INFORME ANUAL GOBIERNO CORPORATIVO 2020





1

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL DIRECTORIO DEL BANCO DELBANK S.A.

PARA LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

De conformidad con el LIBRO I "NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO", TITULO XIII "DE LOS USUARIOS FINANCIEROS", CAPÍTULO VIII "PRINCIPIOS DE UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO" de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos; el estatuto social y el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Directorio del Banco DelBank S.A. pone en consideración de la Junta de Accionistas su informe anual de Gobierno Corporativo correspondiente al 2020.

El Estatuto social del Banco DelBank S.A. en vigencia está contenido en la escritura pública otorgada el 6 de noviembre del 2015 ante la Notaria Vigésima Séptima del cantón Guayaquil, rectificada mediante escritura pública otorgada el 3 de junio del 2016 ante la misma Notaria Vigésima Séptima del cantón Guayaquil, aprobadas mediante Resolución Nro. SB-IRG-DJTL-2016-081 del 27 de junio del 2016, inscritas en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 26 de julio del 2016.

Estatuto social reformado parcialmente:

- 1) Mediante escritura del 18 de abril del 2017 celebrada ante la Notaria Titular Vigésima Séptima del Cantón Guayaquil, aprobada mediante Resolución Nro. SB-IRG-DJTL-2017-229 emitida el 05 de julio del 2017, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 16 de agosto del 2017.
- 2) Mediante escritura del 20 de mayo del 2020 celebrada ante la Notaria Titular Vigésima Séptima del Cantón Guayaquil aprobada mediante Resolución Nro. SB-IRG-DJTL-2020-326 del 14 de julio del 2020, inscrita en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 28 de octubre del 2020.

DELBANK, cuenta con un Código de Gobierno Corporativo, y promueve la aplicación de buenas prácticas, garantizando una gestión transparente de todas las actividades relacionadas con el desarrollo de su objeto social y asegura el respeto por los accionistas, directores, funcionarios, clientes, usuarios financieros, proveedores, empleados y todos los demás entes que tengan relación con el Banco.

En opinión del directorio, el Banco DelBank S.A. ha dado cumplimiento a las disposiciones de Buen gobierno corporativo emanadas de la Superintendencia de Bancos y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador.

Α

A.1 CONFORMACIÓN DEL CAPITAL. -

A.1.1 Composición del capital, Distribución de los accionistas. Revelación de las instituciones vinculadas. -

Capital Autorizado	US\$22'000.002,364
Capital Suscrito	US\$11'264.492,202
Capital Pagado	US\$11'264.492,202

Banco DelBank S.A. no mantiene participación en el capital de otras empresas, ni como persona jurídica individualizada ni como cabeza de grupo pues no mantiene conformado grupo financiero.

A.1.2 Estadísticas sobre la conformación de capital

A.1.2.1 Número de accionistas en los últimos tres años:

2018	2019	2020
52	50	50

A.1.2.2 Distribución porcentual del capital por rango:

DE 1.000 A 5.000			
	ACCIONISTAS	PORCENTAJE	
	INMOBILIARIA EBAVAL S.A	0,0113279141%	
DE 5.001 A 10.000	N/A		
DE 10.001 A 50.000	N/A		
DE 50.001 A 100.000	N/A		
MAS DE 100.000			
	ACCIONISTAS	PORCENTAJE	
	HECTOR LUCIANO DELGADO		
	ALVARADO	33,0037548136%	
	INMOCTUBRE S.A.	15,1124493601%	
	PLAYA, MAR Y SOL		
	INMOPLASOL C.LTDA.	44,7913503479%	
	GLOBALBUSINESS S.A.	3,0125404133%	
	KARITER S.A.	1,6671134801%	
	ENVIOSA S.A.	2.3884099800%	

Los 43 accionistas restantes se encuentran en un rango inferior a 1000.

1.2.3 Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:

Tiempo de Permanencia Accionistas					
Menos de 1 año:					
Más de 1 a 3 años:					
Más de 3 años a 5 años:					
Más de 5 años	50				

A.2 PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS.-

A.2.1 Información de las juntas generales celebradas durante el 2020

Durante el 2020 se celebró solo una junta de accionistas.

Fecha de Junta	Orden del día de las Juntas realizadas y las resoluciones adoptadas:	Tipo de junta	Número total de los accionistas asistentes a la junta/Número total de accionistas	Número de accionistas que registraron su votación en la junta/Total de accionistas
30/03/2020	 Informe de gobierno corporativo y de gestiones que presentará el Directorio por intermedio de su Presidente que incluye como anexos el informe anual del Comité de Administración Integral de Riesgos cortado al 31 de diciembre del 2019, el plan de trabajo anual del 2020 de la unidad de cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, y el informe de esta unidad correspondiente al año 2019; Se aprueba el informe y anexos, y se solicita al Directorio que en coordinación con el Gerente General se dé seguimiento al plan estratégico, incrementando la intermediación financiera, optimizando procesos y procedimientos para ofrecer una atención al cliente de calidad. Ante la emergencia sanitaria se dispone al directorio revisar y adoptar medidas de acuerdo a la criticidad de los procesos, garantizando la continuidad del negocio en condiciones de seguridad para el personal y los usuarios financieros, manteniéndose informado de las medidas y disposiciones oficiales y velar por su cumplimiento interno. Informe de gestiones del Gerente General y memoria anual del Banco relativo al ejercicio económico del 2019; Se aprueba el informe y memoria y se solicita al Gerente General que continúe con las acciones y seguimiento para el cumplimiento de las metas comerciales, definiendo estrategias, e implementando mejoras para la automatización de los procedimientos operativos de la entidad, optimizando tiempo y recursos y adoptando medidas junto al directorio que permitan cumplir con los lineamientos oficiales para garantizar la continuidad del negocio, ante la emergencia sanitaria y estado de excepción en el que se encuentra el País. Informes del Auditor Interno y del Presidente del Comité Auditoría relativos al ejercicio económico del año 2019; 	ordinaria	Asistieron a la Junta 6 accionistas que representan el 99,97561839% del total del capital suscrito y pagado del Banco.	Registraron su votación 6 accionistas que representan el 99,97561839 % del total del capital suscrito y pagado del Banco.

Se aprueban, y se solicita al Gerente General que se regularicen las		
observaciones de auditoria interna y del Comité de Auditoría.		
4 Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias del ejercicio económico		
del año 2019;		
Se aprueban		
5 Informes de la firma auditora externa Aurea & Co., CPAs Cía. Ltda., Comisario,		
relativo al ejercicio económico del año 2019;		
Se aprueban		
6 Oficio Nro. SB-DS-2020-0042-O del 23 de enero del 2020 suscrito por la		
señora Superintendente de Bancos, y resolver sobre el destino de las utilidades		
correspondientes al ejercicio económico del año 2019;		
Se conoce el Oficio y se dispone que con el 100% de las utilidades del año 2019		
se forme una reserva especial para futura capitalización. Se autoriza al Gerente		
General y al Directorio para que den estricto cumplimiento. El Directorio debe		
resolver aumentar el capital suscrito y pagado.		
7 Informe del Comité de retribuciones correspondiente al año 2019;		
Se resolvió mantener para el año 2020 la política retributiva constante en el		
informe que se aprueba.		
8 Informe anual de avance y cumplimiento del Programa de Educación		
Financiera con corte al 31 de diciembre del 2019, Programa, cronograma y		
presupuesto del PEF para el año 2020;		
Se aprueban y se instruyó al Gerente General proveer los recursos necesarios al		
Coordinador del PEF para su cumplimiento.		
9 Informe anual del Plan de capacitación 2019, y Plan de capacitación del 2020; Se aprueban y se dispone al Gerente General brindar soporte a Talento Humano.		
10 Informe de la Defensora del Cliente correspondiente al año 2019;		
Se aprueba		
11 Informe del Comité de Ética correspondiente al año 2019;		
Se aprueba		
12 Informe de la Firma calificadora de Riesgos;		
Se aprueba		
13 Informe sobre los juicios que involucran al Banco DelBank S.A. e informe de		
gestiones del área legal correspondiente al año 2019;		
Se aprueban		
14 Designación del Auditor Externo-Comisario para el ejercicio económico del		
2020 y fijar su retribución;		
Se designa a la compañía Aurea & Co., CPAs C. Ltda. como auditor externo-		
comisario para el 2020, y se fija su honorario.		
15 Designación de vocales del directorio y fijar su retribución.		
Relección: Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer Vocal principal, Ec. Cesar		
Enrique Freire Quintero, quinto vocal principal; Ab. María Eugenia Espinoza Moya,		
primer vocal suplente; Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal del directorio.		
Elección: Ing. Alberto José Villacís Navarrete, segundo vocal principal del		
directorio. Se fija su retribución. Se autoriza realizar trámite de calificación.		

A.2.2 Gastos totales erogados por Junta

16.- Proyecto de reformas al Estatuto Social con el cual se modifica el Capítulo VII "Otros Comités", Arts. 52, 58, 59, 60. Se aprueba

Los únicos gastos erogados para la celebración de la junta de accionistas son aquellos que corresponden a los costos de publicación de las convocatorias en un Diario de la localidad:

Fecha de Junta	Gastos de	DIARIO/FECHA DE	Total de gastos
	publicación de	PUBLICACION	asimilables a la
	convocatoria		Junta/Total de
	incluido IVA US\$		

			accionistas asistentes
30-03-2020	161,28	Diario TELEGRAFO 17-02-2020	26,88

A.2.3 Número total de accionistas que participaron en la última elección a miembros del Directorio.-

Fecha Junta	Directores elegidos	Número de accionistas asistentes/ Número total de accionistas	Número total de accionistas que votaron / Número total de accionistas
30-03-2020	Relección: Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer Vocal principal, Ec. Cesar Enrique Freire Quintero, quinto vocal principal; Ab. María Eugenia Espinoza Moya, primer vocal suplente; Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal del directorio.	O,12 Asistieron a la Junta 6 accionistas que representan el 99,974282534% del total del capital suscrito y pagado del Banco.	0,12 Registraron su votación 6 accionistas que representan el 99,97561839% del total del capital suscrito y pagado del Banco. El número total de votos con los cuáles se adoptaron estas resoluciones fue: 2.772.524.645

A.2.4 Información de los miembros elegidos del directorio: Perfil, tiempo para el cual fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos.

