

## 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 2021

## 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
20.01.2021	ORDINARIO	8
17.02.2021	ORDINARIO	7
18.02.2021 - 10 AM	EXTRAORDINARIO	7
18.02.2021 - 13 PM	EXTRAORDINARIO	7
17.03.2021	ORDINARIO	8
21.04.2021	ORDINARIO	8
28.04.2021	EXTRAORDINARIO	7
18.05.2021	ORDINARIO	7
16.06.2021	ORDINARIO	7
21.07.2021	ORDINARIO	7
04.08.2021	EXTRAORDINARIO	5
18.08.2021	ORDINARIO	7
15.09.2021	ORDINARIO	6
20.10.2021	ORDINARIO	6
10.11.2021	EXTRAORDINARIO	7
17.11.2021	ORDINARIO	7
24.11.2021	EXTRAORDINARIO	6
08.12.2021	EXTRAORDINARIO	7
15.12.2021	ORDINARIO	8
22.12.2021	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.	1.033
---	-------

### 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 período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR REUNIÓN	\$3.472,25

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	\$496,04

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 2021	
MONTO DE INVERSIÓN	\$1.726,00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	7,00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$246,57

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

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2021	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0,00301%

### 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 2021	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS	RESUELTOS	% PARTICIPACIÓN
ENERO	162.871	162.871	100,00%	19.420	14.096	72,58%
FEBRERO	137.503	137.503	100,00%	20.883	15.472	74,09%
MARZO	174.887	174.887	100,00%	24.948	20.680	82,89%
ABRIL	158.119	158.119	100,00%	21.016	16.335	77,73%
MAYO	159.456	159.456	100,00%	22.063	17.529	79,45%
JUNIO	171.759	171.759	100,00%	22.220	18.396	82,79%
JULIO	175.474	175.474	100,00%	17.991	14.351	79,77%
AGOSTO	172.545	172.545	100,00%	16.658	13.557	81,38%
SEPTIEMBRE	180.076	180.076	100,00%	16.694	14.707	88,10%
OCTUBRE	178.773	178.773	100,00%	13.955	10.925	78,29%
NOVIEMBRE	169.760	169.760	100,00%	14.134	10.794	76,37%
DICIEMBRE	177.359	177.359	100,00%	13.790	11.080	80,35%
<b>TOTAL</b>	<b>2.018.582</b>	<b>2.018.582</b>	<b>100,00%</b>	<b>223.772</b>	<b>177.922</b>	<b>79,51%</b>

**Nota:** La diferencia de 2,710 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 2021	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN
ENERO	162.871	162.871	100,00%	19.420	34	0,18%
FEBRERO	137.503	137.503	100,00%	20.883	34	0,16%
MARZO	174.887	174.887	100,00%	24.948	24	0,10%
ABRIL	158.119	158.119	100,00%	21.016	13	0,06%
MAYO	159.456	159.456	100,00%	22.063	17	0,08%
JUNIO	171.759	171.759	100,00%	22.220	17	0,08%
JULIO	175.474	175.474	100,00%	17.991	18	0,10%
AGOSTO	172.545	172.545	100,00%	16.658	23	0,14%
SEPTIEMBRE	180.076	180.076	100,00%	16.694	24	0,14%
OCTUBRE	178.773	178.773	100,00%	13.955	21	0,15%
NOVIEMBRE	169.760	169.760	100,00%	14.134	19	0,13%
DICIEMBRE	177.359	177.359	100,00%	13.790	15	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>2.018.582</b>	<b>2.018.582</b>	<b>100,00%</b>	<b>223.772</b>	<b>259</b>	<b>0,12%</b>

C. 3.3 Incorporación de clientes nuevos.

Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2020	AÑO 2021
ENERO	21.230	18.035
FEBRERO	16.763	18.106
MARZO	12.486	21.126
ABRIL	7.547	21.400
MAYO	11.528	22.364
JUNIO	14.506	26.065
JULIO	17.007	27.074
AGOSTO	15.373	27.489
SEPTIEMBRE	15.786	32.592
OCTUBRE	16.803	43.929
NOVIEMBRE	20.063	31.399
DICIEMBRE	17.981	30.927
<b>TOTAL</b>	<b>187.073</b>	<b>320.506</b>

C.3.4 Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2020	AÑO 2021
ENERO	9.547	11.117
FEBRERO	7.003	7.483
MARZO	8.275	30.482
ABRIL	6.860	13.500
MAYO	6.797	8.037
JUNIO	7.696	14.124
JULIO	7.118	14.763
AGOSTO	10.806	12.414
SEPTIEMBRE	8.013	12.620
OCTUBRE	10.622	12.918
NOVIEMBRE	9.749	15.631
DICIEMBRE	8.408	13.917
<b>TOTAL</b>	<b>100.894</b>	<b>167.006</b>