

**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DEL BANCO DEL PACIFICO S.A.
AÑO 2015**

| C | | | | | | | INFORMACIÓN 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 | | 14 | | | | | | |
| | | | | Sesiones de Directorio Extraordinarias | | 24 | | | | | | |
| | | | | Total de sesiones del Directorio realizadas en el año 2015 | | 38 | | | | | | |
| 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 | 4 | Sesión No. 14 | 4 | Sesión No. 27 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 2 | 4 | Sesión No. 15 | 5 | Sesión No. 28 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 3 | 4 | Sesión No. 16 | 5 | Sesión No. 29 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 4 | 5 | Sesión No. 17 | 4 | Sesión No. 30 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 5 | 5 | Sesión No. 18 | 5 | Sesión No. 31 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 6 | 5 | Sesión No. 19 | 5 | Sesión No. 32 | 4 | | | | | |
| | | Sesión No. 7 | 5 | Sesión No. 20 | 5 | Sesión No. 33 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 8 | 5 | Sesión No. 21 | 5 | Sesión No. 34 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 9 | 4 | Sesión No. 22 | 4 | Sesión No. 35 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 10 | 5 | Sesión No. 23 | 5 | Sesión No. 36 | 5 | | | | | |
| | | Sesión No. 11 | 5 | Sesión No. 24 | 5 | Sesión No. 37 | 3 | | | | | |
| | | Sesión No. 12 | 4 | Sesión No. 25 | 5 | Sesión No. 38 | 3 | | | | | |
| | | Sesión No. 13 | 4 | Sesión No. 26 | 5 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | |
| C.1.3 | | | | | | | Participación en el comité de ética | | | | | |
| | | | | Indicador | | Dato | | | | | | |
| | | | | Número de casos reportados | | 5 | | | | | | |
| | | | | Número de casos resueltos | | 5 | | | | | | |
| 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 2015 | | |
|---|---|-------------|
| C | INFORMACIÓN 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 2015: Monto total del gasto / Número de reuniones | \$ 1,658.08 |
| C.2.2 | Gasto promedio causado por los miembros que asisten a las reuniones: Monto de gastos efectuados / Número de miembros asistentes | \$ 779.10 |
| C.2.3 | Promedio de inversión en capacitación por cada Director: Monto de Inversión en cursos de capacitación / Número de miembros del Directorio(*) | \$ 0.00 |
| | 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 | 0.000% |
| 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 | 1,447,760 |
| | Estadística de reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros | 54,759 |
| | Casos de reclamos resueltos por el banco | 53,240 |
| | Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB) | 110 |
| | Número de casos resueltos / Número de casos presentados | 97% |
| C.3.2 | Número de casos presentados a la SB/ Número de casos presentados en el Banco | 0.20% |
| C.3.3. | Número de clientes nuevos incorporados en el año 2015 | 519,076 |
| C.3.4 | Número de clientes que se retiraron en el año 2015 | 157,466 |

(*) Para el año 2015 el Banco efectuó capacitaciones internas las cuales no derivaron costos para la Institución