	FECHA CORTE 31/12/2020	TITULO PROFESIONAL/ SEMINARIOS, POSGRADOS ETC	EXPERIENCIA PROFESIONAL	CALIFICACION SB Fecha resolución	Vigencia nombramiento
DIRECTORES					

PRIMER VOCAL PRINCIPAL Y PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	BORIS ANDRES LASCANO LOOR ECUATORIANO	Economista con Mención en Gestión Empresarial University Of New Orleans Master en Administración de Empresas Universidad Francisco de Vitoria, España	Gerente General Banco DelBank S.A. Gerente General Real Casa de Valores de Guayaquil S.A., Casareal, Consultor Financiero Asesor de Inversiones de Financiera de la República Director Financiero Administrativo del Grupo Minero BIRA Experiencia Docente Universidad Casa Grande, Idepro, Instituto Capacites. Otros: Socio Fundador de la Asociación de Jóvenes Empresarios del Ecuador; Director de la Cámara de Comercio de Guayaquil (2010-2012)	SB-IRG-2020- 299 30-06-2020	30-06-2020 30-06-2022
TERCER VOCAL PRINCIPAL	JOSE ANTONIO AGUILAR CABEZAS ECUATORIANO	Ingeniero Comercial Máster en Dirección y Asesoramiento Financiero Doctorado en Ciencias contables y Financieras	Director de Rueda / Subdirector de Operaciones en Bolsa de Valores de Guayaquil, Subsecretario de crédito Público en el Ministerio de Finanzas (junio-agosto 2010); Ejecutivo de Crédito y Riesgo entre otros en Lloyds TSB Bank, Banco del Azuay, Conticorp. Experiencia Docente: Universidad Pacífico, U. Católica, U. Casa Grande	SB-IRG-2020- 294 04-06-2020	04-06-2020 04-06-2022
CUARTO VOCAL PRINCIPAL DEL DIRECTORIO	JORGE GARCIA REGALADO ECUATORIANO	Economista, Magister en Econometría Universidad Torcuato Di Tella-Buenos Aires Argentina; Especialista en Análisis Financiero- Universidad Belgrano Buenos Aires- Argentina, Dr. PHD en Administración Estratégica de Empresas Pontifica Universidad Católica del Perú	Consultor; Docente en materias como Microeconomía e Ingeniería económica; Macroeconomía y materias afines; Director de Planificación (SENAE); Miembro de Comisiones Técnicas para la construcción de Obras Civiles (CORPECUADOR) Técnico Investigador de CEIDEX; Director Financiero del Instituto de Higiene (LIP), Asesor de proyectos de inversión (INHLIP)	SB-IRG-2019- 673 20-06-2019	20-06-2019 20-06-2021
QUINTO VOCAL PRINCIPAL DEL DIRECTORIO	CESAR ENRIQUE FREIRE QUINTERO ECUATORIANO	Economista, Magister en Finanzas y Proyectos Corporativos, Magíster en Economía y Dirección de Empresas, Dr. PHD en Administración Estratégica de Empresas Pontifica Universidad Católica del Perú	Consultor Financiero, Asesor de proyectos de inversión, Planificador Docente de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil	SB-IRG-2020- 294 04-06-2020	04-06-2020 04-06-2022

PRIMER VOCAL SUPLENTE DEL DIRECTORIO	MARIA EUGENIA ESPINOZA MOYA ECUATORIANA	Abogada	Abogada Libre Ejercicio Profesional Directora Academia Danza	SB-IRG-2020- 294 04-06-2020	04-06-2020- 04-06-2020
CUARTO VOCAL SUPLENTE	ARTURO MANUEL ORDOÑEZ ORTIZ ECUATORIANO	Abogado, Diplomado Superior en Derechos Fundamentales, Especialista en Sistemas Jurídicos de Protección a los Derechos Humanos, Diplomatura en Argumentación Jurídica	Abogado en Libre ejercicio profesional, Ministro Juez de la Segunda Corte Distrital de Justicia de la Policía Nacional, Juez del Tribunal Primero de Garantías Penales de Galápagos, Comisario Provincial de Salud, Miembro del Consejo Asesor de la Sucursal del Banco del Estado para la Región Fronteriza Sur, con sede en Loja, Docente Universitario, entre otros	SB-IRG-2019- 694 25-06-2019	25-06-2019 25-06-2021

La última designación de directores se hizo en la junta de accionistas del 30-03-2020 con la participación de 6 accionistas mayoritarios que representan el 99,97561839% del total del capital suscrito y pagado del Banco.

El número total de votos con los cuáles se adoptaron estas resoluciones fue: 2.772.524.645

Tiempo de permanencia de los miembros del Directorio

Apellidos y Nombres	Fecha de última Resolución SB	No. Resolución SB	TIEMPO PERMANENCIA CORTADO AL 31-12-2020	tiempo en años	
DIRECTORES PRINCIPALES					
EC. BORIS LASCANO LOOR	30/06/2020	SB-IRG-2020- 299	2 AÑO 2 MESES	2,17	2 AÑOS 2 MESES
ING. JOSE ANTONIO AGUILAR CABEZAS	04/06/2020	SB-IRG-2020- 294	2 AÑOS 11 MESES	2,92	2 AÑOS 11 MESES
GARCIA REGALADO JORGE OSIRIS	20/06/2019	SB-IRG-2019- 673	12 AÑOS	12,00	12 AÑOS 0 MESES
CESAR ENRIQUE FREIRE QUINTERO	04/06/2020	SB-IRG-2020- 294	5 AÑOS	5,00	5 AÑOS 0 MESES
DIRECTORES SUPLENTES					
MARIA EUGENIA ESPINOZA MOYA	04/06/2020	SB-IRG-2020- 294	6 AÑOS 6 MESES	6,50	6 AÑOS 6 MESES

ΠΕΜΡΟ PROMEDIO DE PERMANENCIA (Global):		
Directores Principales: años	5,52	años
Directores Suplentes: años	5,96	años

A.2.5 Decisiones adoptadas en la Junta sobre política de remuneraciones

Fecha de la Junta donde se aprobó política retributiva	Número total de accionistas (participación del capital que representan) asistentes	Número total de los accionistas (participación del capital que representan) que aprobaron las políticas / Número total de accionistas	Número de votos
30-03-2020	6 accionistas que representan el 99,97561839% del total del capital suscrito y pagado del Banco.	0,12	2.772.524.645

Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre las remuneraciones.

Al Comité de retribuciones le corresponde proponer a la junta general la política sobre la cual se construirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del directorio.

MIEMBROS COMITÉ	Ec. Ismael Demetrio Bravo Quintero, nombrado por la Junta de
RETRIBUCIONES	Accionistas;
31-12-2020	Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, y Ec. Jorge García
	Regalado miembros designados por el Directorio; y,
	Ec. Héctor Javier Delgado Oviedo, Gerente General y
	representante legal del Banco.

La Junta ordinaria del mes de marzo 2020 aprobó la Política de retribuciones propuesta por el Comité, la misma que fue remitida al ente de control. Los rangos de remuneración fija contienen valores mínimos y máximos para que los colaboradores puedan obtener un incremento según su desempeño. La asignación de la remuneración variable, en los casos que aplica, guarda conformidad con el tipo de servicio y contrato que se firme entre las partes. Para la determinación de las remuneraciones se considera como mínimo: productividad, experiencia, tiempo de servicio, nivel de estudios y cumplimiento de objetivos estratégicos. Los límites mínimos y máximos de las escalas de remuneración fija de los funcionarios y empleados se han relacionado a un porcentaje sobre los activos del Banco de manera que el gasto de personal sea prudente.

La retribución de directores es fijada por la Junta General de Accionistas teniendo en cuenta las funciones y responsabilidades ejercidas dentro del propio Directorio o de las Comisiones que integren y demás criterios previstos por el Comité y en la normativa vigente. Las dietas que perciben los directores fueron analizadas por el Comité de retribuciones y aprobadas por la Junta de Accionistas, las mismas

que resultan razonables considerando el tamaño de la entidad, volumen de operaciones, proyecciones financieras y la situación socioeconómica del País. Para el miembro del comité de auditoría que no pertenece al seno del directorio y que preside el comité, la Junta de Accionistas ha fijado una dieta igual a la que perciben los directores por sesiones ordinarias y extraordinarias.

De acuerdo con lo que señala el artículo 245 del Código Orgánico Monetario y Financiero, numeral 10, la remuneración del Ejecutivo de primera línea, esto es, la del Gerente General y como tal representante legal de la entidad, se encuentra enmarcada dentro de las normas vigentes que determinan que los rangos remunerativos dependen del tamaño de la institución, puesto que aquello permite determinar el riesgo sistémico, niveles de responsabilidad, carga operativa, entre otros factores. Para el efecto, Banco DelBank S.A. está clasificada como "Pequeña" en función del nivel y tamaño de sus activos, en atención a lo cual se sostiene que las remuneraciones del Directorio, del Gerente General, de los Gerentes de Área, al 31 de diciembre del 2020, no exceden el monto máximo establecido por el ente de control para la remuneración de los cargos de nivel ejecutivo de primera línea (Gerencia General) y nivel ejecutivo de segunda línea (Gerentes de Área). Por lo que se concluye que se ha dado fiel cumplimiento a la política de retribución existente, fijada y aprobada por la Junta de Accionistas.

A.2.6 Decisiones adoptadas en la Junta de Accionistas sobre la política que trata los conflictos de intereses. -

Fecha de la Junta	Número total de accionistas (participación del capital que representan) asistentes	Número total de los accionistas (participación del capital que representan) que aprobaron las políticas / Número total de accionistas	Número de votos
30-03-2020	6 accionistas que representan el 99,97561839% del total del capital suscrito y pagado del Banco.	0,12	2.772.524.645

Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas relacionadas con el tratamiento de conflictos de interés.

Las medidas de aplicación de la Política General para evitar Conflictos de Interés se apoyan en el Estatuto Social, el Código de ética, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Trabajo, además del ordenamiento jurídico vigente.

La Junta de accionistas ha conocido del comité de ética su informe de rendición de cuentas, donde se expresan los asuntos que han sido sometidos a su conocimiento y las resoluciones adoptadas. No se han reportado casos al Comité en los que directores, accionistas, administradores, funcionarios y demás colaboradores hayan actuado indebidamente. No se han recibido reclamos en que se denuncien actos de hostigamiento y discriminación. No se ha tenido conocimiento de casos de acoso de ninguna índole. No se han presentado casos de personal que se presente a laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad. No se ha conocido casos que perjudique la capacidad de sus directores, administradores, accionistas, empleados y demás colaboradores, de llevar a cabo sus deberes y responsabilidades en forma objetiva.

La divulgación de información de información a clientes y usuarios, autoridades, accionistas, directores, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo del Banco, así como la información de cuentas y operaciones de clientes, se realiza a través de los diferentes informes que son puestos a conocimiento del Directorio, de la Junta de Accionistas, de la

Superintendencia de Bancos, de la cartelera de productos y servicios, tarifario, y de la página web institucional, resquardando la información de los clientes con respecto del sigilo bancario.

