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

*En conformidad con las disposiciones legales y
estatutarias vigentes, Banco Diners Club del
Ecuador S.A., presenta a sus Accionistas el
Informe de Actividades correspondiente al
ejercicio económico concluido el 31 de
diciembre de 2023.*

ÍNDICE

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	5
ENTORNO MACROECONÓMICO.....	10
ENTORNO INTERNACIONAL	11
ENTORNO NACIONAL	12
SISTEMA BANCOS PRIVADOS	14
ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO	15
TARJETAS	15
ESTABLECIMIENTOS Y POS	15
CONSUMOS	15
ESTRUCTURA FINANCIERA	16
ACTIVO	16
ACTIVO PRODUCTIVO.....	17
CARTERA DE CRÉDITOS	18
PASIVO.....	19
PATRIMONIO	20
PATRIMONIO TÉCNICO.....	20
RESULTADOS	21
RENTABILIDAD.....	21
INDICADORES FINANCIEROS	22
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	23
CALIFICACIÓN	25
CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS.....	26
GOBIERNO CORPORATIVO	27
OPINIÓN DEL DIRECTORIO	32
AGRADECIMIENTO	32
ANEXOS	33
INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	35
INFORME DEL AUDITOR INTERNO	47
OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA	55
INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES	57
INFORME DE LOS COMISARIOS	70
ESTADOS FINANCIEROS DE BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.	75
CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2023	80
INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE	82

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	98
INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE	105
PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	113
ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.....	130

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Entorno Macroeconómico

Año - 2023

PIB

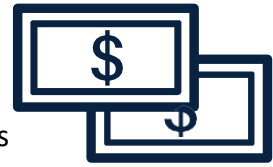
La constante escalada de las tasas de interés por política monetaria de los bancos centrales para combatir la inflación sigue afectando la actividad económica.



Inflación

1.35%

Ecuador presenta una de las variaciones interanuales más bajas de Latinoamérica



Balanza Comercial



Empleo

Tasa de Desempleo

3.4%



Tasa de Empleo Adecuado

35.8%

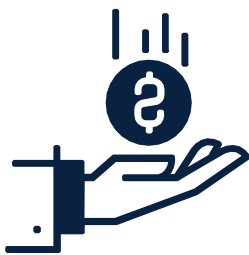


Recaudaciones

El gobierno central recaudó

17,420 M

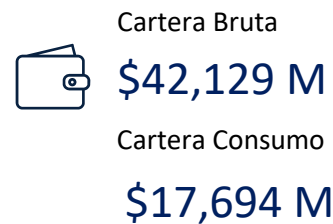
Valor que representa un crecimiento anual del 1,5%



Expectativas 2024

Ante un escenario incierto, las expectativas de crecimiento económico a nivel mundial se han deteriorado. La continuidad de los conflictos armados en Rusia y la intensificación de estos dentro de Medio Oriente da paso a mayores riesgos políticos y bajos niveles de comercio. Asimismo, la adopción de políticas monetarias restrictivas mantendrá a la baja las tendencias crediticias e inversiones. Por su parte, Ecuador espera un mínimo crecimiento anual de 0.8% en su Producto Interno Bruto ante la reducción de la producción petrolera por los resultados de la consulta popular de agosto 2023 y la incertidumbre por el ambiente de inseguridad.

Sistema Financiero*



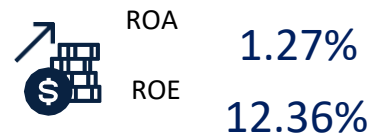
Tasa Activa Referencial

9.9%



Tasa Pasiva Referencial

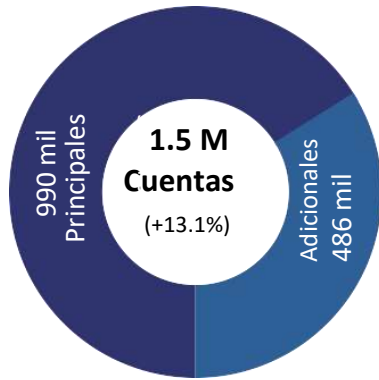
7.7%



Principales Resultados

Diners Club - 2023

Tarjetas



Adquisición de Cuentas Principales



\$5,419 M Consumos (+9.0%)



+ 112 mil

Establecimientos Afiliados



Activos \$2,786M (+14.4%)

Patrimonio \$554M (+6.6%)

Pasivos \$2,232 M (+16.5%)

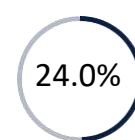
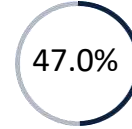
Rentabilidad

UTILIDAD

\$ 57 millones (+8.2%)

Ingresos \$544 M (+8.8%)

Intereses Ingresos por servicios Comisiones



Gastos \$487 M (+8.9%)

Indicadores



ROA

2.1%

ROE

11.6%

Solvencia

13.8%

Eficiencia

60.4%

Composición Activos



\$ 2,192 M (+10.7%)
Cartera de Crédito



\$ 224 M (+85.1%)
Fondos Disponibles



\$ 142 M (-14.7%)
Inversiones



\$ 83 M (+85.0%)
Cuentas por Cobrar



\$ 8 M (+1.0%)
Activos Fijos

Composición Pasivos



\$ 1,373 M (+12.9%)
Obligaciones con el Público



\$ 668 M (+9.6%)
Cuentas por Pagar



\$ 138 M (+192.6%)
Obligaciones Financieras



\$ 52 M (+25.2%)
Otros Pasivos

Composición Patrimonio



\$ 330 M (+10.0%)
Capital Social



\$ 143 M (-0.6%)
Reservas

ENTORNO MACROECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL

La coyuntura económica global en 2023, marcada por diversos desafíos, experimentó una desaceleración en su crecimiento. Eventos geopolíticos como los conflictos entre Rusia y Ucrania, así como el armisticio en el Medio Oriente, junto con diversas crisis climáticas, además del aumento de las deudas en varios países, generaron presiones en los mercados financieros. Esta inestabilidad económica, sumó a los impactos adversos en el comercio mundial y conllevó a que las proyecciones iniciales de un crecimiento global del 3.2% se redujeran a un valor real de 2.6%¹.

Por otro lado, la inflación durante 2023 fue un factor crucial en las decisiones de política económica global, ya que los bancos centrales, ante persistentes presiones inflacionarias, agravadas por los eventos geopolíticos que generaron volatilidad en los precios de materias primas, implementaron medidas contractivas, como incrementos en tasas de interés.

A nivel global, dadas las subidas de tasas de interés, la inflación del índice de precios al consumidor disminuyó en 2023 (6.9%)², pero persiste por encima de las metas en muchas economías avanzadas. La inflación subyacente (medida de precios sin considerar precios de la energía y alimentos no procesados) descendió en condiciones económicas variadas, destacándose la resistencia de la economía estadounidense y la debilidad en la zona del euro. En mercados emergentes y en desarrollo, la inflación general y subyacente retrocedieron, excepto en aquellos enfrentando tensiones

financieras, donde la inflación se mantuvo elevada.

Por otra parte, ante el entorno mundial, el endeudamiento en economías emergentes se agravó ante los elevados costos de financiamiento y limitaciones en el espacio fiscal. Paralelamente, dichas economías aún presentan afectaciones de la pandemia de COVID-19 y se encuentran en inminente riesgo por posibles implicaciones en los mercados de materias primas ante la inestabilidad sociopolítica mundial.

Con respecto a América Latina, la situación económica presenta un menor dinamismo que otras regiones del mundo al afrontar desafíos adicionales a la incertidumbre global. La región experimenta presiones significativas relacionadas con las tasas de interés elevadas y escasez de liquidez. Aun así, la región logró recuperar sus niveles de PIB y empleo; se encuentra en camino de alcanzar los niveles prepandémicos de desempleo y pobreza.

Para 2024, las perspectivas divergen, pero anticipan un crecimiento moderado en las principales economías y mejores condiciones en economías emergentes. A nivel global se anticipa una desaceleración con un crecimiento proyectado del 2.4%¹, marcando el tercer año consecutivo de esta tendencia. Esta situación se atribuye a las repercusiones continuas de políticas monetarias restrictivas para contener la inflación, condiciones crediticias ajustadas y una débil dinámica en el comercio y la inversión a nivel mundial.

¹ Global Economic Prospects (World Bank Group, 2023)

² Abordar las divergencias mundiales (FMI, octubre 2023)

ENTORNO NACIONAL

En el transcurso del año 2023, Ecuador se vio confrontado con desafíos de considerable envergadura en los ámbitos económico, social y político. La nación experimentó una notoria inestabilidad, derivada de la incertidumbre política tras los eventos de la muerte cruzada, la crisis energética y un aumento palpable en los niveles de inseguridad, propiciado por la intensificación de la actividad delictiva y los problemas en el sistema carcelario.

La escasez de electricidad impactó tanto en la vida cotidiana como en el funcionamiento de las empresas. Los apagones programados afectaron a los sectores productivos y generaron pérdidas significativas para la economía en general.

En este contexto, las señales iniciales que apuntaban a un posible crecimiento económico del 3.0%, con perspectivas optimistas se desvanecieron a lo largo del año. Hacia la mitad del ejercicio, la proyección del Producto Interno Bruto (PIB) se ajustó a un 2.5%, reflejando las condiciones tanto a nivel nacional como internacional. No obstante, debido al agravamiento de la situación interna, se estima que el cierre del año conllevará un crecimiento económico más moderado, situándose en torno al 1.5%³.

En cuanto al entorno laboral, la tasa de desempleo en Ecuador disminuyó a 3,4%⁴, mientras que la tasa de empleo adecuado aumentó a 35,8%. Sin embargo, en el ámbito social, a diciembre 2023, la

incidencia de la pobreza aumentó en 0.8 puntos porcentuales, alcanzando 26,0%⁴, con un importante incremento en la pobreza extrema hasta el 9,8%⁴. El Índice de Gini también experimentó una leve reducción de 0,01⁴ puntos, reflejando desafíos persistentes en la lucha contra la desigualdad. Estos datos sugieren leves mejoras en el empleo, pero destacan los retos sociales que enfrenta el país.

El comportamiento del consumo de las familias ecuatorianas, impulsado por el aumento de las remesas, la estabilización de los precios y el incremento en las colocaciones de crédito ha desempeñado un papel crucial en el crecimiento del PIB. A su vez, en sintonía con la tendencia global de precios, la inflación anual en Ecuador ha disminuido en los últimos meses, registrando una reducción desde el 3.5% en diciembre de 2022 a 1.35% en el mismo mes de 2023⁵. Este descenso se atribuye a la moderación de los precios en la división de transporte y a un ritmo de aumento más lento en alimentos.

Por otro lado, a noviembre de 2023, la Balanza Comercial de Ecuador registró un superávit de \$1,650 millones, disminuyendo desde los \$2,129 millones del mismo período de 2022. Este resultado se originó a partir de exportaciones por un total de \$28,530 millones, con una disminución anual del 5.1% y unas importaciones que alcanzaron los \$26,880 millones, con una reducción anual del 3.7%⁶.

Al cierre del año, la recaudación bruta del SR sumó \$17,420 millones, reflejando

³ Programación Macroeconómica Sector Real 2023-2027 (BCE). El Banco Central presentó a finales del año pasado una nueva metodología para calcular el crecimiento económico, pero no ha actualizado sus previsiones a esa nueva metodología.

⁴ Cifras de Empleo (diciembre 2023, ENEMD INCEC)

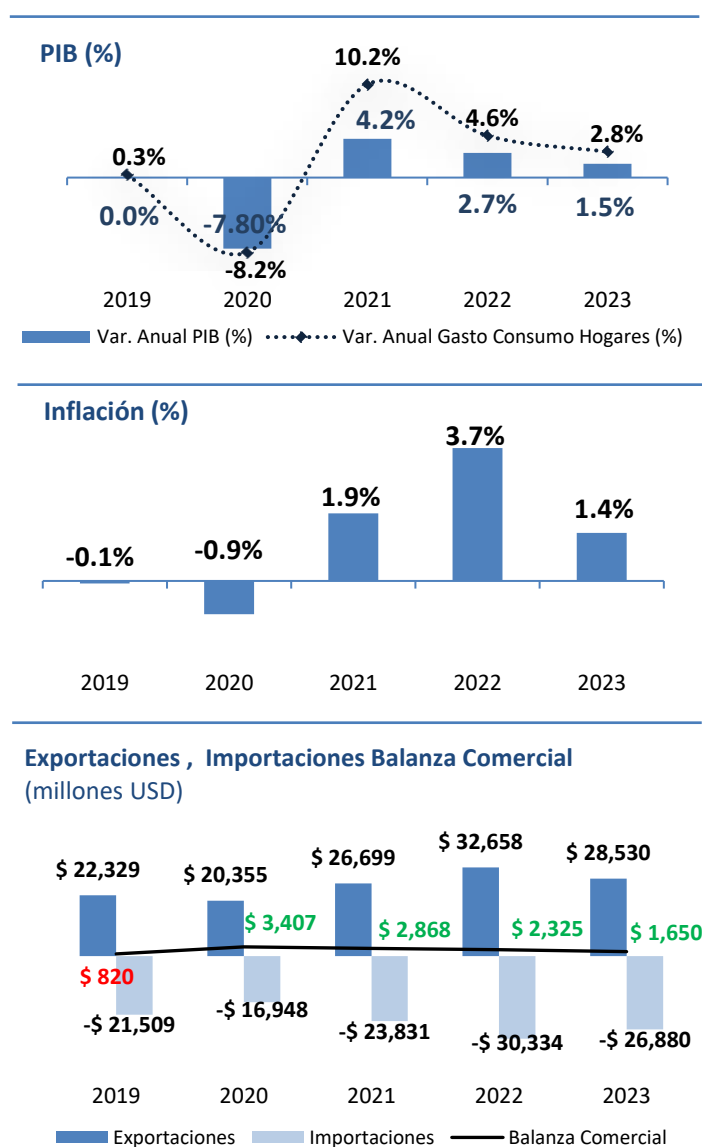
⁵ Cifras Económicas (diciembre 2023, BCE)

⁶ Cifras Económicas (diciembre 2023, BCE)

un incremento del 1.5%⁶ respecto al período anterior. Este logro se atribuye al aumento en el consumo de productos gravados y a una mayor recaudación de impuesto a la renta. Sin embargo, por la caída de los ingresos petroleros y el aumento en el gasto corriente, en 2023 el Presupuesto General del Estado registró un déficit de \$6.241 millones, equivalentes el 5,2%³ del PIB.

Mirando hacia el 2024, se anticipa un crecimiento del 0.8%, marcado por la planificada disminución en la producción petrolera por el cese de operaciones en el Bloque 43-ITT, y la incertidumbre por los problemas de seguridad.

Gráfico 1 Principales Variables Macroeconómicas



Fuente: Banco Central de Ecuador

Para 2023 las cifras corresponden al período enero - noviembre

SISTEMA BANCOS PRIVADOS

La cartera de créditos bruta de los bancos privados alcanzó \$42,129⁷ millones al cierre del año 2023, 9.2% más que el año 2022, con este resultado, la banca reafirmó el compromiso para apoyar a la recuperación económica, respaldando y acompañando al sector productivo y a los hogares. La cartera de consumo ascendió a \$17,694 millones, y representa el 42.0% de la cartera total. Por su parte, los depósitos cerraron el 2023 con \$ 46,232 millones, 6% más que el año 2022, lo que evidencia la confianza del público en una banca estable y solvente.

A nivel mundial, los diferentes Bancos Centrales, han emprendido una agresiva subida de tasas de interés como una medida para controlar la inflación. El incremento de tasas de interés principalmente en Estados Unidos y Europa hace que se vuelva más caro para países en vías de desarrollo conseguir recursos en el exterior. En Ecuador, las instituciones financieras han optado por incrementar las tasas de interés pasivas, como un incentivo, para aumentar y retener los depósitos.

La tasa activa referencial se ubicó al cierre de 2023 en

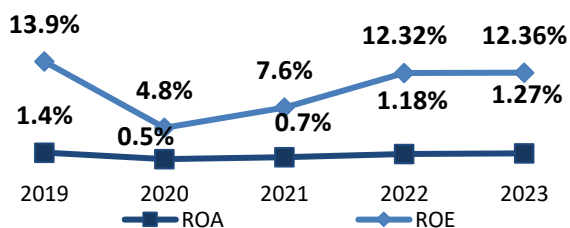
9.9% (+1.5% anual) mientras que la tasa pasiva referencial se situó en 7.7% (+1.4% anual).

El Activo total del Sistema de Bancos Privados, asciende a \$60,759 millones, evidenciando un crecimiento de 6.8%, mientras que el Pasivo suma \$54,052 con una variación anual de +6.3% y el patrimonio \$6,706 millones con un crecimiento de 10.9% con relación a 2022. Los indicadores de rentabilidad mostraron un leve crecimiento, el ROA pasó de 1.2% a 1.3% al cierre de 2023, y el ROE creció de 12.3% en 2022 a 12.4% en 2023.

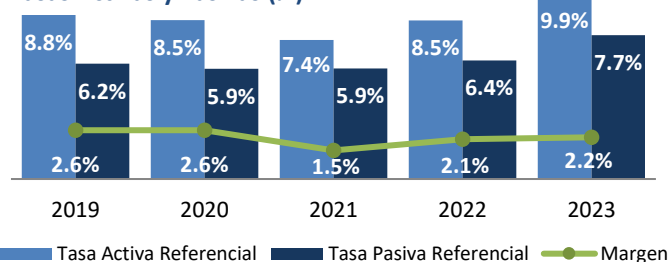
Para el año 2024, Ecuador continuará enfrentando desafíos económicos (tasas de interés elevadas y escasez de liquidez), políticos y sociales, acompañados del debilitamiento de la seguridad pública; sin embargo, se anticipa que el sistema bancario se mantendrá sólido y estable gracias a su gestión técnica y prudente, así como su solidez patrimonial.

Gráfico 2 Principales Variables Sistema Financiero

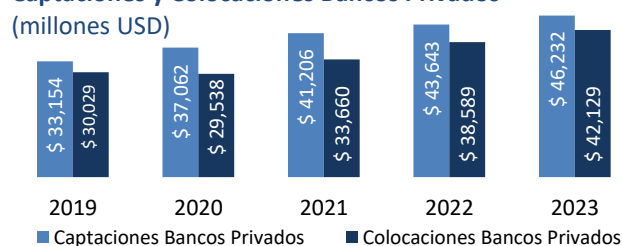
ROA y ROE Sistema Bancos



Tasas Activas y Pasivas (%)



Captaciones y Colocaciones Bancos Privados



⁷Evolución de la Banca - Asobanca

ASPECTOS IMPORTANTES DEL NEGOCIO

TARJETAS

Diners Club a diciembre 2023 cierra con 989,779 cuentas principales y 485,975 cuentas adicionales, alcanzando un total de 1,475,754 tarjetas. Este volumen presenta un crecimiento de 171,012 tarjetas frente a 2022 (+13.1%).

ESTABLECIMIENTOS Y POS

A finales del 2023, Diners Club, cuenta con 112,390 establecimientos afiliados y una red de dispositivos electrónicos POS y soluciones propias de los comercios que ascienden a 136,290, lo que brinda una captura electrónica rápida, segura y garantizada para sus clientes, manteniendo los mayores niveles de cobertura y aceptación en establecimientos del país.

CONSUMOS

Los consumos totales de los socios Diners Club alcanzaron \$5,419 millones al cierre del año 2023, lo que representa un incremento de 9.0% versus 2022. De acuerdo con la previsión anual del PIB 2023, los consumos de nuestros tarjetahabientes representaron el 7,2% del consumo total de los hogares ecuatorianos.

Cuadro 1 Tarjetas Principales y Adicionales

TARJETAS POR TIPO						Var. Anual	
	2019	2020	2021	2022	2023	#	%
Principales	703,893	729,273	793,061	866,723	989,779	123,056	14.2%
Adicionales	360,293	379,258	407,570	438,019	485,975	47,956	10.9%
Tarjetas Totales	1,064,186	1,108,531	1,200,631	1,304,742	1,475,754	171,012	13.1%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 3 Tarjetas

Tarjetas

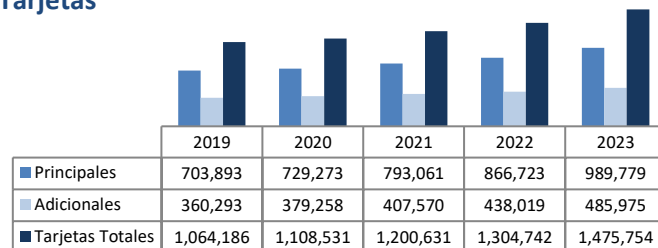
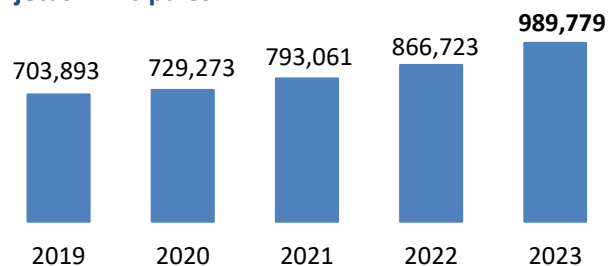


Gráfico 4 Tarjetas Principales

Tarjetas Principales

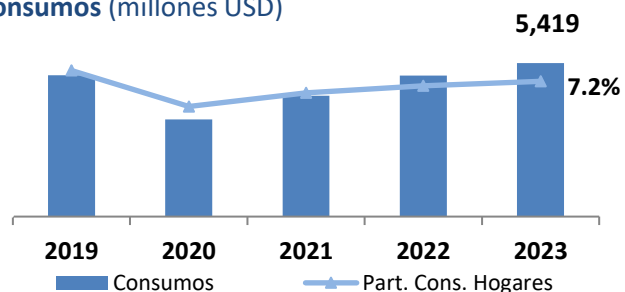


Cuadro 2 Consumos

CONSUMOS (millones USD\$)						Var. Anual	
	2019	2020	2021	2022	2023	\$	%
Consumos	4,989	3,430	4,265	4,972	5,419	446	9.0%
Part. Cons. Hogares	7.7%	5.8%	6.5%	6.9%	7.2%	0	3.3%
Cons. Nac. Hogares	64,497	58,837	65,165	71,730	75,652		

Gráfico 5 Consumos

Consumos (millones USD)



Fuente: Diners Club del Ecuador

ESTRUCTURA FINANCIERA

ACTIVO

Al finalizar el año 2023, el total de activos de Diners Club alcanza \$2,785.7 millones, cifra superior en \$350 millones a la registrada en diciembre 2022, evidenciando un crecimiento de 14.4 %.

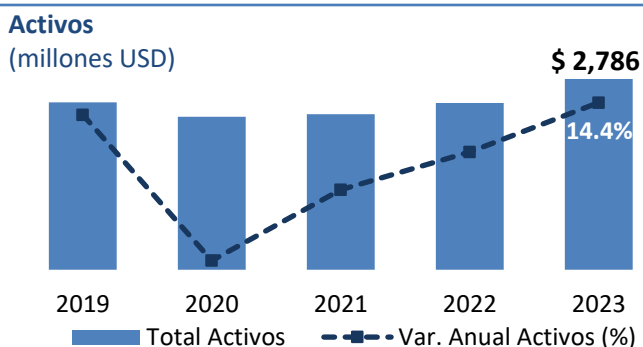
La cartera de créditos es el principal componente del activo con 78.7% de participación del total del activo. A diciembre 2023, la cartera neta alcanza \$2,191.5 millones, y registra un incremento interanual de 10.7% (+\$212 millones), comportamiento que obedece al incremento de socios y consumos.

Cuadro 3 Activo

ACTIVO (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Fondos Disponibles	140,390	104,356	68,834	121,234	224,415	103,182	85.1%
Inversiones	214,837	220,304	212,547	166,659	142,237	-24,421	-14.7%
Cartera de créditos	1,932,943	1,753,134	1,836,226	1,979,248	2,191,528	212,281	10.7%
Cuentas por cobrar	32,478	39,219	42,284	44,994	83,218	38,224	85.0%
Propiedades y Equipos	12,609	9,299	8,929	8,326	8,413	86	1.0%
Otros Activos	112,516	107,465	102,934	114,297	135,851	21,554	18.9%
TOTAL	2,445,774	2,233,778	2,271,754	2,434,757	2,785,663	350,905	14.4%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 6 Activo



FONDOS DISPONIBLES

Al término del año 2023 los fondos disponibles muestran un crecimiento de 85.1%, alcanzando \$224.4 millones. Este rubro representa el 8.1% del total del Activo. Analizando su estructura, esta cuenta está compuesta principalmente por los depósitos para encaje (84.2%), que evidencia un crecimiento de 54% como resultado de una mayor captación de recursos del público a través de depósitos a plazo y ahorro. Diners Club mantiene depósitos en instituciones financieras

locales por \$74.1 millones (+84.9%) y del exterior por \$47.7 millones (+ 227% principalmente por un Overnight).

INVERSIONES

El portafolio de inversiones alcanza \$ 142.2 millones a diciembre 2023, tiene un peso relativo dentro del activo de 5.1 %, y evidencia un decrecimiento anual de \$24.4 millones (-14.7%). Su reducción obedece a la estrategia de optimización de la liquidez. El portafolio de inversiones de Diners Club se encuentra muy bien diversificado tanto en el mercado local (89%) como en el exterior (11%).

