



**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO
PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA
FINANCIERO**

(ANEXO I)

BANCO

VisionFund
ECUADOR

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO (ANEXO I)

INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO Y PARA DIFUNDIR A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO															
A															
A.I	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL														
A.I.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones de los asociados. Revelación de las instituciones vinculadas. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>TIPO DE ACCIONISTA</th><th>NÚMERO DE ACCIONISTAS AÑO 2021</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PERSONA NATURAL</td><td></td></tr> <tr> <td>PERSONA JURÍDICA</td><td style="text-align: center;">2</td></tr> </tbody> </table> Al 31 de diciembre del 2021	TIPO DE ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONISTAS AÑO 2021	PERSONA NATURAL		PERSONA JURÍDICA	2								
TIPO DE ACCIONISTA	NÚMERO DE ACCIONISTAS AÑO 2021														
PERSONA NATURAL															
PERSONA JURÍDICA	2														
A.I.2	Distribución del capital de los accionistas. <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>RANGO</th><th>PORCENTUAL</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menos de 1.000</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr> <td>1.000 a 5.000</td><td></td></tr> <tr> <td>5.001 a 10.000</td><td></td></tr> <tr> <td>10.001 a 50.000</td><td></td></tr> <tr> <td>50.001 a 100.00</td><td></td></tr> <tr> <td>Más de 100.000</td><td style="text-align: center;">1</td></tr> </tbody> </table> Al 31 de diciembre del 2021	RANGO	PORCENTUAL	Menos de 1.000	1	1.000 a 5.000		5.001 a 10.000		10.001 a 50.000		50.001 a 100.00		Más de 100.000	1
RANGO	PORCENTUAL														
Menos de 1.000	1														
1.000 a 5.000															
5.001 a 10.000															
10.001 a 50.000															
50.001 a 100.00															
Más de 100.000	1														

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

A.1.3	Clasificación de los accionistas o de los socios por tiempo de permanencia																													
	<table><tr><th colspan="2">RANGO</th><th colspan="3">ACCIONISTAS</th></tr><tr><td colspan="2">Menos de 1 año</td><td colspan="3">-0-</td></tr><tr><td colspan="2">Más de 1 año a 3 años</td><td colspan="3">-0-</td></tr><tr><td colspan="2">Más de 3 años a 5 años</td><td colspan="3">-0-</td></tr><tr><td colspan="2">Más de 5 años</td><td colspan="3">-2-</td></tr></table>					RANGO		ACCIONISTAS			Menos de 1 año		-0-			Más de 1 año a 3 años		-0-			Más de 3 años a 5 años		-0-			Más de 5 años		-2-		
	RANGO		ACCIONISTAS																											
	Menos de 1 año		-0-																											
	Más de 1 año a 3 años		-0-																											
Más de 3 años a 5 años		-0-																												
Más de 5 años		-2-																												
Al 31 de diciembre del 2021																														
El tiempo de permanencia se calculó desde el 26 de agosto del 2016, fecha de la Resolución SB-DTL-2016-810 mediante la cual la Superintendencia de Bancos autorizó la conversión de VisionFund Ecuador de Sociedad Financiera a Banco.																														
A.2	PARTICIPACION EN LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS O SOCIOS																													
A.2.1	Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales de socios realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:																													
	<table><tr><th>No. JUNTA</th><th>FECHA</th><th>TIPO DE JUNTA</th><th>ACCIONISTAS ASISTENTES</th><th>REGISTRAN SU VOTO</th></tr><tr><td>Acta 020</td><td>30 de marzo del 2021</td><td>Universal Ordinaria</td><td>100%</td><td>2</td></tr></table>					No. JUNTA	FECHA	TIPO DE JUNTA	ACCIONISTAS ASISTENTES	REGISTRAN SU VOTO	Acta 020	30 de marzo del 2021	Universal Ordinaria	100%	2															
No. JUNTA	FECHA	TIPO DE JUNTA	ACCIONISTAS ASISTENTES	REGISTRAN SU VOTO																										
Acta 020	30 de marzo del 2021	Universal Ordinaria	100%	2																										
A.2.2	Gastos totales erogados por junta general o asamblea general.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).																													
	<table><tr><th colspan="2">ACCIONISTAS</th><th colspan="3">2021</th></tr><tr><td colspan="2">2</td><td colspan="3">0,00</td></tr></table>					ACCIONISTAS		2021			2		0,00																	
ACCIONISTAS		2021																												
2		0,00																												
A.2.3	Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:																													
	<table><tr><th>FECHA ULTIMA REUNIÓN ELECCIÓN DE REPRESENTANTES AL DIRECTORIO</th><th>No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA</th><th>No. DE VOTOS CON LOS QUE FUERON ELEGIDOS</th><th>INDICADOR: ACC.VOTANTES / TOTAL ACCIONES</th></tr><tr><td>02/10/2020</td><td>2</td><td>Todos los miembros del Directorio fueron</td><td>2 Accionistas presentes</td></tr></table>					FECHA ULTIMA REUNIÓN ELECCIÓN DE REPRESENTANTES AL DIRECTORIO	No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA	No. DE VOTOS CON LOS QUE FUERON ELEGIDOS	INDICADOR: ACC.VOTANTES / TOTAL ACCIONES	02/10/2020	2	Todos los miembros del Directorio fueron	2 Accionistas presentes																	
FECHA ULTIMA REUNIÓN ELECCIÓN DE REPRESENTANTES AL DIRECTORIO	No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA	No. DE VOTOS CON LOS QUE FUERON ELEGIDOS	INDICADOR: ACC.VOTANTES / TOTAL ACCIONES																											
02/10/2020	2	Todos los miembros del Directorio fueron	2 Accionistas presentes																											

