

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 2022

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 SESIÓN DE DIRECTORIO	TIPO DE SESIÓN	NUMERO DE ASISTENTES
19 de enero del 2022	ORDINARIA	8
14 de febrero del 2022	EXTRAORDINARIA	8
14 de febrero del 2022	EXTRAORDINARIA	8
16 de febrero del 2022	ORDINARIA	7
16 de marzo del 2022	ORDINARIA	8
13 de abril del 2022	EXTRAORDINARIA	9
20 de abril del 2022	ORDINARIA	9
15 de junio del 2022	ORDINARIA	9
07 de julio de 2022	EXTRAORDINARIA	9
20 de julio de 2022	ORDINARIA	9
17 de agosto de 2022	ORDINARIA	9
21 de septiembre 2022	ORDINARIA	8
19 de octubre del 2022	ORDINARIA	7
26 de octubre del 2022	EXTRAORDINARIA	9
16 de noviembre del 2022	ORDINARIA	8
24 de noviembre del 2022	EXTRAORDINARIA	6
30 de noviembre del 2022	EXTRAORDINARIA	8
21 de diciembre de 2022	EXTRAORDINARIA	6
22 de diciembre de 2022	ORDINARIA	7

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.

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la Política de	982
--	-----

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	\$4,083.37

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	\$507.25

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 2022	
MONTO DE INVERSIÓN	\$2,800.00
MIEMBROS DEL DIRECTORIO CAPACITADOS	9.00
INVERSIÓN PROMEDIO POR ASISTENTE	\$31,111.11

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

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO - AÑO 2022	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.00000%

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 2022	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS	RESUELTO	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS	RESUELTO	% PARTICIPACIÓN
ENERO	168,840	168,840	100.00%	11,709	9,548	81.54%
FEBRERO	181,065	181,065	100.00%	12,634	9,578	75.81%
MARZO	200,208	200,208	100.00%	14,322	11,401	79.60%
ABRIL	194,640	194,640	100.00%	14,949	11,334	75.82%
MAYO	198,174	198,174	100.00%	13,898	10,948	78.77%
JUNIO	213,852	213,852	100.00%	14,011	11,049	78.86%
JULIO	232,162	232,162	100.00%	14,640	11,896	81.26%
AGOSTO	225,594	225,594	100.00%	16,059	13,784	85.83%
SEPTIEMBRE	208,071	208,071	100.00%	15,090	12,541	83.11%
OCTUBRE	203,052	203,052	100.00%	15,197	12,859	84.62%
NOVIEMBRE	206,035	206,035	100.00%	15,229	12,951	85.04%
DICIEMBRE	216,080	216,080	100.00%	16,752	13,892	82.93%
TOTAL	2,447,773	2,447,773	100.00%	174,490	141,781	81.25%

Nota: La diferencia de 2,549 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 2022	CONSULTAS			RECLAMOS		
	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN	INGRESADAS BG	INGRESADAS SB	% PARTICIPACIÓN
ENERO	168,840	-	0.00%	11,709	28	0.24%
FEBRERO	181,065	-	0.00%	12,634	41	0.32%
MARZO	200,208	-	0.00%	14,322	28	0.20%
ABRIL	194,640	-	0.00%	14,949	17	0.11%

MAYO	198,174	-	0.00%	13,898	22	0.16%
JUNIO	213,852	-	0.00%	14,011	36	0.26%
JULIO	232,162	-	0.00%	14,640	20	0.14%
AGOSTO	225,594	-	0.00%	16,059	31	0.19%
SEPTIEMBRE	208,071	-	0.00%	15,090	15	0.10%
OCTUBRE	203,052	-	0.00%	15,197	9	0.06%
NOVIEMBRE	206,035	-	0.00%	15,229	16	0.11%
DICIEMBRE	216,080	-	0.00%	16,752	6	0.04%
TOTAL	2,447,773	-	0.00%	174,490	269	0.15%

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

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	18,035	33,673
FEBRERO	18,106	35,283
MARZO	21,126	35,627
ABRIL	21,400	31,910
MAYO	22,364	33,398
JUNIO	26,065	31,873
JULIO	27,074	31,315
AGOSTO	27,489	33,297
SEPTIEMBRE	32,592	37,313
OCTUBRE	43,929	32,723
NOVIEMBRE	31,399	39,283
DICIEMBRE	30,927	39,500
TOTAL	320,506	303,689

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

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2021	AÑO 2022
ENERO	11,117	13,631
FEBRERO	7,483	16,381
MARZO	30,482	15,006
ABRIL	13,500	15,694
MAYO	8,037	15,178
JUNIO	14,124	14,053
JULIO	14,763	15,777
AGOSTO	12,414	15,274
SEPTIEMBRE	12,620	15,049
OCTUBRE	12,918	16,682
NOVIEMBRE	15,631	17,982
DICIEMBRE	13,917	17,200
TOTAL	167,006	136,043