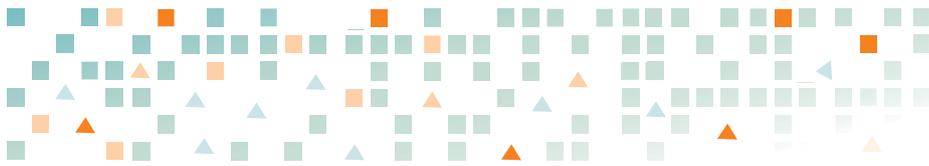


# ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>	<b>Sección</b>
Convocatorias	3	
Informe de la Administración	6	
<b><i>Estados financieros, Informes y Pronunciamientos</i></b>		
Balance General	44	
Estado de Utilidades	45	Sección 1
Estado de Evolución de Patrimonio	47	
Informe de la Gestión para prevenir el Lavado de Activos y Plan Anual	50	Sección 2
Informe del Comité de Retribuciones	60	Sección 3
Informe del Comité del Gobierno Corporativo	62	Sección 4
Pronunciamiento del Comité de Auditoría	72	Sección 5
Informe del Comité de Administración Integral de Riesgo	74	Sección 6
Pronunciamiento del Directorio	77	Sección 7
Informe del área de Atención al Cliente	79	Sección 8
Informe del Defensor del Cliente	82	Sección 9
Informe de Auditores Independientes	92	Sección 10
Informe de los Comisarios	95	Sección 11
Informe del Auditor Interno	98	Sección 12
<b><i>Anexos</i></b>		
Principales logros y eventos del año 2013	102	Sección A1
Gestión comercial y amplitud de servicios transaccionales	106	Sección A2





CONVOCATORIA  
A JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL  
BANCO BOLIVARIANO C.A.

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO : US\$ 148.000.000.00.-  
CAPITAL AUTORIZADO : US\$ 260.000.000.00.-

Por resolución del Directorio del día 20 de febrero de 2014 y en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos Décimo Cuarto y Vigésimo Quinto del Estatuto Social de la institución, CONVOCO a los señores accionistas del BANCO BOLIVARIANO C.A., e individualmente a los Auditores Externos KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA., que de acuerdo con el Art. 87 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero hacen las veces de Comisarios, a la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, que se celebrará el día martes 25 de marzo de 2014, a las 17 horas, en el auditorio del cuarto piso del edificio de la oficina matriz, situada en las calles Junín, número 200 y Panamá, de esta ciudad, para tratar sobre los siguientes puntos del orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el informe de los Administradores del Banco por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2013.
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio.
3. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico.
4. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico.
5. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2013.
6. Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo el conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
7. Proceder a la elección del Auditor Externo del Banco.
8. Conocer y resolver acerca del aumento del capital autorizado del Banco y, en su caso, sobre la consecuente reforma del Estatuto Social.

Guayaquil, Febrero 21 de 2014.-

  
Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
Presidente

NOTAS: a) El balance general y demás documentos, señalados en el Art. 292 de la Ley de Compañías, permanecen a disposición de los señores accionistas, para su conocimiento y estudio, en las oficinas del Banco, ubicadas en la dirección que consta en esta convocatoria.-

b) Los auditores externos han sido convocados especial e individualmente, mediante nota escrita.



Guayaquil, febrero 21 de 2.014

Señores  
KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA.  
AUDITORES EXTERNOS  
Ciudad.-

De mis consideraciones:

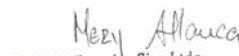
Me es grato convocarlos por medio de la presente, a la celebración de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas del BANCO BOLIVARIANO C. A., que se llevará a efecto el día martes 25 de marzo del 2014, a las 17h00, en el auditorio del cuarto piso del edificio de la oficina matriz, situada en las calles Junín, número 200 y Panamá, de la ciudad de Guayaquil.

El orden del día es el siguiente:

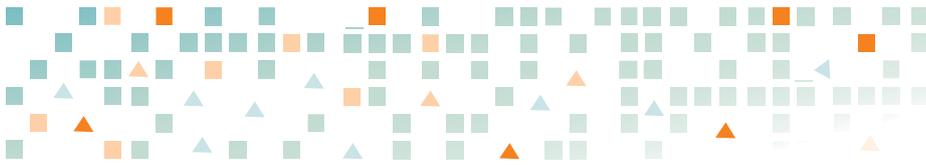
1. Conocer y resolver sobre el informe de los Administradores del Banco por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2013.
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio.
3. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico.
4. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico.
5. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2013.
6. Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo el conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
7. Proceder a la elección del Auditor Externo del Banco.
8. Conocer y resolver acerca del aumento del capital autorizado del Banco y, en su caso, sobre la consecuente reforma del Estatuto Social.

Atentamente,

  
Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
Presidente del Directorio

  
KPMG del Ecuador Cia. Ltda.  
Fecha: 5/3/14 Hora: 9:55







## INFORME ANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Estimados Accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes y del Estatuto Social del BANCO BOLIVARIANO C.A., tenemos el agrado de presentar a ustedes, a nombre del Directorio y de la Administración de la Institución, el informe de las actividades cumplidas en el año 2013 y sobre los Estados Financieros al cierre de dicho ejercicio económico.

El 17 de febrero de 2013 se celebraron nuevas elecciones en el país, en las cuales resultó reelecto, con significativo respaldo popular, el Eco. Rafael Correa Delgado. Dicha reelección estuvo acompañada de la conformación de una mayoría sin precedentes en la Asamblea Nacional, lo que ha otorgado al Gobierno Nacional la iniciativa y la responsabilidad principal de dictar las leyes que estime adecuadas para el desarrollo del país. El Banco Bolivariano, con su permanente actitud de respeto a las leyes y a las autoridades legítimamente elegidas, se ha mantenido y mantendrá siempre a la expectativa de los proyectos de ley que se tramiten en la legislatura para plantear, en el ámbito de sus posibilidades, las observaciones y sugerencias que considere apropiadas, teniendo siempre presente su invariable vocación de servicio al país y a los intereses de sus depositantes, clientes y accionistas.

En el curso del año, la banca en general y esta institución en particular, debieron continuar con el proceso de adecuar sus órganos de administración para atender los requerimientos establecidos en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, especialmente para eliminar las incompatibilidades introducidas por dicha norma.

Al mismo tiempo, resultó indispensable atender debidamente un cambio normativo adicional contenido en la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, promulgada a fines del 2012, cuyas disposiciones, que involucraban de manera particular a los bancos y sus operaciones, entraron en vigencia en el ejercicio del 2013. En consecuencia, es importante anotar que, en el año 2013, por cada USD 1.00 que reciba el accionista en retorno a su inversión, el Estado ya habrá recibido USD 1.33 entre impuestos, aportes y contribuciones. A este respecto, es importante que los señores accionistas conozcan que el Banco Bolivariano, con ocasión del ejercicio económico de 2013, ha tenido una carga fiscal, integrada por impuestos, aportes y contribuciones, de USD 32.8M, cifra que representa un incremento del 24% respecto a lo pagado por el ejercicio de 2012.

Si bien los efectos de la mencionada Ley, en nuestro caso, estuvieron estimados y considerados en el presupuesto aprobado para el ejercicio de 2013, el Banco tomó las acciones apropiadas para procurar, en la medida de lo posible, compensar parcialmente sus efectos; todo ello sobre la base de nuestra plena convicción de que la generación de resultados para la banca es esencial a los fines de su reinversión y mantenimiento de sus niveles de solvencia y solidez, así como para mantener su capacidad de otorgamiento de crédito productivo, en beneficio del país. Por ello, nos mantenemos ceñidos a los principios permanentes de esta Institución que consideran como actividad primordial la protección de los recursos confiados por nuestros clientes a través del aseguramiento de niveles adecuados de liquidez y su estructura de colocación, así como de la adecuada

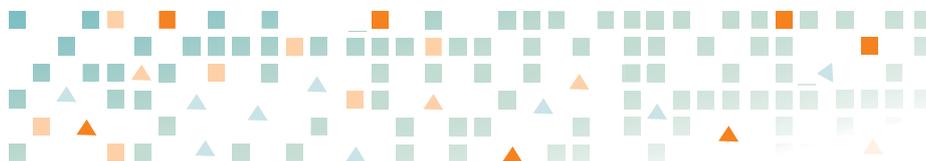
diversificación de la actividad crediticia y la calidad de nuestra cartera, de acuerdo con las políticas de riesgos definidas por el Banco.

Este enfoque de administración de los recursos confiados por el público nos ha permitido mantener niveles de liquidez y calidad de activos entre los mejores del sistema financiero ecuatoriano.

Por otra parte, a fines del 2012, culminamos un ejercicio de revisión de nuestro proceso de planeación estratégica, de particular importancia dentro del cambiante panorama del sistema financiero nacional. Nuestra visión para los próximos años estará orientada a profundizar y fortalecer las relaciones con nuestros principales clientes, tanto de los segmentos empresariales como personales, ofreciendo productos y servicios de vanguardia y con un alto componente tecnológico que nos permita reducir tiempos de entrega e incrementar sus niveles y facilidad de acceso y utilización. Dentro del enfoque del plan estratégico, la derivación y uso de tecnología por nuestros clientes se vuelve cada vez más importante. En la actualidad, 9 de cada 10 interacciones de nuestros clientes con el Banco se realiza a través de canales electrónicos. De igual manera, los clientes que utilizan nuestra banca por internet lo hacen en promedio unas 57 veces al mes; y quienes utilizan nuestra banca móvil lo hacen en un promedio de 37 veces dentro del mes.

En cuanto a la estructura del Grupo Financiero, a raíz de las desinversiones obligatorias efectuadas en el año 2012 y la desinversión efectuada durante el mes de agosto de 2013 de la subsidiaria bancaria en Panamá, cesaron todas las actividades que, como Grupo Financiero Banco Bolivariano, habíamos desarrollado como complemento a los servicios del Banco.

Las páginas que se presentan a continuación corresponden, por consiguiente, a la evolución de las actividades del Banco Bolivariano C.A. en el año 2013, dentro del contexto general que hemos delineado.



# INFORME ECONÓMICO Y FINANCIERO

## Cifras Macroeconómicas

### Hechos Relevantes

El Gobierno Central fijó para el año 2014 el Presupuesto General del Estado en USD 28,067M generados fundamentalmente por recaudación de impuestos (49.5%), financiamiento público (28.5%), ingresos no tributarios (11.1%) e ingresos petroleros (11.0%).

Las recaudaciones tributarias para el 2013 llegaron a un récord de USD 1,500M, que representa un incremento del 13% con relación al año anterior. La actividad que generó mayores recursos fue el comercio con un 22.7%, seguido por las entidades financieras con el 18.8%, las industrias manufactureras con el 17.1%, las actividades inmobiliarias y empresariales con el 8.2%, el transporte y las comunicaciones con el 8%, minas y petróleos 6.6%, administración pública 5.5%, construcciones 3.4%, servicios con el 1.7%, agricultura con el 1.7%, salud con el 1.4%, hoteles y restaurantes con el 1.3% y otros sectores con el 3.5%.

Las recaudaciones por Impuesto a la Renta generaron USD 3,933M frente a USD 3,391M generados en el 2012; mientras que el IVA alcanzó en el 2013 un total de USD 4,096M, respecto a los USD 3,455M del 2012.

El sector bancario experimentó una reducción del 14.7% en sus resultados por el año 2013, frente al ejercicio inmediato anterior, como consecuencia de la aplicación de las normas introducidas por las resoluciones y leyes expedidas a fines del año 2012, alcanzando con ello una rentabilidad patrimonial del 9.4%.

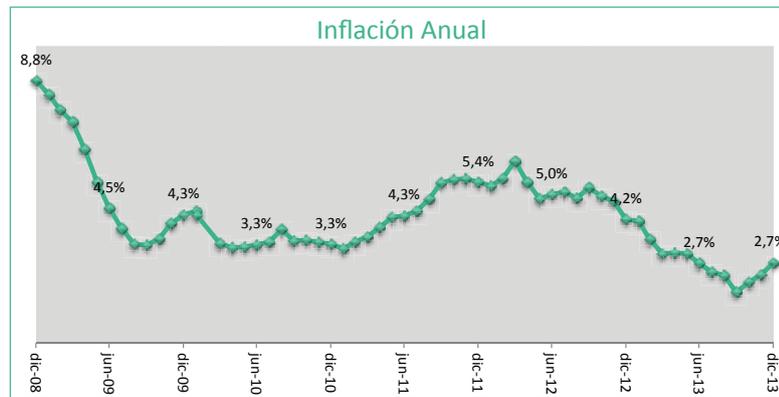
En el Registro Oficial N° 746 fue publicada la Resolución por virtud de la cual se incrementó el aporte al Fondo de Liquidez del Sistema Financiero desde el 2012. A partir de enero de 2013, dicho aporte se situó en el 6% de las obligaciones con el público y, al cierre de diciembre 2013, representó un valor de aproximadamente USD 1,642M. Anualmente las contribuciones al fondo de liquidez del sistema financiero tendrán un incremento del 1% hasta llegar al 10% en enero 2017. El incremento del fondo en enero 2014 significará una cifra aproximada de USD 2,034M.

Según el Banco Central del Ecuador, las remesas familiares enviadas al país durante el 2013 totalizaron USD 2,450M, lo cual representa una reducción del 0.7% frente al año anterior, motivada por un decrecimiento de los envíos desde Estados Unidos, España e Italia. La fuente principal de remesas familiares proviene de Estados Unidos, seguido de España e Italia. Es importante mencionar que el Banco Bolivariano mantiene una importante participación de mercado en la canalización de remesas familiares al país, con cerca del 25% del total de remesas pagadas durante el 2013.

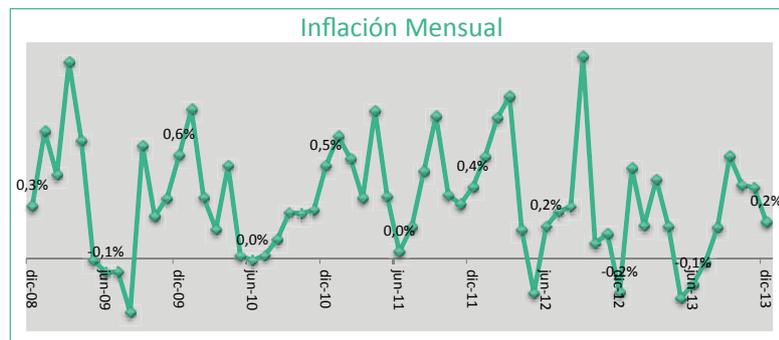


## Inflación

Se puede apreciar en los cuadros que se presenta a continuación que, desde el año 2009, la inflación anual ha tenido un comportamiento estable como consecuencia del esquema monetario de dolarización que adoptó el país hace más de una década. En el año 2013, la inflación anual se ubicó en 2.7%, menor al 4.2% registrado en el año 2012. La inflación mensual bajó considerablemente en el último mes del año al registrarse en diciembre una tasa de apenas el 0.2%.



Fuente: INEC



Fuente: INEC



## Cotizaciones de Monedas Extranjeras

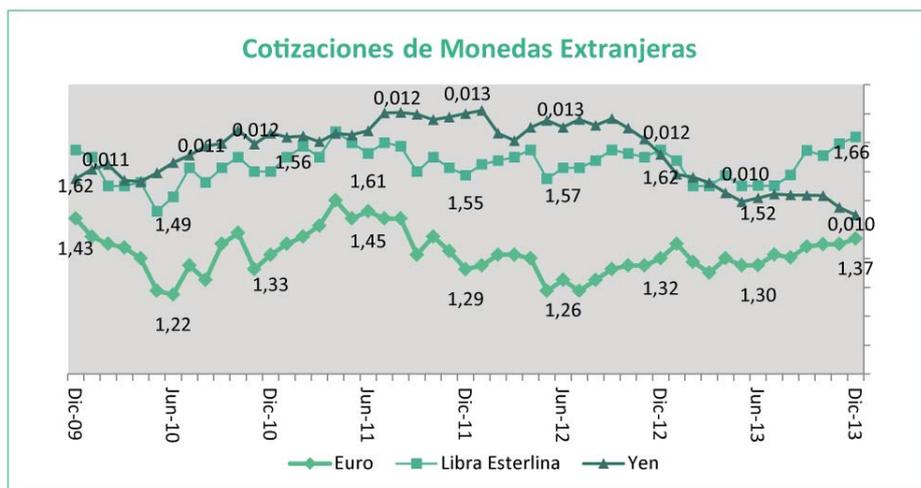
El dólar se situó en USD 1.37 por euro en diciembre 2013, registrando un incremento en relación a diciembre 2012, mes en el cual alcanzó una cotización de USD 1.32.

En cuanto a la libra esterlina también tuvo un aumento de su cotización respecto al dólar; cerró en diciembre de 2013 en USD 1.66 por libra esterlina, siendo su cotización en diciembre de 2012 de USD 1.62.

Solamente el Yen sufrió una caída en su cotización en el último año, situándose en USD 0.010 a diciembre de 2013, cuando en diciembre de 2012 fue de USD 0.012.

Aunque el Banco Bolivariano no toma posiciones especulativas en otras monedas, su Tesorería y División de Riesgos de Mercado y Liquidez monitorean continuamente las cotizaciones en beneficio de sus clientes.

A continuación un gráfico sobre las cotizaciones de las principales monedas respecto al dólar:



Fuente: Bloomberg



## Canasta Básica y Vital

De acuerdo al INEC, el costo de la Canasta Básica Familiar (75 artículos) en diciembre de 2013 alcanzó el valor de USD 620.86; lo cual significa una restricción presupuestaria de USD 27.26 mensuales por familia, considerando un ingreso familiar promedio de USD 593.60 en una familia de cuatro miembros, con 1.6 personas que reciben este ingreso.

### NACIONAL CANASTA FAMILIAR BÁSICA PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACION INFLACION - REMUNERACIÓN

Se considera la estructura fija del gasto en bienes y servicios establecida en noviembre 1982 para un Hogar tipo de cuatro miembros con 1,60 perceptores de Remuneración básica unificada.

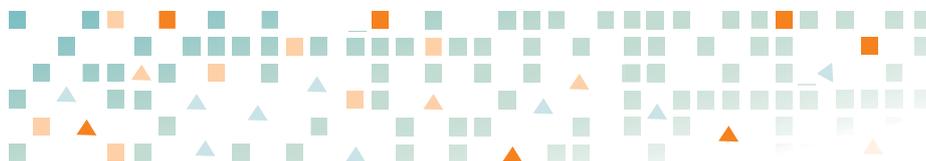
BASE: Noviembre 1982 = 100

DICIEMBRE 2013

No. Orden	Grupos y Subgrupos de Consumo	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual	Restricción en el consumo	
				En Dólares	% del Costo
1	<b>TOTAL</b>	620,86	593,60	27,26	4,39
2	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	216,75	209,88	6,87	1,11
3	Cereales y derivados	50,31	50,20	0,12	0,02
4	Carne y preparaciones	32,86	32,55	0,31	0,05
5	Pescados y mariscos	10,15	9,69	0,46	0,07
6	Grasas y aceites comestibles	7,58	7,40	0,18	0,03
7	Leche, productos lácteos y	33,14	32,78	0,35	0,06
8	Verduras frescas	13,26	11,07	2,19	0,35
9	Tubérculos y derivados	13,77	13,67	0,10	0,02
10	Leguminosas y derivados	4,73	3,64	1,09	0,18
11	Frutas frescas	11,60	9,95	1,65	0,27
12	Azúcar, sal y condimentos	11,23	11,20	0,02	0,00
13	Café, té y bebidas gaseosas	6,41	6,18	0,23	0,04
14	Otros productos alimenticios	1,99	1,86	0,13	0,02
15	Alim. y beb. consumidas fuera del	19,74	19,68	0,05	0,01
16	<b>VIVIENDA</b>	166,74	165,34	1,41	0,23
17	Alquiler	136,35	136,35	0,00	*
18	Alumbrado y combustible	13,53	13,53	0,00	*
19	Lavado y mantenimiento	15,09	14,80	0,29	0,05
20	Otros artefactos del hogar	1,77	0,65	1,12	0,18
21	<b>INDUMENTARIA</b>	41,12	24,69	16,43	2,65
22	Telas, hechuras y accesorios	2,26	0,87	1,39	0,22
23	Ropa confeccionada hombre	20,13	15,61	4,52	0,73
24	Ropa confeccionada mujer	16,11	6,86	9,25	1,49
25	Servicio de limpieza	2,63	1,35	1,28	0,21
26	<b>MISCELANEOS</b>	196,24	193,69	2,55	0,41
27	Cuidado de la salud	96,67	95,65	1,01	0,16
28	Cuidado y artículos personales	15,60	14,78	0,82	0,13
29	Recreo, material de lectura	23,57	23,23	0,35	0,06
30	Tabaco	20,13	20,09	0,04	0,01
31	Educación	12,05	11,72	0,33	0,05
32	Transporte	28,21	28,21	0,00	*

Alquiler corresponde a un departamento  
\* La restricción en el consumo no afecta a los artículos: sal, alquiler, energía eléctrica, gas, agua, matrícula secundaria y bus urbano.

Fuente: INEC



La Canasta Básica Vital (73 productos y menores cantidades por artículo de la Canasta Básica) este mes alcanza un valor de USD 444.78; lo cual genera una recuperación del consumo de USD 148.82 respecto al ingreso familiar mencionado.

**NACIONAL**  
**CANASTA FAMILIAR VITAL**  
**PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACION INFLACION - REMUNERACIÓN**  
 Se considera la estructura fija del gasto en bienes y servicios establecida  
 en enero 2007 para un Hogar tipo de cuatro miembros con 1,60  
 perceptores de Remuneración básica unificada.

**BASE: Enero 2007 = 100**  
**DICIEMBRE 2013**

No. Orden	Grupos y Subgrupos de Consumo	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual	Recuperación en el	
				En Dólares	% del Costo
1	<b>TOTAL</b>	<b>444,78</b>	<b>593,60</b>	<b>-148,82</b>	<b>-33,46</b>
2	<b>ALIMENTOS Y BEBIDAS</b>	<b>197,33</b>	<b>230,60</b>	<b>-33,27</b>	<b>-7,48</b>
3	Cereales y derivados	39,98	40,70	-0,71	-0,16
4	Carne y preparaciones	30,67	32,29	-1,62	-0,36
5	Pescados y mariscos	7,84	10,76	-2,92	-0,66
6	Grasas y aceites comestibles	6,89	7,86	-0,97	-0,22
7	Leche, productos lácteos y	27,00	28,39	-1,39	-0,31
8	Verduras frescas	13,33	23,48	-10,15	-2,28
9	Tubérculos y derivados	11,76	12,19	-0,44	-0,10
10	Leguminosas y derivados	4,48	11,02	-6,54	-1,47
11	Frutas frescas	12,89	18,86	-5,97	-1,34
12	Azúcar, sal y condimentos	7,49	7,67	-0,18	-0,04
13	Café, té y bebidas gaseosas	5,97	7,60	-1,64	-0,37
14	Otros productos alimenticios	2,73	3,19	-0,46	-0,10
15	Alim. y beb. consumidas fuera	26,29	26,57	-0,28	-0,06
16	<b>VIVIENDA</b>	<b>100,84</b>	<b>109,48</b>	<b>-8,64</b>	<b>-1,94</b>
17	Alquiler	67,36	67,36	0,00	*
18	Alumbrado y combustible	17,09	17,09	0,00	*
19	Lavado y mantenimiento	14,35	16,09	-1,74	-0,39
20	Otros artefactos del hogar	2,05	8,95	-6,90	-1,55
21	<b>INDUMENTARIA</b>	<b>39,18</b>	<b>134,00</b>	<b>-94,82</b>	<b>-21,32</b>
22	Telas, hechuras y accesorios	3,15	6,87	-3,72	-0,84
23	Ropa confeccionada hombre	17,33	45,73	-28,40	-6,39
24	Ropa confeccionada mujer	16,23	72,30	-56,07	-12,61
25	Servicio de limpieza	2,47	9,10	-6,63	-1,49
26	<b>MISCELANEOS</b>	<b>107,43</b>	<b>119,52</b>	<b>-12,09</b>	<b>-2,72</b>
27	Cuidado de la salud	22,20	27,03	-4,83	-1,09
28	Cuidado y artículos personales	13,94	18,27	-4,33	-0,97
29	Recreo, material de lectura	18,87	19,51	-0,63	-0,14
30	Tabaco	7,83	8,34	-0,51	-0,11
31	Educación	14,89	16,68	-1,79	-0,40
32	Transporte	29,70	29,70	0,00	*

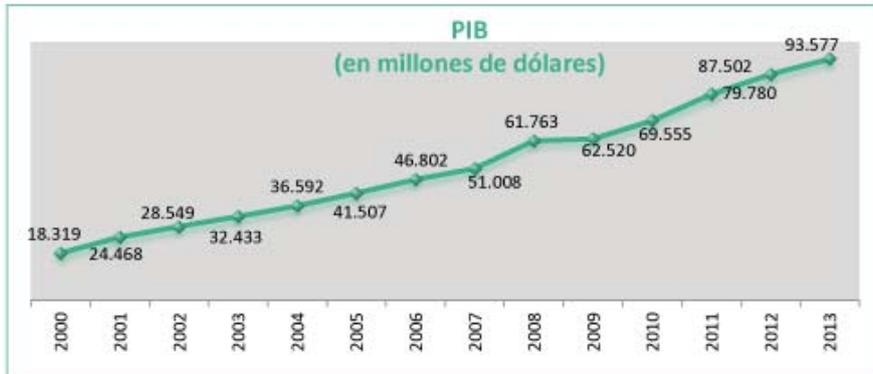
Alquiler corresponde a una pieza  
 \* La restricción en el consumo no afecta a los artículos: sal, alquiler, energía eléctrica, gas, agua, matrícula secundaria y bus urbano.

Fuente: INEC



## PIB

Para el año 2013 existe una previsión, según datos del Banco Central, de USD 93,577M, lo que representa una variación del 6.9% con respecto al 2012. La tasa de crecimiento de la economía se ubicaría en 4.9% al tercer trimestre del 2013, lo que posiciona al Ecuador como una de las economías con mejores resultados de la región.



Fuente: BCE



Fuente: BCE



## Importaciones

Para el año 2013, las importaciones se ubicaron en USD 26,041M, cifra que representa un incremento del 7.6% con respecto al 2012. Los crecimientos más importantes se registraron en los Combustibles y Lubricantes y en las Materias Primas, aumentando 11.7% y 7.4%, respectivamente. Los Bienes de Capital crecieron en 5.6%; su participación en las importaciones aumentó y se mantienen como una de las de mayor importancia al representar el 26% del total.