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

			elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos	100.00%																									
	*Género:	0 Masculino 0 Femenino																											
*Los accionistas del Banco VisionFund Ecuador son personas jurídicas por lo tanto no tienen género.																													
A.2.4	Número total de miembros del directorio o de organismo que haga sus veces que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, clasificación por género.																												
<table><tr><th colspan="2">No. DIRECTORES ELEGIDOS</th><th>TIEMPO PARA EL CUAL FUERON ELEGIDOS</th><th>No. VOTOS CON LOS CUALES FUERON ELEGIDOS</th><th colspan="2">CLASIFICACIÓN POR GÉNERO</th></tr><tr><td>PRINCIPALES:</td><td>5</td><td>2 AÑOS</td><td>Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos</td><td>HOMBRES: MUJERES:</td><td>4 1</td></tr><tr><td>SUPLENTE:</td><td>5</td><td>2 AÑOS</td><td>Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos</td><td>HOMBRES: MUJERES:</td><td>3 2</td></tr><tr><td colspan="2">TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA</td><td>1 año y 3 meses</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						No. DIRECTORES ELEGIDOS		TIEMPO PARA EL CUAL FUERON ELEGIDOS	No. VOTOS CON LOS CUALES FUERON ELEGIDOS	CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		PRINCIPALES:	5	2 AÑOS	Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos	HOMBRES: MUJERES:	4 1	SUPLENTE:	5	2 AÑOS	Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos	HOMBRES: MUJERES:	3 2	TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA		1 año y 3 meses			
No. DIRECTORES ELEGIDOS		TIEMPO PARA EL CUAL FUERON ELEGIDOS	No. VOTOS CON LOS CUALES FUERON ELEGIDOS	CLASIFICACIÓN POR GÉNERO																									
PRINCIPALES:	5	2 AÑOS	Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos	HOMBRES: MUJERES:	4 1																								
SUPLENTE:	5	2 AÑOS	Todos los Directores fueron elegidos por unanimidad con 2 votos cada uno 100% de los votos	HOMBRES: MUJERES:	3 2																								
TIEMPO PROMEDIO DE PERMANENCIA		1 año y 3 meses																											
Cinco directores pertenecen a órganos de dirección de instituciones microfinancieras de la Región de América Latina y el Caribe																													
* El tiempo de permanencia se calculó desde 02/10/2020, fecha en la que la Junta General de Accionistas eligió al nuevo Directorio.																													