El Código de Buen Gobierno Corporativo señala que se entiende por conflicto de interés, la situación en virtud de la cual, un Director, administrador o funcionario que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés del Banco, cliente, usuario, o proveedores, y su interés propio o el de un tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente para sí o para el tercero, desconociendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.

De conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por DelBank S.A., los Directores, administradores y funcionarios del Banco deberán abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses del Banco o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre del Banco.
- Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador del Banco para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta el Banco, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
- Otorgar a los accionistas mayoritarios cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por el Banco para los diferentes negocios que realice.

Banco DelBank S.A. cumple adecuadamente las políticas de prevención de conflicto de intereses aprobadas por el Directorio y la Junta de Accionistas, sin que se hayan identificado transacciones o decisiones que vulneren dichas políticas por parte de las instancias de auditoría y control dispuestas por la entidad.

A.3 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS.-

A.3.1 Mecanismos de difusión implementados por la Organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.

Las juntas generales del Banco DelBank S.A. se han llevado a cabo con la asistencia y voto favorable de 6 accionistas mayoritarios que representan el 99,97% del capital suscrito y pagado del Banco, quienes han ejercido plenamente su derecho a la información y generación de consultas sobre la información a ser tratadas en las mismas.

Conforme el estatuto de Banco DelBank S.A. las juntas generales se convocan mediante anuncios en diarios de mayor circulación nacional, y se publican con al menos 8 días de anticipación cuando se trata de juntas generales extraordinarias, y con al menos 15 días de anticipación en el caso de las juntas ordinarias. Las convocatorias además de las menciones legales y estatutarias, expresan la forma y lugar en que se ponen a disposición de los accionistas los documentos que se someten a su consideración.

Cualquier accionista podrá solicitar por escrito al Gerente General, o al Presidente del Directorio si la convocatoria a Junta hubiese sido realizada por éste, las informaciones o aclaraciones que estime precisas, o formular por escrito las preguntas que consideren sobre los asuntos comprendidos en el orden del día publicado con el anuncio de la convocatoria a Junta, o respecto de la información accesible al público que el Banco hubiere difundido, tanto de aquella relacionada con la condición financiera de la entidad, informes de auditoría interna, externa, y el informe relacionado con la rendición de cuentas de

los miembros del directorio, gestión de riesgo, conflictos de interés detectados, informes del comité de ética.

La Junta General se entenderá convocada y quedará válidamente constituida en cualquier tiempo y lugar dentro del territorio nacional para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado y los asistentes acepten por unanimidad la celebración de la Junta, hecho lo cual deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad. Sin embargo, cualquiera de los asistentes puede oponerse a la discusión de los asuntos sobre los cuales no se considere suficientemente informado. Durante la celebración de la Junta General, los accionistas del Banco podrán solicitar verbalmente las informaciones o aclaraciones que consideren convenientes acerca de los asuntos comprendidos en el orden del día, o respecto de la información accesible al público que el Banco hubiere facilitado a la Superintendencia de Bancos; y en caso de no ser posible satisfacer el derecho del accionista en ese momento, el Gerente General estará obligado a facilitar esa información por escrito dentro de los ocho días hábiles siguientes al de la terminación de la junta general.

A través de la página web corporativa se pone a disposición de los accionistas información relevante.

A.3.2 Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas y nivel de participación. Nivel de educación de los accionistas; oferta de cursos para elevar nivel educacional.

Las reuniones de la Junta General de Accionistas se planifican de forma que sus accionistas puedan participar, y se les brinda un trato equitativo e igualitario. Los accionistas cuentan con la posibilidad de ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño de la entidad.

Los accionistas deben actuar con lealtad frente al Banco, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses o que puedan dar origen a delitos relacionados con el lavado de activos, financiamiento del terrorismo u otros delitos o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades, que, lesionen los intereses del Banco o impliguen la divulgación de información privilegiada del mismo.

Las relaciones del Banco con sus accionistas se llevan a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas legales pertinentes, procurando los mejores mecanismos para mantenerlos capacitados y elevar su nivel de participación.

Su principal accionista, el Sr. Héctor Delgado Alvarado es un empresario de éxito, cuya visión lo llevó a contribuir al desarrollo socioeconómico del Ecuador, uniendo a los migrantes y sus familias a través de las remesas familiares y otros servicios bancarios.

A.3.3 Cursos de Capacitación a los accionistas sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas a hacer analizados, a fin de elevar la calidad de la participación. Número de cursos; número de accionistas o socios que participaron en los cursos ofrecidos.

Banco DelBank S.A. procura mantener informados a los accionistas asistentes a las Juntas sobre Resoluciones y cambios en la normativa bancaria vigente, así como también los accionistas mayoritarios invierten directamente en su capacitación en la que abarcan entre otros, temas relativos a la Banca, y a la Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Acordes a las buenas prácticas del gobierno corporativo se ha recomendado a la Gerencia General mantener la realización de programas de capacitación, talleres, charlas y conferencias de actualización financiera, gobierno corporativo, y administración de riesgos, a fin de potenciar sus habilidades y conocimientos para la adecuada toma de decisiones.

A.3.4 Promulgación de Principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso para evitar conflictos de interés y pugnas de poder. Resumen ejecutivo sobre los principios que rigen la organización orientados a evitar conflictos de interés y pugnas de poder.

Banco DelBank S.A. procura que quienes conforman la institución, acepten la diversidad, valoren la tolerancia y se comprometan solidariamente con el respeto de los derechos de terceros y las libertades fundamentales de todos, sin distinciones de ninguna clase. El Comité de Ética es el encargado de velar por su cumplimiento, y se cuenta con un Código de Ètica, cuya difusión se lleva a cabo a través del envío a los correos electrónicos del personal, y mediante su publicación en la página de intranet del Banco. En el proceso de inducción de los empleados, el área de Talento Humano solicita la lectura del Código de Ética por parte del empleado, de lo cual se deja constancia con la firma del formulario de Confirmación de Conocimiento del Código de Ética.

Se ha difundido entre el personal la obligación de cumplir las disposiciones legales vigentes, resoluciones, vigentes, así como con las políticas, y manuales de procedimientos que el Banco ha aprobado. No se han reportado casos al Comité de Ética en los que directores, accionistas y administradores hayan actuado indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, o que hayan participado en transacciones en que ellos o algún pariente, tengan interés de cualquier naturaleza.

La Administración fomenta periódicamente en el personal el reconocimiento a la dignidad de las personas, el respeto a su libertad y su privacidad, respetándose y valorándose las identidades y diferencias de las personas. No se han recibido reclamos en que se denuncien actos de hostigamiento y discriminación o acosos de alguna índole. La Administración vela por proveer y mantener lugares de trabajo, seguros y saludables para sus colaboradores, propiciando un clima laboral agradable, desterrando todo acto de violencia dentro de la entidad. No se han conocido casos que perjudiquen la capacidad de sus directores, administradores, accionistas, empleados y demás colaboradores de llevar a cabo sus deberes y responsabilidades en forma objetiva.

Toda la divulgación de información a clientes y usuarios, autoridades, accionistas, directores, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo del Banco, así como la información de cuentas y operaciones de clientes, se realiza de manera oportuna, completa, precisa y clara, a través de los diferentes informes que son puestos a conocimiento del Directorio, de la Junta de Accionistas, de la Superintendencia de Bancos, de la cartelera de productos y servicios, tarifario, y de la página web institucional, resguardando la información de los clientes con respeto del sigilo bancario. Las operaciones y transacciones del Banco se encuentran debidamente registradas en sus libros y sistemas que mantiene, y están debidamente respaldadas, conforme a los procedimientos establecidos.

Los procesos de rendición de cuentas se encuentran definidos en el Código de Buen Gobierno Corporativo, en el Código de Ética, en el Reglamento Interno del Directorio, y en el Estatuto social.

B INFORMACION DEL DIRECTORIO

B.1 REVELACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA, POR PARTE DEL DIRECTORIO.-

B.1.1 Informe por parte del directorio, ante la Junta de accionistas referentes a los siguientes aspectos:

Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.

El Directorio se ha venido reuniendo mensualmente en forma ordinaria, de conformidad con lo dispuesto en el estatuto social y en el Reglamento Interno del Directorio; y, en forma extraordinaria en las veces

que ha sido necesario para los intereses de la institución. El Directorio en sus sesiones ha conocido mensualmente el informe de gestión del Gerente General, el Plan Anual de Auditoría Interna que se ejecutó durante el año 2020, así como los informes presentados por el Auditor Interno. El Directorio conoció también los informes trimestrales de la Comisión de Calificación de Activos de Riesgo; así como los informes del Comité de Administración de riesgos integrales, entre otros.

El Directorio ha establecido políticas para la administración integral de riesgos y ha definido límites de exposición para cada tipo de riesgo en función del patrimonio técnico del Banco, así como las excepciones. La administración integral de riesgos es parte activa de la estrategia institucional y del proceso de toma de decisiones. El Banco DelBank S.A. gestiona la administración del riesgo global el cual se extiende a la administración de los riesgos de Liquidez, Mercado, Crédito, Operativo y Legal, para ello cuenta con los diferentes manuales de políticas, procedimientos y, metodologías los cuales se mantienen actualizados.

En su estructura organizacional, el Banco cuenta con un Área de Riesgos integrales independiente de las áreas de negocios y operativas, que reporta al Comité de Administración Integral de Riesgos y éste a su vez informa al Directorio.

La Administración Integral de Riesgos en Banco Delbank se encuentra definida como un proceso gobernante que permita a la institución: identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos inherentes al negocio, así como, establecer el perfil de riesgo y tolerancia a la exposición, con base en su estrategia institucional, mercado en el que se desenvuelve y a la complejidad de sus operaciones.

Al cierre del periodo fiscal 2020, la institución cierra con un portafolio de crédito que asciende a \$ 19.122.654 lo cual refleja un decrecimiento 5.46% respecto de septiembre y -13.77% respecto de diciembre 2019, en donde se obtuvo \$ 22.236.212. El decrecimiento responde a los bajos niveles de colocación en conjunción con un incremento de la tasa de recuperación, lo cual se generó debido a la gestión efectuada para mejorar la calidad del portafolio crediticio. El decrecimiento interanual se origina principalmente por el re-direccionamiento de la estrategia de negocios en lo que respecta a cartera de crédito, dado el ambiente económico adverso del año, por la declaratoria de estado de emergencia en el país a partir de marzo.

