud se puede referir a la siguiente dirección de correo electrónico [rsociall@dinersclub.com.ec](mailto:rsociall@dinersclub.com.ec)

La Memoria ha sido preparada de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI) y ha sido sometida a verificación externa independiente.

## 2.3 Un modelo de negocio que conecta personas, comercios y oportunidades

Diners Club Ecuador es una de las entidades financieras líderes del mercado ecuatoriano. Desde su creación en 1968, ha sido pionera en la introducción de las tarjetas de crédito y en el desarrollo de soluciones de pago y financiamiento para personas, empresas y establecimientos.

El modelo de negocio de la organización se basa en conectar a los Socios con una amplia red de establecimientos afiliados, generando un ecosistema financiero que facilita el consumo, impulsa el comercio y fortalece la economía.

## A través de este modelo, Diners Club:

---

- Ofrece soluciones de pago y financiamiento para personas y empresas.
  - Facilita la gestión de gastos y la liquidez de los establecimientos afiliados.
  - Genera alianzas estratégicas que amplían beneficios y oportunidades para los Socios.
  - Contribuye a la formalización del consumo y al desarrollo del tejido productivo.
- 

Este enfoque permite construir relaciones de largo plazo basadas en la confianza, el servicio y el valor compartido.

Banco Diners Club Ecuador introdujo las tarjetas de crédito en el Ecuador y en la actualidad emite productos de las franquicias de Diners Club International, Discover, Visa y Mastercard.

## 2.4 Soluciones financieras que acompañan a las personas y a los negocios

### GRI 2-6

El portafolio de productos de Diners Club está diseñado para acompañar a los Socios en las distintas etapas de su vida personal, familiar y empresarial, ofreciendo soluciones financieras que facilitan el consumo responsable, la gestión de gastos, el ahorro y la inversión.

A través de su oferta de tarjetas, soluciones de crédito, productos de inversión y herramientas digitales, la organización conecta a personas, empresas y establecimientos en un ecosistema financiero que impulsa la actividad económica y fortalece las relaciones de largo plazo.

# Tarjetas Diners Club<sup>®</sup>

## Personales:

- 
- |                          |                               |
|--------------------------|-------------------------------|
| • Diners Club            | • Diners Club Sphaera         |
| • Diners Club Miles      | • Diners Club Sphaera Reserve |
| • Diners Club AAdvantage | • Diners Club McNamara        |
- 

## Adicionales:

- 
- |                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| • Diners Club Kids                     | • Gas Club |
| • Diners Club Freedom                  | • GIFTcard |
| • Diners Club One (Prepago y Potspago) |            |
- 

## Convenios cerrados:

- 
- |                               |                                    |
|-------------------------------|------------------------------------|
| • Diners Club Corporate       | • Diners Club AAdvantage Corporate |
| • Diners Club Miles Corporate | • Diners Club Prepaid              |
- 



# Tarjetas Discover<sup>®</sup>

- Discover
- Discover Me
- Discover More
- Discover U
- Discover BSC
- Discover More BSC



# Tarjetas TITANIUM Visa®

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| • TITANIUM Euphoria Miles           | • TITANIUM Visa Signature Miles      |
| • TITANIUM Visa World Card          | • TITANIUM Visa Signature AAdvantage |
| • TITANIUM Visa World Miles         | • TITANIUM Visa Infinite Miles       |
| • TITANIUM Visa Platinum Miles      | • TITANIUM Visa Infinite AAdvantage  |
| • TITANIUM Visa Platinum AAdvantage | • TITANIUM Exclusive Edition         |

## Corporate:

- |                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| • TITANIUM Corporate Visa       | • TITANIUM Corporate Visa AAdvantage |
| • TITANIUM Corporate Visa Miles |                                      |





Tarjetas

# TITANIUM Mastercard<sup>®</sup>

- 
- TITANIUM Mastercard Miles
  - TITANIUM Mastercard Black Beyond
- 
- TITANIUM Mastercard Platinum
  - TITANIUM Exclusive Edition
- 
- TITANIUM Mastercard Black
-

# Tipos de crédito

---

## Crédito **Corriente**

Consumos que el Socio paga en una sola cuota.

---

## Crédito **Diferido con o sin intereses**

Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 36 meses de plazo.

---

## Crédito **Diferido Plus**

Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses de plazo, con una tasa de interés diferenciada.

---

## Crédito **Diferido con meses de gracia**

Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia.

---

## Crédito **Diferido Preferencial**

Consumos que el Socio puede cancelar en cuotas a 6, 9, 12 o 24 meses de plazo con una tasa de interés preferencial.

---



# Soluciones digitales y servicios para los Socios

Como parte de su propuesta de valor, Diners Club ha desarrollado soluciones digitales y servicios que facilitan la gestión financiera de los Socios, promoviendo una experiencia más simple, segura y accesible, acorde a las nuevas dinámicas de consumo y a los procesos de transformación digital del sistema financiero.

## Botón de pagos

Es una funcionalidad que permite realizar compras y pagos en línea de forma rápida y segura, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar.



## App blu

Es la aplicación móvil de Diners Club, diseñada para que los Socios personas naturales que utilizan tarjetas Diners Club, Discover y TITANIUM puedan gestionar sus productos de manera ágil y segura. A través de la aplicación, los usuarios pueden consultar estados de cuenta, movimientos, activar o bloquear tarjetas, realizar pagos y operar con el código QR de DeUna.



# Compras en el exterior

Es una plataforma informativa que orienta a los Socios sobre el uso de sus tarjetas en transacciones internacionales, tanto en tiendas físicas como en comercio electrónico, promoviendo un uso informado y seguro.

# Otras soluciones para los Socios

## Voucher sin firma

Servicio que permite realizar transacciones sin requerir la firma física del comprobante, agilizando el proceso de pago en establecimientos afiliados para tarjetas Diners Club, TITANIUM y Discover, dentro de montos definidos según el tipo de comercio.

→ Otros productos  
financieros

→ Productos  
para Socios  
inversionistas

Los Socios de Banco Diners Club Ecuador pueden acceder a soluciones complementarias de ahorro e inversión, diseñadas para fortalecer su planificación financiera.

- Saldos a favor.
- Planes de Ahorro Diners.
- Certificados de inversión a plazo fijo.

## 2.5 Descripción de la cadena de valor y aliados estratégicos

La base de Socios de Diners Club refleja la confianza de personas y organizaciones que utilizan nuestros productos para gestionar su vida financiera, sus proyectos personales y sus operaciones empresariales.

Cada tarjeta emitida, cada transacción y cada relación comercial representan un vínculo construido a lo largo del tiempo. A través de esta red de Socios, Diners Club conecta consumo, comercio y oportunidades, contribuyendo al dinamismo económico del país.

## Segmentos de Socios

La organización clasifica a sus Socios en tres segmentos principales:

98%

Total de  
nuestros Socios

Representan un 98% del  
total de nuestros Socios

1%

Socios  
Corporativos

Representan el 1% de  
nuestros Socios.

1%

Socios  
Inversionistas

Representan el  
1% restante.

## Socios Personales

En 2025, la base total de tarjetas principales y adicionales alcanzó 1.890.807, lo que representa un crecimiento del 14,26 % respecto a 2024.



Año	Principales	Adicionales	Total
2024	1.112.240	542.539	<b>1.654.779</b>
2025	1.282.820	607.987	<b>1.890.807</b>
% 2024 VS. 2025	15,34 %	12,06 %	<b>14,26 %</b>



SBS C.3.2/SBS C.3.3

# Diners Club<sup>®</sup> Distribución por marca 2025

Año	Principales	Adicionales	Total
2024	454.877	278.297	<b>733.174</b>
2025	524.550	307.393	<b>831.943</b>
% 2024 VS. 2025	15,32 %	10,46 %	<b>13,47 %</b>

# TITANIUM Visa®

Año	Principales	Adicionales	Total
2024	347.873	202.615	<b>550.488</b>
2025	415.708	230.886	<b>646.594</b>
% 2024 VS. 2025	19,50 %	13,95 %	<b>17,46 %</b>

# TITANIUM Mastercard®

Año	Principales	Adicionales	Total
2024	124.111	52.603	<b>176.714</b>
2025	143.279	60.591	<b>203.870</b>
% 2024 VS. 2025	15,44 %	15,19 %	<b>15,37 %</b>

# Discover

Año	Principales	Adicionales	Total
2024	185.379	9.024	<b>194.403</b>
2025	199.283	9.117	<b>208.400</b>
% 2024 VS. 2025	7,50 %	1,03 %	<b>7,2 %</b>

## Socios corporativos

En 2025, Banco Diners Club Ecuador registró un total de 15.271 Socios corporativos. Durante ese año se incorporaron 1.158 nuevos Socios, y considerando las cancelaciones, el portafolio presentó un crecimiento neto del 1,95 %, manteniendo una base saludable y sostenible.

El consumo generado por este segmento alcanzó los USD 615 millones, lo que representó un crecimiento del 9 % frente a 2024.

## Socios inversionistas

Los Socios inversionistas acceden a productos de ahorro e inversión, entre ellos saldos a favor, Planes de Ahorro Diners y certificados de inversión a plazo fijo.

Al cierre del periodo reportado, la organización registró:

**13.643** Inversiones a Plazo fijo.

---

**15.048** Socios con ahorros en Planes de Ahorro Diners.

---

Un monto total administrado de:

USD **1.508** millones

En conjunto, la base de Socios constituye una red que conecta personas, empresas y comercios en todo el país, generando valor económico y fortaleciendo la inclusión financiera. Porque cuando la confianza se transforma en oportunidades para miles de personas y negocios, lo nuestro inspira.

## 2.6 Presencia nacional y estructura operativa

### GRI 2-1

Banco Diners Club Ecuador mantiene una presencia operativa en las principales ciudades del país, lo que le permite atender de manera cercana a sus Socios y acompañar la dinámica económica de distintos territorios.

La institución cuenta con oficinas en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Manta, Machala e Ibarra, desde las cuales presta servicios de atención al cliente y gestiona las operaciones necesarias para el funcionamiento del negocio.



A través de esta red de oficinas, Diners Club facilita a sus Socios la realización de transacciones, consultas y gestiones financieras, contribuyendo a una atención oportuna, accesible y eficiente.

Adicionalmente, estas sedes concentran funciones clave para la operación de la organización, entre ellas:

- El componente de negocios, encargado del relacionamiento con establecimientos afiliados.
- El componente administrativo y operativo.
- Los procesos de gestión y recuperación de cartera.

Esta estructura territorial permite articular la operación comercial, financiera y de servicio, asegurando una gestión cercana a los Socios y alineada a las necesidades de cada ciudad y sector productivo.

De esta manera, la presencia nacional de Diners Club refleja su compromiso con el desarrollo económico del país, acompañando a personas y empresas en distintos territorios y fortaleciendo la conexión entre el sistema financiero y la actividad productiva. Porque cuando una institución está presente donde ocurren las oportunidades, lo nuestro inspira.



## 2.7 Una red de aliados que impulsa el desarrollo económico

GRI 2-6

El modelo de negocio de Banco Diners Club Ecuador se basa en conectar a los Socios con una amplia red de establecimientos afiliados que ofrecen productos y servicios en todo el país. Esta red constituye un componente esencial de la cadena de valor de la organización y un motor para la dinamización del consumo, el comercio y la actividad productiva.

A través de este ecosistema, Diners Club articula relaciones entre personas, empresas y comercios, generando oportunidades de crecimiento compartido y fortaleciendo la economía formal. La organización busca consolidarse como un aliado estratégico para los establecimientos del país, promoviendo sinergias que contribuyan al desarrollo de todas las partes involucradas, bajo principios éticos, transparencia y responsabilidad corporativa.

## Red de establecimientos afiliados

Al cierre de 2025, la red de Diners Club estuvo conformada por:

**94.454**

Cadenas afiliadas

**140.224**

Establecimientos a nivel de códigos.

Estos establecimientos pertenecen a diversos giros de negocio, entre los que destacan restaurantes, hoteles, supermercados, academias, líneas aéreas, electrodomésticos y almacenes por departamentos.

La organización ha implementado una segmentación de comercios basada en criterios de tamaño, facturación y relevancia estratégica, lo que permite desarrollar un modelo de atención más especializado según las necesidades de cada segmento, zona geográfica y sector económico.

## Procesos de afiliación y control de establecimientos

Para formar parte de la red de establecimientos afiliados, los comercios deben pasar por un proceso formal de postulación y evaluación, establecido en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos.

Este proceso considera, entre otros aspectos:

- Ubicación del negocio.
- Naturaleza lícita de la actividad comercial.
- Condiciones de atención y operación.
- Cumplimiento de estándares de servicio.

El mismo procedimiento establece los criterios para el bloqueo o cancelación de establecimientos, en casos como recargos injustificados, rechazo del pago con tarjeta, fraude, servicio deficiente o inactividad prolongada.

## Relacionamiento y acompañamiento a los establecimientos

Banco Diners Club mantiene una relación cercana con los establecimientos afiliados, brindando soluciones de pago y financiamiento que facilitan sus operaciones y fortalecen su crecimiento.

Entre las principales alternativas de financiamiento se encuentran:

- Crédito corriente.
- Crédito diferido en plazos de 3, 6, 9, 12 hasta 48 meses.
- Planes con y sin intereses.
- Crédito diferido Plus.



## Apoyo comercial por sectores

Durante 2025, Diners Club implementó campañas comerciales orientadas a incrementar la facturación de los establecimientos, impulsar el consumo y ampliar la participación de mercado. Estas campañas incluyeron beneficios en establecimientos físicos y canales digitales, así como planes sin intereses y periodos de gracia.



## Crédito a establecimientos

En 2025, la organización colocó USD 50,7 millones en créditos productivos a establecimientos, a través de productos como:

- Créditos directos.
- Cash advance.
- Anticipos de facturación.
- Back to back.

En conjunto, la red de establecimientos afiliados constituye un ecosistema que conecta a miles de personas y empresas en todo el país, impulsando el consumo responsable, el desarrollo del comercio y la generación de valor compartido. Porque cuando el crecimiento se construye en conjunto con nuestros aliados, lo nuestro inspira.

## 2.8 Relaciones responsables con proveedores

### GRI 2-6

Los proveedores forman parte esencial de la operación de Banco Diners Club Ecuador y de la calidad de los servicios que la organización ofrece a sus Socios. A través de estas relaciones, la institución articula una cadena de valor que integra soluciones tecnológicas, operativas, administrativas y de servicio, contribuyendo al funcionamiento eficiente del negocio.

La gestión de proveedores se basa en principios de transparencia, equidad y cumplimiento normativo, promoviendo relaciones de largo plazo que fortalezcan el desarrollo de las empresas que forman parte de este ecosistema.



## Fortalecimiento del modelo de adquisiciones

Durante el período reportado, la organización implementó un proceso de homologación de proveedores junto al grupo, orientado a:

- Asegurar la calidad del servicio.
- Optimizar costos.
- Revisar los plazos de vigencia de los contratos.
- Fortalecer el modelo de adquisiciones.

Este proceso permitió mejorar la eficiencia operativa y robustecer los mecanismos de gestión y evaluación de proveedores.

De manera complementaria, se reforzaron los procesos transversales de compras, consolidando esta unidad como un soporte estratégico para toda la organización en la búsqueda y selección de soluciones.

Estos procesos se desarrollan bajo criterios de transparencia y equidad, garantizando igualdad de oportunidades para los participantes en cada proceso de contratación.

## Base y composición de proveedores

Durante 2025, Banco Diners Club Ecuador contó con una base de 234 proveedores nacionales e internacionales, de los cuales:

**65 %** Corresponde a  
pequeñas empresas.

---

**19 %** A medianas  
empresas.

---

**15 %** A grandes  
empresas.

Esta composición refleja el compromiso de la organización con el desarrollo de proveedores locales y con la generación de relaciones comerciales sostenibles.

Clasificación de  
proveedores por  
tamaño

	2025	2024	% Participación 2025
Grandes	36	33	15 %
Medianas	45	43	19 %
Pequeñas	153	159	65 %
Total	<b>234</b>	<b>235</b>	<b>100 %</b>

Los principales rubros  
de contratación  
incluyen:

### Categoría de Compras

**62** Tecnología

**6** Suministros de  
oficinas y equipos

**62** Consultoría  
y cobranzas

**2** Transporte

**46** Otros

**1** Alimentación

**22** Mantenimiento  
de edificios

**1** Seguridad

**13** Marketing





GRI 414-1

## Evaluación y clasificación de proveedores

Para la gestión y evaluación de proveedores, la organización mantiene un contrato con la empresa especializada Lógica, encargada de la calificación de los proveedores en tres categorías: mínima, menor y mayor.

Esta evaluación considera, entre otros aspectos:

- 
- Perfil empresarial
- 
- Capacidad operativa
- 
- Perfil comercial
- 
- Análisis financiero
- 
- Variables de responsabilidad social
-



## Estructura y política de adquisiciones

La Política de Adquisiciones y Contrataciones establece los lineamientos para la selección y gestión de proveedores, asegurando el cumplimiento de:

- Normativas internas de seguridad de la información.
- Protección de datos.
- Continuidad del negocio.
- Regulación emitida por la Superintendencia de Bancos.

El proceso de contratación inicia con la identificación y aprobación de una necesidad por parte de las áreas correspondientes. Posteriormente, se realiza un proceso de cotización que incluye al menos tres proveedores.

Las propuestas recibidas son evaluadas mediante un análisis multidisciplinario que integra:

- Evaluación técnica.
- Evaluación económica.
- Revisión por áreas especializadas, según la naturaleza del servicio.

Finalmente, la decisión es presentada al Comité de Compras, conformado por directivos de la organización, que valida el proceso y autoriza la formalización de la contratación.

Los nuevos proveedores han pasado por la evaluación de variables de responsabilidad social.

## Acuerdos de nivel de servicio

Todas las relaciones contractuales incorporan acuerdos de nivel de servicio, que permiten monitorear el desempeño de los proveedores y asegurar la calidad de los bienes y servicios contratados.

Estos acuerdos establecen:

- El tipo de bien o servicio contratado.
- Los niveles de soporte y asistencia.
- Las garantías y tiempos de respuesta.
- La disponibilidad de los recursos ofrecidos.
- La planificación de entregas y la continuidad del servicio.

Este sistema de seguimiento no solo funciona como un mecanismo de control, sino también como una herramienta para la mejora continua y el fortalecimiento de relaciones de largo plazo.

En conjunto, la red de proveedores de Diners Club constituye un ecosistema que integra a empresas de distintos tamaños y sectores, generando valor económico y oportunidades de desarrollo. Porque cuando las relaciones comerciales se construyen con transparencia, equidad y visión de largo plazo, lo nuestro inspira.



VER ▶


Capítulo

# 03

— Gobierno corporativo,  
ética y cumplimiento

En Banco Diners Club Ecuador, el gobierno corporativo, la ética y el cumplimiento constituyen pilares esenciales para la solidez institucional, la gestión responsable del negocio y la construcción de confianza con nuestros grupos de interés. Las decisiones que orientan a la organización se toman bajo principios de transparencia, integridad y prudencia, asegurando el cumplimiento normativo y una visión de largo plazo alineada al desarrollo del país.

Este capítulo describe la estructura de gobierno corporativo, los mecanismos de supervisión, los marcos éticos y de cumplimiento, así como los sistemas de gestión de riesgos y control interno que guían la toma de decisiones. A través de estos elementos, Diners Club busca asegurar una gestión responsable, proteger los intereses de los Socios y fortalecer la sostenibilidad del negocio.



## 3.1. Directorio y estructura de gobierno

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-14, 2-17, 2-18, 2-19, 2-20



La Junta de Accionistas y el Directorio constituyen los principales órganos de gobierno de la organización. En estos espacios se **definen las decisiones estratégicas que orientan el rumbo institucional y se realiza el seguimiento a su desempeño.**

A lo largo del año realizamos Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias. La Junta General Ordinaria se reúne al menos una vez al año, dentro de los noventa días posteriores al cierre de cada ejercicio anual. Las Juntas Generales Extraordinarias, por su parte, se convocan cuando es necesario para tratar asuntos específicos.

## Número de juntas de accionistas, gastos y asistencia

# 25/2/2025

Fecha de junta

# 146

Número total de accionistas a la fecha de celebración de la junta

# Ordinaria

Tipo

# 1.056

Total de gastos aproximados

# 97.08 %

Porcentaje de asistencia

# 31.05

Gasto por accionista

# 29

Registraron su voto

# 97.08 %

Porcentaje de asistencia

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 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 cinco principales y cinco suplentes, son elegidos cada 2 años.

El Directorio de la Compañía es el responsable de **aprobar las políticas.**



SBS A.1.4 / SBS B.1.4

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, 4 directores son de género masculino y 3 de género femenino, 3 de ellos se encuentran entre 40 y 50 años, y 4 son mayores de 50 años.



SBS A.1.1.

## Estructura del capital y accionistas

Diners Club cuenta con 146 accionistas al 31 de diciembre de 2025, un accionista menos que el año anterior.

SBS. A.2.1

Composición  
del capital



SBS A.1.2

Distribución del  
capital de los  
**accionistas**



SBS A.1.3 / SBS A.2.3 / SBS B 1.1 / SBS B 1.2 / SBS B.1.3

## Calificación de los accionistas por tiempo de permanencia



## Composición del Directorio

**José Hidalgo**

Presidente

**Luis Enrique Coloma**

Director Principal

**Claudio Crespo**

Director Principal

**Daniela Avellán**

Directora Principal

**Ignacio Maldonado**

Director Principal

**Karina Taype**

Directora Suplente

**Sergio Forastiero**

Director Suplente

**Lily Villacis**

Directora Suplente

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 dietas 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, objetividad y 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 de la organización 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 Ecuador reportados por su presidente ejecutivo en base a las reuniones del Comité Ejecutivo, que se mantienen semanalmente, y del Comité Integral de Riesgos.