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

A.2.5.	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas por la junta o asamblea general sobre la política de remuneraciones: <table><tr><th>FECHA DE LA JUNTA EN LA QUE SE ADOPTARON LAS DECISIONES</th><th>No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA</th><th>No. ACCIONISTAS QUE APROBARON TALES POLÍTICAS</th></tr><tr><td>31/03/2020</td><td>2</td><td>2</td></tr></table> En Reunión de Junta General de Accionistas del 31 de marzo del 2020 se aprobó la actualización de la Política de Retribuciones, Compensación y Evaluación de Desempeño de la Institución.	FECHA DE LA JUNTA EN LA QUE SE ADOPTARON LAS DECISIONES	No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA	No. ACCIONISTAS QUE APROBARON TALES POLÍTICAS	31/03/2020	2	2
FECHA DE LA JUNTA EN LA QUE SE ADOPTARON LAS DECISIONES	No. ACCIONISTAS ASISTENTES A LA JUNTA	No. ACCIONISTAS QUE APROBARON TALES POLÍTICAS					
31/03/2020	2	2					
A.2.6	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas en junta o asamblea general de accionistas o socios sobre la política que tratará conflictos de interés. Los temas relacionados a conflictos de interés se encuentran establecidos dentro del Código de Buen Gobierno Corporativo aprobado por el Directorio en reunión del 21 de octubre del 2021 y en el Código de Ética aprobado por el Directorio en reunión de 26 de agosto del 2021						
B	INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES						
B.1.	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES						
B.1.1.	Características y rotación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces. Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información. 1 año 3 meses* El tiempo de permanencia se calculó desde el 02 de octubre del 2020 fecha en la que la Junta General de Accionistas eligió al nuevo Directorio.						
B.1.2	Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité. 1 año 3 meses*						

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	El tiempo de permanencia se calculó desde el 02 de octubre del 2020 fecha en la que la Junta General de Accionistas eligió al nuevo Directorio.								
B.1.3.	Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio o del organismo que haga sus veces. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos cinco (5) años. <table><tr><th>Período*</th><th>Nivel de rotación</th></tr><tr><td>2016 – 2018</td><td>1.8</td></tr><tr><td>2018 – 2020</td><td>1.7</td></tr><tr><td>2020 – 2022</td><td>2</td></tr></table> * De acuerdo al Estatuto del Banco, el periodo para el cual es elegido el Directorio es de dos años.	Período*	Nivel de rotación	2016 – 2018	1.8	2018 – 2020	1.7	2020 – 2022	2
Período*	Nivel de rotación								
2016 – 2018	1.8								
2018 – 2020	1.7								
2020 – 2022	2								
B.1.4.	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes. <table><tr><th>ADMINISTRACION</th><th>ECONOMIA</th><th>FINANZAS</th><th>LEYES</th></tr><tr><td>1</td><td></td><td>9</td><td></td></tr></table>	ADMINISTRACION	ECONOMIA	FINANZAS	LEYES	1		9	
ADMINISTRACION	ECONOMIA	FINANZAS	LEYES						
1		9							
B.2.	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITES: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES								

B.2.1.	Funcionamiento de los comités.			
	Comités	No. de Sesiones	Asistentes (promedio de asistentes por sesión)	Participación miembros del Directorio
B.2.2.	Auditoría	10	5	2
B.2.3.	Riesgos	12	6	1
B.2.4.	Cumplimiento	13	7	1
B.2.5.	Ética	2	4	1
B.2.6.	Retribuciones	2	4	3
Se han ejecutado en total 39 reuniones.				
B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL			
	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces. Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.			
B.3.1	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.	5.16 Promedio de Participación En 6 eventos de capacitación		
B.3.2.	Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promocionados por la entidad	0.0 (0.0%) No se ha dado capacitación a los accionistas porque son personas jurídicas.		
C	INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO O EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES			
C.1.	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES			
C.1.1.	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces. Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año. 17 Reuniones			