Al cierre del 2020 el total de exposición crediticia representa el 168% del Patrimonio Técnico y el 60% con respecto al total de Activos; su composición por segmentos ubica a la cartera Comercial por encima del límite establecido con una participación del 59% (2019: 54%) mientras que, la cartera de Consumo participa en 29% (2019: 32%), Inmobiliario 11% (2019: 13%) y Microempresa 1% (2019: 1%). El incumplimiento al límite de estructura de composición de la cartera genera alerta de Riesgo Bajo al parámetro de control, situación que obedece a la disminución de las colocaciones en consumo, y a los incrementos en la recuperación de cartera en riesgo, se resolverá la alerta a partir de la actualización de límites que se generen mediante las nuevas proyecciones de colocación y composición optima de la estrategia institucional.

Al cierre del 2020, los fondos disponibles reportan un crecimiento del 30% respecto de 2019. Durante el año 2020 los niveles de efectivo han sufrido fluctuaciones generadas por el ambiente económico actual y por la temporalidad del negocio, sin embargo, se demarca una clara tendencia al alza a partir del tercer trimestre.

No se tiene alertas en los indicadores de Solvencia, mostrándose saludables y muy por encima que los que presenta el Sistema Financiero. No se prevé mayor amenaza en lo que respecta al análisis de los eventos externos.

Al cierre del 2020 el valor del portafolio del Banco alcanza \$ 2.47 millones (trimestre anterior: \$ 1.05 millones). El portafolio al cierre de 2020 se encuentra compuesto de Inversiones Disponibles para la Venta del Sector Publico con una participación del 35% (trimestre anterior: 83%) y 65% en Inversiones del sector Privado (trimestre anterior: 17%). En 2020 el portafolio se compone 24% por el sector público y 65% por el sector privado: 45% CIs Privados, 21% CIs Públicos, 20% Papeles Comerciales y 14% en Certificados de Tesoreria. Respecto de los emisores se tiene, a CFN con 21%, Banco Gral. Rumiñahui: 20%, Interoc: 19%, Ministerio de Finanzas: 14%, Bco. del Austro y Bco. Amazonas 12.15% cada uno, y Cartimex: 0.77%.

Al cierre de 2020 la posición en moneda extranjera es equivalente a \$ 207.675 (trimestre anterior: \$ 193.242), lo cual, no incumple el límite de exposición establecido del 2.0% del PTC.

En lo que respecta al Riesgo Operacional se ha realizado la implantación del sistema de Gestión del Riesgo Operativo en el que se distinguen los factores Procesos, Personas, Tecnología de la Información y Eventos Externos. Además de esto, para la administración del riesgo se cuenta con las respectivas Metodologías y Matrices de eventos y Preventos de Riesgo, Inventario de Procesos y Procedimientos y Metodología de Identificación y Asignación de los Procesos a las Líneas de Negocio de la entidad.

El Directorio ha realizado los ajustes a la administración de riesgo para adaptarla a los procesos de una gestión adecuada, asociándolos a las fases de identificación, medición, control y monitoreo de todos los riesgos, de manera que el perfil de riesgos sea el adecuado por la institución.

El presente informe es elaborado con base a los informes de las distintas instancias de gobierno y comités de apoyo con que cuenta el Banco:

Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: auditor interno, auditoria externa, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de administración integral de riesgos.

AUDITORIA INTERNA



Durante el ejercicio económico 2020, se ha procedido a verificar que las actividades y procedimientos de la entidad se encuentren de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el estatuto y los principios de contabilidad dictados por la Superintendencia de Bancos y los de general aceptación. Además se ha revisado y probado satisfactoriamente, y en la medida que se consideró necesario, el funcionamiento adecuado del sistema de control interno implementado por la administración del Banco, con el propósito de establecer las bases de confiabilidad de los registros contables, en cuanto a la seguridad, protección y conservación de los activos bajo custodia del Banco; así como también, se ha verificado el cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Directorio, Organismos Administrativos, disposiciones contenidas en las resoluciones, oficios y circulares de la Superintendencia de Bancos; y de las recomendaciones realizadas por auditoria externa, auditoria interna y demás organismos de control.

También, como parte de las responsabilidades de auditoría interna, se ha revisado y evaluado los controles y procedimientos implementados por el Banco en prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, de acuerdo a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos; por lo que en opinión del auditor interno, el Banco ha implementado los controles necesarios y adecuados para prevenir el lavado de activos, sin que se hayan presentado durante el año 2020, situaciones u operaciones de clientes las cuales se hubiera podido considerar generadoras de un alto riesgo para la entidad, y que merecieran revisiones o informes especiales de su parte.

Asimismo, auditoría interna ha revisado y evaluado los sistemas de Administración de riesgos, concluyendo que los mismos cumplen con lo establecido en la normativa vigente para un adecuado sistema de

Administración de Riesgos, el cual debe permitir a la administración en todo momento, monitorear y tomar decisiones oportunas ante posibles variaciones presentadas en los factores de riesgo.

Durante el año 2020, los informes de auditoría interna, con el resultado de las revisiones realizadas a los diferentes procesos operativos, registros contables y evaluación del sistema de control interno implementado por la administración, contienen documentadas las observaciones y recomendaciones de mejora sin que las mismas puedan considerarse debilidades importantes de control interno. Para la adecuada gestión, dichas observaciones fueron puestas en conocimiento de la Gerencia General, Comité de Auditoria y Directorio del Banco a efecto de que se instruyan las medidas necesarias para su regularización. En cuanto a los estados financieros el CPA Walter Navarro, auditor interno, ha señalado que presentan razonablemente, en todos sus aspectos importantes, la situación financiera de Banco DelBank S. A., al 31 de diciembre de 2020, así como los resultados de sus operaciones, y cambios en la posición financiera por el año terminado a esa fecha, y que estos se encuentran libres de errores u omisiones importantes que pudieran afectar la integridad de las cifras reflejadas en los mismos.

AUDITORIA EXTERNA



El 29 de abril del 2020 mediante Oficio No.- GG-676- 2020 se remitió al ente de control un ejemplar del contrato de prestación de servicios de auditoría externa suscrito entre el Banco DelBank S.A. y la Compañía de Aurea & Co., CPAs Cía. Ltda. con sus respectivos Anexos, para efectuar la auditoria a los estados financieros por el período que terminará al 31 de diciembre del 2020.

El Auditor externo ha señalado que ha auditado los estados financieros del Banco DELBANK S. A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2020, y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio de los accionistas y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, y un resumen de las políticas contables significativas, y otras notas explicativas. En su opinión, los referidos estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco DelBank S. A. al 31 de diciembre del 2020, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Las cifras presentadas en los estados financieros concuerdan con los Libros de contabilidad del Banco.

COMITÈ DE AUDITORÌA



El Comité de Auditoría ha sesionado y ha conocido los respectivos informes de auditoría externa, interna y de la Calificadora de Riesgos. En opinión del comité de auditoría los sistemas de control interno son adecuados, reflejando un grado de cumplimiento aceptable de las políticas internas de Banco DelBank, no obstante, existen algunos aspectos que deben ser mejorados para fortalecer la estructura de control interno, para lo cual han efectuado las recomendaciones respectivas a la administración. La Gerencia General deberá dar especial atención a los resultados obtenidos de la evaluación de la gestión Integral y control de riesgos, fortaleciendo los procesos y medidas implementadas para lograr una adecuada administración de los riesgos de crédito, liquidez, mercado y operativo que a la fecha presentan un nivel de eficacia medio.

Se han conocido los resultados del seguimiento trimestral que Auditoría Interna ha venido realizando con las diferentes áreas responsables de la implementación de las recomendaciones derivadas de las auditorías GREC y Focalizada, realizadas por el ente de control, y se ha solicitado a la Gerencia General priorizar los desarrollos tecnológicos requeridos, así como dar seguimiento a todas aquellas actividades que aún se encuentran en proceso. Se ha dado seguimiento a las demás observaciones y recomendaciones planteadas por la Superintendencia de Bancos, Auditoría Interna, existiendo aún actividades en trámite por parte de la administración, de lo cual se hará el respectivo seguimiento hasta su culminación.

El comité de auditoría ha realizado el seguimiento sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna 2020, y a través de los informes del Auditor interno ha evaluado las diferentes áreas auditadas, recomendándose las medidas correctivas que se consideró necesarias. Asimismo, el comité ha conocido el informe de Evaluación de Políticas y Manuales del proceso de elaboración de Formularios para reportar el cumplimiento de Límites de Operaciones Activas y Contingentes y Control de Créditos Vinculados, y lo ha aprobado por considerar que el Banco cumple con lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, concluyéndose que los controles establecidos son adecuados, ya que no existen operaciones de crédito con vinculados o que superen los límites definidos en la Ley.

El comité ha conocido la calificación de riesgo de Banco DelBank S.A., y ha recomendado al Gerente General aprovechar las fortalezas que presenta la institución, para mejorar la intermediación financiera y con ello la rentabilidad, ya que el Banco cuenta con un amplio grado de solvencia patrimonial, y tiene potencial de crecimiento en nichos específicos de mercado, debiendo mantener controlados los niveles de morosidad de la cartera y los gastos operacionales.

CUMPLIMIENTO



De los informes del Comité de cumplimiento y del Oficial de cumplimiento se desprende que DELBANK cuenta con una estructura Organizacional sólida en cuanto a la administración de riesgos para la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Durante el 2020 se actualizó el Manual de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, aprobado en sesión de Directorio del 27/11/2020, y se difundió al personal, y remitió al ente de control.

Al cierre de diciembre 2020 del total de empleados de la entidad sujeto a capacitación, un 95% ha sido capacitado, el 5% corresponde a empleados que no recibieron la capacitación, pero presentaron justificación.

La Unidad de Cumplimiento procedió con los reportes mensuales de estructuras a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, así como a la Superintendencia de Bancos, dentro del plazo establecido.

Durante el año 2020 se realizaron las respectivas revisiones, adecuaciones y actualizaciones a las siguientes metodologías:

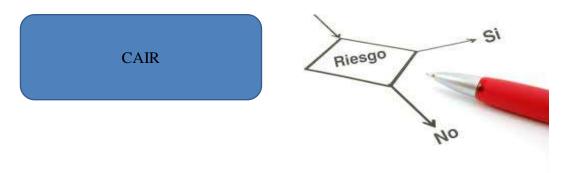
N°	Metodología:	Fecha Aprobación /Actualización
1	Metodología para la determinación del Perfil de Comportamiento y Financiero	28/8/2020
2	Metodología para la determinación del Perfil de Transaccional de los Clientes	29/9/2020
3	Manual Metodología para la Identificación, Medición y Control del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos	27/11/2020
4	Metodología Evaluación de Riesgo y Monitoreo Transaccional de Empleados	29/9/2020
5	Metodología Política Conozca su Mercado	29/9/2020

En el 2020 se realizó el seguimiento a la actualización de clientes conforme plan anual de depuración de la base de datos de clientes, de lo cual se cumplió con la gestión del 89% siendo un 11% pendiente por gestionar la respectiva actualización, lo cual se culminará dentro del periodo 2021.