## Comités del Directorio

El Directorio cuenta con ocho comités especializados 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, la búsqueda de ampliar la mayor cantidad de perspectivas mediante un trabajo inter-área que garantice las mejores decisiones en cada uno de ellos.



SBS B.2.1/SBS B.2./SBS B.2.3/SBS B.2.4/SBS B.2.5/SBS B.2.6

	<b>Función</b>	<b>/ # Comités 2025 /</b>	<b>No. asistentes por sesión</b>	
	<b>Comité de Administración de Riesgos Integrales</b>	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	<b>12</b>	3 miembros con voz y voto y 14 invitados con voz.
	<b>Comité de Auditoría</b>	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.	<b>10</b>	4 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz.

	<b>Función</b>	<b>/ # Comités 2025 /</b>	<b>No. asistentes por sesión</b>
<b>Comité de Retribución</b>	Encargado de diseñar y determinar las políticas de retribuciones y dar seguimiento a su implementación adecuada.	<b>2</b>	6 miembros con voz y voto 1 invitado con voz .
<b>Comité de Cumplimiento</b>	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.	<b>12</b>	9 con voz y voto y 3 invitados con voz .

	<b>Función</b>	<b>/ # Comités 2025</b>	<b>/ No. asistentes por sesión</b>
<b>Comité de Ética</b>	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.	<b>2</b>	5 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz .
<b>Comité de Gobierno Corporativo</b>	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.	<b>1</b>	8 con voz y voto.

	<b>Función</b>	<b>/ # Comités 2025</b>	<b>/ No. asistentes por sesión</b>
<b>Comité de Tecnología</b>	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.	<b>4</b>	4 miembros con voz y voto 1 invitado con voz.
<b>Comité de Seguridad de la Información</b>	Planificar, coordinar y supervisar el sistema de gestión de seguridad de la información.	<b>4</b>	8 miembros con voz y voto y 14 miembros con voz.

	<b>Función</b>	<b># Comités 2025</b>	<b>No. asistentes por sesión</b>
<b>Comité de Continuidad del Negocio</b>	Monitorear la implementación del plan y asegurar el alineamiento de éste 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.	<b>4</b>	7 miembros con voz y voto y 4 con voz.
<b>Comité de Sustentabilidad</b>	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.	<b>1</b>	8 miembros con voz y voto.

	<b>Función</b>	<b>/ # Comités 2025</b>	<b>/ No. asistentes por sesión</b>
<b>Comité de Calificación de Activos de Riesgos</b>	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.	<b>4</b>	4 miembros con voz y voto.



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 de manera semanal.

SBS B.3.1/SBS B.3.2

Durante el año 2025 los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones.

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2025	Capacitación anual en prevención de lavado de activos y otros delitos	8	90 %
2025	Capacitación anual Política Antisoborno y Anticorrupción	9	100 %

#### SBS 2.4

Durante el año 2025, el Directorio se reunió en 12 ocasiones, una por cada mes. En ese mismo período, no se registraron casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

En cuanto a remuneraciones y compensaciones, contamos con un esquema definido tanto para los miembros del Directorio como para los distintos niveles jerárquicos de la organización. Este esquema se basa en la política aprobada por la Junta General de Accionistas y no considera el criterio de consultores externos. Los miembros del Directorio no reciben remuneración variable, bonos, indemnizaciones, reembolsos ni beneficios por jubilación.

Para los altos ejecutivos, en cambio, existe un sistema de bonificación vinculado a su desempeño y al cumplimiento de los objetivos estratégicos, especialmente aquellos relacionados con la gestión de los impactos económicos.

SBS A.2.2 / SBS C.1.1/SBS C.1.2/SBS C.2.1/SBS C.2.2

## Sesiones, asistentes y gastos del **Directorio del Banco Diners Club del Ecuador 2025**

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
• Sesión 15 de enero	<b>5</b>	\$ 13.000,00
• Sesión 17 de febrero	<b>4</b>	\$ 13.000,00
• Sesión 19 de marzo	<b>5</b>	\$ 14.000,00
• Sesión 15 de abril	<b>4</b>	\$ 13.000,00
• Sesión 12 de mayo	<b>4</b>	\$ 15.000,00
• Sesión 19 de junio	<b>5</b>	\$ 12.000,00
• Sesión 16 de julio	<b>3</b>	\$ 14.000,00
• Sesión 21 de agosto	<b>5</b>	\$ 15.000,00
• Sesión 17 de septiembre	<b>5</b>	\$ 13.000,00
• Sesión 22 de octubre	<b>5</b>	\$ 18.000,00
• Sesión 27 de noviembre	<b>4</b>	\$ 15.000,00
• Sesión 17 de diciembre	<b>5</b>	\$ 15.000,00



El Directorio cuenta, además, con tres asesores que participan activamente en las sesiones y en la implementación de las resoluciones adoptadas.

Evaluamos al Directorio de forma anual, a través de sus propios miembros. Adicionalmente, en la Junta General de Accionistas se revisan los resultados y, con base en ellos, se ratifica o no la continuidad de cada director.



**Contamos con  
distintos espacios**  
para que las  
inquietudes de nuestros  
grupos de interés  
lleguen al Directorio,  
entre ellos:

## **Accionistas**

A través de las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias, los accionistas pueden expresar sus inquietudes o realizar consultas sobre la marcha de la organización. Además, mantenemos un canal de comunicación abierto con el Área Legal, que atiende sus dudas de forma permanente. Sus principales inquietudes están relacionadas con los rendimientos y las utilidades.

## **Socios personales, corporativos e inversionistas**

Disponemos de nuestra web institucional como un canal para recibir opiniones y consultas. A esto se suman la encuesta anual de calidad de servicio, los puntos de atención en oficinas y un procedimiento formal para la gestión de reclamos. Las inquietudes más frecuentes se relacionan con los tiempos de atención y la calidad del servicio.

## **Colaboradores**

Nuestros colaboradores cuentan con dos mecanismos principales para expresar sus inquietudes: la encuesta de clima laboral y el canal de confianza, que permite compartir temas relacionados con la dinámica interna de la organización. En este ámbito, los temas más recurrentes están vinculados al desarrollo de carrera, el equilibrio entre la vida laboral y personal, y el clima laboral.

## Organigrama y principales ejecutivos

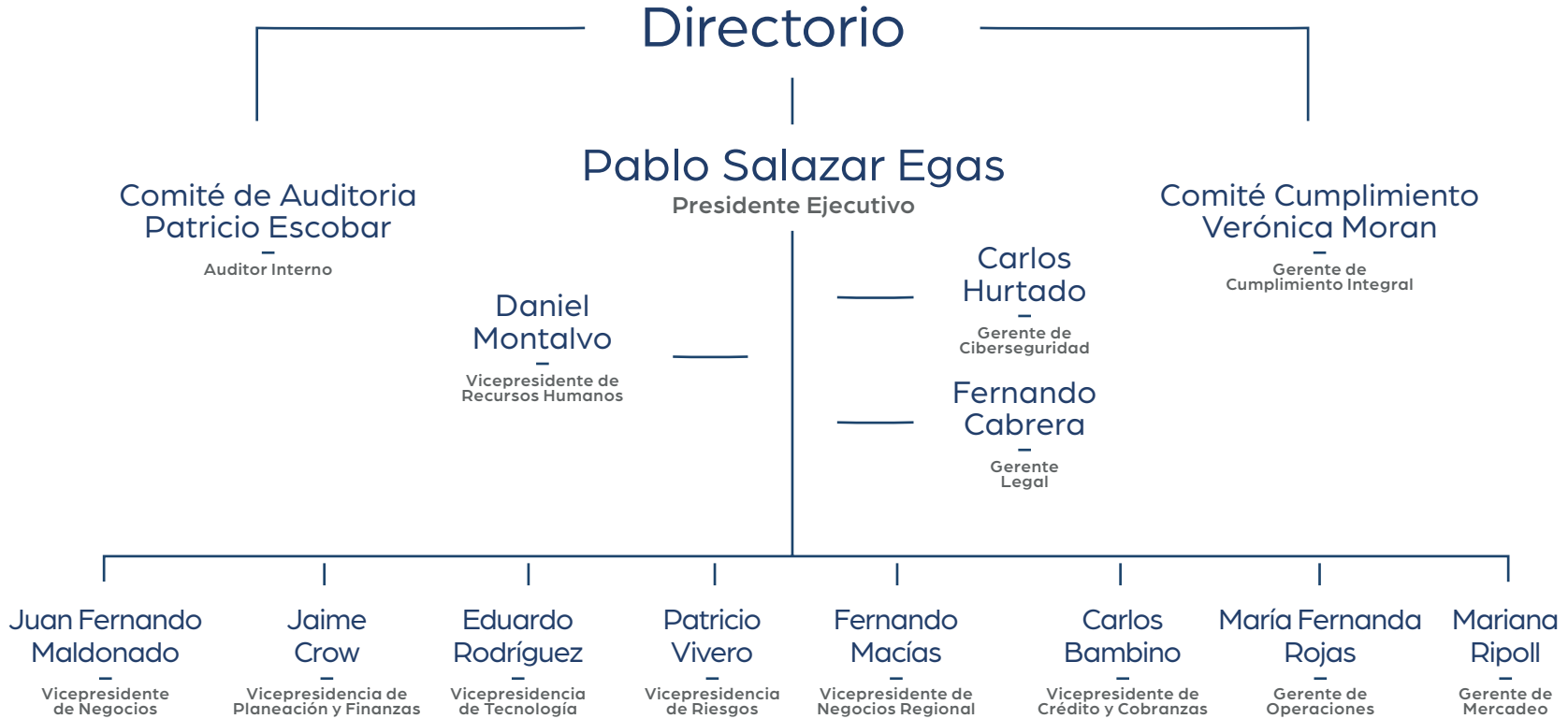
Los cargos directivos y las Vicepresidencias son designados por la Presidencia Ejecutiva, que a su vez mantiene una relación directa y permanente con el Directorio, al que rinde cuentas sobre la gestión económica, social y ambiental.

Desde las Vicepresidencias se recogen las inquietudes y aportes de cada área, y estos se comparten en el Comité Ejecutivo, donde se analizan los temas que requieren seguimiento o ajustes.

A la par, promovemos una comunicación continua con los equipos a nivel gerencial, como una forma de escuchar de cerca lo que ocurre en la organización. Este intercambio se complementa con reuniones de área que permiten que la información fluya de manera constante hacia los espacios de gobierno, junto con inquietudes, alertas o temas que merecen atención.



SBS D.1



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

Durante el 2025 se realizaron cambios en la estructura de la organización.

El equipo ejecutivo tiene, en promedio

**12,08**

años de permanencia en la organización.

Está conformado en un

**77%**

por hombres

**23%**

por mujeres.

Todos cuentan con formación superior y un

**69%**

tiene estudios de posgrado.





**GRI 2-14, 2-27**

Como parte de nuestro modelo de Gobierno Corporativo, hemos fortalecido distintos procesos internos para asegurar una aplicación clara y consistente del estatuto social del banco y de otras disposiciones vigentes. Siguiendo esa lógica, revisamos y actualizamos el Código de Gobierno Corporativo, alineándolo con la realidad actual de la organización y reforzando un marco que favorece relaciones claras entre propiedad y gestión, junto con prácticas de transparencia y rendición de cuentas.

Estos códigos y normativas fueron socializados con la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencias, el área Legal, Contraloría y la Gerencia de Responsabilidad Social, y finalmente aprobados por el Directorio.

Los contenidos de esta Memoria de Sostenibilidad se definen de manera conjunta entre los miembros del Comité Gerencial, la Presidencia Ejecutiva y la Gerencia de Mercadeo.

El Código de Ética recoge los principios que orientan el comportamiento de **accionistas, directores, ejecutivos y colaboradores,**

independientemente de su rol dentro de la organización. Constituye una guía común que establece cómo actuamos y cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés, promoviendo una cultura basada en la transparencia, el respeto y la responsabilidad.

Este marco ético sostiene una forma coherente y responsable de hacer empresa, alineando la toma de decisiones con los valores institucionales y con las mejores prácticas de gobierno corporativo.

## 3.2. Nuestro Código de Ética

GRI 2-16, 2-17, 205-2, 205-3

Para su aplicación efectiva, la organización cuenta con un conjunto de normas y políticas que acompañan su implementación en la gestión diaria, entre ellas:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Política del Comité de Ética.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Política Antisoborno y Anticorrupción.
- Reglamento del Canal de Confianza.
- Políticas de compras y proveedores.
- Lineamientos para la aprobación de gastos de atención a Socios y proveedores.

Este enfoque se impulsa desde el Directorio y la Alta Administración, y se vive en toda la organización. Accionistas, directores y principales ejecutivos promueven activamente la aplicación del Código de Ética y el uso de mecanismos de control y seguimiento orientados a prevenir, detectar y corregir posibles desviaciones.

Entre las principales acciones se destacan:

## 01.

### **Difusión y cumplimiento de la normativa**

**interna**, incluyendo flujos operativos, gestión de riesgos y ambiente de control interno que rigen las transacciones y operaciones de Banco Diners Club Ecuador.

GRI 3.3

## 02.

### Gobernanza ética a través del Comité

de Ética, órgano independiente conformado por representantes de los accionistas, el Directorio, los colaboradores, la administración, auditoría interna, responsabilidad social y cumplimiento.

Entre sus principales funciones se encuentran:

- I) Velar por la difusión y correcta aplicación del Código de Ética.
- II) Asesorar en la resolución de dilemas éticos.
- III) Definir y gestionar los canales de denuncia.
- IV) Promover la actualización del Código de Ética y sus mecanismos de control.
- V) Reportar a la Alta Dirección los eventos relevantes relacionados con incumplimientos éticos.
- VI) Analizar los reportes del área de Cumplimiento y de la Unidad de Antisoborno y Anticorrupción.
- VII) Conocer y gestionar los casos reportados en el Canal de Confianza, garantizando la reserva de la información.
- VIII) Definir recursos para la capacitación y difusión del Código de Ética.
- IX) Generar espacios de mediación cuando se presentan incumplimientos.
- X) Promover una cultura de comportamiento ético en toda la organización.

Durante 2025,  
la organización  
no registró  
denuncias  
relacionadas con  
**corrupción o  
discriminación,**

ni se identificaron alertas  
relevantes en los procesos de  
monitoreo. En consecuencia,  
y conforme a lo establecido  
en las políticas internas,  
no se presentaron asuntos  
significativos que debieran ser  
elevados al Comité de Ética.



## Canal de confianza

GRI 2-26, 205-3

SBS C.1.3

El Canal de Confianza es el mecanismo formal de denuncia de la organización, disponible para colaboradores, Socios, proveedores y otros grupos de interés.

Este canal es administrado por la consultora independiente Ernst & Young, lo que garantiza confidencialidad, anonimato e imparcialidad en el proceso de recepción y gestión de los reportes.

A través de este mecanismo, los grupos de interés pueden comunicar, de forma segura y confidencial, cualquier inquietud, queja o denuncia relacionada con posibles incumplimientos al Código de Ética o a las políticas internas.

Durante 2025:

- No se registraron denuncias por temas de corrupción.
- No se identificaron alertas en los procesos de monitoreo.
- No se presentaron casos significativos ante el Comité de Ética.

Estos resultados reflejan el compromiso de la organización con una cultura de integridad y cumplimiento.

Porque cuando la ética orienta cada decisión y la transparencia guía nuestras relaciones, lo nuestro inspira.

### 3.3. Gestión de riesgos, cumplimiento y controles internos

GRI 2-12, 2-13, 2-16, 2-23, 205-1, 205-2, 205-3



## Gestionar el riesgo para **proteger la confianza**

En Banco Diners Club Ecuador, la gestión de riesgos, el cumplimiento normativo y los controles internos constituyen elementos centrales para la solidez institucional y la sostenibilidad del negocio. En un entorno financiero marcado por la digitalización, la interconectividad y la evolución regulatoria, la capacidad de anticipar, gestionar y responder a los riesgos se convierte en una ventaja estratégica.

La transformación digital ha ampliado las oportunidades de innovación, pero también ha incrementado la complejidad del entorno operativo. Los riesgos financieros, tecnológicos, reputacionales, sociales y ambientales están cada vez más interrelacionados, lo que exige una gestión integral y una cultura organizacional orientada a la adaptación.

En este contexto, la gestión de riesgos no se concibe únicamente como un mecanismo de control, sino como un habilitador del crecimiento sostenible, capaz de equilibrar innovación, seguridad y confianza.

Porque cuando el crecimiento se construye sobre decisiones prudentes y controles sólidos, lo nuestro inspira.

## Un entorno digital que exige innovación integral

GRI 2-12

En este contexto, la innovación operacional se ha convertido en el nuevo idioma común del sector financiero y un factor estratégico para Banco Diners Club. Los estándares internacionales establecen como pilares fundamentales en el éxito de las estrategias y negocio, un robusto gobierno y gestión de riesgos, registro y control de terceros, pruebas y reporte de incidentes con normativas estandarizadas. Los informes internacionales coinciden en algo: los riesgos están evolucionando con rapidez. Las amenazas digitales, la desinformación y los cambios geopolíticos se han convertido en elementos que pueden afectar la continuidad del negocio. A esto se suman riesgos ambientales, sociales y de gobernanza que,

si no se gestionan adecuadamente, pueden impactar la estabilidad del sistema bancario. En este contexto, la innovación —la capacidad de anticipar, resistir y recuperarse ante eventos adversos— se ha transformado en un requisito estratégico.

En Banco Diners Club, los riesgos financieros constituyen la base sobre la cual se sostiene la confianza del sistema y la credibilidad institucional. Factores como la liquidez, el riesgo de crédito, las variaciones en las tasas de interés y la volatilidad de los mercados son inherentes a la actividad financiera, pero su impacto depende de la capacidad de la organización para anticiparlos y gestionarlos con rigor. Una administración sólida no solo preserva el capital y la solvencia, sino que asegura la continuidad del negocio y fortalece la reputación corporativa.

La banca digital depende cada vez más de proveedores externos: servicios en la nube, plataformas de pago, empresas tecnológicas. Esta interdependencia genera vulnerabilidades que debemos atender con rigor. No se trata solo de elegir buenos aliados, sino de evaluar su solidez, establecer planes de contingencia y asegurar que, ante cualquier interrupción,

podamos seguir operando sin afectar a nuestros Socios. Esto nos invita a establecer lineamientos y directrices coherentes con un entorno en adaptación a cambios, expresados en pruebas y reportes consistentes.

En ese sentido, Banco Diners Club Ecuador ha consolidado una Unidad de Riesgos independiente y un Comité Integral de Riesgos que operan con metodologías cuantitativas y cualitativas en crédito, liquidez, mercado y operativo. Es así, que la estrategia de transformación digital está acompañada por un marco de gobierno de gestión de riesgos, alineado con estándares internacionales como Basilea y en proceso de implementar el marco del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) con la finalidad de gestionar adecuadamente los riesgos Ambientales Sociales, y de Gobernanza (ASG) y las mejores prácticas globales. Esto significa anticiparse a los cambios regulatorios, fortalecer procesos internos y garantizar que cada innovación tecnológica esté respaldada por controles sólidos.

**Cultura de riesgo:** una  
responsabilidad compartida

La innovación  
no se construye  
únicamente con  
sistemas y procesos,  
sino también con  
personas.

Por ello, Banco Diners Club promueve una cultura corporativa orientada a la gestión del riesgo, donde cada colaborador comprende su rol en la protección del negocio y de los Socios.

Esta cultura se basa en:

- La comprensión del riesgo como una responsabilidad compartida.
- La toma de decisiones informadas en todos los niveles.
- La capacidad de anticipar problemas y actuar con rapidez.
- El aprendizaje continuo a partir de la experiencia.

Cuando los colaboradores integran la gestión del riesgo en sus decisiones diarias, la organización no solo se protege, sino que se vuelve más confiable, resiliente y capaz de innovar sin comprometer su estabilidad.

## Riesgos prioritarios del entorno financiero

En los próximos años, la organización enfocará sus esfuerzos en la gestión de riesgos emergentes, entre ellos:

- Ciberseguridad y fraude digital.
- Dependencia de terceros y proveedores tecnológicos.
- Cumplimiento regulatorio y continuidad del negocio.
- Riesgos financieros y reputacionales.
- Impactos del cambio climático.
- Gobierno de datos y uso responsable de tecnologías emergentes.

Estos riesgos se gestionan de manera integrada, bajo un enfoque de ecosistema, que incluye:

- Priorización de servicios críticos y datos sensibles.
- Monitoreo y controles automatizados en tiempo real.
- Pruebas de estrés operacionales.
- Gobierno de modelos y tecnologías desde su diseño.

Para lo cual, Banco Diners Club en su marco de gestión ha integrado el riesgo como un ecosistema para crecer: priorizar lo crítico (servicios esenciales, datos sensibles, proveedores concentrados), automatizar controles y monitoreo en tiempo real, ejecutar pruebas de estrés operacionales con escenarios plausibles y gobernar los modelos (incluida IA) desde su diseño.

## El riesgo como **oportunidad para el crecimiento**

La gestión de riesgos es entendida como un habilitador estratégico. Cuando se priorizan los procesos críticos y se diseñan controles inteligentes, se crea un entorno que permite innovar con confianza.

Este enfoque facilita:

- El desarrollo de nuevos productos digitales.
- Experiencias omnicanal seguras.
- Servicios financieros ágiles y confiables.

En este sentido, la gestión de riesgos actúa como el vínculo que armoniza innovación y confianza, conectando tecnología, personas y negocio.



## Auditorías permanentes: **internas y externas**

### **Auditoría interna**

Auditoría interna, también evalúa la razonabilidad de los estados financieros del Grupo, la Gestión integral de sus riesgos y procesos, sus sistemas tecnológicos, sus programas de: proveedores, de 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. Vigilando también el cumplimiento de la Misión, Visión, objetivos y 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 dicho proceso de implementación. Como resultado de su gestión, e informes sobre el ambiente de control interno durante el año 2025 se desprende lo siguiente:

- 1.** 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 2025 es 95 %; superando el objetivo del 90 %.
- 2.** Se emitieron 16 informes: 14 con calificación satisfactoria, 2 con calificación necesita mejorar y RAS.
- 3.** Al 31 de diciembre de 2025, el inventario de observaciones es de 54, que incluye 3 reabiertas y 1 reprogramada.