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

C.1.2.	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión. <table><tr><th>REUNIÓN</th><th>DIRECTORES ASISTENTES</th><th>REUNIÓN</th><th>DIRECTORES ASISTENTES</th></tr><tr><td>Acta 103 – 21 de enero del 2021</td><td>7</td><td>Acta 112 – 15 de julio del 2021</td><td>9</td></tr><tr><td>Acta 104 – 25 de febrero del 2021</td><td>7</td><td>Acta 113 – 29 de julio del 2021</td><td>5</td></tr><tr><td>Acta 105 - 25 de marzo del 2021</td><td>7</td><td>Acta 114 – 26 de agosto del 2021</td><td>7</td></tr><tr><td>Acta 106 – 29 de marzo del 2021</td><td>6</td><td>Acta 115 – 28 de septiembre del 2021</td><td>6</td></tr><tr><td>Acta 107 – 16 de abril del 2021</td><td>9</td><td>Acta 116 – 15 de octubre del 2021</td><td>9</td></tr><tr><td>Acta 108 – 29 de abril del 2021</td><td>6</td><td>Acta 117 – 21 de octubre del 2021</td><td>8</td></tr><tr><td>Acta 109 – 27 de mayo del 2021</td><td>7</td><td>Acta 118 – 25 de noviembre del 2021</td><td>3</td></tr><tr><td>Acta 110 – 08 de junio del 2021</td><td>9</td><td>Acta 119 – 21 de diciembre del 2021</td><td>6</td></tr><tr><td>Acta 111 – 24 de junio del 2021</td><td>7</td><td></td><td></td></tr></table>	REUNIÓN	DIRECTORES ASISTENTES	REUNIÓN	DIRECTORES ASISTENTES	Acta 103 – 21 de enero del 2021	7	Acta 112 – 15 de julio del 2021	9	Acta 104 – 25 de febrero del 2021	7	Acta 113 – 29 de julio del 2021	5	Acta 105 - 25 de marzo del 2021	7	Acta 114 – 26 de agosto del 2021	7	Acta 106 – 29 de marzo del 2021	6	Acta 115 – 28 de septiembre del 2021	6	Acta 107 – 16 de abril del 2021	9	Acta 116 – 15 de octubre del 2021	9	Acta 108 – 29 de abril del 2021	6	Acta 117 – 21 de octubre del 2021	8	Acta 109 – 27 de mayo del 2021	7	Acta 118 – 25 de noviembre del 2021	3	Acta 110 – 08 de junio del 2021	9	Acta 119 – 21 de diciembre del 2021	6	Acta 111 – 24 de junio del 2021	7		
REUNIÓN	DIRECTORES ASISTENTES	REUNIÓN	DIRECTORES ASISTENTES																																						
Acta 103 – 21 de enero del 2021	7	Acta 112 – 15 de julio del 2021	9																																						
Acta 104 – 25 de febrero del 2021	7	Acta 113 – 29 de julio del 2021	5																																						
Acta 105 - 25 de marzo del 2021	7	Acta 114 – 26 de agosto del 2021	7																																						
Acta 106 – 29 de marzo del 2021	6	Acta 115 – 28 de septiembre del 2021	6																																						
Acta 107 – 16 de abril del 2021	9	Acta 116 – 15 de octubre del 2021	9																																						
Acta 108 – 29 de abril del 2021	6	Acta 117 – 21 de octubre del 2021	8																																						
Acta 109 – 27 de mayo del 2021	7	Acta 118 – 25 de noviembre del 2021	3																																						
Acta 110 – 08 de junio del 2021	9	Acta 119 – 21 de diciembre del 2021	6																																						
Acta 111 – 24 de junio del 2021	7																																								
C.1.3.	Participación en el comité de ética. Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética. No han existido casos reportados al Comité de Ética																																								
C.1.4.	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.																																								

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación. De acuerdo a las políticas de VisionFund International que son seguidas por el Banco en todos los aspectos que no contraríen sus propias políticas ni la legislación ecuatoriana prevén en la Política para Nombramiento y Destitución de Miembros de Directorio, lo siguiente: iv) Estar dispuesto a servir sin esperar remuneración o compensación por tal servicio (salvo por el reembolso razonable de los gastos incurridos en, por ejemplo, los costos de transporte). Ante lo expuesto, La Junta General de Accionistas, en reunión de 24 de marzo del 2016, acogiendo a lo que dispone la mencionada política, resolvió que por el servicio de los miembros del Directorio se fije una dieta simbólica de US\$1.00 (un dólar) por sesión, además del reembolso razonable de los gastos incurridos, por ejemplo, los costos de transporte, hospedaje, alimentación, capacitación. Por ende no existen desviaciones a los pagos del Directorio. Así mismos no se ha establecido ninguna desviación a los niveles jerárquicos de la institución.	
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES	
	Gasto total anual del directorio o del organismo que haga sus veces.- Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	
C.2.1	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.	0.00 Debido a la presencia del COVID 19 en el Ecuador las reuniones de Directorio se realizaron a través de la plataforma Zoom
C.2.2	Gasto promedio causado por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.	0.00 Debido a la presencia del COVID 19 en el Ecuador las reuniones de Directorio se realizaron a través de la plataforma Zoom
C.2.3	Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces / frente a número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.	0.00 Debido a la presencia del COVID 19 en el Ecuador las reuniones de Directorio se realizaron a través de la plataforma Zoom

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.	0.00 No se incurrieron en gastos de capacitación, las mismas se realizaron dentro de las reuniones de Directorio, se aprovechó de la capacidad instalada.
	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 a resolución de la Superintendencia de Bancos	
C.3.2	Número de casos resueltos / Número de casos presentados	23/24 = 96% 1 reclamo no admitido, por cuanto cliente no proporciona datos.
C.3.3.	Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos / Número de casos presentados a la entidad.	01/24 = 4.2%
C.3.4	Salida de clientes. • Número de clientes que se retiran cada año. Año 2016* 6.696 clientes Año 2017 13.018 clientes Año 2018 12.017 clientes Año 2019 15.749 clientes Año 2020 18.117 clientes Año 2021 18.661 clientes * Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.	
D	INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
I	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
D.1.	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.	