Se efectuaron además las respectivas revisiones de la Política Conozca su empleado y Conozca su Director, obteniéndose resultados satisfactorios. En cuanto a la Política Conozca su Accionista, las revisiones se hicieron semestrales y el nivel de cumplimiento fue satisfactorio. En la Política Conozca Su Corresponsal se determinó un porcentaje de cumplimiento aceptable. En la Política Conozca su Mercado durante el 2020 los organismos internacionales, no han publicado nuevas tipologías de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, asociadas al impacto de por la recesión económica a nivel mundial asociada a la crisis sanitaria global por la pandemia del covid 19, adicional a esto el Servicio de Rentas Internas actualizó las ventas por actividad económica al 2019, esto último conllevó a la actualización de los umbrales por ventas por actividad económica, por lo cual se procedió con la actualización de dichos umbrales en el Core bancario como parte de la metodología para la determinación del perfil de comportamiento y financiero.

Durante el año 2020 se ha dado seguimiento a las observaciones pendientes por cumplir en relación con la auditoría realizada con fecha 06 de mayo 2019, por parte del ente de control, lo cual producto de la evaluación se remitió la matriz con el detalle total de observaciones y recomendaciones, existiendo actividades en proceso que según plan de cumplimiento de observaciones aprobado por el Directorio se debían cumplir hasta diciembre 2020, de lo cual se ha informado a la administración para que se culminen en el 2021. Durante el año 2020 la Unidad de Cumplimiento realizó el seguimiento a varios requerimientos tecnológicos aplicables en el Core Bancario ABanks, manteniéndose algunos pendientes de implementación, los que han sido reprogramados para el periodo 2021. En lo que respecta a los requerimientos aplicables en el software de giros, se mantienen algunos pendientes que se implementarían mediante la adquisición de un nuevo software.

En conclusión, la unidad de cumplimiento ha informado que se ha cumplido el 99% del plan de trabajo establecido para el periodo 2020, logrando alcanzar el cumplimiento efectivo del programa de prevención a nivel nacional, gracias al incondicional compromiso de los Directores, de los señores miembros del Comité de Cumplimiento, Funcionarios de la Alta Gerencia y colaboradores de Banco Delbank S.A., lo que ha permitido realizar una gestión efectiva para una adecuada administración de riesgos integral en temas de prevención, salvaguardando así los intereses y la imagen de la institución. El 1% restante del Plan de Trabajo de la Unidad de Cumplimiento corresponde a la parte tecnológica, adecuaciones del sistema Abanks las mismas que han sido reprogramadas para el año 2021.



Con respecto a la evolución de la exposición al Riesgo de Crédito se concluye que, al cierre del 2020, la cartera decrece respecto del año anterior (-\$3.552.879). El decrecimiento interanual alcanza un -14%, lo cual se origina principalmente por el re-direccionamiento de la estrategia de negocio en lo que respecta a cartera de crédito, dado el ambiente económico adverso del año, por la declaratoria de estado de emergencia en el país a partir de marzo. En este sentido tenemos que, la entidad optó por limitar las colocaciones de operaciones nuevas y concentrar sus esfuerzos en salvaguardar la calidad del portafolio, lo cual, de acuerdo a sus indicadores de cartera improductiva, se puede determinar que, se ha ejecutado satisfactoriamente. Por lo expuesto, la recuperación de mayor significancia se ubica en los portafolios de consumo y Vivienda, los cuales fueron los más afectados por el deterioro de los aspectos macroeconómicos, como son, el desempleo, el turismo y la productividad de los sectores. El incremento en los índices de recuperación y los decrementos en la novación de créditos, especialmente en consumo, originaron que incremente la representatividad de la cartera en el segmento Comercial, lo cual, de conformidad con los límites establecidos a inicios del período 2020, se obtiene un incumplimiento al límite máximo establecido para la participación de este segmento. Esto se verá corregido en el periodo en curso, conforme se actualicen los objetivos y proyecciones estratégicas, lo cual servirá de insumo para la actualización del "Tablero de Controles de los riesgos financieros". En lo que respecta a la distribución por producto, tipo de deudor y sector económico las variaciones no son significativas.

En lo que respecta a los indicadores de control de riesgo, la morosidad se recupera considerablemente respecto de los niveles manejados el año anterior. Al cierre del 2020, el indicador de morosidad bruta se ubica en 3.09%, lo cual representa un decrecimiento de 1.37 puntos porcentuales con respecto al trimestre anterior y -1.0 puntos respecto del año 2019. El indicador obtenido al cierre del año, se ubica por debajo de su grupo de comparación (3.51%) y ligeramente por encima del total de bancos privados (2.61%). Los resultados de morosidad al cierre del año (3.09%), permite ubicar a todos los segmentos de crédito fuera de los niveles de alerta, conforme los limites vigentes. Con respecto a la morosidad de los sectores económicos, se destaca

que, pese a que, el empleo es uno de los aspectos económicos más afectados con el deterioro de la economía producto de la pandemia, en la cartera, los clientes que se ubican en el sector "Empleados en Relación de Dependencia" obtienen un indicador de morosidad de 4.50% que representa una mejoría considerable respecto del trimestre anterior (8.78%) e incluso, respecto del año 2019 (5.95%). El sector independiente de mayor relevancia, el "Comercio al por mayor y menor", deteriora ligeramente su indicador ubicándose en 4.99% (trimestre anterior: 4.12%), pero mejora respecto de diciembre 2019 (5.95%). Otros sectores representativos como "Alojamiento y Servicios de Comida" y "Construcción" mantienen indicadores de mora bajos con 0.76 y 0.00 por ciento respectivamente (trimestre anterior 0.76 y 0.9 por ciento) (año anterior: 1.68 y 2.76 por ciento). Sin perjuicio de los aspectos positivos destacados, cabe mencionar que, existe un deterioro de la cartera de la plaza Manabí, especialmente en el Consumo y la Vivienda, lo cual se genera principalmente por la situación económica y que se refleja de manera inusual en su participación relativa en el indicador de mora. La plaza Pichincha ha mejorado su calidad crediticia respecto de otras fechas comparativas. Respecto de los niveles de cobertura de pérdidas se tiene que, al cierre del año 2020, las provisiones constituidas crecen un 8% respecto del año anterior, lo cual, en conjunto con un decremento de la cartera improductiva de \$ 591 mil, provocan un crecimiento de 66 puntos porcentuales en el indicador de Cobertura de Cartera Riesgosa, situación que se considera adecuada y oportuna a fin de salvaguardar la volatilidad del portafolio ante la situación económica adversa.

En lo relativo al Riesgo de Liquidez, los fondos disponibles crecen respecto del trimestre anterior y respecto del año anterior, lo cual se da principalmente por el incremento en la tasa de recuperación de la cartera, incremento en los depósitos y disminución de los niveles de colocación de créditos. Gracias a la adecuada gestión de flujo efectuada durante los meses críticos de la pandemia, en donde, se presentaron disminuciones en la entrada de flujo por cartera (dado los refinanciamientos, y diferimientos), la entidad no ha generado alertas significativas que pudiesen derivar en una contingencia de liquidez o de necesidad de liquidez emergente. Respecto a los depósitos, se crece respecto del trimestre anterior (+3%) y respecto del año anterior (+1.3%). Conforme la disminución en la cartera y el crecimiento de los depósitos, se mejoran los indicadores de intermediación, y no se generan alertas en los límites de exposición vigentes para este grupo. Respecto de los límites de composición, no se tiene alertas, sin embargo, para el año en curso se deberá tomar medidas correctivas respecto del costo de fondeo, dado que, existe un incremento generado por la alta participación de los CDP's en el total de Obligaciones con el Público. Los niveles de concentración de los depósitos, generan alerta pero únicamente con criticidad baja, mientras que, la cobertura de los fondos disponibles respecto de los depósitos, se mantiene adecuada y sin presentar alerta. Respecto a las Brechas de Liquidez, se tiene mejorías significativas en la holgura de liquidez, lo cual se da gracias al incremento de los Activos Líquidos Netos y a la mantención de niveles similares de brecha entre activo y pasivo, especialmente en las primeras bandas temporales. No se presenta alerta alguna en los escenarios de brechas de liquidez, y el reporte 10 de Hipótesis de Vencimiento, muestra adecuados niveles de ajuste de los modelos de supuestos del escenario esperado. No se tiene alertas en los indicadores de solvencia, mostrándose saludables y muy por encima de los que presenta el Sistema Financiero. En lo que respecta a los eventos externos el Boletín Macroeconómico cortado a noviembre, el sistema financiero muestra adecuada mantención de los niveles de liquidez general, aun en las condiciones adversas.

Con respecto al Riesgo de Mercado los reportes de sensibilidad del Margen Financiero bruto y a valor presente no presentan alertas en ninguno de los niveles de riesgo y mantienen una tendencia a la baja. La sensibilidad de los recursos patrimoniales se muestra también similar a la de meses anteriores, disminuyendo ligeramente en diciembre. Respecto del portafolio de inversiones, se incrementa considerablemente la exposición respecto del trimestre anterior, lo cual se da principalmente por la inversión adicional generada en el sector privado, a fin de generar mayores rendimientos con miras al 2021. Concordantemente con el incremento en la inversión en el sector privado, se generan cambios en la composición del portafolio, respecto del trimestre y año anterior, lo cual, deberá ser corregido en el periodo en curso, conforme se actualicen los objetivos y proyecciones estratégicas, lo cual servirá de insumo para la actualización del "Tablero de Controles de los riesgos financieros". Respecto de los límites de participación de la cuenta 4301 "Pérdida en Cambio" no se tiene alerta, mientras que, respecto de la concentración de Divisa, el Euro mantiene una participación del 51% lo cual no genera alerta. Respecto de otras alertas de riesgo de mercado, se recupera la alerta de riesgo medio que se mantenía en el indicador de Cartera Subestandar hasta el trimestre anterior. Respecto de las tasas de interés de mercado, no se tiene variaciones significativas.