## Auditorías **externas independientes**

En cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Bancos, presentamos nuestras operaciones y resultados a una auditoría externa anual. El auditor externo rota cada 3 años, lo que garantiza la independencia de estas revisiones.

Durante los últimos 10 años, los informes de estados financieros, comisarios, informes suplementarios, prevención de lavado de activos, vinculados y límites de crédito, así como las cartas de asuntos relevantes e informes de control interno emitidos por los auditores externos, no han presentado observaciones, recomendaciones ni condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata.

Por ello, estos informes no incluyen salvedades ni observaciones. Asimismo, durante el año 2025, los informes requeridos por la Superintendencia de Bancos al auditor externo, relacionados con la revisión de procesos de Riesgo Operativo y prevención de lavado de activos (AML), tampoco presentaron observaciones ni recomendaciones.

## Auditorías de la **Superintendencia de Bancos (SB)**

Al 31 de diciembre de 2025, la Superintendencia de Bancos emitió 3 informes con resultado satisfactorio. Estos informes incluyen recomendaciones y oportunidades de mejora, principalmente relacionadas con documentación de aceptaciones de clientes y formalización de metodologías.

### 3.4. Prevención de corrupción, lavado de activos y financiamiento del terrorismo

En el año 2025 Banco Diners Club fortaleció sus 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 Socios 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 Socios y terceros relacionados, en línea con políticas internas.
- Auspicios / Patrocinios no comerciales, debidamente autorizados.
- Prohibición de aceptar capacitaciones o viajes previo, durante o inmediatamente después de la contratación de un proveedor.
- Donaciones, previo 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.

Como parte de nuestras buenas prácticas, mantenemos:

- 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.
- 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 podrá 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. Los informes son emitidos al Comité de Cumplimiento y de Ética, según su nivel de criticidad.

El área de Cumplimiento mediante su Unidad Antisoborno y Anticorrupción 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 a través de comunicados, videos conceptuales y descriptivos, 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 Diners Club 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 basadas 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, financiación de delitos como el terrorismo. Anualmente, se actualiza el Manual para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de otros delitos, documento que proporciona un marco sólido de actuación aplicable para todas las relaciones comerciales, productos y procesos de la institución.

En 2025 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento en temas relacionados a Anticorrupción y Antisoborno a 1.102 colaboradores mediante el aula virtual, talleres a 8 establecimientos, 31 proveedores estratégicos.

Respecto de la capacitación en Prevención de Lavado de Activos se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a 1.008 colaboradores mediante el aula virtual y talleres focalizados a 324 colaboradores y 23 proveedores.

Tanto el Código de Ética, la Política Antisoborno y Anticorrupción, el Reglamento Interno de Trabajo, como el Manual de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de otros delitos, 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.



## Confianza que se construye con **control y prudencia**

La gestión de riesgos, los controles internos y el cumplimiento normativo constituyen la base de la confianza en Banco Diners Club Ecuador. A través de un modelo de gobernanza robusto, auditorías permanentes y una cultura ética sólida, la organización protege su solidez financiera y su reputación.

Porque cuando la innovación avanza de la mano de la prudencia y el control, lo nuestro inspira.

VER ▶

Capítulo

# 04


— Nuestra  
estrategia de  
sostenibilidad

## De la intención a la acción

Hablar de sostenibilidad es hablar de decisiones con sentido, de responsabilidades asumidas y de una visión de largo plazo que orienta la forma en que creamos valor para el país y para nuestros grupos de interés.

En Banco Diners Club Ecuador, la sostenibilidad no es un concepto aislado, sino un principio que estructura la estrategia, fortalece la gestión de riesgos y asegura la coherencia entre el propósito institucional y las acciones del negocio. Nos permite ordenar prioridades, tomar decisiones informadas y actuar con responsabilidad en un entorno económico, social y ambiental cada vez más exigente.

En este contexto, el propósito, la visión y la misión constituyen la base de nuestra estrategia Ambiental, Social y Gobernanza (ASG). Estos elementos orientan la definición de prioridades, la asignación de recursos y el desarrollo de iniciativas que buscan generar valor sostenible en el tiempo.



## 4.1 Propósito, visión y misión de sostenibilidad



## Una forma de pensar, decidir y de actuar

El contenido de este reporte se construye a partir de nuestro propósito de sostenibilidad, nuestra visión y nuestra misión.

Desde ahí se articula con los pilares estratégicos de sostenibilidad que definimos tomando como base el análisis de doble materialidad, la lectura del entorno financiero, tanto nacional como internacional, así como las expectativas de los grupos de interés que nos acompañan.

Para nosotros, la sostenibilidad es una forma de pensar y de actuar. Es un eje transversal de la estrategia del negocio, orienta cómo evaluamos riesgos y oportunidades ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Guía nuestra contribución al bienestar económico, social, cultural y ambiental del país, en coherencia con los principios de una conducta empresarial responsable y con la manera en que entendemos nuestro rol dentro de la comunidad.



# Nuestro propósito de sostenibilidad:

Crear oportunidades que inspiren bienestar y desarrollo

En Banco Diners Club Ecuador creemos en el poder de crear oportunidades que generen bienestar y abran caminos de desarrollo sostenible. Nuestro propósito nace de la convicción de que la sostenibilidad es el principio que orienta cómo actuamos y una herramienta clave para aportar al desarrollo del país.

Este propósito guía nuestra forma de trabajar y fortalece el vínculo con Socios, colaboradores, proveedores, comunidades, aliados estratégicos y accionistas. Desde ahí, integramos criterios ambientales, sociales y de gobernanza en nuestras decisiones, buscando coherencia entre lo que hacemos y el impacto que generamos.



## Nuestra Visión es:

Socios para toda  
la vida, cada día.

## Nuestra Misión es:

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

## 4.2 Pilares Estratégicos ASG

La base de nuestra estrategia ASG:

Nuestra estrategia de sostenibilidad se fundamenta en los resultados del estudio de doble materialidad.

A partir de este análisis, identificamos y priorizamos los temas materiales, así como los impactos, riesgos y oportunidades que influyen en nuestro negocio y en los grupos de interés con los que nos relacionamos.

La estrategia ASG se estructura en cuatro pilares estratégicos: Desarrollo Económico, Impacto Social, Cultura e Identidad y Gestión Ambiental. Estos pilares se complementan con un enfoque de gobernanza y transparencia, que guía nuestra forma de actuar y se alinea con los Estándares GRI.

**Pilar:**

# Desarrollo Económico

A través de este pilar buscamos generar oportunidades económicas sostenibles que impulsen el emprendimiento, fortalezcan la productividad y aporten al bienestar financiero de personas y comunidades. A través de iniciativas como Orígenes, fortalecemos cadenas productivas locales, promovemos el consumo responsable de lo local y contribuimos a dinamizar economías comunitarias, integrando criterios de sostenibilidad y valor compartido. De forma transversal, la educación financiera se consolida como una herramienta clave para acompañar la toma de decisiones responsables y favorecer un crecimiento económico sostenible en el largo plazo.

**Pilar:**

# Impacto Social

Nuestro pilar social se enfoca en fortalecer capacidades, reducir brechas y ampliar oportunidades, reconociendo a la educación como un habilitador clave del desarrollo social y económico sostenible.

A través de programas de educación financiera y de acompañamiento comunitario, ampliamos el acceso al conocimiento y compartimos herramientas prácticas que permiten a más personas fortalecer su bienestar financiero, personal y familiar. Además, trabajamos junto a aliados locales e internacionales en iniciativas educativas que buscan generar impactos positivos y sostenibles en las comunidades donde estamos presentes.



Pilar:

## Cultura e Identidad

La cultura es parte esencial de nuestro ADN y de cómo aportamos al desarrollo del país. Impulsamos el talento local y la gastronomía ecuatoriana como expresiones de identidad, de encuentro, y como una manera de fortalecer la economía desde lo que somos.

A través de estas iniciativas, mostramos el valor de la cocina como un patrimonio vivo, conectando a productores, emprendedores y comunidades. De esta manera, generamos oportunidades que nacen desde lo cultural. Además, apoyamos iniciativas artísticas, musicales y patrimoniales que fortalecen el tejido social, promueven la diversidad y aportan a construir comunidades más inclusivas y resilientes.

Pilar:

# Gestión Ambiental

Conscientes de los desafíos ambientales que enfrenta el país y el mundo, asumimos un rol activo en la búsqueda de soluciones que aporten a la protección de lo que nos rodea y al desarrollo sostenible. Hemos fortalecido nuestra gestión climática a través de la medición de nuestra huella de carbono y del impulso de iniciativas orientadas al cuidado de los recursos naturales y a una operación más eficiente. Nuestro compromiso es avanzar de forma progresiva hacia una manera de operar cada vez más alineada con las buenas prácticas internacionales.





## 4.3 Conexión con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

### **Aportando desde lo local a lo global**

Para nosotros, gestionar la sostenibilidad también implica mirar más allá de nuestro contexto y reconocer las iniciativas globales que buscan responder a desafíos compartidos. A partir de este enfoque, alineamos nuestros planes y acciones con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), entendidos como una guía común para aportar a las necesidades sociales, económicas y ambientales a nivel mundial.

Es desde aquí, que identificamos los ámbitos en los que nuestro trabajo puede generar un aporte más claro y consistente, y orientamos nuestros esfuerzos hacia los ODS que consideramos prioritarios para nuestra organización y para el país:



---

Todos nuestros programas buscan generar opciones para mejorar la calidad de vida de los beneficiarios y disminuir los niveles de pobreza en la sociedad: el programa Orígenes apoya a la generación y fortalecimiento de emprendimientos gastronómicos; el programa de educación financiera aportando a generar soluciones para finanzas personales sanas, la alianza con Unicef mediante el aporte a un sistema educativo de calidad.



---

El programa de alianza Banco Diners Club - UNICEF, busca generar espacios de inclusión y calidad para la población vulnerable. Nuestro accionar se enfoca en fortalecer el sistema intercultural, la capacitación a maestros y padres de familia para la generación de sistemas de protección de derechos de la niñez.



---

Nuestro programa de Educación Financiera promueve el desarrollo de capacidades para generar finanzas personales y familiares sanas, y por otro lado, nuestro programa Orígenes enfocado en el fortalecimiento de emprendimientos gastronómicos como opción de generación de empleo y crecimiento económico de sus participantes.



---

El trabajo que desarrollamos no se podría ejecutar sin la definición de alianzas, para esto, hemos desarrollado planes conjuntos con el Gobierno a través de sus Ministerios, con Municipios y gobiernos locales, y con instituciones de la sociedad civil en general como instituciones educativas, asociaciones profesionales, cámaras de comercio, etc.



## 4.4 Principales políticas y compromisos institucionales

GC 1/ GC 2/ GC 3 / GC 4/ GC 5/ GC 6

## Marco de políticas para una conducta empresarial responsable

En nuestra organización contamos con un conjunto de políticas que respaldan el cumplimiento de lo establecido en nuestro Código de Ética, que actúa como marco rector de nuestras prácticas empresariales. Entre las principales se encuentran 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, las disposiciones del Comité de Compras, la Política de Proveedores y el Reglamento de Aprobación de Gastos de Atención para Socios y Proveedores.

Estas políticas se complementan con una serie de buenas prácticas que fortalecen nuestra forma de actuar:

Declaración antisoborno y anticorrupción suscrita por los colaboradores, en la que ratifican su compromiso de cumplimiento.

- Adhesión de proveedores al extracto de la Política Antisoborno y Anticorrupción.
- Declaración de potenciales conflictos de interés por parte de los proveedores.
- Inclusión de cláusulas Antisoborno en los instrumentos contractuales.
- Disponibilidad del Canal de Reporte Ético en la página web de Banco Diners Club para terceros.
- Capacitaciones internas dirigidas a colaboradores, directores, proveedores y establecimientos afiliados.

Nuestro compromiso con la ética y la integridad corporativa se refleja también en la difusión del Canal de Confianza, a través del cual colaboradores, proveedores y establecimientos afiliados pueden reportar posibles incumplimientos al Código de Ética o a la Política Antisoborno y Anticorrupción. Este canal es gestionado por una consultora externa, lo que garantiza confidencialidad, anonimato e independencia. Desde el área de Cumplimiento Integral, y a través de la Unidad

Antisoborno y Anticorrupción, ejecutamos un plan anual debidamente aprobado que incluye:

- Monitoreo y evaluación de riesgos.
- Ejecución de actividades de seguimiento mediante la revisión de procesos.
- Verificación del diseño, funcionamiento y efectividad de los controles Antisoborno y Anticorrupción en los procesos que mitigan la exposición a riesgos que podrían afectar a la organización.

## Derechos humanos

Mantenemos como principio el respeto a los Derechos Humanos, tal como se establece en nuestro Código de Ética. No aceptamos ninguna forma de trabajo forzado, ya sea físico o psicológico, ni el uso de mano de obra infantil, de acuerdo con lo dispuesto en el Código del Trabajo. Nuestro modelo de gestión promueve la igualdad, la diversidad y el respeto, y este compromiso se extiende a toda nuestra cadena de proveedores.

Nuestro marco ético establece instrumentos para la no discriminación en el empleo, así como, la libertad de afiliación.

## Pacto Global

Desde 2007, asumimos un compromiso explícito con la transparencia, la lucha contra la corrupción y el respeto a los derechos humanos. Ese año nos convertimos en la primera entidad financiera del país en adherirse a los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Además, fuimos una de las cinco empresas que impulsaron la creación de la Red Local del Pacto Global en Ecuador, fortaleciendo el trabajo colaborativo en torno a estos principios a nivel nacional. En este informe presentamos nuestro décimo séptimo Reporte de Comunicación de Progreso, como parte de ese compromiso sostenido en el tiempo.





## Principios de Banca Responsable de NNUU UNEP-FI

Desde 2019, nos adherimos a la iniciativa de Naciones Unidas para promover las finanzas sostenibles a nivel global, alineándonos con los Principios de Banca Responsable. Este compromiso se refleja en la incorporación progresiva de estos lineamientos en nuestra gestión, a través de prácticas de Gobierno Corporativo y de acciones orientadas a generar impactos positivos en los ámbitos social y ambiental.

## Asociaciones a las que pertenecemos

GRI 2-28

- Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social y Sostenibilidad-CERES
- Asociación de Bancos Privados del Ecuador - Asobanca
- Clúster Financiero del Ecuador

### Adheridos a:

- Pacto Global de Naciones Unidas
- Principios de Banca Responsable UNEP FI

## Sanciones

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

Durante el año 2025, Banco Diners Club Ecuador 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.


Capítulo

# 05

— Doble materialidad  
y gestión de impactos

## Las prioridades que orientan nuestro valor sostenible

Para Banco Diners Club Ecuador, la sostenibilidad implica comprender de manera integral los impactos que generamos y los riesgos y oportunidades que enfrentamos. Bajo el concepto "Lo Nuestro Inspira", incorporamos el enfoque de doble materialidad para identificar los temas relevantes tanto por los impactos que generamos en la sociedad y el ambiente, como por los efectos que estos tienen en la solidez y continuidad de nuestro negocio.



## 5.1. Metodología de doble materialidad:

# El proceso que orienta nuestras prioridades estratégicas

### GRI 3-1

Para la definición de los temas materiales, Banco Diners Club Ecuador aplicó una metodología de doble materialidad que analiza los asuntos relevantes desde dos perspectivas: la materialidad de impacto y la materialidad financiera.

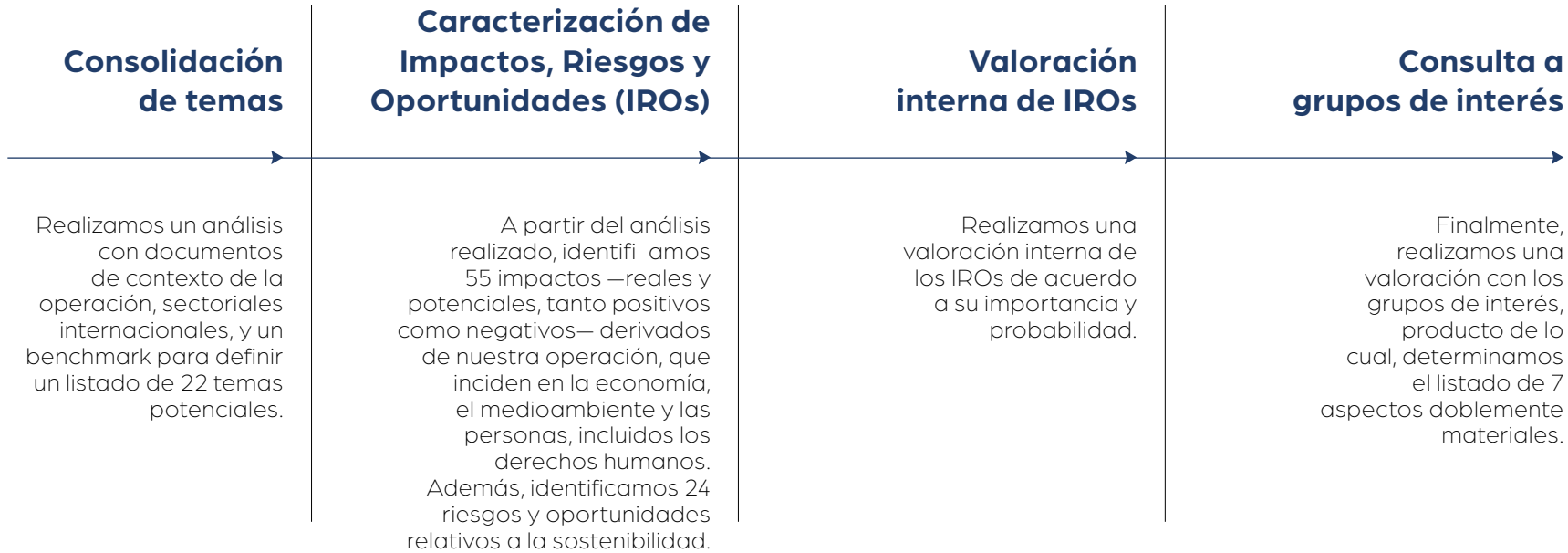
El proceso se desarrolló en cuatro etapas principales:

1. Identificación de temas potenciales a partir de estándares internacionales y tendencias del sector.
2. Análisis interno con representantes de distintas áreas de la organización.
3. Consulta a grupos de interés priorizados.
4. Priorización y validación mediante la matriz de doble materialidad.

El análisis se apoyó en:

- Estándares GRI y guías sectoriales financieras.
- Análisis sectorial del Sustainability Accounting Standards Board (SASB) para el sector Financials – Consumer Finance & Commercial Banks.
- Principios de Banca Responsable de UNEP FI (2019), alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y al Acuerdo Climático de París.
- Benchmark con entidades financieras comparables.

Este punto de partida fue revisado internamente junto a representantes de distintas áreas de la organización y, después, contrastado con diversos grupos de interés, para asegurar una visión amplia y consistente.



**Listado de temas materiales**

## 5.2. Identificación de impactos, riesgos y oportunidades

GRI 2-25

Impactos, riesgos y  
oportunidades de nuestra  
operación

Como resultado del análisis con las distintas fuentes de información se obtuvo el listado de 22 temas potenciales, divididos en 5 dimensiones:

Dimensiones	No. de temas
Modelo de negocio	8
Ambiental	2
Social	3
Capital Humano	4
Gobernanza	5

Para la evaluación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO), se consideró una perspectiva ASG, analizando los impactos actuales y potenciales, los riesgos asociados a su gestión y las oportunidades que surgen al abordarlos de manera estratégica.

### Valoración de impactos

Se realizó con la participación de representantes de las áreas operativas de organización encargadas de las temáticas que estaban bajo su gestión.