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

D	INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL				
I	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL				
D.I.	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.				
		D1.1.	D.1.2.	D.1.3.	D.1.4.
	Equipo Gerencial	Tiempo de Servicio en la Entidad	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	Participación en el equipo gerencial por género.	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
	GERENTE GENERAL	64 meses y 4 días	5.33	Masculino	POST GRADO
	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	64 meses y 4 días	5.33	Masculino	TECNOLOGO
	AUDITORIA INTERNA	64 meses y 4 días	5.33	Femenino	POST GRADO
	GERENTE DE NEGOCIOS	61 meses	5.08	Femenino	POST GRADO
	GERENTE FINANCIERO	58 meses 16 días	4.83	Masculino	SUPERIOR
	GERENTE DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	61 meses 17 días	5.08	Masculino	SUPERIOR
	GERENTE DE OPERACIONES	47 meses 16 días	3.92	Femenino	POST GRADO
	JEFE DE TALENTO HUMANO	53 meses 28 días	4.42	Femenino	SUPERIOR

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

		* Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.	

E	INFORMACIÓN LABORAL																																										
I	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD																																										
E.I.1	Características de los empleados de la entidad. Número de empleados de la entidad últimos tres (3) años, clasificados por género. <table><tr><th colspan="4">NUMERO DE EMPLEADOS</th></tr><tr><th>AÑO</th><th>MASCULINO</th><th>FEMENINO</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>Año 1 (2017)</td><td>146</td><td>134</td><td>280</td></tr><tr><td>Año 2 (2018)</td><td>158</td><td>158</td><td>316</td></tr><tr><td>Año 3 (2019)</td><td>165</td><td>169</td><td>334</td></tr><tr><td>Año 4 (2020)</td><td>171</td><td>165</td><td>336</td></tr><tr><td>Año 5 (2021)</td><td>193</td><td>166</td><td>359</td></tr></table> Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.	NUMERO DE EMPLEADOS				AÑO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL	Año 1 (2017)	146	134	280	Año 2 (2018)	158	158	316	Año 3 (2019)	165	169	334	Año 4 (2020)	171	165	336	Año 5 (2021)	193	166	359														
NUMERO DE EMPLEADOS																																											
AÑO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL																																								
Año 1 (2017)	146	134	280																																								
Año 2 (2018)	158	158	316																																								
Año 3 (2019)	165	169	334																																								
Año 4 (2020)	171	165	336																																								
Año 5 (2021)	193	166	359																																								
E.I.2.	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado. <table><tr><th colspan="6">NUMERO DE EMPLEADOS DE ACUERDO A SU EDUCACION</th></tr><tr><th>ANO</th><th>PRIMARIA</th><th>SECUNDARIA</th><th>SUPERIOR</th><th>POST GRADO</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>2017</td><td>6</td><td>107</td><td>160</td><td>7</td><td>280</td></tr><tr><td>2018</td><td>4</td><td>72</td><td>233</td><td>7</td><td>316</td></tr><tr><td>2019</td><td>4</td><td>79</td><td>239</td><td>12</td><td>334</td></tr><tr><td>2020</td><td>5</td><td>71</td><td>247</td><td>13</td><td>336</td></tr><tr><td>2021</td><td>5</td><td>78</td><td>255</td><td>21</td><td>359</td></tr></table>	NUMERO DE EMPLEADOS DE ACUERDO A SU EDUCACION						ANO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST GRADO	TOTAL	2017	6	107	160	7	280	2018	4	72	233	7	316	2019	4	79	239	12	334	2020	5	71	247	13	336	2021	5	78	255	21	359
NUMERO DE EMPLEADOS DE ACUERDO A SU EDUCACION																																											
ANO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST GRADO	TOTAL																																						
2017	6	107	160	7	280																																						
2018	4	72	233	7	316																																						
2019	4	79	239	12	334																																						
2020	5	71	247	13	336																																						
2021	5	78	255	21	359																																						

