

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

SECCIÓN I.- ÁMBITO Y OBJETIVO

ARTÍCULO 1.- Las entidades financieras con el propósito de aplicar los principios de transparencia, que son parte de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios de buen gobierno corporativo, deberán incorporar en sus estatutos y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en este capítulo, que será de cumplimiento obligatorio para todas las instancias de la organización, se insertarán los derechos y deberes mínimos que tienen los miembros del directorio: diligencia, lealtad, comunicación y tratamiento de los conflictos de interés, la no competencia, secreto, uso de activos y derecho a la información.

ARTÍCULO 2.- Las políticas generales que aplicarán la junta general de accionistas o de socios deberán constar en los estatutos o reglamentos de la entidad controlada.

ARTÍCULO 3.- El directorio de las entidades financieras remitirán las políticas y los procesos que permitirán ejecutar las disposiciones de los estatutos o reglamentos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas. Estas políticas y procesos se formalizarán en un documento que se definirá como el “Código de gobierno corporativo”, el mismo que deberá contemplar, por lo menos, los siguientes aspectos:

- 3.1** Exponer con claridad los asuntos sobre los cuales debe decidir la junta general de accionistas o de socios; y, el directorio, de conformidad con los estatutos y reglamentos.

Se deberá enunciar la participación de estas dos instancias de gobierno corporativo en los procesos de fijación de los objetivos y estrategia del negocio. Dichos objetivos y políticas deben considerar los límites de tolerancia al riesgo que la organización desea asumir.

Establecer la forma de intervención del directorio en la fijación, toma de decisiones y seguimiento de tales objetivos y estrategias;

- 3.2** Asegurar la participación de los socios o de los accionistas en las deliberaciones de los asuntos presentados en la junta general. A fin de elevar las condiciones de participación de los socios o de los accionistas, las instituciones propondrán programas de capacitación dirigidos a elevar el conocimiento de los socios o accionistas dentro del ámbito financiero, para lo cual les mantendrán

informados sobre dichos programas;

- 3.3** Determinar la forma de evaluar y resolver los conflictos de interés en caso que se presenten entre los accionistas o socios y la entidad controlada o con las entidades integrantes del grupo financiero. Esta política deberá considerar las relaciones de propiedad y gestión de los accionistas, socios, directores de la entidad o entidades integrantes del grupo financiero, que pueden generar conflictos de interés a fin de revelarlas.

En ese sentido también será aplicable a este tema, el identificar la existencia de influencias significativas en las políticas financieras y de operación de las distintas compañías e integrantes del grupo financiero;

- 3.4** Definir e integrar los niveles de control en la organización, así como implantar las políticas para la revelación adecuada de los sistemas de control interno vigentes en la institución y en el grupo financiero, si fuere del caso, y su efectividad;

- 3.5** En el código de ética señalado en el título IX “De la gestión y administración de riesgos”, de este libro, precisar los fundamentos esenciales a los cuales se debe acoger la organización, las instancias que resolverán los casos de incumplimiento y el régimen de sanciones;

- 3.6** Conformar el comité de retribuciones, definición de sus responsabilidades básicas e informes pertinentes sobre los lineamientos de política que deberá adoptar la junta general de accionistas o de socios sobre el nivel de la remuneración y compensación de los ejecutivos de la entidad revelada adecuadamente. El informe y sus recomendaciones sobre la escala de aplicación de las remuneraciones y compensaciones, la misma que deberá estar:

3.6.1. Alineada con la gestión prudencial de riesgos y estructurada bajo la consideración del horizonte de tiempo de éstos; y,

3.6.2. Cumplir con los criterios que se puedan considerar adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que puedan:

3.6.2.1. Poner en riesgo la seguridad y solvencia de las instituciones controladas; o,

3.6.2.2. Generar efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera del sistema financiero;

- 3.7** Políticas y procesos que determinen la estructuración de un sistema de información y difusión sobre aspectos que debe conocer la junta general para la toma decisiones, entre las cuales se deben considerar aquellas concernientes a:

3.7.1. Condición financiera de la institución, incorporando la situación de las instituciones que conforman el grupo financiero, posición financiera consolidada del grupo, las relaciones relevantes, así como la existencia de influencias significativas de otras entidades relacionadas con la propiedad o administración;

