

**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO DEL PACIFICO S.A.
AÑO 2019**

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					12	
Sesiones de Directorio Extraordinarias					25	
Total de sesiones del Directorio realizadas en el año 2019					37	
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. 14	4	Sesión No. 27	4	
Sesión No. 2	5	Sesión No. 15	4	Sesión No. 28	4	
Sesión No. 3	5	Sesión No. 16	4	Sesión No. 29	4	
Sesión No. 4	4	Sesión No. 17	4	Sesión No. 30	4	
Sesión No. 5	4	Sesión No. 18	4	Sesión No. 31	4	
Sesión No. 6	4	Sesión No. 19	3	Sesión No. 32	4	
Sesión No. 7	4	Sesión No. 20	4	Sesión No. 33	4	
Sesión No. 8	4	Sesión No. 21	4	Sesión No. 34	4	
Sesión No. 9	4	Sesión No. 22	4	Sesión No. 35	4	
Sesión No. 10	4	Sesión No. 23	4	Sesión No. 36	4	
Sesión No. 11	4	Sesión No. 24	4	Sesión No. 37	4	
Sesión No. 12	4	Sesión No. 25	4			
Sesión No. 13	4	Sesión No. 26	4			
C.1.3						
Participación en el comité de ética						
Indicador					Dato	
Número de casos reportados					11	
Número de casos resueltos					11	
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					0	

**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO DEL PACIFICO S.A.
AÑO 2019**

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 2019: Monto total del gasto / Número de reuniones	\$ 1,189.46
C.2.2	Gasto promedio causado por los miembros que asisten a las reuniones: Monto de gastos efectuados / Número de miembros asistentes	\$ 522.84
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	0.00%
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 2019
C.3.1.	Estadística de consultas presentadas por los usuarios de los servicios financieros	5,771,056
	Estadística de reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros	98,931
	Casos de reclamos resueltos por el banco	83,043
	Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (SB)	175
	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	0.71%
C.3.3.	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2019	335,106
C.3.4	Número de clientes que se retiraron en el año 2019	36,961