### Participación porcentual de los grupos de bienes por Uso o Destino Económico en las Importaciones

- Toneladas métricas y valor USD FOB (en miles) -

	Ene - Dic 2012	Ene - Dic 2013	Variación 2013 - 2012
<b>Totales</b>	<b>24.205.367</b>	<b>26.041.615</b>	<b>7,6%</b>
<b>Bienes de Consumo</b>	<b>4.989.113</b>	<b>5.230.409</b>	<b>4,8%</b>
No duradero	2.801.882	2.934.638	4,7%
Duradero	2.023.967	2.067.509	2,2%
Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos	163.264	228.262	39,8%
<b>Materias Primas</b>	<b>7.290.877</b>	<b>7.829.240</b>	<b>7,4%</b>
Para la agricultura	982.144	1.040.162	5,9%
Para la industria	5.431.266	5.859.020	7,9%
Materiales de construcción	877.467	930.058	6,0%
<b>Bienes de Capital</b>	<b>6.418.099</b>	<b>6.777.977</b>	<b>5,6%</b>
Para la agricultura	114.016	119.018	4,4%
Para la industria	4.444.323	4.874.847	9,7%
Equipos de Transporte	1.859.760	1.784.112	-4,1%
<b>Combustibles y Lubricantes</b>	<b>5.441.274</b>	<b>6.080.178</b>	<b>11,7%</b>
<b>Diversos</b>	<b>42.207</b>	<b>61.683</b>	<b>46,1%</b>
<b>Ajustes</b>	<b>23.798</b>	<b>62.128</b>	<b>161,1%</b>

Fuente: BCE



## Exportaciones

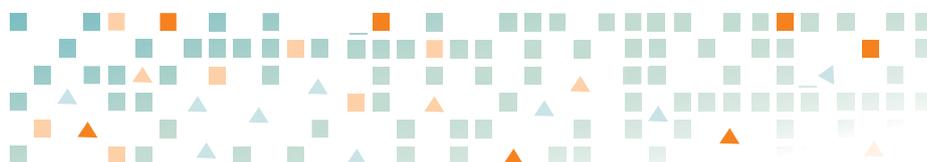
Las exportaciones totales del año 2013 se ubicaron en USD 24,958M, experimentando un crecimiento del 5% con respecto al 2012. Las exportaciones petroleras siguen siendo las más importantes para el país al alcanzar USD 14,108M, representando el 57% del total; aunque solo registran un 2.3% de crecimiento con respecto al 2012. Las exportaciones no petroleras crecieron 8.8% y llegaron a USD 10,850M; teniendo el banano, camarón y enlatados de pescado el mayor crecimiento, seguido de los productos mineros. Por otra parte, productos como el Atún y Pescado y Vehículos ensamblados sufrieron reducciones respecto del 2012.

### Participación porcentual de los Principales Productos de Exportación (1)

- Valor USD FOB (en miles) -

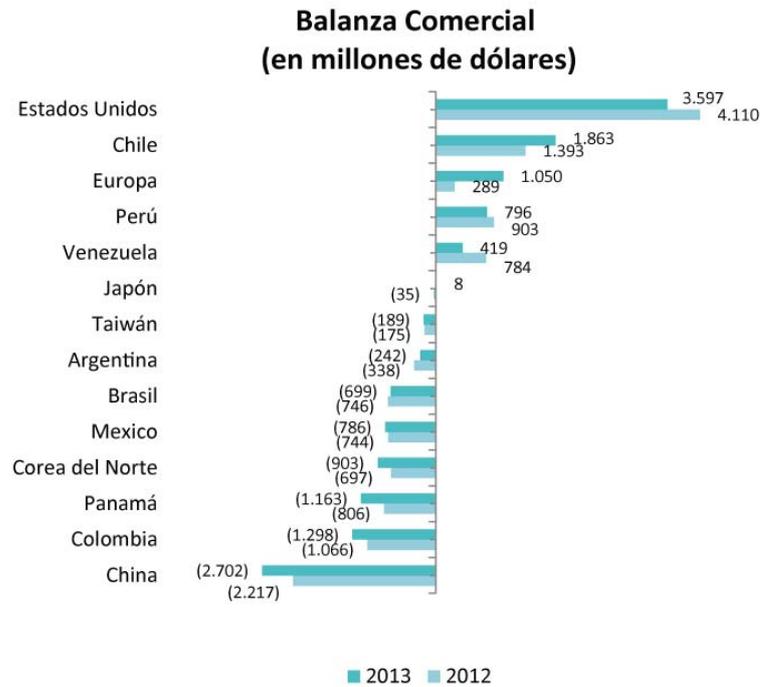
	Ene - Dic 2012	Ene - Dic 2013	Variación 2013 - 2012
<b>Exportaciones Totales</b>	<b>23.764.761</b>	<b>24.957.650</b>	<b>5,0%</b>
<b>Petroleras <sup>(2)</sup></b>	<b>13.791.956</b>	<b>14.107.731</b>	<b>2,3%</b>
<b>Crudo</b>	<b>12.711.228</b>	<b>13.411.759</b>	<b>5,5%</b>
<b>EP Petroecuador</b>	<b>11.063.936</b>	<b>11.900.904</b>	<b>7,6%</b>
Crudo Oriente	7.559.019	8.048.647	6,5%
Crudo Napo	3.504.917	3.852.257	9,9%
<b>SH Tarifa Cías. Priv. Prest. Servicio <sup>(3)</sup></b>	<b>1.647.292</b>	<b>1.510.855</b>	<b>-8,3%</b>
<b>Compañías privadas Ctto. Participación</b>	-	-	-
<b>Derivados</b>	<b>1.080.729</b>	<b>695.973</b>	<b>-35,6%</b>
<b>No Petroleras</b>	<b>9.972.805</b>	<b>10.849.918</b>	<b>8,8%</b>
<b>Tradicional</b>	<b>4.396.616</b>	<b>5.187.862</b>	<b>18,0%</b>
Banano y Plátano	2.078.402	2.373.152	14,2%
Camarón	1.278.399	1.797.719	40,6%
Cacao y elaborados	454.500	532.362	17,1%
Atún y pescado	324.257	265.257	-18,2%
Café y elaborados	261.058	219.372	-16,0%
<b>No Tradicional</b>	<b>5.576.189</b>	<b>5.662.056</b>	<b>1,5%</b>
Enlatados de pescado	1.115.232	1.352.091	21,2%
Flores Naturales	713.502	837.283	17,3%
Productos mineros	439.062	556.262	26,7%
Otras Manufacturas de metal	395.375	373.154	-5,6%
Extractos y aceites vegetales	363.530	271.670	-25,3%
Manuf. de cuero, plástico y caucho	218.112	235.862	8,1%
Químicos y fármacos	254.139	193.939	-23,7%
Vehículos	501.139	172.483	-65,6%
Madera	160.762	172.777	7,5%
Harina de pescado	113.439	145.062	27,9%
Jugos y conservas de frutas	128.001	148.564	16,1%
Otras manif. textiles	112.615	113.411	0,7%
Elaborados de banano	83.452	92.433	10,8%
Manuf. de papel y cartón	66.995	74.225	10,8%
Maderas terciadas y prensadas	66.548	55.211	-17,0%
Tabaco en rama	44.529	48.120	8,1%
Otros elaborados del mar	31.858	44.637	40,1%
Fruta	75.775	70.297	-7,2%
Prendas de vestir de fibras textiles	24.793	26.543	7,1%
Abacá	16.989	13.926	-18,0%
Otros	650.344	664.106	2,1%

Fuente: BCE



## Balanza Comercial

La Balanza Comercial para el año 2013 se situó en – USD 1,084M, reflejando un deterioro del déficit en 145% con respecto al año 2012, cuando se ubicó en – USD 417M. A continuación se presenta la balanza comercial en relación al país de origen, notándose como país con mayor crecimiento positivo en el año 2013 a Chile, a diferencia de EEUU que decrece en el 12% pero sigue siendo la de mayor representación comercial favorable dentro de la balanza ecuatoriana.



Fuente: BCE

Cabe recalcar que Europa incrementa su participación favorable dentro de la balanza, como resultado, principalmente, del crecimiento en las exportaciones a Holanda y España.

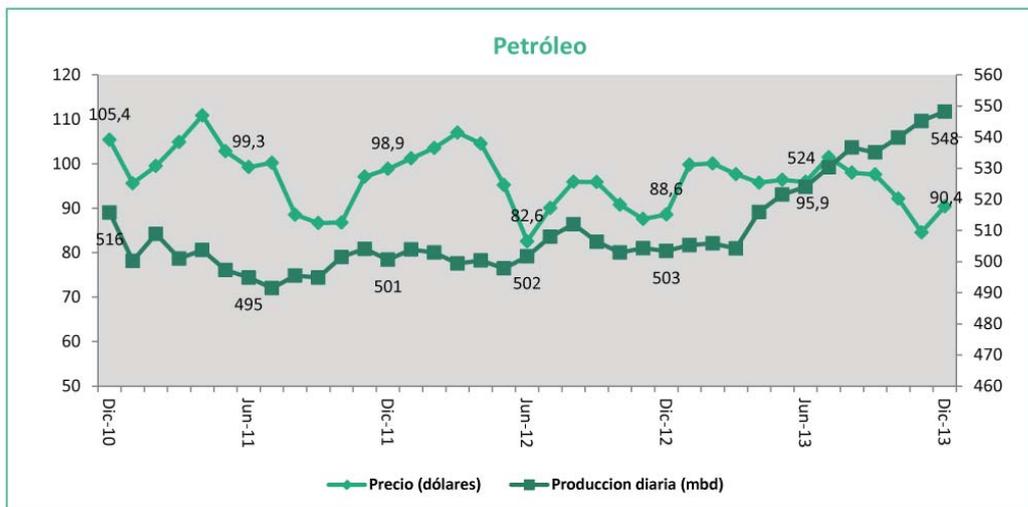


## Petróleo

Durante los últimos dos años se ha advertido una estabilidad tanto en la producción como en los precios del Petróleo, dejando ya atrás las caídas abruptas de precios de 2008 y 2009, como la de producción de 2009 y 2010.

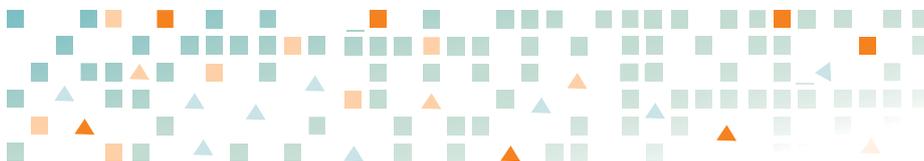
El precio del Barril de Petróleo se ubicó en USD 90.4 al cerrar el año 2013. En el año fluctuó de USD 101.5 como máximo hasta USD 84.4 como mínimo, promediando USD 95.8 por barril. El año 2013 tuvo dos meses pico, febrero y julio, que tuvieron los precios más altos del año USD 100.1 y USD 101.5. Mientras que los meses más bajos fueron octubre y diciembre con precios de USD 84.4 y USD 90.4 respectivamente.

La producción diaria de petróleo inició el año con un promedio de 505.3 mbd en el mes de enero y cerró con un promedio de 548.2 mbd en diciembre. El promedio anual de producción petrolera se ubicó en 526 mbd\*.



(\*) Miles de Barriles por día

Fuente: BCE



## Empleo

Durante el mes de diciembre de 2013, la tasa de desempleo alcanzó un nivel de 4.9% lo que representa una disminución de 3.6% con respecto al indicador del año anterior; y una reducción de 4.1% al indicador de diciembre del 2011.

La tasa de subempleo bruta presenta un aumento del 8.41% frente al año anterior. Este índice se ubica en 43.2% en el mes de diciembre 2013, mientras que en el mes de diciembre 2012 se ubicaba en 39.8%.



Fuente: INEC Muestra: Quito, Guayaquil, Cuenca, Machala, Ambato



## Presupuesto General del Estado

A continuación presentamos un resumen de los principales rubros del Presupuesto General del Estado

<b>PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA CUATRIANUAL 2014-2017</b> (en millones de USD)				
	2014 Proy	2015 Proy	2016 Proy	2017 Proy
<b>INGRESOS Y FINANCIAMIENTO</b>	28,067	30,212	31,168	33,933
<b>INGRESOS</b>	20,081	20,802	23,286	24,381
Ingresos Petroleros	3,071	2,508	3,450	3,385
Ingresos No Petroleros	17,010	18,294	19,835	20,996
- Ingresos Tributarios	13,861	15,143	16,544	17,609
Impuesto a la Renta	3,858	4,361	4,800	5,225
Iva	6,314	6,837	7,517	7,929
Vehiculos	260	276	294	313
Ice	752	806	877	925
Salida De Divisas	1,181	1,280	1,373	1,448
Aranceles	1,342	1,417	1,474	1,518
Otros	155	166	209	252
- No Tributarios	3,109	3,057	3,147	3,193
Transferencias	40	94	144	194
<b>FINANCIAMIENTO</b>	7,987	9,410	7,882	9,551
Desembolsos Internos	1,814	2,307	1,511	2,106
Desembolsos Externos	5,763	6,635	5,950	6,950
Disponibilidades	0	0	0	0
Cuentas por Pagar	9	68	421	496
Otros	400	400	0	0
<b>GASTOS Y AMORTIZACIONES</b>	28,067	30,212	31,168	33,933
<b>GASTOS</b>	25,045	26,570	28,239	29,701
Gastos Permanente	14,439	15,520	16,416	17,324
Sueldos Y Salarios	8,433	8,916	9,383	9,886
Bienes Y Servicios	2,260	2,342	2,449	2,556
Intereses	107	1,487	1,785	1,997
Transferencias	2,738	2,776	2,798	2,885
Gasto No Permanente	10,606	11,050	11,823	12,377
<b>AMORTIZACIONES</b>	2,539	3,642	2,929	4,232
Deuda Interna	1,128	1,595	1,277	1,649
Deuda Externa	1,411	2,046	1,652	2,583
<b>OTROS</b>	484	0	0	0

revisión: Programación Presupuestaria Cuatrianual 2014-2017, MEF

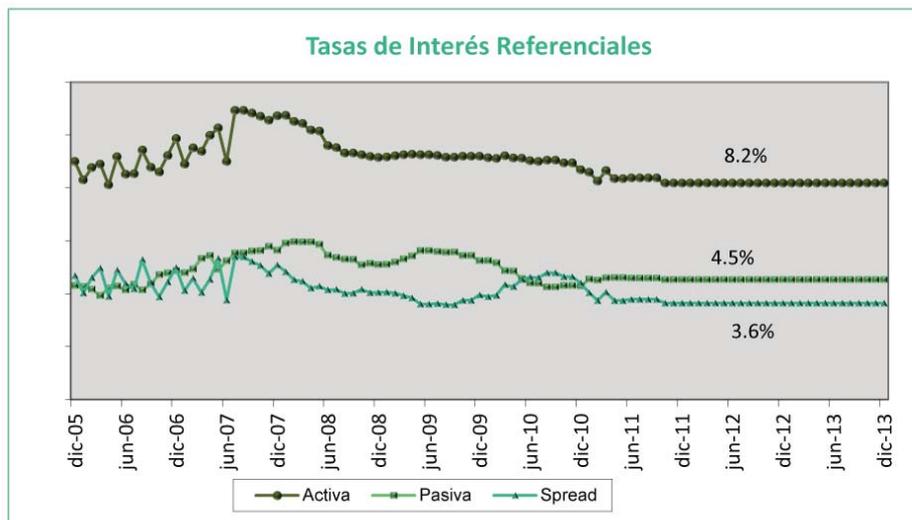
Fuente: Programación Presupuestaria Cuatrianual 2014 - 2017, MEF

## Sistema Financiero

### Tasas Referenciales

Las Tasas de Interés Referenciales no han variado desde octubre 2011, siendo ya 27 meses que se mantienen en los mismos rangos, tanto la pasiva como la activa; por consiguiente, el margen financiero referencial tampoco ha tenido cambios.

La Tasa Pasiva Referencial alcanzó un nivel de 4.53% en diciembre 2013. De su lado, la Tasa Activa Referencial se mantuvo en 8.17% a diciembre 2013. El margen financiero se mantuvo en 3.64%.



Fuente: BCE



## Tasas de interés efectivas por segmentos

En diciembre de 2013, la tasa efectiva máxima para el crédito comercial corporativo permaneció en un nivel de 9.33%. Esta tasa se mantiene sin cambios desde octubre de 2008.

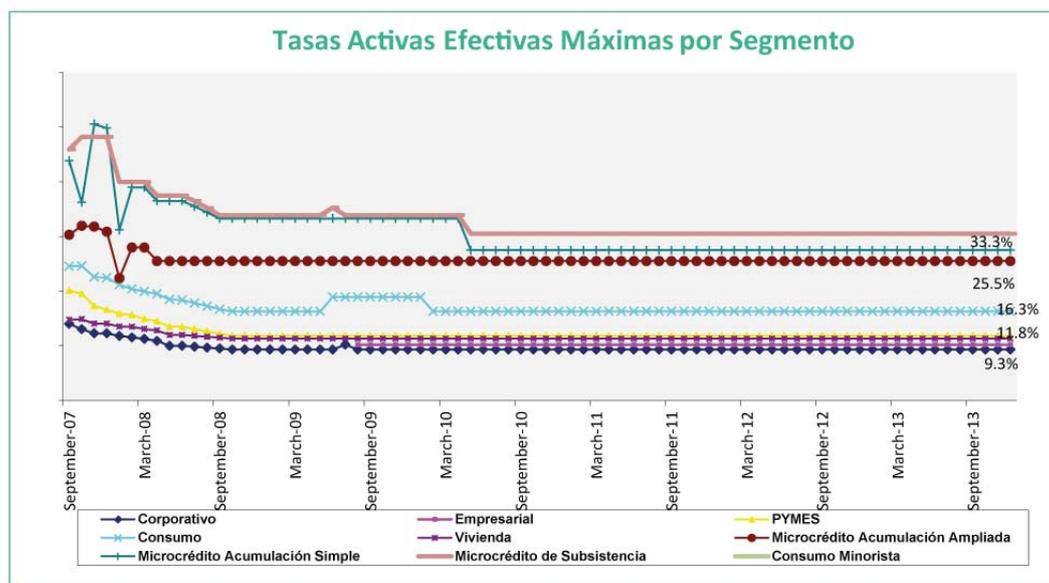
La tasa efectiva máxima para el segmento empresarial se ubicó en 10.21% a diciembre 2013, sin que haya experimentado variación desde su introducción en julio de 2009.

La tasa efectiva máxima para PYMES registró un valor de 11.83%. Esta tasa no ha tenido variación desde octubre de 2008.

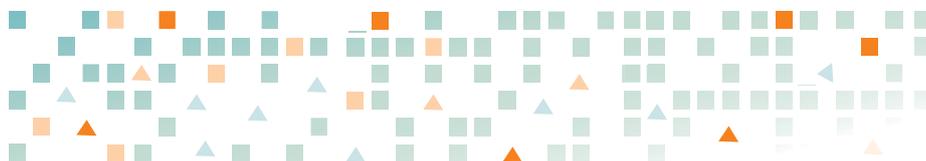
La tasa efectiva máxima para créditos de consumo se ubicó en 16.30% en el mes de diciembre de 2013, sin que se hayan registrado cambios desde febrero de 2010.

En cuanto al crédito a la vivienda, la tasa efectiva máxima se mantuvo en 11.33% en diciembre de 2013. De igual manera, esta tasa permanece sin cambios desde octubre de 2008.

Finalmente, en cuanto al microcrédito de acumulación ampliada, la tasa efectiva máxima se mantuvo en 25.5% a diciembre de 2013; mientras que la tasa efectiva máxima de microcrédito de acumulación simple se ubica en 27.5%, sin que hayan experimentado variación alguna desde mayo de 2010.

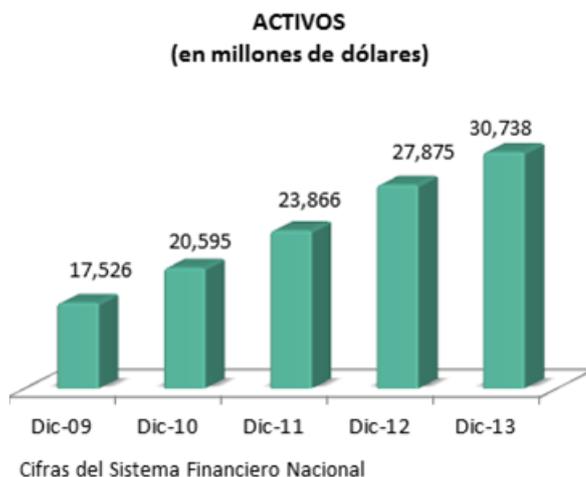


Fuente: BCE

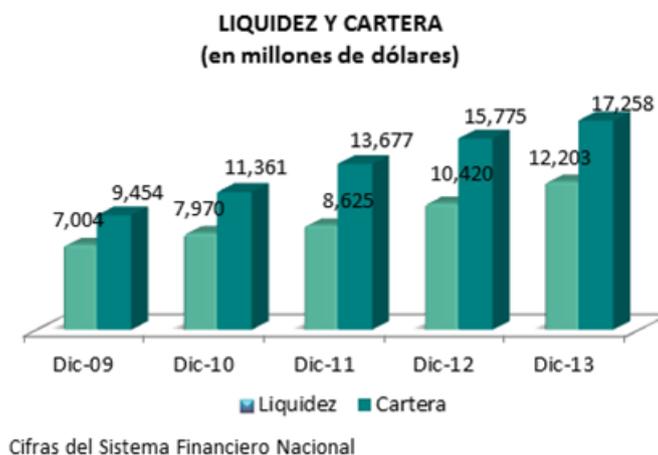


## Situación de la Banca Ecuatoriana

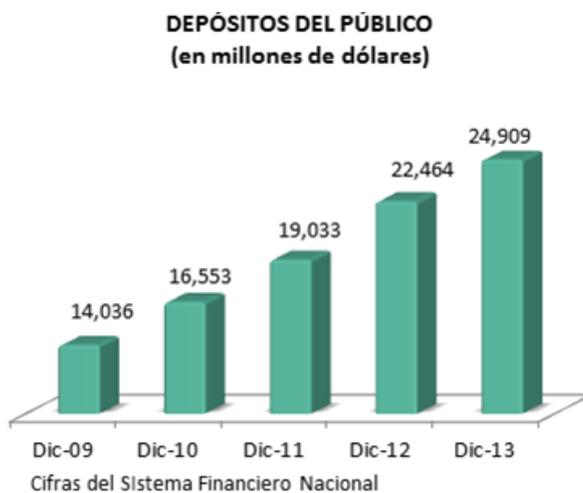
El sistema financiero ecuatoriano ha mantenido promedios anuales de crecimiento en el orden del 15.1%. Al cierre de 2013, los Activos del sistema se situaron en USD 30,738M; cifra que representa un incremento del 10.3% con respecto a diciembre de 2012.



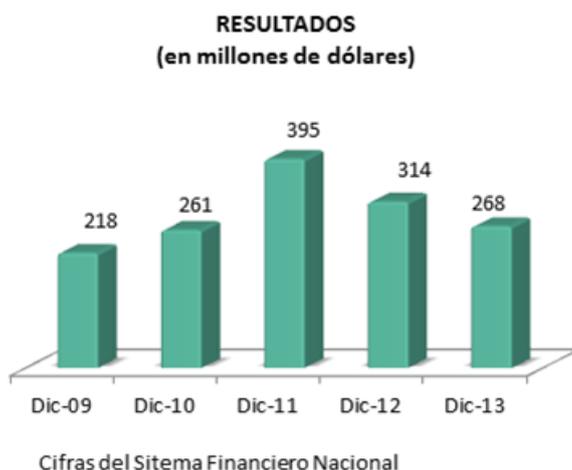
Los rubros que más representatividad tuvieron dentro del crecimiento de los activos del sistema fueron los recursos líquidos con un 17.1% y la cartera de créditos con un 9.4%



Los Depósitos del Público del sistema financiero nacional tuvieron un menor crecimiento en términos relativos frente al 2012. Dicha cifra se ubicó en 10.9%, mientras que el año anterior los depósitos del público tuvieron un incremento del 18%.



El efecto de ciertas leyes como la de Regulación y Control del Poder de Mercado, la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, enfocada y dirigida principalmente al sistema financiero, así como de los cambios en la normativa a la que está sujeto el sector, todo lo cual es de conocimiento público, se evidenció en que el sistema financiero alcance resultados similares a los obtenidos en el año 2010, pero con un patrimonio sustancialmente superior. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema se redujo del 13.2% en 2010 a 9.4% en 2013.



## Principales cifras e indicadores Banco Bolivariano

### Evolución Financiera

Desde 1980 la institución ha brindado soluciones financieras integrales a sus depositantes y clientes en general, manteniendo cifras de crecimiento y participación de mercado que refleja el compromiso de la institución y de sus accionistas para con el desarrollo del país. Al cierre del cuarto trimestre de 2013, la cartera de créditos del sistema bancario ecuatoriano se incrementó en alrededor de USD 1,483M (9.4%) con respecto al año anterior, alcanzando un volumen total de USD 17,258M. La cifra de cartera de créditos para Banco Bolivariano se ubicó en USD 1,216M, lo que representa un crecimiento del 12.6% respecto al año inmediato anterior.

Los depósitos del público de Banco Bolivariano ascienden a USD 2,161M; lo cual representa un aumento del 12.5% respecto al año anterior. A nivel nacional los depósitos crecieron un 10.9% en el mismo período, ubicándose en USD 24,909M. De los productos representativos de los depósitos del público del Banco Bolivariano, el que registró la evolución más favorable fue el de los depósitos de ahorros con un 15.3% de crecimiento.

Es importante mencionar que el índice de cartera improductiva del Banco Bolivariano mantuvo su tradicional fortaleza y permaneció entre los mejores del sistema situándose en 0.8% a diciembre del 2013. Este indicador es más de 3 veces menor al promedio del sistema de bancos, que es de 2.6%.

El indicador de Liquidez del Banco Bolivariano (Liquidez/Obligaciones con el Público); el cual que mide la capacidad de una institución para atender las necesidades de sus clientes continúa siendo de los más altos del sistema, ubicándose en 51%.

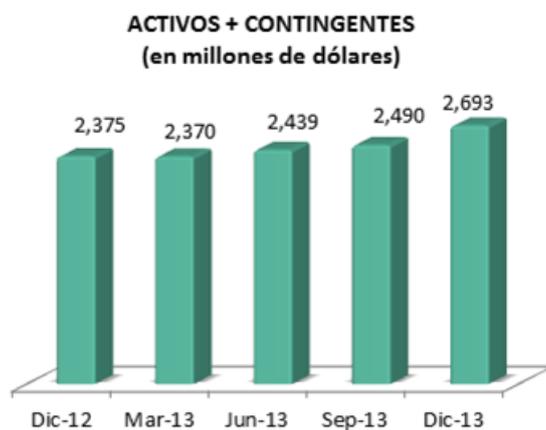
Finalmente, el Banco alcanzó una utilidad neta de USD 24.7M en el 2013; que representa una reducción del 11.8% frente al ejercicio económico del 2012, producto de las circunstancias mencionadas anteriormente. Dicha cifra representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 12.9%, superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 9.4% al cierre de 2013.



## Activos + Contingentes

Al 31 de diciembre de 2013, los Activos y Contingentes del Banco Bolivariano ascendieron a USD 2,693M, mientras que la cifra del total del sistema financiero nacional se ubicó en USD 32,957M a la misma fecha. La cifra alcanzada por nuestra institución representa un aumento del 13.4% en relación al año anterior.

A continuación, presentamos la evolución del total de Activos + Contingentes del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2012:



El Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación entre los bancos que conforman el sistema financiero ecuatoriano en lo que respecta a Activos + Contingentes, con una participación del 8.2% del total, de acuerdo al siguiente cuadro:

**ACTIVOS + CONTINGENTES**  
**Al 31 de Diciembre del 2013**

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>2,693,438</b>	<b>8.2%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	30,091,738	91.3%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	32,957,293	100.0%



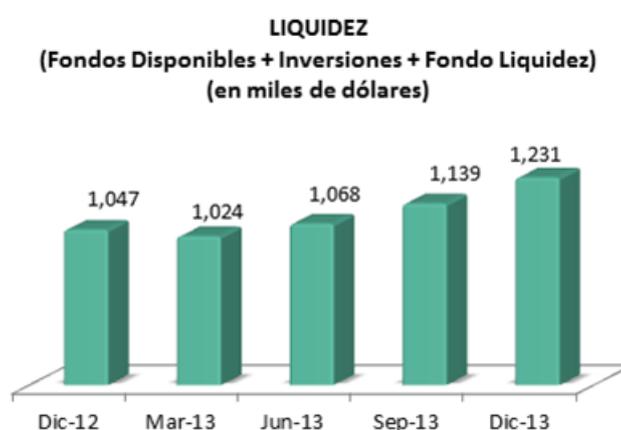
## Liquidez

Los fondos disponibles, el portafolio de inversiones y el fondo de liquidez son los recursos más líquidos con los que las instituciones financieras cuentan para atender las necesidades de sus clientes.