3.7.2. Nivel de riesgos asumidos por la entidad en los que conste la revelación y las exposiciones a los diferentes riesgos, (mapa de riesgo institucional en la que se evidencien los diferentes riesgos, pero de manera especial los

riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo), así como las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones;

- 3.7.3.** Opinión anual del comité de auditoría de la entidad sobre la suficiencia de los sistemas de control interno vigentes en la entidad y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos;
 - 3.7.4.** Aplicación de la política de transparencia frente al usuario de servicios financieros y la estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la entidad o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control;
 - 3.7.5.** Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados para el conocimiento del comité y su resolución; y,
 - 3.7.6.** Los lineamientos y aplicación de la política de remuneraciones e incentivos a los ejecutivos y miembros del directorio;
- 3.8** El directorio para conocimiento de la junta general de accionistas o de socios, independientemente de la opción de mantener para su consulta la información señalada en el numeral anterior, deberá presentar en su informe o en las memorias institucionales: el marco de estrategias, objetivos, políticas y límites de tolerancia al riesgo que la organización hubiere asumido o asumirá. En caso del informe a la junta general de accionistas o de socios, estos límites deberán referirse a: concentración de captaciones y colocaciones, nivel de capital, calidad de cartera, calidad de servicio, niveles de remuneración y los casos presentados ante el comité de ética;
- 3.9** Establecer los mecanismos a través de los cuales se asegure la confidencialidad de la información a la que acceden los accionistas o socios;
- 3.10** Definir las políticas, procesos y mecanismos de rendición de cuentas que permitan evaluar la gestión de los órganos de gobierno de la organización, por parte de los grupos de interés, accionistas, socios, empleados y control social, sobre la eficiencia y eficacia del desempeño de sus funciones, independientemente de la evaluación de control interno que les corresponde.

La rendición de cuentas no podrá dejar de enunciar con claridad los siguientes aspectos:

- 3.10.1.** Cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos por la institución controlada; ejecución de la política de acceso a la información para los accionistas o socios, empleados y usuarios de los servicios financieros; efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación, auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos y el comité de cumplimiento;
- 3.10.2.** Política de determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes del grupo financiero con otras entidades en las que tenga influencia significativa los accionistas, socios y directores;
- 3.10.3.** Política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio; y, de la administración;

- 3.10.4.** Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de servicios financieros considerando los siguientes aspectos:
 - 3.10.4.1.** Cumplimiento de la normativa de transparencia en referencia a contenidos de información previa a la contratación y en el proceso de contratación de los servicios financieros;
 - 3.10.4.2.** Estadísticas de las consultas y reclamos presentados por los clientes;
 - 3.10.4.3.** Definición de los mecanismos de autoevaluación del servicio al cliente con precisión de los indicadores de gestión e informes de seguimiento de los mismos; y,
 - 3.10.4.4.** Reclamos presentados para el conocimiento de la Superintendencia de Bancos y su resolución;
- 3.11** Establecer los lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del código de ética, analizar los casos de incumplimiento y determinar las sanciones a aplicarse; y,
- 3.12** Establecer un apropiado plan de sucesión de ejecutivos, identificando los posibles sucesores y prever su calificación para dar continuidad a la administración de la organización.

SECCIÓN II.- ESTRUCTURA

ARTÍCULO 4.- Los órganos de control que apoyan a su gestión se componen del: comité de auditoría, comité de administración integral de riesgos, comité de retribución, comité de ética y comité de cumplimiento.

ARTÍCULO 5.- El comité de retribuciones estará conformado por dos (2) miembros del directorio, un representante adicional nombrado por la junta general de accionistas o de socios, quien lo presidirá y el gerente general, administrador principal o representante legal en calidad de miembro. Se encargará de vigilar la remuneración de la alta dirección y otros altos cargos; cuando se trate de la fijación de la remuneración del gerente general, administrador principal o representante legal éste no podrá pronunciarse. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. Los miembros del comité elegirán de fuera de su seno a quien ejercerá la secretaría.