CARTERA DE CRÉDITOS

El total de la cartera neta alcanzó \$ 2,191.5 millones, presentando un importante crecimiento de \$ 212.2 millones (+10.7%) con respecto al cierre de 2022, como consecuencia del importante crecimiento en la colocación de tarjetas y consumos de los clientes.

CUENTAS POR COBRAR

El saldo de cuentas por cobrar al término del año 2023 es de \$ 83.2 millones, presentando un crecimiento anual de \$ 38.2 millones (85.0%), producto de un incremento en intercambio corriente y en los intereses por cobrar de la cartera de crédito. Las cuentas por cobrar representan 3.0% del activo total y los rubros más importantes son Intercambio corriente C.I. con el 45.2%, Emisión y renovación de tarjetas de crédito con el 12.3% y Pago por cuenta de clientes con el 11.3%.

ACTIVO FIJO

Propiedad y Equipo ascienden a \$ 8.4 millones a 2023, 1.0% más que al cierre del año 2022, debido principalmente a la adquisición de Equipos de computación, licencias informáticas y la depreciación del período. La participación del activo fijo se mantiene en 0.3 % sobre el total de activos.

OTROS ACTIVOS

Al cierre de 2023, los Otros Activos sumaron \$ 135.9 millones, evidenciando un crecimiento anual de \$ 21.6 millones (+18.9%), principalmente por gastos y pagos anticipados producto

de la activación del Proyecto Core Bancario. Otros Activos está compuesto principalmente por: derechos fiduciarios (36.3%), gastos diferidos (18.5%), gastos y pagos anticipados (18.3%) e inversiones en acciones y participaciones (16.1%). La participación sobre el total de activos es de 4.9%.

ACTIVO PRODUCTIVO

El activo productivo al 31 de diciembre 2023 está constituido por las cuentas generadoras de ingresos financieros, las cuales representan el 93.0% del activo total neto de la compañía, siendo así el tercer banco con el mayor índice dentro del sistema financiero del país. Estos activos totalizan \$ 2,589.8 millones y presentan un crecimiento anual de \$ 188.6 millones (+7.9%), generado principalmente por el crecimiento de la cartera de créditos durante el período.

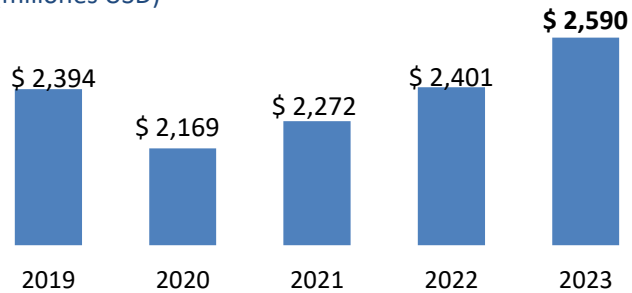
Cuadro 4 Activo Productivo

ACTIVO PRODUCTIVO (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Activo Productivo	2,393,724	2,168,812	2,290,383	2,401,237	2,589,831	188,594	7.9%
Total Activos	2,445,774	2,233,778	2,271,754	2,434,757	2,785,663	350,905	14.4%
Activo Productivo / Activo Neto	97.9%	97.1%	100.8%	98.6%	93.0%	-5.65%	-5.73%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 7 Activo Productivo

Activos Productivos (millones USD)



CARTERA DE CRÉDITOS

La cartera de créditos al finalizar el año 2023 mantuvo su tendencia al alza, como respuesta a la estrategia de la organización para incrementar sus colocaciones y a la diversificación de sus productos.

Para Diners, la cartera de créditos constituye su principal activo productivo. Al cierre de 2023, la cartera bruta alcanza \$2,421.3 millones, \$198.9 millones más que el año anterior (+ 8.9%). Por su parte, el monto de provisiones registra \$229.9 millones, lo que genera una cartera neta de \$2,191.5 millones, \$ 212.2 millones más que 2022.

El 94.1 % de la cartera bruta corresponde a la cartera por vencer (\$ 2,279.4 millones). El índice de riesgo (considera la cartera que no devenga intereses más cartera vencida), se calcula a 30 días desde enero 2023; para que sea comparable con 2021 y 2022 se calcula las ratios equivalentes a vencimiento de 30 días, con lo que a dic-23 alcanza 5.9%, 0.2 pp. más que lo registrado a finales del 2022 5.7%.¹⁰

La cobertura de la cartera en riesgo es de 161.9%, lo que demuestra la capacidad del Banco para absorber el riesgo de crédito de la cartera y cubrir adecuadamente a sus clientes. Paralelamente, la cobertura de la cartera total de Diners en 2023 es de 9.5%.

La composición de la cartera de Diners Club a diciembre 2023 es: cartera de segmento consumo 92.92%, cartera de segmento productivo 7.06% y cartera inmobiliaria 0.03%.

Cuadro 5 Cartera de Créditos⁸

CARTERA DE CRÉDITOS (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Cartera por vencer	2,032,797	1,897,057	1,989,852	2,137,416	2,279,348	141,932	6.6%
Cartera NDI	50,313	47,954	59,957	61,105	94,837	33,732	55.2%
Cartera vencida	37,710	43,396	17,044	23,909	47,146	23,237	97.2%
Total Cartera Bruta	2,120,820	1,988,407	2,066,853	2,222,431	2,421,331	198,901	8.9%
Provisión	-187,877	-235,282	-230,627	-243,183	-229,855	13,328	-5.5%
Total Cartera Neta	1,932,943	1,753,125	1,836,226	1,979,248	2,191,476	212,228	10.7%
Índice de riesgo	4.2%	4.6%	5.2%	5.7%	5.9%	0.2%	
Cobertura cartera bruta total	8.9%	11.8%	11.2%	10.9%	9.5%	-1.4%	

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 8 Cartera de Créditos

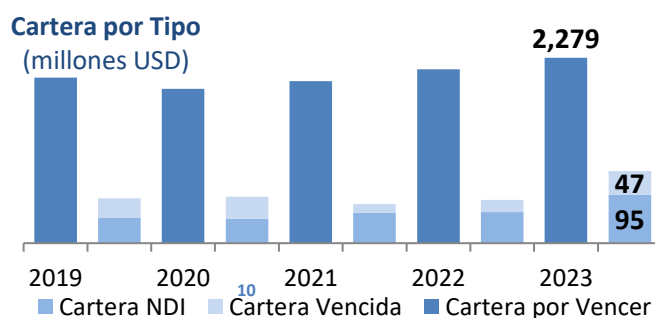
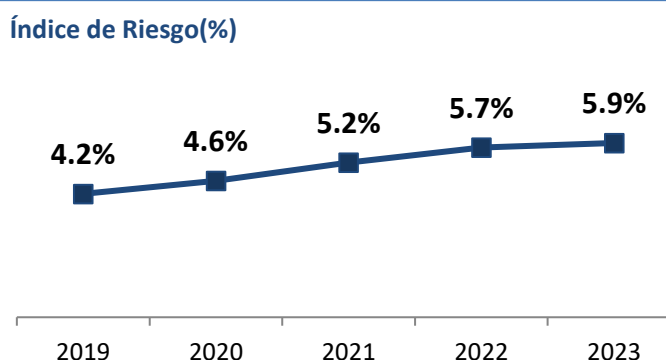


Gráfico 9 Índice de Riesgo¹⁰



⁸ Plazo vencimiento vigente cartera en riesgo: 2019 a 15 días, 2020-2022 a 60 días, 2023 a 30 días. Para el Gráfico 9 Índice de Riesgo, para 2021 y 2022 se utiliza el equivalente a 30 días.

PASIVO

Al 31 de diciembre de 2023, Diners Club del Ecuador cuenta con un total de pasivos de \$ 2,232 millones. Con relación al año 2022, el pasivo de la compañía presenta un crecimiento de \$ 316.9 millones, equivalente a 16.5%.

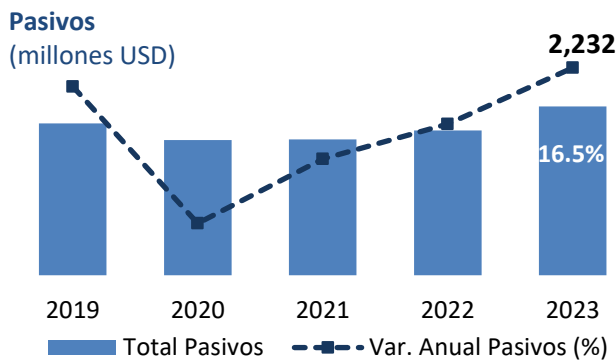
La estructura del balance muestra que la mayor parte del pasivo está constituido por las obligaciones con el público, con una participación del 61.5%. La segunda fuente de fondeo de mayor importancia son las cuentas por pagar, con una participación de 30.0%, conformada principalmente por valores pendientes de pago a establecimientos, originado por el giro del negocio.

Cuadro 6 Pasivos

PASIVOS (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Obligaciones con el público	1,367,648	1,215,689	1,145,557	1,216,432	1,373,676	157,244	12.9%
Cuentas por pagar	524,883	477,639	550,767	610,249	668,941	58,692	9.6%
Obligaciones Financ. e Inmediatas	55,500	9,500	51,025	47,000	137,500	90,500	192.6%
Otros pasivos	57,031	84,684	48,672	41,397	51,817	10,421	25.2%
TOTAL	2,005,061	1,787,511	1,796,021	1,915,077	2,231,935	316,857	16.5%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 10 Pasivos



OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO

Las obligaciones con el público sumaron \$1,373.6 millones y representan la mayor fuente de fondeo para el Banco (61.5%) al cierre de 2023, este rubro presenta un crecimiento de 16.5%.

El principal componente de las obligaciones con el público son los depósitos a plazo (\$1,373.7 millones), con una participación del 92.8%. El nuevo producto de depósito de ahorro aportó con el 5.8% al total de pasivo.

CUENTAS POR PAGAR

A diciembre 2023, en esta cuenta se reflejan \$668.9 millones, \$58.7 millones más que diciembre 2022; su principal componente son las cuentas por pagar a establecimientos afiliados (70.9%), que dependen del mayor volumen de facturación y constituyen un fondeo natural del Banco. Estos pasivos alcanzan \$474 millones al cierre de 2023, seguido de Proveedores que representa el 11.5%.

OBLIGACIONES FINANCIERAS

Las obligaciones financieras alcanzaron un monto de \$137.5 millones al cierre del 2023, mostrando un crecimiento de \$90.5 millones respecto al año 2022, debido al financiamiento IFC en obligaciones del exterior y con bancos locales (Pichincha). Esta categoría representa un 2.3% del pasivo total.

OTROS PASIVOS

Este componente totaliza \$51.8 millones al finalizar el año 2023 y representa el 2.3% del total de los pasivos. Presenta un crecimiento de \$10.4 millones con respecto al 2022. Los rubros más representativos son a Operaciones por Provisiones Riesgo Operativo (33.3%) y valores por liquidar cartera comprada (33.3%).

PATRIMONIO

El patrimonio de Diners Club se ha fortalecido continuamente junto a la evolución del negocio, al cierre del año 2023 asciende a \$553.7 millones, monto que implica un incremento anual de \$34.0 millones, equivalente a un 6.6%.

La relación Patrimonio / Activo Total se ubica en 19.9 %, lo que le permite a la compañía mantener una sólida suficiencia patrimonial que custodia los depósitos de sus socios.

El Capital Social constituye el rubro más importante del Patrimonio, con una participación de 59.6%, lo que demuestra un robusto capital que haría frente a posibles cambios en el entorno. A diciembre 2023 se incrementa a \$330.0 millones.

Las Reservas suman \$143.2 millones, (-\$853 mil), registrando una reducción de 0.6% a diciembre 2023. Constituyen el segundo rubro más importante con el 25.9% de participación en el Patrimonio.

El Superávit por valuaciones registró un

saldo de \$22.9 millones, \$358 mil (+1.6%) más que diciembre 2022, y representa el 4.2% del total del Patrimonio.

PATRIMONIO TÉCNICO

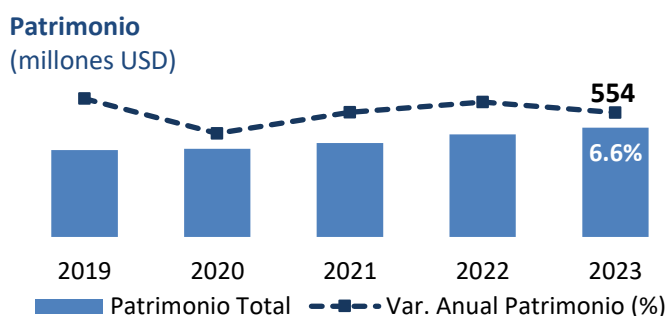
Al cierre del 2023, el Patrimonio Técnico Constituido -PTC- de Diners Club alcanza los \$585.1 millones, y representa el 13.8% de los Activos Ponderados por Riesgo (APPR). Este indicador se ubica en 4.8% sobre lo requerido por el ente de control.

Cuadro 7 Patrimonio

PATRIMONIO (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Capital Social	220,000	220,000	300,000	300,000	330,000	30,000	10.0%
Reservas	130,184	167,017	118,061	144,036	143,183	-853	-0.6%
Superavit por valuaciones	23,558	23,349	21,659	22,631	22,989	358	1.6%
Resultados	66,970	35,900	36,014	53,012	57,556	4,544	8.6%
Resultados de Ejercicios Ant.	0	15,068	0	0	208	208	0.0%
Utilidad del Ejercicio	66,970	20,831	36,014	53,012	57,348	4,336	8.2%
Total	440,712	446,266	475,733	519,680	553,728	34,048	6.6%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 11 Patrimonio

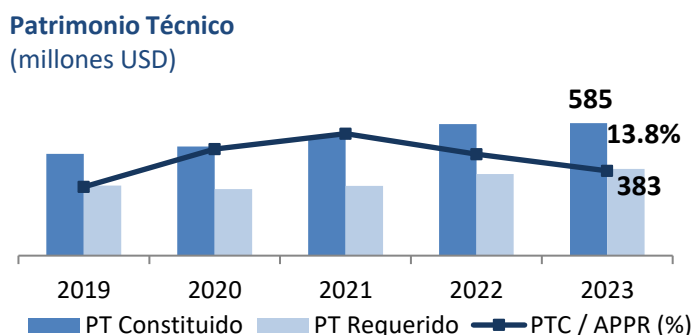


Cuadro 8 Patrimonio Técnico

PATRIMONIO TÉCNICO (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual	
						\$	%
Patrimonio Técnico Constituido	448,834	481,432	525,482	580,637	585,149	4,512	0.8%
Patrimonio Técnico Requerido	309,847	294,547	307,367	360,732	383,005	22,273	6.2%
Excedente Patrimonio Técnico	138,987	186,885	218,114	219,905	202,144	-17,761	-8.1%
PT Requerido/ PT Constituido	69.0%	61.2%	58.5%	62.1%	65.5%	3%	5.4%
PTC / APPR	13.0%	14.7%	15.4%	14.5%	13.8%	-0.74%	-5.08%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Gráfico 12 Patrimonio Técnico



RESULTADOS

RENTABILIDAD

Diners Club a diciembre 2023 generó una utilidad neta de \$57.3 millones, registrando un incremento anual de 8.2%. Este resultado responde principalmente al crecimiento de su portafolio de clientes y el incremento de sus consumos, y la gestión comercial desarrollada.

Cuadro 9 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS (miles USD \$)	2019	2020	2021	2022	2023	Var. Anual		Part. %
						\$	%	
INGRESOS	478,020	435,620	462,425	495,522	539,200	43,678	8.8%	100.0%
Intereses Ganados	231,891	217,574	228,984	235,502	256,016	20,514	8.7%	47.5%
Comisiones	67,579	50,519	58,698	61,939	68,020	6,081	9.8%	12.6%
Utilidades Financieras	15,586	29,278	17,894	21,072	14,943	-6,129	-29.1%	2.8%
Ingresos por Servicios	115,622	85,821	100,829	117,107	130,535	13,428	11.5%	24.2%
Otros Ingresos Operacionales	25,623	24,933	22,178	22,396	27,035	4,639	20.7%	5.0%
Otros Ingresos	21,719	27,495	33,842	37,506	42,652	5,146	13.7%	7.9%
GASTOS	411,050	414,788	426,411	442,509	481,852	39,343	8.9%	89.4%
Intereses Causados	81,170	87,213	70,671	64,469	95,654	31,185	48.4%	17.7%
Comisiones Pagadas	988	811	910	826	1,119	293	35.5%	0.2%
Pérdidas Financieras	45	975	96	105	307	202	192.6%	0.1%
Provisiones	89,918	131,841	137,302	126,880	106,964	-19,916	-15.7%	19.8%
Gastos de Operación	192,844	170,415	186,555	207,388	234,484	27,096	13.1%	43.5%
Otras Pérdidas Operacionales	8,996	10,206	9,415	10,537	10,674	137	1.3%	2.0%
Otros Gastos y Pérdidas	1,460	3,242	3,891	3,051	3,753	702	23.0%	0.7%
Impuestos y Part. Emp.	35,627	10,084	17,571	29,253	28,896	-357	-1.2%	5.4%
UTILIDAD NETA	66,970	20,831	36,014	53,012	57,348	4,336	8.2%	10.6%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Cuadro 10 Indicadores Financieros vs Sistema

INDICADORES FINANCIEROS diciembre 2023 (%)	Diners Club					Sistema Bancos
	2019	2020	2021	2022	2023	2023
SOLVENCIA						
Patrimonio Técnico / Total Activos PPR	13.0%	14.7%	15.4%	14.5%	13.8%	13.8%
CALIDAD DE LOS ACTIVOS						
Activos Productivos / Total Activos Netos	97.9%	97.1%	100.0%	98.6%	93.0%	90.1%
EFICIENCIA						
Índice de eficiencia	54.1%	56.5%	54.6%	55.1%	61.6%	53.4%
RENTABILIDAD						
Resultados / Patrimonio Promedio (ROE)	17.9%	4.9%	8.2%	11.4%	11.6%	12.4%
Resultados / Activo Promedio (ROA)	2.7%	0.9%	1.6%	2.3%	2.2%	1.3%
LIQUIDEZ						
Fondos Disponibles + Inv. hasta 90 días/ Depositos a Corto Plazo	61.6%	63.4%	59.6%	53.8%	59.9%	48.8%

Fuente: Diners Club del Ecuador

Los ingresos generados por Diners Club durante el año 2023 totalizaron \$539.2 millones, 8.8% más que el año anterior. En concordancia con el giro del negocio, los Intereses contribuyeron con el 47.5%, seguidos de Ingresos por servicios 24.2% y de las comisiones con el 12.6% de los ingresos totales. Los rubros de ingresos que evidencian crecimiento al cierre del año 2023 son: Otros Ingresos Operacionales (20.7%), por la distribución de seguros; Otros Ingresos (13.7%), producto de la recuperación de activos castigados principalmente, Ingresos por Servicios (11.5%), justificado por los ingresos que se derivan de servicios de

gestión de cobranzas, comisiones corrientes y servicios tarifados diferenciados; y, Comisiones (9.8%) provenientes de los diferentes consumos realizados en los establecimientos adquirentes.

Por otro lado, los gastos totales del ejercicio 2023 se ubicaron en \$ 481.9 millones, presentando un incremento anual de 8.9%, principalmente concentrado en los gastos de operación, que a diciembre 2023 sumaron \$234.5 millones (+13.1%), por su parte, las Provisiones (\$106.9 millones) mostraron un decrecimiento de 15.7% (-\$ 19.9 millones) con relación a diciembre 2022, y los Intereses causados sumaron \$95.7 millones, creciendo 48.4%.

INDICADORES FINANCIEROS

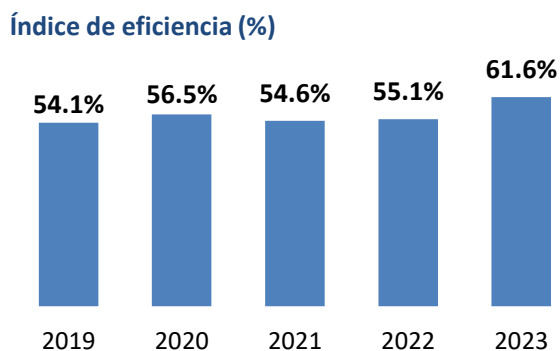
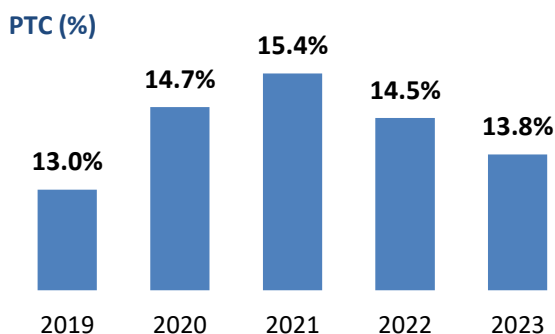
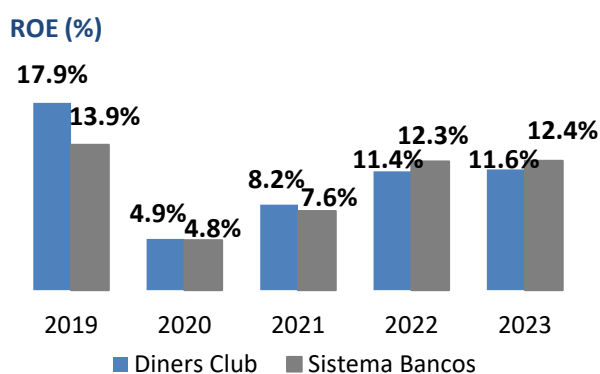
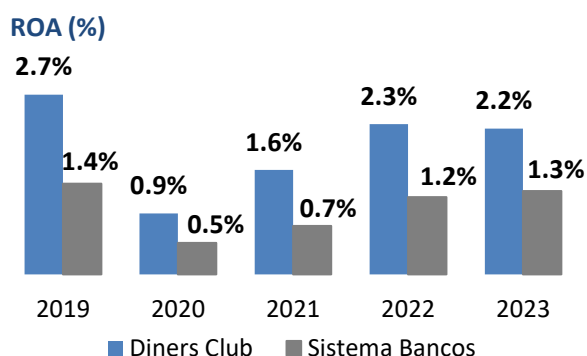
Los indicadores de rentabilidad a diciembre 2023 evidencian la capacidad del banco para generar ingresos recurrentes y de calidad. Diners Club se mantiene entre las instituciones más rentables del sistema financiero nacional.

El ROE alcanzó 11.6%, 0.2pp más que lo registrado al cierre del año 2022 (11.4%), la rentabilidad sobre activos (ROA) registra un índice de 2.2%, 0.1 pp menos que lo evidenciado en el 2022 (2.3%).

El comportamiento del índice de solvencia, medido por el nivel de patrimonio técnico sobre los activos ponderados por riesgo, al 31 de diciembre, alcanzó 13.8% y mantiene un excedente frente al mínimo requerido (9%), lo que demuestra el compromiso de la administración por preservar la solidez de las operaciones.

Por su parte, el indicador de eficiencia, al cierre del 2023, presenta un incremento de 6.5 pp, como resultado de un incremento de los gastos financieros dado el incremento de tasas en el mercado y gastos operativos, que también reflejan los gastos en los que ha incurrido Diners Club para continuar con el proceso de transformación digital para ofrecer al mercado una solución bancaria en captaciones.

Gráfico 13 Principales Indicadores



Fuente: Diners Club del Ecuador

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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

RIESGO DE CRÉDITO

Bajo este marco, el Banco ha desarrollado nuevas metodologías y actualizado los modelos aprobados por los organismos de control. Estos han sido los medios principales para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de los clientes de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado y actualizado durante el año 2023 se encuentra el fortalecimiento del modelo Score T150 Personal y Corporativo, y reglas complementarias para fortalecer la metodología de detección de fraudes. El T150 permitió asegurar la correcta discriminación de buenos y malos clientes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de crédito dentro de la Organización; mientras que las reglas complementarias al modelo de fraudes representan una herramienta útil para entender el Riesgo de las transacciones de los Socios.

Estas metodologías de medición del riesgo han contribuido con el crecimiento de la cartera y del número de clientes de la

Organización, coadyuvando con una estructura óptima y saludable desde el punto de vista crediticio y estable a lo largo del tiempo.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

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

RIESGO DE ENTORNO

La influencia del entorno económico sobre el comportamiento de la cartera crediticia requiere que se mantenga un constante estudio de las variables macroeconómicas más relevantes. Bajo esta consideración, se revisó y actualizó el modelo de consistencia macroeconómica, el cual reproduce las interacciones entre los distintos sectores y permite obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, permite simular y

establecer acciones frente a la sensibilidad de las variables, en particular, de las que son más relevantes para la organización, frente a la presencia de externalidades.