Las variables tomadas en cuenta para esta valoración fueron:

- Magnitud
- Carácter irremediable
- Probabilidad

23

Impactos positivos

22

Impactos negativos

### Valoración de Riesgos y Oportunidades

Se realizó con la participación de representantes de las áreas estratégicas de Diners y se tomó en cuenta las siguientes variables:

- Impacto financiero
- Impacto regulatorio
- Impacto reputacional
- Probabilidad

7

Oportunidades

17

Riesgos

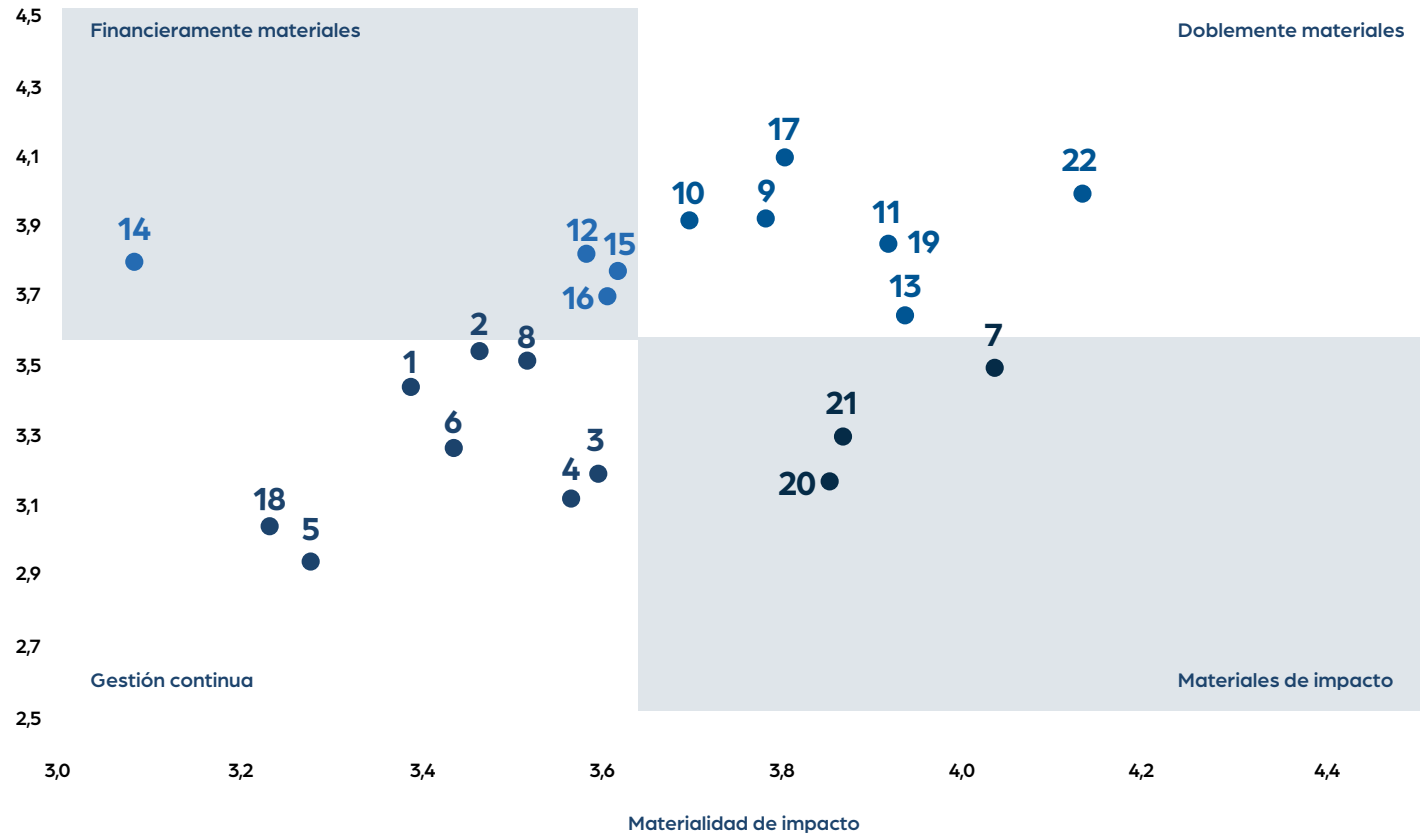
## 5.3. Resultados de la matriz de materialidad: las prioridades que orientan nuestra estrategia

### GRI 3-2

Con los resultados de las consultas realizadas a grupos de interés y los talleres con representantes de las distintas áreas de la organización, se construyó la matriz de doble materialidad, que identifica los temas prioritarios para la organización.

Los principales temas doblemente materiales son:

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





## 5.4. Gestión estratégica de los temas materiales

### Cómo gestionamos nuestras prioridades de sostenibilidad

GRI 3-3

Los temas materiales identificados orientan la estrategia de sostenibilidad y la gestión del negocio. Cada uno de ellos se integra en los pilares estratégicos ASG y se gestiona a través de políticas, procesos, indicadores y metas específicas.

Este enfoque permite:

- Alinear la estrategia de negocio con los temas prioritarios.
- Fortalecer la gestión de riesgos ASG.
- Responder a las expectativas de los grupos de interés.
- Generar impactos positivos y sostenibles en el tiempo.

A lo largo de este informe se detalla la gestión de cada tema material, incluyendo su enfoque, acciones implementadas, indicadores de desempeño y resultados alcanzados.

VER ▶

Capítulo

# 06

— Desempeño  
económico

## Nuestro aporte a la economía y a nuestros stakeholders

El desempeño económico es una de las bases sobre las que se construye la sostenibilidad de Banco Diners Club Ecuador. A través de una gestión responsable, una adecuada administración de riesgos y una visión de largo plazo, buscamos generar valor para nuestros socios, colaboradores, proveedores, accionistas y para la economía del país.

En un entorno dinámico y desafiante, la organización mantiene un enfoque de crecimiento responsable, fortaleciendo sus procesos, incorporando tecnología y consolidando prácticas que aseguran la solidez financiera y la confianza de los grupos de interés.

Este capítulo presenta el desempeño económico de la organización, en línea con los Estándares GRI 201. Los resultados financieros buscan equilibrar rentabilidad, gestión de riesgos y contribución al desarrollo económico del país.

A través de nuestras operaciones, productos y servicios, generamos valor para las personas, los comercios y las empresas que forman parte de nuestro ecosistema, fortaleciendo la actividad económica y promoviendo relaciones de confianza a largo plazo.



## 6.1 Resultados financieros y generación de valor compartido

Números que respaldan lo que hacemos

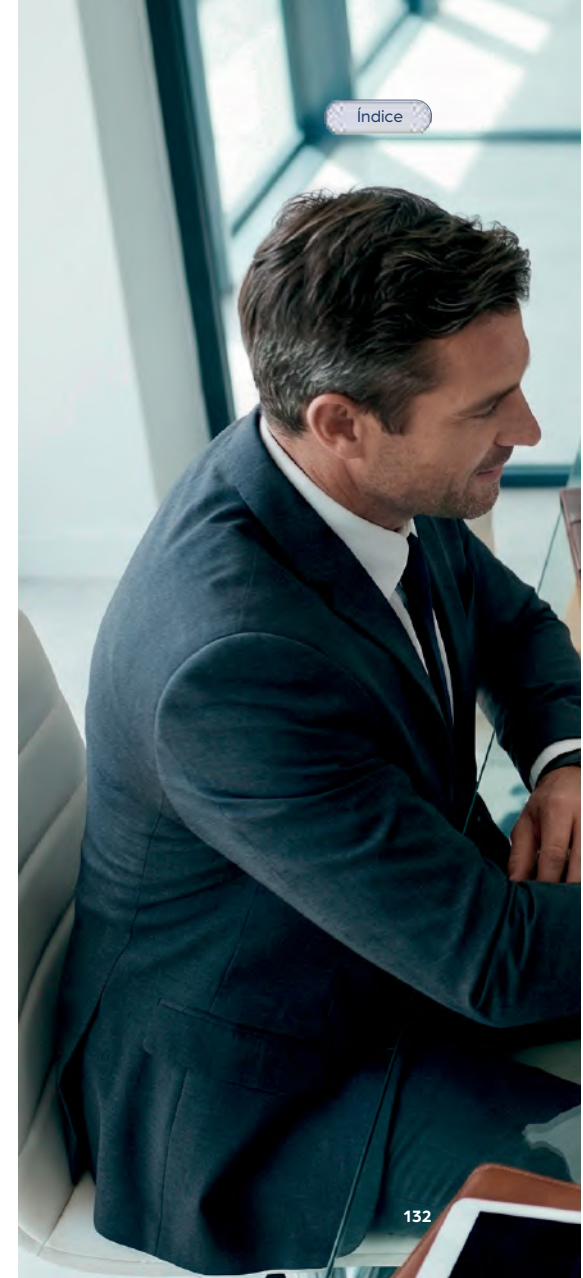
GRI 201-1

Durante 2025, mantuvimos nuestro posicionamiento dentro del top 10 del Sistema de Bancos Privados del Ecuador, ubicándonos en el noveno lugar del ranking por nivel de activos, con una participación del 3,2 %.

El crecimiento de nuestra base de Socios siguió siendo una prioridad. Al cierre del año, alcanzamos 141 mil Socios únicos, lo que representa un crecimiento del 13,6 % frente al periodo anterior. En tarjetas, llegamos a 1,9 millones entre principales y adicionales, es decir, 236 mil tarjetas más que en 2024. Este crecimiento fue posible gracias a un enfoque claro: acompañar a nuestros Socios en su recuperación económica, con productos y servicios personalizados, diseñados para responder de manera cercana y eficiente a sus necesidades.

El crecimiento de la cartera, junto con una administración responsable del riesgo de crédito, nos permitió cerrar el año con un beneficio neto de USD 43,1 millones, USD 12,7 millones más que en 2024. Al mismo tiempo, mantuvimos indicadores financieros sólidos, que reflejan niveles adecuados de eficiencia, liquidez y solvencia.

Nuestra trayectoria de 56 años, marcada por la seguridad, la rentabilidad y una reputación construida en el tiempo, se refleja en la calificación AAA otorgada por Class International Rating y AAA- por BankWatch Ratings, dentro del Sistema Financiero ecuatoriano.





## Consumos totales Banco Diners Club Ecuador

En 2025, nuestros Socios realizaron consumos por USD 5.851 millones con las tarjetas Diners Club, TITANIUM Visa, TITANIUM Mastercard y Discover. Esta cifra muestra un crecimiento del 3,7 % frente a 2024 y da cuenta de cómo nuestras tarjetas siguen siendo parte del día a día de quienes confían en nosotros.

## Recuperación de cartera

El índice de riesgo<sup>[1]</sup> se ubicó en 5.8 %, lo que significó una disminución de 0.23 puntos porcentuales con relación al índice de riesgo obtenido en 2024 (5.9 %).

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 128.7 % y sobre la cartera total de 7.4 %.

<sup>[1]</sup> Índice de Riesgo considera (Cartera Vencida a 30 días + Cartera que No Devenga Intereses) / Cartera Bruta.

## A. Valor económico generado

En 2025, los ingresos de Banco Diners Club Ecuador aumentaron en USD 27,6 millones, un 4,81 % más que en 2024.

Este crecimiento se explicó, principalmente, por los ingresos vinculados a la emisión y operación de tarjetas de crédito, intereses, comisiones, utilidades financieras y otros servicios, que representaron el 89,4 % del total de ingresos del año.



	2023	% Participación
<b>Valor económico generado</b>	<b>539.199.964</b>	
<b>Clientes</b>	<b>488.315.213</b>	<b>90,56 %</b>
<b>Inversiones permanentes</b>	<b>27.035.167</b>	<b>5,01 %</b>
<b>Inversiones temporales</b>	<b>23.849.583</b>	<b>4,42 %</b>



2024	% Participación	2025	% Participación	Variación 2024 Vs. 2025	% Participación
<b>574.282.881</b>		<b>601.913.032</b>		<b>27.630.150</b>	
521.549.229	90,82 %	538.310.409	89,43 %	16.761.179	➔ 3,2 %
25.181.284	4,38 %	25.477.947	4,23 %	296.663	➔ 1,2 %
27.552.368	4,80 %	38.124.676	6,33 %	10.572.308	⬆ 38,4 %

## B. Valor económico distribuido



	2023	% Participación
<b>Valor económico generado</b>	<b>481.852.034</b>	
Pago inversionistas	88.914.602	18,45 %
Pago acreedores	6.738.258	1,40 %
Pago proveedores	3.562.929	0,74 %
Administración pública	28.101.867	5,83 %
Empleados	52.038.294	10,80 %
Comunidad y medio ambiente	6.447.681	1,34 %
Operación del negocio	296.048.404	61,44 %

2024	% Participación	2025	% Participación	Variación 2024 Vs. 2025	% Participación
<b>543.944.070</b>		<b>558.864.721</b>		<b>14.920.650</b>	
121.627.082	22,36 %	111.939.545	20,03 %	9.687.538	↓ -8,0 %
14.227.512	2,62 %	13.436.442	2,40 %	791.069	↓ -5,6 %
3.025.872	0,56 %	2.817.901	0,50 %	207.970	↓ -6,9 %
18.034.683	3,32 %	24.392.724	4,36 %	6.358.041	↑ 35,3 %
44.265.354	8,14 %	46.524.042	8,32 %	2.258.687	→ 5,1 %
6.645.808	1,22 %	6.179.630	1,11 %	466.178	↓ -7,0 %
336.117.760	61,79 %	353.574.437	63,27 %	17.456.677	→ 5,2 %

2024

**61,8 %**

Operación de negocio

**22,4 %**

Pagos inversionistas

**2,6 %**

Pago acreedores

**8,1 %**

Empleados

**1,2 %**

Comunidad y medio ambiente

**3,3 %**

Administración pública

**0,6 %**

Pago proveedores

2025

**63,3 %** Operación de negocio

---

**20 %** Pagos inversionistas

---

**2,4 %** Pago acreedores

---

**8,3 %** Empleados

---

**1,1 %** Comunidad y medio ambiente

---

**4,4 %** Administración pública

---

**0,5 %** Pago proveedores

---

## 1. Operación del negocio

Los gastos asociados a la operación siguen siendo el principal componente de nuestros egresos. En 2025, representaron el 63,3 % del total de gastos y registraron un crecimiento del 5,2 % frente a 2024. Este rubro refleja el costo de sostener el funcionamiento diario del banco y acompañar el crecimiento de la operación.

## 2. Pagos a inversionistas

Los pagos a inversionistas representaron el 20,3 % del valor económico generado. Corresponden a los rendimientos de los fondos por obligaciones con el público, necesarios para financiar principalmente la cartera de créditos.

Durante 2025, estos pagos disminuyeron un 8 %, impulsados, sobre todo, por la reducción en el costo financiero de los depósitos a plazo.

## 3. Pagos a acreedores

Los pagos a acreedores corresponden a los intereses generados por sobregiros y préstamos con instituciones financieras locales y del exterior. En 2025, representaron el 2,4 % del total de gastos, a diferencia del 2,62 % registrado en 2024, presentando un crecimiento de USD 791.069 frente al año anterior.

## 4. Pagos a proveedores

Los pagos a proveedores corresponden a la adquisición de suministros. En 2025, este rubro disminuyó en 6,9 % frente al año anterior, principalmente por una menor compra de suministros de computación. Su participación dentro del total de gastos pasó del 0,56 % en 2024 al 0,5 % al cierre de 2025.





## 5. Administración pública

Los pagos a la Administración Pública corresponden a impuestos fiscales, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado. En 2025, este rubro representó el 4,4 % del total y mostró una reducción de USD 6 millones frente a 2024, principalmente por el aumento del Impuesto a la Renta y los aportes al Corporación del Seguro de Depósitos, Fondo de Liquidez y Fondo de Seguros Privados - COSEDE.

## 6. Pagos a empleados o colaboradores

Los pagos a empleados incluyen tanto los gastos de personal como los honorarios profesionales. Representan el 8.32 % del total y muestran un crecimiento del 5.1 % frente a 2024, impulsado principalmente por una mayor utilidad bruta. En comparación con el año anterior, esta cuenta gana participación, al pasar de 8.14 % a 8.32 %.

## 7. Comunidad y medio ambiente

En 2025, este rubro registró una disminución de USD 466 mil, equivalente al 7,0 %. Dentro de esta categoría se incluyen donaciones, relaciones públicas, patrocinios y otros proyectos específicos de responsabilidad social impulsados por el Banco. Estas iniciativas están orientadas principalmente a apoyar programas comunitarios enfocados en el fortalecimiento de la educación, el deporte y el desarrollo de actividades culturales.

## C. Valor económico retenido

Valor económico retenido	2023		2024		2025		Var. Anual			
							\$	%		
Utilidad neta	/	57.347.930	/	30.338.811	/	43.048.311	/	12.709.500	/	41,9 %
Reserva legal	/	5.734.793	/	3.033.881	/	4.304.831	/	1.270.950	/	41,9 %
Disponible accionistas	/	51.613.137	/	27.304.930	/	38.743.480	/	11.438.550	/	41,9 %



En 2025, la utilidad neta creció 41,9 % frente al año anterior. De ese resultado, el 10 % se destinó a la reserva legal, y el valor restante quedó disponible para los accionistas y capitalización.

En los últimos tres años, la utilidad disponible ha mostrado un comportamiento variable. Pasó de USD 51 millones en 2023, a USD 27 millones en 2024, y se recuperó hasta USD 38 millones en 2025.

## D. Resumen de balance general

La cartera de créditos es la cuenta con mayor peso dentro de la estructura del activo, algo que refleja directamente la naturaleza de nuestro negocio.



Balance General US\$	2023		2024		2025		Var. Anual			
							\$	%		
Activos	/	2.434.757.484	/	2.785.662.609	/	3.036.716.283	/	<b>251.053.674</b>	/	<b>0,9 %</b>
Pasivos	/	1.915.077.426	/	2.231.934.550	/	2.473.077.203	/	<b>241.142.653</b>	/	<b>10,8 %</b>
Patrimonio	/	519.680.058	/	553.728.059	/	563.639.079	/	<b>9.911.020</b>	/	<b>1,8 %</b>
Utilidad Neta	/	57.347.930	/	30.338.811	/	43.048.311	/	<b>12.709.500</b>	/	<b>41,9 %</b>

En 2025, nuestro activo creció 9 %.  
En ese mismo periodo, los pasivos  
aumentaron 10,8 %, mientras que el  
patrimonio se incrementó 1,8 %.

## 6.2 Impacto económico directo e indirecto (créditos, empleo, inversión local)

El valor que generamos a través de  
nuestras operaciones

GRI 3.3

## Concesión de crédito

La gestión del crédito es un aspecto material para la organización. Para esto, hemos fortalecido este proceso desde el control de riesgos. Hacia finales del año, empezamos a incorporar variables sociales y ambientales en la cartera de crédito productivo. Esto nos permite gestionar mejor estos riesgos y, al mismo tiempo, acercarnos a las oportunidades que abre el financiamiento de proyectos sostenibles.

## Manejo del crédito para Socios de Banca de Personas

La gestión del crédito en Banco Diners Club Ecuador está orientada a administrar nuestros procesos de forma eficiente, priorizando la atención a las necesidades de crédito de nuestros Socios y siempre dentro del apetito de riesgo de la institución. Para lograrlo, evaluamos de manera constante nuestros procesos de aprobación, control, tiempos y metodologías, con el objetivo de impulsar mejoras continuas que nos permitan sostener relaciones de largo plazo con quienes confían en nosotros.

El 2025 fue un año con desafíos significativos para la administración del crédito. La inseguridad y la contracción del sector público impactaron en la economía del país, desaceleraron la actividad productiva y afectaron la capacidad de pago de algunos Socios. Frente a este contexto, actuamos de forma proactiva desde las áreas de Crédito y Recuperación de Cartera, lo que nos permitió mantener un control efectivo de la exposición al riesgo y, al mismo tiempo, ofrecer esquemas de pago ajustados a la nueva realidad de

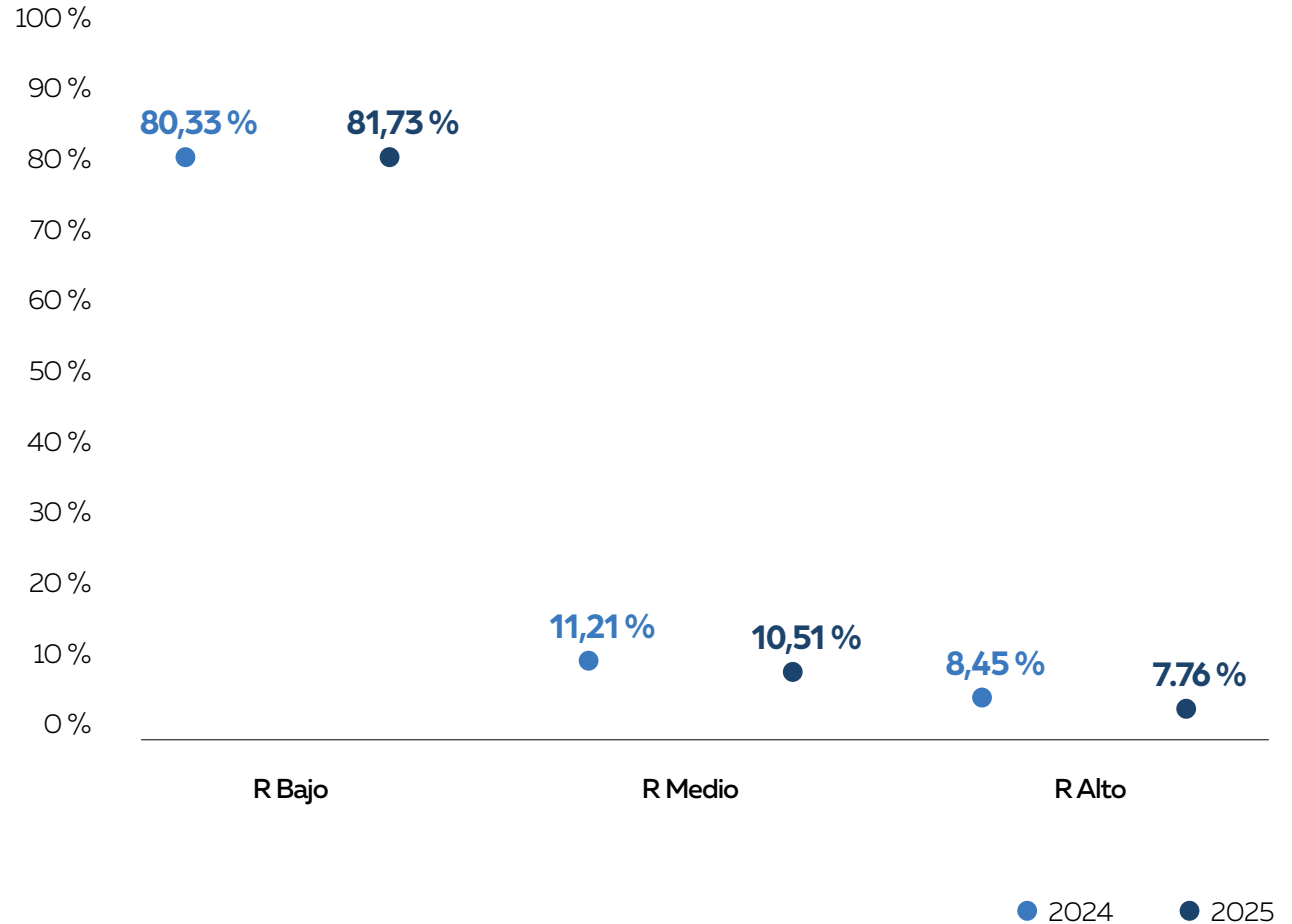
ingresos de este grupo de Socios, como respuesta a situaciones temporales de liquidez. Así, logramos mantener el portafolio de crédito activo dentro de los niveles de riesgo establecidos.

