

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

A. 1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL	
A.1.1	Informe sobre la composición de la entidad, distribución o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	Al 31 de diciembre de 2014, 351 accionistas; al 31 de diciembre de 2015, 353 accionistas; y, al 31 de diciembre de 2016, 371 accionistas.
A.1.2	Distribución del capital de los accionistas.	<p>Capital social: \$ 204.500.000.00; año 2.016</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 1.000 dólares, 84 accionistas que constituyen el 0.017612% del capital social. • De 1.001 a 5.000 dólares, 63 accionistas que constituyen el 0.075710% del capital social. • De 5.001 a 10.000 dólares, 37 accionistas que constituyen el 0.127177% del capital social. • De 10.001 a 50.000 dólares, 76 accionistas que constituyen el 0.891779% del capital social. • De 50.001 a 100.000 dólares, 35 accionistas que constituyen el 1.229061% del capital social. • De 100.001 en adelante, 76 accionistas que constituyen el 97.658663% del capital social.
A.1.3		<p>Información al 31 de diciembre del 2016:</p> <p>Menos de 1 año: 24 accionistas De más de 1 año a 3 años: 34 accionistas De más de 3 años a 5 años: 32 accionistas De más de 5 años: 281 accionistas</p>
A.2	PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS O ASAMBLEAS GENERALES DE ASOCIADOS	
A.2.1	Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:	<p>Número de Juntas: 2 Juntas</p> <p>Junta General Ordinaria de Accionistas: 30/03/2016 Número total de accionistas asistentes: 72 accionistas, que constituyen el 80.38% del capital social. Número total de accionistas del Banco: 364 accionistas.</p> <p>Junta General Extraordinaria de Accionistas: 11/10/2016 Número total de accionistas asistentes: 18 accionistas, que constituyen el 71.81% del capital social. Número de accionistas del Banco: 368 accionistas.</p>
	Fecha de la junta o asamblea (dd-mm-aa)	Junta General Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2016. Junta General Extraordinaria de Accionistas del 11 de octubre de 2016.
	Tipo de junta o asamblea: ordinaria o extraordinaria.	Ordinaria Extraordinaria
	Número total de accionistas o asociados asistentes.	<p>Junta General Ordinaria de Accionistas – 30/marzo/2016 Número total de accionistas asistentes: 72 accionistas, que constituyen el 80.38% del capital social. Número total de accionistas que registraron su voto en la junta: 72 accionistas. Número total de accionistas del Banco: 364 accionistas.</p> <p>Junta General Extraordinaria de Accionistas – 11/octubre/2016 Número total de accionistas asistentes: 18 accionistas, que constituyen el 71.81% del capital social. Número total de accionistas que registraron su voto en la junta: 18 accionistas. Número total de accionistas del Banco: 368 accionistas.</p>
A.2.2	Gastos totales erogados por junta o asamblea.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).	US\$ 3,000.00
A.2.3	Número total de accionistas o asociados 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:	Número total de accionistas que participaron en la última elección a miembros del directorio: 66 accionistas, que constituyen el 81.74 % del capital social del Banco.

	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa) 19 de marzo de 2015.	Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del Directorio: Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana, con 134.309.254 votos. Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini, con 134.309.254 votos. Tercer vocal principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino, con 134.309.254 votos. Cuarto vocal principal: Sr. Carlos Vergara Camacho, con 134.309.254 votos. Quinto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza, con 134.309.254 votos. Primer vocal suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 134.309.254 votos. Segundo vocal suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 134.309.254 votos. Tercer vocal suplente: Ingeniera Irene Parra Silva, con 134.309.254 votos. Cuarto vocal suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 134.309.254 votos.
	2. Número total de accionistas o asociados asistentes a dicha junta o asamblea.	Número total de accionistas asistentes a dicha junta: 66 accionistas. Número total de los accionistas asistentes: 66 accionistas Número total de accionistas: 347 accionistas. Número total de accionistas que vota: 66 accionistas.
A.2.4	Número total de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, calificación por género.	Miembros del Directorio que fueron elegidos: Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana. Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini. Tercer vocal principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino. Cuarto vocal principal: Sr. Carlos Vergara Camacho. Quinto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza. Primer vocal suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero. Segundo vocal suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán. Tercer vocal suplente: Ing. Irene Parra Silva. Cuarto vocal suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar. Quinto vocal suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez. Tiempo para el cual fueron elegidos: 2 años. Número de votos con los cuales fueron elegidos: 134.309.254 votos.
A.2.5	Participación de los accionistas o asociados en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones.	Junta General de Accionistas del 30 de marzo de 2016, según se desprende del informe presentado a los accionistas que representan el 80.38% de la totalidad de las acciones, es decir 72 accionistas de un total de 364 accionistas.
	Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones.	30 de marzo de 2016.
	Número total de accionistas o asociados asistentes.	72 accionistas.
A.2.6	Participación de los accionistas o asociados en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de conflictos de interés.	La política que trata sobre los conflictos de interés se encuentra en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco, en su Capítulo XII
	Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones.	30 de marzo de 2016.
	Número total de accionistas o asociados asistentes:	72 accionistas.

