

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL BANCO DEL PACIFICO S.A. AÑO 2014						
C	INFORMACION SOBRE EL DIRECTORIO					
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO					
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Directorio:					
	Tipo de Sesión				Dato	
	Sesiones de Directorio Ordinarias				9	
	Sesiones de Directorio Extraordinarias				18	
	Total de sesiones del Directorio realizadas en el año 2014				27	
C.1.2	Número de Miembros del Directorio que asistieron a cada reunión.					
	No. de la sesión	No. de Miembros	No. de la sesión	No. de Miembros	No. de la sesión	No. de Miembros
	Sesión No. 1	5	Sesión No. 11	4	Sesión No. 21	5
	Sesión No. 2	4	Sesión No. 12	4	Sesión No. 22	4
	Sesión No. 3	3	Sesión No. 13	5	Sesión No. 23	4
	Sesión No. 4	5	Sesión No. 14	5	Sesión No. 24	4
	Sesión No. 5	4	Sesión No. 15	5	Sesión No. 25	4
	Sesión No. 6	3	Sesión No. 16	5	Sesión No. 26	3
	Sesión No. 7	4	Sesión No. 17	5	Sesión No. 27	4
	Sesión No. 8	3	Sesión No. 18	5		
	Sesión No. 9	3	Sesión No. 19	4		
	Sesión No. 10	3	Sesión No. 20	4		
C.1.3	Participación en el comité de ética					
	Indicador				Dato	
	Número de casos reportados				16	
	Número de casos resueltos				16	
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los Miembros del Directorio.					
	Indicador				Dato	
	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación				-	

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL BANCO DEL PACIFICO S.A. AÑO 2014		
C	INFORMACION SOBRE EL DIRECTORIO	
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
Gasto total anual del Directorio		
	Indicador	Dato
C.2.1.	Gasto promedio de las reuniones realizadas en el año 2014: Monto total del gasto / Número de reuniones	\$ 1,307.93
C.2.2	Gasto promedio causado por los miembros que asisten a las reuniones: Monto de gastos efectuados / Número de miembros asistentes	\$ 787.73
C.2.3	Promedio de inversión en capacitación por cada Director: Monto de Inversión en cursos de capacitación / Número de miembros del Directorio	\$ 536.78
	Participación de la inversión en capacitación respecto del total de gastos operativos: Monto de Inversión en los cursos de capacitación / Total de gastos operativos del Banco	0.002%
C.3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	
Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.		
	Indicador	Dato
C.3.1.	Estadística de consultas presentadas por los usuarios de los servicios financieros	980,667
	Estadística de reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros (*)	16,085
	Casos de reclamos resueltos por el banco (*)	13,549
	Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB)	112
	Número de casos resueltos / Número de casos presentados	84%
C.3.2	Número de casos presentados a la SB/ Número de casos presentados en el Banco	0.70%
C.3.3.	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2014	519,076
C.3.4	Número de clientes que se retiraron en el año 2014	7,311

(*) De los reclamos pendientes de atención (2.536) al 31 de diciembre del 2014, 2349 corresponden al producto Tarjeta de Crédito - que se registraron como transacciones individuales de 691 tarjetahabientes.