RIESGO OPERATIVO

El riesgo operativo se entiende como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los factores de procesos, personas, tecnología de información y eventos externos. Por esta razón, la organización considera la Gestión de Riesgo Operativo como una herramienta estratégica y un pilar fundamental en la Administración Integral del Riesgo. Una adecuada gestión del riesgo operativo requiere que la organización cuente con la capacidad de identificar, medir, controlar, mitigar y monitorear su exposición a dicho riesgo. Para ello, el área de Riesgo Operativo cuenta con políticas, metodologías y herramientas que han permitido optimizar la evaluación de riesgo operativo en términos cualitativos y cuantitativos, a través de la identificación de riesgos inherentes y determinación e implementación de controles efectivos y eficientes, con el objetivo de asignar un tratamiento que contribuya a mantener el apetito y tolerancia que la alta dirección ha definido.

Además, el área dispone de modelos para determinar la cuantificación de pérdidas operativas esperadas e inesperadas, considerando las recomendaciones de Basilea III y adaptado a la realidad del grupo. Estas herramientas permiten establecer el requerimiento de capital para potenciales pérdidas de riesgo operativo con un margen razonable y suficiente de acuerdo con el apetito de riesgo organizacional. Adicional a las metodologías y actividades en torno a la gestión de riesgos, el área complementa su

administración de riesgos con el mantenimiento del Sistema de Continuidad del Negocio, el cual incluye la identificación de subprocesos críticos, con sus respectivos recursos críticos, determinación de estrategias de continuidad, documentación de planes de continuidad del negocio, así como también la ejecución de pruebas, cuyo objetivo es asegurar la permanencia de las operaciones críticas ante cualquier evento disruptivo, lo cual se valida cada año considerando los cambios normativos, así como las variaciones del negocio en términos de nuevos productos y servicios, garantizando su factibilidad y mejora continua, tanto en el aspecto técnico como operativo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Gestión de Seguridad de la Información se enfoca principalmente en aplicar medidas preventivas que permitan proteger la información de la Organización de tal manera que se garantice la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

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

CALIFICACIÓN

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

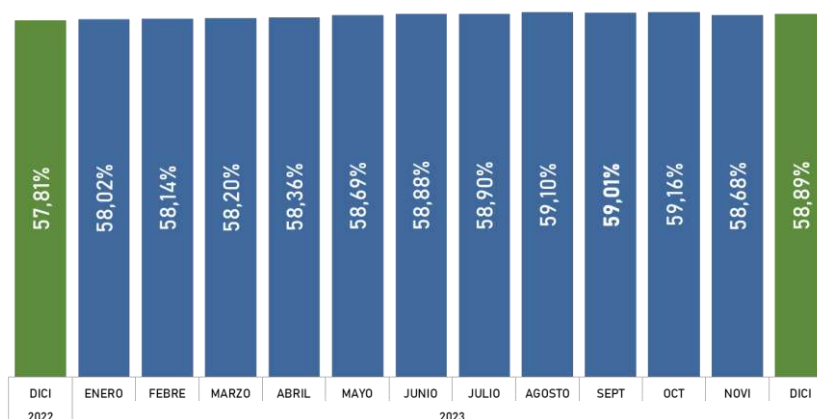
CONCENTRACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS Y PASIVAS

Concentración Operaciones Activas:

En cuanto a la concentración de los activos, se presenta información del coeficiente de Gini de la cartera de tarjetas de crédito. El coeficiente de Gini es una medida que evalúa la desigualdad de la distribución (concentración) de una variable objetivo, con resultados de 1 a 0. El resultado 1 (o 100%) se interpreta como una distribución totalmente concentrada.

En diciembre de 2023, la cartera registró un índice de Gini de 58.89%. En promedio desde diciembre 2022 hasta diciembre 2023, el grado de concentración es de 58.60%.

Gráfico 1: Índice de Gini de la Cartera
Porcentajes, diciembre 2022- diciembre 2023



En cuanto a la cartera directa, esta alcanzó los USD 39.64 millones, lo que representa el 1.52% de la cartera total.

Tabla 1: Composición de la cartera Diners
USD Millones, diciembre 2023

TIPO DE CARTERA	CARTERA	PARTICIPACIÓN
Cartera Directa	39.64	1.52%
Tarjeta de crédito	2,559.74	98.48%
Total	2,599.38	100%

Concentración Operaciones Pasivas:

Por el lado del pasivo, al 31 de diciembre de 2023, los 25 mayores depositantes representaron el 29.04% de los pasivos con costo de la Organización, 0.1pp más que lo cerrado el año anterior; mientras que los 100 mayores depositantes, alcanzaron una participación del 41.55%, 2.07pp más que a diciembre 2022.

GOBIERNO CORPORATIVO

Con el fin de dar cumplimiento a los principios de Buen Gobierno Corporativo que constan en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y a las buenas prácticas sobre los principios de Gobierno Corporativo, informamos a la Junta General que, durante el año 2023, el Banco ha tomado las siguientes acciones:

- El canal de confianza independiente para cualquier denuncia que deseen realizar los colaboradores se encuentra habilitado y a disposición de nuestros colaboradores.
- Los indicadores de Gobierno Corporativo, conforme lo dispuesto en el Capítulo VIII, De los Principios de Buen Gobierno Corporativo, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, constan en el presente informe, así como en el informe de sustentabilidad corporativa. Adicionalmente, en la página web del Banco, se han publicado estos indicadores, conforme lo señala la norma antes mencionada.
- Durante el año 2023, el Directorio ha sesionado de manera mensual, tal como lo dispone el Estatuto Social del Banco, con una participación activa de sus miembros en las decisiones tomadas.
- Los miembros del Directorio también han participado en forma activa y constante en los distintos Comités para los que han sido designados. En julio de 2023, el Directorio resolvió designar a 3 representantes a cada uno de los diferentes Comités normativos, logrando de esta forma mayor presencia e intervención de sus miembros.
- El Directorio realiza anualmente su evaluación y la de cada uno de sus

miembros; misma que contempla temas como estructura, composición, agenda, funcionamiento, entre otros aspectos; habiéndose obtenido resultados satisfactorios.

Ambiente de Control

- El Directorio del Banco realiza un constante seguimiento sobre el ambiente de control en el Grupo Financiero. En todas las sesiones ordinarias del Directorio llevadas a cabo durante el año 2023, hemos sido informados y de ser el caso, tomamos las resoluciones pertinentes sobre los informes emitidos por los Auditores Externos, Auditor Interno, Riesgos y Cumplimiento, además de los informes presentados por las Vicepresidencias correspondientes.
- Los servicios de auditoría fueron contratados con PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. por el ejercicio económico terminado el 31 de diciembre de 2023 con fecha 12 de mayo de 2023, con un honorario de US\$ 67,457, así como el informe sobre la memoria de sustentabilidad por el año terminado el 31 de diciembre de 2022. No hemos contratado otros servicios adicionales con la mencionada firma auditora y confirmamos que dichos honorarios no generan ningún tipo de dependencia a la firma auditora.
- Hemos aprobado los informes emitidos por los Presidentes de los Comités de Auditoría, Ética, Cumplimiento,

Administración Integral de Riesgos, Retribuciones, Continuidad del Negocio, Tecnología, Seguridad de la Información, Calificación de Activos de Riesgos y Gobierno Corporativo, quienes de manera individual, nos mencionan que los diferentes controles y actividades relativos a su ámbito de competencia, permiten mantener un ambiente de control adecuado y efectivo para las operaciones que ejecuta el Grupo Financiero, los cuales se soportan en diferentes comités administrativos definidos por la Presidencia y en las políticas, procedimientos y controles establecidos en los procesos que son ejecutados por las Vicepresidencias responsables de administrarlos.

- El Banco cuenta con los comités requeridos los cuales operan bajo los lineamientos establecidos por la normatividad y con la participación de los Miembros del Directorio, que han sido delegados para el efecto.

Comité de Ética

El Comité ha mantenido las sesiones establecidas en su Reglamento y en el Código de Gobierno Corporativo con un seguimiento permanente a las actividades definidas en su ámbito de actuación, sobre lo cual nos han reportado que:

- i) se ha dado cumplimiento a los objetivos y responsabilidades Éticas del Grupo Financiero,
- ii) se ha implementado el sistema de gestión antisoborno y anticorrupción, como un modelo integrado que busca prevenir, detectar, responder y mejorar la evaluación y gestión de riesgos ABAC;

además, de las actividades de monitoreo realizadas por la Unidad de Cumplimiento Integral,

- iii) se realizó el relanzamiento del Canal de Confianza operado por la consultora Ernst & Young y los canales para reportar casos referentes a conductas no éticas,
- iv) se confirma que de acuerdo con el seguimiento realizado los casos reportados por el canal de confianza no correspondieron a temas relacionados a Ética.

Los miembros del Comité concluyen que, existe una seguridad razonable respecto del cumplimiento de: (i) los mecanismos de control y lineamientos implementados para evaluar y observar el cumplimiento del Código de Ética por parte de la Organización y sus Colaboradores, (ii) los lineamientos, políticas de aplicación del código de ética y conflictos de interés y su difusión, (iii) el conocimiento y tratamiento de los casos presentados al Comité de Ética y, (iv) la gestión realizada que constan en los reportes del Auditor General sobre las revisiones ejecutadas y por la Unidad de Cumplimiento Integral, sobre el Canal de Confianza y Recursos Humanos correspondientes al año 2023.

Comité de Retribuciones

- El Comité de Retribuciones en base a las atribuciones especificadas en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y en su reglamento, sesionó durante el año 2023 en dos ocasiones en las cuales se conocieron y aprobaron los lineamientos a seguir para la administración salarial de la Organización para dicho año.

El Comité concluye que la Administración Salarial de los Colaboradores del Grupo Financiero, está enmarcada dentro de los parámetros definidos, límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo determinados, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumple con los criterios para reducir los incentivos no razonables para que los Colaboradores tomen riesgos indebidos o provoquen efectos adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera.

- Dentro del presente marco de acción y las conclusiones presentadas, el Comité viene desarrollando su labor basada en la normativa vigente tanto interna, como los aspectos normados por el ente de control.

Cumplimiento Integral

- La labor de la Unidad de Cumplimiento Integral ha permitido garantizar el acatamiento de la normativa vigente aplicable, señalados en la Ley Orgánica de Prevención, Detección, erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, Ley Orgánica de Protección de datos, Ley Orgánica Reformatoria del Código Orgánico Integral Penal en Materia de Anticorrupción, el Código Orgánico Monetario y Financiero, disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico, y por la Superintendencia de Bancos; así como, los lineamientos de mejores prácticas internacionales y estándares señalados por las franquicias

internacionales. En este sentido, la Unidad de Cumplimiento Integral mantiene un monitoreo constante, oportuno y eficiente sobre las políticas conozca a su cliente, colaborador, proveedor, director, accionista, mercado y corresponsal, las que apoyadas con las metodologías de monitoreo y los niveles de capacitación estructurados durante el año 2023, permiten minimizar el riesgo de que los productos y servicios de Banco Diners Club del Ecuador, sean utilizados para movilizar fondos ilícitos por parte de clientes relacionados con actividades de lavado de activos y financiamiento de delitos.

- Las políticas y procedimientos que rigen la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo están definidas en el Manual con el mismo nombre, han sido actualizados y aprobados por el Directorio y su difusión se ha realizado a toda la organización.

- El comité de cumplimiento integral ha mantenido sesiones permanentes durante el año 2023 y no han reportado aspectos que deban ser informados a los señores Accionistas.

El programa de prevención ejecutado durante el año 2023 se enfocó en 4 pilares: i) Estructura Organizacional para la prevención, ii) Sistema Integral de Prevención, iii) Metodologías, y iv) Visión de Control, complementando con la revisión independiente por parte de áreas de control internas y organismos de control, además de la Cultura Organizacional. Dicho programa se cumplió con resultados satisfactorios, logrado con el apoyo institucional y consolidado en el equipo de trabajo que

conforma la Unidad de Cumplimiento, en su división Antilavado.

Por otra parte, las nuevas divisiones: Protección de datos y Antisoborno-Anticorrupción, durante el 2023 implementaron y desarrollaron sus respectivos programas, ejecutando actividades de monitoreo, ajustes a políticas y procedimientos y su difusión mediante capacitación y campañas comunicacionales al interior de la organización. Para el caso de la división de Protección de datos, ha avanzado conforme lo planificado para alcanzar la implementación y estabilización de procesos para cubrir los requerimientos de la Ley vigente, con el acompañamiento de la Consultoría de expertos.

Calidad del Servicio:

- Los Canales de Servicio al Cliente de Banco Diners Club son una parte fundamental de la estrategia institucional, y a través de ellos se hace realidad la visión de mantener al Cliente en el Centro. Uno de los pilares de esta estrategia es facilitar los canales digitales de servicio a nuestros clientes y con ello durante el año 2023 se trabajó en varias iniciativas para impulsar el uso y adopción de los medios digitales disponibles, de esta forma se impulsó la migración de un “servicio asistido” al “autoservicio”, y además que, a través de procesos de analítica de datos, se potenció la identificación anticipada de las necesidades de los Socios y comercios, para impulsar con ello mejores experiencias.
- Esta integración estratégica ha contribuido significativamente a nuestra atención anual, alcanzando un total de 640 mil clientes interactuando con todos nuestros Canales, lo que determina una variación incremental del 12.7% con relación al año 2022 en el uso de nuestros servicios disponibles tanto digitales como tradicionales para atención de 32 millones de requerimientos de nuestros clientes, socios, comercios, inversionistas y cuenta ahorristas.
- Banco Diners Club resalta el papel trascendental en priorizar la atención de nuestros socios de forma digital, durante el 2023, 468 mil clientes que representan el 73% de nuestros socios que demandan un servicio, han optado por la eficiencia y comodidad de nuestros canales digitales, mientras que 172 mil clientes que representan el 27% han experimentado el respaldo personalizado de nuestros canales asistidos.
- La migración de las interacciones de nuestros clientes hacia los canales digitales fue uno de los principales objetivos del equipo de Canales y Servicios. Desde los Canales asistidos se implementó un esquema para el uso del WhatsApp, Billetera, Payclub, Web y App identificando los requerimientos que están disponibles en estos canales para dar la información y acompañamiento para que el cliente use los canales de autoservicio; finalmente se trabajó en una iniciativa de mapear los momentos relevantes de la comunicación digital con los clientes para incrementar el uso de las funcionalidades disponibles en nuestros canales digitales, así como campañas de Seguridad y de

Educación a nuestros clientes para su uso.

- Nuestra Institución, reconoce la importancia en el manejo adecuado de reclamos, consciente de que contribuye a la satisfacción del cliente y en esa línea mantiene un equipo especializado para su seguimiento y resolución diaria con una revisión y orientación a identificar el origen y la globalización del impacto que ha permitido que los reclamos tengan una representatividad del 0.09% del total de requerimientos recibidos y que se evidencie la mejora en la reducción del 57% de reclamos en el comparativo anual, reduciéndolos a 4.946 casos al cierre de 2023.
- En las evaluaciones de satisfacción realizadas durante 2023, se registró un indicador promedio de 75,5%, superior en 3 puntos a los resultados de 2022. En la última medición realizada en 2023-Q3, todos los canales evaluados presentaron resultados que se ubican en el rango de 70% a 80% (Bueno), que según las mejores prácticas de la industria implican altos niveles de satisfacción.
- Alineados a la generación de soluciones innovadoras y digitales para nuestros clientes, en 2023 se avanzó en el desarrollo de un asistente virtual con inteligencia artificial, en las etapas de análisis de costos, pruebas de concepto, selección de proveedor y el 50% de la fase de construcción del primer MVP con 4 casos de uso. Este nuevo canal entrará en operación desde marzo 2024.

OPINIÓN DEL DIRECTORIO

En nuestra opinión, hay una razonable seguridad de que el sistema de control interno de Banco Diners Club del Ecuador S.A. es adecuado para obtener información confiable, cumplir con las leyes y regulaciones vigentes, salvaguardar los activos y pasivos de la institución, usar de manera eficiente sus recursos y cumplir las metas y los objetivos establecidos para el año 2023. Igualmente, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos relevantes, la situación financiera de Banco Diners Club del Ecuador S.A. para el mismo año.

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

AGRADECIMIENTO

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

ANEXOS

- ❖ INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGO
- ❖ INFORME DEL AUDITOR INTERNO
- ❖ OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA
- ❖ INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES
- ❖ INFORME DE LOS COMISARIOS
- ❖ ESTADOS FINANCIEROS DE DINERS CLUB DEL ECUADOR
- ❖ CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2023
- ❖ INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE
- ❖ INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
- ❖ INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE
- ❖ PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO
- ❖ ESTRATEGIA DE EDUCACION FINANCIERA

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

CALIFICACIÓN

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

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

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

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

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

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

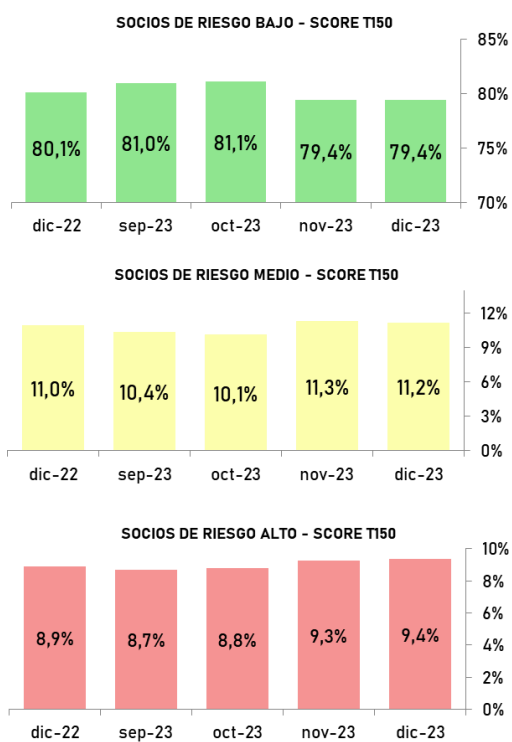
En este marco, se definen metodologías y modelos adecuados a la realidad del país, enfatizando una ejecución integral y dinámica.

Riesgo de Crédito

Bajo este marco, el Banco ha desarrollado nuevas metodologías y actualizado los modelos aprobados por los organismos de control. Estos han sido los medios principales para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de los clientes de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado y actualizado durante el año 2023 se encuentra la incorporación de variables que aumenten el poder de predicción del Score de seguimiento T150 Corporativo. Estos análisis permiten asegurar la correcta discriminación de la capacidad de pago de los clientes, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones de crédito comercial dentro de la Organización. Adicionalmente, se ha actualizado y potencializado al modelo T150 personas, el cual permite determinar la probabilidad de incumplimiento de pago de los socios dentro de la Gestión de Crédito Personal.

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

El total de socios (DINERS + VISA + DISCOVER+MASTERCARD) calificados por nivel de Riesgo a Dic/23 es de 537.474



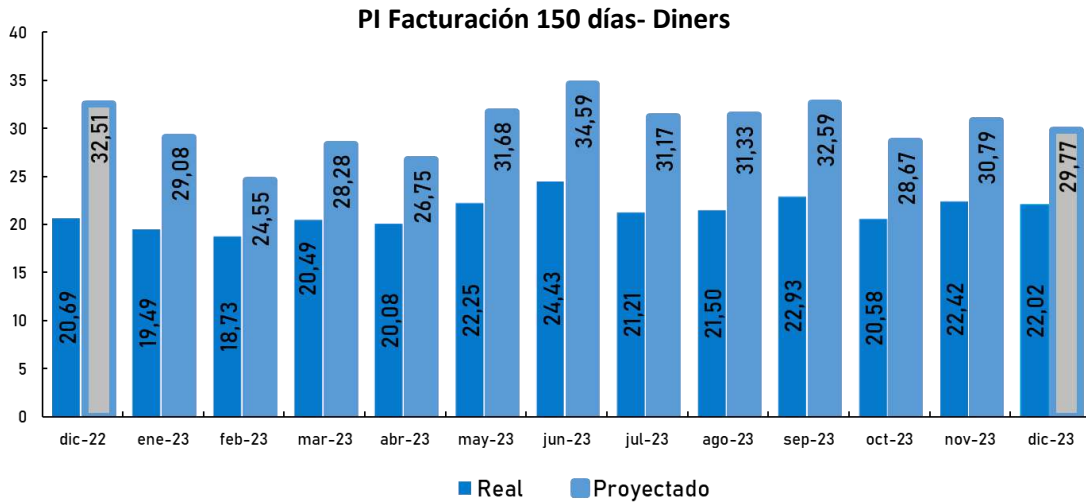
Distribución socios Dic/23

Riesgo Bajo (AAA-A): 79.4%

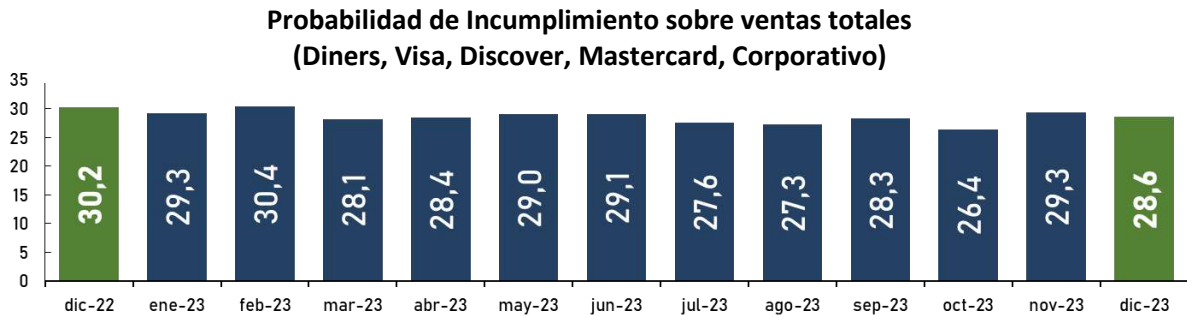
Riesgo Medio (BBB-B): 11.2%

Riesgo Alto (CCC-D): 9.4%

PROBABILIDAD DE INCUMPLIMIENTO



El índice de pérdida real a 150 días mide el monto de cartera no recuperada 150 días después de la fecha de su exigibilidad. Sin considerar castigos y las cuentas en mora de más de 150 días, la facturación exigible en julio de 2023 no recuperada hasta diciembre de 2023 alcanzó los 22.02 / 10,000 pb. Esta medición respecto a la de diciembre de 2022 experimentó un aumento de 1.33 / 10,000 puntos base.



La probabilidad de incumplimiento sobre las ventas totales (Diners + Visa + Discover + MasterCard + Corporativo) prevista en Jul/23 (calculado para Dic/23) alcanzó un valor de 28.6 puntos básicos, inferior al calculado para Dic/22 en 1.6 pb.

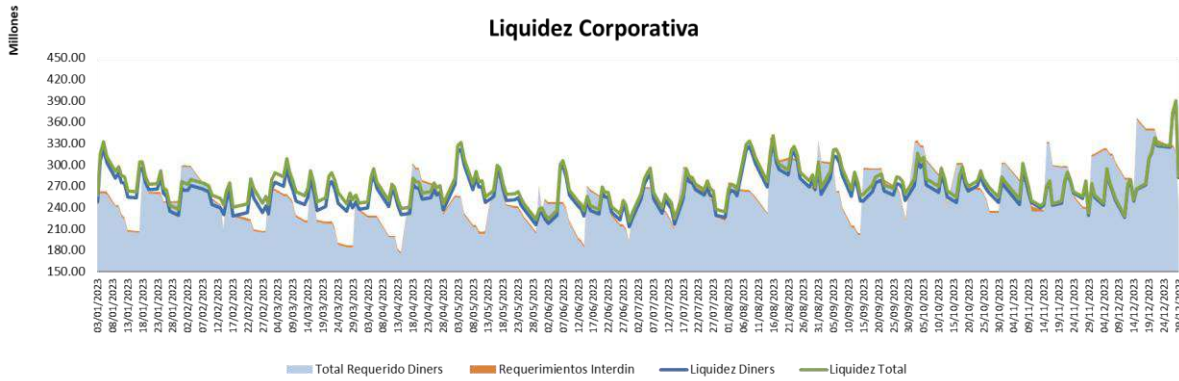
Proyectos 2023 Riesgo de Crédito y Analítica

1. Modelo de Severidad
 - Estimar el indicador de severidad a través del cálculo de recuperación y cancelaciones.
2. Análisis Multidimensional de Riesgo de Crédito
 - Definir un análisis estadístico que incluya variables a nivel de territorio y segmentos de negocio.
3. Forecasting Sectorial
 - A través de técnicas de series de tiempo, evaluar el desempeño de los sectores económicos de forma anticipada.
4. Aplicativo de concentración y análisis de riesgos crediticios para gestión
 - Desarrollar un aplicativo que permita visualizar el score crediticio.
5. Modelo de Riesgo de Crédito a largo plazo
 - Metodología que permita analizar y determinar el nivel de riesgo de crédito de socios.
6. Proyección sobre variable no financieras buró
 - A través de análisis exploratorios de variables financieras del buró, se realiza una prospección focalizada.
7. Construcción de mapas de afiliación
 - Levantamiento de encuestas y contraste con la segmentación del proveedor para definir las zonas de afiliación Diners de las ciudades segmentadas.
8. Perfiles Mezcladores
 - A través de técnicas de minería de datos se realiza una búsqueda de potenciales clientes que cumplan con el perfil de afiliación personal y que a su vez tengan alta facturación.
9. Prospección Geográfica
 - A través de técnicas de clustering, se segmenta a los socios de sectores que mantengan alta sensibilidad frente a eventos de alto impacto social.