Sus atribuciones y funciones, serán las siguientes:

- 5.1** 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 de manera que la política y la escala recomendada para la aprobación de la junta general de accionistas o de socios guarde consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumplan con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten la sostenibilidad de la entidad o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera;
- 5.2** Vigilar el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para la alta dirección y otros altos cargos para que esté en consonancia con la cultura, los

objetivos, la estrategia y el entorno de control de la entidad controlada, según consten en la formulación de la política retributiva; e,

- 5.3** Incorporar, en el informe anual de labores que presenta el presidente del directorio a la junta general ordinaria de accionistas o de socios, un acápite sobre el nivel de cumplimiento de la política de retribuciones. Cuando se produzca un hecho relevante, éste deberá ser puesto en conocimiento del directorio, en forma inmediata.

ARTÍCULO 6.- El comité de ética estará conformado por representantes de los accionistas o socios, administración y empleados, y en forma previa a ejercer sus funciones deberán ser previamente calificados por la Superintendencia de Bancos, Los miembros del comité de ética deberán reunir los mismos requisitos y no estar incurso en las prohibiciones que se requieren para ser calificado miembro del directorio. Cada parte deberá participar con por lo menos con un representante. El número de integrantes deberá cuidar equidad entre las partes. El comité lo presidirá el representante del directorio. Todos los miembros tienen derecho a voz y voto, sus decisiones se adoptarán por mayoría simple. En caso de empate dirimirá el presidente del comité. El funcionario encargado de la administración de recursos o talento humano será el encargado de la secretaria de comité.

El comité de ética se encargará de establecer el contenido del código de ética que además de las declaraciones de los principios y de las responsabilidades, de la forma de proceder dentro de la organización, deberán situar las restricciones en la actuación de los empleados; establecer un procedimiento para evitar vicios o conflictos de interés; determinar medidas sancionadoras ante los incumplimientos de los principios y deberes dependiendo de la gravedad del caso; y, definir el proceso.

ARTÍCULO 7.- El código de ética deberá contener valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, socios, con los clientes, con los empleados, con los proveedores de productos o servicios y con la sociedad; de tal manera que se promueva el cumplimiento de los principios de responsabilidad social, tales como: cumplimiento de la ley, respeto a las preferencias de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas. Estos valores y principios, son al menos los siguientes:

7.1 Cumplimiento de la ley y normativa vigente:

- 7.1.1.** Cumplir con la Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero y demás leyes aplicables; y, la normativa expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos; y,
- 7.1.2.** Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;

7.2 Respeto a las preferencias de los grupos de interés:

- 7.2.1.** No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza;
- 7.2.2.** No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la empresa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;

- 7.2.3. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- 7.2.4. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- 7.2.5. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;
- 7.2.6. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- 7.2.7. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
- 7.2.8. No se permite 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;
- 7.2.9. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
- 7.2.10. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- 7.2.11. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- 7.2.12. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,
- 7.2.13. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;

7.3 Transparencia:

- 7.3.1. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- 7.3.2. Difundir información contable y financiera fidedigna;
- 7.3.3. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
- 7.3.4. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
- 7.3.5. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a

una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

7.4 Rendición de cuentas:

- 7.4.1.** Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la organización como de la organización hacia a la sociedad;
- 7.4.2.** Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés;
- 7.4.3.** Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
- 7.4.4.** Elaborar un informe anual que contenga la rendición de cuentas sobre la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y el código de ética y ponerlo en conocimiento de la junta general de accionistas o de socios y al público en general a través de su página web.

SECCIÓN III.- REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN

ARTÍCULO 8.- Un buen gobierno deberá observar un conjunto sistemático de políticas y procesos sometidos a mejora continua, acompañados de información estructurada que permita revelar:

- 8.1** Las actividades o los mecanismos requeridos para alcanzar la aplicación de los principios enunciados;
- 8.2** La información pertinente para cada aspecto y grupo de interés; y,
- 8.3** Los indicadores que expresen los resultados alcanzados.

Por lo que su propósito es que tanto las actividades, mecanismos, contenidos de información e indicadores de seguimiento se gestionen como un proceso formalizado e integrado, sujeto a definiciones en las instancias de gobierno de la entidad y evolución de su eficacia y eficiencia.

ARTÍCULO 9.- Indistintamente de las políticas definidas en el estatuto de la organización sobre la revelación obligatoria de información relacionada con la gestión de los órganos máximos de la entidad, ésta incluirá como parte de esas políticas la revelación de la información y los mecanismos apropiados para cada grupo de interés, de modo que cubra adecuadamente el concepto de rendición de cuentas y las oportunidades de participación.