Al cierre de 2025, el portafolio de Socios presentó niveles más eficientes que el año anterior. El 81,73 % se ubicó en la categoría de bajo riesgo, el 10,51 % en riesgo medio y el 7,76 % en riesgo alto. Además, alcanzamos un récord histórico en colocación de tarjetas, convirtiendo a 2025 en el año con el mayor número de nuevos Socios para la organización. La incorporación de nuevos segmentos en la colocación de tarjetas de crédito permitió mantener una composición de riesgo similar a la del año previo.

Nuestros sistemas de información y analítica continúan evolucionando. Contamos con procesos maduros y optimizados que avanzan hacia el uso de herramientas de inteligencia artificial, lo que nos permite escalar el conocimiento, mantener un servicio de alta calidad para nuestros Socios y generar experiencias positivas, siempre dentro del apetito de riesgo definido.

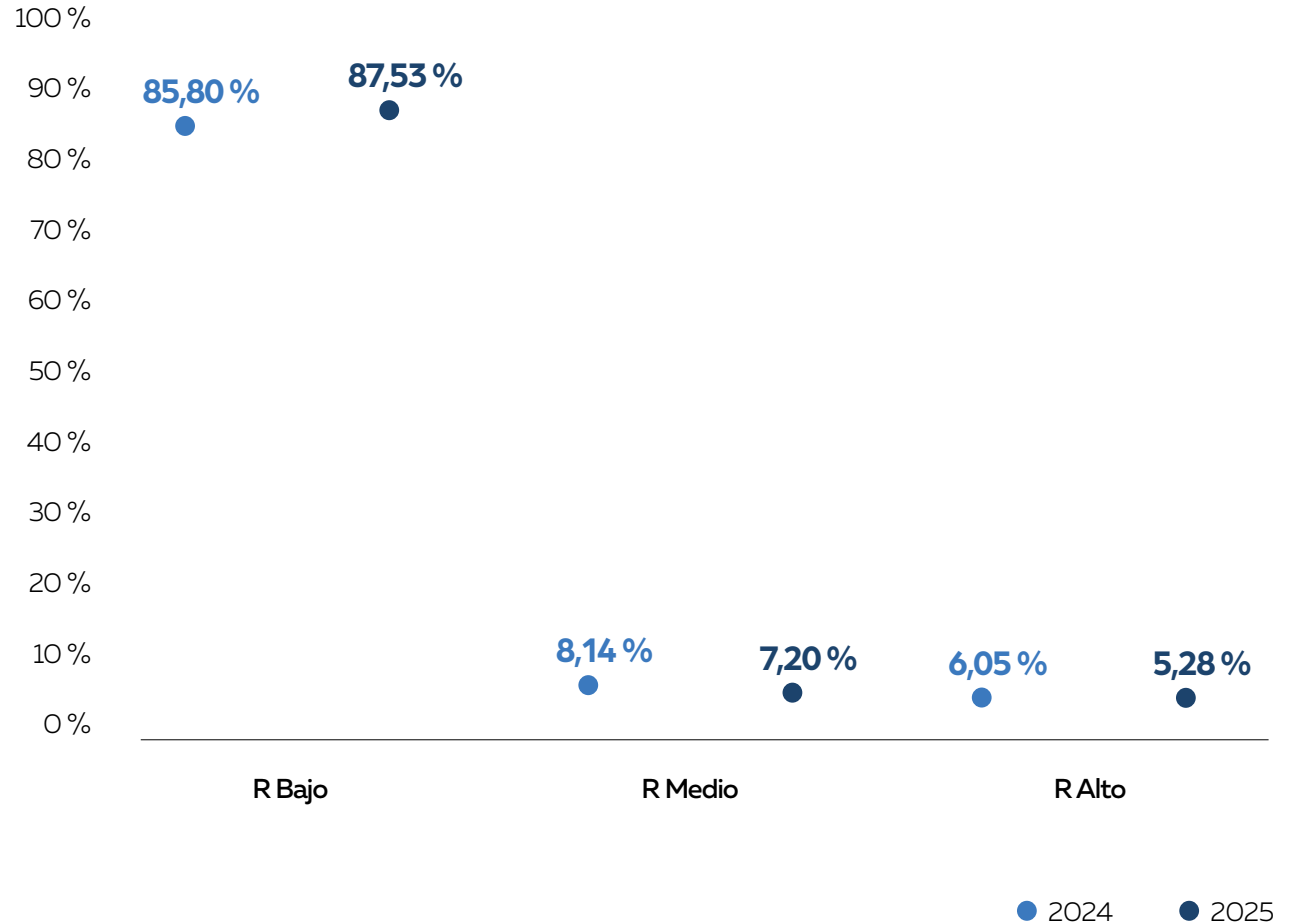
## Cartera por Score Número

La solidez de nuestra cartera se refleja en la estructura del portafolio por nivel de riesgo, de acuerdo con los modelos que define y monitorea el área de riesgos.



## Cartera por Score Monto

En comparación con 2024, vimos un aumento en la demanda de crédito, con un incremento de USD 369 millones. En 2025, el total de transacciones ingresadas alcanzó USD 7.680 millones, de los cuales se aprobaron USD 7.276 millones. Esto se tradujo en un ratio de aprobación anual del 93,2 %.



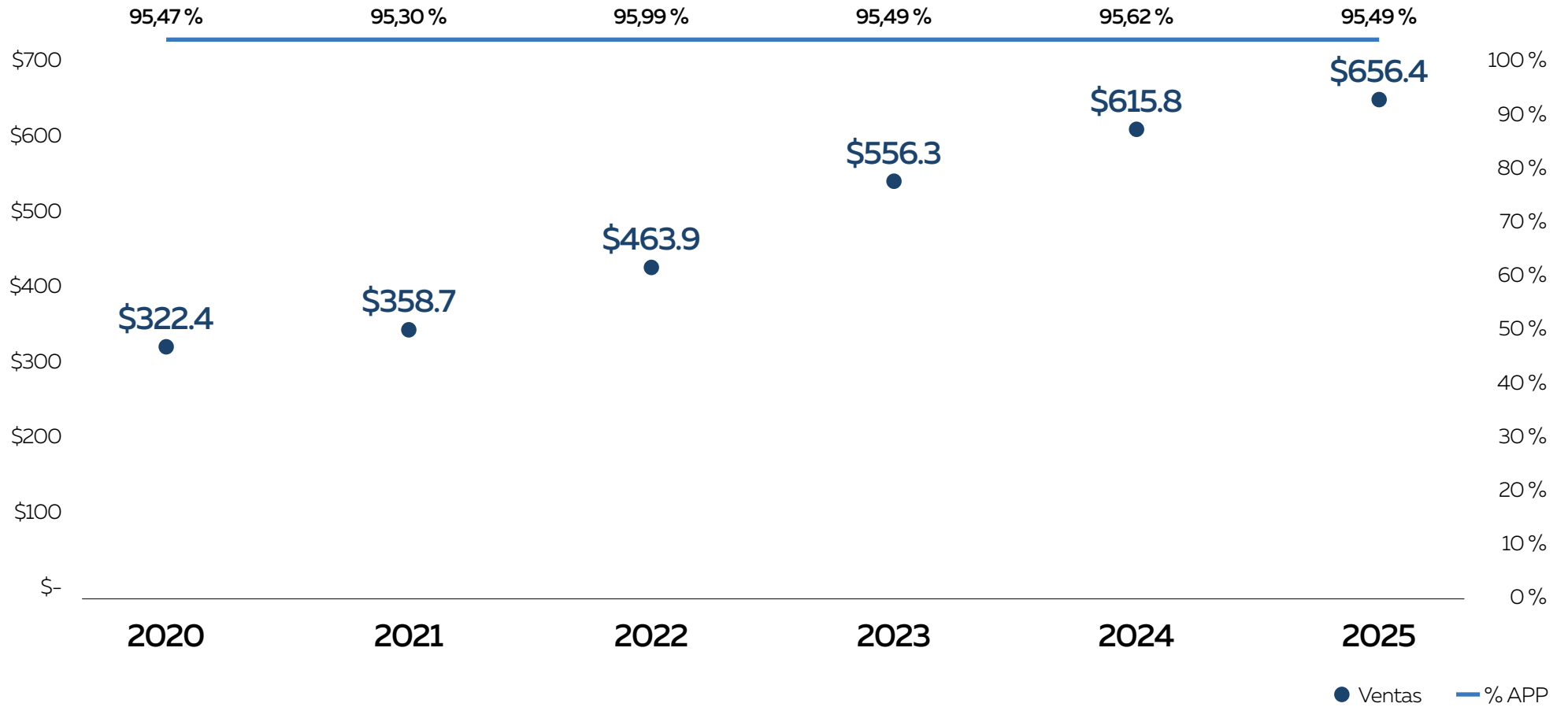


## Tarjeta **de crédito**

En 2025, logramos un crecimiento del 7 % en ventas, superando los resultados del año anterior. La calidad de la cartera corporativa se reflejó en un 95,5 % de aprobación en el volumen de transacciones, lo que nos permitió aprovechar nuevas oportunidades en el segmento empresarial.

Durante el año, reforzamos el apoyo a la gestión comercial con un rol activo del área de Crédito en la mejora de los procesos de aprobación. Este trabajo contribuyó directamente a cumplir los objetivos de servicio para nuestros Socios corporativos.

Como resultado, se otorgaron 1.143 nuevas tarjetas corporativas, con facilidades crediticias aprobadas por un total de USD 20,8 millones. Esto impulsó el crecimiento del portafolio y permitió alcanzar ventas por USD 656,3 millones en este segmento al cierre de diciembre de 2025, marcando la mayor colocación histórica de este producto.



## **Crédito directo:** productivo – consumo – vivienda

En 2025, la cartera de créditos mostró un fuerte crecimiento en la colocación para nuestros establecimientos afiliados. Alcanzamos USD 33,2 millones, lo que representa un incremento del 25 % más que en el 2024. Este resultado refleja nuestro compromiso de apoyar a la red de comercios con productos alineados con sus necesidades.

Asimismo, destacamos la colocación de USD 7,1 millones en cartera de consumo bajo la modalidad Back to Back, que presentó un crecimiento significativo del 53 % en comparación con 2024. Además, se destinaron USD 363 mil a créditos de consumo para personas naturales, respondiendo a las necesidades de nuestros Socios e incorporando nuevos productos que generaron beneficios concretos.

## Gestión de **recuperación de cartera**

Durante 2025, el área de Cobranzas trabajó en línea con nuestro principio de Socios para toda la vida, cada día. Fue un año exigente, marcado por crisis de tipo económico y social. Estos desafíos afectaron la productividad de muchos Socios, especialmente en los últimos meses del año.

Frente a este escenario, adoptamos un enfoque flexible y adaptativo. Implementamos mecanismos de apoyo pensados para responder a la realidad de cada socio, buscando soluciones efectivas que nos permitieran mantenerlos activos dentro del portafolio.

En Cobranzas de Bajo y Mediano Riesgo, mantuvimos un análisis dinámico de la cartera, lo que nos permitió gestionar la recuperación de forma eficiente, optimizando el riesgo

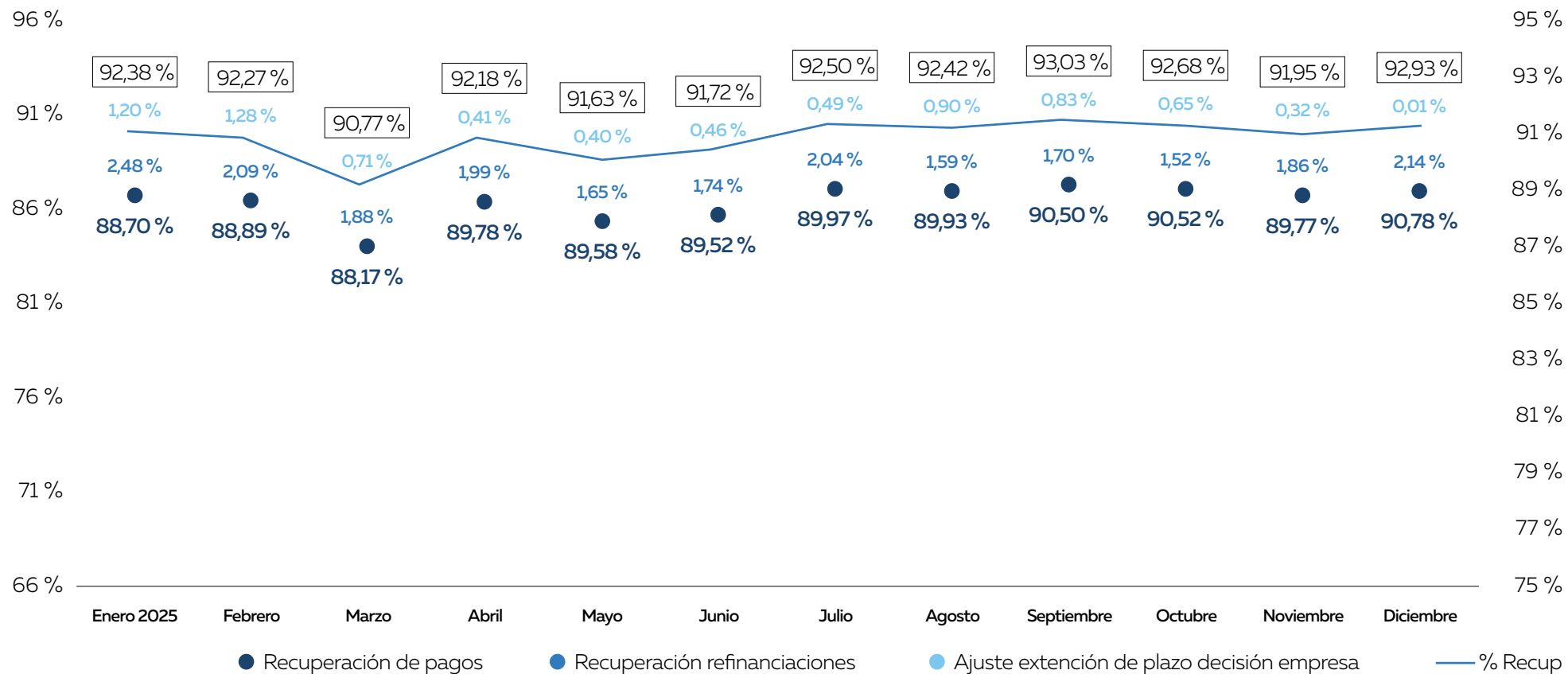
y el costo de gestión, sin perder de vista la experiencia de nuestros Socios. De esta manera, respondimos a un entorno económico incierto.

La situación de inseguridad y el paro nacional indígena registrado en septiembre de 2025 añadieron un nivel adicional de complejidad, especialmente en sectores clave del país.

Pese al entorno inestable, el equipo se mantuvo atento y proactivo, desarrollando acciones para anticipar estos impactos y mitigarlos, siempre con un tratamiento diferenciado según la situación de cada socio.

Independientemente de los retos, logramos un desempeño destacado. Superamos las metas previstas para 2025 y alcanzamos una recuperación promedio de cartera del 92,21 %, consolidando una gestión efectiva del riesgo y un flujo de efectivo que sostiene el desarrollo del negocio:

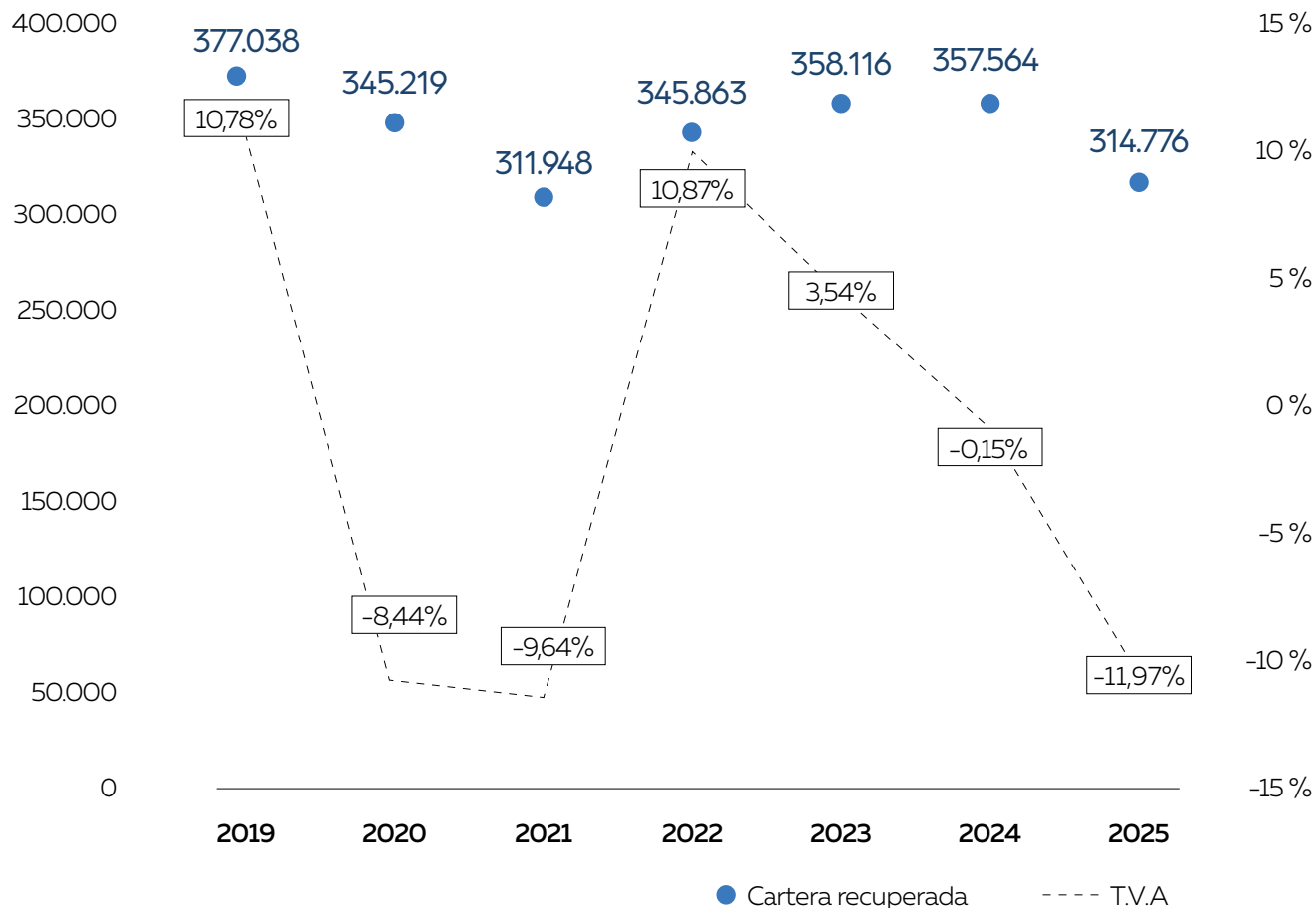
## Evolución de los porcentajes de recuperación – por tipo de pago 2025



## Porcentaje de recuperación promedio anual

Al cierre de 2025, el promedio mensual de recuperación registró una variación negativa del 11,97 %, al pasar de USD 357,6 millones en 2024 a USD 314,7 millones en 2025. Este comportamiento se dio en un contexto desafiante, marcado por factores económicos y sociales que afectaron la capacidad de pago de nuestros Socios.

Aun así, la cartera pendiente promedio al final del año se ubicó en USD 25,82 millones. Este resultado refleja el trabajo constante del equipo de cobranzas para mantener la eficiencia en la recuperación y contribuir a la estabilidad financiera de la organización.





## Acuerdos de pago

Las soluciones que ofrecemos buscan adaptarse a la capacidad de pago de nuestros Socios cuando esta se ve afectada por el contexto económico y social.

Durante 2025, realizamos 164 mil negociaciones y acuerdos de pago por un total de USD 896 millones. El 47 % de estas gestiones se llevaron a cabo con Socios que estaban al día, sin morosidad, y el 43 % correspondió a cuentas con hasta 60 días de atraso. Esto permitió que el 90 % de las operaciones se realizara en etapas tempranas de la morosidad, ayudando a los Socios a sostener su calidad crediticia y a nosotros a mantener un portafolio

activo que impulsa la dinámica de consumo.

El 10 % restante correspondió a casos con más de 60 días de mora. En estas situaciones, ofrecimos alternativas para que los Socios mantuvieran su condición de Socios activos, con el uso de nuestros productos en entornos controlados.