B	INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO U ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES	
B.1	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES	
B.1.1	Características y rotación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces:	Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio: 7 años.
B.1.2		6 de promedio
B.1.3		5 años de promedio
B.1.4		Actualmente los 10 miembros del directorio tienen educación o experiencia relacionada con esas ramas.
	Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del Directorio y de la administración.	La Junta General Ordinaria de Accionistas del 30 de marzo de 2016 aprobó el informe del Comité de Retribuciones y la autoevaluación del Directorio del año 2016 fue realizada dentro de los 45 días del año 2017.
B.2	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES.	
B.2.1	Estadísticas del funcionamiento de los comités de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos, Ética y	

B.2.2	Comité de Auditoría	<p>Año 2016 – Comité de Auditoría Número de sesiones durante el año: 9 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión:</p> <p>Al 27 de enero del 2016, 6 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro Electo fuera del seno del Directorio, Presidente Ejecutivo Subrogante, Auditor Interno, Secretario.</p> <p>Al 29 de marzo del 2016, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Presidente Ejecutivo Subrogante, Auditor Interno y Secretario.</p> <p>Al 28 de abril del 2016, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Vicepresidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario.</p> <p>Al 23 de junio del 2016, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Vicepresidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario.</p> <p>Al 21 de julio del 2016, 6 asistentes:</p>
B.2.3	Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	<p>Año 2016 – Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión:</p> <p>Al 28 de enero de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 25 de febrero de 2016, 4 asistentes Presidente del Comité Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas Gerente Financiero.</p> <p>Al 30 de marzo de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 28 de abril de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 26 de mayo de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 23 de junio de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 21 de julio de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 25 de agosto de 2016, 4 asistentes Presidente del Comité Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 15 de septiembre de 2016, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 26 de octubre de 2016, 4 asistentes Presidente del Comité Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p>

		<p>Al 23 de noviembre de 2016, 4 asistentes Presidente del Comité Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas y Gerente Financiero.</p> <p>Al 21 de diciembre de 2016, 4 asistentes Presidente del Comité Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas Gerente Financiero.</p>
B.2.4	Comité de Cumplimiento	<p>Año 2016 – Comité de Cumplimiento Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión: Al 14 de enero del 2016, 7 asistentes: Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 16 de febrero del 2016, 6 asistentes: Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 10 de marzo del 2016, 7 asistentes: Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 21 de abril del 2016, 7 asistentes: Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Delegado del Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 19 de mayo del 2016, 8 asistentes: Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p>
B.2.5	Comité de Ética	<p>Año 2016 – Comité de Ética Número de sesiones durante el año: 1 sesión.</p> <p>Asistentes a cada sesión: Al 18 de noviembre de 2016, 4 asistentes. Delegado del Directorio Representante de los accionistas Representante de los empleados</p>
B.2.6	Comité de Retribuciones	<p>Año 2016 – Comité de Retribuciones Número de sesiones durante el año: 1 sesión.</p> <p>Asistentes a cada sesión: Al 20 de enero de 2016, 6 asistentes. Miembro Electo por los accionistas Miembro del Comité – Delegado del Directorio Miembro del Comité – Delegado del Directorio</p>
B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.3.1	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio u organismo que haga sus veces.	El 26 de octubre de 2016, contando con la presencia de seis miembros del Directorio, se brindó una capacitación por la actualización del Código de Gobierno Corporativo.
B.3.2		El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.
C	INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES	
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES	
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces.	Número de reuniones realizadas: 13 sesiones.