Este rubro presentó un crecimiento de 17.5% con respecto a diciembre de 2012; al alcanzar un volumen de USD 1,231M en diciembre de 2013. Al analizar las cifras del sistema financiero nacional observamos que la variación en el mismo período del sistema presentó un crecimiento del 17.1%, ubicándose en USD 12,203M.

La mayor parte del portafolio corresponde a títulos valores con una calificación de riesgo AAA, reflejando el perfil conservador de la institución al colocar sus excesos de liquidez en títulos de excelente nivel de riesgo.

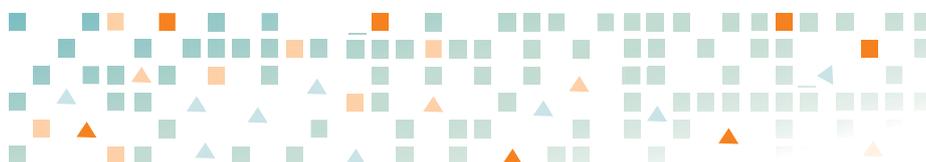
A continuación, presentamos la evolución de la liquidez del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2012:



A continuación presentamos un cuadro de la Liquidez de los bancos del país, en el que puede apreciarse que el Banco Bolivariano se ubica en la cuarta posición, con una participación del 10.1% del total del sistema:

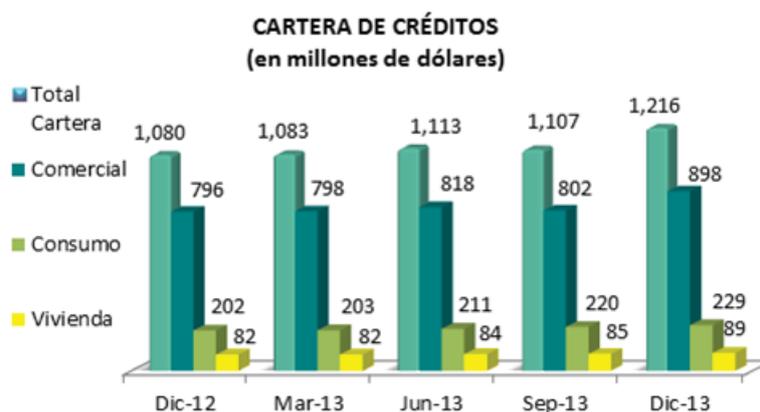
**LIQUIDEZ**  
**Al 31 de Diciembre del 2013**

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
<b>4</b>	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>1,230,896</b>	<b>10.1%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	<b>11,134,138</b>	<b>91.2%</b>
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>12,203,202</b>	<b>100.0%</b>



## Cartera de Créditos

La Cartera de Créditos de Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 1,216M a diciembre de 2013. El volumen de cartera presenta una variación del 12.6% respecto al año anterior. Al analizar las cifras del sistema financiero nacional, se observa que el nivel de cartera alcanzó los USD 17,258M.

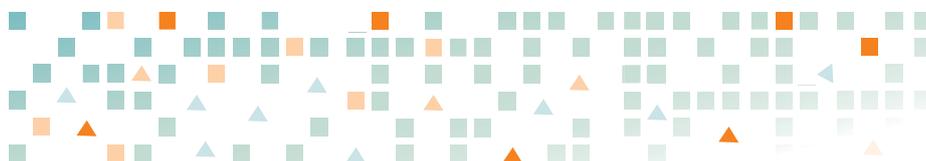


El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera al sector productivo, con un 73.8% de participación respecto del total. Este rubro presenta un incremento del 12.8% respecto del año anterior y se ubica en USD 898M. La cartera de consumo alcanza un nivel de USD 229M; lo cual refleja un incremento del 13.2% al compararla con el ejercicio anterior. Finalmente la cartera de vivienda incrementa su volumen en 8.9% respecto al mismo corte del año pasado y se ubica en USD 89M.

Presentamos a continuación un cuadro de la cartera de créditos de los 10 primeros bancos del país y su participación frente al total, donde se aprecia que el Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación, con un 7.0% de participación de mercado:

**CARTERA DE CRÉDITOS**  
Al 31 de Diciembre del 2013

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>1,215,676</b>	<b>7.0%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	15,625,635	90.5%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	17,257,668	100.0%



## Depósitos del Público

Al 31 de diciembre del 2013 los depósitos del público de Banco Bolivariano ascienden a USD 2,161M, representando un crecimiento del 12.5% en relación al año anterior.

Conviene comentar que del total de depósitos del público del Banco, el 49.6% corresponde a depósitos monetarios, el 27.8% a depósitos a plazo y el 21.5% a depósitos de ahorros. Los depósitos a plazo registraron un crecimiento del 8.9% respecto al año anterior, los depósitos monetarios un crecimiento del 13.3% en ese lapso; mientras los depósitos de ahorros crecieron 15.3%.

El total de los depósitos del público del sistema bancario asciende a USD 24,909M. Del total de los depósitos, los monetarios representan el 40.0%, los de ahorro el 29.2% y los depósitos a plazo el 29.2%.

Adicionalmente, presentamos a continuación la evolución de los depósitos del público del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2012:



Lo que sigue es un cuadro que registra los depósitos del público de los 10 primeros bancos del país y su participación frente al total:

**DEPÓSITOS DEL PÚBLICO**  
Al 31 de Diciembre del 2013

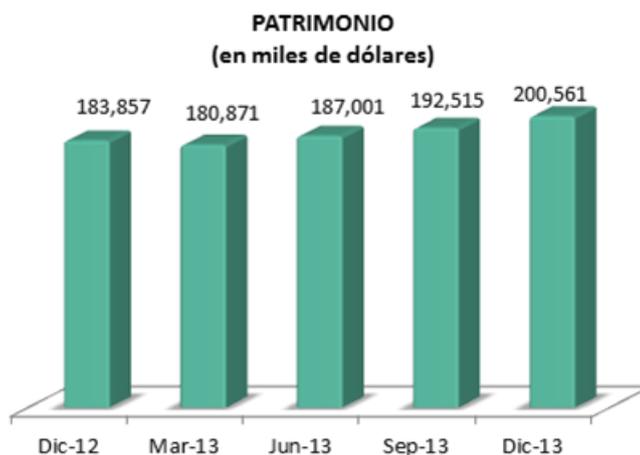
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>2,160,726</b>	<b>8.7%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	22,709,252	91.2%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	24,908,808	100.0%



## Patrimonio

El patrimonio de Banco Bolivariano a diciembre de 2013 se ubica en USD 201M; lo que significa una participación en el sistema de 6.9%. Esta cifra registra una variación del 9.1% respecto al año anterior. El patrimonio del sistema financiero alcanza la cifra de USD 2,909M, la cual involucra un leve repunte del 5.0% frente al año anterior.

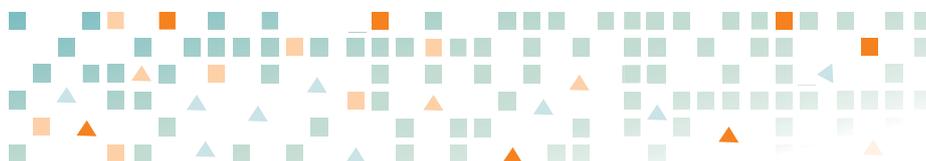
A continuación, se presenta la evolución del patrimonio del Banco Bolivariano desde diciembre de 2012:



A continuación presentamos un cuadro comparativo del Patrimonio con participación frente al total de los 10 bancos más grandes del país:

**PATRIMONIO**  
Al 31 de Diciembre del 2013

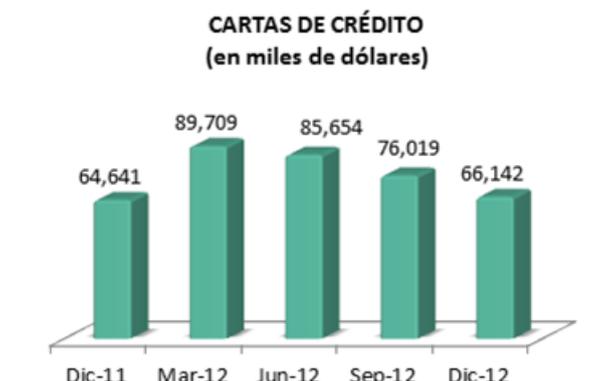
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	200,561	6.9%
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	2,618,015	90.0%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	2,909,053	100.0%



## Contingentes (Cartas de Crédito)

Al 31 de diciembre de 2013, el Banco Bolivariano presenta un saldo de USD 66M en cartas de crédito, mientras que el volumen del sistema financiero alcanza la cifra de USD 346M. Esta cifra registra una variación positiva del 2.3% al compararla con diciembre de 2012 y alcanza un 19.1% de participación de mercado en el sistema financiero nacional.

A continuación, presentamos la evolución de las cartas de crédito del Banco Bolivariano desde diciembre de 2012:

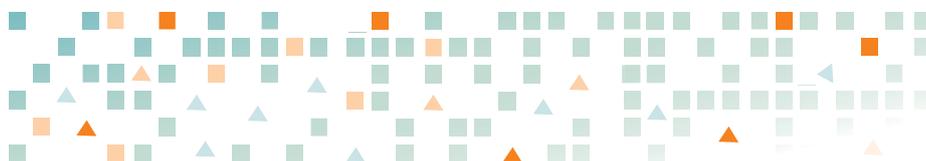


Además de las fluctuaciones atribuibles a la coyuntura económica, al tratarse de una actividad de alta rotación y estacionalidad se presentan variaciones importantes entre las cartas de crédito abiertas y negociadas en un periodo y los saldos de corte a las fechas de cierre del ejercicio económico.

Asimismo, presentamos la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos, donde se aprecia que el Bolivariano ocupa la segunda ubicación con un 19.1% de participación:

**CARTAS DE CRÉDITO**  
Al 31 de Diciembre del 2013

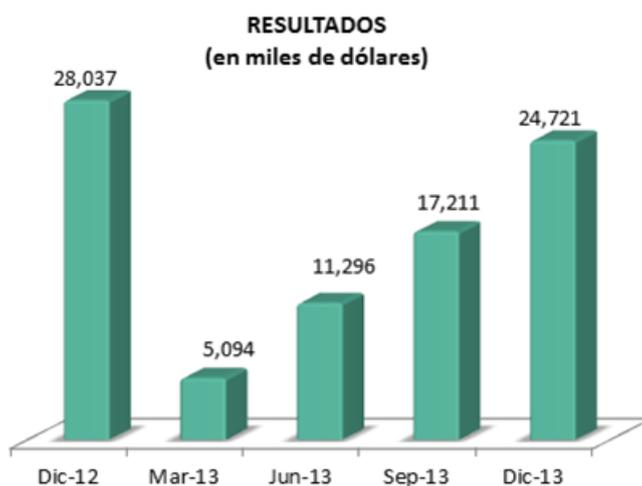
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
<b>2</b>	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>66,142</b>	<b>19.1%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	<b>344,066</b>	<b>99.4%</b>
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	<b>346,156</b>	<b>100.0%</b>



## Resultados

Los resultados del Banco Bolivariano C.A. alcanzan los USD 24,7M hasta diciembre de 2013. Los resultados del sistema financiero se ubican en USD 268,4M los cuales representan una reducción del 14.7% comparados con la misma fecha del ejercicio anterior.

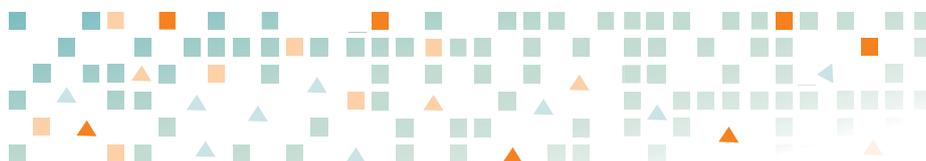
A continuación, presentamos la evolución de los resultados del Banco Bolivariano desde diciembre del 2012:



Asimismo, presentamos la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

**RESULTADOS**  
Al 31 de Diciembre del 2013

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>24,721</b>	<b>9.2%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	249,088	93.0%
	TOTAL SISTEMA	267,979	100.0%



## Impuestos, Contribuciones y Aportes al País

Los Impuestos y Contribuciones al Estado resultaron en USD 32.8M para el año 2013, reflejando un crecimiento del 24% comparado con el 2012, cuando se ubicaron en USD 26.6M. La contribución al COSEDE representa la mayor carga de aporte, con el 35% del total pagado; mientras que el rubro de mayor crecimiento fue la contribución a la Superintendencia de Bancos. El rubro de mayor impacto económico fue el impuesto a los activos en el exterior con un incremento de USD 2.5M durante el 2013.

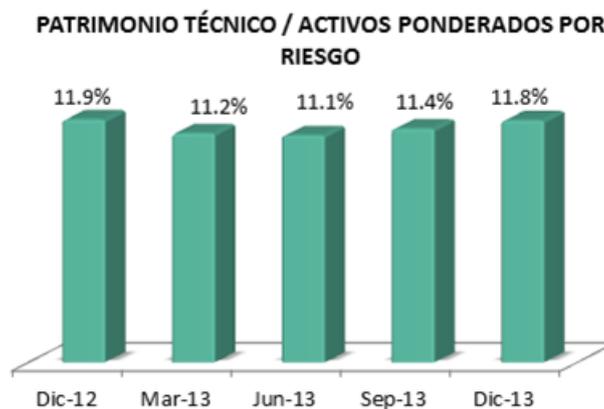
<i>Cifras en US Miles de Dólares</i>	2012	2013	Variación %
Impuesto a la Renta Pagado	6,066	6,923	14%
Impuesto a los Activos Internacionales	3,844	6,430	67%
Otros Impuestos	5,021	4,345	-13%
<b>Total Impuestos Pagados</b>	<b>14,931</b>	<b>17,698</b>	<b>19%</b>
Contribución COSEDE	9,918	11,503	16%
Contribución Superintendencia de Bancos	1,709	3,627	112%
<b>Total Impuestos y Contribuciones al Estado</b>	<b>26,558</b>	<b>32,828</b>	<b>24%</b>
Resultados del Ejercicio	28,037	24,721	-12%
Impuestos y Contribuciones al Estado / Utilidad de Accionistas	0.95	1.33	40%



## Capitalización: Patrimonio Técnico

El Patrimonio Técnico es una medida de capitalización que permite el crecimiento de las entidades financieras atándolo a un mínimo requerimiento de capital en función del riesgo de sus activos. En Ecuador, dicho requerimiento mínimo es el 9% de los activos y contingentes ponderados por riesgo.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle del índice del Patrimonio Técnico comparado con los Activos Ponderados por Riesgo de acuerdo a la normativa vigente. El cuadro refleja un índice del 11.8% de Banco Bolivariano para diciembre 2013, lo cual representa una cobertura del 132% respecto del requerimiento regulatorio:



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

**PATRIMONIO TÉCNICO / ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO**  
Al 31 de Diciembre del 2013

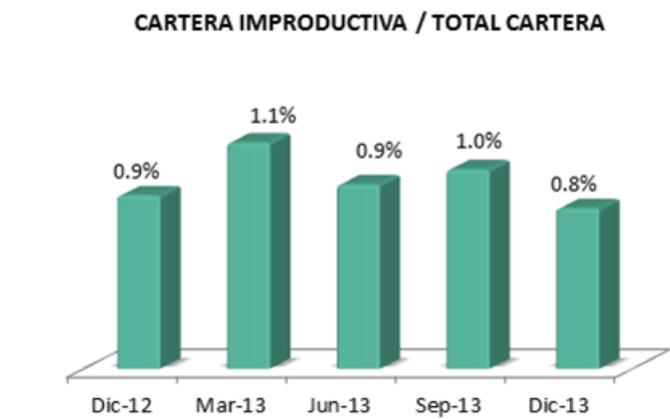
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
5	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>11.8%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	12.4%
	TOTAL SISTEMA	11.9%



## Calidad de Activos: Cartera Improductiva / Total Cartera

La cartera improductiva está conformada por la cartera vencida y por la porción de cartera vigente que no devenga intereses. Es importante recalcar que el índice de morosidad de la cartera del Banco en diciembre del 2013 se situó en 0.8%, que es uno de los menores del sistema para bancos (el cual asciende al 2.6%). Este indicador ratifica la calidad de activos del Banco y la dedicación que la institución aplica a la gestión crediticia.

A continuación, se presenta la evolución del índice de cartera improductiva / total cartera a partir de diciembre del 2012:



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

**CARTERA IMPRODUCTIVA/TOTAL CARTERA**  
Al 31 de Diciembre del 2013

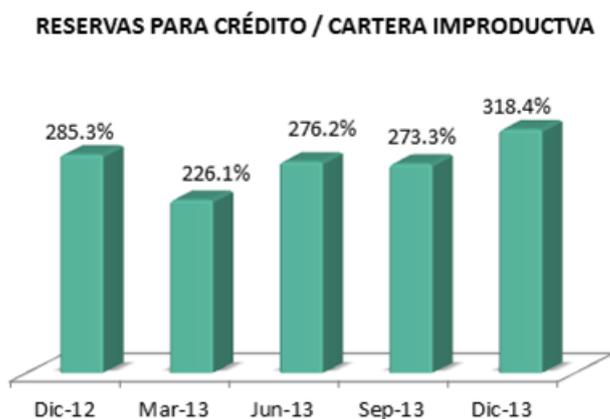
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
<b>2</b>	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>0.8%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	2.5%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	2.6%



## Calidad de Activos: Reservas para Crédito / Cartera Improductiva

El indicador Reservas para Crédito/Cartera Improductiva de Banco Bolivariano alcanza el 318.4%; porcentaje superior al del sistema financiero nacional, el cual se ubicó en 242.0%. Este indicador es un reflejo de la calidad de activos que mantiene la institución y de la cobertura que mantiene para hacer frente a riesgos identificados y no identificados, el mismo que ha tenido un crecimiento del 11.6% respecto al año anterior.

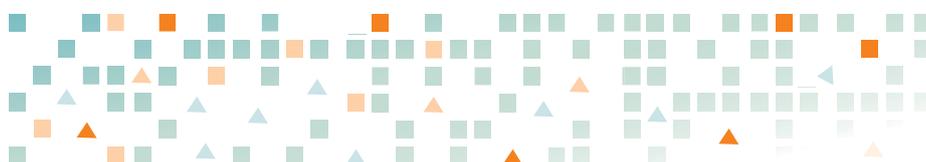
A continuación, se presenta la evolución del índice de Reservas para Crédito / Cartera Improductiva a partir de diciembre del 2012:



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

**RESERVAS PARA CRÉDITO/CARTERA IMPRODUCTIVA**  
Al 31 de Diciembre del 2013

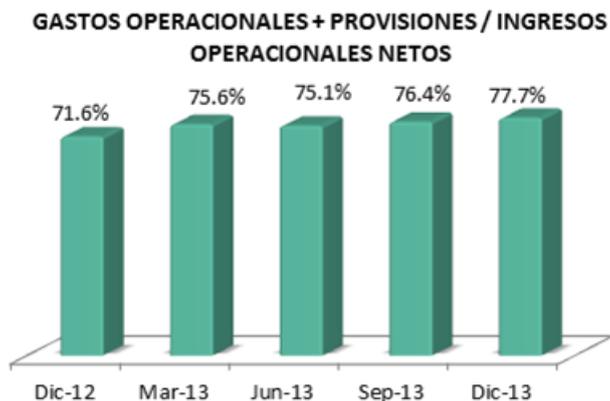
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
<b>3</b>	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>318.4%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	250.5%
	TOTAL SISTEMA	242.0%



## Eficiencia: Gastos Operacionales + Provisiones / Ingresos Operativos Netos

Este indicador determina el porcentaje de representación de los gastos operacionales & provisiones sobre el total de ingresos operativos netos generados por un banco. Es decir, es el costo operacional en que debe incurrir un banco para generar ingresos. Este indicador a lo largo del tiempo se ha mantenido estable, ubicándose, al mes de diciembre del 2013, en 77.7%. A la misma fecha, este indicador para el sistema financiero nacional se ubica en 86.5%.

A continuación, se presenta la evolución de los Gastos Operacionales + Provisiones / Ingresos Operacionales Netos del Banco Bolivariano desde diciembre del 2012:



Asimismo, presentamos la posición relativa en este rubro del Banco Bolivariano en el sistema de bancos:

**GASTOS OPERACIONALES + PROVISIÓN/INGRESOS**  
Al 31 de Diciembre del 2013

RANKING	BANCOS	ÍNDICE
3	<b>BOLIVARIANO</b>	77.7%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	86.1%
	TOTAL SISTEMA	86.5%

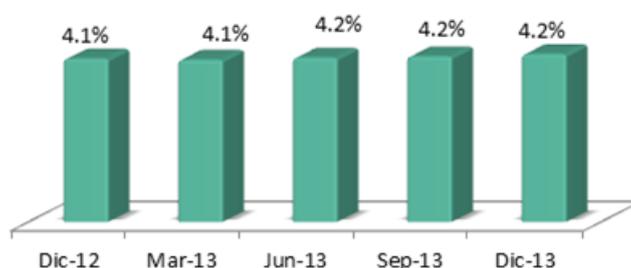


## Eficiencia: Gastos Operacionales / Activos y Contingentes Promedio

A diciembre del 2013 este indicador del Banco Bolivariano fue de 4.2%, mientras que para el sistema bancario ecuatoriano fue de 5.0% a la misma fecha. Estas cifras, de mejor calidad que las del promedio del sistema, reflejan nuevamente la importante gestión que el Banco realiza en controlar sus gastos de operación y mejorar continuamente sus niveles de eficiencia en la gestión de activos y contingentes.

A continuación, se presenta la evolución de los Gastos Operacionales / Activos y Contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre del 2012:

### GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS + CONTINGENTES

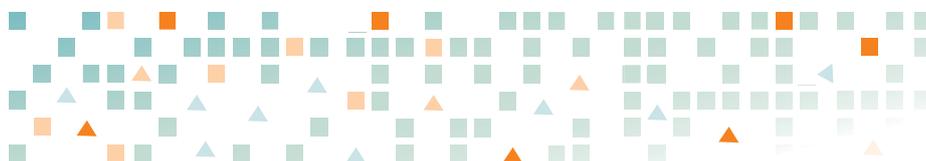


Adicionalmente presentamos la posición relativa en este rubro del Banco Bolivariano en el sistema de bancos:

### GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS Y CONTINGENTES

Al 31 de Diciembre del 2013

RANKING	BANCOS	ÍNDICE
6	<b>BOLIVARIANO</b>	4.2%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	4.9%
	TOTAL SISTEMA	5.0%

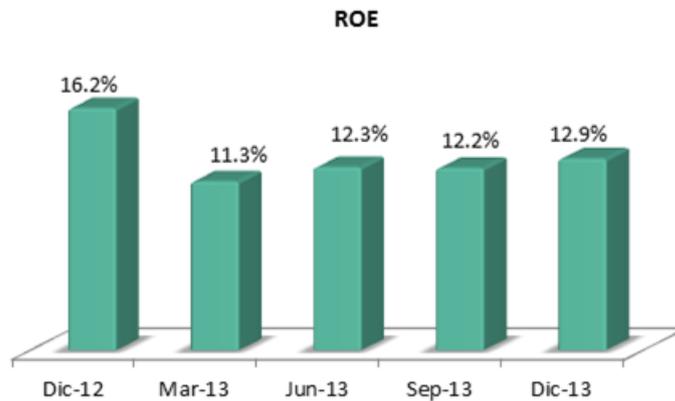


## RENTABILIDAD

### Rentabilidad (ROE):

El ROE (Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre 2013 alcanzó el 12.9%, comparando los ingresos netos con el patrimonio promedio en el período de análisis.

A continuación presentamos un cuadro con la evolución de esta cifra en el tiempo:



El Banco Bolivariano presenta al 31 de diciembre de 2013 una rentabilidad patrimonial superior a la del sistema (9.4%). La posición que mantiene el Banco Bolivariano en este indicador se detalla a continuación:

**ROE**  
**Al 31 de Diciembre del 2013**

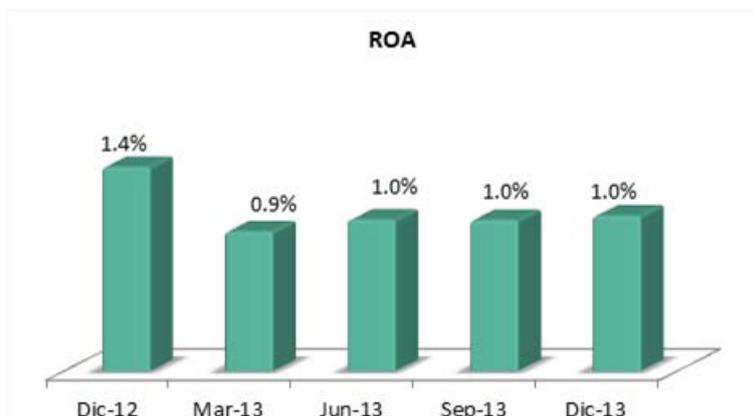
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
<b>3</b>	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>12.9%</b>
	<b>10 BANCOS MÁS GRANDES</b>	9.9%
	<b>TOTAL SISTEMA</b>	9.4%



## Rentabilidad: Rentabilidad de Activos (ROA):

El Rendimiento sobre Activos (ROA) de Banco Bolivariano se ubica en 1.0% al cierre de diciembre de 2013. Al cierre del mes de diciembre del 2013 el ROA del sistema financiero nacional se ubica en 0.9%.

A continuación presentamos un cuadro con la evolución de esta cifra en el tiempo:



Adicionalmente presentamos la posición relativa en este rubro del Banco Bolivariano en el sistema de bancos:

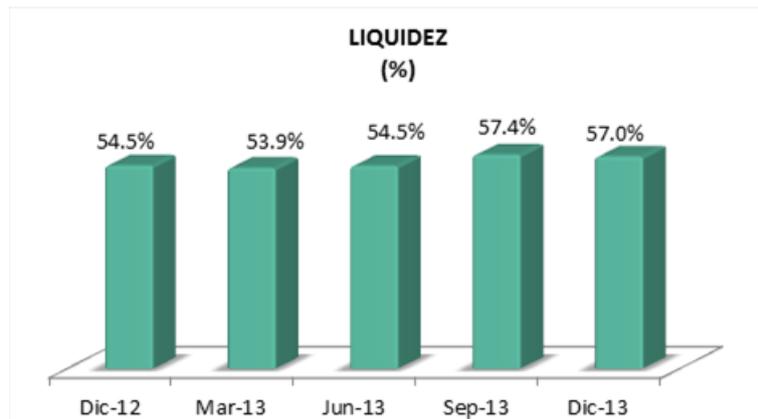
ROA		
Al 31 de Diciembre del 2013		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
6	BOLIVARIANO	1.0%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	0.9%
	TOTAL SISTEMA	0.9%



## LIQUIDEZ

Comparando la totalidad de los fondos disponibles, inversiones y fondo de liquidez (USD 1,231M) con el total de depósitos del público (USD 2,161M) a diciembre del 2013, el Banco Bolivariano reflejó un "ratio" de 57.0%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 49.0%. Este indicador presenta un aumento de 4.5% respecto al corte de diciembre de 2012; mientras el sistema aumentó 5.6% en el mismo lapso.