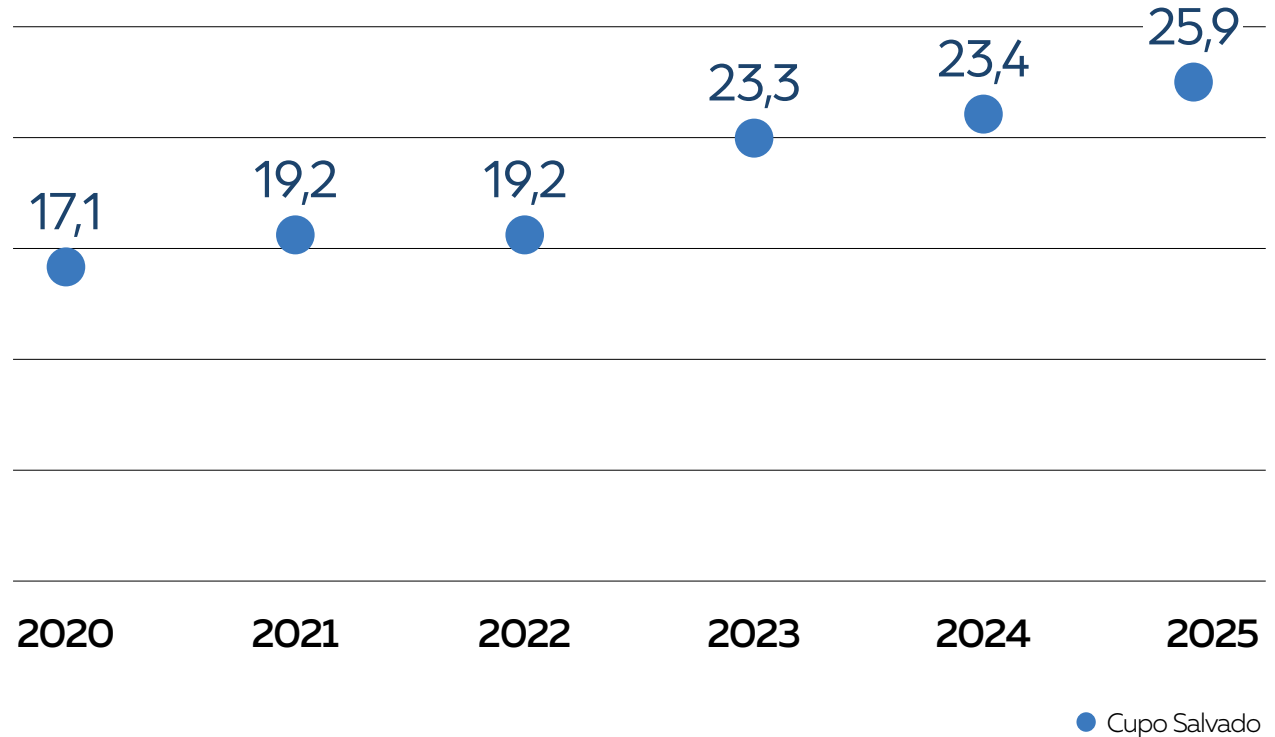
En términos generales, el número de operaciones en 2025 disminuyó un 11,49 % frente a 2024. Esto se dio manteniendo niveles de riesgo adecuados y alineados con las políticas de pérdida esperada, que se miden mensualmente desde el área de Riesgos.

## Gestión de monitoreo de riesgo de fraude

La prevención del fraude en tarjetas de crédito se ha vuelto cada vez más relevante en un entorno de transacciones diarias en constante crecimiento. Frente a este desafío, asumimos esta gestión con un enfoque innovador y en permanente evolución.

Fortalecemos nuestras herramientas de detección de fraude en tiempo real, de forma continua, apoyándonos en modelos técnicos basados en inteligencia artificial. Esto nos permite anticiparnos, actuar con agilidad y proteger a nuestros Socios de forma eficiente. En 2025, este trabajo se tradujo en un cupo salvado de USD 25 millones, reforzando la confianza y la seguridad en el uso de nuestros productos.

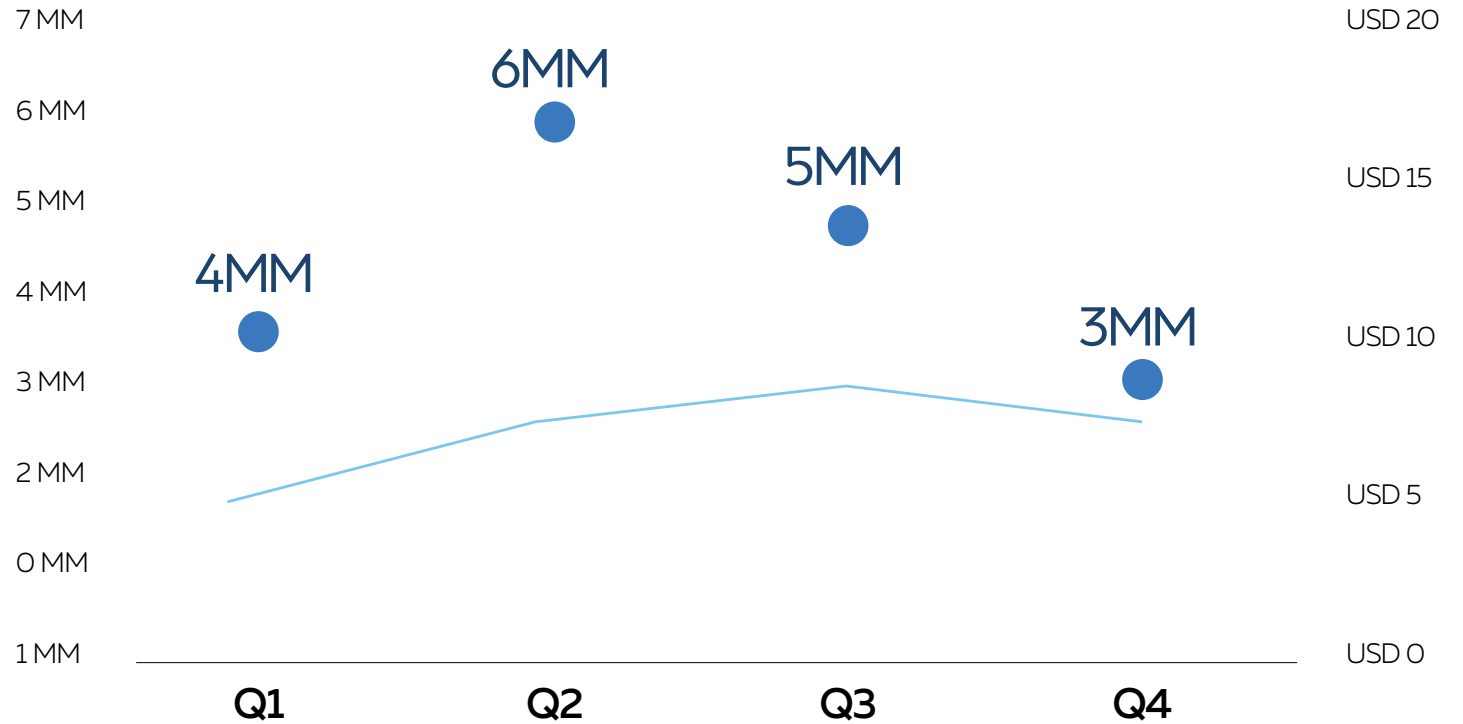
### Cupo salvado



En 2025, el Área de Monitoreo y Control de Fraudes mantuvo una gestión sólida y especializada, con altos niveles de efectividad en la detección y mitigación de eventos de fraude. Este trabajo refuerza la seguridad de nuestros Socios y la confianza en toda la operación.

Al cierre de 2025, el área registró USD 185 millones de fraude evitado gracias a la aplicación de reglas de fraude, resultado de un monitoreo constante y de procesos enfocados en la prevención:

### Fraude evitado



## En 2025, logramos reducir las pérdidas asociadas a eventos de fraude.

Este avance se explica por la incorporación de tecnologías basadas en inteligencia artificial, que fortalecen nuestra capacidad para analizar, detectar y anticipar situaciones de riesgo.

Así, buscamos minimizar cualquier impacto y seguir reforzando la seguridad en las transacciones.





También mejoramos nuestros canales de comunicación con los Socios.

**Alcanzamos la notificación del 99%** de las transacciones a través de SMS y correo electrónico, y sumamos un chatbot para la confirmación de consumos.

Esta herramienta permite recoger información, resolver consultas y ejecutar acciones como activar o bloquear la tarjeta de forma definitiva. Todo esto agiliza la atención y simplifica las interacciones, ofreciendo experiencias digitales más rápidas y sencillas.

Capítulo

# 07

— Desempeño  
social

## Lo nuestro se construye en comunidad

Nuestro trabajo se marca en el aporte a la comunidad, tomando en cuenta su cultura y su contexto. Es entender que lo que hacemos impacta a personas reales, con diversas historias, necesidades y expectativas, que a su vez nos invitan a repensar cómo actuamos. En Banco Diners Club Ecuador creemos que el desempeño social se construye en esa relación. Una relación que nos inspira y, a la vez, nos desafía a generar espacios para que otros crezcan, se desarrollen y se conecten con las oportunidades que ofrece el entorno.

Este capítulo recorre cómo ese vínculo se traduce en prácticas concretas. Desde la gestión del talento y el bienestar, hasta la educación financiera, la protección del cliente y las alianzas que amplían nuestro impacto social y cultural. Porque entendemos que lo social no se construye desde afuera. Nace del entorno, se fortalece en comunidad y cobra sentido cuando se sostiene en el tiempo.



VER ▶

## 7.1. Gestión del talento humano

Las personas detrás de lo que hacemos

## Caracterización de la fuerza laboral

	2024				2025			
	Femenino		Masculino		Femenino		Masculino	
Gerencia	9	1%	18	3%	15	3%	22	4%
Línea media	99	13%	96	15%	76	14%	76	14%
Colaboradores	657	86%	548	83%	456	83%	438	82%
Total por género	<b>765</b>	<b>100%</b>	<b>662</b>	<b>100%</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>	<b>536</b>	<b>100%</b>
<b>Total general</b>	<b>1.427</b>				<b>1.083</b>			

El 2025 cerró con una estructura aprobada de 1.083 posiciones. Esta cifra representa una disminución del 24 % en la plantilla en comparación con 2024.

GRI 2-7 / SBS E.1.1

	Nacional		Sierra		Costa	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Cantidad Colaboradores	1427	1083	1257	946	170	137
% hombres	46 %	51 %	47 %	51 %	44 %	40 %
% mujeres	54 %	49 %	53 %	49 %	56 %	60 %
Colaboradores menores de 30 años	30 %	24 %	32 %	25 %	24 %	18 %
Colaboradores menores entre 30 y 50 años	65 %	70 %	63 %	69 %	73 %	77 %
Colaboradores mayores a 50 años	5 %	5 %	6 %	5 %	4 %	4 %
Contratos fijos	99,93 %	98,1 %	99,84 %	97,9 %	100 %	99,3 %
Pasantías	63	72	61	71	2	1
<b>Índice de rotación voluntaria</b>	<b>14,72 %</b>	<b>17,82 %</b>	<b>13,81 %</b>	<b>18,82 %</b>	<b>0,91 %</b>	<b>10,95 %</b>

**Índice de rotación masculino**

Colaboradores menores de 30 años	3,08 %	3,42 %	3,08 %	3,91 %	0,00 %	0,00 %
Colaboradores entre 30 y 50 años	7,71 %	4,89 %	7,15 %	4,86 %	0,56 %	5,11 %
Colaboradores mayores a 50 años	1,68 %	0,28 %	1,40 %	0,32 %	0,28 %	0,00 %
<b>Total IR masculino</b>	<b>7,15 %</b>	<b>8,59 %</b>	<b>11,63 %</b>	<b>9,09 %</b>	<b>0,84 %</b>	<b>5,11 %</b>

**Índice de rotación femenino**

Colaboradores menores de 30 años	7,57 %	3,42 %	3,22 %	3,70 %	0,77 %	1,46 %
Colaboradores entre 30 y 50 años	0,91 %	5,26 %	0,77 %	5,39 %	0,14 %	4,38 %
Colaboradores mayores a 50 años	11,84 %	0,55 %	0,00 %	0,63 %	0,00 %	0,00 %
<b>Total IR femenino</b>	<b>20,32 %</b>	<b>9,23 %</b>	<b>7,96 %</b>	<b>9,73 %</b>	<b>0,91 %</b>	<b>5,84 %</b>

La distribución por género se mantuvo estable. El 51 % de nuestros colaboradores son mujeres, lo que refleja un nivel sostenido de equidad dentro de la organización.



SBS E.1.2

### Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2022	0,0 %	0,0 %	2,0 %	12,0 %	62,0 %	24,0 %
2023	0,0 %	0,0 %	3,0 %	7,0 %	64,0 %	26,0 %
2024	0,0 %	4,0 %	2,0 %	2,0 %	66,0 %	27,0 %
2025	0,0 %	1,4 %	1,0 %	1,1 %	62,9 %	33,5 %

En 2025, el 96 % de nuestros colaboradores cuenta con estudios universitarios completos. De ese total, el 33 % tiene estudios de maestría, superando los niveles registrados en años anteriores.

SBS E.1.3

### Colaboradores por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	Número de colaboradores			Variación
	2022	2023	2024	2025
<1	275	272	237	145
1-3	241	362	394	260
3-5	228	152	152	212
>5	710	705	644	466

El 43 % de nuestros colaboradores tiene una permanencia mayor a 5 años en la organización.

SBS E.1.3

## Número de colaboradores relacionados con captación y crédito

Año	2022	2023	2024	2025
Número de colaboradores	<b>650</b>	<b>607</b>	<b>621</b>	<b>335</b>

En 2025, disminuyó el número de colaboradores vinculados a los procesos de captación y crédito en comparación con 2024.

SBS E.1.3

## Desvinculaciones

Durante 2025, se desvincularon 526 colaboradores de la compañía, entre salidas voluntarias e involuntarias. En 2024, esta cifra fue de 347 colaboradores. La mayoría de las desvinculaciones se efectuaron por la externalización de servicios como el call center y la gestión de cobranzas.

Año	2022	2023	2024
HC	<b>280</b>	<b>347</b>	<b>526</b>



## Capacitación y crecimiento profesional

En 2025, reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo del talento a través de programas de capacitación interna. Estas iniciativas nos permitieron cumplir con los requerimientos normativos y, al mismo tiempo, impulsar el crecimiento profesional de quienes forman parte de nuestro equipo.

Durante el año, implementamos capacitaciones regulatorias obligatorias para fortalecer el conocimiento y la actualización en temas clave como antisoborno, anticorrupción, lavado de activos y seguridad de la información. Así, aseguramos el cumplimiento de los estándares del sector y contribuimos a una mejor gestión de riesgos.

## Horas de capacitación por nivel y género 2023 – 2025

Niveles	Mujeres				Hombres			
	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
Gerencia	428,00	868,00	28,35	105,17	1,05	1,06	19,62	223,04
Línea media	2,95	7,32	23,52	82,79	3,74	7,02	18,93	81,32
Colaboradores	18,37	12,53	18,54	47,87	15,94	11,34	17,60	51,43
<b>Total por género</b>	<b>21,75</b>	<b>20,72</b>	<b>70,41</b>	<b>53,91</b>	<b>20,73</b>	<b>19,42</b>	<b>56,15</b>	<b>58,28</b>

### SBS E.2.1

## Inversión de capacitación 2023–2025

Niveles	Inversión				Distribución			
	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
Gerencia	31.401	192.073	21.380	135.220	12 %	44 %	14 %	34 %
Línea media	59.509	123.442	60.164	117.858	22 %	28 %	39 %	29 %
Colaboradores	176.885	124.488	70.888	149.374	66 %	28 %	47 %	37 %
<b>Total por género</b>	<b>267.794</b>	<b>440.003</b>	<b>152.432</b>	<b>402.452</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

SBS E.2.2/SBS E.2.3

## Inversión, eventos y colaboradores capacitados 2022–2025

Año	Número de colaboradores capacitados	Número de eventos	Inversión por colaborador en USD
2022	1223	240	218.97
2023	1398	265	314.74
2024	1396	220	172.15
2025	1577	203	255.20

## Servicios complementarios

GRI 2-8

Contamos con el apoyo de servicios complementarios, como seguridad y limpieza, que operan en nuestras oficinas, aunque no forman parte directa de la nómina.

Tipo de servicio	2024	2025
Seguridad	57	58
Limpieza	15	16

GRI 2-24

## 7.2. Diversidad, equidad e inclusión:

**un espacio donde cabemos todos**

De manera general, Banco Diners Club Ecuador establece un enfoque de diversidad, equidad e inclusión en todos sus procesos, desde la selección, desarrollo de carrera y el esquema de remuneraciones. Estos lineamientos están declarados en su Código de Ética.

En 2025, la distribución por género se mantuvo equilibrada: el 51% de nuestros colaboradores son mujeres.

Estos principios se sostienen en una normativa clara, que se expresa en políticas, declaraciones y protocolos difundidos de manera permanente entre todos nuestros colaboradores:





1. Declaración y Compromiso de Comportamiento Ético
2. Solicitud de afiliación a la Asociación de Empleados
3. Reglamento Interno de Trabajo
4. Código de Ética
5. Reglamento Interno de Higiene y Seguridad
6. Política de Seguridad de la Información
7. Manual de Prevención de Lavado de Activos Ético
8. Política Antisoborno y Anticorrupción
9. Política de Protección de Datos
10. Protocolo de Discriminación, Acoso Laboral y Sexual y Violencia Contra la Mujer
11. Protocolo de Desconexión

GRI 2-20

En el esquema de remuneraciones, contamos con un Comité de Retribuciones, estructurado de acuerdo con la normativa vigente y activo durante 2024. Bajo sus lineamientos, el área de Recursos Humanos gestiona la administración salarial a partir de dos principios claros:

## 1. Equidad interna:

Posiciones con niveles similares de responsabilidad se ubican dentro de un mismo nivel de cargo y escala salarial.

## 2. Competitividad externa:

Salarios alineados con el mercado de referencia, definidos a partir de la política salarial y de encuestas provistas por firmas internacionales.

Además, para los ajustes salariales se consideran variables como la inflación, la capacidad de la organización, las condiciones del mercado y la evaluación de desempeño, aplicable a colaboradores con calificación igual o superior a B+.





GRI 2-21 / SBS E.1.6

### Clasificación de personal por rango salarial

Rango Salarial	2022	2023	2024	2025
\$500 - \$750	385	275	417	272
\$750 - \$1.000	266	371	266	174
\$1.000 - \$2.000	447	455	432	327
\$2.000 - \$3.000	204	228	197	191
Mayor a \$3.000	152	162	115	119
<b>Total</b>	<b>1.454</b>	<b>1.491</b>	<b>1.427</b>	<b>1.083</b>

En 2025, la relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la compañía fue de 1 a 1,16. En cuanto a la relación salarial entre hombres y mujeres dentro del mismo rango, esta se mantuvo en 1 a 1.

## 7.3. Salud, seguridad y bienestar laboral

Trabajar bien empieza por estar bien



Durante 2025, continuamos fortaleciendo el Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales. Realizamos exámenes médicos ocupacionales según los riesgos de cada puesto, junto con inspecciones periódicas de las instalaciones y de los equipos contra incendios.

A lo largo del año impulsamos campañas de vacunación para la prevención de problemas respiratorios y distintas acciones de promoción de la salud. También desarrollamos charlas y espacios de formación enfocados en:

1. Bienestar de la salud física y mental

---
2. Manejo de ansiedad, burnout y salud mental en el entorno laboral

---
3. Manejo psicosocial y emocional en situaciones de conmoción social

---
4. Alimentación saludable y nutrición

---
5. Lactancia materna

---
6. Pausas activas y ergonomía en el trabajo

---
7. Prevención de enfermedades osteomusculares, respiratorias y digestivas

---
8. Prevención de enfermedades de transmisión sexual y VIH

---
9. Prevención del uso y consumo de drogas

---
10. Acciones frente a sismos, erupciones volcánicas e incendios, junto con simulacros de evacuación

Promovemos la realización de exámenes de salud para todos nuestros colaboradores como una medida preventiva. Los resultados de estos exámenes se manejan bajo estrictas cláusulas de confidencialidad y sigilo de la información, aplicables a todos nuestros procesos.

Contamos con comités paritarios integrados por representantes de los colaboradores. Estos comités participan en distintas brigadas y reciben capacitaciones periódicas en primeros auxilios, evacuación, rescate y control de incendios.

Además, mantenemos un sistema de actuación para emergencias por incendios, desastres naturales y emergencias médicas. Este sistema se apoya en planes de emergencia actualizados, señalética adecuada y capacitación continua de las brigadas en los diferentes edificios de la organización.



A continuación, se detalla el número de accidentes de colaboradores directos e indirectos. En ningún caso se registraron fallecimientos. Los peligros laborales y las acciones de mitigación se identifican y gestionan a través de la matriz de riesgos, con el objetivo de minimizar cualquier impacto negativo.

<b>Índice de accidentes y daños laborales</b>	2023	2024	2025
Número de colaboradores	1.491	1.422	1.083
Número de accidentes	1	2	3
Enfermedades ocupacionales	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	2	34	1
Días perdidos por accidente laboral / hombre	<b>0,001</b>	<b>0,01</b>	<b>1,67</b>

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 estos resultados, el indicador de TAL<sup>[1]</sup> se ubicó en 1,67. Dada la naturaleza de las funciones que realizamos, el riesgo de enfermedad laboral se mantiene en niveles mínimos.

<sup>[1]</sup> Tasa de absentismo laboral (TAL)

## 7.4. Experiencia y protección del cliente

Cuidando la experiencia,  
protegiendo la confianza

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



## Políticas en relación con los Socios y su seguridad

La transparencia y la confidencialidad orientan la forma en que nos relacionamos con nuestros Socios. Operamos bajo las leyes y regulaciones nacionales, que establecen un techo para la tasa de interés máxima efectiva, y asumimos ese marco como una base para actuar con claridad.

Para fortalecer la transparencia del mercado y brindar información clara a los consumidores, difundimos de manera permanente tarifarios y materiales informativos, tanto físicos como digitales. En ellos se detallan las tasas aplicables a Socios actuales y potenciales. Estas tasas son aprobadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, según una tabla diferenciada por tipo de producto y servicio, y se comunican de forma oportuna a nuestros Socios.

Las políticas que guían la seguridad y la protección de nuestros Socios son:

1. Política de seguridad

---

2. Política de confidencialidad

---

3. Política de sigilo bancario

---

4. Políticas de transparencia

GRI 3-3

## Ciberseguridad

La protección de la información de nuestros Socios es parte central de cómo operamos. Más allá del cumplimiento normativo, es una convicción que guía nuestra forma de relacionarnos con quienes confían en nosotros. La seguridad de la información sostiene esa confianza y la abordamos con responsabilidad y una mirada de largo plazo.

Cada interacción y cada transacción involucran información personal y financiera que debe ser cuidada con rigor. Por eso, la seguridad no es un tema aislado ni exclusivo de un área técnica, sino un compromiso transversal que se refleja en nuestras decisiones, inversiones y en la experiencia diaria de nuestros Socios.