Con respecto al Riesgo Operativo se continúa la evaluación de los controles implementados y por implementar, se continúa con la identificación de nuevos riesgos y se continúa con el seguimiento de los planes de acción por cada evento de riesgo, actualizando su porcentaje de avance y fecha de implementación. Se realizó seguimiento a eventos de riesgo, correspondientes a los procesos de Cumplimiento Legal y

Normativo, Mejoramiento Continuo, Servicios Provistos por Terceros, Prevención de Lavado de Activos, Administración de Talento Humano, Documento y Archivo, Fondeo, Procesamiento de cuentas y depósitos. Como resultado del seguimiento realizado existieron eventos que aumentaron su porcentaje de avance del plan de acción a 100%, otros eventos se procedieron a actualizar sus fechas de implementación. Al cierre del año 2020, la matriz de eventos de riesgo operativo tiene un total de 186 eventos de riesgo activo, de los cuales 159 eventos de riesgo tienen un porcentaje de avance del 100%, los 27 eventos de riesgo restantes se dará el seguimiento respectivo a los controles propuestos acorde a su fecha de implementación. En cuanto a las fases de la Continuidad, al cierre de diciembre 2020 se concluyó con la fase 4 del sistema de administración de continuidad y se dio inicio a la Fase 5.





El Directorio autorizó la contratación de la compañía SUMMARATINGS S.A. para la calificación de riesgo del Banco en el 2020, y que al 30 de septiembre del 2020 asignó la siguiente calificación:

Institución	Calificación Asignada
Financiera	A

Categoría: La entidad es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja, aunque de todos modos ligeramente más alta que en el caso de las entidades con mayor calificación.

Perspectiva: estable

El informe correspondiente a Diciembre/2020 se emitirá por parte de la calificadora de riesgos SUMMARATINGS S.A. designada por el Directorio para el próximo periodo de calificación.

PROGRAMA EDUCACION FINANCIERA



El Coordinador del PEF, ha presentado al directorio su informe anual correspondiente al 2020, para lo cual ha indicado que a nivel cuantitativo se efectuaron 1.549 capacitaciones respecto al planificado de 1.411 y sin tabular el impacto positivo de las participaciones vía TV-Internet, zoom, webinar. A nivel cualitativo, de forma aleatoria y en ausencia de las capacitaciones presenciales debido al temor de la ciudadanía y en cumplimiento de la política de seguridad en salud y, a la publicidad constante quédate en casa impulsado por las autoridades nacionales y locales; se hizo hincapié en los números de reproducciones de la intervención ejecutada o el tipo de comentario sobre las charlas de Educación Financiera acorde a la actual situación económica que generó la pandemia y los protocolos de bioseguridad de distanciamiento y la nueva tendencia de clases online. El sitio web fue mejorado tanto en el menú como su contenido. Vale acotar que se visualizan Links de interés del público, y se realizan continuas verificaciones para tener informado al público en general.

El nivel de cumplimiento general del Programa de Educación Financiera se ubicó en 98% sin ponderar las presentaciones en TV-Internet ni presentaciones Face time. Banco Delbank continuará con el mismo esfuerzo y dedicación en pro de expandir el conocimiento básico financiero al público en general que le permitirá al usuario financiero ser más exigente y estar mejor preparado para la toma de decisiones.

ESTADOS FINANCIEROS



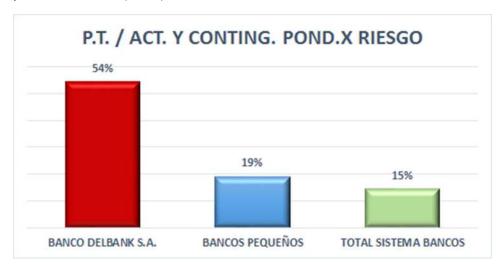
En opinión del Directorio los estados financieros, con fecha de corte al 31 de diciembre de 2020 presentan razonablemente la situación financiera del Banco DelBank S. A. a esta fecha; así como los resultados de sus operaciones, y cambios en la posición financiera por el año terminado a esa fecha, y que éstos se encuentran libres de errores u omisiones importantes que pudieran afectar la integridad de las cifras reflejadas en los mismos

Cabe resaltar que, en cuanto a indicadores de solvencia de la entidad, la suficiencia Patrimonial se ubica en 742.33 (trimestre anterior: 612) valor que supera en gran medida el obtenido por el peer group (283.91) y el obtenido por el total del sistema financiero (581.93) con lo que, no se obtiene alerta de riesgo. El indicador de Activos Productivos / Pasivos con Costo, se ubica en 146.86%, decreciendo respecto del trimestre anterior

(149.24%) pero superando el obtenido por el peer group (105.88%) y el obtenido por el total del sistema financiero (121.32%).

Respecto al indicador de Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Ponderados por Riesgo la institución cierra el año 2020 con 54.49% (trimestre anterior: 54.24%), valor que supera en gran medida el obtenido por el peer group (19.08%) y el total de sistema (14.40%).

Respecto al indicador de Patrimonio Técnico / Activos y Contingentes Totales la institución cierra el 2020 con 35.59% (trimestre anterior: 35.15%), valor que supera en gran medida el obtenido por el peer group (14.40%) y el total de sistema (8.57%).



DETERMINACIÓN Y
RESOLUCIÓN DE LOS
CONFLICTOS DE INTERÉS QUE
PERMITA IDENTIFICAR CON
CLARIDAD LAS RELACIONES DE
LA ENTIDAD.



En las auditorías y revisiones practicadas a la entidad, no se han identificado situaciones que conlleven conflictos de interés. El Directorio ha aprobado el Código de Gobierno Corporativo, y el Código de Ética en donde se contemplan principios y normas de conducta dentro de la institución respecto a las actividades que se ejecutan, encontrándose claramente definidas las atribuciones de las instancias de supervisión y control, así como las políticas, y reglamentos en los que debe enmarcarse la determinación y resolución de conflictos de interés.

Quien conociere de una situación de conflicto de interés y no la reportare será sancionado según la gravedad de la falta de conformidad con el Reglamento Interno de trabajo. Al Directorio no se han reportado situaciones de conflicto de intereses, las faltas disciplinarias reportadas han sido conocidas y sancionadas de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo.

Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio y de la administración.

La política retributiva mantenida procura que sus beneficiarios perciban una retribución que resulte acorde con la que se satisfaga en el mercado por entidades de similar tamaño y actividad, teniendo en cuenta las funciones y dedicación ejercidas. Por lo que se concluye que se ha dado fiel cumplimiento a la política de retribución existente, fijada y aprobada por la Junta de Accionistas.

REUNIONES MENSUALES DEL DIRECTORIO		
SESIONES ORDINARIAS	SESIONES EXTRAORDINARIAS	
12	5	

No.	FECHA/SESION	DIRECTORES ASISTENTES
1	07/01/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal.
	0170172020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
		vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
2	31/01/2020	Quintero, Quinto vocal principal. Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
		vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
3	28-02-020	Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
4	30/03/2020	vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
5	08/04/2020	vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
3	08/04/2020	Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
6	30/04/2020	Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
		vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
7	28/05/2020	Quintero, Quinto vocal principal
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire
8	29/06/2020	Quintero, Quinto vocal principal
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
9	07/07/2020	vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
	01/01/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
4.0		vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire
10	30/07/2020	Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire
11	28/08/2020	Quintero, Quinto vocal principal.

12	29/09/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
13	07/10/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
		Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer
14	29/10/2020	vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
15	27/11/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ing. José Antonio Aguilar Cabezas, Tercer vocal principal; Ec. Jorge Garcia Regalado, Cuarto vocal principal; y, Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
16	30/11/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.
17	29/12/2020	Ec. Boris Lascano Loor, primer vocal principal; Ec. Jorge García Regalado, cuarto vocal principal, y Ec. Cesar Freire Quintero, Quinto vocal principal.

Los miembros del Directorio participan activamente en los comités de los cuáles forman parte, procurando mantener una comunicación positiva y clara dentro de los canales y conductos regulares establecidos por la entidad, utilizando información basada en hechos y datos, habiéndose conocidos los informes que con carácter mensual presente el Gerente General, a quien se ha instruido la regularización de las observaciones que en su momento han efectuado los entes de control interno y externo y han sido sometidas a conocimiento del directorio. Asimismo, el directorio ha formulado recomendaciones a los accionistas en aras de fortalecer la infraestructura institucional, y la prestación de sus productos y servicios.

El Directorio ha analizado y aprobado los manuales de políticas y procedimientos, reglamentos, necesarios para la operación de la entidad, controlando su ejecución, así como se ha dispuesto la actualización de aquellos, que no están acordes a los actuales lineamientos de la institución.

Se han conocido y aprobado los informes de riesgo puesto a su conocimiento; y, se han designado los funcionarios responsables de las distintas áreas, firmas autorizadas, peritos avaluadores, calificadora de riesgos, y se han integrado los comités previstos en el organigrama general determinado para el Banco.

El Directorio ha conocido y resuelto sobre el contenido y cumplimiento de las comunicaciones de la Superintendencia de Bancos referentes a disposiciones, observaciones, recomendaciones e iniciativas sobre la marcha de la entidad.

El Directorio ha conocido también de aquellas operaciones activas y pasivas que superan el 2% del patrimonio técnico del Banco, cuyo pronunciamiento consta en las respectivas actas de las sesiones celebradas.

De conformidad a las disposiciones legales y estatutarias vigentes, el Directorio en sesión celebrada el 30 de abril del 2020, resolvió el aumento de capital suscrito y pagado en la suma de US\$171.689,02, mediante la nueva emisión de 42´922.255 acciones ordinarias y nominativas de US\$0,004 cada una. Con dicho incremento, el capital suscrito y pagado del Banco DelBank S.A. alcanzó la suma de US\$11'264.492,202 dividido en 2.816'123.051 acciones ordinarias y nominativas de US\$0,004 cada una; siendo su capital autorizado de US\$22'000.002,364. Este aumento de capital suscrito y pagado ha sido íntegramente suscrito, y pagado de contado y en numerario con los recursos provenientes de la reserva especial para futuras capitalizaciones constituida con el saldo por igual valor de las utilidades del ejercicio económico del 2019, cuya reinversión se autorizó en la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 30 de marzo del 2020, y, se ha formalizado de acuerdo a las normas legales vigentes sobre la materia, habiéndose inscrito en el Registro Mercantil del Cantón Guayaquil el 01 de junio del 2020.

El Directorio ha emitido opinión, bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y los informes de auditoría, CAIR, Comité de Cumplimiento, entre otros, referentes al cumplimiento de los controles para evitar actividades ilícitas, incluyendo el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo. Habiéndose remitido la opinión del directorio al organismo de control.

La política de transparencia y su ejecución en relación al usuario de servicios financieros y las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la Institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control.

El Banco DelBank S.A. ha cumplido con la política de transparencia y su ejecución en relación al usuario de servicios financieros, mostrándose a continuación las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, reportadas por Servicio al Cliente durante en el año 2020:

USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS		
Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por el Banco.	Número de casos resueltos (97)/Número de casos presentados (97): 100%	
Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos/Número de casos presentados a la entidad	Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos (4)/Número de casos presentados a la entidad en 2020 (97): 4%	
Incorporación de clientes nuevos	En el 2020 se vincularon 890 clientes nuevos	
Salida de clientes	En el 2020 salieron 3.156 clientes	

El área de servicio al cliente tiene como visión la satisfacción de los clientes, seguir ofreciendo un servicio personalizado y gestionar junto con el departamento de cumplimiento capacitaciones constantes para tomar todas las precauciones antes de vincular a un cliente y cumplir las políticas y procedimientos vigentes en el Banco.