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.																																										
E.I.3.	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años. <table><tr><th colspan="2">NUMERO DE EMPLEADOS RELACIONADOS CON OPERACIONES DE CAPTACIÓN Y CRÉDITO</th></tr><tr><th>AÑO</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>2017</td><td>169</td></tr><tr><td>2018</td><td>194</td></tr><tr><td>2019</td><td>204</td></tr><tr><td>2020</td><td>202</td></tr><tr><td>2021</td><td>223</td></tr></table> Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.	NUMERO DE EMPLEADOS RELACIONADOS CON OPERACIONES DE CAPTACIÓN Y CRÉDITO		AÑO	TOTAL	2017	169	2018	194	2019	204	2020	202	2021	223																												
NUMERO DE EMPLEADOS RELACIONADOS CON OPERACIONES DE CAPTACIÓN Y CRÉDITO																																											
AÑO	TOTAL																																										
2017	169																																										
2018	194																																										
2019	204																																										
2020	202																																										
2021	223																																										
E.I.4.	Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años. <table><tr><th colspan="6">CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SU PERMANENCIA</th></tr><tr><th>AÑO</th><th><1</th><th>1 A 3 AÑOS</th><th>3 A 5 AÑOS</th><th>>5 AÑOS</th><th>TOTAL</th></tr><tr><td>2017</td><td>71</td><td>209</td><td></td><td></td><td>280</td></tr><tr><td>2018</td><td>78</td><td>238</td><td></td><td></td><td>316</td></tr><tr><td>2019</td><td>67</td><td>182</td><td>85</td><td></td><td>334</td></tr><tr><td>2020</td><td>63</td><td>104</td><td>169</td><td></td><td>336</td></tr><tr><td>2021</td><td>89</td><td>65</td><td>70</td><td>135</td><td>359</td></tr></table> Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.	CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SU PERMANENCIA						AÑO	<1	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL	2017	71	209			280	2018	78	238			316	2019	67	182	85		334	2020	63	104	169		336	2021	89	65	70	135	359
CLASIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS POR SU PERMANENCIA																																											
AÑO	<1	1 A 3 AÑOS	3 A 5 AÑOS	>5 AÑOS	TOTAL																																						
2017	71	209			280																																						
2018	78	238			316																																						
2019	67	182	85		334																																						
2020	63	104	169		336																																						
2021	89	65	70	135	359																																						

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

E.1.5.

- Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.

SALIDAS DEL PERSONAL EN CADA AÑO					
AÑO	Año 1 2017	Año 2 2018	Año 3 2019	Año 4 2020	Año 5 2021
SALIDAS	52	70	67	55	77

Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.

E.1.6.

- Clasificación del personal por rangos de salarios.

Clasificación del personal por rangos de salarios					
	2017	2018	2019	2020	2021
Sueldo Básico USD a 500 USD	157	103	74	37	42
501 A 1000	104	180	219	253	270
1001 A 2000	15	27	32	35	37
2001 EN ADELANTE	4	6	9	11	10

Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.

E.2.

CAPACITACIÓN

E.2.1.

Programas de capacitación.

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

- Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).

AÑO	INVERSION DE CAPACITACIÓN
2017	58.393,20 USD
2018	104.105,42 USD
2019	86.697,32 USD
2020	100.644.19 USD
2021	9.206.27 USD

Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.

E.2.2.

- Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.

AÑO	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
2017	208
2018	265
2019	131
2020	136
2021	421

Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.

E.2.3.

- Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados.

2016	ASISTENTES	170	71.00%
	EMPLEADOS	240	
2017	ASISTENTES	275	98.21%
	EMPLEADOS	280	
2018	ASISTENTES	294	93.04%
	EMPLEADOS	316	
2019	ASISTENTES	315	94.31%
	EMPLEADOS	334	

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.

	2020	ASISTENTES	335	99.7%
		EMPLEADOS	336	
	2021	ASISTENTES	339	100.%
		EMPLEADOS	339	

Nota: Información calculada a partir del 26/08/16, fecha en la que la Superintendencia de Bancos emitió la Resolución de conversión de la Sociedad Financiera a Banco Especializado en el segmento de microcrédito.

Nuestra Visión para cada niño y niña, vida en toda su plenitud. Nuestra Oración para cada corazón, la voluntad para hacer esto posible. **Para ello:** Seremos el banco especializado en **MICROFINANZAS**, líder en Ecuador y Referente en Latinoamérica, en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes y sus familias.