

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 2023

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	19

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

FECHA DE SESION DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN	NÚMERO DE ASISTENTES
18 de enero del 2023	Ordinaria	8
15 de febrero del 2023	Extraordinaria	8
15 de febrero del 2023	Extraordinaria	8
15 de marzo del 2023	Ordinaria	6
12 de abril del 2023	Extraordinaria	6
19 de abril del 2023	Ordinaria	5
26 de abril del 2023	Extraordinaria	6
17 de mayo del 2023	Ordinaria	7
21 de junio del 2023	Ordinaria	6
19 de julio del 2023	Ordinaria	7
16 de agosto del 2023	Ordinaria	7
20 de septiembre del 2023	Ordinaria	7
6 de Octubre del 2023	Extraordinaria	5
6 de Octubre del 2023	Extraordinaria	5
18 de octubre del 2023	Ordinaria	5
31 de octubre del 2023	Extraordinaria	4
15 de noviembre del 2023	Ordinaria	5
06 de diciembre del 2023	Extraordinaria	5
20 de diciembre del 2023	Ordinaria	5

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.	978
---	-----

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.

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

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR REUNIÓN	\$4,056.99

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	\$670.29

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 2023	
MONTO DE INVERSIÓN	\$3,584.00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	5.00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$716.80

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

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2023	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.001338537

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 2023	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTAS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADOS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	209,976	209,976	100.00%	15,432	13,309	86.24%
FEBRERO	176,756	176,756	100.00%	13,092	10,859	82.94%
MARZO	210,677	210,677	100.00%	16,758	14,090	84.08%
ABRIL	176,750	176,750	100.00%	19,054	15,806	82.95%
MAYO	192,840	192,840	100.00%	17,547	14,252	81.22%
JUNIO	185,720	185,720	100.00%	17,841	13,915	77.99%
JULIO	227,140	227,140	100.00%	14,173	13,198	93.12%
AGOSTO	259,788	259,788	100.00%	17,507	14,304	81.70%
SEPTIEMBRE	238,341	238,341	100.00%	17,938	16,361	91.21%
OCTUBRE	232,895	232,895	100.00%	18,804	13,643	72.55%
NOVIEMBRE	242,936	242,936	100.00%	20,623	14,344	69.55%
DICIEMBRE	252,566	252,566	100.00%	23,295	16,976	72.87%
TOTAL	2,606,385	2,606,385	100.00%	212,064	171,057	80.66%

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 2023	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTAS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADOS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	209,976	209,976	100.00%	15,432	31	0.20%
FEBRERO	176,756	176,756	100.00%	13,092	26	0.20%
MARZO	210,677	210,677	100.00%	16,758	23	0.14%
ABRIL	176,750	176,750	100.00%	19,054	16	0.08%
MAYO	192,840	192,840	100.00%	17,547	13	0.07%
JUNIO	185,720	185,720	100.00%	17,841	27	0.15%
JULIO	227,140	227,140	100.00%	14,173	19	0.13%
AGOSTO	259,788	259,788	100.00%	17,507	27	0.15%
SEPTIEMBRE	238,341	238,341	100.00%	17,938	23	0.13%
OCTUBRE	232,895	232,895	100.00%	18,804	30	0.16%
NOVIEMBRE	242,936	242,936	100.00%	20,623	17	0.08%
DICIEMBRE	252,566	252,566	100.00%	23,295	17	0.07%
TOTAL	2,606,385	2,606,385	100.00%	212,064	269	0.13%

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CIENTES NUEVOS	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ENERO	18,035	33,673	36,175
FEBRERO	18,106	35,283	30,763
MARZO	21,126	35,627	37,867
ABRIL	21,400	31,910	36,018
MAYO	22,364	33,398	42,945
JUNIO	26,065	31,873	44,197
JULIO	27,074	31,315	46,911
AGOSTO	27,489	33,297	56,299
SEPTIEMBRE	32,592	37,313	55,683
OCTUBRE	43,929	32,723	47,764
NOVIEMBRE	31,399	39,283	40,004
DICIEMBRE	30,927	39,500	33,260
TOTAL	320,506	303,689	507,886

C.3.4 Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
ENERO	11,117	13,631	16,328
FEBRERO	7,483	16,381	16,027
MARZO	30,482	15,006	14,779
ABRIL	13,500	15,694	16,870
MAYO	8,037	15,178	16,001
JUNIO	14,124	14,053	15,359
JULIO	14,763	15,777	15,122
AGOSTO	12,414	15,274	14,639
SEPTIEMBRE	12,620	15,049	18,268
OCTUBRE	12,918	16,682	16,454
NOVIEMBRE	15,631	17,982	15,332
DICIEMBRE	13,917	17,200	15,893
TOTAL	167,006	136,043	191,072