C.1.2		Número de miembros asistentes a las reuniones: <ol style="list-style-type: none"> 1. 28 de enero de 2016: 5 asistentes 2. 25 de febrero de 2016: 6 asistentes 3. 30 de marzo de 2016: 9 asistentes 4. 28 de abril de 2016 : 6 asistentes 5. 26 de mayo de 2016: 6 asistentes 6. 23 de junio de 2016: 6 asistentes 7. 21 de julio de 2016: 5 asistentes 8. 25 de agosto de 2016: 7 asistentes 9. 15 de septiembre de 2016: 7 asistentes 10. 30 de septiembre de 2016: 5 asistentes (Directorio Extraordinario) 11. 26 de octubre de 2016: 10 asistentes 12. 23 de noviembre de 2016: 5 asistentes 13. 21 de diciembre de 2016: 9 asistentes 																				
C.1.3	Participación en el Comité de Ética	No hay casos reportados.																				
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 o del organismo que haga sus veces.	No existen observaciones por parte del Comité de Retribuciones.																				
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES																					
C.2.1	Gasto anual del directorio o del organismo que haga sus veces.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio u organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado: US\$216,090.00 Número de sesiones realizadas: 13 sesiones.																				
C.2.2		Gasto promedio causado por los miembros del directorio u organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: US\$216,090.00 Monto del gasto efectuado: US\$216,090.00 Número de miembros asistentes a las reuniones: <ol style="list-style-type: none"> 1. 28 de enero de 2016: 5 asistentes 2. 25 de febrero de 2016: 6 asistentes 3. 30 de marzo de 2016: 9 asistentes 4. 28 de abril de 2016 : 6 asistentes 5. 26 de mayo de 2016: 6 asistentes 6. 23 de junio de 2016: 6 asistentes 7. 21 de julio de 2016: 5 asistentes 8. 25 de agosto de 2016: 7 asistentes 9. 15 de septiembre de 2016: 7 asistentes 10. 30 de septiembre de 2016: 5 asistentes (Directorio Extraordinario) 11. 26 de octubre de 2016: 10 asistentes 12. 23 de noviembre de 2016: 5 asistentes 13. 21 de diciembre de 2016: 9 asistentes 																				
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 casis presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.	Número de casos resueltos: 12,219/ Número de casos presentados: 12,828																				
C.3.2		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos: 101 Número de casos presentados a la entidad: 12,828																				
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2016: 71,823																				
C.3.4	Salida de clientes	Número de clientes que se retiraron en el año 2016: 98,017																				
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.																					
	Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cargo</th> <th>Tiempo de Servicios</th> <th>Nivel de Estudios</th> <th>Tiempo en Funciones</th> <th>Género</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presidente Ejecutivo</td> <td></td> <td></td> <td>19 años</td> <td>Post Grado (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Vicepresidente Ejecutivo</td> <td>3 meses</td> <td>Masculino</td> <td>19 años</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2 años</td> </tr> </tbody> </table>	Cargo	Tiempo de Servicios	Nivel de Estudios	Tiempo en Funciones	Género	Presidente Ejecutivo			19 años	Post Grado (ext.)	Vicepresidente Ejecutivo	3 meses	Masculino	19 años	Post Grado					2 años
Cargo	Tiempo de Servicios	Nivel de Estudios	Tiempo en Funciones	Género																		
Presidente Ejecutivo			19 años	Post Grado (ext.)																		
Vicepresidente Ejecutivo	3 meses	Masculino	19 años	Post Grado																		
				2 años																		
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad.	Presidente Ejecutivo	19 años	Post Grado (ext.)	2 años																	
D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	Vicepresidente Ejecutivo	19 años	Post Grado	2 años																	
		3 meses	Masculino																			

D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.	Auditor Interno años Masculino	31 años	Post Grado	17		
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	Gerente de Área de Desarrollo Administrativo Femenino	17 años	Universitario (ext.)	17 años		
		Gerente de Área Secretaría Corporativa Masculino	26 años	Universitario	26 años		
		Oficial de Cumplimiento 6 meses Masculino	18 años	Universitario	2 años		
		Gerente de Área Financiera Masculino	14 años	Universitario	13 años		
		Gerente de Área de Riesgos, Crédito y Cobranzas Femenino	15 años	Universitario	15 años		
		Gerente de Área de Operaciones Centrales	35 años	Universitario	5 años		
E	INFORMACIÓN LABORAL						
1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD						
E.1.1	Características de los empleados de la entidad	Año	Femenino	Masculino	Total		
		2014	917	754	1671		
		2015	879	698	1577		
		2016	824	646	1470		
		Personal discapacitado (2016)	25	27	52		
E.1.2		Año	Primaria	Secundaria	Superior	Post grado	Total
		2014	0	335	1271	64	1671
		2015	1	247	1263	66	1577
		2016	1	232	1163	74	1470
E.1.3		Año	Número Empleados relaciones con Operaciones de Captación y Crédito				
		2014	243				
		2015	211				
		2016	208				
E.1.4		Clasificación de Empleados por su Permanencia					
		Menos de un año	174				
		De 1 a 3 años	340				
		Más de 3 a 5 años	301				
		Más de 5 años	655				
		Total	1470				
E.1.5		Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años					
		2014	472				
		2015	445				
		2016	343				
E.1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios					
		De US\$ 1 a US\$ 500	653				
		De US\$ 501 a US\$1000	406				
		De US\$ 1001 a US\$ 2000	284				
		De más de US\$2001	127				
E.2	CAPACITACIÓN						
E.2.1	Programas de capacitación	Inversión en Capacitación					
		2014	US\$ 134,621.72				
		2015	US\$ 154,731.05				
		2016	US\$ 115,985.01				
E.2.2		Programas de Capacitación					
		2014	324				
		2015	288				
		2016	305				
E.2.3		Asistentes a los Programas de Capacitación					
			No. De Participantes	Total de Empleados			
		2014	1747	1689			
		2015	1814	1577			
		2016	1775	1470			