DEFENSORA DEL CLIENTE



La Superintendencia de Bancos luego de un proceso de selección, mediante Resolución No. SB-2018-1108 del 07 de noviembre del 2018, procedió a designar a los defensores del cliente de las instituciones del Sistema Financiero Nacional, con fecha 08 de noviembre del 2018, la Superintendencia de Bancos procedió a posesionar a los defensores del cliente designados, a partir de esa fecha, el Banco cuenta con la participación de la ingeniera Johanna Reinoso como su defensora del Cliente.

Estadísticas de casos atendidos por la Defensora del Cliente:

	CASO	S FORMAL	ZADOS DE ENER	O-DICIEMBR	E 2020	
а	b	С	d	е	f	g
Casos Atendidos	Casos resueltos con acuerdo de las partes	Casos resueltos sin acuerdo de las partes	Casos fallidos por no comparecencia de las partes	Casos en los cuales se emitió la resolución	Casos remitidos a la SIB	Total de casos tramitados
6	5	1	0	0	1	6

ESTADÍSTICAS DE CLIENTES ATENDIDOS EN ESTA DEFENSORIA DEL CLIENTE DE ENERO A DICIEMBRE DE 2020

MES	RECLAMOS	CONSULTAS	QUEJAS	TOTAL
ENERO	0	5	0	5
FEBRERO	0	0	0	0
MARZO	Ó	1	0	1
ABRIL	1	5	0	6
MAYO	0	8	0	8
JUNIO	. 0	6	0	6
JULIO	0	4	0	4
AGOSTO	. 0	3	0	3
SEPTIEMBRE	1	5	2	8
OCTUBRE	- 0	0	0	0
NOVIEMBRE	1	0	1	2
DICIEMBRE	0	- 0	0	0
TOTAL	3	37	. 3	43

MEDIOS UTILIZADOS PARA INTERPONER RECLAMOS O PRESENTAR CONSULTAS Y QUEJAS ANTE ESTA DEFENSORIA DEL CLIENTE.

PERIODO COMPRENDIDO DE ENERO-DICIEMBRE DEL 2019	
TIPOS DE ATENCION	TOTAL
Presenciales	3
Vía Telefónica	2
correo electrónico	38
TOTAL	43

La Defensora del cliente ha informado que, durante el 2020 sus labores se realizaron tanto de manera presencial así como también con medios telemáticos proporcionados por DelBank para atender las consultas, que jas y reclamos que ante situación por emergencia sanitaria que ha golpeado al país y al mundo por pandemia covid-19 se optó por esta modalidad mientras duraba el estado de excepción, dadas las circunstancias y de acuerdo a la semaforización que el COE cantonal disponía, una vez levantadas las restricciones se dispuso el retorno al trabajo presencial.

La Defensora del Cliente menciona en su informe que evidenció una escaza presencia de clientes a su instancia de mediación, toda vez que en su mayoría los casos fueron presentados por correo electrónico; lo que puede ser un indicador que el personal de atención al cliente del Banco ha gestionado los casos que se les han presentado de manera oportuna a fin de no escalar a otras instancias.

Lineamientos y aplicación del Código de ética y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, y casos presentados al comité de ética y su resolución. -

Durante el 2020 de acuerdo a los informes de control interno no se han suscitado situaciones de conflicto de interés, que hayan sido conocidos por el Comité de Ética o el Directorio del Banco.

En el Código de ética se ha definido cuando existe conflicto de intereses. Ningún funcionario / empleado / colaborador del Banco deberá adoptar ninguna posición de intereses, financieros o de cualquier otro tipo, hacer o recibir ningún pago o emprender ninguna actividad que no sea compatible o susceptible de no compatible, con la realización correcta de sus funciones o responsabilidades.



Principios que rigen al Directorio para mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones:

- Los Directores representan a todos los accionistas, y por consiguiente no actuarán en interés de accionistas o grupos de accionistas en particular.
- Desempeñarán sus funciones de buena fe, de manera objetiva e independiente, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés del Banco y de todos los accionistas.
- Tratarán en forma equitativa y justa en sus decisiones a todos los accionistas.
- Definirán los planes, estrategias y objetivos del Banco.
- Conocerán la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios del Banco.
- Participarán activamente en las reuniones de los Comités u organismos a que pertenezcan, conociendo y revisando el material de estudio y análisis para las reuniones, material que la administración suministrará de manera adecuada y oportuna.

- Promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las leyes aplicables, los estatutos sociales, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y demás normas y reglas acogidas por el Banco.
- Evitarán los conflictos de interés con el Banco, informando sobre su presencia a los demás miembros del Directorio y absteniéndose de votar sobre el asunto.

B.1.2 Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño.

COMITÉS	No. de sesiones durante el año 2020	Miembros asistentes a las sesiones	Indicador de desempeño (No. asistentes/miembros de los comités)
Comité de Auditoría	6	Tercer miembro elegido fuera del seno del directorio. Dos miembros del directorio	100%
Comité de Cumplimiento	20	Presidente del Directorio Gerente General Oficial de Cumplimiento Jefe Nacional de Operaciones Auditor Interno Asesora Legal Jefe Nacional de Negocios y Mercadeo Jefe Nacional de Riesgos Integrales	100%
Comité de Administración Integral de Riesgos	18	Vocal del Directorio; Gerente General; Jefe Nacional de Riesgos Integrales	100%
Comité de Ética	4	Representante de los accionistas; Gerente General, en representación de la administración; Representante de los Empleados.	100%
Comité de Retribuciones	4	Representante nombrado por la Junta General de Accionistas; 2 miembros del Directorio; y, Gerente General y representante legal del Banco.	100%

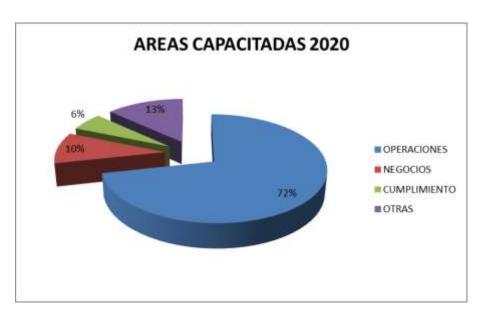
B.2 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

B.2.1 Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio.

Banco DelBank S.A. busca mantener informados a los directores, ejecutivos, empleados y accionistas, de las obligaciones y deberes, tanto legales, reglamentarios como estatutarios, que la persona asume junto con el cargo para el que es designado o contratado. En este sentido Banco DelBank realiza programas de inducción para aquellas personas que se integran a la entidad. Asimismo, busca que sus integrantes se mantengan actualizados respecto a las características de la entidad, mercado, productos y servicios que ofrece.

Los directores en el ejercicio de sus funciones pueden apoyarse y asesorarse en las instancias internas del Banco, sin perjuicio de que a veces puede ser necesario recurrir a expertos en determinados temas que les otorguen una visión acabada y objetiva de los mismos. Conscientes de la importancia de contar con personal capacitado, se procura mantenerlos informados en diversos aspectos relacionados con el giro del negocio, prevención de lavado de activos, riesgos, entre otros. El Banco analiza otros mecanismos para la capacitación a sus colaboradores, directores y accionistas.

B.2.2 Estadísticas de participación en los programas de capacitación



Tema de la Capacitación	Instructor/empresa	Fecha
EN SEMINARIO PREVENCIÓN DE FRAUDE, CORRUPCIÓN Y LAVADO DE ACTIVOS	CAMARA DE COMERCIO ECUATORIANO CANADIENSE	02 DE MARZO 2020
LAVADO DE ACTIVOS	IPBF - INSTITUTO DE BANCA Y SEGUROS - INSTITUTO DE PRACTICAS BANCARIAS Y DE SEGUROS	20 AL 30 DE ABRIL DEL 2020
ACTUALIZACION TRIBUTARIA 2020	AA FORMACION IN - MODALIDAD ON LINE	14 DE MAYO 2020
CONFERENCIA ANUAL DE DELITOS		
FINANCIEROS	ACAMS LLC	16 AL 19 DE NOVIEMBRE 2020
POLITICAS DE CONTROL INTERNO PARA LA PREVENCION DE LAVADO DE ACTIVOS FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS	BANCO DELBANK S.A. UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	05 AL 06 DE NOVIEMBRE 2020
ANALISIS FINANCIERO	BANCO DELBANK S.A. UNIDAD DE RIESGOS INTEGRALES - EC. RICHARD ARRIETA	24 DE DICIEMBRE 2020

RIESGO DE CREDITO	BANCO DELBANK S.A. UNIDAD DE RIESGOS INTEGRALES - EC. RICHARD ARRIETA	17 DE DICIEMBRE 2020
Prevención de Lavado de Activos, y	BANCO DELBANK S.A. UNIDAD DE	26 DE NOVIEMBRE 2020
del Financiamiento de Delitos -	CUMPLIMIENTO - EC. XAVIER	27 DE NOVIEMBRE 2020
Método Lectura Comprensiva	BAJAÑA	02 DE DICIEMBRE 2020

Así mismo en coordinación con Talento Humano se llevaron a cabo durante el período 2020 capacitaciones al personal de reciente contratación relacionadas a Inducción, Riesgo Laboral, y educación Financiera, entre otros, bajo la responsabilidad del Lcdo. Gunnar Lundh Coordinador de Seguridad y Salud Ocupacional, Ec. Lorena Sánchez Jefe de Corresponsales, Ec. Xavier Bajaña Oficial de Cumplimiento, Sra. Tania Trujillo Jefe de Operaciones, y con la Jefatura Nacional de Negocios y Mercadeo destacándose los siguientes tópicos:

- Inducción. Misión, Visión Valores, La Ética, código de ética y conducta, Bancaria, Imagen Institucional.
- Seguridad Bancaria. Actitud, Prudencia, Protocolo de Seguridad, Activar los sentidos, asalto.
- Manejo de Extintores. Tipo de extintores, triangulo de fuego, como identificar el extintor y sus componentes.
- Equipos de Protección Personal. Cabeza, oído, extremidades superiores e inferiores. (incluye videos de prevención de accidentes)
- Educación Financiera. sistema controlado, la importancia del ahorro, tipos de instituciones financiera y productos bancarios.
- > Prevención de incendios. origen de fuego, clases de fuegos, humo, triangulo e instalaciones seguras
- Inteligencia Financiera. tipos de administradores de dinero, estudio de factibilidad, brújula empresarial, la liquidez, distorsión entre cobranza y crédito, mantenimiento inteligente, renegociación inteligente, reflexión financiera, la honestidad, herederos de fortunas, etc.
- Operaciones. Ley de Cheques, reconocimiento de papeletas de depósitos, tipos de endosos, teórico práctico.
- Corresponsales. reconocimiento de los corresponsales nacionales e internacionales, montos de envíos y comisiones, políticas de envíos y pagos.
- Cumplimiento .- Lavado de Activos.

