

**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO DEL PACIFICO S.A.
AÑO 2021**

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	19
Total de sesiones del Directorio realizadas en el año 2021	31

C.1.2 Número de Miembros del Directorio que asistieron a cada reunión.

Sesión No. 1	4	Sesión No. 12	3	Sesión No. 23	4
Sesión No. 2	4	Sesión No. 13	4	Sesión No. 24	4
Sesión No. 3	5	Sesión No. 14	4	Sesión No. 25	4
Sesión No. 4	5	Sesión No. 15	4	Sesión No. 26	4
Sesión No. 5	5	Sesión No. 16	4	Sesión No. 27	4
Sesión No. 6	5	Sesión No. 17	4	Sesión No. 28	3
Sesión No. 7	4	Sesión No. 18	4	Sesión No. 29	3
Sesión No. 8	4	Sesión No. 19	4	Sesión No. 30	4
Sesión No. 9	3	Sesión No. 20	4	Sesión No. 31	4
Sesión No. 10	3	Sesión No. 21	4		
Sesión No. 11	3	Sesión No. 22	4		

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	0

C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

Gasto total anual del Directorio

Indicador	Dato
Gasto promedio de las reuniones realizadas en el año 2021: Monto total del gasto / Número de reuniones	\$ 1,187.16
Gasto promedio causado por los miembros que asisten a las reuniones: Monto de gastos efectuados / Número de miembros asistentes	\$ 569.84
Promedio de inversión en capacitación por cada Director: Monto de Inversión en cursos de capacitación / Número de miembros del Directorio	\$ 2,980.00
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	0.01%

**INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO DE BANCO DEL PACIFICO S.A.
AÑO 2021**

C

INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO

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.	2,314,604
	Estadística de reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros.	104,604
	Casos de reclamos resueltos por el Banco.	94,697
	Casos de reclamos resueltos por la Superintendencia de Bancos (SB)	406
	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.	90.53%
	C.3.2.	
	Número de casos presentados a la SB/ Número de casos presentados en el Banco.	0.82%
	C.3.3.	
	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2021.	354,911
	C.3.4	
	Número de clientes que se retiraron en el año 2021.	28,167