

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 2020

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
08.01.2020	EXTRAORDINARIO	8
15.01.2020	ORDINARIO	8
04.02.2020	EXTRAORDINARIO	8
04.02.2020	EXTRAORDINARIO	8
05.02.2020	EXTRAORDINARIO	8
19.02.2020	ORDINARIO	7
18.03.2020	ORDINARIO	9
15.04.2020	ORDINARIO	8
20.05.2020	ORDINARIO	8
17.06.2020	ORDINARIO	8
15.07.2020	ORDINARIO	8
19.08.2020	ORDINARIO	8
09.09.2020	EXTRAORDINARIO	8
16.09.2020	ORDINARIO	8
07.10.2020	EXTRAORDINARIO	8
21.10.2020	ORDINARIO	8
18.11.2020	ORDINARIO	8
09.12.2020	EXTRAORDINARIO	8
16.12.2020	ORDINARIO	7
23.12.2020	EXTRAORDINARIO	8

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.	1199
---	------

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	\$4,688.98

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	\$589.81

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 2020	
MONTO DE INVERSIÓN	\$2,128.00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	8.00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$266.00

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

INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.00104%
-------------------------------	----------

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 2020	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	185,296	185,296	100.00%	11,682	9,583	82.03%
FEBRERO	164,714	164,714	100.00%	9,446	7,390	78.23%
MARZO	130,458	130,458	100.00%	7,271	6,685	91.94%
ABRIL	106,915	106,915	100.00%	4,515	3,269	72.40%
MAYO	150,518	150,518	100.00%	7,589	5,698	75.08%
JUNIO	173,055	173,055	100.00%	10,208	8,081	79.16%
JULIO	177,941	177,941	100.00%	12,201	8,787	72.02%
AGOSTO	170,186	170,186	100.00%	10,773	8,817	81.84%
SEPTIEMBRE	180,526	180,526	100.00%	11,807	9,583	81.16%
OCTUBRE	181,384	181,384	100.00%	10,719	9,370	87.41%
NOVIEMBRE	166,473	166,473	100.00%	10,861	9,773	89.98%
DICIEMBRE	175,532	175,532	100.00%	18,888	15,695	83.10%
TOTAL	1,962,998	1,962,998	100.00%	125,960	102,731	81.56%

Nota: La diferencia de 3,193 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 2020	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN
ENERO	185,296	185,296	100.00%	11,682	49	0.42%
FEBRERO	164,714	164,714	100.00%	9,446	43	0.46%
MARZO	130,458	130,458	100.00%	7,271	20	0.28%
ABRIL	106,915	106,915	100.00%	4,515	10	0.22%
MAYO	150,518	150,518	100.00%	7,589	11	0.14%
JUNIO	173,055	173,055	100.00%	10,208	7	0.07%
JULIO	177,941	177,941	100.00%	12,201	29	0.24%
AGOSTO	170,186	170,186	100.00%	10,773	37	0.34%
SEPTIEMBRE	180,526	180,526	100.00%	11,807	36	0.30%
OCTUBRE	181,384	181,384	100.00%	10,719	23	0.21%
NOVIEMBRE	166,473	166,473	100.00%	10,861	20	0.18%
DICIEMBRE	175,532	175,532	100.00%	18,888	13	0.07%
TOTAL	1,962,998	1,962,998	100.00%	125,960	298	0.24%

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2019	AÑO 2020
ENERO	19,694	21,230
FEBRERO	16,893	16,763
MARZO	16,178	12,486
ABRIL	18,373	7,547
MAYO	21,918	11,528
JUNIO	18,396	14,506
JULIO	20,695	17,007
AGOSTO	25,870	15,373
SEPTIEMBRE	26,140	15,786
OCTUBRE	18,251	16,803
NOVIEMBRE	19,398	20,063
DICIEMBRE	16,665	17,981
TOTAL	238,471	187,073

C.3.4 Salida de clientes.

Número de clientes

Definir criterio

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2019	AÑO 2020
ENERO	7,069	9,547
FEBRERO	7,963	7,003
MARZO	6,648	8,275
ABRIL	6,803	6,860
MAYO	8,299	6,797
JUNIO	24,126	7,696
JULIO	7,508	7,118
AGOSTO	7,336	10,806
SEPTIEMBRE	7,020	8,013
OCTUBRE	6,326	10,622
NOVIEMBRE	6,618	9,749
DICIEMBRE	9,822	8,408
TOTAL	105,538	100,894