La información deberá difundirse de una manera accesible y precisa y deberá comprender:

- 9.1** Procedimientos para la selección de los directores, condiciones y frecuencia en la que se realiza la selección o renovación;
- 9.2** Procedimientos para realizar la votación en las juntas generales de accionistas o de socios;

- 9.3 Código de ética que rige en la entidad, así como cualquier otro marco de política que guíe el gobierno corporativo, tales como los lineamientos sobre los cuales se realiza la evaluación de la actuación del directorio;
- 9.4 Lineamientos adoptados por la entidad para evitar conflicto de intereses entre los accionistas y otras partes relacionadas, los casos de estudio y las conclusiones que se hubieren presentado;
- 9.5 Información sobre la fecha, lugar de celebración y orden del día de las juntas generales de accionistas o de socios;
- 9.6 Información de la condición financiera de la entidad, calificación de riesgo, informes de auditoría interna y externa, con las observaciones pertinentes dentro del ámbito de su competencia, especialmente sobre la suficiencia de los sistemas de control interno y la aplicación adecuada de la gestión de riesgos, incluyendo el cumplimiento de las disposiciones de lavado de activos;
- 9.7 Informe del directorio sobre la gestión correspondiente y el cumplimiento de los objetivos institucionales y a las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo) y las acciones de control recomendadas para minimizar tales posiciones.

El contenido de la información a relevarse considerará la complejidad de las operaciones de la institución, la composición de la propiedad, estructura de la organización y responsabilidades de los principales niveles jerárquicos.

La descripción de la estructura organizacional deberá precisar las principales funciones y responsabilidades otorgadas a cada instancia de la organización en las que se pueda observar el tipo de decisiones que cada nivel jerárquico puede adoptar, diferenciando aquellas de orden estratégico de aquellas de orden operativo y de control;

- 9.8 Conformación del grupo financiero, si fuere del caso, subsidiarias, afiliadas, niveles de participación e información relevante de la condición financiera de tales entidades, relaciones relevantes, así como la influencia significativa de otras entidades relacionadas con la propiedad y la administración;
- 9.9 Estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control; e,
- 9.10 Información suficiente de los aspectos que van a someterse a decisión en dichas juntas así como la información financiera correspondiente a la que debe incorporarse los informes de los respectivos comités, si fuere pertinente.

Se deberá informar al directorio y a la junta general de accionistas o de socios, las políticas y los niveles de retribución definidos para los miembros del directorio y la administración superior; y, la política de incentivos que se aplica en la institución principalmente relacionada con los niveles señalados e informe presentado por el comité de retribuciones.

ARTÍCULO 10.- Los mecanismos de difusión de las instituciones del sistema financiero deberán otorgar las facilidades correspondientes para que los accionistas o socios puedan realizar preguntas sobre la información que se 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 actuales del directorio,

gestión de riesgo, conflictos de interés detectados, informes de cumplimiento del comité de ética.

Estos mecanismos deberán ser accesibles y permitir plantear consultas sobre las cuestiones que serán sometidas a decisión, sin dejar de observar las limitaciones razonables e implementación de procesos de autenticación que ofrezca las seguridades debidas de la información a difundir.

SECCIÓN IV.- INDICADORES QUE PERMITAN EVALUAR LA PRÁCTICA DE CIERTOS PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO

ARTÍCULO 11.- A fin de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea, las entidades financieras deberán publicar en su página web institucional, la información contenida en el anexo 1. La página web de las instituciones deberá tener una sección definida para este tipo de indicadores, bajo el título de "Indicadores de gobierno corporativo", así también deberán remitir dicha información una vez al año en las estructuras que para el efecto determine este organismo de control.

El directorio presentará ante la junta general de accionistas o de socios, un informe detallado con la información definida en el anexo 2, el que deberá venir adjunto al acta de la junta general de accionistas o de socios.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- En el caso de las subsidiarias o afiliadas del exterior de los grupos financieros, se atenderá a las normas que fueren más exigentes entre las del país donde tuviere su domicilio principal la entidad receptora de la inversión y las del Ecuador.

SEGUNDA.- La Superintendencia de Bancos en sus supervisiones in situ verificará el cumplimiento de las disposiciones de este capítulo.