Este indicador refleja otra de las fortalezas de nuestra institución al tener niveles de liquidez más robustos que el promedio del sistema. A continuación se presenta un gráfico que ilustra la posición del Banco en este indicador:



Asimismo, se puede apreciar la posición del Banco con respecto a los 10 bancos más grandes y el sistema:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ		
Al 31 de Diciembre del 2013		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
2	<b>BOLIVARIANO</b>	57.0%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	49.0%
	TOTAL SISTEMA	49.0%



Ciertamente nos resulta muy satisfactorio reportar que, a pesar de los desafíos derivados del entorno económico y de la cambiante normativa que rige al sector bancario nacional, la situación financiera reflejada en las cifras y en los índices que se presentan, así como la evolución de nuestras actividades y las perspectivas de desarrollo institucional, posicionan al Banco Bolivariano como una de las instituciones con la situación financiera más adecuada del sistema financiero nacional privado, particularmente en lo que respecta a liquidez y calidad de activos, pilares fundamentales de la actividad bancaria. Como consecuencia de ello, tanto Pacific Credit Ratings como Bankwatch Ratings, mantienen la calificación de AAA- asignada a la institución.

Estos logros -que nos da mucho gusto poder presentar- han sido el fruto de una labor conjunta de todos quienes hacemos el Banco Bolivariano.

Consideramos, pues, de estricta justicia hacer llegar nuestro reconocimiento al equipo de funcionarios y empleados de la Institución por su compromiso, esfuerzo y capacidad. El apoyo que recibimos de nuestro Directorio merece como siempre el profundo agradecimiento de los administradores del Banco por su valiosísima contribución en la orientación de nuestras actividades y por su dedicada participación en los órganos de control de la institución.

Al concluir este informe no podemos dejar de hacer especial mención de nuestro agradecimiento a las personas que nos precedieron en el ejercicio de nuestras funciones, el señor abogado José Salazar Barragán, digno Presidente Fundador y Alto Consejero del Banco Bolivariano y el señor doctor Miguel Babra Lyon, ilustre ex Presidente Ejecutivo de la institución, quienes con su indeleble impronta nos han marcado y seguirán marcando la trayectoria que nos empeñamos en emular y que, aunque alejados de las funciones administrativas que ejercieron con tanta honestidad y lucidez, siempre constituyen un referente de experiencia y sabios consejos que, en actitud generosa, están permanentemente dispuestos a poner al servicio de esta institución que tanto les debe. A ellos, nuestro homenaje de respeto, admiración y gratitud imperecedera, por lo que su señera e inolvidable personalidad representa para quienes hacemos el Banco Bolivariano, que los tendremos siempre como parte esencial del acervo de pulcritud, señorío y capacidad del que goza esta institución.

A ustedes, señores accionistas, nuestra gratitud por el respaldo de confianza que de manera invariable nos continúan brindando y que, como siempre en el pasado, ha sido determinante para el desempeño de nuestras responsabilidades.

Para su conocimiento y consideración, acompañamos el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas al 31 de diciembre del 2013, así como el Informe Anual de Actividades de la Unidad de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y el Plan Anual de dicha Unidad para el año 2014, junto con el informe del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y el de la Defensora del Cliente, así como también los pronunciamientos de los Comités de Auditoría, e Integral de Riesgos del Banco y del Directorio sobre los Estados Financieros; todos los cuales, según la normativa vigente, deben formar parte del presente Informe.

Muchas gracias por su confianza y apoyo.



Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana  
**Presidente del Directorio**



Fernando J. Salazar  
**Presidente Ejecutivo**







Banco Bolivariano C. A.  
(Guayaquil - Ecuador)

Balance General

31 de diciembre de 2013, con cifras comparativas de 2012  
(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

	2013	2012	Pasivos y Patrimonio de los Accionistas	
	US\$	US\$	US\$	US\$
<b>Activos</b>				
Efectivo en caja y bancos (nota 2)	740,791,243	658,945,256	1,560,120,969	1,369,082,956
Inversiones en títulos valores, neto (nota 3)	360,056,135	295,273,536	525,816,964	487,826,092
Cartera de créditos (nota 4):			371,732	291,699
Comercial	897,531,020	795,742,156	74,415,969	63,149,461
Consumo	228,908,065	202,232,414		
Vivienda	89,236,522	81,975,236	2,160,725,634	1,920,350,208
	1,215,675,607	1,079,949,806		
Menos provisión para créditos incobrables (nota 5)	30,513,938	26,247,320	19,592,144	27,396,601
Cartera de créditos, neta	1,185,161,669	1,053,702,486		5,486,759
Deudores por aceptaciones (nota 6)	-	5,486,759	61,246,904	63,176,283
Cuentas por cobrar, neto (nota 7)	30,842,652	30,356,113	38,754,553	12,867,360
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 8)	1,185,866	1,429,250	28,731,586	-
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 9)	33,312,434	30,111,526	9,399,100	3,399,100
Otros activos, neto (nota 10)	173,878,471	148,719,525	6,217,071	7,490,957
			2,324,666,992	2,040,167,268
<b>Total activos</b>	<b>2,525,228,470</b>	<b>2,224,024,451</b>		
	US\$	US\$		
<b>Pasivos y Patrimonio de los Accionistas</b>				
Obligaciones con el público (nota 11):				
Depósitos a la vista				148,000,000
Depósitos a plazo				20,282,682
Depósitos de garantía				271,261
Depósitos restringidos				2,958,909
Total obligaciones con el público				4,116,127
Obligaciones inmediatas (nota 12)				24,932,499
Aceptaciones en circulación (nota 6)				200,561,478
Cuentas por pagar (nota 13)				183,857,183
Obligaciones financieras (nota 14)				
Valores en circulación (nota 15)				
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización (nota 16)				
Otros pasivos (nota 17)				
Total pasivos				
Patrimonio de los accionistas:				
Capital acciones - acciones ordinarias y nominativas de US\$1 cada una, autorizadas 280,000,000 (200,000,000 en 2012) suscritas y pagadas 148,000,000 (131,860,000 en 2012)				
Reserva legal (nota 18)				131,860,000
Reserva especial				17,478,957
Reserva por revalorización del patrimonio (nota 18)				9,474
Superávit por valuación (nota 18)				2,958,909
Utilidades disponibles (nota 18)				3,512,599
Total patrimonio de los accionistas				28,037,244
<b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b>	<b>2,525,228,470</b>	<b>2,224,024,451</b>		
	US\$	US\$		
<b>Pasivos contingentes (nota 21)</b>	<b>4,341,614,654</b>	<b>273,230,504</b>		
	US\$	US\$		

  
Ldo. Leonardo Guerra Ramiñez  
Auditor General

  
Jofra Bautista  
Gerente de Contabilidad

  
Fernán Salazar  
Presidente Ejecutivo

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

Banco Bolivariano C. A.

Estado de Utilidades

Año que terminó el 31 de diciembre de 2013, con cifras comparativas de 2012

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

	<u>2013</u>	<u>2012</u>
Ingresos financieros:		
Intereses ganados sobre:		
Cartera de créditos	US\$ 110,399,206	98,595,038
Depósitos en otros bancos	584,841	532,231
Inversiones en títulos valores	7,537,033	6,784,998
Otros intereses	1,411,048	1,379,460
	<u>119,932,128</u>	<u>107,291,727</u>
Comisiones ganadas (notas 23)	20,677,798	24,336,524
Utilidades financieras:		
Ganancia en cambio	937,975	766,933
En valuación de inversiones (nota 1 (d))	3,559,185	25,559
En venta de activos productivos	122,412	25,890
Rendimientos por fideicomiso mercantil (nota 1 (j))	1,792,310	1,467,567
Arrendamiento financiero	100,271	175,136
	<u>6,512,153</u>	<u>2,461,085</u>
Ingresos por servicios (notas 23)	28,477,531	29,209,042
Total ingresos financieros	<u>175,599,610</u>	<u>163,298,378</u>
Egresos financieros:		
Intereses pagados sobre:		
Obligaciones con el público	34,216,179	29,002,826
Obligaciones financieras	1,025,757	500,240
Valores en circulación y obligaciones convertibles	537,253	765,640
	<u>35,779,189</u>	<u>30,268,706</u>
Comisiones pagadas sobre:		
Obligaciones financieras	104,500	102,000
Operaciones contingentes	8,871	8,847
Servicios fiduciarios	20,260	20,160
Varias	1,254,643	910,066
	<u>1,388,274</u>	<u>1,041,073</u>
Pérdidas financieras:		
Pérdidas en cambio	61,201	58,138
En valuación de inversiones (nota 1 (d))	319,485	34,518
En venta de activos productivos	7,760	9,200
Prima de inversiones en títulos valores	-	1,262
	<u>388,446</u>	<u>103,118</u>
Total egresos financieros	<u>37,555,909</u>	<u>31,412,897</u>
Margen bruto financiero, pasan	US\$ 138,043,701	131,885,481



Banco Bolivariano C. A.

Estado de Utilidades, Continuación

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

		<u>2013</u>	<u>2012</u>
Vienen,	US\$	138,043,701	131,885,481
Otros ingresos operacionales:			
Utilidades en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 10)		3,323,086	2,211,140
Otros		<u>6,564,473</u>	<u>1,705,767</u>
		9,887,559	3,916,907
Otras pérdidas operacionales:			
Pérdida en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 10)		2,096,737	552,862
Pérdidas en ventas realizables		1,898	-
Otras		<u>108,969</u>	<u>265,644</u>
		2,207,604	818,506
Gastos de operación:			
Remuneraciones y otros gastos de personal		33,672,180	28,968,505
Honorarios		3,153,050	2,515,474
Gastos en locales, servicios de terceros y otros		24,918,654	26,146,419
Impuestos, contribuciones y multas (nota 11)		22,779,811	16,635,189
Otros		<u>14,201,619</u>	<u>10,712,302</u>
		98,725,314	84,977,889
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones		46,998,342	50,005,993
Provisiones para activos de riesgo (nota 5)		8,969,499	6,165,870
Depreciaciones (nota 9)		3,601,469	3,538,368
Amortizaciones		<u>1,970,993</u>	<u>1,978,051</u>
Margen operacional, neto		32,456,381	38,323,704
Otros ingresos y gastos:			
Otros ingresos:			
Utilidad en venta de bienes		23,192	49,046
Utilidad en venta de acciones y participaciones (nota 10)		603,169	231,227
Arrendamientos		34,000	85,733
Recuperaciones de activos financieros (nota 5)		920,939	1,345,684
Otros		<u>1,364,023</u>	<u>990,683</u>
		2,945,323	2,702,373
Otros gastos y pérdidas:			
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores		298,532	80,445
Pérdida en venta de bienes		-	3,951
Otros		<u>439,955</u>	<u>117,367</u>
		738,487	201,763
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta, pasan	US\$	34,663,217	40,824,314



Banco Bolivariano C. A.

Estado de Utilidades, Continuación

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

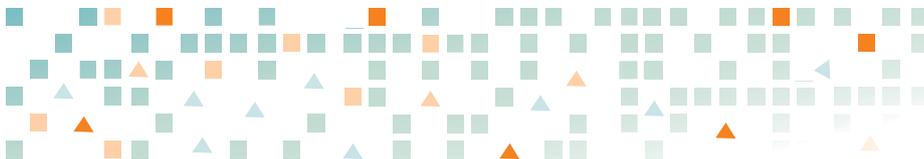
		<u>2013</u>	<u>2012</u>
Vienen,	US\$	34,663,217	40,824,314
Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)		<u>5,199,483</u>	<u>6,123,647</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta		29,463,734	34,700,667
Impuesto a la renta, estimado (nota 20)		<u>4,743,169</u>	<u>6,663,423</u>
Utilidad neta	US\$	<u><u>24,720,565</u></u>	<u><u>28,037,244</u></u>

  
Econ. Fernando Salazar  
Presidente Ejecutivo

  
Ing. Leoncio Gerra Ramirez  
Auditor General

  
Ing. Jadira Bautista  
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



Banco Bolivariano C. A.

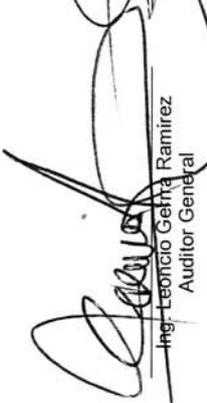
Estado de Evolución del Patrimonio

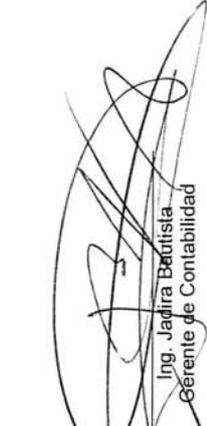
Año que terminó el 31 de diciembre de 2013, con cifras comparativas de 2012

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

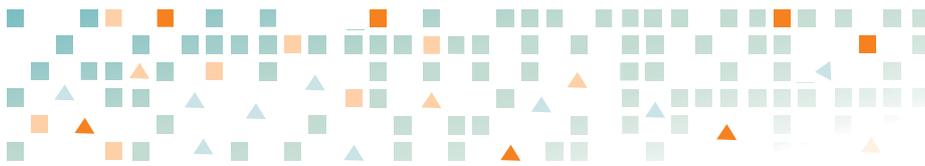
	US\$	Capital acciones	Reserva legal	Reserva especial	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Utilidades disponibles	Total patrimonio de los accionistas
Saldos al 31 de diciembre de 2011		115,790,000	14,927,400	4,665	2,958,909	2,212,131	25,515,571	161,408,676
Utilidad neta		-	-	-	-	-	28,037,244	28,037,244
Apropiación para reserva legal y especial		-	2,551,557	16,074,809	-	-	(18,626,366)	-
Aumento de capital		16,070,000	-	(16,070,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos		-	-	-	-	-	-	-
Ajuste por valuación de inversiones en acciones (notas 1 (i) y 10)		-	-	-	-	34,349	(6,889,205)	(6,889,205)
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (nota 1 (d))		-	-	-	-	-	-	34,349
Saldos al 31 de diciembre de 2012		131,860,000	17,478,957	9,474	2,958,909	1,266,119	28,037,244	1,266,119
Utilidad neta		-	-	-	-	-	24,720,565	24,720,565
Apropiación para reserva legal y especial		-	-	-	-	-	(19,205,512)	-
Aumento de capital		16,140,000	2,803,725	16,401,787	-	-	-	-
Distribución de dividendos		-	-	(16,140,000)	-	-	-	-
Compensación económica para igualar el salario digno		-	-	-	-	-	(8,799,512)	(8,799,512)
Ajuste por valuación de inversiones en acciones (notas 1 (i) y 10)		-	-	-	-	-	(32,220)	(32,220)
Realización del superávit por valuación de inversiones en acciones (notas 1 (i) y 10)		-	-	-	-	86,980	-	86,980
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (nota 1 (d))		-	-	-	-	(211,934)	211,934	-
Saldos al 31 de diciembre de 2013	US\$	148,000,000	20,282,682	271,261	2,958,909	4,116,127	24,932,499	200,561,478


  
Ecorr Fernando Salazar
   
Presidente Ejecutivo


  
Ing. Leoncio Geffra Ramirez
   
Auditor General


  
Ing. Jajira Bautista
   
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



# INFORME ANUAL DE LA GESTIÓN Y FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2013

Guayaquil, 27 de enero de 2014

**A los señores miembros del Directorio, Accionistas y Comité de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A.**

En mi calidad de Oficial de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A., cúmpleme presentarles el informe de los resultados de la función de Cumplimiento y el Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, realizado durante el año 2013.

El programa de prevención se desarrolla sobre la base del marco jurídico y regulatorio nacional, contemplando lo dispuesto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, y su reglamento general, así como las disposiciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero - UAF y la Junta Bancaria - JB, considerando tanto la aplicación de mejores prácticas definidas por convenios y recomendaciones internacionales, como las emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI, relativas a “Medidas que deben tomar las instituciones financieras para impedir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y su proliferación”. El mencionado programa se sustenta en cinco pilares fundamentales:

## **1) Una estructura organizacional de cumplimiento y prevención, conformada por el Directorio, el Comité de Cumplimiento y la Unidad de Cumplimiento.**

Durante el periodo 2013, el Directorio del Banco Bolivariano C.A. en lo relativo a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, aprobó lo siguiente:

Políticas generales para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Código de Ética en relación a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, así como sus actualizaciones.

Plan de Trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, así como del informe de esta unidad correspondiente al año inmediato anterior.

Designación del Ing. Ricardo Egas Salvatierra como Oficial de Cumplimiento Titular del Banco Bolivariano C.A.

Designación y actualización de los miembros del Comité de Cumplimiento.

Instancias responsables conformada por funcionarios de la alta gerencia para la vinculación de los clientes de alto riesgo de lavado de activos.

Las resoluciones adoptadas por el Comité de Cumplimiento, después de realizar un seguimiento de las mismas, de lo cual quedó constancia en las actas respectivas.

Adquisición de recursos técnicos y contratación de recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.



Actualización de la metodología general de la Matriz de Riesgos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos y las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas que presente el Comité de Cumplimiento.

El Comité de Cumplimiento ejecutó a cabalidad las funciones y obligaciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38 de la sección VIII del capítulo IV – Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos para las instituciones del Sistema Financiero, y cumplió con los requerimientos exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y Superintendencia de Bancos y Seguros.

## **2) Un Manual Interno de Políticas y Procedimientos que sirve como guía y consulta permanente para el personal, y un Código de Ética que establece los valores institucionales a cumplirse como norma de conducta en todos los negocios financieros del Banco Bolivariano.**

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47 de la sección VIII del capítulo IV– Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos para las Instituciones del Sistema Financiero, durante el año 2013 se ejecutaron las siguientes actividades:

Elaboración y actualización del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos en concordancia con la Ley de Prevención, Detección y Erradicación de Delitos de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y su Reglamento General, la resolución JB-2013-2453 y JB-2013-2535 emitida por la Junta Bancaria. La nueva versión de este documento fue debidamente aprobada por las instancias respectivas y remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Difusión del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y sus modificaciones entre todo el personal de la Institución.

Verificación del cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, contenidas en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, en el Código de Ética y en otras normas aplicables.

Definición de políticas y procedimientos en base a las estrategias de la Institución para establecer los controles necesarios sobre la base del grado de exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, propendiendo a que estos sean adecuados y actuales.

Control permanente del cumplimiento de las políticas “Conozca su accionista”, “Conozca su cliente”, “Conozca su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca su corresponsal”.

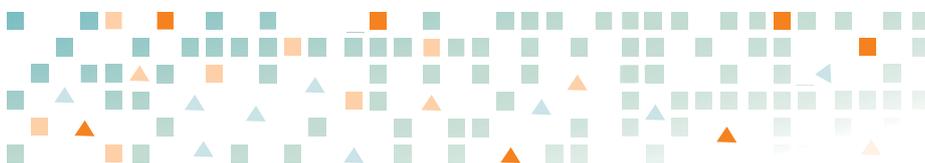
## **3) Un sistema de monitoreo que se cumple a través de tecnología especializada, con el objetivo de detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a la Unidad de Análisis Financiero – UAF.**

Durante el año 2013 se efectuó una revisión y actualización de la metodología general de la Matriz de Riesgo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, así como también se realizó una evaluación y/o afinamiento de alertas en la gestión de monitoreo y análisis de reportes, con la utilización del enfoque basado en riesgo y uso eficiente de las herramientas tecnológicas, logrando los siguientes resultados:

5,000 alertas gestionadas (promedio mensual).

1,857 clientes gestionados (promedio mensual).

Se cumplió con la debida notificación y generación de reportes de clientes y transacciones inusuales a las entidades de control.



En lo que respecta a nuestro sistema de listas restringidas (locales e internacionales), los procesos de revisión se cumplieron en su totalidad. Se revisaron un total de 13504 coincidencias en los procesos de vinculación de clientes en el Banco.

Se aplicó la debida diligencia para 999 personas que resultaron con coincidencias exactas en los procesos de vinculación de cliente, de acuerdo al manual interno del Banco.

Se aplicó debida diligencia para coincidencias exactas que resultados de las revisiones masivas de clientes, comercios, empleados, corresponsales, de acuerdo a al manual interno del Banco.

Se ingresó un total de 839 personas naturales y jurídicas al sistema Bridger Insight, que registraban antecedentes delictivos según diarios locales u organismos competentes, principalmente por: tráfico de drogas, lavado de activos, estafa, asesinatos, malversación de fondos públicos, tráfico de armas, con el objetivo de poder mitigar los riesgos relacionados a Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos.

En cuanto a la política "Conozca su Cliente", "Conozca su Empleado", "Conozca su Corresponsal y "Conozca su Mercado", el Banco cumple permanentemente un proceso continuo de mejora, para contar con información completa y actualizada de sus clientes.

**4) Un programa de capacitación que cumple el objetivo de concientizar, y mantener preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención a todos los colaboradores.**

Este objetivo se cumplió de manera satisfactoria con el programa de capacitación programado para el año 2013. Se capacitó y evaluó de manera presencial a un total aproximado de 115 colaboradores, en temas tales como "Personas Expuestas Políticamente" y en prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, y se presentó el video "Realmente Conoces a tu Cliente".

Se participó en los programas de capacitación de la Escuela de Caja, en los que, aproximadamente, 134 cajeros fueron informados de las políticas y procedimientos contenidos en nuestro Manual Interno para Prevenir el Lavado de Activos y el Financiamiento de Delitos.

La Unidad de Cumplimiento a través de su Oficial de Cumplimiento participó, durante el año 2013, en los siguientes eventos de capacitación nacional:

Seminario "Jornadas de Prevención de Lavado de Activos" organizado por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador – ABPE (Quito).

Curso "Experto en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo" organizado por ARASCO – Administración del Riesgo y Auditoría de Seguridad (Guayaquil).

**5) Un programa permanente de supervisión realizado a través de auditoría externa e interna para asegurar la efectividad del programa y su contenido.**

En lo relativo a las pruebas de auditoría interna y externa realizadas en concordancia con lo dispuesto en la resolución de la Junta Bancaria JB-2012-2146, fueron gestionadas de manera satisfactoria. Durante el periodo 2013 estas auditorías contribuyeron al fortalecimiento del sistema de control interno y programa de prevención de lavado de activos en la Unidad de Cumplimiento con la asesoría de importantes firmas consultoras en los procesos de vinculación de clientes, monitoreo, validación de listas, corresponsalía, programa de capacitación, entre otros.

Los resultados son consistentes con el permanente compromiso y apoyo de los Directores, miembros del Comité de Cumplimiento y los funcionarios de la alta gerencia, para impulsar el Programa De Prevención de Lavado de Activos a lo largo de toda la organización, mitigando de manera continua los riesgos asociados a los delitos y contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.



Ing. Ricardo Egas Salvatierra  
Oficial de Cumplimiento  
BANCO BOLIVARIANO C.A.

**PLAN DE TRABAJO  
BANCO BOLIVARIANO C.A.  
Período: 1 de enero al 31 de diciembre del 2014**

Nombre del proceso: Prevención de Lavado de Activos  
Unidad responsable del proceso: Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Objetivo	% Meta	Indicador de medición	Ejecutor Responsable	Observaciones
	Duración (Días Hábiles)	Inicio	Fin					
<b>ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>								
Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros Hasta el 31 de enero el Plan de Trabajo Anual	22	02/01/2014	31/01/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Plan de Trabajo Realizado/ Plan de Trabajo Remitido a la SBS	Unidad de Cumplimiento/Directorio	
Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros Hasta el 31 de enero el Cumplimiento los Objetivos en Prevención AML	22	02/01/2014	31/01/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Informe de Objetivos Realizado/ Informe Remitido a la SBS	Unidad de Cumplimiento/Directorio	
Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros Hasta el 31 de marzo Información Actualizada del Oficial de Cumplimiento	63	02/01/2014	31/03/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Actualización de Datos Realizada/ Actualización de Datos Remitida a la SBS	Unidad de Cumplimiento	
Presentar al Comité de Cumplimiento el Informe mensual de Actividades de Cumplimiento Desarrolladas	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Informes Realizados presentados al Comité/ Informes programados	Unidad de Cumplimiento	
Presentar al Comité de Cumplimiento Informe Anual de Actividades Desarrolladas por la Unidad de Cumplimiento	22	02/01/2014	31/01/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Informe Anual Realizado/ Informe Anual Presentado al Comité	Unid. de Cump./Comité de Cumplimiento	
Participación en la actualización o creación de nuevos productos o servicios.	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección VII, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Informe Anual Realizado/ Informe Anual Presentado al Comité	Unid. de Cump./Comité de Cumplimiento	
<b>POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS</b>								
Actualización del Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	23	01/10/2014	31/10/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección II-IV, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Actualizaciones Realizadas/Número de Actualizaciones programadas	Unidad de Cumplimiento/Directorio	
Remitir a la SBS el Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y sus Reformas Aprobadas por el Directorio	23	01/10/2014	31/10/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección II-IV, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Actualizaciones Remitidas a la SBS/Número de Actualizaciones programadas	Unid. de Cump./Directorio/Com. Cump.	

**ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN**

**ANÁLISIS DE RIESGOS**

Ratificación, Actualización y/o Aprobación de la Metodología General de la Matriz de Riesgo de Prev. Lav. De Act., y Fin. del Terrorismo y Otros Delitos.	20	01/02/2014	28/02/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Actualizaciones Realizadas en el Año/Número de Actualizaciones Programadas	Unidad de Cump./Directorio/Com. Cump.
	- Revisión de parámetros definidos en las alertas de monitoreo transaccional	20	01/02/2014	28/02/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Revisiones Realizadas en el Año/Número de de revisiones programadas

**IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE**

Visitas a Oficinas para Revisar el Cumplimiento del Proceso de Identificación de Clientes y Empleados	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Visitas Realizadas/Visitas Programadas	Auditoría Interna/Uni. Cum.
	- Revisión y seguimiento para la actualización de documentación de clientes en función al riesgo	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Clientes de Alto riesgo revisados/Número de Clientes de Alto riesgo identificados

**CONOCIMIENTO DEL CLIENTE - PERFILES TRANSACCIONALES**

Determinación y/o Revisión de perfil transaccional de clientes con mayor volumen de alertas gestionadas.	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de Clientes revisados/Número de Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento
--	-----	------------	------------	--	------	---	------------------------

**DEBIDA DILIGENCIA**

Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestros Corresponsales Locales y del Exterior	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Número de requerimientos atendidos/ Número de requerimientos recibidos	Unid. Cum., Rel. Interna.
- Mantenimiento y diligencia de Listado de Personas Políticamente expuestas	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Clientes revisados/Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento/Banca Empresas y Personas
Diligencia ampliada de posibles clientes con actividades económicas de alto riesgo de lavado de activos y patrimonio superior a \$400.000	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Clientes revisados/Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento/Banca Empresas y Personas
- Diligencia de clientes extranjeros	260	02/01/2014	31/12/2014	Cumplir con lo establecido en la Codificación de Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) y Junta Bancaria en su sección V, capítulo IV – Normas Para las Instituciones del Sistema Financiero sobre PLFT y otros delitos	100%	Clientes revisados/Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento/Banca Empresas y Personas

<b>ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS</b>	
<b>A.3</b>	
<b>A.3.1</b>	Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.
<b>A.3.2</b>	Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas y nivel de participación.
<b>A.3.3</b>	Cursos de capacitación a los accionistas sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas a ser analizados a fin de elevar la calidad de la participación.
<b>A.3.4</b>	Promulgación de los principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso, para evitar conflictos de interés y pugnas de poder.
	Los mecanismos de difusión de información se encuentran debidamente detallados en el Capítulo X del Código de Buen Gobierno Corporativo que Banco Bolivariano C. A. ha adoptado.  El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.  El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.  Los principios que rigen la organización orientados a evitar los conflictos de interés y las pugnas de poder están definidos en el Capítulo VII del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco.
<b>B</b>	
<b>B.1</b>	<b>INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO U ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES</b>
<b>B.1.1</b>	<b>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 O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES</b>
	Informe por parte del Directorio, ante la Junta General de Accionistas 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.
	Se encuentra contemplado en el Informe de la Administración que el Directorio ha acogido y que fue presentado a la Junta General Ordinaria del 26 de marzo de 2013.
	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
	Se encuentra contemplado en los Informes del Auditor Interno, así como en el Informe de la Administración que fue presentado a la Junta General Ordinaria del 26 de marzo de 2013.

Al 22 de julio del 2013, 7 asistentes;  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

Al 16 de agosto del 2013, 7 asistentes;  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

Al 18 de septiembre del 2013, 6 asistentes;  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

Al 22 de octubre del 2013, 7 asistentes;  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

Al 15 de noviembre del 2013, 7 asistentes;  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

Al 10 de diciembre del 2013, 7 asistentes  
Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal

**Año 2013 – Comité de Auditoría**

**Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.**

**Asistentes a cada sesión:**

Al 31 de enero del 2013: 5 asistentes;  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario

**BANCO BOLIVARIANO C.A. - UNIDAD DE CUMPLIMIENTO  
INFORME DE LABORES**

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013

Nombre del proceso: Prevención de Lavado de Activos  
Unidad responsable del proceso: Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Indicador de medición	Resultado Alcanzado (en relación a la meta)	Fecha de Ejecución	Ejecutor Responsable	Observaciones
<b>IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES INTERNOS</b>					
Control para la recepción de Depósitos en Efectivo	Implementación del Control	100%	Junio	Stk./ Prod./ Cump.	Ninguna observación
Control y Validación de los Datos del Perfil Transaccional Ingresados en el Mis	Implementación del Control	100%	Enero	Stk./ Prod./ Cump.	Ninguna observación
Implementación Reporte Base de Datos de Clientes Anual - Política Conozca su Mercado	Implementación del Reporte	100%	Mayo	Stk./ Prod./ Cump.	Ninguna observación
Implementación Reporte Mensual Consolidado de Transacciones Reportadas a la UAF.	Implementación del Reporte	100%	Abril	Stk./ Prod./ Cump.	Ninguna observación
<b>SISTEMA DE MONITOREO ACRH ADVANCE COMPLIANCE RISK MANAGER - MONITOR PLUS</b>					
Alertas Tecnológicas de Umbrales de Factores/Scoring/Reglas Adaptativas	22.286 Clientes con Alertas Generadas / 22.286 Total	100%	Enero a Abril	Cump./Comercial/RRHH	Ninguna observación
<b>REPORTES DE CONTROL DE MONITOREO</b>					
Reporte Mensual de Saldos a Favor de clientes en Tarjetas de Créditos	12 Reportes Generados / 12 Reportes Revisados	100%	Enero a Mayo	Comer./Und./RRHH	Ninguna observación
Reporte Mensual de Depósitos en Efectivo Mayores o Iguales a los US 10.000,00	12 Reportes Generados / 12 Reportes Revisados	100%	Enero a Mayo	Comer./Und./RRHH	Ninguna observación
Reporte Mensual de Círculos Recibidos por Beneficiario	12 Reportes Generados / 12 Reportes Revisados	100%	Enero a Mayo	Comer./Und./RRHH	Ninguna observación
Reporte Mensual de Círculos recibidos por Remitente	12 Reportes Generados / 12 Reportes Revisados	100%	Enero a Mayo	Comer./Und./RRHH	Ninguna observación
<b>SISTEMA DE MONITOREO BRIDGER INSIGHT - VALIDACION LISTAS NACIONALES E INTERNACIONALES</b>					
Revisión Diaria de las Coincidencias de Posibles Clientes Inmersos Listas Restringidas - Sistema Bridger Insight	13.594 Coincidencias Generadas/ 13.504 Positivas Generadas/ 999 Positivas Revisadas	100%	Enero a Abril	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Ingreso de Personas a Nuestras Listas Internas Restringidas - Sistema Bridger Insight	839 Personas Detectadas/ 839 Personas Ingresadas	100%	Enero a Abril	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO - UNIDAD DE ANÁLISIS FINANCIERO - UAF</b>					
Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas Inusuales e Injustificadas	20 Reportes Realizados/ 20 Reportes Remitidos	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Reporte de Tentativas de Operaciones y Transacciones Económicas Inusuales e Injustificadas	0 Reportes Remitidos	N/A	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas que Igualen o Superen el Umbral Legal	12 Reportes Generados/ 12 Reportes Remitidos	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Reporte de No Existencia de Operaciones y Transacciones Económicas que Igualen o Superen El Umbral Legal	4 Reportes Generados/ 4 Reportes Remitidos	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Cooperar Activamente con la UAF en la Entrega Oportuna de la Información que está Solicite.	19 Requerimientos Solicitados/ 19 Requerimientos Remitidos	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
<b>CUMPLIMIENTO REGULATORIO - SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS - SBS</b>					
Elaboración y Actualización del Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	2 Actualizaciones Realizadas	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Remitir a la SBS el Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	3 Actualizaciones Realizadas/ 2 Actualizaciones Remitidas	100%	Enero a Mayo	U. Cump./Directorio/Comité	Ninguna observación
Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros Hasta el 31 de enero el Plan de Trabajo Anual	1 Plan de Trabajo Realizado/ 1 Informe de Objetivos Realizado/ 1 Informe Remitido	100%	Enero a Mayo	U. Cump./ Directorio	Ninguna observación
Remitir a la Superintendencia de Bancos y Seguros Hasta el 31 de enero el Cumplimiento los Objetivos en Prevención AML	1 Actualización Realizada/ 1 Actualización Remitida	100%	Enero a Mayo	U. Cump./ Directorio	Ninguna observación
Presentar al Comité de Cumplimiento y de Manera Mensual Informe de Actividades de Cumplimiento Desarrolladas	12 Informes Realizados/ 12 Informes Presentados al Comité	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Presentar al Comité de Cumplimiento Informe Anual de Actividades Desarrolladas por la Unidad de Cumplimiento	1 Informe Realizado/ 1 Informe Remitido	100%	Enero a Mayo	Unid. de Cump./Comité	Ninguna observación
Coordinar el Proceso de Actualización Datos de Clientes que Permitan Mejorar la Calidad de la Información de los Clientes	42.35% Clientes Actualizados/ 42.35% Clientes Seleccionados/ 12 Reportes Generados/ 12 Reportes Remitidos	100%	Enero a Mayo	Mark./Comer/ C. Center./Cump.	Ninguna observación
Envío de la Estructura sobre Transacciones Reportadas a la UAF (E04)	12 Reportes Generados/ 12 Reportes Remitidos	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Visitas a Oficina para Revisar el Cumplimiento del Proceso de Identificación de Clientes y Empleados	112 Visitas Programadas/ 112 Visitas Realizadas	100%	Enero a Mayo	Auditoría Interna/Un. Cum.	Ninguna observación
Ratificación, Actualización y/o Aprobación de la Metodología General de la Matriz de Riesgo de Prev. Lav. De Act., y Fin. de Del Terrorismo y Otros Delitos	1 Actualización Realizada en el Año	100%	Enero a Mayo	U.Cump./Directorio/Comité	Ninguna observación
<b>CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN</b>					
Diseñar un Programa Anual de Capacitación	Se Diseñó el Programa de Capacitación	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Dictar Charlas Presenciales de Capacitación en Temáticas Relacionadas con Prevención de Lavado de Activos	15 Total Charlas Programadas/ 15 Total Charlas Realizadas	100%	Enero a Mayo	Unid. Cump./RRHH	Ninguna observación
Tomar Evaluaciones Escritas sobre las Charlas o Talleres Realizados	249 No. de Personas Capacitadas/ 249 No. Personas	100%	Enero a Mayo	Unid. Cump./RRHH	Ninguna observación
<b>POLÍTICA CONOZCA SU CORRESPONSAL</b>					
Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestros Corresponsales del Exterior	50 Requerimientos Recibidos/ 50 Requerimientos Atendidos	100%	Enero a Mayo	Unid. Cum., Rel. Interna.	Ninguna observación
Revisión y Análisis de la Documentación Legal Presentada por los Corresponsales que Trabajaran con Ecuagrios	13 Requerimientos Recibidos/ 13 Requerimientos Atendidos	100%	Enero a Mayo	Unid. de Cump. Ecuagrios	Ninguna observación
<b>REVISIÓN DEL CONTROL INTERNO DE CUMPLIMIENTO</b>					
Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestras Auditorías Internas	1 Requerimiento Recibido/ 1 Requerimiento Atendido	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación
Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestras Auditorías Externas	1 Requerimiento Recibido / 1 Requerimiento Atendido	100%	Enero a Mayo	Unidad de Cumplimiento	Ninguna observación



# INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES AL DIRECTORIO Y A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.

En ejercicio y cumplimiento de las responsabilidades que le asignan las resoluciones Nos. JB-2011-2073 y JB-2012-2238, y teniendo como antecedente las recientes normas expedidas por la Junta Bancaria y que se contiene en las Resoluciones Nos. JB-2013-2694 y JB-2014-2755, el Comité de Retribuciones del Banco Bolivariano C.A. presenta el siguiente informe y su consecuente propuesta, al Directorio de la Institución y, por su intermedio, a la Junta General de Accionistas:

## POLÍTICAS

La política de retribución de la alta administración, entendiéndose por ella al Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo y Vicepresidente Ejecutivo, así como la política de retribución de los vocales del Directorio, debe necesariamente ser coherente con la gestión de riesgos, a fin de no alentar conductas que pudieran aumentar su exposición al riesgo, por encima de niveles considerados prudentes, de acuerdo con las estrategias a corto, mediano y largo plazo aprobadas por la Institución. Esta política debe guardar consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y su aplicación de acuerdo con el Plan Estratégico que la organización ha definido para los siguientes años.

Para las remuneraciones a la alta administración se debe tener en cuenta los siguientes factores, entre otros:

1. Los riesgos actuales y potenciales.
2. El resultado global de la Institución.
3. La capacidad de generar flujos de efectivo de la Institución.
4. El entorno económico en que se desenvuelve el Banco.
5. Los fundamentos financieros de los ajustes sostenibles y de largo plazo en función de los riesgos asumidos, las fluctuaciones en el costo del capital y las proyecciones de liquidez.

Adicionalmente, en cuanto al impacto de las resoluciones de Junta Bancaria Nos. JB-2013-2694 y JB-2014-2755, la administración se encuentra realizando los análisis respectivos para su implementación; teniendo en cuenta, además, que sobre las mismas, la Asociación de Bancos Privados del Ecuador ha formulado recomendaciones al señor Superintendente de Bancos y Presidente de la Junta Bancaria sobre la forma adecuada de aplicación, por cuanto existen dudas en cuanto al alcance de ciertas definiciones establecidas por la normativa. Por lo tanto, el Comité recomienda que, una vez que se tengan resultados y análisis del caso, así como las definiciones del regulador, se informará al Directorio inmediatamente para su adecuada e inmediata aplicación.

## NIVEL DE LAS REMUNERACIONES

El Comité de Retribuciones considera que el nivel de remuneraciones actual de la alta administración y de los directores de la Institución es equitativo de acuerdo a las responsabilidades asignadas, por lo que lo estima adecuado y coherente con los lineamientos de la política definida, por lo que recomienda:

Mantener, por el momento, los actuales niveles de remuneración de la alta administración que incluyen además, en ciertos casos, un porcentaje de participación en las utilidades; todo ello sin perjuicio de las reformas que eventualmente sea necesario efectuar, posteriormente, en atención a la nueva normativa expedida al respecto, una vez que se tenga la claridad suficiente en torno a su alcance y aplicación y siempre bajo la consideración de que la institución mantendrá, en todo momento, su indeclinable posición de cumplir con el ordenamiento jurídico que le es aplicable.



Mantener el actual sistema de pago a los Directores, que consiste en retribuirlos con una suma mensual fija y determinada de honorarios, dependiente de su posición directiva dentro del organismo y de su calidad de vocales principales o suplentes.

Dejar constancia de que, una vez que se tenga la necesaria claridad en torno a la normativa relacionada con las remuneraciones de los administradores bancarios la cual, en todo caso, deberá respetar los principios constitucionales involucrados en esta materia, se volverá a reunir este Comité para efectuar las recomendaciones que estime pertinentes; particular del que informará al Directorio de la institución en su debida oportunidad.

#### NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS

De acuerdo con el análisis efectuado, el Comité concluye que la administración ha tomado en cuenta y cumplido las Políticas definidas por el Comité durante el Ejercicio 2013 y que fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 26 de marzo de 2013”.

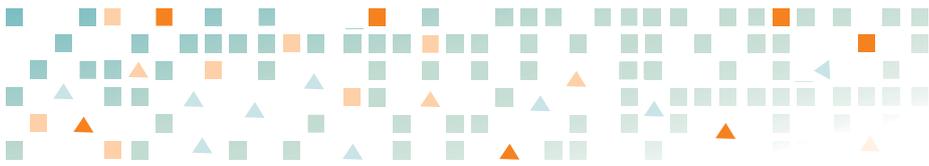
Certifico que el informe que antecede es parte del acta de sesión del Comité de Retribuciones del Banco Bolivariano C.A. , celebrada el 20 de febrero de 2014, en la que fue aprobado por la unanimidad de votos de los miembros asistentes.



Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO

21 de febrero de 2014





## INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2013

De acuerdo a lo prescrito en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Banco Bolivariano C.A. (CBGC), Capítulo X.- Transparencia en la Revelación de Información, Artículo 115, que se refiere al "Informe Anual de Gobierno Corporativo" y en concordancia con lo establecido en las Resoluciones respectivas de Junta Bancaria, las cuales tratan sobre los "Principios de Buen Gobierno Corporativo para las Instituciones del Sistema Financiero", elaboramos el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo 2013, el cual se ha generado de conformidad con los Anexos 1 (Indicadores de Gobierno Corporativo) y 2 (Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo) de la Resolución JB-2011-2073, los mismos que deben ser conocidos por el Directorio del Banco y por la Junta General de Accionistas y que forman parte del presente informe.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 115 del CBGC y no obstante que la información ya consta en los Anexos 1 y 2 citados, se hace la respectiva relación a los siguientes puntos:

### **a) Detalle de la estructura de la propiedad de la Sociedad.-**

Información detallada constante en el Anexo 1, punto A y Anexo 2, punto A.1.

### **b) Política de pago de dividendos de la Sociedad si la hubieren.-**

La política de pagos de dividendos es efectuada de acuerdo con expresas disposiciones Legales de la Ley General Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero (LGOISF) y de conformidad con las instrucciones que se reciben por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

En el año 2013, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador autorizó la distribución de un dividendo anticipado con cargo a las utilidades del ejercicio 2013 hasta por la suma de USD5,000,000 conforme consta del Oficio SBS-INSFPR-2013-0630 del 28 de agosto de 2013. De conformidad con la instrucción constante en Oficio SBS-INSFPR-2013-855 del 10 de diciembre de 2013, el Superintendente de Bancos ha dispuesto repartir hasta el 26% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2013 y con la diferencia se forme una reserva especial para futuras capitalizaciones. A la fecha, mediante oficio SBS-INSFPR-2014-070 del 12 de febrero de 2014, el Superintendente de Bancos y Seguros autorizó el reparto de dividendos correspondiente al 30% de las utilidades del ejercicio económico 2013, una vez deducido el correspondiente anticipo autorizado, lo cual alcanzaría la suma de USD1,674,500.

### **c) Estructura de la Administración de la Sociedad.-**

Información detallada constante en el Anexo 1, punto B y Anexo 2, puntos B y C

### **d) Información sobre vínculos y conflictos de interés, y sobre las transacciones con partes relacionadas.-**

No se ha revelado o puesto en conocimiento por parte de algún miembro de la administración conflicto de interés alguno.

Por expresa disposición de la Ley General Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero (LGOISF), los préstamos con partes vinculadas se encuentran prohibidos.

### **e) Principios de actuación de la Sociedad en materia de Gobierno Corporativo y documentos en los que se concreten.**

La Sociedad ha desarrollado su actuación en materia de Gobierno Corporativo a nivel de todos los Comités tanto regulatorios como voluntarios definidos en la normativa bancaria vigente así como en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, lo cual ha quedado constancia en las diferentes Actas de los mismos que reposan en la Secretaría Corporativa.

**f) Acuerdos sobre Gobierno Corporativo adoptados durante el ejercicio objeto del informe.-**

Teniendo en cuenta la reforma de estatutos del Banco realizada en el año 2013, se procederá con la actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco en el ejercicio 2014, el cual deberá ser aprobado por el Directorio, de conformidad con la facultad que le confiere el Estatuto del Banco.

**g) Cumplimiento de las medidas de gobierno y demás recomendaciones en materia de buen gobierno o, en su caso, explicación de la falta de cumplimiento de las mismas o de su cumplimiento parcial.**

El Banco cumple con todas las normativas emitidas por la Junta Bancaria del Ecuador en temas de Gobierno Corporativo, así como las dispuestas por el Código de Buen Gobierno Corporativo vigente para la Institución.

Durante el año 2013, la Auditoría Interna de la Institución emitió su Informe de Auditoría No. Presidencia CC 13.09.001 del 15 de septiembre de 2013, en el cual se realizó la Auditoría de Gobierno Corporativo del Banco, realizando las recomendaciones respectivas que se deben adoptar.



Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana  
Director



Dr. Enrique Valle Andrade  
Secretario Corporativo



<b>ANEXO</b>	
<b>A. 1</b>	<b>CONFORMACIÓN DEL CAPITAL</b>
<b>A.1.1</b>	<p>Informe sobre la composición del capital (reserva en las mutualistas) de la entidad, distribución de los accionistas o de las aportaciones de los asociados si fuere el caso. Revelación de las instituciones vinculadas.</p> <p>La composición del capital social del Banco es de USD148.000.000, distribuido entre los accionistas en 148.000.000 acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una.</p>
<b>A.1.2</b>	<p>Estadísticas sobre la conformación de capital.</p> <p>Al 31 de diciembre del 2011, 336 accionistas; al 31 de diciembre del 2012, 339 accionistas; y, al 31 de diciembre de 2013, 333 accionistas.</p> <p>Capital social: \$ 115.790.000,00; año 2.011</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 a 1.000 dólares, 102 accionistas que constituyen el 0.031174% del capital social.</li> <li>• De 1.001 a 5.000 dólares, 68 accionistas que constituyen el 0.148854% del capital social.</li> <li>• De 5.001 a 10.000 dólares, 31 accionistas que constituyen el 0.206576% del capital social.</li> <li>• De 10.001 a 50.000 dólares, 76 accionistas que constituyen el 1.706806% del capital social.</li> <li>• De 50.001 a 100.000 dólares, 21 accionistas que constituyen el 1.285219% del capital social.</li> <li>• De 100.001 en adelante, 40 accionista que constituyen el 96.621360% del capital social.</li> </ul> <p>Capital social: \$ 131.860.000,00; año 2.012</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 a 1.000 dólares, 100 accionistas que constituyen el 0.028509% del capital social.</li> <li>• De 1.001 a 5.000 dólares, 69 accionistas que constituyen el 0.136540% del capital social.</li> <li>• De 5.001 a 10.000 dólares, 24 accionistas que constituyen el 0.135478% del capital social.</li> <li>• De 10.001 a 50.000 dólares, 84 accionistas que constituyen el 1.656226 % del capital social.</li> <li>• De 50.001 a 100.000 dólares, 20 accionistas que constituyen el 1.028126% del capital social.</li> <li>• De 100.001 en adelante, 42 accionista que constituyen el 97.015120% del capital social.</li> </ul> <p>Capital social: \$ 148.000.000,00; año 2.013</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 1 a 1.000 dólares, 96 accionistas que constituyen el 0.026715% del capital social.</li> <li>• De 1.001 a 5.000 dólares, 64 accionistas que constituyen el 0.113592% del capital social.</li> <li>• De 5.001 a 10.000 dólares, 24 accionistas que constituyen el 0.120395% del capital social.</li> <li>• De 10.001 a 50.000 dólares, 77 accionistas que constituyen el 1.349541% del capital social.</li> <li>• De 50.001 a 100.000 dólares, 26 accionistas que constituyen el 1.168022% del capital social.</li> <li>• De 100.001 en adelante, 44 accionistas que constituyen el 97.221733% del capital social.</li> </ul> <p><b>Información al 31 de diciembre del 2013:</b>  Menos de 1 año: 2 accionistas  De más de 1 año a 3 años: 25 accionistas  De más de 3 años a 5 años: 36 accionistas  De más de 5 años: 270 accionistas</p>
<b>A. 2</b>	<b>PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS, O ASAMBLEA GENERALES DE ASOCIADOS</b>
<b>A.2.1</b>	<p>Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información:</p> <p><b>Junta General Ordinaria de Accionistas del 26 de Marzo del 2013.- Orden del día:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y resolver sobre el informe de los Administradores del Banco, por el pasado ejercicio económico, y los Informes del Comité de Retribuciones y Comité de Gobierno Corporativo.</li> <li>2. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Externa, por el pasado ejercicio económico.</li> <li>3. Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico.</li> <li>4. Conocer y resolver sobre los estados financieros cerrados al 31 de diciembre de 2012.</li> <li>5. Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo el conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.</li> <li>6. Elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes.</li> <li>7. Elección del Presidente del Directorio.</li> <li>8. Elección del Auditor Externo.</li> <li>9. Conocer y resolver acerca del aumento del capital autorizado del Banco y consecuente reforma del estatuto.</li> </ol> <p>Con respecto a los puntos del 1 al 4, se aprobaron por unanimidad de sus asistentes los informes presentados a la Junta.</p> <p>Con respeto a la distribución de sus utilidades se resolvió por unanimidad, entregar un 35% en efectivo; y, el 65% capitalizarlo en nuevas acciones.</p> <p>Se eligió a los miembros del Directorio del Banco, integrado por 5 vocales principales y 5 suplentes - Primer vocal principal, Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana; Segundo vocal principal, Sr. Gianfranco Segale De Martini; Tercer vocal principal, Ing. José Salazar Arrarte; Cuarto vocal principal, Sr. Carlos Vergara Carnecho; Quinto vocal principal, Ab. Luis Hidalgo Vernaza; Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero; Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán; Tercer Vocal Suplente, Ingeniera Irene Parra Silva; Cuarto Vocal Suplente, Ing. Gina Henríquez Aguilar; Quinto Vocal Suplente, Eco. Alfredo Miranda Rodríguez.</p> <p>Se eligió por unanimidad al Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana, como Presidente del Directorio, para un periodo de 2 años.</p> <p>Se reeligió por unanimidad de sus asistentes, a la firma auditora externa KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA., para el ejercicio económico 2.013.</p> <p>Se resolvió aprobar el aumento de capital autorizado hasta la suma de \$260.000.000,00</p> <p><b>Junta General Extraordinaria de Accionistas del 23 de Abril del 2013.- Orden del día:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conocer y resolver sobre la renuncia del presidente ejecutivo del Banco y, en su caso, sobre la designación del nuevo presidente ejecutivo, en su reemplazo.</li> <li>2. Conocer y resolver acerca de la desinversión del Banco Bolivariano C.A. en su subsidiaria del exterior, según resolución del directorio de la institución.</li> <li>3. Conocer y resolver acerca de la reforma del estatuto social del Banco según recomendación del Directorio.</li> <li>4. Conocer y resolver acerca de cualquier otro asunto directamente relacionado con los anteriores.</li> </ol> <p>Se conoció y se aceptó la renuncia del presidente Ejecutivo, Dr. Miguel Babra Lyon, así como también la elección del señor Fernando J. Salazar Arrarte como el nuevo Presidente Ejecutivo del Banco.</p> <p>Se aprobó la desinversión de la subsidiaria del Banco Bolivariano en Panamá.</p> <p>Por unanimidad se aprobó las reformas a los artículos cuarto, octavo, décimo noveno, vigésimo, vigésimo segundo, vigésimo tercero, vigésimo quinto, vigésimo séptimo, vigésimo octavo, vigésimo noveno, trigésimo, trigésimo segundo, trigésimo cuarto, trigésimo quinto, trigésimo sexto, trigésimo séptimo, trigésimo octavo, cuadragésimo segundo, cuadragésimo quinto y cuadragésimo noveno del Estatuto del Banco.</p> <p>Se aprueba por unanimidad, conferir un poder al doctor Miguel Babra Lyon, para que, preste su contingente en el manejo de las relaciones internacionales de la institución.</p>

	Número de juntas o asambleas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:	<p><b>Número de Juntas:</b> 2 Juntas</p> <p><b>Junta General Ordinaria de Accionistas</b>  <b>Número total de accionistas asistentes:</b> 66 accionistas, que constituyen el 91.54% del capital social.  <b>Número total de accionistas del Banco:</b> 338 accionistas.</p> <p><b>Junta General Extraordinaria de Accionistas</b>  <b>Número total de accionistas asistentes:</b> 27 accionistas, que constituyen el 75.09% del capital social.  <b>Número total de accionistas del Banco:</b> 338 accionistas.</p>
	Fecha de la junta o asamblea (dd-mm-aa)	26 de Marzo del 2.013. 23 de Abril del 2.013.
	Tipo de junta o asamblea: ordinaria o extraordinaria.	Junta General Ordinaria de Accionista del 26 de Marzo del 2.013. Junta General Extraordinaria de Accionista del 23 de Abril del 2.013.
	Número total de accionistas o asociados asistentes.	<p><b>Junta General Ordinaria de Accionistas – 26/Marzo/2013</b>  <b>Número total de accionistas asistentes:</b> 66 accionistas, que constituyen el 91.54% del capital social.  <b>Número total de accionistas que registraron su voto en la junta:</b> 66 accionistas.  <b>Número total de accionistas del Banco:</b> 338 accionistas.</p> <p><b>Junta General Extraordinaria de Accionistas – 23/Abril/2013</b>  <b>Número total de accionistas asistentes:</b> 27 accionistas, que constituyen el 75.09% del capital social.  <b>Número total de accionistas que registraron su voto en la junta:</b> 27 accionistas.  <b>Número total de accionistas del Banco:</b> 338 accionistas.</p>
<b>A.2.2</b>	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 (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).	US\$ 2200.00
	Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio o del organismo que haga sus veces, la información 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 91.54 % del capital social del Banco.
<b>A.2.3</b>	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa) 23 de Abril de 2013.	<p><b>Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio:</b></p> <p>Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana, con 120.710.820 votos.  Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini, con 120.710.820 votos.  Tercer vocal principal: Ing. José Luis Salazar Arrarte, con 120.710.820 votos.  Cuarto Vocal Principal: Sr. Carlos Vergara Camacho, con 120.710.820 votos.  Quinto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vemaza, con 120.710.820 votos.  Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 120.710.820 votos.  Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 120.710.820 votos.  Tercer Vocal Suplente: Ingeniera Irene Parra Silva, con 120.710.820 votos.  Cuarto Vocal Suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 120.710.820 votos.  Quinto Vocal Suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 120.710.820 votos.</p>
	2. Número total de accionistas o asociados asistentes a dicha junta o asamblea.	<p>Número total de accionistas asistentes a dicha junta: 66 accionistas.</p> <p>Número total de los accionistas asistentes: 66 accionistas</p> <p>Número total de accionistas: 338 accionistas.</p> <p>Número total de accionistas que vota: 66 accionistas.</p>
<b>A.2.4</b>	Información de los miembros elegidos del directorio o del organismo que haga sus veces.	<p>Miembros del directorio que fueron elegidos:</p> <p>Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana.  Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini.  Tercer vocal principal: Ing. José Luis Salazar Arrarte.  Cuarto Vocal Principal: Sr. Carlos Vergara Camacho.  Quinto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vemaza.  Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero.  Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán.  Tercer Vocal Suplente: Ingeniera Irene Parra Silva.  Cuarto Vocal Suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar.  Quinto Vocal Suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez.</p> <p>Tiempo para el cual fueron elegidos: 2 años.</p> <p>Número de votos con los cuales fueron elegidos: 120.710.820 votos</p> <p>Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio: 2 años.</p>
<b>A.2.5</b>	Decisiones adoptadas en la Junta General sobre la política de remuneraciones.	Junta General de Accionistas del 26 de marzo de 2013, según se desprende del informe presentado a los accionistas que representan el 91.54% de la totalidad de las acciones, es decir 66 accionistas de un total de 378 accionistas.
	Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones.	26 de marzo de 2013 66 accionistas
<b>A.2.6</b>	Decisiones adoptadas en la Junta General de Accionistas sobre la política que tratará 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.	26 de marzo de 2013

A.3 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS		
A.3.1	Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.	Los mecanismos de difusión de información se encuentran debidamente detallados en el Capítulo X del Código de Buen Gobierno Corporativo que Banco Bolivariano C. A. ha adoptado.
A.3.2	Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas y nivel de participación.	El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.
A.3.3	Cursos de capacitación a los accionistas sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas a ser analizados a fin de elevar la calidad de la participación.	El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.
A.3.4	Promulgación de los principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso, para evitar conflictos de interés y pugnas de poder.	Los principios que rigen la organización orientados a evitar los conflictos de interés y las pugnas de poder están definidos en el Capítulo VII del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco.
B INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO U ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
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 O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
B.1.1	Informe por parte del Directorio, ante la Junta General de Accionistas 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.	Se encuentra contemplado en el Informe de la Administración que el Directorio ha acogido y que fue presentado a la Junta General Ordinaria del 26 de marzo de 2013.
	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.	Se encuentra contemplado en los Informes del Auditor Interno, así como en el Informe de la Administración que fue presentado a la Junta General Ordinaria del 26 de marzo de 2013.
	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.	No existieron conflictos de interés que hayan sido de conocimiento del Banco
	Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio y de la administración.	La Junta General Ordinaria de Accionistas aprobó el Informe del Comité de Retribuciones y la autoevaluación del Directorio del año 2013 fue realizada dentro de los 45 días del año 2014.
	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.	Consta en el Informe Anual 2013 de Atención de Reclamos de la Gerencia de Atención al Cliente así como del Informe Anual 2013 de la Defensora del Cliente
	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.	Durante el año 2013 no existieron casos relevantes que hayan sido conocidos por el Comité de Ética del Banco, remarcándose que todas las actuaciones de los colaboradores se han dado dentro del ámbito y cumplimiento de los principios establecidos en dicho Código
		<p><b>Año 2013 – Comité de Cumplimiento</b>  <b>Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</b></p> <p><b>Asistentes a cada sesión:</b>            Al 14 de enero del 2013, 6 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Gerente Nacional de Operaciones, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 20 de febrero del 2013, 6 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 18 de marzo del 2013, 7 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Delegado del Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 19 de abril del 2013, 7 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Delegado del Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 20 de mayo del 2013, 7 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Delegado del Vicepresidente Ejecutivo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 14 de junio del 2013, 8 asistentes;            Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Delegado del Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Gerente de Riesgo, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p>

<p><b>B.1.2</b></p>	<p>Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño.</p>	<p>Al 22 de julio del 2013, 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 agosto del 2013, 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 18 de septiembre del 2013, 6 asistentes; Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal</p> <p>Al 22 de octubre del 2013, 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 15 de noviembre del 2013, 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 10 de diciembre del 2013, 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><b>Año 2013 – Comité de Auditoría</b> <b>Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.</b></p> <p><b>Asistentes a cada sesión:</b></p> <p>Al 31 de enero del 2013: 5 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 26 de marzo del 2013, 5 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 23 de abril del 2013, 5 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 28 de junio del 2013, 6 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro fuera del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 29 de agosto del 2013, 6 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro fuera del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 24 de octubre del 2013, 6 asistentes; Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro fuera del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p>Al 11 de diciembre del 2013, 6 asistentes. Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro del Comité - Delegado del Directorio Miembro fuera del Directorio Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario</p> <p><b>Año 2013 – Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)</b> <b>Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</b></p> <p>A Enero del 2013: 7 asistentes; Fecha: 21 de Febrero del 2013 Miembro del Comité - Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.</p> <p>A Febrero del 2013: 7 asistentes; Fecha: 26 de Marzo del 2013 Miembro del Comité - Presidente del Directorio Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas</p>
---------------------	--	--

A Marzo del 2013: 7 asistentes;  
 Fecha: 23 de Abril del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas,  
 Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

A Abril del 2013: 7 asistentes;  
 Fecha: 21 de Mayo del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas,  
 Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

A Mayo del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 27 de Junio del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y  
 Gerente de Banca de Empresas

A Junio del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 18 de Julio del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y  
 Gerente de Banca de Empresas

A Julio del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 9 de Agosto del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y  
 Gerente de Banca de Empresas

A Agosto del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 10 de Septiembre del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y  
 Gerente de Banca de Empresas

A Septiembre del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 24 de Octubre del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y  
 Gerente de Banca de Empresas

A Octubre del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 21 de Noviembre del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas,  
 Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

A Noviembre del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 11 de Diciembre del 2013  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas,  
 Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

A Diciembre del 2013: 6 asistentes;  
 Fecha: 23 de Enero del 2014  
 Miembro del Comité - Presidente del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas,  
 Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Banca de Personas,  
 Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**Año 2013 – Comité de Ética**  
**Número de sesiones durante el año: 2**

31 de Julio de 2013, 3 asistentes;  
 Delegado de los Accionistas, Delegado del Directorio y  
 Delegado de los Empleados del Banco

10 de Diciembre de 2013, 3 asistentes;  
 Delegado de los Accionistas, Delegado del Directorio y  
 Delegado de los Empleados del Banco

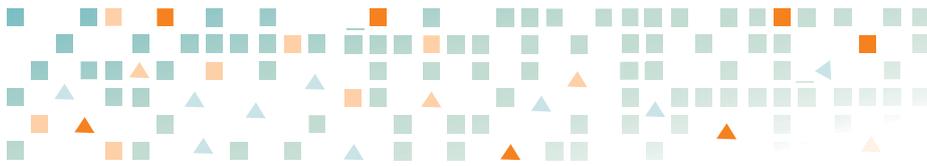
**Año 2013 – Comité de Retribuciones**  
**Número de sesiones durante el año: 1**

20 de Febrero de 2013, 4 asistentes;  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio,  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio,  
 Delegado de los Accionistas y Presidente Ejecutivo

B.2		FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL																																																																																								
B.2.1	Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio.	El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a los Miembros del Directorio en función de los resultados de la primera autoevaluación realizada por el período 2013.																																																																																								
B.2.2	Estadísticas de participación en los programas de capacitación.	El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a los Miembros del Directorio en función de los resultados de la primera autoevaluación realizada por el período 2013.																																																																																								
		El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.																																																																																								
B.3	INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES																																																																																									
	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES																																																																																									
B.3.1	Gasto total anual del directorio o del organismo que haga sus veces. - Corresponde 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.	Número de reuniones realizadas: 16 sesiones.																																																																																								
		Gasto promedio causado por los miembros del directorio u organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: US\$ 18,652.66 Monto del gasto efectuado: US\$ 223,831.90 Número de miembros asistentes a las reuniones: 1. 31 de enero de 2013: 5 asistentes 2. 21 de febrero de 2013: 7 asistentes 3. 26 de marzo de 2013: 11 asistentes 4. 26 de marzo de 2013 (Directorio extraordinario): 7 asistentes 5. 04 de abril de 2013 (Directorio extraordinario): 7 asistentes 6. 11 de abril de 2013 (Directorio extraordinario): 7 asistentes 7. 23 de abril de 2013: 10 asistentes 8. 21 de mayo de 2013: 6 asistentes 9. 27 de junio de 2013: 5 asistentes 10. 23 de julio de 2013: 5 asistentes 11. 19 de agosto de 2013: 6 asistentes 12. 03 de septiembre (Directorio Extraordinario): 6 asistentes 13. 19 de septiembre de 2013: 6 asistentes 14. 24 de octubre de 2013: 5 asistentes 15. 21 de noviembre de 2013: 5 asistentes 16. 11 de diciembre de 2013: 10 asistentes																																																																																								
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.																																																																																									
	Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Cargo</th> <th>Tiempo de Servicios Bco.</th> <th>Tiempo en Funciones</th> <th>Genero</th> <th>Nivel Estudios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Presidente Ejecutivo</td> <td>16 años</td> <td>6 meses</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Vicepresidente Ejecutivo</td> <td>16 años</td> <td>3 meses</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td>Auditor Interno</td> <td>28 años</td> <td>14 años</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Desarrollo Administrativo</td> <td>14 años</td> <td>14 años</td> <td>Femenino</td> <td>Universitario (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Secretaría Corporativa</td> <td>23 años</td> <td>23 años</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td>Oficial de Cumplimiento</td> <td>15 años</td> <td>6 meses</td> <td>Masculino</td> <td>Universitario</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Financiera</td> <td>11 años</td> <td>10 años</td> <td>Masculino</td> <td>Universitario</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas</td> <td>12 años</td> <td>12 años</td> <td>Femenino</td> <td>Universitario</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Operaciones Centrales</td> <td>32 años</td> <td>2 años</td> <td>Femenino</td> <td>Universitario</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Legal</td> <td>8 años</td> <td>8 años</td> <td>Masculino</td> <td>Universitario</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Tarjeta de Crédito</td> <td>11 años</td> <td>11 años</td> <td>Masculino</td> <td>Universitario (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Banca de Empresas</td> <td>13 años</td> <td>13 años</td> <td>Masculino</td> <td>Universitario (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Banca de Personas</td> <td>16 años</td> <td>11 años</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Tecnología</td> <td>22 años</td> <td>22 años</td> <td>Masculino</td> <td>Post Grado</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área Productos e Innovación</td> <td>6 meses</td> <td>6 meses</td> <td>Femenino</td> <td>Universitario (ext.)</td> </tr> <tr> <td>Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)</td> <td>21 años</td> <td>6 años</td> <td>Femenino</td> <td>Universitario</td> </tr> </tbody> </table>					Cargo	Tiempo de Servicios Bco.	Tiempo en Funciones	Genero	Nivel Estudios	Presidente Ejecutivo	16 años	6 meses	Masculino	Post Grado (ext.)	Vicepresidente Ejecutivo	16 años	3 meses	Masculino	Post Grado	Auditor Interno	28 años	14 años	Masculino	Post Grado	Gerente Área Desarrollo Administrativo	14 años	14 años	Femenino	Universitario (ext.)	Gerente Área Secretaría Corporativa	23 años	23 años	Masculino	Post Grado	Oficial de Cumplimiento	15 años	6 meses	Masculino	Universitario	Gerente Área Financiera	11 años	10 años	Masculino	Universitario	Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	12 años	12 años	Femenino	Universitario	Gerente Área Operaciones Centrales	32 años	2 años	Femenino	Universitario	Gerente Área Legal	8 años	8 años	Masculino	Universitario	Gerente Área Tarjeta de Crédito	11 años	11 años	Masculino	Universitario (ext.)	Gerente Área Banca de Empresas	13 años	13 años	Masculino	Universitario (ext.)	Gerente Área Banca de Personas	16 años	11 años	Masculino	Post Grado	Gerente Área Tecnología	22 años	22 años	Masculino	Post Grado	Gerente Área Productos e Innovación	6 meses	6 meses	Femenino	Universitario (ext.)	Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	21 años	6 años	Femenino
Cargo	Tiempo de Servicios Bco.	Tiempo en Funciones	Genero	Nivel Estudios																																																																																						
Presidente Ejecutivo	16 años	6 meses	Masculino	Post Grado (ext.)																																																																																						
Vicepresidente Ejecutivo	16 años	3 meses	Masculino	Post Grado																																																																																						
Auditor Interno	28 años	14 años	Masculino	Post Grado																																																																																						
Gerente Área Desarrollo Administrativo	14 años	14 años	Femenino	Universitario (ext.)																																																																																						
Gerente Área Secretaría Corporativa	23 años	23 años	Masculino	Post Grado																																																																																						
Oficial de Cumplimiento	15 años	6 meses	Masculino	Universitario																																																																																						
Gerente Área Financiera	11 años	10 años	Masculino	Universitario																																																																																						
Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	12 años	12 años	Femenino	Universitario																																																																																						
Gerente Área Operaciones Centrales	32 años	2 años	Femenino	Universitario																																																																																						
Gerente Área Legal	8 años	8 años	Masculino	Universitario																																																																																						
Gerente Área Tarjeta de Crédito	11 años	11 años	Masculino	Universitario (ext.)																																																																																						
Gerente Área Banca de Empresas	13 años	13 años	Masculino	Universitario (ext.)																																																																																						
Gerente Área Banca de Personas	16 años	11 años	Masculino	Post Grado																																																																																						
Gerente Área Tecnología	22 años	22 años	Masculino	Post Grado																																																																																						
Gerente Área Productos e Innovación	6 meses	6 meses	Femenino	Universitario (ext.)																																																																																						
Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	21 años	6 años	Femenino	Universitario																																																																																						
C.1.1	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.	(ext.) Se refiere a títulos obtenidos en instituciones de Educación Superior extranjeras susceptibles de ser reconocidos por el SENESCYT.																																																																																								

<b>C.2</b>	<b>NIVEL DE REMUNERACIONES</b>						
<b>C.2.1</b>	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 invertido por el Banco en el 2013: 9.67%					
<b>C.2.2</b>		Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por el Banco en el 2013: 6.08%					
<b>D</b>	<b>INFORMACIÓN LABORAL</b>						
<b>1</b>	<b>CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD</b>						
<b>D.1.1</b>	Características de los empleados de la entidad	<b>Año</b>	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	<b>Total</b>		
		2011	832	693	1525		
		2012	921	706	1627		
		2013	902	769	1671		
		Personal discapacitado (2013)	37	32	69		
<b>D.1.2</b>		<b>Año</b>	<b>Primaria</b>	<b>Secundaria</b>	<b>Superior</b>	<b>Post grado</b>	<b>Total</b>
		2011	1	44	1437	43	1525
		2012	1	63	1506	57	1627
		2013	0	54	1575	42	1671
<b>D.1.3</b>		<b>Año</b>	<b>Número Empleados relaciones con Operaciones de Captación y Crédito</b>				
		2011	287				
		2012	291				
		2013	266				
<b>D.1.4</b>		<b>Clasificación de Empleados por su Permanencia</b>					
		Menos de un año	220				
		De 1 a 3 años	759				
		Más de 3 a 5 años	191				
		Más de 5 años	501				
Total	1671						
<b>D.1.5</b>		<b>Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años</b>					
		2011	380				
		2012	451				
		2013	489				
<b>D.1.6</b>		<b>Clasificación del personal por rangos de salarios</b>					
		De US\$ 1 a US\$ 500	910				
		De US\$ 501 a US\$1000	416				
		De US\$ 1001 a US\$ 2000	239				
		De más de US\$2001	106				
<b>D.2</b>	<b>CAPACITACIÓN</b>						
<b>D.2.1</b>	Programas de capacitación	<b>Inversión en Capacitación</b>					
		2011	US\$ 166,792.66				
		2012	US\$ 191,490.00				
		2013	US\$ 193,175.65				
<b>D.2.2</b>		<b>Programas de Capacitación</b>					
		2011	160				
		2012	146				
		2013	183				
<b>D.2.3</b>		<b>Asistentes a los Programas de Capacitación</b>					
			<b>No. De Participantes</b>	<b>Total de Empleados</b>			
		2011	3032	1525			
		2012	3041	1627			
		2013	6096	1671			





## PRONUNCIAMIENTO DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

EXTRACTO DEL ACTA DE SESION DEL COMITÉ DE AUDITORIA DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.,  
CELEBRADA EL 23 ENERO DE 2014, A LAS 14H10.

“A continuación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 de la Sección II del Capítulo I del Título XIII de la antedicha Codificación, el Comité de Auditoría del Banco Bolivariano, por unanimidad de votos de sus asistentes a la sesión, emite el siguiente pronunciamiento para el conocimiento del Directorio: 1.- Que los sistemas de control interno dentro de la institución son los adecuados y se ajustan a los cánones técnicamente recomendados; que la institución cumple debidamente con las indicaciones, sugerencias y observaciones de los auditores interno y externo, así como las que emanan de la Superintendencia de Bancos; 2 Que no se han presentado casos de conflicto de intereses, ni conductas sospechosas e irregulares que hayan merecido ser materia de este pronunciamiento; y, 3. Que el Banco Bolivariano, ha establecido políticas ajustadas a la legislación vigente encaminadas a detectar y controlar transacciones provenientes de actividades ilícitas, así como conductas sospechosas e irregulares”

ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.-  
Guayaquil, enero 23 del 2014



Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO CORPORATIVO





# INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

A través del presente informe, se da cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 19 de la Sección IV de Disposiciones Generales del Capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgos.

El Comité de Administración Integral de Riesgos informa que el proceso implementado para la correcta administración integral de riesgos ha sido revisado y actualizado. Se confirma además que el Comité ha velado por el debido cumplimiento de los límites de exposición de cada tipo de riesgo que monitorea la Institución y por la adecuada aplicación de políticas y procedimientos.

A continuación, se presentan los principales indicadores de gestión de riesgo del Banco Bolivariano del año 2013 para sus áreas de Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado y Liquidez (RML) y Riesgo Operativo, así como también una reseña de los acontecimientos más relevantes que se dieron lugar en el área de Seguridad Informática.

## RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ (RML)

Durante el año 2013 la gestión de Riesgo de Crédito estuvo centrada en el mantenimiento de la calidad de la cartera y cumplimiento de todos los aspectos contenidos en los Manuales de Políticas del Banco, así como en la normativa oficial de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

El control al cumplimiento de las políticas, una adecuada segregación de funciones, procedimientos y límites de exposición establecidos, ha sido la base fundamental de la administración de riesgos de crédito del Banco Bolivariano.

En este aspecto, la institución efectúa un seguimiento continuo de los niveles de concentración de cartera bajo las siguientes dimensiones: Mayores Deudores, Mayores Grupos Económicos, Actividad Económica. Las diferentes actividades económicas en las que el Banco mantiene exposición de crédito son permanentemente monitoreadas a través de estudios sectoriales, estadísticas y proyecciones. Los mayores deudores y grupos económicos son periódicamente analizados a fin de identificar cualquier señal de deterioro que pudieran presentar su situación financiera y producto, por el cual pudiera comprometerse su capacidad de pago frente a las obligaciones con la Institución.

La administración del Riesgo de Crédito supone mantener adecuados procesos de monitoreo, y control respecto del desempeño de la cartera de crédito por tipo de producto, sector geográfico y perfil de cliente. Así, durante el 2013 se trabajó en gestiones de seguimiento a fin de mantener la óptima calidad del portafolio que siempre ha caracterizado a la Institución. Lo anterior ha permitido que durante todo el año el Banco Bolivariano presente los más sanos indicadores de morosidad y calidad de activos del sistema financiero y sus pares.

Se realizaron varias implementaciones a fin de mejorar el proceso de iniciación de crédito en el segmento de la Banca de Personas, lo cual permitió profundizar la relación comercial con nuestros clientes.

## RIESGO OPERATIVO

De acuerdo con la definición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, se entiende el Riesgo Operativo como la posibilidad de que se ocasionen pérdidas financieras por eventos derivados de fallas o insuficiencias en los procesos, personas, tecnología de información y por eventos externos.

Las actividades establecidas en el plan de trabajo de Riesgo Operativo de 2013 fueron cumplidas según lo planificado. El Banco ha gestionado el riesgo operativo a través del monitoreo, la autogestión, la consolidación de los riesgos y el registro de eventos. Lo anterior también incluye la actualización de las matrices de riesgos y controles de los procesos.

Con el fin de administrar de manera integral la información de riesgos, controles, indicadores de riesgo, estado de avance de planes de acción, entre otros, el Banco ha realizado la implementación de una herramienta tecnológica que permite llevar a cabo lo anterior, y que garantiza el adecuado funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo Operativo. Periódicamente y de manera detallada se informa al Comité de Riesgo Operativo y al Directorio sobre los aspectos más importantes de lo ocurrido en materia de riesgo operativo, informe que incluye el seguimiento a la implementación de las acciones correctivas tendientes a mitigar los riesgos calificados en zonas extremas y altas.



## SEGURIDAD INFORMÁTICA

En el año 2013 se implementaron varias medidas de seguridad. El objetivo de estas medidas era contar con los controles necesarios para garantizar que las transacciones realizadas a través de canales electrónicos ofrezcan a los clientes tanto seguridad como calidad de información, y así mitigar el riesgo de fraude.

Incorporamos una nueva herramienta que mejora la gestión de Monitoreo de Seguridad. Dicha herramienta permite realizar correlación de eventos para detectar oportunamente cualquier intrusión de un software malicioso (Malware) que pretenda alterar la configuración o funcionalidad de nuestros sistemas.

El 100% de nuestros cajeros automáticos se encuentran, desde Diciembre 2013, en capacidad de procesar la información de tarjetas inteligentes o con chip tanto de las franquicias Visa y Mastercard. Nuestros cajeros además cuentan con la tecnología de encriptación de información acorde a los estándares internacionales vigentes.

Banco Bolivariano obtuvo la certificación internacional del estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS por sus siglas en inglés). Este es el estándar más alto de seguridad de manejo de información de las compañías que procesan, transmiten o almacenan datos de tarjetahabientes.

Atentamente,  
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
Presidente del Directorio



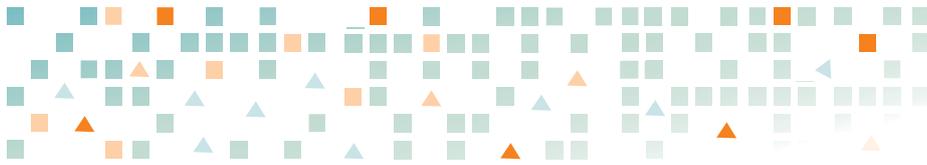
Fernando Salazar Arrarte  
Presidente Ejecutivo



Ing. Pamela Romero Puga  
Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas

Enero 24 del 2014.





## PRONUNCIAMIENTO DEL DIRECTORIO

### EXTRACTO DEL ACTA DE SESION DE DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C. A. CELEBRADA EL 23 DE ENERO DEL 2014

“Al momento de aprobar los estados financieros, el Directorio por unanimidad deja sentada su opinión al respecto, en los siguientes términos:

- 1.- Que los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas y de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos;
- 2.- Que los estados financieros están basados en el costo histórico; y,
- 3.- Que son el fiel reflejo del ejercicio económico del año 2013.”.

Lo que antecede es fiel copia de su original.-

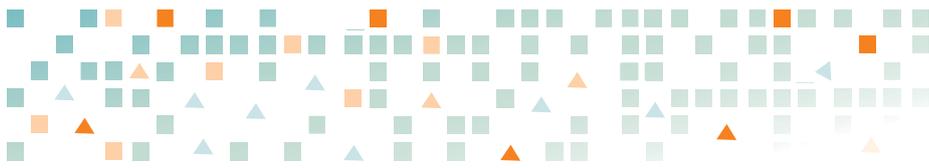
Guayaquil, Enero 23 del 2014

**BANCO BOLIVARIANO C.A.**



Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO CORPORATIVO





# INFORME ANUAL ATENCIÓN DE RECLAMOS

## Introducción

Banco Bolivariano cuenta con la Unidad de Resolución de Reclamos, cuya función es atender todas las reclamaciones presentadas por los clientes y usuarios por en relación a los distintos productos y servicios que ofrece la Institución, a través de los canales de atención al cliente, tales como los balcones de servicios, Contact Center, infobolivariano y las redes sociales como twitter y Facebook.

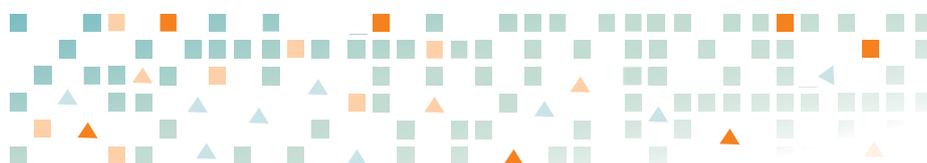
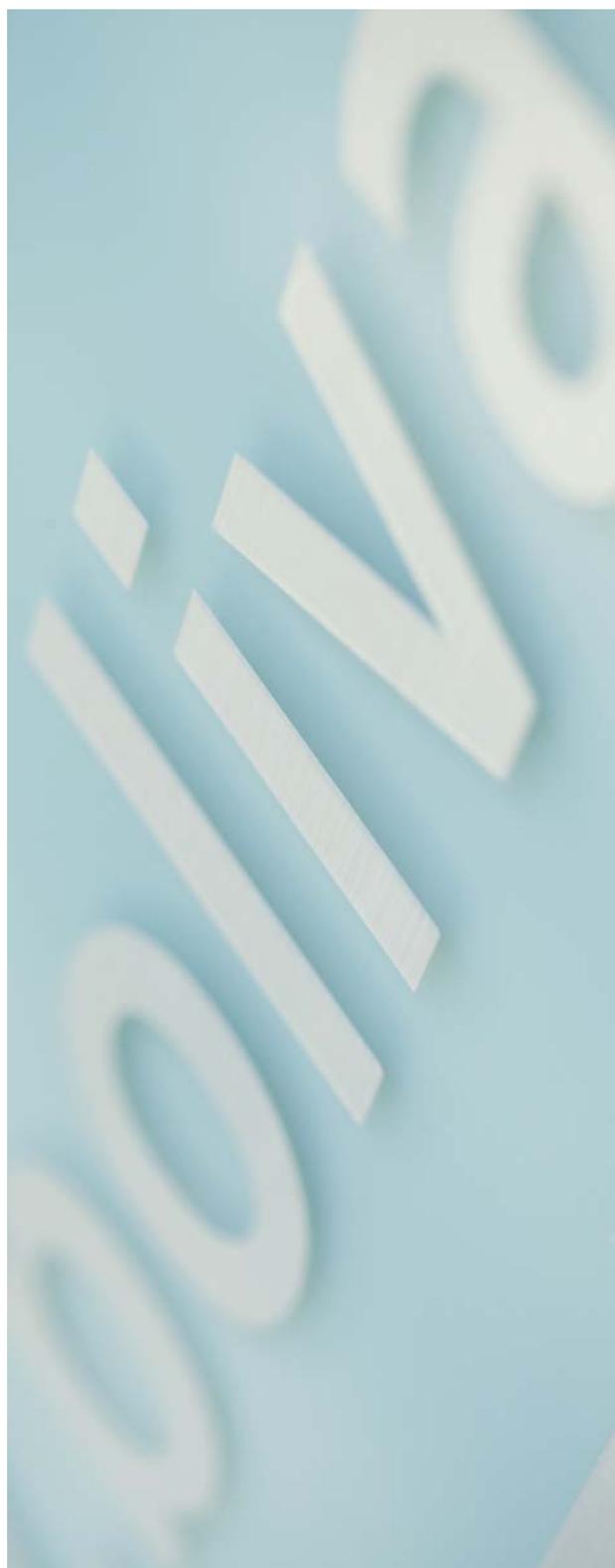
## Reclamos presentados durante el año 2013

En el año 2013 se atendió un total de 22.094 reclamos, que representan el 0.015% en relación al total de transacciones generadas en el Banco; siendo los de tarjetas de débito el mayor rubro, ya que constituyen el 59% del total de incidencias recibidas durante todo el año.

Producto	2012	%	2013	%
Tarjetas de Débito	7.342	56%	13.091	59%
Tarjetas de Crédito	3.328	25%	3.761	17%
Internet	86	1%	171	1%
Cuentas	2.300	18%	4.730	21%
Otros	39	0%	341	2%
<b>Total</b>	<b>13.095</b>	<b>100%</b>	<b>22.094</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Transacciones de clientes</b>	<b>142.782.622</b>		<b>145.782.128</b>	
<b>% de Incidencia</b>	<b>0,009%</b>		<b>0,015%</b>	

En el siguiente cuadro podemos apreciar que, de los reclamos favorables para el cliente, los montos asumidos por el Banco, presentan un decrecimiento del 95% con respecto al año 2012.

Producto	2012		2013	
	Monto Asumido	%	Monto Asumido	%
Tarjeta de Débito	\$ 232.151	65%	\$ 50.150	27%
Tarjeta de Crédito	\$ 116.897	33%	\$ 119.819	65%
Internet	\$ -	0%	\$ 396	0%
Cuentas	\$ 8.367	2%	\$ 10.248	6%
Otros	\$ 12	0%	\$ 2.610	1%
<b>Totales</b>	<b>\$ 357.427</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 183.224</b>	<b>100%</b>



El rubro que muestra disminución es el de Tarjetas de Débito, ya que desde el mes de mayo a diciembre 2013 contábamos con el seguro "Transacción Segura" de Banred, cuyo propósito era cubrir las transacciones en que se evidenciaba la clonación de tarjetas.

Cabe indicar que este tipo de incidencias son atendidas por el área de Prevención de Fraudes, cuyas funciones permiten detectar debilidades y con una acción efectiva, implementar oportunidades de mejora a fin de lograr mayor eficiencia en la gestión de resolución de reclamos y la oportuna prevención de fraudes.

Reclamaciones de la Superintendencia de Bancos y Defensor del Cliente

En lo que corresponde al año 2013 hemos recibido 156 oficios de la Superintendencia de Bancos, todos los cuales fueron atendidos en el plazo dispuesto por el ente de control, menor a 15 días.

Con el objetivo de hacer mucho más eficiente la atención de estos casos, se incluyó dentro del proceso al área Legal del Banco, que es un elemento importante en la toma de decisiones y elaboración de respuestas para el ente de control.

A continuación se muestra el total de casos recibidos de la Superintendencia de Bancos y Defensor del Cliente.

Ente de Control	2012	2013
	No. de Casos	No. de Casos
Superintendencia de Bancos	85	156
Defensor del Cliente	0	25
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>181</b>

## Defensor del Cliente

En el año 2013 entró en vigencia la nueva Normativa en la que se dispone que cada entidad financiera nacional tendrá un defensor del cliente que será independiente de la Institución y designado de acuerdo a la ley. En consecuencia, Banco Bolivariano en cumplimiento de dicha disposición cuenta con una Defensora en nuestra oficina Matriz desde el mes de Abril 2013.

El Defensor del cliente tiene la responsabilidad de atender las reclamaciones que los clientes hayan presentado por escrito directamente al Banco sin haber obtenido una respuesta favorable, o cuando transcurrido el plazo establecido por la Superintendencia de Bancos y no haya recibido una contestación.

Es importante indicar que durante el periodo de abril a diciembre 2013, el Defensor del Cliente recibió sólo quejas, que fueron derivadas a la atención del área de Resolución de Reclamos.

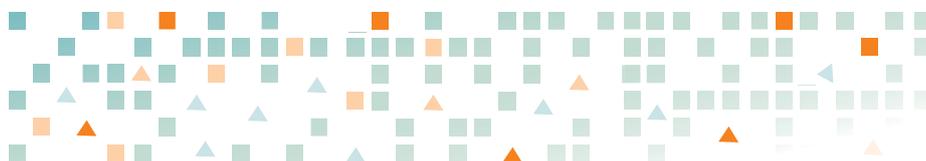
Además, de conformidad con la normativa vigente, el Defensor del Cliente debe presentar su informe por separado directamente a la Junta General de Accionistas del Banco.

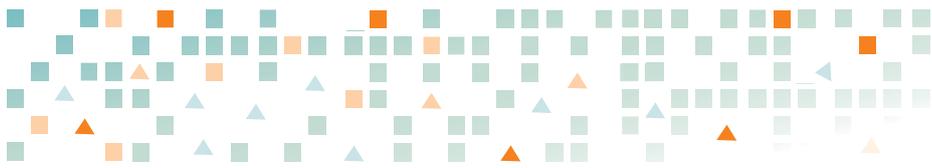
Para finalizar señalamos que de las 22.094 reclamaciones atendidas por esta Unidad, el 99.3% aceptó la resolución de la Institución. 156 clientes, que constituyen el restante 0.7%, acudieron a la Superintendencia de Bancos por inconformidad con nuestras resoluciones. De estos 156 casos solo 8 han sido declarados favorables al cliente.

Atentamente,



Ing. Patricia Riera Peralta  
Gerente de Atención al Cliente





Eco. Jacqueline Cuadrado I.

Guayaquil, 17 de Enero de 2014

**Señores**

**JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS  
CON ATENCIÓN: AB. ALDO MARQUEZ DE LA PLATA  
GERENTE DEPARTAMENTO LEGAL  
BANCO BOLIVARIANO  
Presente**

Estimados Economista:

De mis consideraciones:

Por medio del presente cumpliendo con lo dispuesto en el Art. 7.3 de la Normativa para los "Defensores del Cliente, como Defensora del Cliente de la institución bancaria, tengo el agrado de presentar ante la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, el informe anual de las actividades realizadas en el año 2013 desde el mes de abril a diciembre.

El informe está compuesto por:

- Objetivo del informe
- Función del Defensor del Cliente
- Alcance de las actividades del Defensor del cliente
- Metodología de trabajo
- Actividades realizadas
- Cuadros estadísticos de las quejas y reclamos recibidos
- Recomendaciones.

Sin más por el momento y agradeciendo la colaboración y apoyo de la institución bancaria en periodo de trabajo me despido

Atentamente,

  
**Eco. Jacqueline Cuadrado I.**  
**Defensora del Cliente**  
**Banco Bolivariano**

## INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES Año 2013

**Fecha:** 17 de enero de 2014

**Para:** Señores Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco Bolivariano

### Desarrollo del informe

**Objetivo del informe:** El informe tiene como objetivo presentar el desarrollo de las funciones del Defensor del Cliente durante el año 2013 (de abril a diciembre), en la matriz del Banco Bolivariano ubicado en Junín 200 y Panamá, cumpliendo con lo dispuesto en el capítulo 7.3 de la normativa para los Defensores del Cliente de las instituciones de sectores financieros público y privado.

**Función del Defensor del Cliente:** Como persona designada en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, su función es proteger los derechos e intereses particulares de los clientes, así como de informar a los clientes de sus obligaciones ante la Institución Financiera sujeta a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

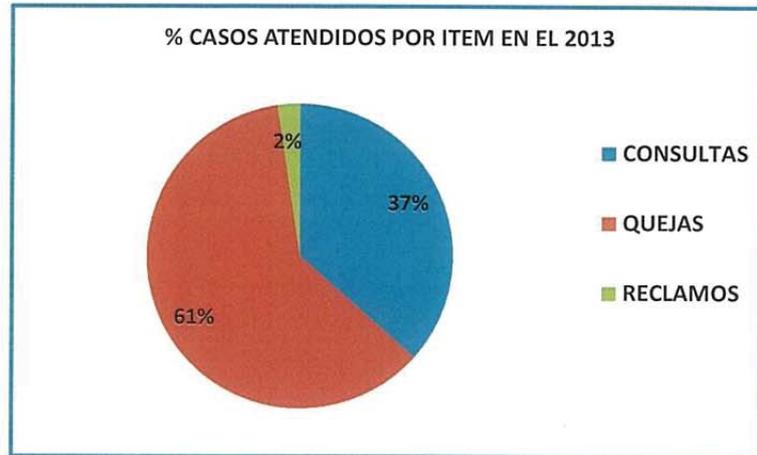
**Alcance de las actividades del Defensor del Cliente:** Tramitar reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante.

### Metodología de trabajo

Antes de redactar el informe quiero agradecer la colaboración en cuanto a recursos, atención y apoyo por parte de los funcionarios del banco durante este periodo de trabajo, acciones que han contribuido para que la labor se realice de manera eficiente y se brinde el servicio esperado por los clientes, la Superintendencia de Bancos y Seguros y la institución bancaria.

**El trabajo del Defensor del Cliente se ha centrado en tres actividades:**

- Recibir y solucionar consultas
- Recibir y solucionar quejas
- Recibir y solucionar reclamos



Item	Cantidad	%
CONSULTAS	15	37%
QUEJAS	25	61%
RECLAMOS	1	2%
TOTAL	41	100%

Las consultas son atendidas en el día a día, conforme se van presentando, estas se reciben a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos o por visitas en oficina. En las consultas se asesora y educa al cliente en cuanto a sus derechos y obligaciones.

Las quejas de igual manera se reciben a través de llamadas telefónicas, correos electrónico o por visitas en oficina. Las quejas son registradas en un formato para conocer su fecha de inicio y fin y los datos del cliente, también sirve para llevar un control y saber cuál es la causa que más se repite e influye en la insatisfacción del cliente.

Recibida las quejas, estas son comunicadas inmediatamente a la Gerente de Atención al Cliente para que la analice y realice el trámite respectivo con el personal del banco, a fin de dar una solución al cliente.

Todas las quejas tienen un proceso de seguimiento por medio de llamadas a clientes o por consultas directas a la Gerente de Atención al Cliente, hasta que se haya concluido con la misma.

El apoyo recibido por parte de la Gerente de Atención al Cliente, ha sido en facilitar la documentación necesaria para poder responder al cliente, comunicar su situación en cuanto a la queja presentada, informar de los avances y decisión final tomada en cada caso por parte de la institución bancaria.

La respuesta proactiva de la Gerente de Atención al Cliente ante cada caso informado, ha sido clave para que las quejas no se conviertan en reclamos.

Los reclamos se los recibe de la misma forma que las consultas y quejas, pero su tratamiento se basa a lo indicado en la normativa para los Defensores del Cliente.

#### Cuadro estadístico de quejas y reclamos

En el cuadro adjunto se detallan las quejas y reclamos recibidos por mes los mismos que dan un resultado de 26 casos atendidos, de los cuales 25 son quejas y uno es reclamo, que se presentó en el mes de diciembre.



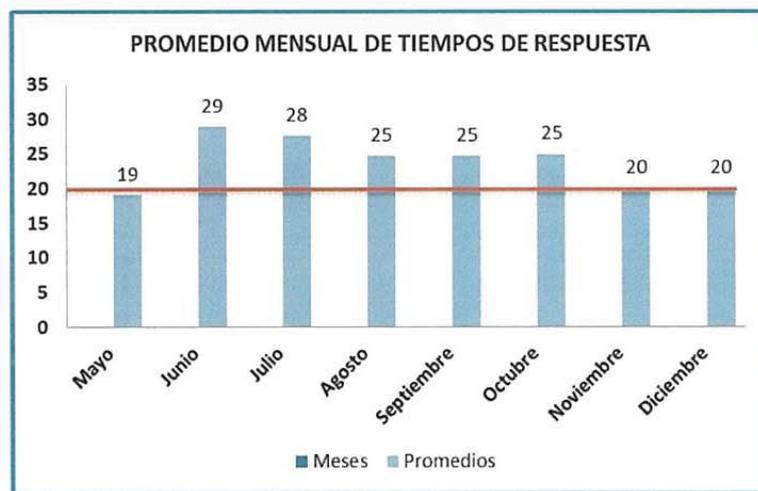
La mayoría de las quejas han sido resueltas en el mismo mes que se las recibió, el reclamo del mes de diciembre no pudo ser tramitado debido a que se presentó primero en la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El tiempo promedio de respuesta para las quejas en estos 9 meses es de 20 días, los casos que más inciden en el promedio son:

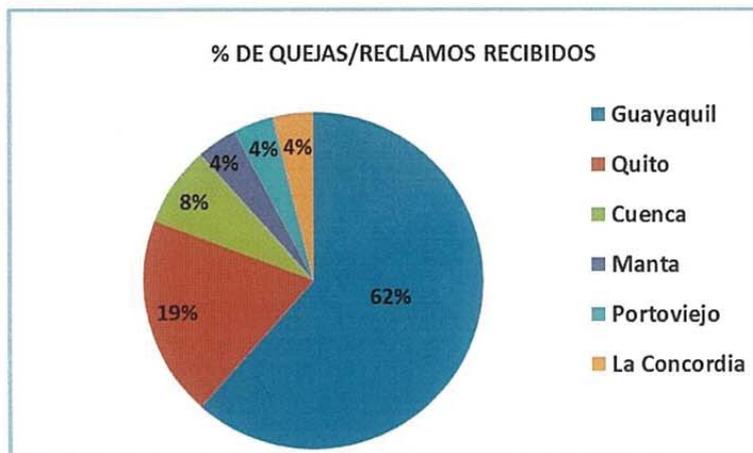
Eco. Jacqueline Cuadrado I.

Queja # 9 ingresada en mayo de 2013, del Sr. Cristian Pérez de igual manera corresponde a un préstamo bancario; cuando el cliente solicita la documentación respectiva para el levantamiento de la prenda, se ausenta del país y no respondió a lo solicitado por el banco en el tiempo indicado.

Queja #19 ingresada en el mes de agosto del 2013, del Sr. Holger Paredes por la cancelación de un préstamo, hubo retraso en la revisión del caso por parte de la entidad bancaria.



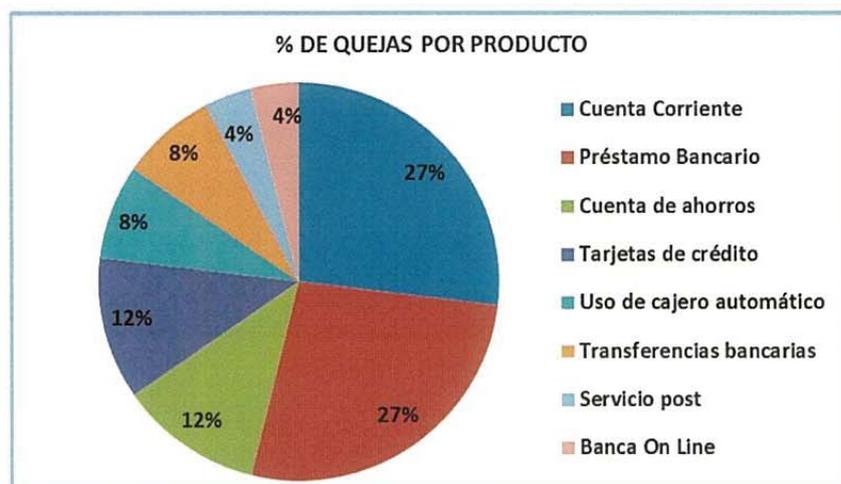
En el gráfico adjunto se demuestra, que de todos los casos, el 81% se da en las ciudades de Guayaquil y Quito; en Guayaquil con el 62% con un equivalente a 16 quejas y en Quito con el 19% esto es 5 quejas; y el 19% restante se da en otras ciudades como Cuenca, Manabí, Portoviejo y La Concordia.



Eco. Jacqueline Cuadrado I.

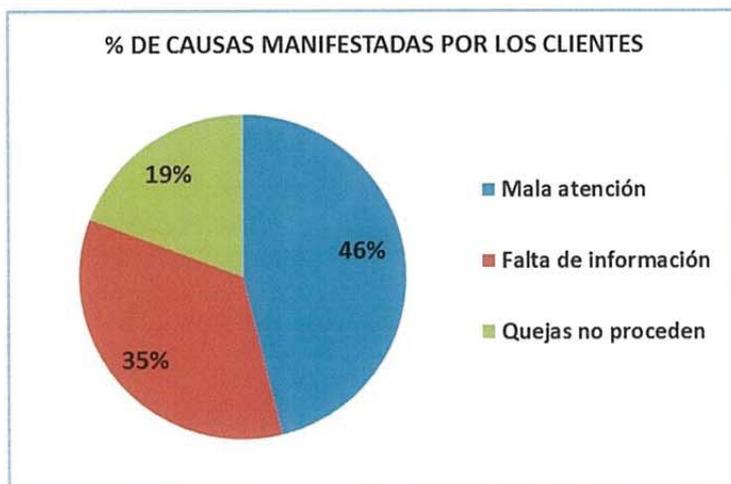
Lugar	Cantidad
Guayaquil	16
Quito	5
Cuenca	2
Manta	1
Portoviejo	1
La Concordia	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

Los productos que mayor porcentaje de quejas tienen de los clientes son en cuenta corriente y préstamos bancarios, con un 27% cada uno.



Producto	Cantidad
Cuenta Corriente	7
Préstamo Bancario	7
Cuenta de ahorros	3
Tarjetas de crédito	3
Uso de cajero automático	2
Transferencias bancarias	2
Servicio post	1
Banca On Line	1
<b>Total</b>	<b>26</b>

De los 26 casos recibidos, el 46% de los clientes manifiesta que ha tenido problemas por mala atención, y el 35% que no ha sido bien informado al momento de recibir la venta de un producto o servicio, y el 19 % corresponde a quejas que no proceden.



Causas	Cantidad
Mala atención	12
Falta de información	9
Quejas no proceden	5
<b>Total</b>	<b>26</b>

**Nota: comentario de los clientes para describir una atención no adecuada:**

- Trato a veces poco amable por parte del empleado del Banco;
- Atención y comunicación a veces no oportuna o clara;
- Empleado bancario contesta de manera escueta y sin mayor explicación
- Inconformidad con el servicio que presta el Banco Bolivariano a través de la oficial de cuenta.
- El sistema de soporte telefónico del banco no funciona bien o es inadecuado; y,
- No es posible que una persona humana, real se ponga al teléfono y me brinde una explicación o me asesore (ante la respuesta automatizada del call center).

Todos estos comentarios han sido informados al Banco por intermedio de su Gerente de Atención al Cliente, quien ha tomado conocimiento de estos temas y, en muchos casos, se han realizado los correctivos necesarios y en otros se ha ofrecido hacerlo en el menor tiempo posible.

## RECOMENDACIONES

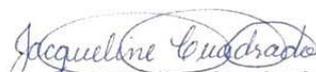
- ✓ Es importante mejorar los mecanismos de comunicación y difusión para que el cliente conozca más sobre el Defensor del Cliente, mediante la colocación de trípticos en las áreas de Atención al Cliente en cada una de sucursales de las instituciones financieras, para difundir más su figura.
- ✓ Es importante que en la página web PRINCIPAL de cada banco exista una opción de reclamos en la cual se coloque los diferentes formatos y guías para que el cliente pueda tener una mayor orientación en la parte de reclamos y saber en qué proceso va su reclamo.
- ✓ Reforzar el conocimiento de los funcionarios que tienen relación directa con los clientes sobre los productos financieros y servicios que ofrece la institución financiera, de tal manera que el cliente pueda sentirse seguro cuando los adquiera.
- ✓ Como valor agregado al servicio ofrecido, en los préstamos bancarios es importante que el cliente conozca cuales son los pasos a seguir con la documentación al finalizar el préstamo.
- ✓ Para un mejor control es importante colocar un indicador de respuesta ante las quejas/reclamos recibidos tanto en sucursales como en matriz.
- ✓ Revisar la efectividad de las acciones correctivas tomadas en cada caso con el fin de garantizar que las no conformidades o reclamos se vuelvan a presentar.
- ✓ Hacer un análisis de causa efecto para aquellos casos que representan el 80 – 20 de las estadísticas.
- ✓ Revisar de manera semanal y mensual con la Defensora del Cliente los casos que han sido atendidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros y que son de conocimiento de la institución bancaria.
- ✓ Considero acertada la intervención del Estado al crear la figura del Defensor del Cliente, como resultado de políticas orientadas a mejorar las relaciones existentes entre las entidades y sus clientes, para salvaguardar la confianza de los clientes en las instituciones del sector y para perfeccionar la calidad del servicio; para lograr que las relaciones entre las instituciones financieras y sus clientes, se desarrollen en condiciones adecuadas de transparencia y seguridad.
- ✓ Si la funciones del Defensor del Cliente se fortalecen y se mantienen bajo el enfoque de comunicación entre los clientes y la entidad financiera, su trabajo como vocero en proponer recomendaciones que mejoren las relaciones existentes y la calidad en el servicio, darán como resultado una serie de ventajas para el cliente y el sector financiero, entre las que se puede

Eco. Jacqueline Cuadrado I.

mencionar: la agilidad y dinamismo en el trámite de resolución de quejas y la creación de un ambiente de confianza entre el cliente y la entidad.

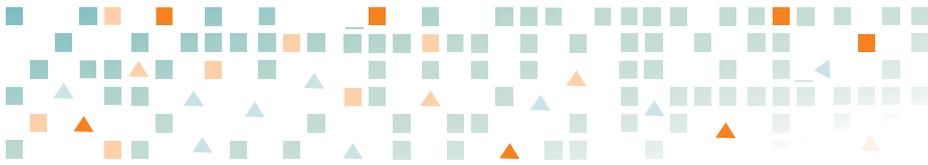
- ✓ Los mecanismos para reforzar los espacios de confianza y armonía entre los clientes y las entidades financieras existen, pero es importante que el cliente los reconozca como medios e instrumentos útiles en la protección de sus derechos, esta tarea no es fácil pero a través del tiempo y con un trabajo arduo, con mucha disciplina y dedicación se lo puede conseguir.

Elaborado por:

  
Eco. Jacqueline Cuadrado Idróvo

**Defensora del Cliente**

**Banco Bolivariano.**





**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. Miguel H. Alcivar Mz. 302  
Ap. 09-010-3818  
Guayaquil - Ecuador

Telf.: (593-4) 2290697  
(593-4) 2290698  
(593-4) 2288774

## **Informe de los Auditores Independientes**

A los Accionistas y Miembros del Directorio del  
Banco Bolivariano C. A.:

Hemos auditado los estados financieros que se acompañan de Banco Bolivariano C. A. ("el Banco"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2013, y los estados de utilidades, de evolución del patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros han sido preparados por la Administración con base a las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

### *Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros*

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error.

### *Responsabilidad de los Auditores*

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

### *Opinión*

En nuestra opinión, los estados financieros mencionados en el primer párrafo presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco Bolivariano C. A. al 31 de diciembre de 2013, y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha de conformidad con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

### *Base de Contabilidad*

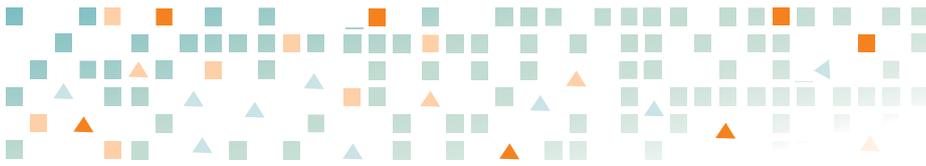
Como se explica en la nota 1(b), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las Normas de Contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, las que difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estos estados financieros fueron preparados para propósitos de cumplimiento con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; consecuentemente pueden no ser apropiados para otros propósitos. Este párrafo no modifica nuestra opinión sobre los estados financieros que se acompañan.

*KPMG del Ecuador*

AE-7808

23 de enero de 2014

*Patricia de Arteaga*  
Patricia de Arteaga, Socia  
Registro No. 14571





**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. Miguel H. Alcívar Mz. 302  
Ap. 09-010-3818  
Guayaquil - Ecuador

Tel.: (593-4) 2290697  
(593-4) 2290698  
(593-4) 2288774

## **Informe de los Comisarios**

A los Accionistas y Miembros del Directorio del  
Banco Bolivariano C. A.:

### **Informe sobre los Estados Financieros**

1. Hemos auditado los estados financieros de Banco Bolivariano C. A., que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2013, y los estados de utilidades, de evolución del patrimonio, de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 23 de enero de 2014.

### **Responsabilidad de la Administración por los Estados Financieros**

2. La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores significativos, ya sean debido a fraude o error.

### **Responsabilidad de los Auditores Externos Comisarios**

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros con base en nuestra auditoría. Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Esas normas requieren que cumplamos con los requerimientos éticos pertinentes y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.
4. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen de nuestro juicio, incluyendo la evaluación de los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido a fraude o error. Al hacer esas evaluaciones de riesgo, consideramos los controles internos pertinentes a la preparación y presentación razonable de los estados financieros de la entidad en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros.

### **Requerimientos Legales y Regulatorios**

5. Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros de Banco Bolivariano C. A. que se explica en los párrafos precedentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero referente a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías e informamos que:

- a) Los estados financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- b) Nuestra auditoría incluyó un estudio de la estructura del control interno contable del Banco con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable tomada como un todo, serán comunicadas a la Administración del Banco en forma separada a este informe;
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la Administración del Banco de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre de 2013 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

El cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias son responsabilidad de la Administración de Banco Bolivariano C. A. y tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros y otras autoridades competentes.

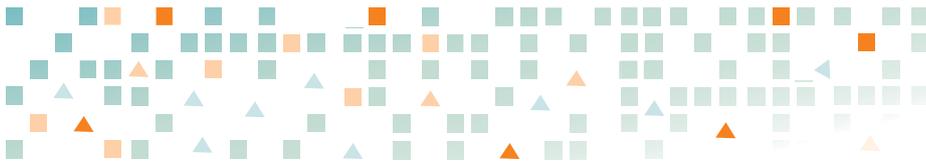
- 6. La información requerida en el Capítulo IV del Título XIII del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento del Banco de las normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos para las instituciones del sistema financiero, consta en un informe por separado.
- 7. Este informe es únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y Administradores de Banco Bolivariano C. A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos y Seguros de la República del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esa entidad de control y no puede ser utilizado para ningún otro propósito.

*RPMG del Ecuador*

AE-7808

23 de enero de 2014

*Patricia de Arteaga*  
Patricia de Arteaga, Socia  
Registro No. 14571



## INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Guayaquil, 17 de enero del 2014.

### **A la Junta General de Accionistas y al Directorio del Banco Bolivariano C.A.**

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco, a continuación presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2013.

#### **1.- INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS.**

He auditado el Balance General del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2013 y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, de Evolución del Patrimonio y de Flujos de Caja por el año terminado en esa fecha. La Administración es la responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Para ese fin, diseña e implementa controles internos adecuados que le permiten identificar y corregir errores importantes o fraudes, así como incorporar prácticas contables apropiadas de acuerdo a las circunstancias.

Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre estos estados financieros, en base a las auditorías practicadas durante el año. Las revisiones que realicé fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que planifique y ejecute pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no errores importantes. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio del auditor y del resultado de las evaluaciones de riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros. La evaluación del sistema de control interno efectuada fue sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin, y no con el propósito de emitir una opinión sobre la efectividad del sistema de control interno en su conjunto. Una auditoría comprende también la evaluación de los principios contables utilizados por el banco, la revisión general de los saldos de los estados financieros y las estimaciones importantes hechas por la gerencia. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar una opinión.

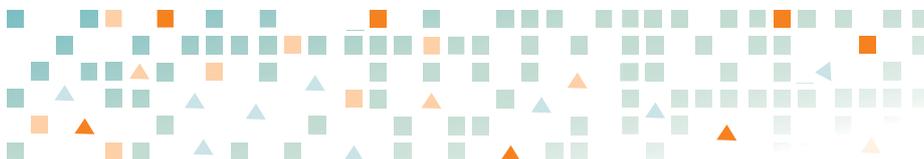
En mi opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2013 y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.



## 2.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

De conformidad con las disposiciones emanadas por los organismos de control, descritas en el Art. 86 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y en el Art. 3 de la Sección I del Capítulo III del Título XIII de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, relacionadas con mis funciones como auditor interno, informo que durante el año 2013 llevé a cabo pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que las operaciones y procedimientos del banco se ajustan a la Ley, a sus Estatutos, a las normas y políticas internas, así como a las disposiciones legales relacionadas. Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Bolivariano C.A., cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales.

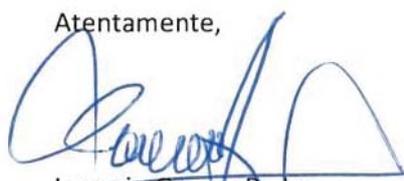
- ◆ Durante el periodo examinado, la Administración del Banco cumplió con las resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el Directorio y con las emanadas por la entidad de control.
- ◆ Identificamos procesos realizando auditorias que nos permiten concluir que existe un adecuado ambiente de control interno informático sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- ◆ La Calificación de Activos de Riesgo y constitución de provisiones (Formularios No. 231-A y 231-B.), se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.
- ◆ No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito. (Formulario 250 A, B y C).
- ◆ El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el periodo examinado supera los mínimos establecidos.
- ◆ Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- ◆ La gestión y administración integral de riesgo, se ha fortalecido y profundizado durante el año 2013, mitigando así los riesgos inherentes. Se ha cumplido adecuadamente el plan de implementación de Riesgo Operativo.
- ◆ Toda la información financiera solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del banco.
- ◆ La Administración del Banco ha implementado una gestión prudente basada en conceptos de “Buen Gobierno Corporativo”.
- ◆ El sistema de control interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, lo que permite disponer de información confiable.
- ◆ Efectué el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emanadas por los auditores de la Superintendencia de Bancos, así como las emitidas por los auditores externos y de auditoría interna.



### 3.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DE LOS CONTROLES PARA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE ACTIVOS.

Los controles aplicados por el Banco para la prevención de operaciones relacionadas con Lavado de activos son apropiados y observan los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como Auditoría Interna evaluamos la gestión de la Unidad de Cumplimiento así como la del Oficial de Cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se realizan en las Oficinas y Departamentos del Banco y de su subsidiaria. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Atentamente,



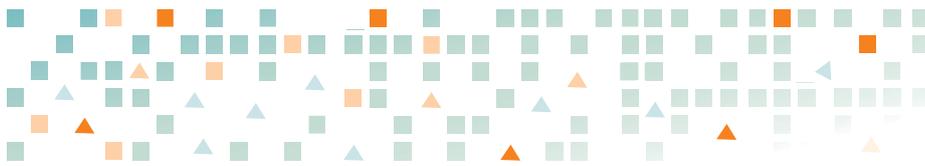
Leoncio Guerra R., Ing.

Auditor Interno

Calificado por la Superintendencia de Bancos

Resolución No. SB-2000-0359





## PRINCIPALES LOGROS Y EVENTOS DEL AÑO 2013

### PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA.

Como parte de su plan de Responsabilidad Social Empresarial, el Banco Bolivariano inició con la implementación del Programa de Educación Financiera dirigido al público en general, clientes y colaboradores, con el objetivo de capacitar a todas las personas para que tomen conciencia sobre sus finanzas personales.

El Programa de Educación Financiera ha sido diseñado bajo el concepto de "Aula BB", por su orientación educativa, y tiene entre sus objetivos principales apoyar el proceso de bancarización en el Ecuador y facilitar la comprensión del funcionamiento del sector financiero y sus servicios.

Para consolidar los mensajes, Aula BB cuenta con su propia imagen y canales de comunicación; así como con contenidos diseñados especialmente para lograr que los clientes tomen decisiones informadas y mejorar la gestión del riesgo, promoviendo el ahorro y fortaleciendo el sistema financiero en su conjunto.

El Programa de Educación Financiera, Aula BB, del Banco Bolivariano permitirá conocer más sobre el manejo del dinero, dónde destinar los ahorros y muchos otros temas de interés para la comunidad.

El desarrollo del Programa además permite a la Institución dar cumplimiento a lo dispuesto en la resolución JB-2013-2393 de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

### BANCO BOLIVARIANO MANTIENE CERTIFICACIÓN CARBONO NEUTRO OTORGADA POR U. EARTH.

Luego de la evaluación de verificación y seguimiento anual, la Unidad de Carbono Neutro de la Universidad EARTH nos ha permitido mantener la Certificación Carbono Neutro, convirtiendo al Banco Bolivariano aún en la primera y única institución financiera del país con esta certificación.

Banco Bolivariano, buscando mitigar los efectos negativos del cambio climático, obtuvo la certificación Carbono Neutro para las operaciones de su edificio Matriz en el año 2012. Para esto, se elaboró un inventario de todos los gases de efecto invernadero que producen las actividades que se desarrollan en el

edificio Matriz; para luego reducir la mayor cantidad de emisiones posibles y compensar la diferencia hasta obtener la carbono neutralidad.

A través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, manejo de desechos mediante la campaña interna de reciclaje: Ponte Verde Banco Bolivariano; y de la instalación de equipos eficientes y de última generación ha sido posible reducir en más de un 40% las emisiones de gases de efecto invernadero y de esta manera mantener la certificación obtenida en el año 2012.

### EMPRENDEDORES ECUATORIANOS.

Banco Bolivariano, comprometido con la sociedad, apoya el programa educativo organizado por el Instituto Ecuatoriano de Economía Política que promueve la actividad empresarial y la formación de emprendedores con valores de libertad y democracia entre los jóvenes universitarios ecuatorianos.

Más de 200 jóvenes de 19 universidades de todo el Ecuador aplicaron al programa de Formación de Emprendedores. Con la contribución del Banco Bolivariano, y más de 15 aliados estratégicos, fue posible seleccionar a 45 estudiantes universitarios quienes recibieron becas para sus traslados, viajes, hospedaje, alimentación, gastos académicos y seguro médico.

Los resultados del programa se traducen, al momento, en más de 1000 estudiantes capacitados con talleres de réplica en las ciudades de origen de los becarios y con al menos 26 ideas de nuevos negocios que con la posibilidad de ser implementadas.

Con esta iniciativa, Banco Bolivariano busca fomentar el desarrollo de los emprendedores en el país y de las iniciativas innovadoras que puedan plasmarse en negocios exitosos para impulsar la economía y el empleo; así como la formación y capacitación de la juventud.

El programa tuvo gran acogida a nivel nacional lo que permitió alcanzar uno de los principales objetivos de este programa: fortalecer la capacidad empresarial y de liderazgo de los jóvenes universitarios para difundir los valores democráticos.



## **BANCO BOLIVARIANO Y FUNDACIÓN SÁNCHEZ AGUILAR: UN COMPROMISO CON LA CULTURA.**

Con el objetivo de promover el desarrollo del arte y la cultura en nuestro país el Banco Bolivariano ha mantenido su contribución, desde el año 2012, en beneficio de la Fundación Sánchez Aguilar. Esta colaboración permite además a los clientes Bankard y Visa Electron del Banco Bolivariano un descuento especial del 10% al adquirir sus entradas para las diversas funciones que se llevan a cabo en el teatro Sánchez Aguilar.

## **CONCURSO PEQUEÑO PINTOR BOLIVARIANO EDICIÓN 2013**

Se ha convertido ya en una tradición para el Banco Bolivariano y sus colaboradores el concurso de pintura "Pequeño Pintor Bolivariano" que se realizó, como cada año, para escoger la tarjeta institucional navideña del año 2013 que se entrega a los clientes y colaboradores de la Institución.

Todos los hijos de los colaboradores, de entre 5 y 12 años de edad, fueron convocados a nivel nacional para participar en esta iniciativa, coloreando los dibujos preseleccionados que estuvieron a su disposición desde la intranet.

Al finalizar la convocatoria, un jurado se encargó de seleccionar los mejores trabajos para realizar el diseño de la tarjeta, sin conocer el nombre de los participantes, los que se mantuvieron en reserva hasta el final de la elección.

Los niños ganadores fueron recompensados por su esfuerzo con cuentas de ahorro kids y joven, dependiendo de sus edades; además del reconocimiento público con su nombre en el arte de la tarjeta navideña.

La acogida que tuvo este concurso cumplió con el objetivo de integrar a los colaboradores y sus familias en las iniciativas del banco con visión, generando orgullo de pertenencia y afianzando los valores de la familia bolivariana.

## **BANCO BOLIVARIANO Y EMILIO GÓMEZ: UN COMPROMISO CON EL DEPORTE.**

Banco Bolivariano apoya al deporte y contribuye con la sociedad y su desarrollo. Es por este motivo que Emilio Gómez, destacado tenista del país, cuenta con la contribución de la Institución para el desarrollo de su carrera, lo que ha permitido a nuestro tenista dedicar exclusivamente sus esfuerzos al deporte y conseguir una destacada participación en sus juegos hasta llegar a ser la raqueta número 1 de nuestro país, posición que ha conseguido con mucho esfuerzo y sacrificio.

Los valores como liderazgo y trabajo en equipo son los que han permitido a Emilio conseguir para el Ecuador una destacada participación en Copa Davis ante Venezuela. En esto nos identificamos con este gran deportista, quien busca en cada encuentro dar lo mejor y representar a nuestro país con excelencia.

## **INCLUSIÓN LABORAL**

El Banco Bolivariano cumple con las disposiciones legales en cuanto a la inclusión laboral de las personas con capacidades especiales.

El porcentaje de cumplimiento exigido a las empresas es del 4% de su fuerza laboral. Los colaboradores considerados son quienes cuentan con su carnet legalmente emitido por CONADIS (Consejo Nacional de Discapitados).

Una de las realidades del Ecuador es que son muy pocas las personas con discapacidad que se encuentran preparadas para incorporarse al ambiente laboral.

Por esta razón participamos en Ferias de Inclusión Laboral para identificar talentos que puedan incorporarse a la Institución.

Adicionalmente, con el apoyo de los programas de vigilancia de la salud ha sido posible detectar condiciones de discapacidad física en nuestro personal, y a través del departamento de Bienestar Social realizar el seguimiento particular de cada caso.



## IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN.

Banco Bolivariano inició un proceso de Identificación de Necesidades de Capacitación con las áreas de Riesgos, Financiero y Comercial que permitirá desarrollar planes de capacitación y de carrera específicos para las posiciones identificadas, en base a un modelo de competencias que considera tanto el nivel de conocimiento como de habilidades en el cargo, la evaluación de desempeño y resultados de capacitaciones anteriores.

La identificación de las necesidades de capacitación permitirá el desarrollo enfocado del personal que existe en la Institución, quienes podrán contar con la preparación necesaria para continuar desarrollando su carrera; así como formar parte de la base de colaboradores que podrían considerarse para formar parte de los planes de sucesión en el Banco Bolivariano.

## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

La gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo persigue el control y mitigación de los riesgos laborales en la organización mediante la integración de actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables, con el objetivo de reducir la posibilidad de lesiones y enfermedades que puedan afectar a nuestros colaboradores.

Estas acciones incluyen:

- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Política de Seguridad y Salud Ocupacional
- Plan de Emergencia y Evacuación – Brigadas
- Elaboración de Matriz de Riesgos
- Medición y Evaluación de los Riesgos
- Profesiogramas (estudio de condiciones seguras de los puestos de trabajo)
- Plan de Vigilancia de la Salud
- Implementación de Procedimientos del Sistema de Gestión

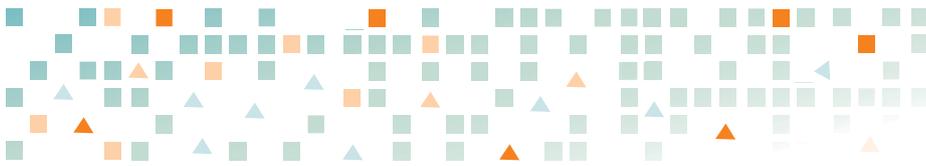
La implementación de estas tareas, así como las auditorías externas de profesionales en esta actividad nos permitieron obtener un Índice de eficacia SART (Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo) del 95,61%.

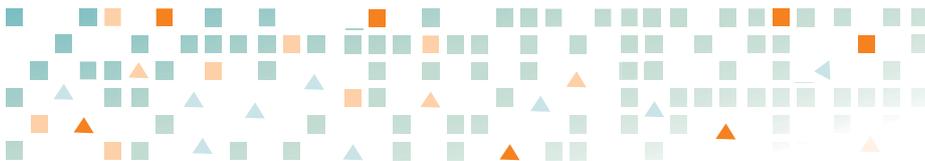
Dentro del marco de estas actividades se realizó el año anterior 2 simulacros de evacuación por emergencia con la participación de los colaboradores del edificio Matriz, en el que se estableció una nueva marca de 5 minutos con 29 segundos, una mejora de aproximada de 3 minutos con relación con el simulacro anterior.

Este proceso de capacitación en seguridad y salud incluyó además las siguientes actividades:

- Capacitación a brigadistas en oficinas del Banco Bolivariano.
- Taller práctico de "Manejo seguro de extintores" para brigadistas y jefes de agencia.
- Ejercicios y simulacros de evacuación en Matriz, Cuenca y Samborondón.
- Inspecciones de seguridad de oficinas.







## EVOLUCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS

Corte Diciembre 2013

### **Transacciones + 160 millones anuales**

En la actualidad, por nuestros canales electrónicos se procesan más de 13MM de operaciones al mes, con un crecimiento del 176% en los últimos cinco años.

**De cada 10 transacciones** realizadas por nuestros clientes 9 se realizan por canales electrónicos y 1 en ventanillas.

Las transacciones electrónicas, representan el 88% de total de transacciones procesadas en el Banco.

### **Banca Virtual 57 transacciones promedio al mes por cliente**

Nuestros clientes realizan el 90% de sus operaciones a través de la nuestros canales remotos, y es el canal alternativo de mayor demanda transaccional.

### **Avisos veinti4 + 60 Millones de notificaciones**

Informamos a nuestros clientes sus transacciones a través de mensajes SMS, brindándoles mayor seguridad en sus operaciones.

**De las 500 Empresas más grandes del país** 8 de cada 10 son nuestros clientes.

Procesan el 50% de sus cobros y pagos a través de nuestra plataforma de administración de tesorería.

### **Pagos de nómina + 3.7 millones de rol de pagos se realizan por la plataforma de Cash Management.**

**veinti4móvil**  
37 transacciones promedio al mes por cliente. Lo que lo convierte en el segundo canal más usado por nuestros clientes

## Puntos de Atención

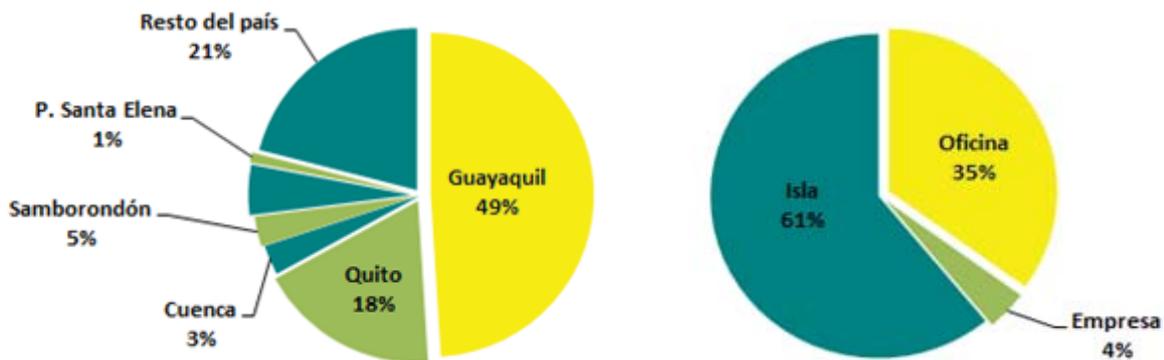
DISTRIBUCIÓN DE PUNTOS DE ATENCIÓN				
	REGIONAL 1	REGIONAL 2	REGIONAL 3	REGIONAL 4
Sucursales y Agencias	21	14	7	15
Ventanillas	33	8	5	12
Cajeros Automáticos	160	58	12	49
<b>Total Puntos de Atención</b>	<b>214</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>76</b>

En la actualidad contamos con 394 puntos de atención distribuidos a nivel nacional en sucursales, agencias, ventanillas y cajeros automáticos, los cuales se dividen de la siguiente forma:

Regional 1: Guayaquil, Durán, Samborondón. Regional 3: Cuenca y el resto del Azuay, Cañar, Loja.  
 Regional 2: Quito, Ibarra, Ambato. Regional 4: Demás provincias.

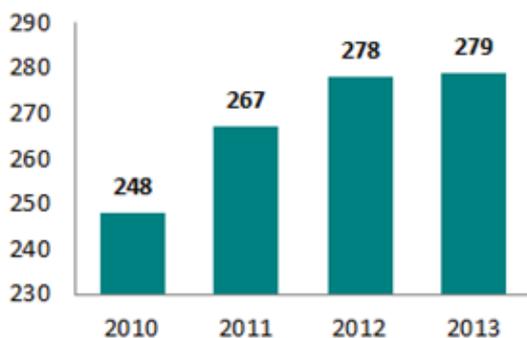
## veinti4efectivo

### Distribución de ATMS

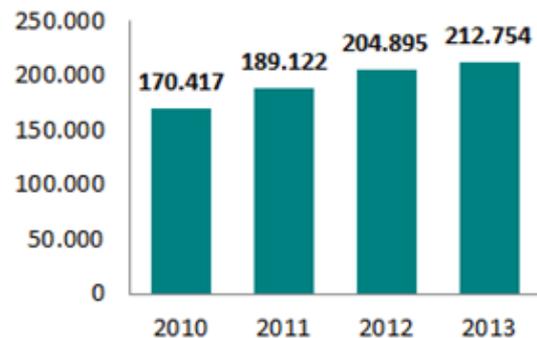


Nuestra red comprende 279 ATMs ubicados a nivel nacional, tanto en oficinas propias, como en ubicaciones "islas". También estamos presentes en las oficinas de nuestros principales clientes.

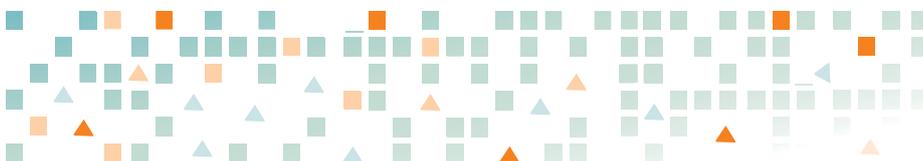
### Evolución de la Red de ATMS



### Promedio mensual de clientes



Nuestra red de ATMs ha crecido 13% en los últimos tres años. El promedio mensual de clientes ha crecido en un 25% con respecto al 2010.



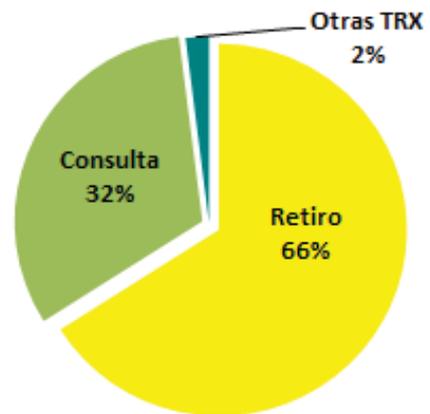
## Distribución de Transacciones

A pesar de su capacidad transaccional, la principal función de un ATM es servir como dispensador de efectivo.

Mensualmente, nuestros ATMs dispensan USD 115 millones, en promedio.

Nuestros ATMs hacen en promedio 7,764 transacciones al mes.

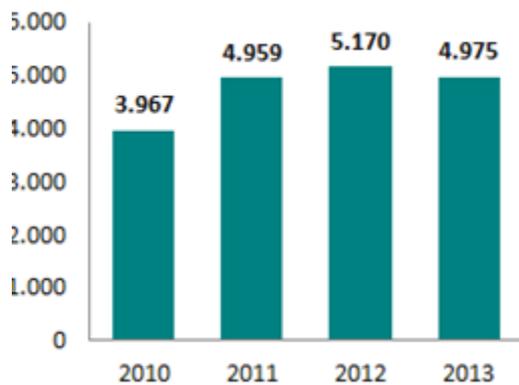
En la actualidad la utilidad mensual promedio de cada ATM es de USD 1,008.



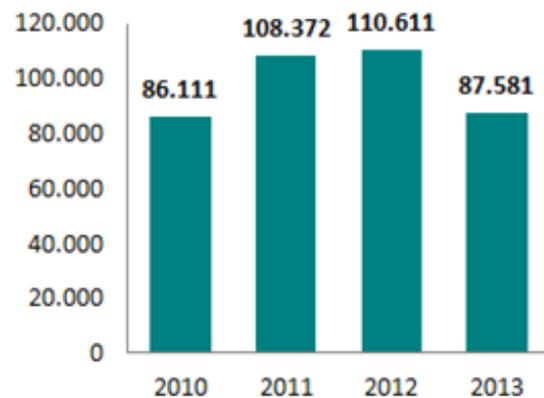
## veinti4online

### Evolución de Transacciones

*Promedio Mensual*



### Promedio Mensual de Clientes



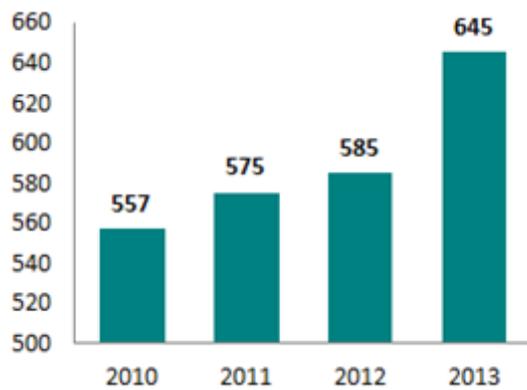
Las transacciones totales por internet han crecido en un 25% en los últimos tres años. El número de clientes que usa nuestra banca por internet ha crecido 2%.



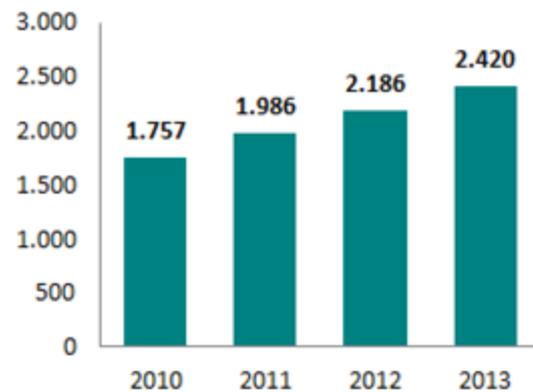
## SAT

### Evolución de Transacciones

*Promedio Mensual en miles*



### Promedio Mensual de Clientes

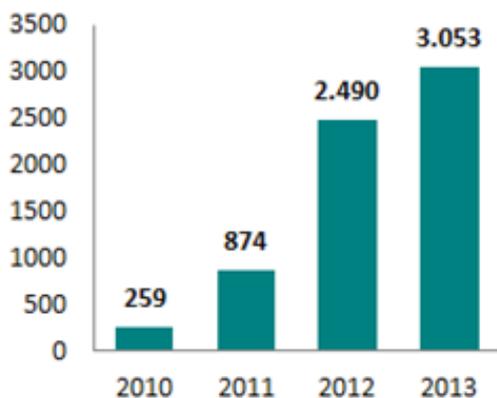


Las transacciones totales por SAT han crecido en un 10% con respecto al 2012. El número de clientes que usa el SAT ha crecido en un 38% en los últimos años.

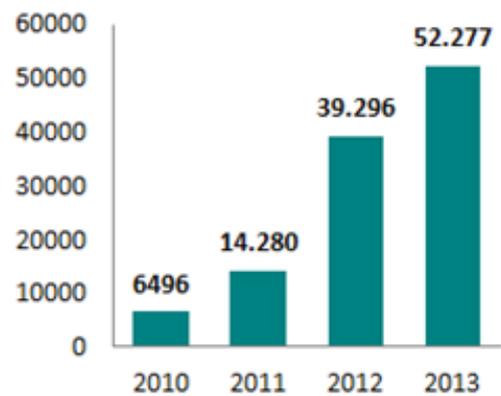
## Avisos veinti4

### Evolución de Transacciones

*Promedio Mensual en miles*



### Promedio Mensual de Clientes



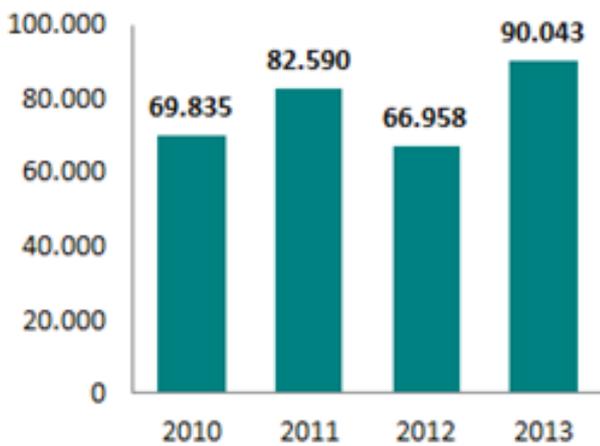
La transaccionalidad de Avisos 24 se ha incrementado en un 249% en los últimos 2 años. En promedio, quienes usan el servicio reciben 64 notificaciones sobre sus cuentas al mes.



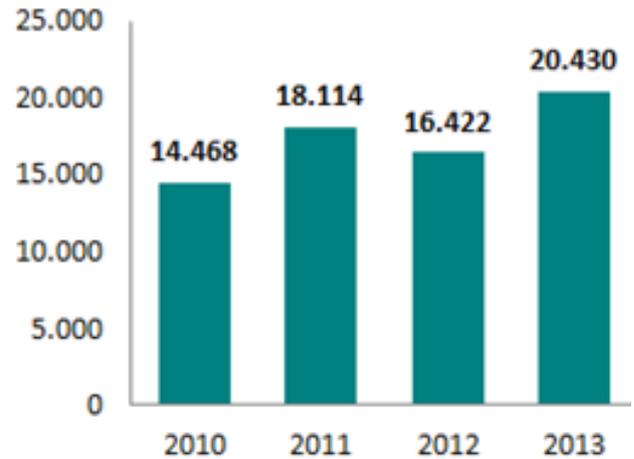
## veinti4fono

### Evolución de Transacciones

Promedio Mensual



### Promedio Mensual de Clientes

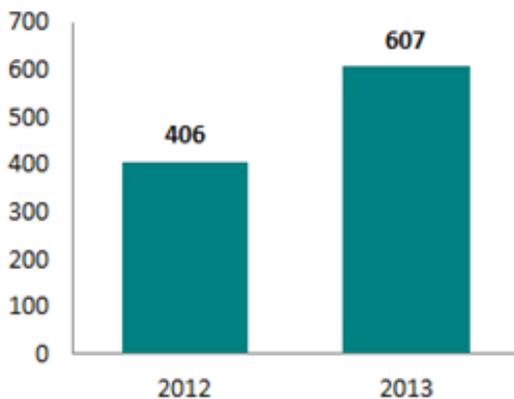


•Este canal, ha crecido en un 34% con respecto al año anterior. El número de clientes que usa el veinti4fono creció en un 24%.

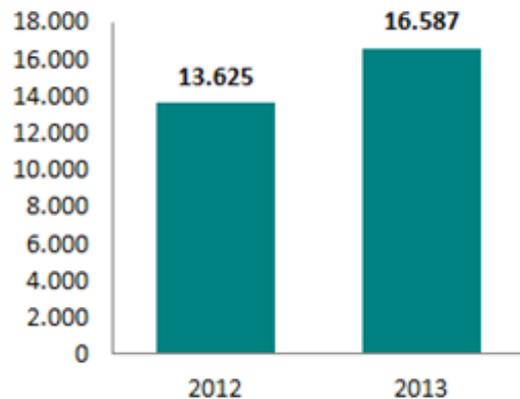
## veinti4móvil (Wap)

### Evolución de Transacciones

Promedio Mensual en miles



### Promedio Mensual de Clientes



La tendencia de este canal es ir aumentando sus transacciones y clientes, el comportamiento ha sido favorable durante este 2013 presentando un crecimiento del 50% con respecto al 2012.

El número de clientes ha crecido en un 22%.

Un promedio de 37 transacciones por cliente se realizan cada mes.