Riesgo de Liquidez

La gestión de la liquidez del Banco a través de un exigente modelo interno que demanda liquidez por encima de los requerimientos normativos asegura que el negocio mantenga el flujo necesario de recursos. Es preciso señalar que la institución mantiene una amplia cobertura del riesgo de liquidez, mismo que se cuantifica a través de la aplicación de metodologías como la Simulación Montecarlo y Modelos de proyección de Capital de Trabajo. Lo antes mencionado, permite que la organización maneje niveles de liquidez que además de cubrir los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y del Banco Central, ofrecen una amplia cobertura respecto a otro tipo de riesgos. Adicionalmente, el Banco tiene un Plan de Contingencia de Liquidez con pasos a seguir y responsables de ejecución para emergencias tanto internas como de carácter sistémico, el cual no requerido ser activado.

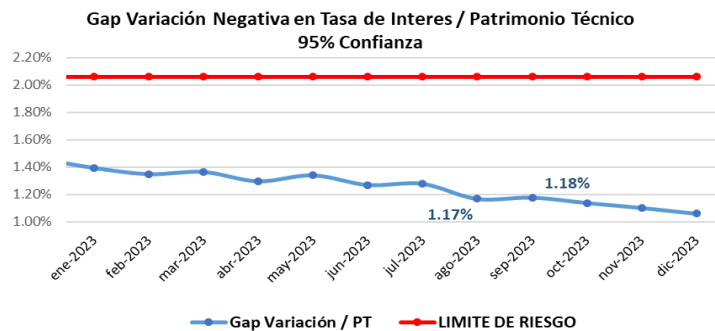
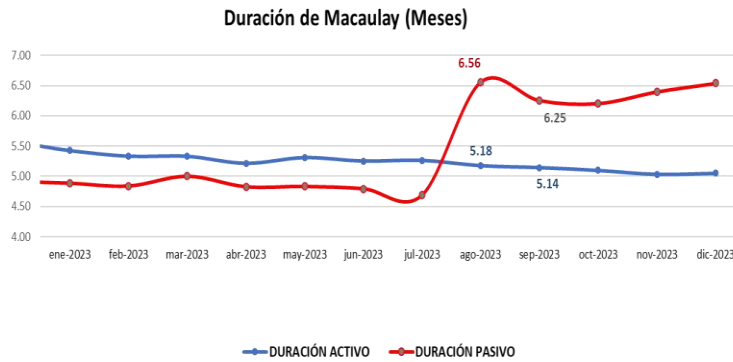
Liquidez Corporativa



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

Riesgo de Mercado

El riesgo de mercado se ha mantenido por debajo de los límites establecidos, la diferencia entre la duración de los activos y pasivos es de aproximadamente un mes, por lo que sigue siendo baja, lo cual minimiza pérdidas por cambios en las tasas de interés.



Proyectos 2023 RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

1. Plan de contingencia de mercado

- Desarrollar el plan de contingencia de mercado a Banco Diners club del Ecuador. Que mitigue posibles riesgos de mercado en la variación de tasas de interés.

2. Esquemas de Monitoreo de Liquidez Intradía

- Monitoreo y seguimiento del timing de pagos en ingresos, y sus definiciones de horarios de pagos.

3. Nuevo Modelo de Gestión de Riesgo de Liquidez

- Incorporar los indicadores de Liquidez de Basilea dentro del Modelo de Liquidez Corporativa, sistema de alertas tempranas y del Plan de Contingencia de Liquidez.

4. Alertas tempranas sobre los requerimientos de liquidez

- Identificar indicadores de alertas tempranas sobre los requerimientos de liquidez para las captaciones. Utilizar umbrales de apetito, y tolerancia.

Riesgo de Entorno

La influencia del entorno económico sobre el comportamiento de la cartera crediticia requiere que se mantenga un constante estudio de las variables macroeconómicas más relevantes. Bajo esta consideración, en 2023 se revisó y actualizó el modelo de consistencia macroeconómica, el cual reproduce las interacciones entre los distintos sectores y permite obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, facilita simular y establecer acciones frente a la sensibilidad de las variables, en particular, de las que son más relevantes para la organización, frente a la presencia de externalidades.

Riesgo Operativo

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

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

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

Durante el año 2023 se continuó con el fortalecimiento del esquema de gestión de riesgo mediante la ejecución de actividades recurrentes y la generación de proyectos que permitan a la organización contar con una gestión alineada con buenas prácticas locales e internacionales, la igual que el cumplimiento regulatorio.

a) Administración del Riesgo Operativo

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

Durante el año 2023 se trabajó en la migración y desarrollo de Software de Riesgo Operativo, para lo cual se realizaron mejoras en la versión web del Software de riesgo operativo que permitió fortalecer la gestión y documentación en la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos. Como complemento a esta gestión, se implementaron las iniciativas levantadas en la evaluación del nivel de madurez de la gestión de Riesgo Operativo, a partir de lo cual se han incluido mejoras en la estructura metodológica alineada con los requerimientos normativos locales, buenas prácticas y estándares internacionales.

Adicional, en el año 2023 se desarrolló el III Seminario de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio, cuyo objetivo fue promover la cultura de gestión de riesgos en la organización, así como capacitar a los Gestores de Riesgo Operativo como agentes de identificación y control de riesgos en cada una de sus áreas, como estrategia para fortalecer la identificación, evaluación y control de riesgos operacionales, permitiendo desarrollar nuevas y mejores habilidades dentro de los colaboradores de Banco Diners Club Ecuador mediante un esquema de capacitación, evaluación continua de alto rendimiento y reconocimiento a su desempeño como Gestores de Riesgo.

b) Actualización de Normativas Institucionales

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

Adicionalmente, con el objetivo de automatizar la actualización de normativas, en el 2023 se ha trabajado con la herramienta con el Módulo de Normativas Internas, que incluye un *workflow* para sistematizar la actualización, con la finalidad de mejorar los tiempos de gestión y el control de vencimientos en los documentos normativos. En ese sentido, se han obtenido resultados

satisfactorios con más del 96% de documentos normativos de la organización que se han actualizado de forma automática y dinámica, lo que permite contar con normativas internas vigentes.

c) Matriz de Riesgo:

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

Durante el año 2023 se realizaron capacitaciones a los Gestores de Riesgo Operativo, así como a los usuarios, con el objetivo de que cuenten con el conocimiento para la identificación y calificación de riesgos y controles. Al cierre del año se ha certificado que la matriz de riesgos se encuentra documentada a nivel de subprocesos y sus campos se encuentran completos y con la información necesaria para una gestión adecuada del riesgo operativo.

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

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

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

e) Continuidad del Negocio

La Gestión de Continuidad del Negocio permite a la Organización contar con esquemas contingentes en caso de un evento que cause disrupción en las actividades de la organización, lo cual asegura la continuidad de las operaciones, especialmente aquellas relacionadas a la atención de los clientes. El Plan de Continuidad del Negocio (BCP) se prueba y actualiza anualmente, de tal

manera que cualquier cambio en los procesos o el negocio se consideren en este esquema de supervivencia organizacional.

Dentro de este esquema, se ejecutaron las pruebas del plan de emergencia y las pruebas del sistema eléctrico, sistema contra incendios y seguridad física. Estas pruebas se ejecutaron sin ningún incidente mayor; las oportunidades de mejora identificadas fueron implementadas satisfactoriamente. Adicionalmente, se llevó a cabo la actualización de los planes de continuidad incluidos en el BCP, considerando el aprendizaje y observaciones resultantes de la gestión de los riesgos, mediante un nuevo formato que incluye la descripción de los subprocesos críticos, los criterios de activación, así como los procedimientos de respuesta necesarios para asegurar la continuidad de las operaciones en eventos contingentes.

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

Adicionalmente, se ha incluido mejoras al sistema de evaluación de proveedores críticos en base a la evaluación por parte de empresas evaluadoras certificadas por la Gerencia de Riesgo Operativo que se fundamenta en supervisar el cumplimiento de los requerimientos regulatorios y de buenas prácticas a aquellos proveedores que otorgan productos o servicios críticos en Continuidad del Negocio a la Organización, esto con el objetivo de asegurar la continuidad de las operaciones de los productos y servicios críticos que son provistos por terceros.

Seguridad de la Información

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

a) Tecnología de la Información

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



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

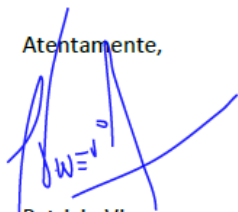
b) Evaluaciones de Seguridad de la Información

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

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

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

Atentamente,



Patricio Vivero

VICEPRESIDENTE DE RIESGOS
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

INFORME ANUAL DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta de Accionistas y miembros del Directorio de

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 19 de febrero de 2024

I. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros (individual y consolidado) de Banco Diners Club del Ecuador S.A. (el Banco), que comprenden el balance general al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que comprenden un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros (individual y consolidado) adjuntos, presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera del Grupo Financiero y del Banco Diners Club del Ecuador S.A. al 31 de diciembre de 2023, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (la Superintendencia) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF).

Fundamentos de la opinión

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

Independencia

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

Asuntos significativos de la auditoría

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

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

<p>establecimientos, aprobación, análisis y mantenimiento de crédito, monitoreo y prevención de riesgos crediticios, producción y entrega de tarjetas, registros contables, interacción con el cliente, cobranza y prevención de fraude; son claves para la auditoría por lo siguiente: (i) deben cumplir con normas de la Superintendencia (SB) y la JPRMF, (ii) descansan en sistemas de alta disponibilidad, metodologías, procesos y controles internos para la gestión integral de los riesgos crediticios, (iii) son el giro estratégico del negocio, (iv) su importancia en monto, alto volumen transaccional y presentación en los estados financieros y (v) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos estadísticos altamente tecnificados.</p>	<p>negocio y BIA, aplicados a los sistemas, bases y aplicativos donde se opera, gestiona y procesa el ciclo integral de cartera.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisamos controles de Ciberseguridad, acceso y usuarios a dichos sistemas, cambio en programas, respaldos de información, e integridad de la transmisión de información al sistema contable. • Revisamos los controles en redes, arquitectura y centro de datos principal y alterno. • Efectuamos pruebas de recorrido sobre los procesos clave, matriz de riesgo y observamos su alineamiento estratégico. • Probamos la efectividad y razonabilidad en el diseño y operación de los controles clave automáticos y manuales para mitigar los riesgos inherentes al ciclo transversal de cartera de crédito. • Verificamos el cumplimiento de presupuestos, indicadores clave de gestión, de riesgo, acuerdos de niveles de servicio y reportes para la toma de decisiones. • Efectuamos pruebas analíticas y sustantivas para verificar la adecuada y razonable presentación, estimación y valuación de los rubros de activo, pasivo, ingreso y costo - rebate relacionados con el ciclo. • Revisamos los modelos y herramientas utilizados para la gestión, control y mitigación de riesgos crediticios y monitoreo de fraude de tarjetas y adquisición. • Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y de la información. • Evaluamos el cumplimiento de las normas de defensa al consumidor y protección de datos • Efectuamos pruebas de reconocimiento de ingresos y corte. • Revisamos el ambiente de Gobierno y la operación de la segunda línea de defensa (Seguridad, AML y DP). • Revisión del Programa de proveedores clave y críticos.
---	--

Proceso transversal de Captaciones	Cómo enfoque el asunto en mi auditoría
<p>Los procesos de atención, venta, custodia, entrega, procesamiento, contabilización de captaciones e intereses y los controles de la segunda línea de defensa: cumplimiento, riesgo de liquidez y mercado y Tesorería; son claves para la auditoría por lo siguiente: i) deben cumplir con la normativa de Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos (PLAFTOD), UAFE, la SB y la JPRMF, la metodología, procesos y modelos internos para la gestión integral de riesgos de mercado y liquidez, ii) son el giro estratégico del negocio, iii) su importancia en monto y presentación en los estados financieros, iv) son de</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluamos el diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales del ambiente de procesamiento de datos, seguridad tecnológica, desarrollo y mantenimiento de software. Probamos los controles que generan la información financiera de todas las cuentas relacionadas con las captaciones y el funcionamiento del plan de continuidad del negocio y BIA, aplicados a los sistemas, bases y aplicativos donde se opera, gestiona y procesa el ciclo integral de captaciones. • Revisamos controles de acceso y usuarios a dichos sistemas, cambio en programas, respaldos de información, e integridad de la transmisión de información al sistema contable. • Efectuamos pruebas de recorrido sobre los procesos clave, matriz de riesgo y observamos su alineamiento estratégico. • Probamos la efectividad y razonabilidad en el diseño y operación de los controles clave automáticos y manuales para mitigar los riesgos inherentes al ciclo transversal de captaciones. • Verificamos el cumplimiento de presupuestos, indicadores clave de gestión, de riesgo, acuerdos de niveles de servicio y reportes para la toma de decisiones. • Efectuamos pruebas analíticas y sustantivas para verificar la adecuada y razonable presentación de los rubros de pasivo, activo y gastos relacionados con las captaciones

<p>alto volumen transaccional, y v) requieren de un alto nivel de automatización y uso de modelos estadísticos altamente tecnificados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisamos los modelos y herramientas utilizados para la gestión, control y mitigación de riesgos de liquidez, mercado y de cumplimiento – PLAFTOD. • Verificamos el cumplimiento de la normativa interna y externa aplicable al ciclo y los controles sobre seguridades físicas y de la información. • Revisamos el ambiente de Gobierno y la operación de la segunda línea de defensa: Riesgos y Cumplimiento.
--	---

Otro asunto

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

Otra información

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

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

Responsabilidad de la administración del Banco por los estados financieros

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

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

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

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

conformidad con las NIA, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También, como parte de mi auditoría:

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

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

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

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

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

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

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

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

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y del Grupo Financiero, son efectivos en su diseño y operación y permiten: i) obtener información confiable oportuna, segura y suficiente para la toma de decisiones, ii) asegurar el cumplimiento razonable de normas internas y externas vigentes, iii) lograr eficiencia y eficacia razonable de las operaciones, iv) salvaguardar los activos de la Organización, v) cumplir con las metas y objetivos estratégicos de la Organización y vi) asegurar el cumplimiento razonable de la gestión integral de riesgos del Grupo Financiero por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

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

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, políticas y procedimientos aplicados por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero, cumplen satisfactoriamente con el propósito de: i) controlar y prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, ii) asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa por parte del Oficial y del Comité de cumplimiento, y iii) cumplir con los requerimientos establecidos por las entidades de control por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

Opinión global sobre el cumplimiento de la normativa vigente -

En mi opinión los sistemas de control interno y la gestión de riesgos aplicada por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero están diseñados y operando para asegurar el cumplimiento razonable del COMF, las regulaciones de la JPRMF, la normativa de la Superintendencia, los estatutos y las normas internas y externas aplicables por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

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

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

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

Opinión global sobre el funcionamiento del gobierno corporativo -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, gestión de riesgos y normativa interna aplicada por el Banco Diners Club del Ecuador S.A. y el Grupo Financiero, aseguran el adecuado funcionamiento y cumplimiento del Gobierno Corporativo de la Organización, su CBGC, el Código de ética y el cumplimiento de la normativa vigente correspondiente al 31 de diciembre de 2023.

Opinión global sobre el sistema de costeo -

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

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

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

OPINIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

OPINIÓN ANUAL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

A los señores Accionistas y miembros del Directorio del

Grupo Financiero Banco Diners Club del Ecuador

Quito, 19 de febrero de 2024

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

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

En las actas del Comité de auditoría interna del año 2023 y sus informes adjuntos, se detallan las actividades, resultados, observaciones y planes de acción con su respectivo seguimiento y los acuerdos adoptados en dichas reuniones, los cuales fueron puestos en consideración del Directorio.

En nuestra opinión global existe una seguridad razonable respecto de: (i) la suficiencia y efectividad en el diseño y operación de los sistemas de control interno aplicados por el Grupo Financiero Banco Diners Club, (ii) la adecuada administración y gestión integral de riesgos del Grupo Financiero, por el año terminado el 31 de diciembre de 2023, (iii) el cumplimiento y seguimiento a las observaciones/ planes de acción incluidos en los informes de auditoría interna, externa y de la Superintendencia, y, (iv) el seguimiento a los actos de conductas sospechosas e irregulares y la resolución de conflictos de interés. Con referencia a este punto, durante el año 2023 no se han presentado reportes sobre conflictos de interés ni se han recibido reportes con aspectos significativos sobre actos de incumplimiento del código de ética ni conductas sospechosas e irregulares.

Atentamente,



Luis Enrique Coloma
Presidente Comité Diners Club



Jorge Coba
Secretario Ad-Hoc. Comité del Grupo

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES



BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

ESTADOS FINANCIEROS INDIVIDUALES

31 DE DICIEMBRE DEL 2023

ÍNDICE

Informe de los auditores independientes

Balance general

Estado de resultados

Estado de cambios en el patrimonio

Estado de flujos de efectivo

Notas explicativas a los estados financieros individuales



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y miembros del Directorio

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 16 de febrero del 2024

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante el "Banco") que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre del 2023 y los correspondientes estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros individuales que incluyen un resumen de las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos materiales, la situación financiera de Banco Diners Club del Ecuador S.A. al 31 de diciembre del 2023, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "*Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales*".

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión de auditoría.

Independencia

Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14. Quito – Ecuador.
T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero del 2024

Asunto significativo de la auditoría

El asunto significativo de auditoría de acuerdo con nuestro juicio profesional, fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del periodo actual. Este asunto ha sido tratado durante la ejecución de nuestra auditoría y para formamos nuestra opinión sobre los estados financieros individuales en su conjunto, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Calificación de activos de riesgo

La calificación de activos de riesgo es considerada como la estimación más significativa debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja e involucra un alto número de variables y transacciones que se deben considerar, tal como se describe en la Nota 2 g) a los estados financieros individuales, y los montos involucrados.

Cómo enfocamos el asunto en nuestra auditoría

Entendimos, evaluamos y validamos el diseño de los controles relevantes asociados al proceso para la calificación de cartera de créditos.

Hemos segmentado nuestras pruebas para los diversos tipos de activos de riesgo como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar y Otros activos. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo con lo determinado por la normativa vigente.

Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo del Banco y validamos la exactitud e integridad de dicha base en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.

Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo.

Otros asuntos

Tal como se menciona en la Nota 1, los estados financieros del Banco deben presentarse también en forma consolidada con su subsidiaria, por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado.



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero del 2024

Otra información

La Administración del Banco es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas", que no incluye los estados financieros individuales ni el informe de auditoría sobre los mismos, el cual fue obtenido antes de la fecha de nuestro informe de auditoría.

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

En conexión con la auditoría de los estados financieros individuales del Banco, nuestra responsabilidad es leer el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas", y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma manera se encuentra distorsionada de forma material.

Si, basados en el trabajo que hemos efectuado sobre esta información obtenida antes de la fecha de nuestro informe de auditoría, concluimos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho. No tenemos nada que informar al respecto.

Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros individuales

La Administración de Banco Diners Club del Ecuador S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales adjuntos de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de errores materiales, debido a fraude o error.

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

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

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

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero del 2024

o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales.

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a que el Banco no continúe como una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la correspondiente presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluida la información revelada, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.

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



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero del 2024

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

Entre el asunto que ha sido objeto de comunicación con la Administración y miembros del Directorio del Banco, determinamos el más significativo en la auditoría de los estados financieros individuales del periodo actual y que es, en consecuencia, el asunto significativo de la auditoría. Describimos este asunto en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente este asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos del Ecuador: AE-9101

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. Licencia Profesional: 17-223



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

ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS

31 DE DICIEMBRE DEL 2023

ÍNDICE

Informe de los auditores independientes

Balance general consolidado

Estado de resultados consolidado

Estado de cambios en el patrimonio consolidado

Estado de flujos de efectivo consolidado

Notas explicativas a los estados financieros consolidados



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y miembros del Directorio

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

Quito, 16 de febrero del 2024

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria (en adelante el "Grupo") que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre del 2023 y los correspondientes estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros consolidados que incluyen un resumen de las políticas contables materiales.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria al 31 de diciembre del 2023, el desempeño consolidado de sus operaciones y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "*Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros consolidados*".

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión de auditoría.

Independencia

Somos independientes del Grupo de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.
T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec



Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria
Quito, 16 de febrero del 2024

Asunto significativo de la auditoría

El asunto significativo de auditoría de acuerdo con nuestro juicio profesional fue aquel asunto de mayor importancia identificado en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del periodo actual. Este asunto ha sido tratado durante la ejecución de nuestra auditoría y para formarnos nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados en su conjunto, y no expresamos una opinión por separado sobre este asunto.

Calificación de activos de riesgo

La calificación de activos de riesgo es considerada como la estimación más significativa debido a que la normativa y operativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja e involucra un alto número de variables y transacciones que se deben considerar, tal como se describe en la Nota 2 h) a los estados financieros consolidados.

Cómo enfocamos el asunto en nuestra auditoría

Entendimos y evaluamos el diseño de los controles relevantes y modelos de riesgo asociados al proceso para la calificación de cartera de crédito.

Hemos segmentado nuestras pruebas para los diversos tipos de activos de riesgo como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar y Otros activos. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo con lo determinado por la normativa vigente.

Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo del Grupo validamos la exactitud e integridad de dicha base en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.

Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo.

Otra información

La Administración del Grupo es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas" del Banco, que no incluye los estados financieros consolidados ni el informe de auditoría sobre los mismos, el cual fue obtenido antes de la fecha de nuestro informe de auditoría.

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

En conexión con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer el "Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas", y al hacerlo, considerar si esta



Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria
Quito, 16 de febrero del 2024

información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros consolidados o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra manera se encuentra distorsionada de forma material.

Si, basados en el trabajo que hemos efectuado sobre esta información obtenida antes de la fecha de nuestro informe de auditoría, concluimos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho. No tenemos nada que informar al respecto.

Responsabilidades de la Administración del Grupo por los estados financieros consolidados

La Administración de Grupo es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros consolidados adjuntos de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros consolidados que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

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

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

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

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros consolidados.

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros consolidados, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más



Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria
Quito, 16 de febrero del 2024

elevado que, en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.

- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros consolidados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden llevar a que el Grupo no continúe como una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la correspondiente presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros consolidados, incluida la información revelada, y si los estados financieros consolidados representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación razonable.
- Obtenemos evidencia suficiente y apropiada en relación con la información financiera de las entidades o actividades de negocio del Grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros consolidados. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo y, consecuentemente, por la opinión de auditoría.

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

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

Entre el asunto que ha sido objeto de comunicación con la Administración y miembros del Directorio del Grupo, determinamos el más significativo en la auditoría de los estados financieros consolidados del



Banco Diners Club del Ecuador S.A. y su subsidiaria
Quito, 16 de febrero del 2024

periodo actual y que es, en consecuencia, el asunto significativo de la auditoría. Describimos este asunto en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente este asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de dicha revelación superarían los beneficios de interés público del mismo.

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos del Ecuador: AE-9101

J. Sáenz P.

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. de Licencia Profesional: 17-223

INFORME DE LOS COMISARIOS



BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

INFORME DEL COMISARIO

31 DE DICIEMBRE DE 2023



INFORME DE COMISARIO

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 16 de febrero de 2024

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros del Banco Diners Club del Ecuador S.A., que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 16 de febrero de 2024.

Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros

La Administración de Banco Diners Club del Ecuador S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

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

Los encargados del Gobierno Corporativo del Banco son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

Responsabilidades del Auditor Externo - Comisario

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Av. 6 de diciembre y Boussingault. Edificio T6. Piso 14, Quito – Ecuador.

T: (593) 958958450 / (593) 962525650, www.pwc.ec



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero de 2024

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

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno del Banco.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.

Requerimientos legales y regulatorios

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

- Los estados financieros concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 16 de febrero de 2024

- En la planeación y ejecución de nuestra auditoría de los estados financieros del Banco Diners Club del Ecuador S.A., consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros. Los asuntos que surgieron como resultado de dicha evaluación de la estructura de control interno son comunicados en un informe separado.
- La información requerida en Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el Informe de aseguramiento razonable de los Auditores Independientes sobre los controles y procedimientos de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos, como el terrorismo, constará en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 288 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.
- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre de 2023 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.
- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de los accionistas del Banco Diners Club del Ecuador S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta entidad de control, y no puede ser utilizado para otro propósito.

