

# INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO GUAYAQUIL S.A.

INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA DIFUNDIRLO A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL  
Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

ANEXO 1

A Diciembre del 2024

## C INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO

### C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

C.1.1 Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Directorio.

Número total de reuniones del Directorio realizadas en el año.

FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
NÚMERO DE REUNIONES DURANTE EL AÑO	20

C.1.2 Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.

FECHA DE SESION DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN	NUMERO DE ASISTENTES
12 de enero del 2024	extraordinaria	5
17 de enero del 2024	ordinaria	5
07 de febrero del 2024	extraordinaria	5
15 de febrero del 2024	extraordinaria	5
15 de febrero del 2024	extraordinaria	5
13 de marzo del 2024	ordinaria	5
27 de marzo del 2024	extraordinaria	5
17 de abril de 2024	ordinaria	10
15 de mayo de 2024	ordinaria	10
12 de junio de 2024	ordinaria	9
26 de junio de 2024	extraordinaria	8
17 de julio de 2024	ordinaria	10
21 de agosto de 2024	ordinaria	10
11 de septiembre de 2024	extraordinaria	9
18 de septiembre de 2024	ordinaria	9
16 de octubre de 2024	ordinaria	9
12 de noviembre de 2024	extraordinaria	7
20 de noviembre de 2024	ordinaria	8
11 de diciembre de 2024	extraordinaria	9
18 de diciembre de 2024	ordinaria	9

C.1.3 Participación en el Comité de Ética.

Número de casos reportados y número de casos resueltos por el Comité de Ética.

Número de casos reportados y Número de casos resueltos	0
--	---

C.1.4 Participación en la definición y cumplimiento del Sistema de Remuneraciones y Compensación.

Escalas por niveles jerárquicos incluidos aquellas dirigidas a los miembros del Directorio.

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la Política de Remuneraciones y Compensación.	2,025
---	-------

### C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

C.2.1 Gasto total anual del Directorio.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del Directorio en el periodo analizado.

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR REUNIÓN	\$1,428.87

C.2.2 Gasto promedio causado por los miembros del Directorio que asisten a las reuniones.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR ASISTENTE A CADA SESIÓN	\$188.01

C.2.3 Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio / frente a número de miembros del Directorio.

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2024	
MONTO DE INVERSIÓN	\$6,000.00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	10.00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$600.00

Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2024	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.001918702

### C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

C.3.1 Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros.

Número de casos resueltos / Número de casos presentados.

AÑO 2024	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	263,081	263,081	100.00%	22,735	18,580	81.72%
FEBRERO	248,970	248,970	100.00%	17,683	14,008	79.22%
MARZO	270,848	270,848	100.00%	19,721	15,726	79.74%
ABRIL	292,345	292,345	100.00%	17,673	14,622	82.74%
MAYO	320,346	320,346	100.00%	17,960	14,097	78.49%
JUNIO	300,834	300,834	100.00%	17,891	14,090	78.75%
JULIO	310,124	310,124	100.00%	17,974	15,469	86.06%
AGOSTO	252,306	252,306	100.00%	20,393	16,921	82.97%
SEPTIEMBRE	240,277	240,277	100.00%	16,822	12,702	75.51%
OCTUBRE	301,888	301,888	100.00%	18,727	14,940	79.78%
NOVIEMBRE	303,576	303,576	100.00%	18,114	14,465	79.86%
DICIEMBRE	305,923	305,923	100.00%	20,808	16,855	81.00%
<b>TOTAL</b>	<b>3,410,518</b>	<b>3,410,518</b>	<b>100%</b>	<b>226,501</b>	<b>182,475</b>	<b>80.56%</b>

Nota: La diferencia de 41,007 casos pendientes de atención al final del mes, corresponde a los reclamos ingresados en la última semana.

El tiempo de atención de reclamos en promedio es de 5 a 7 días laborables, menor a los 15 días establecidos en la disposición normativa.

C. 3.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos / Número de casos presentados a la entidad.

AÑO 2024	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN
ENERO	263,081	-	0.00%	22,735	40	0.18%
FEBRERO	248,970	-	0.00%	17,683	26	0.15%
MARZO	270,848	-	0.00%	19,721	40	0.20%
ABRIL	292,345	-	0.00%	17,673	43	0.24%
MAYO	320,346	-	0.00%	17,960	45	0.25%
JUNIO	300,834	-	0.00%	17,891	40	0.22%
JULIO	310,124	-	0.00%	17,974	47	0.26%
AGOSTO	252,306	-	0.00%	20,393	31	0.15%
SEPTIEMBRE	240,277	-	0.00%	16,822	45	0.27%
OCTUBRE	301,888	-	0.00%	18,727	78	0.42%
NOVIEMBRE	303,576	-	0.00%	18,114	50	0.28%
DICIEMBRE	305,923	-	0.00%	20,808	60	0.29%
<b>TOTAL</b>	<b>3,410,518</b>		<b>0.00%</b>	<b>226,501</b>	<b>545</b>	<b>0.24%</b>

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2022	AÑO 2023	Año 2024
ENERO	33,673	36,175	38,079
FEBRERO	35,283	30,763	35,178
MARZO	35,627	37,867	41,281
ABRIL	31,910	36,018	44,359
MAYO	33,398	42,945	46,130
JUNIO	31,873	44,197	46,671
JULIO	31,315	46,911	57,725
AGOSTO	33,297	56,299	54,915
SEPTIEMBRE	37,313	55,683	49,102
OCTUBRE	32,723	47,764	45,204
NOVIEMBRE	39,283	40,004	37,730
DICIEMBRE	39,500	33,260	39,921
<b>TOTAL</b>	<b>303,689</b>	<b>507,886</b>	<b>536,295</b>

C.3.4 Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
ENERO	13,631	16,328	15,503
FEBRERO	16,381	16,027	15,489
MARZO	15,006	14,779	15,138
ABRIL	15,694	16,870	15,895
MAYO	15,178	16,001	15,778
JUNIO	14,053	15,359	15,604
JULIO	15,777	15,122	15,759
AGOSTO	15,274	14,639	17,100
SEPTIEMBRE	15,049	18,268	18,259
OCTUBRE	16,682	16,454	17,299
NOVIEMBRE	17,982	15,332	20,446
DICIEMBRE	17,200	15,893	20,407
<b>TOTAL</b>	<b>136,043</b>	<b>191,072</b>	<b>202,677</b>