

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 DE 2019

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	23

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

FECHA DE SESION DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN	NUMERO DE ASISTENTES
9 de enero de 2019	EXTRAORDINARIA	9
9 de enero de 2019	EXTRAORDINARIA	9
16 de enero de 2019	ORDINARIA	9
5 de febrero de 2019	EXTRAORDINARIA	9
5 de febrero de 2019	EXTRAORDINARIA	9
20 de febrero de 2019	ORDINARIA	8
7 de marzo de 2019	EXTRAORDINARIA	7
20 de marzo de 2019	ORDINARIA	7
10 de abril de 2019	EXTRAORDINARIA	7
17 de abril de 2019	ORDINARIA	8
15 de mayo de 2019	ORDINARIA	8
19 de junio de 2019	ORDINARIA	6
17 de julio de 2019	ORDINARIA	8
29 de julio de 2019	EXTRAORDINARIA	9
14 de agosto de 2019	EXTRAORDINARIA	7
21 de agosto de 2019	ORDINARIA	6
4 de septiembre de 2019	EXTRAORDINARIA	8
18 de septiembre de 2019	ORDINARIA	8
2 de octubre de 2019	EXTRAORDINARIA	7
16 de octubre de 2019	ORDINARIA	8
20 de noviembre de 2019	ORDINARIA	8
11 de diciembre de 2019	EXTRAORDINARIA	7
18 de diciembre de 2019	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	2
--	---

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.	1,660
---	-------

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 período analizado.

Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.

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	\$5,522.29

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

Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR ASISTENTE A CADA SESIÓN	\$701.73

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 2019	
MONTO DE INVERSIÓN	\$1,750.00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	9.00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$194.44

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

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2019	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.00116%

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.
Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados para resolución de la Superintendencia de Bancos.
Número de casos resueltos / Número de casos presentados.

AÑO 2019	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	184,236	184,236	100.00%	12,571	10,193	81.08%
FEBRERO	168,087	168,087	100.00%	11,163	8,992	80.55%
MARZO	168,174	168,174	100.00%	10,541	8,447	80.13%
ABRIL	178,488	178,488	100.00%	10,281	8,362	81.33%
MAYO	174,705	174,705	100.00%	9,912	7,834	79.04%
JUNIO	165,863	165,863	100.00%	9,304	7,467	80.26%
JULIO	182,215	182,215	100.00%	10,407	8,812	84.67%
AGOSTO	171,707	171,707	100.00%	10,078	8,091	80.28%
SEPTIEMBRE	175,940	175,940	100.00%	10,138	8,845	87.25%
OCTUBRE	174,302	174,302	100.00%	10,634	8,435	79.32%
NOVIEMBRE	169,533	169,533	100.00%	10,646	7,661	71.96%
DICIEMBRE	179,853	179,853	100.00%	10,822	8,386	77.49%
TOTAL	2,093,103	2,093,103	100.00%	126,497	101,525	80.26%

Nota: La diferencia de 2,463 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 2019	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN
ENERO	184,236	-	0.00%	12,571	81	0.64%
FEBRERO	168,087	-	0.00%	11,163	82	0.73%
MARZO	168,174	-	0.00%	10,541	66	0.63%
ABRIL	178,488	-	0.00%	10,281	70	0.68%
MAYO	174,705	-	0.00%	9,912	59	0.60%
JUNIO	165,863	-	0.00%	9,304	35	0.38%
JULIO	182,215	-	0.00%	10,407	57	0.55%
AGOSTO	171,707	-	0.00%	10,078	34	0.34%
SEPTIEMBRE	175,940	-	0.00%	10,138	49	0.48%
OCTUBRE	174,302	-	0.00%	10,634	34	0.32%
NOVIEMBRE	169,533	-	0.00%	10,646	24	0.23%
DICIEMBRE	179,853	-	0.00%	10,822	26	0.24%
TOTAL	2,093,103	-	0.00%	126,497	617	0.49%

- C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.
Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2018	AÑO 2019
ENERO	18,431	19,694
FEBRERO	14,597	16,893
MARZO	19,045	16,178
ABRIL	15,218	18,373
MAYO	14,454	21,918
JUNIO	15,987	18,396
JULIO	15,535	20,695
AGOSTO	17,689	25,870
SEPTIEMBRE	18,197	26,140
OCTUBRE	18,067	18,251
NOVIEMBRE	18,042	19,398
DICIEMBRE	13,534	16,665
TOTAL	198,796	238,471

C.3.4 Salida de clientes.
Número de clientes que se retiran cada año.

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2018	AÑO 2019
ENERO	4,059	7,069
FEBRERO	4,112	7,963
MARZO	4,159	6,648
ABRIL	4,256	6,803
MAYO	4,282	8,299
JUNIO	4,752	24,126
JULIO	4,684	7,508
AGOSTO	4,593	7,336
SEPTIEMBRE	4,826	7,020
OCTUBRE	6,130	6,326
NOVIEMBRE	6,099	6,618
DICIEMBRE	6,637	9,822
TOTAL	58,589	105,538