PricewaterhouseCoopers

Comisario

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

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

OFICINA EN: QUITO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	226,897,930.68
1101	Caja	3,700.00
1102	Depósitos para encaje	102,817,231.06
1103	Bancos y otras instituciones financieras	124,076,999.62
13	INVERSIONES	147,499,532.67
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	12,820,430.68
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	56,184,164.84
1306	Mantenido hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	58,682,627.38
1307	De disponibilidad restringida	20,514,270.91
1399	(Provisión para inversiones)	-701,961.14
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2,191,528,227.08
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	158,506,641.04
140105.10.15	De 1 a 180 días	115,707,030.67
140120	De 181 a 360 días	18,631,083.38
140125	De más de 360 días	24,168,526.99
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2,007,966,661.35
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,392,365,232.94
140220	De 181 a 360 días	207,815,223.38
140225	De más de 360 días	407,786,205.03
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	605,772.95
140305.10.15	De 1 a 180 días	13,068.90
140320	De 181 a 360 días	14,067.80
140325	De más de 360 días	578,636.25
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	3,313,514.43
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	25,311,163.28
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	2,483,910.70
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	77,834,546.60
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	2,098,811.49
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	44,418,051.50
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	365,348.10
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,205,375.49
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	1,659,724.29
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	38,938,786.03
1449	Cartera de créditos productivo vencida	1,599,020.97
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	29,442,940.05
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	27,832.96
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	953,973.55
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	333,213.86
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	14,787,900.57
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	2,939,439.14
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	105,075.55
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	13,870.58
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	421,288.57
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	45,618.42
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	5,096.70
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-229,855,351.09
16	CUENTAS POR COBRAR	83,356,747.22
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	9,218,427.44
19	OTROS ACTIVOS	126,690,407.46
1901	Inversiones en acciones y participaciones	8,070,160.69
1902, 1990	Otras cuentas de "otros activos"	118,744,239.85
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-123,993.08
1	TOTAL DEL ACTIVO	2,785,191,272.55
4	GASTOS	0.00
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	2,785,191,272.55

64	ACREEDORAS	3,810,733,786.86
6402	Fianzas y garantías	337,000.00
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,632,361,677.10
6405	Compromisos futuros	178,035,109.76

6	TOTAL CUENTAS CONTINGENTES	3,810,733,786.86
----------	-----------------------------------	-------------------------

7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	6,860,382,165.25
----------	-------------------------------	-------------------------

ING. PABLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)
CODIGO OFICINA: 1305
AÑO: 2022 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,360,399,078.10
2101	Depósitos a la vista	81,385,646.00
2103	Depósitos a plazo	1,271,445,566.79
2105	Depósitos restringidos	7,567,865.31
25	CUENTAS POR PAGAR	680,136,892.09
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	137,500,000.00
29	OTROS PASIVOS	53,426,177.26
2	TOTAL DEL PASIVO	2,231,462,147.45
31	CAPITAL SOCIAL	330,000,000.00
3101	Capital pagado	330,000,000.00
33	RESERVAS	143,182,822.01
3301	Legales	72,301,073.97
3303	Especiales	67,919,450.52
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	22,989,196.14
36	RESULTADOS	57,556,040.66
3601	Utilidades o excedentes acumulados	208,110.48
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	57,347,930.18
39	PARTIDAS DE CONSOLIDACIÓN	1,066.29
3901	Participación Minoritaria	1,066.29
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	553,729,125.10
5	INGRESOS	0.00
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	2,785,191,272.55

ANEXO CUENTAS DE ORDEN

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	801,261,289.60
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	11,794,362.42
7103	Activos castigados	349,090,265.38
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	135,988,669.32
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	245,459,805.96
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,928,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	6,059,120,875.65
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,529,008,635.75
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	11,840,893.16
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	1,023,108,416.14
7407	Depósitos de entidades del sector público	40,729,917.33
7408	Origen del capital	300,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	147,250,924.73
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	4,393,699.45
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	2,788,389.09

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294

REPUBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

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

OFICINA EN: QUITO AÑO: 2023 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		454,625,682.70
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	256,073,216.89	
52	COMISIONES GANADAS	68,019,644.62	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	130,532,821.19	
	EGRESOS FINANCIEROS		-96,307,527.50
41	INTERESES CAUSADOS	-95,166,309.63	
42	COMISIONES CAUSADAS	-1,141,217.87	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		358,318,155.20
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-193,109,099.68
	INGRESOS OPERACIONALES		45,259,480.61
53	UTILIDADES FINANCIERAS	15,125,136.28	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	30,134,344.33	
	EGRESOS OPERACIONALES		-238,368,580.29
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-307,321.87	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-235,572,905.28	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-2,488,353.14	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		165,209,055.52
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-113,976,755.88
44	PROVISIONES	-106,964,182.73	
4505	DEPRECIACIONES	-2,381,004.47	
4506	AMORTIZACIONES	-4,631,568.68	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		51,232,299.64
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		6,115,630.54
56	OTROS INGRESOS	44,586,995.04	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-4,301,798.67	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-34,169,565.83	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		57,347,930.18

 ING. PABLO SALAZAR EGAS
 PRESIDENTE EJECUTIVO

 CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
 GERENTE DE CONTABILIDAD
 REG.171294

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ENTIDAD: BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

OFICINA EN: QUITO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	224,415,390.98
1101	Caja	3,700.00
1102	Depósitos para encaje	102,589,321.18
1103	Bancos y otras instituciones financieras	121,822,369.80
13	INVERSIONES	142,237,071.49
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	12,557,969.50
1304	Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público	51,184,164.84
1306	Mantenido hasta su vencimiento del Estado o de entidades del sector público	58,682,627.38
1307	De disponibilidad restringida	20,514,270.91
1399	(Provisión para inversiones)	-701,961.14
14	CARTERA DE CRÉDITOS	2,191,528,227.08
1401	Cartera de créditos productivo por vencer	158,506,641.04
140105.10.15	De 1 a 180 días	115,707,030.67
140120	De 181 a 360 días	18,631,083.38
140125	De más de 360 días	24,168,526.99
1402	Cartera de créditos de consumo por vencer	2,007,966,661.35
140205.10.15	De 1 a 180 días	1,392,365,232.94
140220	De 181 a 360 días	207,815,223.38
140225	De más de 360 días	407,786,205.03
1403	Cartera de crédito inmobiliario por vencer	605,772.95
140305.10.15	De 1 a 180 días	13,068.90
140320	De 181 a 360 días	14,067.80
140325	De más de 360 días	578,636.25
1409	Cartera de créditos productivo refinanciada por vencer	3,313,514.43
1410	Cartera de créditos de consumo refinanciada por vencer	25,311,163.28
1417	Cartera de créditos productivo reestructurada por vencer	2,483,910.70
1418	Cartera de créditos de consumo reestructurada por vencer	77,834,546.60
1425	Cartera de créditos productivo que no devenga intereses	2,098,811.49
1426	Cartera de créditos de consumo que no devenga intereses	44,418,051.50
1433	Cartera de créditos comercial refinanciada que no devenga intereses	365,348.10
1434	Cartera de créditos de consumo refinanciada que no devenga intereses	7,205,375.49
1441	Cartera de créditos productivo reestructurada que no devenga intereses	1,659,724.29
1442	Cartera de créditos de consumo reestructurada que no devenga intereses	38,938,786.03
1449	Cartera de créditos productivo vencida	1,599,020.97
1450	Cartera de créditos de consumo vencida	29,442,940.05
1457	Cartera de créditos productivo refinanciada vencida	27,832.96
1458	Cartera de créditos de consumo refinanciada vencida	953,973.55
1465	Cartera de créditos productivo reestructurada vencida	333,213.86
1466	Cartera de créditos de consumo reestructurada vencida	14,787,900.57
1491	Cartera Refinanciada COVID-19 por Vencer	2,939,439.14
1492	Refinanciada COVID-19 que no Devenga Interés	105,075.55
1493	Refinanciada COVID-19 Vencida	13,870.58
1494	Cartera Reestructurada COVID-19 por Vencer	421,288.57
1495	Cartera Reestructurada COVID-19 que no Devenga Interés	45,618.42
1496	Cartera Reestructurada COVID-19 Vencida	5,096.70
1499	(Provisiones para créditos incobrables)	-229,855,351.09
16	CUENTAS POR COBRAR	83,217,666.86
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	8,412,823.72
19	OTROS ACTIVOS	135,851,429.02
1901	Inversiones en acciones y participaciones	21,930,987.46
1902.1900	Otras cuentas de "otros activos"	114,044,434.64
1999	(Provisión para otros activos irrecuperables)	-123,993.08
1	TOTAL DEL ACTIVO	2,785,662,609.15
4	GASTOS	0.00
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO Y GASTOS	2,785,662,609.15

64	ACREEDORAS	3,810,733,786.86
6402	Fianzas y garantías	337,000.00
6404	Créditos aprobados no desembolsados	3,632,361,677.10
6405	Compromisos futuros	178,035,109.76

6 **TOTAL CUENTAS CONTINGENTES** 3,810,733,786.86

7 **TOTAL CUENTAS DE ORDEN** 6,858,575,043.75

ING. PABLO SALAZAR EGAS
PRESIDENTE EJECUTIVO

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)

CODIGO OFICINA: 4624

AÑO: 2023 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	1,373,675,920.62
2101	Depósitos a la vista	91,012,488.52
2103	Depósitos a plazo	1,275,095,566.79
2105	Depósitos restringidos	7,567,865.31
25	CUENTAS POR PAGAR	668,941,189.24
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	137,500,000.00
29	OTROS PASIVOS	51,817,440.48
2	TOTAL DEL PASIVO	2,231,934,550.34
31	CAPITAL SOCIAL	330,000,000.00
3101	Capital pagado	330,000,000.00
33	RESERVAS	143,182,822.01
3301	Legales	72,301,073.97
3303	Especiales	67,919,450.52
3305	Revalorización del patrimonio	2,962,297.52
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	22,989,196.14
36	RESULTADOS	57,556,040.66
3601	Utilidades o excedentes acumulados	208,110.48
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	57,347,930.18
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	553,728,058.81
5	INGRESOS	0.00
	TOTAL GENERAL DE PASIVO, PATRIMONIO E INGRESOS	2,785,662,609.15

ANEXO CUENTAS DE ORDEN

71	CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	801,261,289.60
7102	Activos propios en poder de terceros entregados en garantía	11,794,362.42
7103	Activos castigados	349,090,265.38
7107	Cartera de créditos y otros activos en demanda judicial	135,988,669.32
7109	Intereses, comisiones e ingresos en suspenso	245,459,805.96
7190	Otras cuentas de orden deudoras	58,328,186.52
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	6,057,313,754.15
7401	Valores y bienes recibidos de terceros	4,527,201,514.25
7402	Operaciones pasivas con empresas vinculadas	11,840,893.16
7404	Depósitos y otras captaciones no cubiertas por la COSEDE	1,023,108,416.14
7407	Depósitos de entidades del sector público	40,729,917.33
7408	Origen del capital	300,000,000.00
7414	Provisiones constituidas	147,250,924.73
7415	Depósitos o captaciones constituidos como garantía de préstamos	4,393,699.45
7490	Otras cuentas de orden acreedoras	2,788,389.09

CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
GERENTE DE CONTABILIDAD
REG.171294

REPUBLICA DEL ECUADOR
 SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

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

ENTIDAD: BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

CODIGO OFICINA: 4624

OFICINA EN: QUITO

AÑO: 2023 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		454,570,002.93
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	256,015,769.50	
52	COMISIONES GANADAS	68,019,644.62	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	130,534,588.81	
	EGRESOS FINANCIEROS		-96,773,353.72
41	INTERESES CAUSADOS	-95,654,001.97	
42	COMISIONES CAUSADAS	-1,119,351.75	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		357,796,649.21
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-198,332,940.11
	INGRESOS OPERACIONALES		41,978,133.01
53	UTILIDADES FINANCIERAS	14,942,965.59	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	27,035,167.42	
	EGRESOS OPERACIONALES		-240,311,073.12
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-307,321.87	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-229,329,756.65	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	-10,673,994.60	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		159,463,709.10
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-112,118,531.23
44	PROVISIONES	-106,964,182.73	
4505	DEPRECIACIONES	-2,099,392.74	
4506	AMORTIZACIONES	-3,054,955.76	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		47,345,177.87
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		10,002,752.31
56	OTROS INGRESOS	42,651,827.83	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-3,753,097.08	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-28,895,978.44	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		57,347,930.18

 ING. PABLO SALAZAR EGAS
 PRESIDENTE EJECUTIVO

 CÉSAR MARTÍNEZ NARVÁEZ
 GERENTE DE CONTABILIDAD
 REG.171294

CONTRIBUCIONES E IMPUESTOS 2023

CONTIBUCIONES E IMPUESTOS PAGADOS POR BANCO DINERS CLUB

IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES PAGADOS				
CONCEPTO	DIC 22	DIC 23	Δ VARIACION	
			\$	%
Impuesto a la Renta	18,141,275	17,346,677	-794,598	-4%
COSEDE	4,680,767	758,966	-3,921,801	-84%
Contribucion a la SB	2,704,879	2,924,495	219,616	8%
IVA	3,718,678	4,164,070	445,393	12%
Impuesto a la Salida de Divisas ISD	1,330,683	1,425,865	95,182	7%
Contribución Única y Temporal	776,329	-	-776,329	-100%
Contribución sobre el Patrimonio	3,570,130	3,570,130	0	0%
Impuestos Asumidos	2,661,464	4,340,782	1,679,318	63%
Impuestos Municipales	984,000	1,123,827	139,827	14%
Impuesto Activos en el Exterior	815,812	825,412	9,600	1%
SOLCA	184,897	250,139	65,242	35%
Otras Instituciones	136,958	127,796	-9,162	-7%
Total Impuestos Directos	39,705,872	36,858,160	-2,847,712	-7%
Participación Trabajadores	11,112,149	11,549,301	437,153	4%
IESS	3,050,272	3,137,280	87,008	3%
Total Impuestos Indirectos y Aportes	14,162,421	14,686,582	524,161	4%
Carga Tributaria Directa / Utilidad Neta	75%	64%	-11%	-14%
Carga Tributaria Directa, Indirecta y Aportes / Utilidad Neta	102%	90%	-12%	-12%
Utilidad Neta	53,012,411	57,347,930	4,335,519	8%

INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE

DINERS CLUB
CENTRO DE SERVICIOS
CANALES Y SERVICIOS

INFORME DEL TITULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO BANCO DINERS CLUB – AÑO 2023

Quito, enero 2024

Este informe resume el desempeño de la atención al cliente en Banco Diners durante el último año, destacando logros clave, áreas de mejora y estrategias propuestas para mejorar la experiencia del cliente.

1. Introducción

Los Canales de Servicio al Cliente de Banco Diners Club son una parte fundamental de la estrategia institucional, a través de los canales se hace realidad la visión de mantener al Cliente en el Centro, por lo tanto, las políticas y procesos reflejan un compromiso con la ética, la equidad y la mejora continua en el conocimiento de las necesidades y en la atención hacia nuestros clientes.

Uno de los pilares de esta estrategia es facilitar los canales digitales de servicio a nuestros clientes, Banco Diners Club cuenta con aplicativos que están disponibles las 24 horas y los 365 días del año para que nuestros clientes tengan disponibles todos los servicios, procesos y consultas que sea requerido por nuestros clientes, desde cualquier lugar, de una forma ágil, segura y amigable.

Durante el año 2023 se trabajó en varias iniciativas para impulsar el uso y adopción de los medios digitales disponibles, de esta forma se impulsó la migración de un “servicio asistido” al “autoservicio”, y además que, a través de procesos de analítica de datos, se potenció la identificación anticipada de las necesidades de los Socios y comercios, para impulsar con ello mejores experiencias.

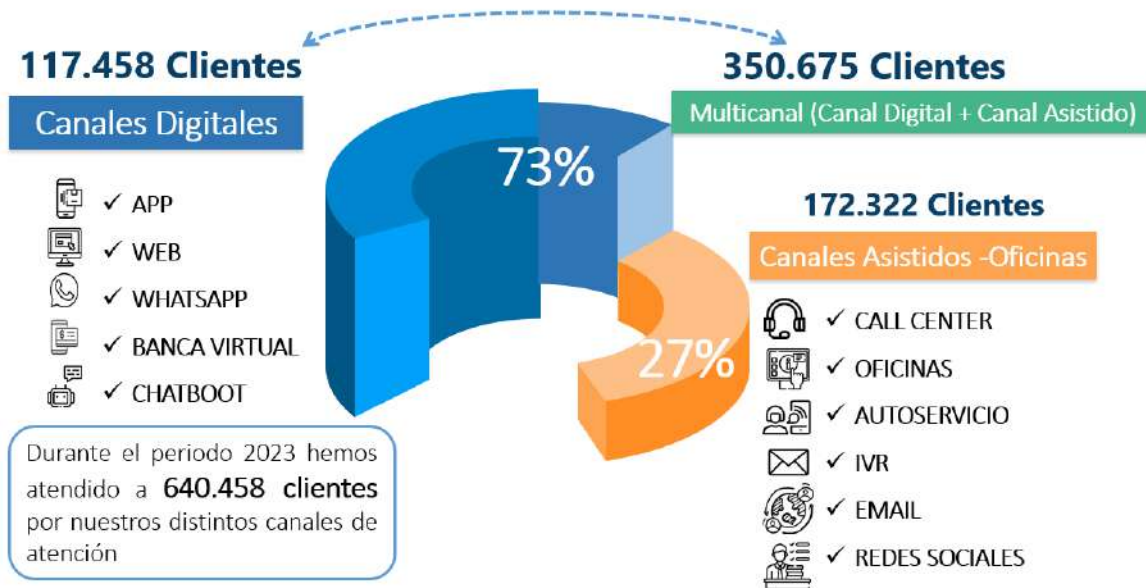
2. Modelo de atención y Canalidad

Banco Diners Club resalta el papel transcendental en priorizar la atención de nuestros socios de forma digital, durante el 2023 el 73% de nuestros socios ha optado por la eficiencia y comodidad de nuestros canales digitales, mientras que el 27% ha experimentado el respaldo personalizado de nuestros canales asistidos.

Es importante mencionar que 117 mil clientes utilizan de forma exclusiva los Canales Digitales y 351 mil socios han adoptado un enfoque de uso simultáneo de los Canales asistidos y los Canales Digitales, beneficiándose de lo mejor de ambos mundos y que determina que en el acumulado anual tenemos un total de 468 mil clientes que usan los medios digitales.

Esta integración estratégica ha contribuido significativamente a nuestra atención anual, alcanzando un total de 640 mil clientes interactuando con todos nuestros Canales, lo que determina una variación incremental del 12% con relación al año 2022 en el uso de nuestros servicios disponibles tanto digitales como tradicionales para atención de los requerimientos de nuestros clientes, socios, comercios, inversionistas y cuenta ahorristas.

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.



Dentro del modelo de atención con el operan nuestros canales de servicio, se ha logrado fortalecer un esquema de trabajo para nuestros colaboradores en modalidad presencial y teletrabajo conectados a través de una tecnología fortalecida por controles que garantizan seguridad y consistencia, lo cual permite el manejo de los dos esquemas en los mismos niveles de eficiencia y efectividad para nuestros socios, comercios, inversionistas y cuanta ahorristas, La modalidad de teletrabajo, permite a los ejecutivos evitar los inconvenientes relativos a la movilización, por situaciones personales de atención a su entorno familiar y/o temas médicos, realizar sus funciones desde sus hogares; al cierre del 2023 el área de Canales mantuvo en su head count a 287 colaboradores, al mes de diciembre el 5% estuvo en teletrabajo.

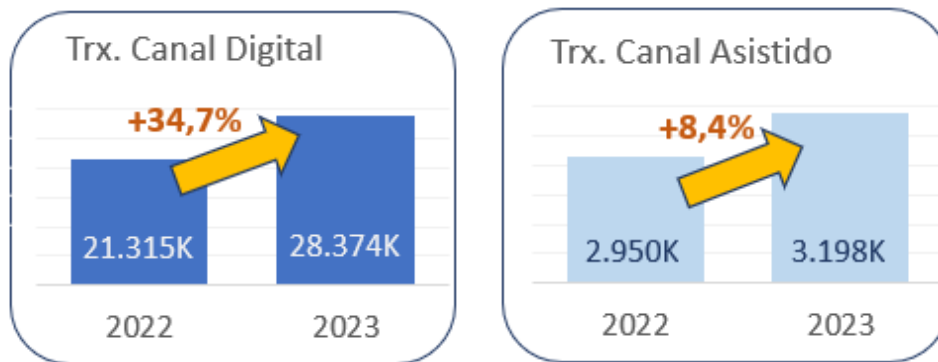
3. Transacciones de los Canales de Atención al Cliente

Con relación a las transacciones realizadas por los clientes, destacamos el significativo avance en el año 2023, donde el 90% de nuestras transacciones se llevaron a cabo de manera digital, demostrando la preferencia y confianza creciente de nuestros clientes en nuestros canales digitales; el 10% restante de transacciones se realizaron a través de canales asistidos con el acompañamiento con un ejecutivo de servicio al cliente.

En comparación con el 2022, hemos crecido el 31% en las transacciones totales, con impacto mayor en la demanda de nuestros servicios digitalizados lo que refleja el resultado positivo de todas las iniciativas que se han identificado dentro de una analítica permanente para identificar las necesidades de nuestros socios y las estrategias de comunicación que han logrado la aceptación de nuestros servicios digitales. Este progreso no solo fortalece nuestra posición en el sector financiero, sino que también respalda nuestra misión de liderar responsablemente la transformación digital y brindar servicios accesibles, eficientes y de atención permanente para todos nuestros socios.

CANAL	AÑO 2022		AÑO 2023		VARIACIÓN	
	Transacciones	%	Transacciones	%	Transacciones	%
Digital	21.315.785	87,84%	28.714.396	89,98%	34,71%	2,13%
App Tarjetahabientes	14.434.054	59,48%	19.968.146	62,57%	38,34%	3,09%
Web Tarjetahabientes	5.955.887	24,54%	6.215.470	19,48%	4,36%	-5,07%
WhatsApp	497.448	2,05%	1.025.423	3,21%	106,14%	1,16%
Web Banca	352.032	1,45%	840.224	2,63%	138,68%	1,18%
App Banca	48.602	0,20%	636.825	2,00%	1210,29%	1,80%
Chatbot	27.762	0,11%	28.308	0,09%	1,97%	-0,03%
Tradicional	2.950.215	12,16%	3.198.956	10,02%	8,43%	-2,13%
Call Center	2.312.372	9,53%	2.463.699	7,72%	6,54%	-1,81%
Oficina	437.643	1,80%	495.092	1,55%	13,13%	-0,25%
Autoservicio	62.518	0,26%	105.753	0,33%	69,16%	0,07%
Email	63.135	0,26%	65.929	0,21%	4,43%	-0,05%
IVR	68.523	0,28%	62.880	0,20%	-8,24%	-0,09%
Redes Sociales	6.024	0,02%	5.603	0,02%	-6,99%	-0,01%
TOTAL	24.266.000	100,0%	31.913.352	100,0%	31,5%	0,00%

El importante crecimiento en canales digitales está determinado por: digitalización de socios nuevos, derivación desde canales tradicionales y comunicación proactiva de canales digitales a través de diferentes interacciones con el cliente.



Las transacciones digitales mantienen un crecimiento del 34% durante el año 2023 en comparación con el año anterior. Destaca especialmente el impacto positivo de los acompañamientos y el impulso a la digitalización, reflejándose en un aumento del 138% en el canal web, un sólido 106% en WhatsApp y un 39% en las aplicaciones móviles. Estos datos indican una fuerte tendencia hacia la adopción de plataformas digitales mediante distintos canales.

En el desglose de la transaccionalidad por tipo de requerimiento, se presentan las siguientes variaciones:

Canal	2022	2023	%Variación 2022 - 2023
Consulta	21.405.923	28.322.751	32,31%
Servicio	2.579.487	3.139.441	21,71%
Reclamo	11.393	4.946	-56,59%

4. Gestión de Reclamos

Nuestra Institución, reconoce la importancia crítica de la atención al cliente, especialmente en el manejo de reclamos. Durante el año 2023, hemos experimentado una disminución significativa del 56% del número de interacciones con los clientes que han manifestado reclamos, con relación al 2022, reduciéndolos a 4.946 casos, y un ratio de reclamos frente al total de requerimientos recibidos de 0.09% .

Esto ratios son el resultado de la aplicación diaria del análisis profundo de todos y cada uno de los reclamos realizados por los clientes que gatillan proceso de mejora en todas la cadena de valor de la organización y se aglutinan los esfuerzos para que en todos los eslabones de la cadena de procesos, con una estrategia end to end, se trabaje en equipo logrando estructurar cada día mejores procesos;

	2.022	2.023	Variación 22-23
Total Reclamos	11.361	4.946	-56,5%
Ratio de Reclamos	0,30%	0,09%	-70%

Del total de reclamos gestionados en los canales durante el año 2023 el 21,73% fueron catalogados como monetarios (1.075 registros) y el 78,27% (3.871 registros) como no monetarios.

Especialidades	2022	2023	Var 22-23
Tarjeta no activada	1.621	666	↓ -58,9%
Pago no registrado socio	440	563	↑ 28,0%
Campañas Específicas	3.744	422	↓ -88,7%
No recibe Revista Diners	426	346	↓ -18,8%
Atm no dispensado	160	273	↑ 70,6%
Otros	4.970	2.676	↓ -46,2%
Total	11.361	4.946	↓ -56,5%

Dentro de las especialidades de mayor demanda, todas tienen una importante reducción en este año con relación al año anterior, se realizó un trabajo en conjunto con las áreas responsables para obtener estos resultados.

Nos enfocamos no solo en resolver los reclamos de manera efectiva, sino también en abordar las causas subyacentes. A través de un tratamiento centrado en la solución y la identificación del origen del problema, buscamos no solo resolver la situación actual, sino mitigar futuros reclamos. Este enfoque proactivo es fundamental para mantener la satisfacción del cliente y fortalecer la confianza en nuestros servicios.

Queremos destacar nuestro esfuerzo permanente en la revisión, análisis y mejoras continuas en respuesta a cada reclamo ingresado a nuestro banco. Cada reclamo no solo es una oportunidad para corregir y aprender, sino también un impulsor constante de nuestra excelencia en la atención al cliente en Banco Diners Club.

4.1. Reclamos por Procesamiento

Los reclamos de responsabilidad del procesamiento operativo del año 2023 arrojó un ratio de 0.002%, superior en eficiencia que el año anterior.

GESTIÓN DE RECLAMOS	2022	2023	Variación	%
Transaccionalidad Op.	181.331.262	210.784.345	29.453.083	16,24%
Volumen de Reclamos	11.361	4.946	-6.415	-56,47%
Ratio de Reclamos	0,006%	0,002%	-	-0,004%

4.2. Reclamos Entidad de Control

Durante el año 2023 se recibieron 407 comunicados a través de los diferentes organismos de control versus 420 recibidos en 2022. Todos los requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos y por entidad son los siguientes:

Entidad	2022	2023
Defensoría del Cliente	296	245
Super Intendencia de Bancos	110	133
Fiscalía	8	23
Otros	6	6
TOTAL	420	407

Reclamos recibidos Defensor del Cliente:

Durante el año 2023 se recibieron 245 requerimientos a través de la Competencia del Defensor del Cliente, siendo atendidos dentro de los tiempos requeridos con los soportes e informes solicitados en cada caso y sus resoluciones concluyeron de la siguiente manera:

RECLAMOS DEFENSOR DEL CLIENTE 2023		
Status	N°	%
Favorable a la Institución	111	45%
Favorable a favor de Socio	107	44%
Se traslada a SB	10	4%
Alcance	10	4%
Inhibición	4	2%
Decisión Parcial	3	1%
TOTAL	245	100%

Reclamos recibidos Oficios Superintendencia de Bancos:

En el año 2023 se han recibido 133 oficios para ser atendidos por el Titular de Servicio provenientes de la Superintendencia de Bancos, las resoluciones finales están distribuidos de la siguiente manera:

RECLAMOS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS 2023		
Status	N°	%
Favorable a la Institución	44	33%
En Espera de Respuesta de la SB	33	25%
Alcance	26	20%
Favorable a favor de Socio	25	19%
En Gestión	3	2%
Inhibición	1	1%
Decisión Parcial	1	1%
TOTAL	133	100%

5. Evaluación del Desempeño Actual: Indicadores de Servicio y Calidad de atención

5.1. Monitoreos de Calidad de la Atención

Los canales de atención mantienen procesos de monitoreo, que permiten asegurar niveles adecuados de calidad en el servicio al cliente, durante el año 2023 se obtuvo un indicador del 94.7%, esto significó un cumplimiento del 99.7% de cumplimiento de la meta definida para este indicador.

A partir del segundo trimestre de 2023, el proceso de monitoreo de calidad fue reestructurado enfocándolo como una herramienta para mejorar los niveles de servicio, para esto se ajustaron los factores evaluados, se armó un cronograma para monitoreo de procesos específicos y de forma uniforme entre todos los equipos, además de que se refuerza la retroalimentación y seguimiento individual con cada ejecutivo.

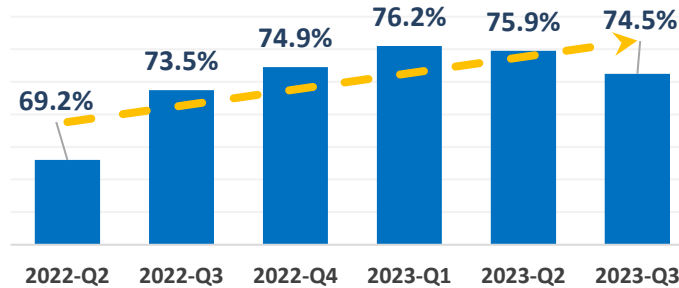
5.2. Estudio de Satisfacción del Cliente

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

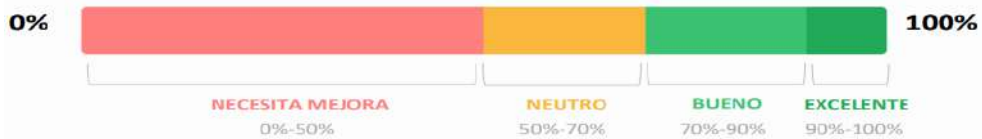
Con el soporte de una firma externa, se ejecutan mediciones trimestrales del nivel de satisfacción de los clientes que interactúan a través de los diferentes canales de atención.

El principal indicador utilizado en el estudio de satisfacción es el CSAT, que cuantifica el ratio de clientes satisfechos sobre el número de clientes encuestados y que evidencia tendencia positiva:

Indicador de Satisfacción del Cliente



	2022-Q2	2022-Q3	2022-Q4	2023-Q1	2023-Q2	2023-Q3
ATENCIÓN AL CLIENTE	69,2%	73,5%	74,9%	76,2%	75,9%	74,5%
Canal de Voz	67,5%	70,6%	71,6%	71,4%	73,3%	70,8%
Oficinas	68,6%	75,6%	75,8%	75,6%	73,3%	75,9%
Página Web	73,3%	73,1%	77,2%	79,1%	77,1%	76,7%



En las evaluaciones de satisfacción realizadas durante 2023, se registró un indicador promedio de 75,5%, superior en 3 puntos a los resultados de 2022. En la última medición realizada en 2023-Q3, todos los canales evaluados presentaron resultados que se ubican en el rango de 70% a 80% (Bueno), que según las mejores prácticas de la industria implican altos niveles de satisfacción.

En el último año los diferentes canales de atención han revisado de forma integral los resultados de los estudios trimestrales y han planteado un total de 123 acciones que determinaron ajustes para mejorar los niveles de satisfacción de nuestros clientes. Hasta Dic-2023 se implementaron el 98% de estas iniciativas.

5.3. Indicadores de Servicio

Banco Diners Club, destaca los indicadores de eficiencia y eficacia donde reflejan un compromiso sobresaliente debido a tiempos de atención eficientes, mientras que la resolución dentro del tiempo y en el primer contacto evidencian una atención efectiva a nuestros socios. Los índices adecuados de resolución en el primer contacto son un testimonio del enfoque proactivo y ágil, consolidando así su contribución a la responsabilidad social al brindar servicios financieros de manera eficaz y comprometida.

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

	META	2022	2023
Eficiencia Autorizaciones	98,00%	98,18%	97,97%
Eficiencia Servicio al Cliente	98,00%	95,97%	94,32%
Eficiencia Oficinas	98,00%	98,27%	98,48%

En el año 2023 se evidencia afectación en colas de atención de servicio al cliente del canal telefónico por crecimiento significativo de la demanda (+13,5%) versus 2022 y la movilidad de recursos considerando que la rotación se mantiene en el 20%.

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

	META	2022	2023
Eficacia Autorizaciones	96,00%	97,80%	96,49%
Eficacia Servicio al Cliente	96,00%	96,00%	96,00%
Eficacia Oficinas	95,00%	94,96%	95,09%

Se mantienen indicadores de servicio, sin embargo, en 2023 se ha debido desplazar umbral de servicio al cliente.

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

	META	2022	2023
Indicador de ANS	99,00%	99,22%	99,33%

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

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

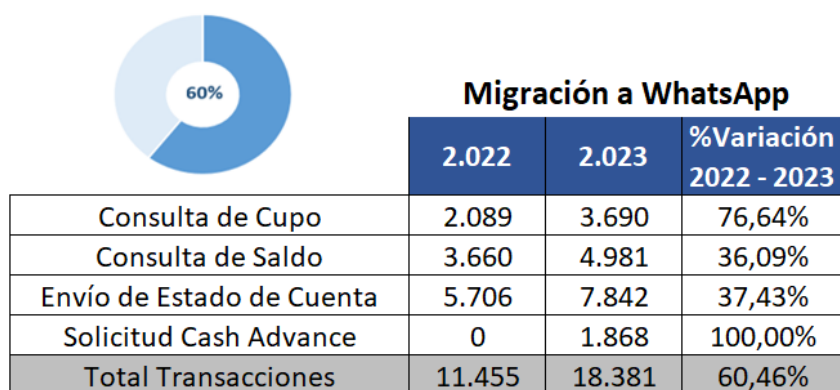
	META	2022	2023
Indicador FCR	90,00%	94,15%	93,21%

6. Mejoras y Estrategias Implementadas

6.1. Impulso Digital Canal Oficina

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

En el año 2023 las transacciones migradas a canal WhatsApp de procesos solicitados en oficinas creció en un 60%:



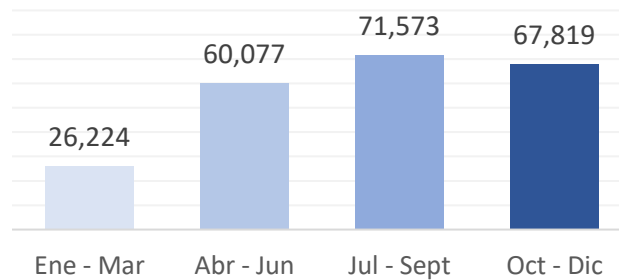
6.2. Impulso Digital Canal Call Center

A partir del segundo mes del 2023, en el Contact Center se desarrolló un plan para la derivación masiva de requerimientos desde canal asistido a canales digitales.

Para esto se trabajó en los siguientes ejes:

- Ajuste de procesos y scripts, incluyendo escenarios para derivación.
- Inclusión progresiva de nuevos procesos en el esquema de derivación, partiendo en el primer trimestre con 6 especialidades y un total de 31 hasta el cierre de año.
- Capacitación a todo el equipo de gestión telefónica, sobre el nuevo esquema de derivación, la importancia de educar al cliente en el uso de canales de autoservicio.
- Seguimiento permanente de resultados de derivación e inclusión de objetivo como parte de los principales KPI del área.

Casos Derivados (Evolutivo Trimestral 2023)

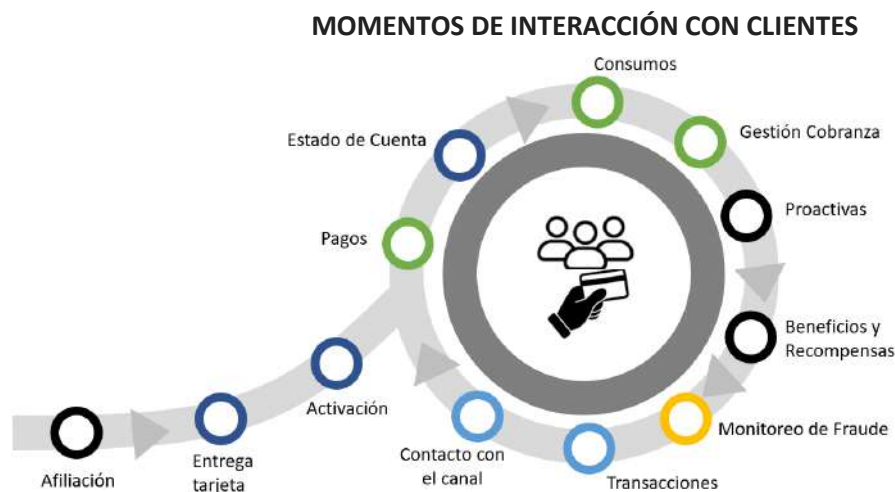


- Durante todo el año, se logró incrementar de forma progresiva el volumen de casos derivados, trasladando un total de 225 mil requerimientos, que representan el 9% de toda la transaccionalidad en canal Call Center.
- El impacto del proceso de derivación se ha ido monitoreando paralelamente a través de encuestas en caliente sobre la satisfacción del cliente derivado.

6.3. Impulso Digital: Canales Digitales

Como parte de la estrategia de Adopción Digital, que implica guiar a nuestros clientes a la era digital, durante el 2023 identificamos 93 interacciones relevantes en 12 momentos de interacción que tenemos con nuestros clientes, donde les presentamos de manera proactiva y oportuna los Canales Digitales para que puedan realizar consultas y transacciones para que no tengan que movilizarse a nuestros Canales Tradicionales.

La estrategia de haber focalizado estos puntos permite que se logre en estos contactos una atención especial del cliente y la ejecución del impulso para el uso de nuestras soluciones digitales, sin necesidad de incrementar los costos.



6.4. Campañas de Seguridad

Para Diners Club la seguridad de sus socios es lo más importante, por lo que en el 2023 trabajamos en una estrategia de concientización sobre temas de Seguridad con la finalidad de minimizar problemas de fraude, para lo cual mejoramos las campañas focalizándonos en:

1. Dar a conocer a nuestros socios sobre las amenazas que esconde el mundo digital.
2. Educar a nuestros socios sobre consejos de seguridad para evitar sean víctimas de posibles fraudes.

De igual manera en el 2023 enviamos 7'811.833 mails con el objetivo de impactar a un mayor número de socios en promedio a 488 mil en cada campaña de seguridad son educados sobre los siguientes temas de seguridad. Con relación al 2022 hemos tenido un crecimiento importante de envío de campañas de seguridad del 190%



6.5. Capacitación del Equipo

En el transcurso del 2023, en Banco Diners Club, hemos reforzado la excelencia en el servicio al cliente a través de capacitaciones continuas. Se han dedicado 5.403 horas a 285 asesores con experiencia en la institución, distribuidas en 58 sesiones distintas. El objetivo principal ha sido reducir errores, optimizar procesos y tiempos de atención, y fortalecer las habilidades de atención al cliente.

Adicionalmente, extendemos nuestra bienvenida a los 72 oficiales nuevos que se han incorporado a nuestra institución. Para garantizar su integración y rendimiento óptimo, hemos facilitado un

total de 1.600 horas de capacitación, asegurando que estén plenamente equipados para brindar un servicio de calidad y alinearse con los estándares de excelencia que caracterizan a Banco Diners Club. Estos esfuerzos reflejan nuestro firme compromiso con la mejora continua y la satisfacción integral de nuestros socios.



6.6. Normativas aplicadas al Servicio al Cliente:

En nuestro compromiso continuo con la transparencia y protección de la información, hemos actualizado nuestro proceso de servicio al cliente para cumplir con la Ley Orgánica de Protección de Datos, emitida en 2021 y que entró en vigor para control y sanción a partir de mayo de 2023. Este ajuste salvaguarda de los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) de nuestros socios.

También hemos ajustado nuestros flujos por reforma emitida por la Superintendencia de Bancos el 27 de octubre de 2023, número 2023-02208 la cual ajusta tiempos de gestión de reclamos por consumos no reconocidos internacionales y comunicaciones ha ente de control de cargos no financieros favorables a nuestros socios.

7. Estrategias Futuras y Proyectos de Transformación Digital

Alineados a la generación de soluciones innovadoras y digitales para nuestros clientes, en 2023 se avanzó en el desarrollo de un asistente virtual con inteligencia artificial, en las etapas de análisis de costos, pruebas de concepto, selección de proveedor y el 50% de la fase de construcción del primer MVP con 4 casos de uso. Este nuevo canal entrará en operación desde marzo 2024 y plantea

un cambio importante en el modelo de atención de Call Center, optimizando capacidad instalada, generando nuevas oportunidades para colocación de productos, minimizando riesgo operativo y brindando nuevas experiencias de servicio al cliente.

En el 2023, como Canales y Servicios de nuestro banco, lideramos una iniciativa de Transformación Digital mediante la implementación de Automatización de Procesos Robóticos (RPA). Este proyecto, compuesto por 17 automatizaciones con un objetivo de optimizar 1100 horas por mes y para lo cual se definió y priorizó los procesos de mayor impacto en tiempo y riesgo determinando al cierre del 2023 un RPA en la administración del manejo de recurrente en proceso de despliegue y tres RPA en desarrollo, para implementar en este primer trimestre del año 2024.

8. Conclusiones

- ❑ La visión de convertirnos en un Banco Digital tiene como un pilar fundamental el modelo de atención de los canales de servicio, durante el año 2023 la gestión e impulso para dar a conocer y fomentar el uso de los canales digitales fue una constante, al cerrar el año el 73% de las interacciones de servicio de nuestros clientes se realizó a través de los canales digitales y el 27% de clientes experimentaron el respaldo personalizado de nuestros canales asistidos.
- ❑ La migración de las interacciones de nuestros clientes hacia los canales digitales fue uno de los principales objetivos del equipo de Canales y Servicios. Desde las Oficinas se implementó un esquema de acompañamiento a los clientes para el uso del chat bot de servicio disponible en Whatsapp; por otra parte desde el Canal Call Center en todas las interacciones telefónicas de los clientes que demandaron requerimientos que están disponibles en los canales digitales se dio la información y acompañamiento para que el cliente use los canales de autoservicio; finalmente desde el equipo que administra los Canales Digitales se trabajó en una iniciativa de mapear los momentos relevantes de la comunicación digital con los clientes para mejorar la comunicación e incrementar el uso de las funcionalidades disponibles en nuestros canales digitales.
- ❑ El volumen de reclamos recibidos en los canales disminuyó en el 56% con relación al año anterior, y el ratio de reclamos frente al total de requerimientos cerró en el 0.09% inferior al cierre del 2022 del 0.30%, es decir con un mejor desempeño. El enfoque de la gestión de reclamos es proactivo a través de un tratamiento centrado en la solución y la identificación del origen del reclamo, durante este año en el modelo de gestión de reclamos se involucró activamente a las áreas gobernantes, de esta forma atacamos los procesos en su origen, asegurando así mejorar la experiencia de nuestros clientes.
- ❑ En relación con los casos presentados a través de los Organismos de Control, se evidencia un cumplimiento normativo al derecho del usuario a escalar sus requerimientos, y para lo

cual se han cumplido las exigencias de revisión y se mantienen en un 65% las decisiones de la entidad en la resolución de los casos presentados.

Atentamente,

**MARLON XAVIER
NAVARRETE
DELGADO** Firmado digitalmente por
MARLON XAVIER
NAVARRETE DELGADO
Fecha: 2023.02.08 18:13:45
-05'00'

Xavier Navarrete Delgado

SUPLENTE DEL TITULAR DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL GESTION DEL AÑO 2023

PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

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

En el 2023 se ejecutó el plan operativo aprobado, proyectos e iniciativas de la Unidad de Cumplimiento Integral, mediante la división Antilavado, enfocándose en el acatamiento de la normativa vigente aplicable para la Administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), así como lo señalado en: la Ley Orgánica de prevención, detección, erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, Código Orgánico Monetario y Financiero, Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, disposiciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico y Superintendencia de Bancos del Ecuador. Así también mediante sus nuevas divisiones de Protección de datos y Antisoborno-Anticorrupción, se ha implementado los procesos para asegurar el acatamiento de la Ley Orgánica de Protección de datos y la Ley Orgánica Reformativa del Código Orgánico Integral Penal en Materia de Anticorrupción.

Normativa Interna

La Unidad con su división Antilavado, ha aplicado los lineamientos de mejores prácticas internacionales como las cuarenta recomendaciones del Grupo de Acción Financiera (GAFI) y el Comité de Basilea; y ha cumplido con los estándares internacionales señalados por las franquicias Internacionales. Las políticas y procedimientos son instrumentadas formalmente al interior de la organización a través del Manual de administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento de delitos como el terrorismo, el cual fue actualizado y aprobado por el Directorio en septiembre 2023 que incorpora las reformas señaladas en la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos. Durante el año 2023, se ha desarrollado el programa de Prevención con base en los 4 pilares definidos para la operatividad de la Unidad: i) Estructura Organizacional para la prevención, ii) Sistema Integral de Prevención, iii) Metodologías, y iv) Visión de Control, complementando con la revisión independiente y la Cultura Organizacional.

1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA PREVENCIÓN

El modelo de gobierno corporativo sobre el cual trabajó la Unidad de Cumplimiento Integral en el año 2023 regula el diseño, integración y funcionamiento del Área dentro de la institución. La Unidad reporta los resultados de su gestión al Comité de Cumplimiento Integral y al Directorio. El comité referido cuenta con la participación de tres representantes del directorio, las Vicepresidencias, el Auditor General, el Gerente Legal y las oficiales de cumplimiento titular y suplente, sesionando con recurrencia mensual.

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

2. SISTEMA INTEGRAL DE PREVENCIÓN

2.1 Antilavado:

La ejecución del programa de prevención para el año 2023 incluyó la verificación de cumplimiento de las políticas de Conozca su Cliente, Mercado, Colaborador, Proveedor, Corresponsal, Accionistas y directores.

Conozca su Cliente

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

Se realizó un análisis especial para todos los clientes que manejan efectivo, proveedores de servicios de activos virtuales, clientes extranjeros, clientes top de inversiones a plazo, validación en páginas judiciales de los accionistas y beneficiarios finales de clientes empresas, así como los clientes o sus relacionados que tienen la categoría de personas expuestas políticamente, considerando además a su círculo familiar y relacionados societarios. Se analizaron un total de 6.431 clientes, de los cuales el 47% corresponden a alertas generadas en el año 2023 y el 53% a revisión de clientes que se mantuvieron en monitoreo, conforme el siguiente distributivo de resultado y mitigación adoptada:

CONOZCA SU CLIENTE	
Gestión - Mitigación	# casos
JUSTIFICADOS	4.140
EN MONITOREO	2.085
CANCELADOS	206
Total casos revisados	6.431

Conozca su Mercado

En cuanto a la política Conozca su Mercado se concluyó principalmente sobre la actualización y ratificación de las características de perfil de riesgo: actividad económica, zona y cargo, ante lo cual la exposición de la institución se mitiga razonablemente mediante los procesos de validación y verificación de información. Según estadísticas nacionales e internacionales de delitos, considerando los índices de corrupción global emitido por

Transparencia Internacional, se actualizó la tabla de nivel de riesgo de zona: provincia y país, criterio que actualmente se utiliza en la metodología de la matriz de riesgo y otros procesos de monitoreo.

Conozca su Corresponsal

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

Conozca su Colaborador

Se verificó que el área de Recursos Humanos aplica adecuadamente los controles diseñados para prevenir el riesgo lavado de activos, financiación de delitos sobre los colaboradores de la institución. La documentación requerida por normativa se encuentra disponible en los respectivos files como requisito para la vinculación lo que incluye la debida diligencia del aplicante, y anualmente se logra actualizar los datos de los colaboradores, lo que permite identificar variaciones importantes para identificar alertas o comportamiento inusual. Se mantiene en monitoreo de acciones subsecuentes para una excolaboradora que registra proceso judicial particular, sin presentar alertas a la fecha.

Conozca su accionista y director

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

Conozca su Proveedor

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

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

2.2 Antisoborno y Anticorrupción

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

2.3 Protección de datos

Se implementaron los requerimientos de la Ley orgánica de protección de datos personales en todos los procesos, productos y servicios de la organización, referente a la obtención de consentimiento para tratar datos personales, la atención de solicitudes de derechos del titular, la adecuación de documentos contractuales con proveedores y aliados comerciales, así como la implementación de estándares de Privacidad, Seguridad y Gobierno de Datos, para la protección de datos. En el año 2023 se inició con las actividades de monitoreo, sin presentarse alertas a ser informadas.

3. METODOLOGÍAS APLICADAS

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

El resultado de la medición del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo del Grupo Financiero al corte 30 de noviembre de 2023, considerando los niveles de riesgo residual para la matriz de calificación de factores de riesgos y la matriz de riesgos en los procesos concluye en un nivel del 1.73 sobre 10 puntos, ubicado en un nivel bajo.

Considerando a todos los clientes de la organización se calculó la distribución por nivel de revisión (perfil demográfico y perfil transaccional) en base a la metodología aprobada, cuyo resultado concentra al 99.80% del portafolio de clientes está en el nivel 1 (bajo).

En los ámbitos de protección de datos personales y Antisoborno y Anticorrupción, se implementaron y actualizaron las metodologías para la gestión de los respectivos riesgos, y la de evaluación de controles en cuanto a diseño y ejecución.

4. VISIÓN DE CONTROL

Los 12 indicadores claves de riesgo de Lavado de activos y otros delitos, definidos están enfocados en la medición mensual y monitoreo del nivel de exposición del referido riesgo, siendo los siguientes: i) Distribución de clientes por factor de riesgo demográfico, ii) Distribución de clientes por nivel de riesgo transaccional, iii) Distribución de clientes por nivel de riesgo de lavado inherente, iv) Porcentaje de clientes activos controlados, v) Porcentaje de clientes PEP'S, vi) Número de transacciones sobre el umbral \$10.000 reportadas a la UAFE, vii) Potenciales clientes rechazados, viii) Número de clientes cancelados por causal de riesgo, ix) Inconsistencias en formularios, x) clientes de alto riesgo reportados a la UAFE, xi) Clientes PEP de alto riesgo y xii) Clientes PEPs observados.

En general, dichos indicadores se encuentran dentro de los niveles de tolerancia definidos. Las variaciones registradas fueron adecuadamente justificadas. Para el indicador de *Clientes de riesgo alto que han sido reportados a la UAFE* se mantiene estable en la generalidad; presenta un incremento en el mes de septiembre debido a la cantidad de reportes (7) realizados a la UAFE producto del estudio focalizado de clientes PEPs con pagos en efectivo y en el mismo contexto se presentó el incremento del indicador de clientes cancelados.

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

5. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

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

Así también se efectuó la capacitación general a los colaboradores, funcionarios, alta gerencia y directivos de la organización, con el objetivo de fomentar la cultura de prevención, integridad corporativa y para la protección de datos personales, se incluyó a proveedores y establecimientos claves. Para todos los casos se aplicó la respectiva evaluación de conocimientos y entendimiento, cuyos resultados fueron satisfactorios.

6. AUDITORÍA A LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

En el año 2023, la Unidad de Cumplimiento fue objeto de las siguientes auditorías: i) Auditoría Externa, sin observaciones relevantes; iii) Auditoría in situ por parte de la Superintendencia de Bancos, cuyo resultado fueron 8 recomendaciones en los ámbitos de documentación de procesos metodológicos y la actualización de datos de clientes, sin aspectos relevantes a informar, ii) Auditoría Interna, el resultado de la revisión efectuada fue satisfactorio, los controles claves se encuentran operativos y se emitieron recomendaciones menores.

Atentamente,



Ing. Diana Caicedo Jiménez

GERENTE DE CUMPLIMIENTO INTEGRAL

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.

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

INFORME DEFENSOR DEL CLIENTE



**INFORME DE ACTIVIDADES DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A.
PERIODO ENERO – NOVIEMBRE 2023.
Elaborado: 15 de noviembre de 2023.**

ANTECEDENTES

El presente informe se emite conforme Resolución No. SB-2023-0828, SB-2022-1861, SB-2020-0753 y SB-2021-1749, en mi calidad de Defensora del cliente del Banco Diners Club del Ecuador S.A. en funciones desde el 01 de octubre de 2021 al 15 de noviembre de 2023, en cumplimiento con el artículo 5 literal k de la NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

ACTIVIDADES DEL PERIODO ENERO-NOVIEMBRE 2023

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

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

RESULTADOS DE LA GESTION

Se detalla la gestión realizada en el periodo 01 de enero al 15 de noviembre de 2023.

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

Se admitió a trámite 266 requerimientos entre quejas, consultas y reclamos, de los cuales, 1 fue consulta y 265 quejas o reclamos.



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

266 consultas, quejas o reclamos cerrados.

Favorable al usuario financiero / acuerdo entre las partes:	226
Sin acuerdo de las partes:	23
Desistimiento	2
Inhibición	3
Consultas atendidas	1
En trámite	11



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





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

Se envió a la Superintendencia de Bancos 31 expedientes a petición de los usuarios o por no haber logrado un acuerdo entre las partes.

1.	ALMEIDA BONILLA RICARDO RODRIGO	170846642-8	ENERO
2.	LUCAS HOLGUIN GEOMAR ELIZABETH	092356669-9	ENERO
3.	SALGUERO YANEZ MATEO NICOLAS	175079314-1	ENERO
4.	HIDALGO BARROS VICTOR HUGO	080145391-1	FEBRERO
5.	REYES MORENO DIEGO FRANCISCO	171299282-3	FEBRERO
6.	GUEVARA CAMPOVERDE BYRON HUMBERTO	170954715-0	FEBRERO
7.	QUINTEROS AULESTIA CARLOS EDUARDO	170762107-2	FEBRERO
8.	FIORAVANTI BASOMBRIO MATEO IGNACIO	090947348-0	MARZO
9.	CADENA CASTILLO VERONICA PATRICIA	120493711-2	MARZO
10.	VIZNAY CORONEL JACKELINE BEATRIZ	010204385-8	MARZO
11.	ESPIN CERON JOHANA CATALINA	171476492-3	ABRIL
12.	YTURRELDE VILLAGOMEZ JOSE ANTONIO	120605208-4	ABRIL
13.	DURAN NORITZ CARLOS CAYETANO	010104557-3	ABRIL
14.	MOSCOSO DAVIS HERNAN ARTURO NICHOLAS	010283644-2	ABRIL
15.	ISSA ROSALES MARLENE GUADALUPE	170292636-9	MAYO
16.	VILLENA MALDONADO BISMARCK GAD	171030146-4	JUNIO
17.	PRUNA VILLAMARIN RICARDO ALBERTO	170277091-6	JUNIO
18.	AVALOS VACA DIEGO ENRIQUE	060261059-4	JUNIO
19.	VEGA LEDESMA NANCY DEL ROSARIO	170843391-5	JUNIO
20.	POLO GARATE MARIA SOLEDAD	171049259-4	JULIO
21.	SANCHEZ CASIERRA JHON EDUARDO	010562694-9	JULIO
22.	ALVARADO ESTRADA STHEFANO ALEJANDRO	093201319-6	JULIO
23.	PALADINES AMAIQUEMA ALEXANDER RUBEN	070471540-8	AGOSTO
24.	MALDONADO PUENTE SANDRA ELIZABETH	170694716-3	SEPTIEMBRE
25.	BASURTO PINTO JOSE LUIS	092312282-4	OCTUBRE
26.	GALINDO DUQUE ERICK ANDRES	171712284-8	OCTUBRE
27.	BALAREZO BUSTAMANTE SILVIA CATALINA	171050307-7	OCTUBRE
28.	CRUZ MORENO PABLO DAVID	172002627-5	OCTUBRE
29.	ALVAREZ CORDOVA SHARON STEFANNY	171831913-8	OCTUBRE
30.	MANGUI TIVAN MARCO ANTONIO	172034770-5	NOVIEMBRE
31.	FLORES FLORES JOSÉ RICARDO	010177181-4	NOVIEMBRE

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

- ✓ Reclamo Usuario VIZNAY CORONEL JACKELINE BEATRIZ CC. 010204385-8 solicitó el proceso de contracargo internacional, el caso fue atendido en el mes de diciembre 2022, sin embargo, en el mes de marzo de 2023 la usuaria solicita se insista en la revisión de su caso, pues obtuvo



resoluciones favorables en otras entidades financieras donde presentó el mismo reclamo contra un establecimiento en el exterior. El caso fue remitido para revisión y resolución de la Superintendencia de bancos para que se revise el procedimiento realizado por el banco.

- ✓ Reclamo Usuario ISSA ROSALES MARLENE GUADALUPE CC. 170292636-9, por acoso y hostigamiento por parte de la entidad financiera en el proceso de gestión de cobro. Se revisaron los descargos entregados por el banco, los soportes de las comunicaciones enviados por la usuaria y la normativa vigente principalmente la LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS. La Defensora del cliente emitió su pronunciamiento señalando que denota gestión de cobro insistente y repetitiva contra la Sra. ISSA ROSALES MARLENE GUADALUPE, se recomendó a Banco Diners Club del Ecuador S.A. revisar los procesos de notificaciones de cobro, el número de notificaciones de cobranzas realizadas a la Sra. ISSA ROSALES MARLENE GUADALUPE, así como a otros usuarios para evitar caer en acoso a los consumidores financieros.
- ✓ Reclamo Usuario PRUNA VILLAMARIN RICARDO ALBERTO CC. 170277091-6, por la solicitud de un préstamo a través de la app de Banco Diners, insiste que no lo realizó, no perdió la tarjeta y el banco debió suspender el proceso cuando el usuario alertó que no lo hizo, posterior a la audiencia de conciliación persiste el reclamo, se procede con el envío del expediente para revisión y resolución de la Superintendencia de Bancos.
- Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto al promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del cliente.

Conforme Resolución No. SB-2020-0753 (sustituida por la resolución Nro. SB-2022-1861, posteriormente SB-2023-0828), en cumplimiento con el artículo 34, literal e., se solicitó la actualización de la información con la resolución Nro. SB-2021-1749.

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

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

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

Se mantiene la información reportada para las redes sociales Instagram, Twitter y LinkedIn, donde no se evidencia promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del cliente, se ha solicitado de forma reiterativa la revisión a la entidad para la actualización correspondiente conforme señala la Resolución No. SB-2020-0753 (sustituida por la resolución Nro. SB-2022-1861, posteriormente SB-2023-0828).



En relación a la aprobación de la LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS publicada en el Registro Oficial el 11 de febrero de 2022, que en el artículo 12 señala: *“Las entidades del sistema financiero nacional tendrán la obligación de entregar a sus usuarios y clientes los datos informativos y de contacto del respectivo defensor del cliente, a través de los canales habilitados para el efecto, así como de hacerla constar en los estados de cuenta.”*, se evidencia en los estados de cuenta la información del Defensor del Cliente.

El banco cumplió con la entrega del informe de Educación Financiero.

CONCLUSIONES


- La Defensora del Cliente se encuentra al servicio de los usuarios financieros, investigando y dando atención a cada caso presentado por aquellos que consideren vulnerados sus derechos, cumpliendo las directrices emitidas por la Superintendencia de Bancos con autonomía e independencia.
- Se han atendido las consultas, quejas o reclamos presentados por los usuarios financieros recibidos por correo, telefónicamente o de forma presencial en las oficinas de la entidad financiera.
- Existe un nivel de satisfacción de los usuarios financieros con la presencia e intervención del defensor del cliente, 226 casos se han cerrado con aceptación de las resoluciones o acuerdo entre las partes, representando el 90,76% de una total de 249 casos concluidos. Se ha cumplido con el proceso administrativo, con audiencias de conciliación, seguimiento de los acuerdos logrados o con la remisión de expedientes como señala la normativa, a la Superintendencia de Bancos.
- La Defensora del Cliente ha solicitado poner a disposición de los usuarios la publicidad en las redes sociales sobre la existencia del Defensor, actualmente se encuentra en Facebook, la página web y las carteleras de la institución financiera.
- En relación con el cumplimiento con el artículo 12 de la LEY ORGÁNICA PARA DEFENDER LOS DERECHOS DE LOS CLIENTES DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL Y EVITAR COBROS INDEBIDOS Y SERVICIOS NO SOLICITADOS, los estados de cuenta que contienen los datos del defensor del cliente.
- El sentido de colaboración Usuario-Defensora-Entidad en la atención de querellas conduce a la solución de conflictos y la mejora constante. Es importante considerar que la figura del Defensor del Cliente puede SER clave en la participación de los ciudadanos con la entidad financiera y su fidelidad con la misma.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal del Banco, facilitar el proceso de investigación realizado por la Defensora del Cliente, es un deber del Defensor realizar la búsqueda posibles vulneraciones de derechos de los usuarios, así como, un deber de la entidad financiera facilitar a la brevedad posible la información.
- En relación a los casos atendidos se recomienda a la entidad financiera atender las consultas quejas y reclamos presentados por los usuarios sin limitar las atribuciones que tiene el Defensor del cliente para admitir y tramitar los casos.



- Incrementar publicidad dirigida a los usuarios sobre fraude, compras por internet, cuidado de las tarjetas de crédito, entrega de información personal a terceros, uso de aplicaciones, ajuste de cupos y redes de consumo con la finalidad de minimizar los riesgos de transacciones no reconocidas por los usuarios como parte del programa de Educación Financiera.
- Revisar la implementación de formulario de reclamos electrónico para la atención de consultas/quejas/reclamos por parte del defensor del cliente.
- En los procesos de precancelación de créditos se recomienda a la institución entregar información sobre la reducción de plazos, con las consideraciones que tiene la entidad financiera, sin negar el derecho a la información de la existencia del proceso o a la petición del usuario. De igual manera ajustar sus procesos para no facturar a los usuarios el impuesto de Solca del 0,5% al nuevo diferido.
- En los procesos de reclamación de devolución de compras en establecimientos en el exterior Se recomienda que sean atendidos por la entidad financiera, quien puede realizar el proceso de reclamación o contracargo.
- En la gestión de cobranzas se recomienda revisar el número de notificaciones, los textos de comunicaciones dirigidas a los usuarios y el servicio por parte de las empresas auxiliares en procesos de recuperación. Los usuarios han expresado que la gestión de cobro cae en "acoso" y "hostigamiento".

 ANABEL
VIVIANA
CARRER
A LOPEZ

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

PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

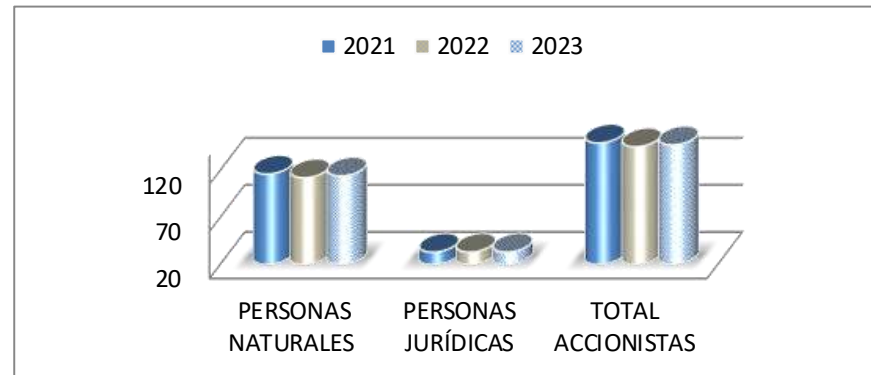
A.1. Informe sobre la composición del capital, distribución de los accionistas, revelación de instituciones vinculadas

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

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

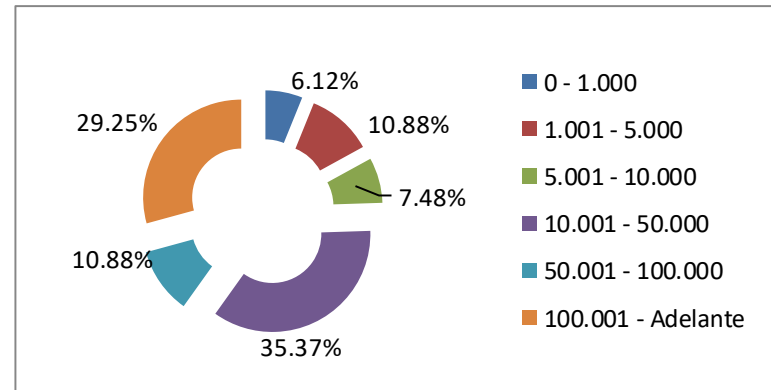
Número de accionistas en los últimos tres años

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2021	116	33	149
2022	112	33	145
2023	114	33	147



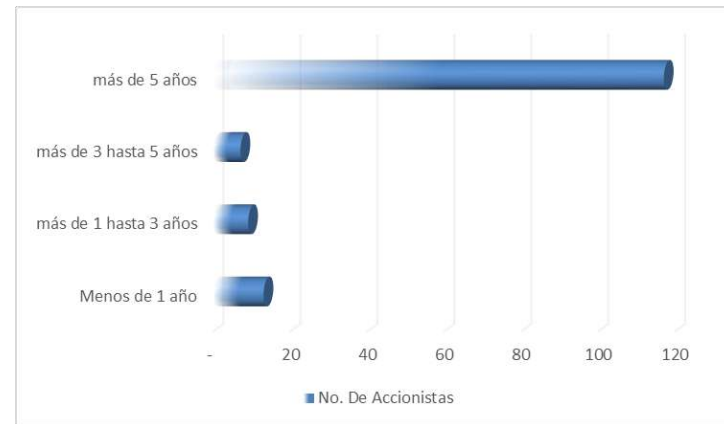
Distribución porcentual del capital de los accionistas en rangos

Rango en US\$	No. Accionistas	Porcentaje de participación
0 - 1.000	9	6.12%
1.001 - 5.000	16	10.88%
5.001 - 10.000	11	7.48%
10.001 - 50.000	52	35.37%
50.001 - 100.000	16	10.88%
100.001 - Adelante	43	29.25%
TOTAL	147	100.00%



Clasificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. De Accionistas
Menos de 1 año	5
más de 1 hasta 3 años	12
más de 3 hasta 5 años	17
más de 5 años	113
TOTAL ACCIONISTAS	147



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

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

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

Fecha de Junta	Tipo	Porcentaje del Capital Presente en la Junta	Registraron su voto	Número de Votos Registrados	Número Total de Accionistas a la Fecha de Celebración de la Junta
7/3/2023	Ordinaria	97.28%	31	2.918.447	146
21/6/2023	Extraordinaria	96,83%	28	2,905,167	147

Junta General Ordinaria de Accionistas de 7 de marzo de 2023.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el Informe del Directorio;
 2. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Interno del Banco;
 3. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo del Banco;
 4. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo sobre el grupo financiero;
 5. Conocer y resolver sobre el Informe de los Comisarios del Banco;
 6. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de la Compañía cortados al 31 de diciembre de 2022;
 7. Conocer y resolver sobre el Balance General Consolidado y el Estado de Pérdidas y Ganancias Consolidado cortados al 31 de diciembre de 2022;
 8. Conocer el oficio No. SB-DS-2023-0036-O, remitido por la Superintendencia de Bancos;
 9. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades de la Compañía del ejercicio 2022;
 10. Designación de: Presidente, Presidente Ejecutivo, Directores Principales y Suplentes, Auditor Externo y fijación de su remuneración; y,
 11. Conocer el informe del Defensor del Cliente correspondiente al 2022.
-

Respecto a los puntos del 1 al 7, los documentos se aprobaron por unanimidad de sus asistentes. Con respecto al punto 9, se resolvió destinar el valor de US\$23.855.584,95 como un dividendo en efectivo a ser repartido a los Accionistas a prorrata de su participación y ii) constituir una reserva para futuras capitalizaciones lo que representaría realizar un aumento de capital por el valor de US\$23.855.584,95.

Junta General Extraordinaria de Accionistas de 21 de junio de 2023.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el aumento de capital suscrito y pagado

Los accionistas resolvieron incrementar el capital suscrito y pagos en USD \$ 30.000.000, llegando a un monto total de USD \$330.000.000

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

Fecha de Junta General	Publicación	Otros	USD Total de Gastos Aproximados	USD Gasto por accionista
7/3/2023	856,80	234,85	1.092	35,21
21/6/2023	268,80	161,41	430	13,88

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

Fecha de última elección de Directores	Registraron voto	Porcentaje de asistencia	Número de votos con los que fueron elegidos los Directores
7/3/2023	35	97.28%	2,930,396

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

Según el estatuto social del Banco, tanto el Presidente del Banco que hace las veces de Presidente del Directorio y el resto de miembros del Directorio que son 4 miembros principales y 5 miembros suplentes son elegidos cada 2 años. Del total de miembros del Directorio elegidos en la Junta General Ordinaria de Accionistas, 7 son de género masculino y 3 de género femenino. Los miembros del Directorio tienen un adecuado conocimiento sobre las operaciones y características del Banco.

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

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

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

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

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

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

El área Legal mantiene contacto permanente con los Accionistas tanto a nivel telefónico como por correo electrónico, mediante los cuales se canalizan las consultas y requerimientos de los Accionistas.

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

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

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

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

B.- INFORMACION DEL DIRECTORIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tal como se expone en el informe del Directorio, en el año 2023 no se reportaron casos relacionados con incumplimientos de carácter ético. El marco de actuación y los lineamientos mantenidos en las políticas y procedimientos definidos por el Comité de Ética se han cumplido de manera satisfactoria.

B.1.2 Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño

Nombre comité	No. de sesiones en 2023	No. de asistentes a cada sesión
Comité de Cumplimiento	12	9 miembros con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Auditoría	6	7 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Administración Integral de Riesgos	13	7 miembros con voz y voto y 5 invitados con voz
Comité de Retribuciones	2	7 miembros con voz y voto
Comité de Ética	1	8 miembros con voz y voto y 2 invitado con voz
Comité de Gobierno Corporativo	1	9 miembros con voz y voto
Comité de Tecnología	5	7 miembros con voz y voto
Comité de Seguridad de la Información	4	11 miembros con voz y voto
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	4	5 miembros con voz y voto
Comité de Continuidad del Negocio	4	11 miembros con voz y voto y 1 con voz

B.2 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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

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

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

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2023	Inducción a Banco Diners Club del Ecuador (para nuevos directores principales)	3	80%
2023	Actualización Ley de Compañías	7	70%
2023	Tercer Seminario de Cultura de Gestión de Riesgos	2	20%
2023	Programa de Prevención de Lavados de Activos	2	40%

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

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

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el año 2023:

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio	Gasto promedio causado
sesión 18 de enero	4	\$ 11,000.00	2,750.00
sesión 24 de febrero	3	\$ 7,000.00	2,333.33
sesión 22 de marzo	3	\$ 7,000.00	2,333.33
sesión 18 de abril	3	\$ 7,000.00	2,333.33
sesión 17 de mayo	3	\$ 5,000.00	1,666.67
sesión 20 de junio	3	\$ 8,000.00	2,666.67
sesión 26 de julio	3	\$ 8,000.00	2,666.67
sesión 24 de agosto	4	\$ 9,000.00	2,250.00
sesión 18 de septiembre	5	\$ 14,000.00	2,800.00
sesión 25 de octubre	5	\$ 15,000.00	3,000.00
sesión 23 de noviembre	4	\$ 11,000.00	2,750.00
sesión 21 de diciembre	5	\$ 7,000.00	1,400.00

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

C. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

C.1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

C.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas

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

El tiempo de permanencia del equipo ejecutivo en promedio es de 21,77 años, está conformado por el 17% de personal femenino y 83% de personal masculino, el 100% cuenta con formación superior y el 83% del equipo cuenta con estudios postgrados.

C.2 NIVEL DE REMUNERACIONES

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

El 4,8% del gasto de personal anual, corresponde a las remuneraciones invertidas en el equipo ejecutivo por la entidad sobre los gastos de personal incurridos en el año 2023.

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

Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo ejecutivo sobre el total de utilidades antes de impuestos y participación a trabajadores, registrados por la entidad en el año 2023, representa el 2,16%.

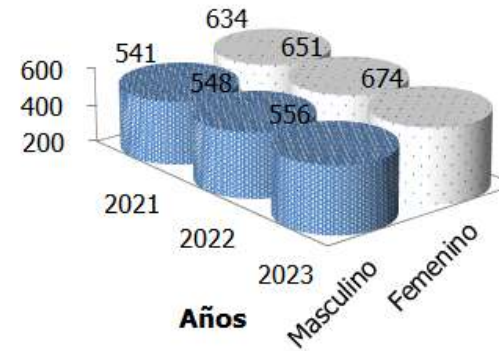
D. INFORMACION LABORAL

D.1 CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO DINERS

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

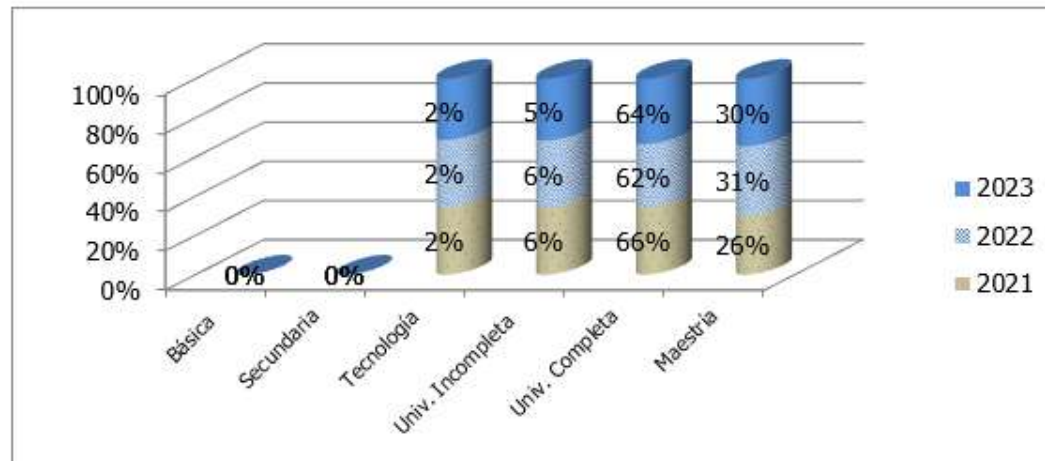
Año	Masculino	Femenino
2021	541	634
2022	548	651
2023	556	674

Número de personal



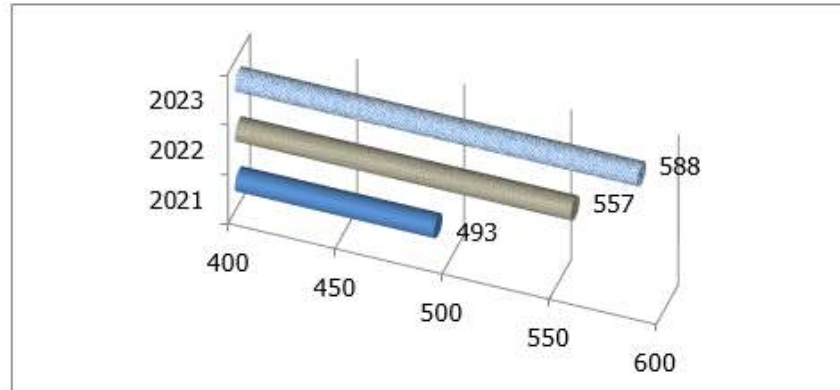
D.1.2 Número de empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación, para los últimos 3 años.