TERCERA.- Los casos de duda en la aplicación del presente capítulo, serán absueltos por la Superintendencia de Bancos.

ANEXO 1 INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO Y PARA DIFUNDIR A TRAVÉS DE LA PAGINA WEB INSTITUCIONAL Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO		
A	INDICADOR	
A. 1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL	
A.1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución del capital o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	Número de accionistas o socios según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas.

A.1.2	Distribución del capital de los accionistas.	Distribución porcentual del capital por rango: de US\$ 1000 a 5000; de 5001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; más de 100.000.
A.1.3		Clasificación de los accionistas o de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.
A.2	PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS O DE SOCIOS	
A.2.1	Número de juntas generales de accionistas o de socios realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:	Número total de los accionistas o socios asistentes / Número total de accionistas o socios de la entidad.
	Fecha de la junta (dd-mm-aa).	
	Tipo de junta general ordinaria o extraordinaria.	
	Número total de los accionistas o socios asistentes.	Número de accionistas o socios que registraron su voto en la junta general frente al total de accionistas o socios de la entidad.
A.2.2	Gastos totales erogados por junta general.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta general, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada accionista o socio asistente.
A.2.3	Número total de accionistas o socios que participaron en la última elección a miembros del directorio, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:	
	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).	1. Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.
	2. Número total de accionistas o socios asistentes a dicha junta general.	2. Número total de los accionistas o socios que votaron / Número total de accionistas o socios de la entidad.
A.2.4	Número total de miembros del directorio que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, clasificación por género.	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio.
A.2.5	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política de remuneraciones.	Número total de los accionistas o socios que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o socios de la entidad.
	Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	
	Número total de accionistas o socios asistentes.	

A.2.6	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas en junta general de accionistas o de socios sobre la política que tratará conflictos de interés.	Número total de los accionistas o socios que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o socios de la entidad.
	Fecha de la junta general en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	
	Número total de accionistas o socios asistentes.	

INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO		
B		
B.1	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO	
B. 1.1	Características y rotación de los miembros del directorio.	Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información.
B. 1.2		Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio en cada comité.
B. 1.3		Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio durante los últimos cinco (5) años.
B. 1.4		Número de miembros del directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.
B. 2	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES	
B. 2.1	Funcionamiento de los comités.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.2	Comité de auditoría.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.3	Comité de riesgos.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.4	Comité de cumplimiento	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.5	Comité de ética.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.6	Comité de retribuciones.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.

B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.3.1	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio.	Participación de los miembros del directorio en procesos de capacitación.
B.3.2		Participación de los accionistas o de los socios en procesos de capacitación promovidos por la entidad.

C	INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO	
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.	Número total de reuniones del directorio realizadas en el año.
C.1.2		Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.
C.1.3	Participación en el comité de ética.	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.
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.	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
C.2.1	Gasto total anual del directorio.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.
C.2.2		Gasto promedio causado por los miembros del directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.
C.2.3		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / frente a número de miembros del directorio. Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.
C.3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	

C. 3.1	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.	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.
C. 3.2		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos / Número de casos presentados a la entidad.
C. 3.3	Incorporación de clientes nuevos.	Número de clientes nuevos incorporados cada año.
C.3.4	Salida de clientes.	Número de clientes que se retiran cada año.

D INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL		
1	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
D. 1	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.	
D. 1.1	Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.	Tiempo de servicio en la entidad.
D. 1.2		Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
D. 1.3		Participación en el equipo gerencial por género.
D. 1.4		Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
E INFORMACIÓN LABORAL		
1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
E. 1.1	Características de los empleados de la entidad.	Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género.
E. 1.2		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.
E. 1.3		Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.

E. 1.4		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.
E. 1.5		Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.
E. 1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios.
E.2	CAPACITACIÓN	
E.2.1	Programas de capacitación.	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).
E.2.2		Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año.
E.2.3		Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados de la entidad en cada año.

ANEXO 2

INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	CONTENIDO DEL INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO A PRESENTARSE ANTE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS	
A		
A. 1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL	
A.1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución de los accionistas o de las aportaciones de los socios si fuere el caso. Revelación de las instituciones vinculadas.	
A.1.2	Estadísticas sobre la conformación de capital.	Número de accionistas y socios en los últimos tres (3) años.
		Distribución porcentual del capital por rango: de US\$ 1.000 a 5.000; de 5.001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; más de 100.000.