B.3 INFORMACION SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

B.3.1 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

Gasto total anual del directorio en el 2020, incluyendo gastos de capacitación, movilización u otros conceptos	Gasto promedio de las reuniones realizadas en el 2020: Monto del gasto efectuado/número de reuniones realizadas)	Gasto promedio causado por los miembros del Directorio que asisten a las reuniones: Monto de gastos efectuados/ Número de miembros asistentes	Monto de Inversión en cursos de capacitación a los directores / No. de miembros del Directorio	Monto de inversión en los cursos de capacitación / Total de ingresos alcanzados por la entidad
US\$23.600,00	US\$ 1.475,00	US\$ 446,97	US\$0,00	0,00%

El Banco analiza otros mecanismos para la capacitación a sus directores y accionistas.

C. INFORMACION SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

 Características del equipo gerencial. 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.

CARGO	NOMBRE	TITULO PROFESIONAL
Gerente General	Ec. Héctor Javier Delgado Oviedo	Economista, Master en Banca y finanzas; Magíster en Administración de Empresas; Diploma Superior en Contaduría Pública y Finanzas con aplicación en informática; Contador Público Autorizado
Gerente Administrativo Financiero	Ismael Demetrio Bravo Quintero	Economista
Jefe Nacional de Riesgos Integrales	Ec. Richard Arrieta Gavilanez	Economista Magíster en Seguros y Riesgos Financieros
Jefe Nacional de Operaciones	Tania Trujillo Ullrich	N/A
Asesora Legal- Secretaria General	Merci Valarezo Medina	Doctora en Jurisprudencia, Abogada, Licenciada en Ciencias Políticas y Sociales
Auditor Interno	Walter Navarro Bustamante	СРА
Oficial de Xavier Bajaña Marquez		Economista Magíster en Finanzas y Proyectos Corporativos
Contador	Teresa Varela Loor	Ingeniera Comercial, Diplomado en Mercadeo
Gerente de TIC´S	Guillermo Veloz Meza	Licenciado en Informática
Contralor	Byron Franco Gavilanez	Ingeniero Comercial Contador Público Autorizado

Jefe Nacional de Negocios y Mercadeo	Carlos Reyes Baquerizo	Ingeniero Comercial
Diseñadora de Publicidad	Roxana Alcívar Muñoz	Tecnóloga en Diseño Gráfico y publicitario
Coordinador Seguridad Bancaria, Salud ocupacional y PEF	Pedro Gunnar Lundh Iturralde	Licenciado en Periodismo

C.1.1 Tiempo de Servicio en la entidad:

NIVEL JERARQUICO	Tiempo de servicio (AÑOS)
GERENTE GENERAL	2
AUDITOR INTERNO	12
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
JEFE NACIONAL DE RIESGOS INTEGRALES	7
GERENTE DE TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	6
DISEÑADORA DE PUBLICIDAD	13
JEFE NACIONAL DE NEGOCIOS Y MERCADEO	0.7
JEFE NACIONAL DE OPERACIONES	6
GERENTE ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	15
CONTRALORIA	9
CONTABILIDAD	8
SEGURIDAD BANCARIA –SALUD OCUPACIONAL-COORDINADOR PEF	17
SECRETARIA GENERAL Y ASESORA LEGAL	15

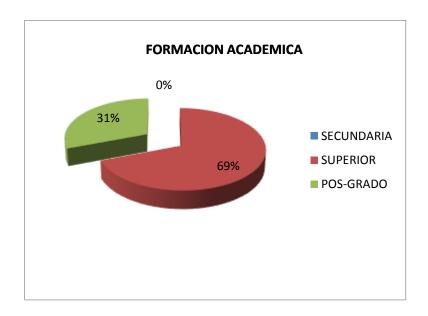
C.1.2. Tiempo promedio de permanencia:

NIVEL JERARQUICO	PROMEDIO DE PERMANENCIA EN AÑOS
GERENTE GENERAL	2
SECRETARIA GENERAL Y ASESORIA LEGAL	15
AUDITOR INTERNO	9
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	1
TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	6
PUBLICIDAD	13
NEGOCIOS Y MERCADEO	0.7
OPERACIONES	6
ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	13
CONTRALORIA	5
CONTABILIDAD	8
SEGURIDAD BANCARIA, SALUD OCUPACIONAL, PEF	5
RIESGOS	4

C. 1.3. Participación del equipo Gerencial por Género:



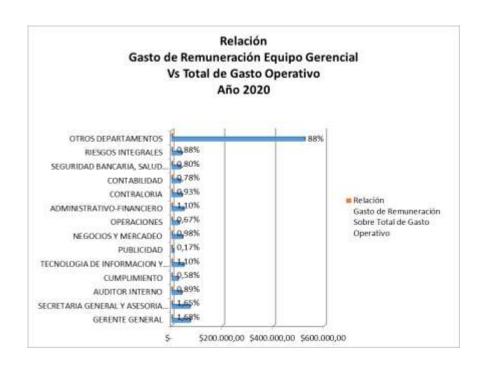
C.1.4. Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios:



C2. Nivel de Remuneraciones.-

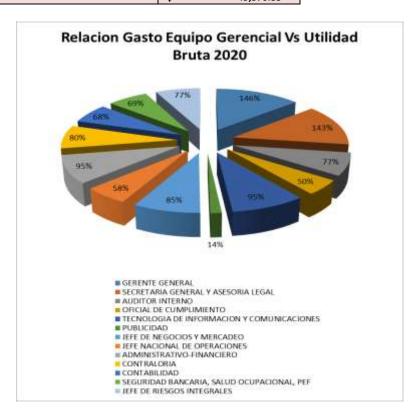
C.2.1 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el periodo analizado:

EQUIPO GERENCIAL	 AL GASTO DE INERACIONES	Relación Gasto de Remuneración Sobre Total de Gasto Operativo
GERENTE GENERAL	\$ 72,000.00	1.68%
SECRETARIA GENERAL Y ASESORIA LEGAL	\$ 70,649.33	1.65%
AUDITOR INTERNO	\$ 38,080.40	0.89%
CUMPLIMIENTO	\$ 24,818.79	0.58%
TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	\$ 47,127.43	1.10%
PUBLICIDAD	\$ 7,107.49	0.17%
NEGOCIOS Y MERCADEO	\$ 42,118.68	0.98%
OPERACIONES	\$ 28,470.47	0.67%
ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	\$ 47,127.43	1.10%
CONTRALORIA	\$ 39,657.06	0.93%
CONTABILIDAD	\$ 33,380.88	0.78%
SEGURIDAD BANCARIA, SALUD OCUPACIONAL, PEF	\$ 34,121.55	0.80%
RIESGOS INTEGRALES	\$ 37,832.25	0.88%
OTROS DEPARTAMENTOS	\$ 522,491.76	88%
TOTAL GASTO OPERATIVO ANUAL	\$ 4,278,558.32	



C.2.2 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de las Utilidades antes de intereses e impuestos registrados por la entidad en el periodo analizado:

EQUIPO GERENCIAL	TOT	TAL GASTO DE IUNERACIONES	Relacion Gasto Equipo Gerencial Vs Utilidad Bruta 2020	
GERENTE GENERAL	\$	72,000.00	146%	
SECRETARIA GENERAL Y ASESORIA LEGAL	\$	70,649.33	143%	
AUDITOR INTERNO	\$	38,080.40	77%	
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	\$	24,818.79	50%	
TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIONES	\$	47,127.43	95%	
PUBLICIDAD	\$	7,107.49	14%	
JEFE DE NEGOCIOS Y MERCADEO	\$	42,118.68	85%	
JEFE NACIONAL DE OPERACIONES	\$	28,470.47	58%	
ADMINISTRATIVO-FINANCIERO	\$	47,127.43	95%	
CONTRALORIA	\$	39,657.06	80%	
CONTABILIDAD	\$	33,380.88	68%	
SEGURIDAD BANCARIA, SALUD OCUPACIONAL, PEF	\$	34,121.55	69%	
JEFE DE RIESGOS INTEGRALES	\$	37,832.25	77%	
TOTAL GASTO DE REMUNERACION ANUAL EQUIPO GERENCIAL	\$	522,491.76		
UTILIDAD BRUTA PERIODO 2020	\$	49,376.83		



D. INFORMACION LABORAL

1. Características de los empleados de la entidad.-

D.1.1 Número de empleados de la entidad últimos tres años clasificados por género:

AÑO	GENERO		
ANO	M	F	
2018	43	121	
2019	46	125	
2020	47	105	

D.1.2 Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación para los tres años:

AÑO	EDUCACION				
ANO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSGRADO	
2018	0	97	63	4	
2019	0	104	63	4	
2020	0	88	59	5	

D.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito en los últimos tres años:

AÑO	EMPLEADOS			
ANO	CREDITO	SERV.AL CLIENTE		
2018	4	11		
2019	4	11		
2020	1	7		

D.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de un a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años:

Permanencia	Total Colaboradores	Total Porcentual	
1 a 90 días	5	3.29%	

90 días a 3 años	73	48.03%
3 años a 5 años	18	11.84%
5 o más	56	36.84%
Total general	152	100.00%

D.1.5 Salidas de personal en cada uno de los tres últimos años:

2018	2019	2020
87	74	55

D.1.6 Clasificación del personal por rangos de salarios:



D.2. Capacitación

Año	D.2.1 Programas de capacitación: valor de la Inversión en capacitación para cada uno de los 3 últimos años	D.2.2 Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año	D.2.3 Número de asistentes a los programas	D.2.3 Número de empleados	D.2.3 Relación
2018	3289.00	19	25	230	11%
2010	E100.00	27	125	244	51%
2019	5180.88	37	123	244	51/0

En cumplimiento a lo dispuesto en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, se adjunta al presente, el informe anual del Comité de Administración Integral de Riesgos cortado al 31 de diciembre del 2020, así como el plan de trabajo anual del 2021 de la unidad de cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos aprobado por el Directorio, y el informe de esta unidad correspondiente al año 2020.

El presente informe está dirigido para información del Directorio y para su presentación posterior a la Junta General de Accionistas en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes.

Agradeciendo por la confianza con la que los señores accionistas nos han honrado.