Año	Básica	Secundaria	Tecnología	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Maestría
2021	0%	0%	2%	6%	66%	26%
2022	0%	0%	2%	6%	62%	31%
2023	0%	0%	2%	5%	64%	30%

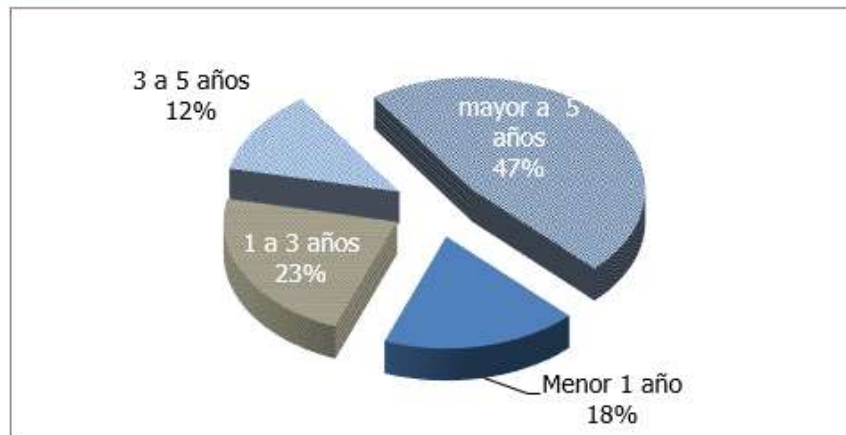


D.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos 3 años

Año	No. Personal
2021	493
2022	557
2023	588

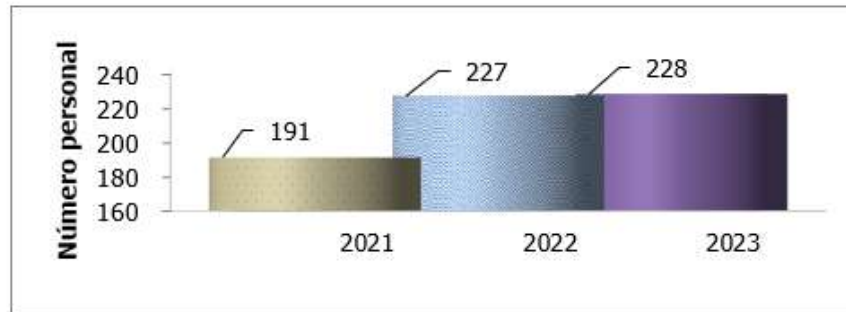

D.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia:

Tiempo de permanencia en años	2.023
Menor 1 año	225
1 a 3 años	277
3 a 5 años	150
mayor a 5 años	578



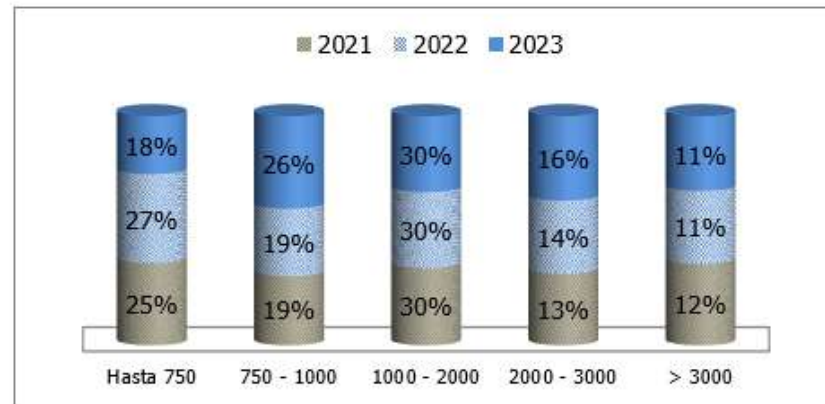
D.1.5 Salidas de personal en cada uno de los últimos 3 años

Año	No. de personal
2021	191
2022	227
2023	228



D.1.6 Clasificación del personal por rangos salariales

Rango	2021	2022	2023
Hasta 750	25%	27%	18%
750 - 1000	19%	19%	26%
1000 - 2000	30%	30%	30%
2000 - 3000	13%	14%	16%
> 3000	12%	11%	11%



D.2 CAPACITACIÓN

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

D.2

Año	Inversión en capacitación (USD \$)	Número de eventos realizados	Número de personas capacitadas
2021	186.788	354	1.271
2022	280.868	240	1.118
2023	411.961	206	1.173

ESTRATEGIA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

DINERS CLUB DEL ECUADOR

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

INFORME ANUAL 2023

Área de Responsabilidad Social

Responsable: Augusta Bustamante, Gerente de Responsabilidad Social

abustamante@dinersclub.com.ec

PRINCIPALES CIFRAS

- ✓ Se alcanzó a un total de 132.617 personas beneficiadas con el programa de Educación Financiera abordando la temática de finanzas personales y familiares, y emprendimiento mediante procesos de capacitación o sensibilización, distribuidos en los siguientes grupos:
 - 85.292 socios e inversionistas
 - 745 colaboradores
 - 45.280 personas de la comunidad
- ✓ Se firmó el convenio de cooperación interinstitucional con el Ministerio de Educación para estructurar el curso de capacitación de educación financiera para el emprendimiento para todos los maestros a nivel nacional.
- ✓ Se estableció un convenio con la Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe para implementar el programa de educación financiera con las coordinaciones zonales.
- ✓ Se desarrolló el módulo de educación financiera con enfoque de género y se lo ejecutó con colaboradoras de la Organización.
- ✓ Se ejecutó una estrategia de difusión del Programa Ahorra para cuidar la Fauna para niños/as en alianza con FUDELA y el Ministerio de Educación, participaron más de 2.000 niños/as.
- ✓ Se mantienen las alianzas interinstitucionales entre las que se puede destacar a Young Potential Development, Impacto, Municipio de Suscal, Asolider.
- ✓ Se continuó con el programa para jóvenes de colegios fiscales a nivel nacional con la organización YPD, llegando a más de 4.400 estudiantes
- ✓ Se produjo una nueva edición de videos con otra propuesta gráfica “infografías” obteniendo 4 temas nuevos con más de 216 mil visualizaciones.

A continuación, se pueden mirar de manera resumida los resultados en cuanto a cobertura de este programa:

Resultados generales programa de educación financiera 2023

	AÑO	CLIENTES	COLABORADORES	COMUNIDAD	TOTAL
PLANIFICADO	2.023	84.043	1.956	45.082	131.091
REAL		85.292	2.045	45.280	132.617
PLANIFICADO	2.022	71.391	1.628	36.205	109.224
REAL		71.736	1.632	36.907	110.275

Consideramos que la Educación Financiera tiene que aportar a los distintos grupos de interés con los cuales nos relacionamos, brindando conocimientos prácticos que les ayuden a manejar mejor sus finanzas personales o de sus negocios. En este sentido, se trata de un enfoque netamente antropocéntrico, es decir, enfocado en la persona y en su desarrollo. Estamos convencidos que comunidades, clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individualmente como a colectivos. A su vez esto evita el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro enfoque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.



RESULTADOS 2023

MODALIDAD	CLIENTES	COMUNIDAD	PUBLICO INTERNO	TOTAL
CAPACITACIÓN	544	8.657	745	9.946
PRESENCIAL	290	7.721	745	8.756
VIRTUAL	254	936		1.190
SENSIBILIZACIÓN	84.748	36.623	1.300	122.671
PRESENCIAL	42.721	2.018		44.739
VIRTUAL	42.027	34.605	1.300	77.932
Total general	85.292	45.280	2.045	132.617

1.1. EDUCACIÓN FINANCIERA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

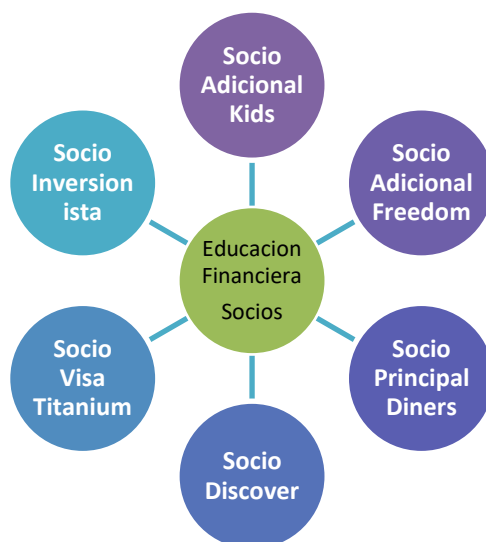
En 2023, se trabajó sobre 2 módulos; Manejo adecuado de deudas y educación financiera con enfoque de género. En total 745 colaboradores participaron de los módulos de capacitación.

Este proceso de capacitación se reforzó con una campaña de sensibilización por mail sobre el manejo adecuado de deudas, esta campaña tuvo una cobertura de 1.300 colaboradores.

ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS
Manejo de deudas	674
Educación financiera con enfoque de género	71
TOTAL	745

1.2. EDUCACIÓN FINANCIERA CON NUESTROS SOCIOS E INVERSIONISTAS

Dentro de la estrategia de Educación Financiera con nuestros Socios e Inversionistas utilizamos diferentes canales y materiales educativos específicos.



Para cada uno de ellos se establecieron actividades canales y materiales educativos o informativos específicos, que se detallan en el siguiente cuadro con los respectivos alcances:

Actividad	Beneficiarios
Finanzas personales para organizaciones aliadas	290
Difusión App Ahorra para cuidar la fauna	687
Trivia Educación Financiera Freedom	517
Tips educativos radiales	19.067
Campaña de difusión infografías en redes sociales	23.214
Videos educativos en agencias	41.517
Total general	85.292

Finanzas personales para organizaciones aliadas. -

En el marco de las alianzas de apoyo con organizaciones y empresas aliadas, se ejecutó el programa de educación financiera con la empresa Bagó, el objetivo fue compartir con sus colaboradores algunas herramientas para la planificación de finanzas personales y familiares, así como, manejo de deudas y opciones para invertir sus recursos. Se trabajó con 290 personas de esta empresa.

Realiza un Presupuesto
Regla 50/40/10

RUBROS	INGRESOS
INGRESOS FAMILIARES	
Ingreso neto del negocio (Ventas - Compras)	
Sueldo	
Ventas de bienes	
Otros ingresos	
TOTAL	
GASTOS NECESARIOS	
Vivienda	
Almuerzo	
Hipoteca	
Alimentación	
Servicios (Luz, agua, gas) Internet / celular	
Transporte	
Educación	
Salud	
SUBTOTAL	
DEUDAS Y CONSUMO	
Pago de deudas (Tarjeta y crédito a plazos)	
Diversión	
Bopa/Higiene Personal	
Gastos de mascotas y otros ocasionales	
Vacaciones	
SUBTOTAL	
METAS FINANCIERAS	
Ahorro para emergencias	
Ahorro a mediano plazo	
Ahorro a largo plazo (educación, jubilación etc.)	
SUBTOTAL	
TOTAL GENERAL	

50 de los ingresos familiares

40 de los ingresos familiares

10 de los ingresos familiares

Difusión del uso del Aplicativo Ahorra para Cuidar la Fauna. –

Con el objetivo de promover los principios de la educación financiera desde edades tempranas se desarrolló un juego virtual el cual está disponible de forma gratuita, el objetivo de este juego es compartir con los niños/as los conceptos de Ahorro y Crédito de una manera lúdica. La cobertura de esta campaña fue de al menos 687 personas.



Trivia Financiera para Jóvenes

La Trivia Financiera tiene la finalidad de que los jóvenes que interactúen con este juego contesten preguntas de buenos hábitos financieros, al finalizar obtienen un puntaje y pueden seguir jugando hasta mejorarlo. La Trivia se aplicó con estudiantes de colegios secundarios, entre los cuales hicimos un concurso identificando como ganadores a aquellos con mayor puntaje y se hicieron acreedores a premios. Este concurso se realizó en colegios de Quito con 517 estudiantes de secundaria.



Estudiantes de secundaria en talleres para la implementación de la trivía financiera

Tips educativos radiales

Tomando en cuenta la cobertura que tiene la radio, se mantiene al aire una serie de cuñas con consejos para el correcto manejo de las finanzas personales y familiares, esto a través de la cadena HCJB, la cobertura en este medio es de más de 19 mil personas.

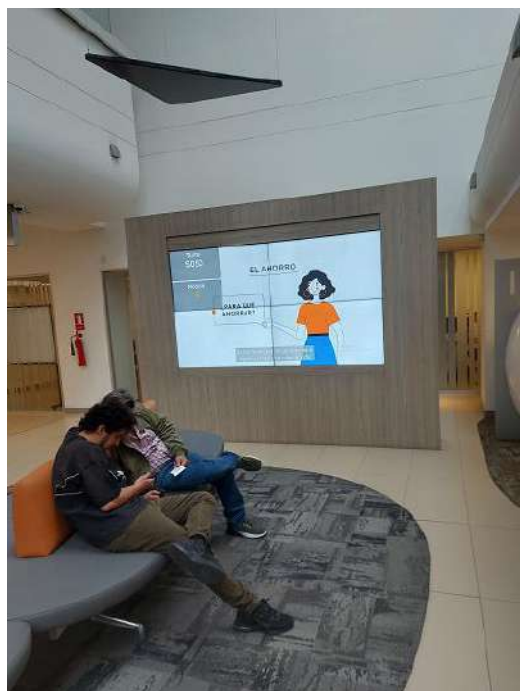
Tips Multimedia en redes sociales

Debido a la importancia de la difusión que tienen las redes sociales, se desarrolló una nueva edición de videos con tips educativos con distintas temáticas, entre ellas: Presupuesto familiar, El ahorro, Tipos de interés y Emprendimiento. Para la producción de estos videos se propuso una técnica multimedia distinta basada en infografías, su alcance fue mayor a 23 mil vistas



Videos educativos en agencias

Nuestros puntos de atención al cliente son espacios estratégicos para compartir información, es por eso que aprovechamos las pantallas de oficinas para difundir videos con contenido de educación financiera, en 2023 se difundió los videos de infografías obteniendo más de 41 mil clientes que visualizaron este contenido.



1.3. EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA COMUNIDAD

Con respecto al desarrollo del programa de Educación Financiera en vinculación con la comunidad, se han establecido alianzas con varias instituciones. La finalidad es establecer posibilidades de sostenibilidad en los programas y la inversión de recursos y capacidades institucionales diversas. Esto ha asegurado la posibilidad de generar una mayor cobertura y profundidad de este programa.

Resultados con la comunidad	TOTAL
Capacitación a asociaciones de emprendedores, aliados y pymes en finanzas personales y emprendimiento	2.766
Difusión Ahorra por cuidar la fauna en escuelas	2.018
Capacitación a estudiantes secundarios de colegios fiscales YPD	4.436
Difusión plataforma Financial Education	936
Capacitación a unidades educativas en Suscal-Cañar	319
Emprendedores gastronómicos programa Orígenes	200
Campaña de difusión infografías en redes sociales	34.605
Total general	45.280

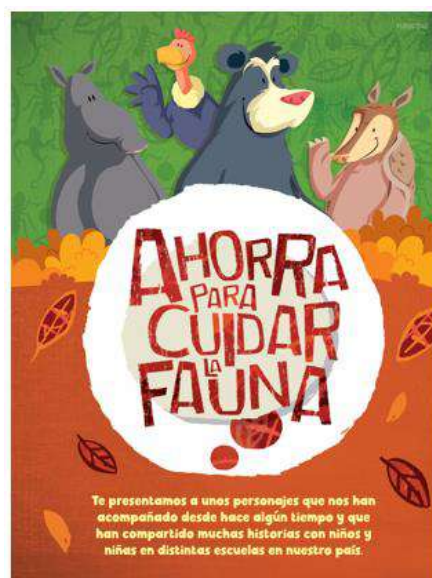
Capacitaciones a asociaciones de emprendedores, aliados y pymes en finanzas personales y emprendimiento.

Para llegar a la meta de beneficiarios establecida, es necesario buscar aliados, en ese sentido, se ha trabajado con algunas organizaciones y gobiernos locales tales como Asolider, Municipios de Manta, Machala, organizaciones de emprendedores de Guayaquil, Cuenca, Ambato e Ibarra, este trabajo conjunto ha permitido capacitar a 2.766 personas en diversas temáticas de finanzas personales y para el emprendimiento.

Difusión Ahorra para Cuidar la Fauna en escuelas

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

- Se elaboró un tríptico con información sobre tips de Ahorro y crédito.
- En un segundo momento se les invitó a jugar el Ahorra para Cuidar la Fauna y compartir en su familia los conceptos que revisaron en el tríptico y reforzados en el juego.
- Por último, grabaron un video en grupo, en el cual plasmaron el aprendizaje obtenido. Los resultados obtenidos en este video mostraron la creatividad propia de los niños, se presentaron más de 150 videos en los que se mostraron detalles de la interculturalidad propia de nuestro país, pero además se obtuvo la evidencia del aprendizaje. 2.018 niños y niñas participaron de este proceso.



Desarrollo en capacidades para el emprendimiento en colegios fiscales

Actualmente, el programa académico de los colegios comprende la materia de emprendimiento. Tomando ventaja de esta coyuntura hemos desarrollado una metodología y material apropiado que comprende cuadernillos para maestros y estudiantes con distintas temáticas como: Proyectos de vida, Necesidades y uso del dinero, Elaboración de presupuesto, la cultura del ahorro, el crédito, emprendimientos personales, sociales y productivos, y la comunicación para la toma de decisiones. Este material ha sido difundido con estudiantes de secundaria de colegios fiscales, a través de un proyecto que lo ejecuta la organización YPD. En 2023 se llegó a 4.436 estudiantes.



Convenio con el Ministerio de Educación

Dentro de las acciones emprendidas desde el Ministerio de Educación con el objetivo de reformar el curriculum de los establecimientos educativos, se visualizó la importancia de impartir contenidos de educación financiera, al respecto se tuvo contacto con esta cartera de Estado y como resultado se firmó un convenio para ejecutar el programa de Educación financiera con los maestros a nivel nacional a través de su plataforma educativa MeCapacito.

Convenio con Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe

Se trabajó con esta Secretaría, específicamente con sus coordinadores zonales, se los capacitó en la metodología de Educación Financiera para que posteriormente se identifique oportunidades de aplicar este programa en sus localidades.

Programa PODER, emprendimiento con Mujeres

En alianza con la organización Impaqto, se trabaja en este proyecto que tiene el objetivo de fortalecer emprendimientos con grupos de mujeres a nivel nacional. Recibirán la capacitación de Financial Education para emprendimiento y de esta forma apoyar a su crecimiento.

Difusión plataforma Financial Education

Esta plataforma se la encuentra en www.financialeducation.ec para finanzas personales y www.financialeducation.ec/minegocio para finanzas para el emprendimiento, es de acceso gratuito a la comunidad en general por lo que se ha convertido en una herramienta de fácil acceso y uso al manejo de herramientas, en 2023, se registraron 936 nuevos usuarios.



Capacitación a unidades educativas en Suscal-Cañar

Una de las estrategias para la implementación del programa de Educación Financiera ha sido la definición de alianzas con algunas instituciones, entre ellas entidades gubernamentales. En este caso específico se aplicó el programa en colegios del Cañar, llegando a 319 estudiantes.

Capacitación a emprendimientos gastronómicos

El programa de Educación Financiera, por sus características, se ha transformado en un eje transversal que complementa los otros programas, en el caso específico del programa Orígenes que tiene el objetivo de fortalecer emprendimientos gastronómicos, se aplica el componente de

administración del negocio en el cual los participantes reciben herramientas de educación financiera para manejar su negocio de manera adecuada. En este programa participaron 200 personas.




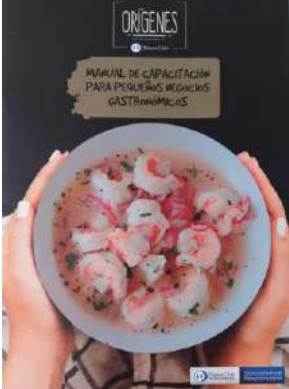


Campaña de difusión infografías en redes sociales

Debido al alcance y la vigencia comunicacional en los distintos canales de redes sociales, continuamente se genera contenido nuevo y de esta forma compartir tips para finanzas personales y emprendimiento. En 2023 se usó una técnica comunicacional de multimedia e infografías para la difusión de esta información. Producto de esta campaña se obtuvieron más de 34.000 visualizaciones a los videos publicados.



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

GRUPO	METODOLOGÍA	MATERIAL DESARROLLADO
Adultos en general, estudiantes universitarios	Financial Education www.financialeducation.ec	
Pymes	Financial Education mi negocio www.financialeducation.ec/minegocio	
Adultos en comunidades	Módulos para talleres presenciales	
Microempresarios	Módulos para Pymes	

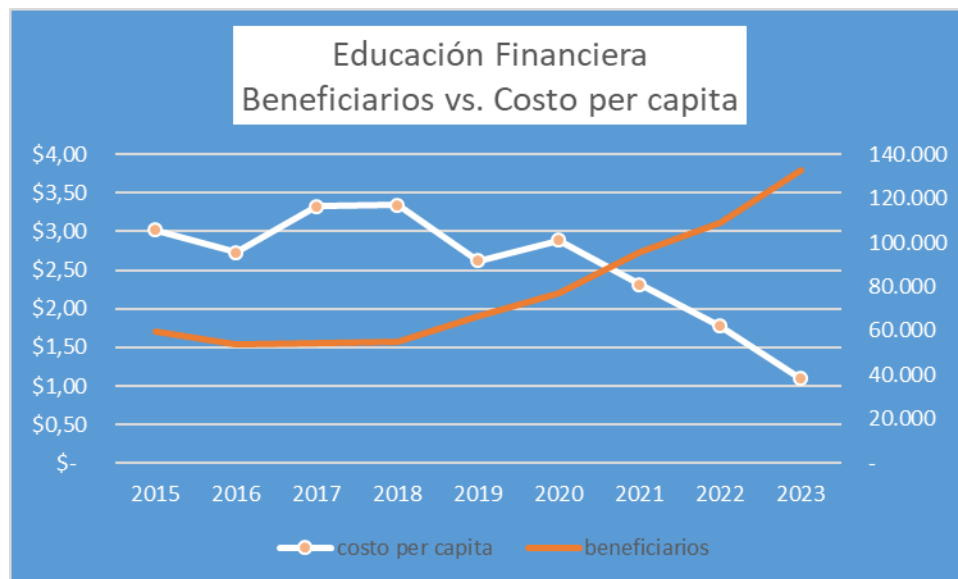
<p>Estudiantes escolares</p>	<p>Ahorra para cuidar la Fauna, versión impresa y digital mediante una app</p>	
<p>Emprendedores gastronómicos</p>	<p>Manual para manejo de emprendimientos gastronómicos</p>	
<p>Colaboradores</p>	<p>Educación Financiera con enfoque de género</p>	
<p>Adultos</p>	<p>Videos con Tips para realizar un presupuesto, Ahorrar, Tipos de interés y emprendimiento.</p>	

INVERSIÓN

En este periodo se invirtió el siguiente valor para la ejecución del programa de Educación Financiera \$127.562,25.

A continuación, se presenta la evolución que ha tenido el programa en función de las variables Inversión vs. Número de Beneficiarios. En 2023 se obtiene un costo per cápita de \$1,09.

Se puede evidenciar que históricamente el costo per cápita ha ido disminuyendo y el número de beneficiarios ha crecido, esto se debe a que se ha producido material multimedia que ha sido difundido en redes sociales lo que ha permitido tener un mayor alcance y por otro lado hemos establecido alianzas con organizaciones sociales y del estado para trabajar con grupos vulnerables de otros proyectos lo que ayuda significativamente a la organización y cobertura.



CONCLUSIONES GENERALES

- En términos cuantitativos, el programa de Educación Financiera de Diners Club- Interdin ha cumplido y excedido sus metas durante el 2023 en cobertura, alcanzando un **101%** de la meta planteada para el período.
- En el 2023 se logró alcanzar a un total de **132.617** personas en educación de finanzas personales mediante capacitaciones o sensibilizaciones, distribuidas en los siguientes grupos:
 - 85.292 socios e inversionistas
 - 745 colaboradores
 - 45.280 personas de la comunidad
- Se establecieron alianzas interinstitucionales para mejorar el impacto y aprendizaje en los distintos grupos, sobre todo en los niños a través del trabajo conjunto con el Ministerio de Educación, Secretaría de Educación Intercultural Bilingüe, Municipio de Manta, Municipio de Machala, Municipio de Suscal, la organización FUDELA, LAB XXI.
- Con el Ministerio de Educación, se estructuró el programa de educación para el emprendimiento mediante el cual todos los maestros a nivel nacional se capacitarán a través de su plataforma MeCapacito.
- Se ha fortalecido el trabajo con emprendedores a través del trabajo conjunto con algunas organizaciones de emprendedores.
- Se inició con la implementación del programa de educación financiera con enfoque de género para lo cual se desarrollaron contenidos.
- Se fortaleció la estrategia comunicacional a través de la difusión de piezas educativas a través de redes sociales con la campaña de infografías.