Durante 2025, continuamos fortaleciendo nuestro modelo de seguridad de la información

y ciberseguridad, consolidando un proceso que venimos desarrollando desde años anteriores. Este avance se apoya en buenas prácticas internacionales y en los requerimientos del sector financiero, elevando nuestros niveles de control frente a un entorno de riesgos cada vez más dinámico.

Uno de los hitos de este proceso fue blu 2.0, nuestro principal proyecto de transformación digital del año. Su despliegue progresivo y controlado permitió ofrecer una experiencia digital moderna y sencilla, respaldada por un entorno de seguridad robusto que prioriza la protección de la información y las transacciones.

En paralelo, reforzamos nuestras capacidades de prevención y detección de fraude mediante herramientas analíticas avanzadas y el uso de inteligencia artificial. Estas tecnologías permiten analizar patrones de comportamiento y activar

controles adicionales cuando se detectan desviaciones, validando las operaciones directamente con los Socios sin afectar su experiencia.

También seguimos fortaleciendo la forma en que manejamos la seguridad de la información, con políticas más claras que ordenan responsabilidades, criterios y controles, integradas de mejor manera a la operación del negocio. A esto se sumó el refuerzo de controles para prevenir fugas de información, tanto internas como externas, asegurando un uso responsable y confidencial de los datos.

En un entorno de amenazas en constante evolución, entendemos la seguridad como un proceso continuo. Anticiparnos y adaptarnos es parte de nuestra responsabilidad y de nuestro compromiso con ofrecer experiencias confiables y seguras a nuestros Socios.



## Relación con los Socios basada en **tecnología y seguridad transaccional**

Nuestros canales de servicio son una parte esencial de cómo nos relacionamos con los Socios. A través de ellos, llevamos a la práctica el compromiso de poner a las personas en el centro, priorizando la calidad del servicio, la transformación digital, la ética y una experiencia cada vez más simple y cercana.

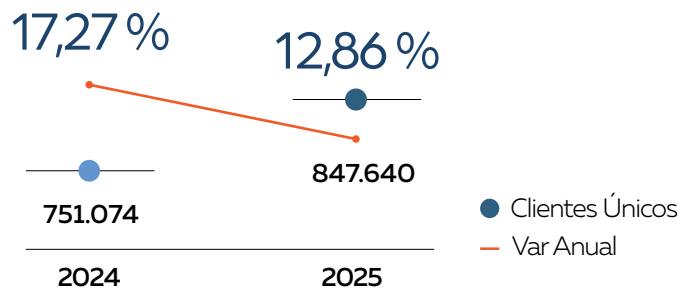
Uno de los ejes de este enfoque es facilitar el acceso a canales digitales. Contamos con aplicaciones disponibles 24/7, que permiten a los Socios realizar consultas, gestiones y solicitudes desde cualquier lugar, de forma ágil y segura. Durante 2025, impulsamos varias iniciativas para fortalecer el uso de estos medios, promoviendo el paso del servicio asistido al autoservicio y anticipando necesidades a través de procesos de analítica de datos, con el objetivo de mejorar la experiencia.

## Modelo de atención

En cuanto al modelo de atención, priorizamos la atención digital. Durante 2025, el 84 % de nuestros Socios optó por los canales digitales, mientras que el 16 % utilizó canales asistidos, combinando eficiencia con una atención personalizada según cada necesidad.

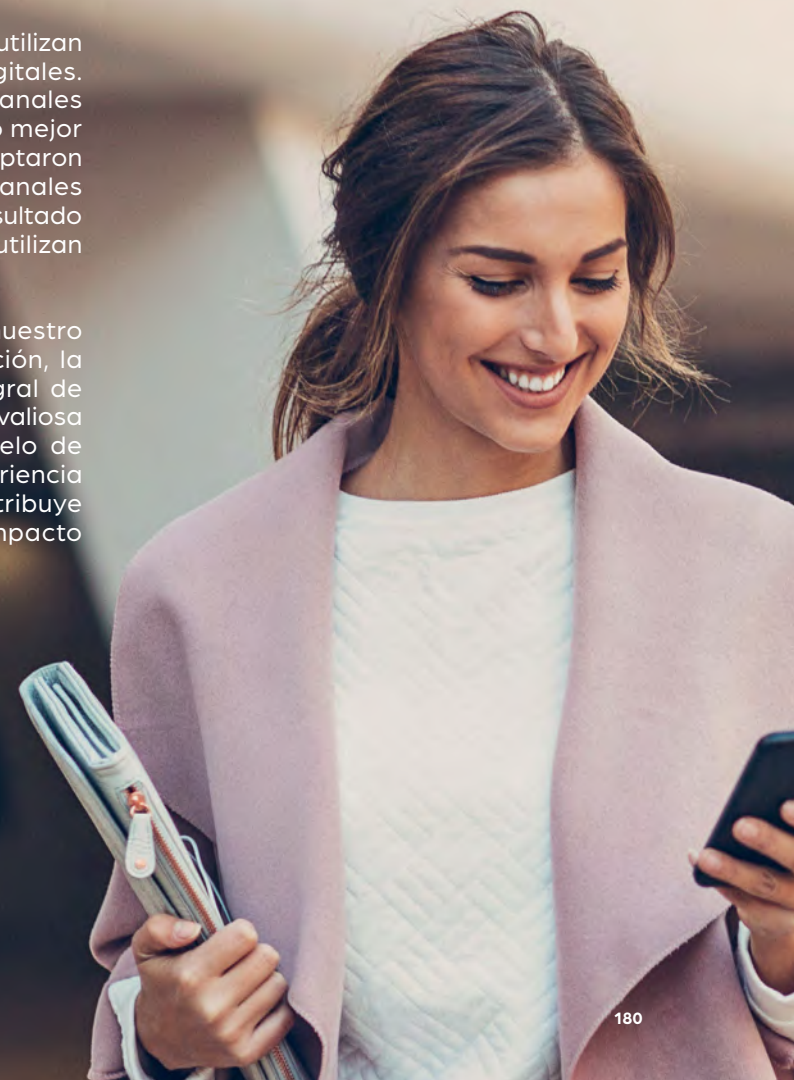
Esta integración permitió atender a 847 mil Socios a lo largo del año, lo que representó un crecimiento del 12,86 % frente a 2024 en el uso de nuestros servicios, tanto digitales como tradicionales, para Socios, comercios, inversionistas y cuenta ahorristas.

## Clientes únicos



Del total de Socios atendidos, 213 mil utilizan de forma exclusiva los canales digitales. Otros 497 mil combinan el uso de canales asistidos y digitales, aprovechando lo mejor de ambos. Finalmente, 136 mil Socios optaron por mantener el uso exclusivo de canales asistidos. En conjunto, esto da como resultado un total anual de 710 mil Socios que utilizan 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.



# 84%

## Modelo de Atención al Cliente

# 16%

### Exclusivos Digitales

# 25%

213.753 clientes



App



Whatsapp



blu



Web



Chatbot



blu Benefits

### Multicanalidad (Canal Digital + Canal Asistido)

# 59%

497.171 clientes

### Canales Asistidos – Oficinas

# 16%

136.716 clientes



Call Center



Autoservicio



Email



Oficinas



IVR



Redes Sociales

SBS C.3.1

## Quejas y reclamos

La atención al cliente, y en especial la gestión de reclamos, es una parte clave de cómo cuidamos la experiencia de nuestros Socios. En 2025, registramos una disminución del 45 % en el número de reclamos frente a 2024, reduciéndolos a 1.857 casos. Esto representó un ratio de reclamos del 0,01 % sobre el total de requerimientos asistidos y digitales recibidos.

Este resultado refleja un trabajo coordinado entre las áreas de Monitoreo de Fraudes, Tecnología, Crédito y Cobranzas, Operaciones, Negocios, Canales de Servicio, y los equipos

responsables del diseño de productos y la comunicación. Un esfuerzo conjunto enfocado en la calidad, la eficiencia y la mejora continua.

Para fortalecer la recepción y resolución de reclamos, implementamos un Comité de Reclamos diario, conformado por un equipo colegiado de especialistas de los canales de servicio y de las áreas resolutoras. A esto se suma el control y la revisión permanente de cada requerimiento que deriva en una queja, lo que nos permitió optimizar procesos y reducir de forma significativa los tiempos de resolución.





## Este enfoque nos permite:

- Analizar el origen de cada reclamo para identificar patrones y oportunidades de mejora.
- Brindar soluciones inmediatas y efectivas, alineadas a las necesidades de los Socios.
- Agrupar casos relacionados para abordar las causas de fondo y mejorar los procesos desde su origen.
- Actuar de forma anticipada para mitigar eventos y prevenir futuros reclamos.

### Total reclamos

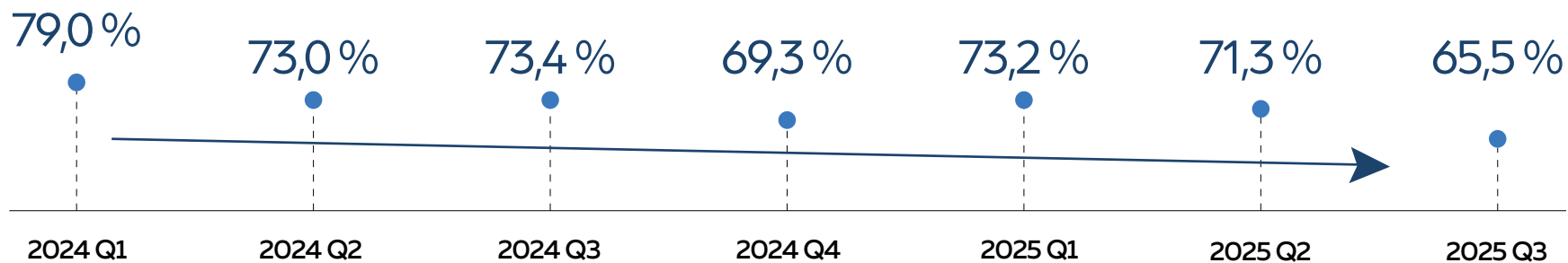
2024	2025	Var 24-25
<b>3380</b>	<b>1857</b>	<b>-45%</b>

## Satisfacción del cliente

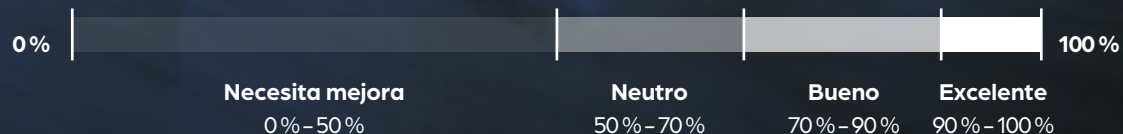
Conocer qué tan satisfechos están nuestros Socios es una parte fundamental de cómo mejoramos. Nos permite escuchar, ajustar y actuar con mayor claridad, reforzando nuestro compromiso con la transparencia y el respeto hacia quienes interactúan con nosotros.

Con el apoyo de una firma externa, realizamos mediciones trimestrales del nivel de satisfacción de los Socios que utilizan nuestros distintos canales de atención.

El principal indicador utilizado es el Customer Satisfaction Score (CSAT), que mide el porcentaje de Socios satisfechos sobre el total de Socios encuestados. En el tercer trimestre, el indicador de satisfacción general cerró en 67,10%. Dentro de este resultado, el indicador de satisfacción de la atención al cliente mostró una tendencia creciente a partir del segundo trimestre de 2025. Este componente tiene un peso del 17,1% dentro de la ponderación total y presentó el siguiente resultado:



	2024 - Q1	2024 - Q2	2024 - Q3	2024 - Q4	2025 - Q1	2025 - Q2	2025 - Q3
Atención al cliente	79,0 %	73,0 %	73,4 %	69,3 %	73,2 %	71,3 %	65,5 %
Canal de Voz	76,2 %	70,0 %	69,5 %	66,9 %	68,9 %	65,2 %	60,7 %



En las evaluaciones de satisfacción realizadas durante 2025, se registró un indicador promedio del 72,1 %, con una leve variación negativa del 4 % frente a 2024. En la medición del tercer trimestre de 2025, tanto el canal de oficinas como las aplicaciones digitales se ubicaron en un rango de satisfacción entre 50 % y 70 %, considerado bueno según las mejores prácticas de la industria.

Además, evaluamos el **100%** de los impactos asociados a nuestros productos y servicios,

estableciendo planes de acción para prevenir efectos negativos en la seguridad. Como resultado, no se registraron incumplimientos en este ámbito, ni en aspectos relacionados con la información y etiquetado de productos, comunicaciones de marketing, reclamos por vulneración de la privacidad del cliente o pérdida de datos.

GRI 3-3

## 7.5. Educación financiera

Aprender a manejar  
mejor el dinero

En Banco Diners Club Ecuador, impulsamos una estrategia de educación financiera pensada para distintos públicos. Trabajamos con tres grupos: colaboradores, Socios y Socios junto a la red de establecimientos, y personas de la comunidad. Cada uno cuenta con metodologías adaptadas a su realidad, con un enfoque común orientado a aportar a una mejor calidad de vida.

Queremos que el aprendizaje sea cercano y práctico. Por eso, utilizamos metodologías lúdicas que facilitan la comprensión y buscan inspirar cambios reales de actitud y comportamiento en el manejo de las finanzas personales.

De acuerdo con las características de las capacitaciones, concentramos los contenidos en cuatro grandes temas. En todos ellos abordamos la importancia de la comunicación familiar, los hábitos de consumo y la disciplina en el gasto, elementos clave para prevenir dificultades financieras y fortalecer una relación más sana con el dinero.

## Contenidos del programa



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

### Programas

Actividad	No. de personas involucradas
Alianza con Fundación de las Américas	4.561
Organizaciones de emprendedores	1.481
Universidades GADs y otros aliados	1.214
Ministerio de Educación	1.060
Alianzas con empresas, proveedores y Socios	246
Colaboradores	1.017
Niños	506
Colegios	1.297
<b>Total</b>	<b>11.382</b>

### Iniciativas

Actividad	No. de personas involucradas
Videos en redes sociales	69.000
Difusión de cuñas radiales	25.000
Videos en agencias	34.000
<b>Total</b>	<b>128.000</b>

## **Alianza con Fundación de las Américas (FUDELA)**

Con el objetivo de ampliar el alcance y el impacto de nuestra estrategia de educación financiera, trabajamos en alianza con FUDELA. A través de este trabajo conjunto, implementamos un programa que llegó a 4.561 personas a nivel nacional.

La experiencia y presencia territorial de FUDELA facilitó una mayor cobertura geográfica. Para la ejecución del programa, capacitamos a un grupo de formadores de la organización en nuestra metodología, de modo que pudieran replicarla en los distintos proyectos que desarrollan.

## **Ministerio de Educación**

Establecimos un convenio con el Ministerio de Educación y, a partir de este trabajo conjunto, desarrollamos un módulo en la plataforma Mecapacito. El objetivo fue apoyar a docentes a nivel nacional, fortaleciendo sus habilidades en finanzas personales y emprendimiento, para que luego puedan compartir estos aprendizajes con sus estudiantes.

## **Organizaciones de emprendedores**

En alianza con distintas instituciones que trabajan con emprendedores, desarrollamos capacitaciones que llegaron a 1.481 personas. Estas actividades se realizaron en Baños, Ibarra, Ambato, Portoviejo, Manta, Machala, Guayaquil y Quito.

A través de este trabajo, apoyamos a emprendedores para que ordenen sus finanzas personales y, de manera complementaria, fortalezcan sus habilidades para la gestión de sus negocios.

## **Alianzas con empresas, proveedores y Socios**

Se realizó alianzas con algunos Socios corporativos quienes requieren este apoyo para sus colaboradores, en este grupo se pudo trabajar con 246 personas.

## **Universidades y Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) y otros aliados**

A través de alianzas con distintas organizaciones, como el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), con beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, universidades y municipios, entre otras, trabajamos con 1.214 personas.

Orientamos estas acciones para fortalecer hábitos que aporten a una sólida salud financiera personal y familiar.

## **Colaboradores**

Nuestros colaboradores son muy importantes para nosotros, porque nos permiten trabajar desde adentro, facilitando herramientas para que nuestros colaboradores apliquen estrategias de planificación y reducción de gastos.

VER ▶

## 7.6. Inversión social y alianzas: UNICEF y Orígenes

**Unir fuerzas, multiplicar el impacto**

GRI 413-1, 413-2

### **Alianza DINERS CLUB-UNICEF**

En 2025, el trabajo de la alianza Diners-UNICEF se enfocó en apoyar el sistema educativo intercultural de la población Ai Cofán, en la provincia de Sucumbíos. Respaldamos este proceso a través de la entrega de insumos educativos orientados a mejorar los ambientes de aprendizaje, fortalecer las capacidades de los docentes e integrar a las familias y a la comunidad en el cuidado y la protección de la infancia.



Anterior

Siguiente >

Índice

## La metodología de trabajo se basó en cuatro factores de innovación:

- 1.** Innovar para un acceso seguro y sostenible a la educación, promoviendo condiciones que permitan que estudiantes y docentes lleguen a la escuela de manera adecuada y protegida.  
  
padres y cuidadores. Su enfoque parte de la recuperación de tradiciones y saberes propios, lo que ha permitido que la metodología sea reconocida como parte de la cultura de la comunidad.
- 2.** Innovar en la formación docente, a través de procesos pertinentes y contextualizados mediante la metodología Saberes del Ceibo, desarrollada desde la realidad cultural y social de la nacionalidad Ai Cofán. Esta metodología incluye un kit con 14 materiales lúdicos y educativos, orientados al desarrollo cognitivo, motor, socioemocional y del lenguaje en niñas y niños. Los materiales cuentan con una guía en español y en A'i ngae, que facilita su uso por parte de docentes, madres,
- 3.** Innovar en el vínculo con las familias, promoviendo su participación activa en el proceso educativo y fortaleciendo el modelo de educación intercultural bilingüe.
- 4.** Innovar desde la comunidad, priorizando el bienestar físico, emocional y psicológico de niñas y niños como base para un aprendizaje integral.

## Evolución de la cobertura de los programas UNICEF (comparativo 2024 - 2025)

Año	Niños/as y Jóvenes	Maestros	Total
2024	30.126	1.706	31.832
2025	16.354	376	16.730

A partir de los resultados de este cuadro, observamos una disminución en el número total de beneficiarios en 2025 frente al 2024, especialmente en niñas, niños, jóvenes y docentes. Este comportamiento se explica, en gran parte, por el enfoque del sistema intercultural, específicamente con la comunidad Aí Cofán.

Además, cada año impulsamos acciones para recaudar aportes voluntarios de Socios con un fuerte compromiso social. En 2025, esta campaña de telemercadeo permitió recaudar USD 123.702.



# Orígenes

Durante este año, el programa Orígenes tomó un enfoque distinto y trabajamos en tres ámbitos de acción, conectados entre sí:

## 1. Investigación

Con el objetivo de identificar ingredientes y productos propios de la gastronomía ecuatoriana, desarrollamos una investigación junto a un grupo multidisciplinario de expertos en distintas zonas del país. Este trabajo nos permitió reconocer insumos que dan forma a recetas profundamente ligadas a nuestra cultura.

Como resultado, elaboramos un listado organizado en las siguientes categorías:

- Hierbas, especias y condimentos
- Tubérculos
- Vegetales de huerta
- Proteínas
- Frutas

Cada uno de estos productos recoge un legado cultural ligado a nuestros orígenes. Esta información se convierte en un insumo clave para avanzar en su difusión y posicionamiento, tanto a través de su uso en restaurantes como en el acercamiento con el público en general.

## 2. Capacitación

Dimos continuidad a la formación de emprendedores gastronómicos, con el objetivo de brindar herramientas prácticas para la gestión de sus negocios.

Los contenidos abordados estuvieron enfocados en estrategias de venta y atención al cliente, así como en aspectos financieros como flujo de caja, punto de equilibrio y el uso del modelo Canvas.

## 3. Generación de alianzas

La articulación con otras organizaciones es fundamental para ampliar el impacto y la escala del programa. En este marco, iniciamos procesos de alianza para implementar el modelo de formación dirigido a emprendedores gastronómicos. Un ejemplo de este trabajo es la coordinación con la Alianza para el Emprendimiento y la Innovación (AEI), a través de la cual impulsaremos el fortalecimiento de negocios gastronómicos mediante procesos de capacitación, incubación y aceleración.

Esperamos que, con Orígenes, logremos impulsar e inspirar el conocimiento y el uso de ingredientes que forman parte de la cultura ecuatoriana, reconociendo su valor y manteniéndolos vivos a través de quienes los trabajan y los comparten.

## ARTISTECA – CRISFE

El 2025 se retomó el trabajo desarrollado por la Artisteca cuyo principal objetivo es respaldar entornos de desarrollo de habilidades socioemocionales a través del arte y el juego.

Actualmente cuenta con dos sedes ubicadas en la Plaza del Teatro en el Centro Histórico y la Casa del Patio Parado en la zona de la Mariscal, para el siguiente año se proyecta generar 2 sedes adicionales en la ciudad de Guayaquil.

### Eje de acción **Talleres artísticos**

#### **Descripción**

Se ejecutan talleres de arte enfocados en el desarrollo de habilidades socioemocionales.

#### **Resultados**

Oferta de más de 75 talleres artísticos permanentes con 1.000 cupos abiertos.

### Eje de acción **Ludobibliotecas**

#### **Descripción**

Son espacios de promoción lectora y dinamización cultural.

#### **Resultados**

11 bibliotecas gestionadas con más de 7.700 libros y materiales curados.





### Eje de acción

## Formador de formadores

### Descripción

Sesiones de transferencia de metodologías de arte, juego y autocuidado dirigido a docentes y cuidadores.

### Resultados

Desarrollo de metodología de formación artística con 5 módulos:

- Habilidades socioemocionales.
- Atención a población con necesidades educativas especiales.
- Fundamentos pedagógicos.
- Manejo de aula.
- Evaluación artística.

### Eje de acción

## Gastronomía

### Descripción

Desarrollo de capacidades en gastronomía.

### Resultados

Desarrollo de capacidades gastronómicas:

- Formación dual para asistentes de cocina; 30 aprendices becados en formación dual, 15 tutores capacitados.
- Bachillerato técnico cultura Machalilla; 266 estudiantes formados en el bachillerato técnico de hostelería y artes culinarias.
- Becas en alianza con el instituto Iche; 3 jóvenes se encuentran cursando su formación intensiva en la escuela de gastronomía Iche.

Capítulo

# 08

— Desempeño  
ambiental

## Gestión responsable de nuestra huella ambiental

GRI 301, 302, 305 y 306, GC 7/GC 8/GC 9

El cuidado del entorno es parte esencial de la sostenibilidad de Banco Diners Club Ecuador. Como institución financiera, reconocemos que nuestras decisiones y operaciones tienen impactos ambientales directos e indirectos, y que una gestión responsable de los recursos contribuye a la resiliencia del negocio y al bienestar del país.

Por ello, incorporamos criterios ambientales en nuestra operación, fortaleciendo prácticas orientadas a la eficiencia energética, el uso responsable de materiales, la gestión de residuos y la reducción de emisiones. Este enfoque forma parte de nuestra estrategia ASG y de nuestro compromiso con una gestión responsable y transparente.

Este capítulo presenta las principales acciones, indicadores y resultados relacionados con nuestra gestión ambiental.

---

## 8.1. Gestión ambiental interna

Eficiencia interna para un  
impacto sostenible

# Banco Diners Club Ecuador

ha desarrollado un plan de manejo integral de disminución de huella ambiental en base a la línea base determinada por el estudio de impacto ambiental realizado anteriormente, que nos permite identificar dónde estamos, qué impacto generamos y cómo podemos hacerlo mejor.

Nuestro enfoque se basa en mitigar ese impacto desde adentro, priorizando acciones concretas y medibles que orientan nuestra gestión ambiental interna. Estos esfuerzos se articulan en los siguientes pilares:

## Infraestructura

Construcción ecológica

## Procesos Administrativos

Sistema de gestión documental

## Relación con Socios

Innovación en servicios

## Concientización Interna

Campaña de comunicación  
Ecoeficiencia

## Principios de **banca responsable**

En diciembre de 2019, nos adherimos a los Principios de Banca Responsable de la UNEPFI, una iniciativa de las Naciones Unidas que promueve la sostenibilidad en el sistema financiero. Esta adhesión refleja una convicción que nos inspira a pensar que la banca puede y debe ser parte activa de los cambios que el mundo necesita.

Estos principios están alineados con el Acuerdo de París, un esfuerzo global que busca reducir las emisiones de dióxido de carbono (CO2) y enfrentar el cambio climático. Marco que nos impulsa a mirar más allá de la operación diaria y a entender nuestro rol en un desafío compartido. Desde ahí, asumimos el compromiso de integrar criterios ambientales y sociales en nuestra forma de operar y de aportar, desde nuestro lugar, a un futuro más responsable.

## 8.2. **Huella de carbono y eficiencia energética**

**Avances en la reducción de  
nuestra huella de carbono**



## Adhesión al Programa **Ecuador Carbono Cero**

En el marco de este Programa, validamos la medición de nuestra huella de carbono con una certificadora externa, en cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. Como resultado de este proceso, recibimos el distintivo de Cuantificación de Huella de Carbono, que respalda la consistencia y transparencia de nuestra medición.

A continuación, presentamos la información de nuestro cálculo de huella

## Medición de huella

**135,60 %**

Alcance 1

---

**176,80 %**

Alcance 2

---

**569,68 %**

Alcance 3

### Alcance 1

68,9

Emisiones combustión  
estacionaria: nacional

60,4

Emisiones fugitivas  
(refrigerantes)

1

Emisiones fugitivas  
(extintores)

5,3

Emisiones por transporte  
controlado por Diners

### Alcance 2

104,3

Quito

29,7

Guayaquil

7,7

Cuenca

11,2

Ambato

3,1

Machala

2,2

Manta

### Alcance 3

1,4

Courier: Entrega de  
estados de cuenta

1,3

Servicios  
de Fastline

276,9

Adquisición  
de bienes

67

Transporte  
de negocios

202,2

Desplazamiento  
de los colaboradores

7,6

Disposición final  
de residuos

8,2

Consumo  
de papel

5,1

Colaboradores  
en teletrabajo

El mayor aporte a nuestra huella se concentra en las emisiones de alcance 3, especialmente en la adquisición de insumos utilizados en las campañas comerciales de la organización. A partir de este análisis, hemos empezado a trabajar en la identificación de alternativas que nos permitan reemplazar estos insumos por materiales más amigables con el medio ambiente.

## 8.3. Gestión de recursos y residuos

Pequeñas acciones, impacto real

Con la intención de usar mejor nuestros recursos, impulsamos distintas iniciativas enfocadas en la reducción, el reciclaje y el reuso. Acciones concretas que nos permiten disminuir nuestro impacto y avanzar hacia una gestión más consciente y responsable.

# 1. Reducir

## Gestión digital de documentos:

Reducción de uso de papel mediante documentos digitales

A través de nuestro programa de optimización de recursos, durante 2025 evitamos la impresión de 5.435.904 hojas, lo que representa una mejora del 3 % frente al periodo anterior. Este avance se tradujo en una reducción de 25.440 kg de papel y un ahorro económico de USD 55.718.

La incorporación de repositorios digitales fue clave para disminuir la necesidad de documentos físicos, optimizando tanto el espacio de archivo como el uso de suministros.

## Virtualización de documentos:

Acceso a estados de cuenta y comprobantes de pago

A través de nuestro portal corporativo y nuestra aplicación móvil, consolidamos un ecosistema digital que permite a Socios, colaboradores y establecimientos acceder de forma inmediata a documentos legales, estados de cuenta y comprobantes de pago, reduciendo la necesidad de impresión y de envíos físicos.

El balance de 2025 refleja una gestión digital de más de 31 millones de documentos (entre estados de cuenta y comprobantes), lo que equivale a un ahorro de 41.089.424 hojas que dejaron de utilizarse para impresión.



	Estados de cuenta		Comprobantes de retención y pago	
	No. de estados de cuenta	No. de hojas (2 hojas promedio)	Cantidad	No. de hojas
2024	<b>11.181.108</b>	<b>22.362.216</b>	<b>18.727.208</b>	<b>18.727.208</b>
2025	<b>12.614.276</b>	<b>25.228.552</b>	<b>18.651.424</b>	<b>18.651.424</b>

Además, reforzamos el control de los cupos de impresión entre nuestros colaboradores e incorporamos mensajes de concientización sobre el ahorro de papel en los equipos de impresión. Estas acciones nos permitieron alcanzar una reducción del 21% en comparación con 2024.

	2024	2025	Variación
Impresiones / Copias	<b>3.099.722</b>	<b>2.446.622</b>	<b>-21 %</b>
Toneladas	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>-21 %</b>

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

A través de la funcionalidad de Impresión Segura, que permite liberar documentos únicamente con la tarjeta de identificación del colaborador y descartar impresiones innecesarias, logramos reducir la impresión de 58.853 hojas.

Año	2024	2025	Variación
Impresiones eliminadas	<b>75.026</b>	<b>58.853</b>	<b>-22 %</b>



## 2. Reciclar

Nuestras campañas de reciclaje son permanentes. Para facilitar la participación, instalamos contenedores destinados a la recolección de papel, botellas PET, pilas, baterías y celulares. Una vez recolectados, estos materiales se canalizan a través de gestores ambientales especializados, que se encargan de su manejo y disposición adecuada.

## Consumo y reciclaje de papel:

Durante 2025, continuamos con la campaña de reciclaje de papel. Como resultado, reciclamos 1.247 kg, lo que representa una disminución del 28 % frente al año anterior. La disminución se presenta debido a que la cantidad de colaboradores fue menor en 2025.

## Botellas PET:

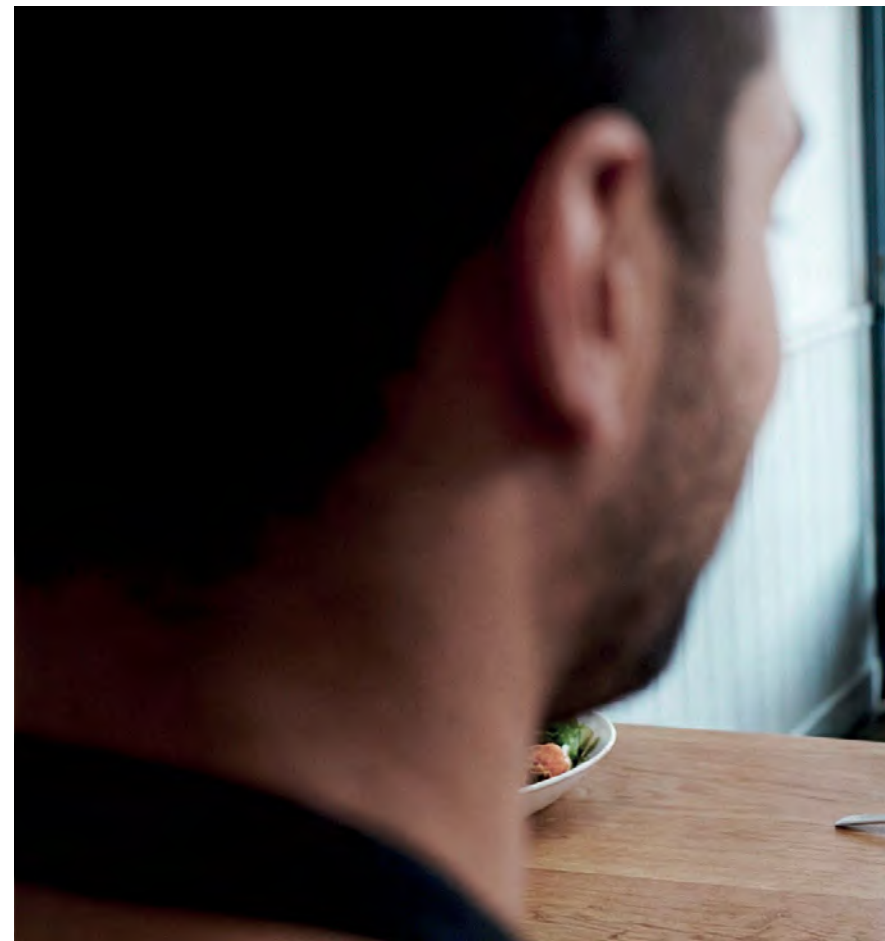
Los colaboradores depositan sus botellas en los contenedores asignados. Posteriormente, una gestora ambiental se encarga de su retiro y traslado a empresas especializadas para su reciclaje.

## Disposición adecuada de pilas desechadas:

Contamos con contenedores específicos para la recolección de pilas y baterías, tanto de uso institucional como personal, asegurando su manejo responsable y evitando impactos ambientales.

## Fluorescentes:

Los tubos fluorescentes en desuso se almacenan en una bodega destinada exclusivamente para este fin, debido a su contenido de mercurio. De manera periódica, una empresa especializada se encarga de su retiro y disposición final adecuada.





## 3. Reusar

### Donación de activos

Durante 2025, donamos 450 activos para que puedan ser reusados. Los canalizamos a través de fundaciones gestoras ambientales que, además, generan un impacto social positivo al dar una segunda vida a estos materiales.

Capítulo

# 09

Compromiso  
con stakeholders

## Relaciones de confianza para un desarrollo compartido

GRI 2-29, 2-30

Nada de lo que hacemos ocurre de manera aislada. Nuestro trabajo se construye en relación con personas, comunidades, aliados estratégicos y organizaciones que forman parte de nuestro entorno y que influyen en nuestras decisiones y resultados.

En Banco Diners Club Ecuador, el relacionamiento con los grupos de interés es parte esencial de nuestra estrategia de sostenibilidad. Escuchar, dialogar y comprender sus expectativas nos permite identificar oportunidades de mejora, fortalecer la gestión de riesgos y alinear nuestras acciones con las necesidades del entorno.

Este capítulo presenta cómo nos vinculamos con nuestros grupos de interés, los principales mecanismos de interacción y la forma en que este diálogo contribuye a la toma de decisiones y al proceso de doble materialidad.

---



## 9.1 Nuestros grupos de interés

### Relaciones que orientan nuestras decisiones

En 2024, iniciamos un proceso de actualización de nuestro análisis de Grupos de Interés. Este ejercicio lo desarrollamos en tres momentos clave:

Realizado en base a un benchmark de empresas del sector financiero y documentos internos de la Organización.

## Listado de grupos y subgrupos de interés

Para este ejercicio se realizó una validación mediante la consulta a coordinadores de las distintas áreas, identificando las variables:

- Influencia •
- Independencia •

## Priorización de grupos y subgrupos de interés

Se construye una matriz en base a 4 cuadrantes tomando en cuenta los niveles de influencia y dependencia

## Elaboración matriz de grupos de interés

A partir del diálogo con los dueños de procesos de la organización, identificamos a los grupos de interés que se relacionan con nuestra operación. Este ejercicio nos permitió comprender mejor sus expectativas y reconocer cómo esas miradas también nos inspiran a hacerlo mejor: a ajustar nuestra forma de trabajar, a priorizar y a responder con mayor claridad. .

Escuchar esas expectativas nos ayuda a definir los mecanismos necesarios para mantener una comunicación permanente y dar respuestas coherentes con lo que esperan de nosotros. Con base en las variables de influencia y dependencia de cada grupo respecto a la organización, construimos la siguiente matriz:





A partir de esta metodología, identificamos que el grupo con mayor nivel de dependencia e influencia sobre la organización es el que categorizamos como promotores.

En cuanto a nuestra relación con los colaboradores, no contamos con un sistema de negociación colectiva. Sin embargo, existe una Asociación de empleados a la que pueden afiliarse de manera voluntaria, como un espacio de participación y representación dentro de la organización.

El diálogo con nuestros grupos de interés no se cierra en una matriz ni en un ejercicio puntual. Es una conversación continua que nos inspira, nos desafía y nos acompaña en la forma en que operamos y construimos relaciones de largo plazo.

Capítulo

# 10

—— Índice GRI

## Cómo se organiza este reporte

### GRI CONTENT INDEX

Este índice reúne los contenidos que dan soporte a esta memoria, organizados bajo los estándares GRI. Es una forma de ordenar la información, asegurar consistencia y facilitar la lectura para quienes buscan un mayor nivel de detalle.

Aquí presentamos los indicadores que respaldan lo que compartimos a lo largo del documento, como parte de nuestro compromiso con la transparencia y la claridad.



# Estándares Global Reporting Initiative

## Grupo

### GRI 2 Contenidos Generales

Estándar GRI	Contenido	Página	
La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-1	Detalles organizacionales.	12/40
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad.	14
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto.	15
	2-4	Actualización de la información.	15
	2-5	Verificación externa.	15
Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales.	17 /42 /46
	2-7	Empleados.	164
	2-8	Trabajadores que no son empleados.	168
Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición.	36
	2-10	Designación y selección del máximo órgano de gobierno.	36
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno.	36
	2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos.	36
	2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos.	36

**Grupo**

**GRI 2 Contenidos Generales**

<b>Estandar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
<b>Gobernanza</b>	<b>2-14</b> Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad.	85
	<b>2-15</b> Conflictos de interés.	100
	<b>2-16</b> Comunicación de inquietudes críticas.	86
	<b>2-17</b> Conocimiento colectivo del máximo órgano gobierno.	36 / 86
	<b>2-18</b> Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	36
	<b>2-19</b> Políticas de remuneración.	36
	<b>2-20</b> Proceso para determinar la remuneración.	36 / 170
	<b>2-21</b> Ratio de compensación total anual.	171
<b>Estrategia, políticas y prácticas</b>	<b>2-22</b> Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible.	9
	<b>2-23</b> Compromisos y políticas.	92
	<b>2-24</b> Incorporación de los compromisos y políticas.	168
	<b>2-25</b> Procesos para remediar los impactos negativos.	124
	<b>2-26</b> Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear preocupaciones.	91

**Grupo**

**GRI 2 Contenidos Generales**

<b>Estandar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Estrategia, políticas y prácticas	<b>2-27</b> Cumplimiento de la legislación y las normativas.	85/119
	<b>2-28</b> Afiliación a asociaciones.	119
Participación de los grupos de interés	<b>2-29</b> Enfoque para la participación de los grupos de interés.	211
	<b>2-30</b> Convenios de negociación colectiva.	211

**Grupo**

**GRI 3 Temas Materiales 2021**

Contenidos sobre los temas materiales	<b>3-1</b> Proceso de determinación de los temas materiales.	122
	<b>3-2</b> Lista de temas materiales.	126
	<b>3-3</b> Gestión de los temas materiales.	88/129/147/176/178/186

**Grupo**

**GRI 200 Económicos**

GRI 201 Desempeño económico	<b>201-1</b> Valor económico directo generado y distribuido.	132
GRI 205 Anticorrupción	<b>205-1</b> Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción.	92

**Grupo**

**GRI 200 Económicos**

<b>Estandar GRI</b>	<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
GRI 205 Anticorrupción	<b>205-2</b> Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	86
	<b>205-3</b> Incidentes de corrupción confirmados y medidas tomadas.	.86

**Grupo**

**GRI 300 Ambientales**

GRI 305 Emisiones	<b>305</b> Emisiones.	197
-------------------	-----------------------	-----

**Grupo**

**GRI 400 Sociales**

GRI 413 Comunidades locales	<b>413-1</b> Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo.	190
	<b>413-2</b> Operaciones con impactos negativos significativos - reales y potenciales- en las comunidades locales.	190
GRI 414 Evaluación social de los proveedores	<b>414-1</b> Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales.	50

**Grupo**  
**GRI 400 Sociales**

Estandar GRI	Contenido	Página
GRI 416 Seguridad y salud de los Socios	416-1 Evaluación de los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad.	176
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y seguridad.	119/ 176
GRI 417 Marketing y etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.	176
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.	119/ 176
	417-3 Casos de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.	119/ 176
GRI 418 Privacidad del socio	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del socio.	119/ 176



# Indicadores de gobierno corporativo

No.	Indicador	Página
<b>A.1</b>	<b>Conformación del capital</b>	
A.1.1	Número de accionistas o asociados según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.	62
A.1.2	Distribución porcentual del capital por rango: de USD 1000 a 5000; de 5001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; más de 100.000.	64
A.1.3	Clasificación de los accionistas o de los asociados por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.	65
A.1.4	Educación relacionada con administración, economía, etc	61
<b>A.2</b>	<b>Participación en la junta o asamblea general de accionistas o asociados (continuación)</b>	
A.2.1	Número total de los accionistas o asociados asistentes / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	63
A.2.2	Número de accionistas o asociados que registraron su voto en la junta o asamblea general frente al total de accionistas o asociados de la entidad.	78
A.2.3	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta o de la asamblea por cada accionista o asociado asistente.	65
A.2.4	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces. / Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.	77
A.2.4	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones	

No.	Indicador	Página
<b>B.</b>	<b>Información del Directorio</b>	
<b>B.1</b>	<b>Conformación del directorio o del organismo que haga sus veces</b>	
B.1.1	Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.	65
B.1.2	Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité.	65
B.1.3	Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio o del organismo que haga sus veces. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos cinco (5) años.	65
B.1.4	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.	61
<b>B. 2</b>	<b>Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en los comités: Auditoría, riesgos, cumplimiento, ética, retribuciones</b>	
B.2.1	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	78
B.2.2	Comité de Auditoría. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	69
B.2.3	Comité de Riesgos. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	69

No.	Indicador	Página
B.2.4	Comité de Cumplimiento. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	69
B.2.5	Comité de Ética. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	69
B.2.6	Comité de Retribuciones. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	69
<b>B.3</b>	<b>Fortalecimiento de la capacidad institucional</b>	
B.3.1	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.	76
B.3.2	Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promovidos por la entidad.	76
<b>C.</b>	<b>Información sobre el directorio</b>	
<b>C.1</b>	<b>Funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces</b>	
C.1.1.	Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.	78
C.1.2.	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.	78
C.1.3.	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	91
C.1.4.	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	

No.	Indicador	Página
<b>C.2</b>	<b>Nivel de gastos invertidos en el directorio</b>	
C.2.1.	Gastos, promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.	78
C.2.2.	Gasto promedio causado por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces que asisten a las reuniones Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones .	78
<b>C.3</b>	<b>Usuarios de los servicios financieros</b>	
C.3.1	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.	182
C.3.2	Número de Socios nuevos incorporados cada año.	35
C.3.3	Número de Socios que se retiran cada año.	35
<b>D.</b>	<b>Información sobre el equipo gerencial</b>	
<b>Características del equipo gerencial</b>		
D.1	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas.	83
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad.	84
D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	84

No.	Indicador	Página
D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.	84
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, postgrado.	84
<b>E. Información laboral</b>		
<b>E.1 Características de los empleados de la entidad</b>		
E.1.1	Número de empleados de la entidad en los últimos (3) años, clasificados por género.	164
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación.	165
E.1.3	Captación de crédito.	166
E.1.4	Permanencia.	165
E.1.5	Salidas del personal.	166
E.1.6	Rango de salarios.	171
<b>E.2 Capacitación</b>		
E.2.1	Valor de la inversión en capacitación.	167
E.2.2	Número de programas de capacitación.	168
E.2.3	Número de asistentes a los programas de capacitación.	168

## Principios del pacto global de las Naciones Unidas

No.	Grupo	Indicador	Página
GC 1	Derechos humanos	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	117
GC 2		Las empresas deben asegurarse de sus Socios y colaboradores no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	117
GC 3	Relaciones laborales	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	117
GC 4		Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	117
GC 5		Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	117
GC 6		Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	117
GC 7	Medio ambiente	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	197
GC 8		Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	197
GC 9		Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.	197
GC 10	Anticorrupción	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	100