		Clasificación de los accionistas y socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 años a 5 años; más de 5 años.
A.2	PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS O DE SOCIOS	
A. 2.1	Información de las juntas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información:	Orden del día de las juntas realizadas y las resoluciones adoptadas.
	Número de juntas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:	Número total de los accionistas o socios asistentes / Número total de accionistas o socios de la entidad.
	Fecha de la junta (dd-mm-aa).	
	Tipo de junta: ordinaria o extraordinaria.	
	Número total de los accionistas o socios asistentes.	Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas o socios de la entidad.
A. 2.2	Gastos totales erogados por junta.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).	Total gastos asimilables a la junta general / Total de accionistas o socios asistentes para cada junta.
A. 2.3	Número total de accionistas o socios que participaron en la última elección a miembros del directorio, la información se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:	
	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa).	1. Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio, actualmente.
	2. Número total de accionistas o socios asistentes a dicha junta.	2. Número total de los accionistas o socios asistentes / Número total de accionistas o socios. Número total de los accionistas o socios que votaron / Número total de accionistas o socios.
A. 2.4	Información de los miembros elegidos del directorio.	Miembros del directorio que fueron elegidos y su perfil, tiempo para el cual fueron elegidos, número de votos con los cuales fueron elegidos.

		Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio.
A. 2.5	Decisiones adoptadas en la junta general sobre la política de remuneraciones.	Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre las remuneraciones.
	Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	Número total de accionistas (participación del capital que representan) o socios asistentes.
		Número total de los accionistas (participación del capital que representan) o socios que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o socios.
A. 2.6	Decisiones adoptadas en la junta general de accionistas o de socios sobre la política que tratará conflictos de interés.	Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas relacionadas con el tratamiento de conflictos de interés.
	Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones (dd-mm-aa).	Número total de accionistas (participación del capital que representan) o socios asistentes.
		Número total de los accionistas (participación del capital que representan) o socios que aprobaron tales políticas / Número total de socios.
A.3	ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS O SOCIOS	
A.3.1	Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.	Número de accionistas o socios que accedieron a la información.
A.3.2	Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas o socios y nivel de participación.	Nivel de educación de los accionistas o socios; oferta de cursos para elevar nivel educacional.
A.3.3	Cursos de capacitación a los accionistas o socios sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas 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.
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.

B	INFORMACIÓN 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 DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO	
B. 1.1	Informe por parte del directorio, ante la junta de accionistas o de socios 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.	Presentación del informe.
	Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de administración integral de riesgos.	Presentación del informe.
	Determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes del grupo financiero.	Presentación del informe.
	Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio y de la administración.	Presentación del informe.
	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.	Presentación del informe.
	Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés, adicionalmente los casos presentados ante el conocimiento del comité de ética y su resolución.	Presentación del informe.

B. 1.2	Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño.	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.
B. 2.	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.2.1	Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio.	Presentación del informe.
B.2.2	Estadísticas de participación en los programas de capacitación.	Participación de los miembros del directorio en procesos de capacitación.
		Participación de los accionistas o socios en procesos de capacitación promocionados por la entidad.
B.3.	INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
B.3.1	Gasto total anual del directorio.- Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio en el período correspondiente al gasto: 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 a las reuniones.
		Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / Número de miembros del directorio. Monto de inversión en los cursos de capacitación / Total de ingresos alcanzados por la entidad.

C	
INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
1	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

C. 1	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.	
C. 1.1	Todos los indicadores se formularan sobre cada nivel jerárquico.	Tiempo de servicio en la entidad.
C. 1.2		Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
C. 1.3		Participación en el equipo gerencial por género.
C. 1.4		Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
C. 2	NIVEL DE REMUNERACIONES	
C. 2.1	Nivel de remuneraciones.	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 período analizado.
C. 2.2		Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado.
D	INFORMACIÓN LABORAL	
1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
D. 1.1	Características de los empleados de la entidad.	Número de empleados de la entidad últimos tres (3) años, clasificados por género.
D. 1.2		Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.
D. 1.3		Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.

D. 1.4		Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.
D. 1.5		Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.
D. 1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios.
D.2	CAPACITACIÓN	
D.2.1	Programas de capacitación.	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).
D.2.2		Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.
D.2.3		Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados.