



# 2015

## Junta General de accionistas

 **Banco Bolivariano**

[www.bolivariano.com](http://www.bolivariano.com) | [www.bolivariano.mobi](http://www.bolivariano.mobi)

## Índice

---

Convocatoria. Pag. 3

Informe de la Administración. Pag. 6

---

### 1

Informe de Auditores  
Independientes.  
Pag. 45

Balance General. Pag. 47

Estado de Utilidades. Pag. 48

Estado de Evolución de Patrimonio. Pag. 51

Informe de los Comisarios. Pag. 52

---

### 2

Informe de la Gestión para prevenir  
el Lavado de Activos y Plan Anual. Pag. 55

---

### 3

Informe del Comité de Retribuciones.  
Pag. 60

---

### 4

Informe del Comité del  
Gobierno Corporativo. Pag. 63

---

### 5

Pronunciamiento del Comité de Auditoría.  
Pag. 84

---

### 6

Informe del Comité de Administración  
Integral de Riesgo. Pag. 86



## Índice

---

7

Pronunciamento del Directorio.  
Pag. 91

---

8

Informe del área de Atención al Cliente.  
Pag. 93

---

9

Informe de Defensor del Cliente Pag. 96

---

10

Informe del Auditor Interno. Pag. 104

---

11

Informe de actividades 2014  
Programa de Educación Financiera  
Pag. 108

---

## Anexos

A.1

Responsabilidad Social Pag. 118

---

A.2

Seguridad y Salud Ocupacional Pag. 124

---

A.3

Evolución Canales Electrónicos Pag. 129



The image features a teal background with a complex geometric pattern of overlapping triangles and lines. A horizontal white band is positioned in the middle, containing the text. The teal background is divided into several sections by thin white lines that create a sense of depth and movement.

# ***CONVOCATORIAS***



Convocatoria

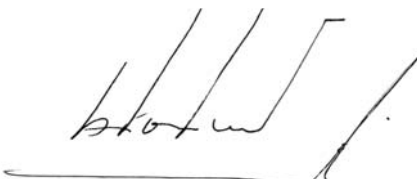
# CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.

**CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO : US\$ 164.300.000.00.-**

Por resolución del Directorio de la institución en sesión celebrada el día 9 de febrero de 2015 y en cumplimiento de lo dispuesto en los Artículos Décimo Cuarto y Vigésimo Quinto del Estatuto Social de la institución, CONVOCO a los accionistas del BANCO BOLIVARIANO C.A.; y, de manera individual, a los Auditores Externos KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA., los mismos que, de acuerdo con el último inciso del artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero hacen las veces de Comisarios, a la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, que se celebrará el día jueves 19 de marzo de 2015, a las diecisiete horas (17h00), 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 2014.
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 2014.
6. Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
7. Elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes.
8. Elección del Presidente del Directorio.
9. Elección del Auditor Externo del Banco.

Guayaquil, Febrero 23 de 2015.-



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana

**PRESIDENTE**

**NOTAS:**

- a) La información relacionada con los asuntos del orden del día, estará a disposición de los accionistas, en la Secretaría Corporativa del Banco, ubicada en la dirección que consta en esta convocatoria;
- b) Los auditores externos han sido convocados especial e individualmente, mediante nota escrita.

Convocatoria

Guayaquil, febrero 23 de 2015

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

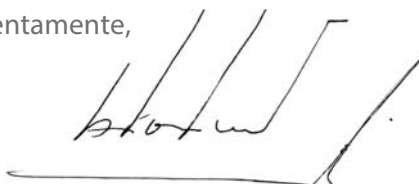
De mis consideraciones:

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 jueves 19 de marzo del 2015, 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 2014.
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 2014.
6. Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
7. Elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes.
8. Elección del Presidente del Directorio.
9. Elección del Auditor Externo del Banco.

Atentamente,



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
**PRESIDENTE DEL DIRECTORIO**

KPMG ECUADOR  
RECÉPCION

Fecha: 26/02/15 Hora: 15:26



***INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN 2014***

# INFORME ANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN 2014

Estimados Accionistas:

En cumplimiento de las disposiciones legales pertinentes y del Estatuto Social del BANCO BOLIVARIANO C.A., presentamos a ustedes, a nombre del Directorio y de la Administración de la Institución, el informe de las actividades realizadas en el año 2014; así como los Estados Financieros al cierre de dicho ejercicio económico.

Comenzamos por expresar, con satisfacción, que, sin perjuicio de que durante el ejercicio pasado continuaron en vigencia e incluso se expidieron determinadas regulaciones y normas (algunas de muy alta trascendencia) que, en términos generales y más allá de los objetivos de orden general que puedan haberlas inspirado y respecto a los cuales nos abstenemos de emitir concepto alguno, en la práctica han constituido y constituyen evidentes frenos al desarrollo de la actividad bancaria en el país, el Banco Bolivariano ha logrado cumplir con holgura y de manera exitosa, su planificación; obteniendo resultados que, dadas las circunstancias, no pueden sino considerarse alentadores. Todo ello merced a la disciplina aplicada en todos los ámbitos y procesos de la administración y, desde luego y fundamentalmente, gracias a la creciente confianza de nuestros accionistas, clientes y depositantes.

El Banco Bolivariano, tal cual es su tradición, cumple invariablemente con todas las leyes vigentes en el país y, específicamente, con la normativa que, como institución bancaria, le corresponde acatar; así como respeta los pronunciamientos y resoluciones expedidos por las autoridades legítimamente elegidas y competentes; sin perjuicio de lo cual, se ha mantenido y mantendrá siempre a la expectativa de los proyectos de ley que se tramiten en la Asamblea Nacional para plantear, en el ámbito de sus posibilidades, las observaciones y sugerencias que ha considerado siempre apropiadas dentro de su vocación de servicio al país y a su responsabilidad de proteger los intereses de los depositantes, clientes, accionistas, empleados y demás grupos de interés. Así lo hizo, durante el pasado año, con motivo de la expedición del Código Orgánico Monetario y Financiero, cuerpo normativo que vino a modificar de manera bastante profunda el funcionamiento y estructura del sistema financiero ecuatoriano, con disposiciones que, en su momento y en el ámbito respectivo, merecieron las observaciones y sugerencias de la institución; dejando, en todo caso, constancia de sus criterios, siempre expresados con la mayor altura y sustentándose en toda clase de argumentos de orden técnico basados en su ya larga experiencia en el mercado ecuatoriano. Los efectos del citado cuerpo legal se irán viendo en el tiempo y esperamos sinceramente que aquellas eventuales deficiencias que hayan podido advertirse en una ley de tanta amplitud puedan ser oportunamente enmendadas, siempre en beneficio de la estabilidad, crecimiento y desarrollo de la actividad financiera, que es base esencial para el sostenimiento del aparato productivo nacional.

Debe añadirse también que los efectos de la Ley Orgánica de Redistribución de los Ingresos para el Gasto Social, promulgada a fines del 2012 y cuyas disposiciones que involucraban de manera particular a los bancos y sus operaciones entraron en vigencia en el ejercicio del 2013, mantuvieron sus efectos durante el ejercicio 2014. Como consecuencia de ello, en el año 2014, por cada USD 1.00 que reciba el accionista en retorno a su inversión –sea en efectivo o en acciones por la consecuente capitalización, el Estado ya habrá recibido USD 1.26 entre impuestos, aportes y contribuciones. Así, en el ejercicio económico de 2014, el Banco Bolivariano ha tenido una carga fiscal, integrada por impuestos, aportes y contribuciones, de USD 35.6M, cifra que representa un incremento del 9% respecto a lo pagado por estos conceptos en el ejercicio de 2013.

## Informe de la Administración

Los efectos de la mencionada Ley, en nuestro caso, estuvieron estimados y considerados en el presupuesto aprobado para el ejercicio de 2014 y el Banco tomó las acciones apropiadas para procurar compensar parcialmente los mismos, sobre la base de nuestra convicción de que la generación de resultados para la banca es esencial para su reinversión y para el mantenimiento de sus niveles de solvencia y solidez, así como para asegurar la capacidad de otorgamiento de crédito productivo en beneficio del país.

Este enfoque de administración de los recursos confiados por el público que privilegia la liquidez y la calidad de nuestra cartera, de acuerdo con las políticas de riesgos definidas por el Banco, nos ha permitido mantener de manera estable, la calidad de nuestros activos entre los mejores del sistema bancario ecuatoriano.

De particular importancia dentro del cambiante panorama económico tanto nacional como internacional, nos pareció pertinente llevar a cabo un ejercicio de revisión de nuestro proceso de planeación estratégica, ajustándolo a los cambios del entorno en que opera el sistema financiero ecuatoriano. 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; de modo que nos sea posible reducir tiempos de entrega e incrementar los niveles y facilidad de acceso y utilización de los servicios que ofrecemos. Dentro del enfoque del plan estratégico, la derivación y uso de tecnología por nuestros clientes se vuelve cada vez más importante. Al respecto, podemos mencionar de manera indicativa que 9 de cada 10 interacciones de nuestros clientes con el Banco se realizan 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 43 veces dentro del mes.

Adicionalmente, la vigencia de la Ley Orgánica de Incentivos a la Producción y Prevención del Fraude Fiscal, promulgada a fines de diciembre de 2014, cuyas disposiciones involucran de manera particular a los bancos en lo referente a impuestos pagados por tenencia de activos en el exterior, incidirá sobre los resultados en el ejercicio 2015.

Al respecto, es importante que los señores accionistas conozcan que el Banco Bolivariano está implementando estrategias para mitigar los efectos de las referidas Leyes y normativa, para evitar, en la medida de lo posible, impactos adversos sobre su rentabilidad, solvencia, liquidez, y calidad de activos; que, de una u otra forma, impactan directamente en los depositantes, clientes y demás grupos de interés.

Por consiguiente, las páginas que se presentan corresponden a la evolución de las actividades del Banco Bolivariano C.A. en el año 2014, dentro del contexto general que hemos delineado.

## Informe de la Administración

### INFORME ECONÓMICO Y FINANCIERO

#### HECHOS RELEVANTES

El Código Orgánico Monetario y Financiero fue publicado en el Registro Oficial del 12 de septiembre de 2014 y consiste en un cuerpo de 520 Artículos, 37 Disposiciones de carácter General y 42 Disposiciones Transitorias. Adicionalmente, se derogan 30 leyes y decretos de anterior vigencia.

El Código Orgánico Monetario y Financiero reforma profundamente la estructura sobre la que se sustenta la operación del sistema financiero ecuatoriano y, entre sus aspectos más importantes, crea la Junta de Regulación de Política Monetaria y Financiera, que reemplaza a la anterior Junta Bancaria y que concentra las labores de regulación del sistema financiero, y de supervisión a través de la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador. Entre las amplias facultades de la Junta de Regulación, las que tienen directa incidencia sobre el sistema financiero constan:

- Controlar y regular la liquidez del sistema bancario.
- Direccionar las operaciones de crédito del sistema a actividades consideradas prioritarias.
- Regular los precios de los productos y servicios prestados por el sistema a sus clientes, incluyendo las tasas de interés.
- Determinar la composición de los activos del sistema financiero.

Las amplísimas facultades de la Junta de Regulación se extienden, inclusive, al funcionamiento de la administración y órganos de gobierno de las instituciones del sistema. El Código introduce un periodo de 18 meses al cabo del cual todas las instituciones del sistema deben de pasar por un proceso de revisión a sus autorizaciones y permisos de funcionamiento, el cual puede renovarse por una sola vez por un plazo adicional de 18 meses. Llama en cierta forma la atención que, con relación a esta última norma, luego de varios meses de vigencia del Código, no se haya expedido normativa alguna que oriente a las instituciones respecto a los requisitos que deberán cumplir a los fines de su recalificación.

En general, si bien el Código Orgánico Monetario y Financiero está vigente desde el mes de septiembre del año anterior, las implicaciones del mismo no pueden ser previstas todavía en toda su amplitud, precisamente debido a la ausencia de reglamentación por parte de la Junta de Regulación.

## Informe de la Administración

### CIFRAS MACROECONÓMICAS

El Gobierno Central fijó para el año 2015 el Presupuesto General del Estado en USD 30,531M generados fundamentalmente por recaudación de impuestos (50.7%), financiamiento público (28.9%), ingresos no tributarios (9.2%) e ingresos petroleros (10.3%).

Las recaudaciones del SRI para el 2014 llegaron a USD 13,616M, que representa un decrecimiento del 2.2% con relación al año anterior. El impuesto que generó mayor recursos fue el Impuesto al Valor Agregado (IVA) el cual registra un valor de USD 6,548M lo cual representa el 49.0% en impuestos recaudados, en el segundo lugar se registra el Impuesto a la Salida de Divisas con USD 1,259.7M el cual representa el 9.5%.

El sector bancario experimentó un crecimiento del 24.9% en sus resultados por el año 2014, en comparación al cierre del 2013, año en el cual se presentó una reducción como consecuencia de la aplicación de las normas introducidas por las resoluciones y leyes expedidas a fines del año 2012 y 2013, con ello se alcanzó una rentabilidad patrimonial del 11.1% en el 2014.

En el lapso de octubre y diciembre del año 2014 el precio del petróleo bajó considerablemente, el crudo WTI (West Texas Intermediate), que sirve de referencia para el que vende el país, se ubicó en USD 76.04 en noviembre, cuando a inicios de año superaba los USD 91. El petróleo ecuatoriano registró en diciembre de 2014 un valor de USD 45, según el Banco Central del Ecuador; cuando en el primer semestre del año 2014 estaba arriba de USD 92.

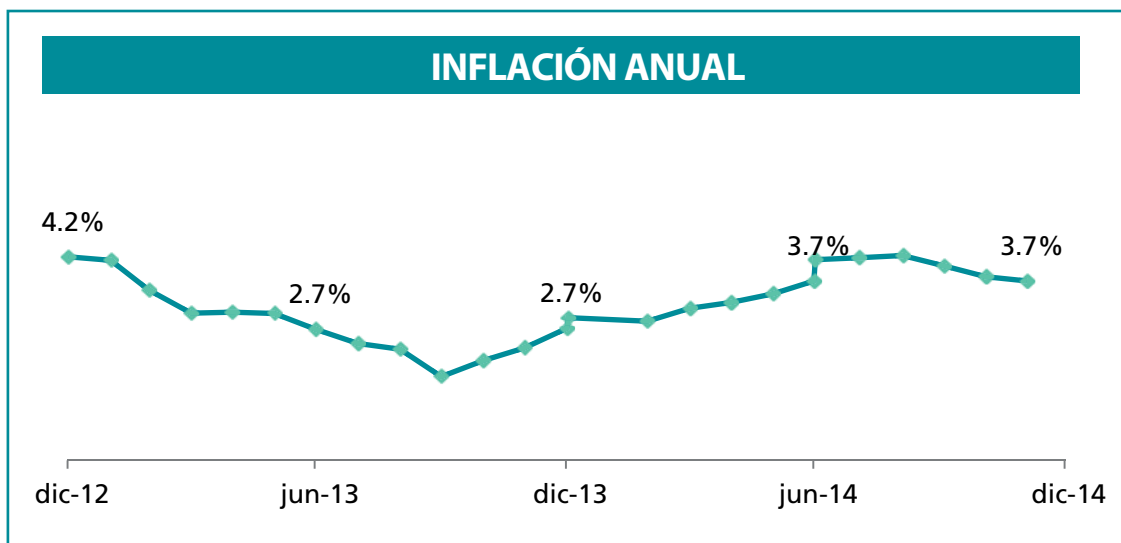
Este decrecimiento en el precio del petróleo ocasionó un déficit en la balanza comercial la cual registró un déficit de - USD 727M en diciembre de 2014. El año pasado (2013) la balanza comercial había cerrado con un déficit de - USD 1,041M.

Según el Banco Central del Ecuador, las remesas familiares enviadas al país hasta el tercer trimestre del 2014 totalizaron USD 1,855M, monto menor en 2.6% al compararlo hasta el tercer trimestre del 2013. 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 23% del total de remesas pagadas durante el tercer trimestre en 2014.

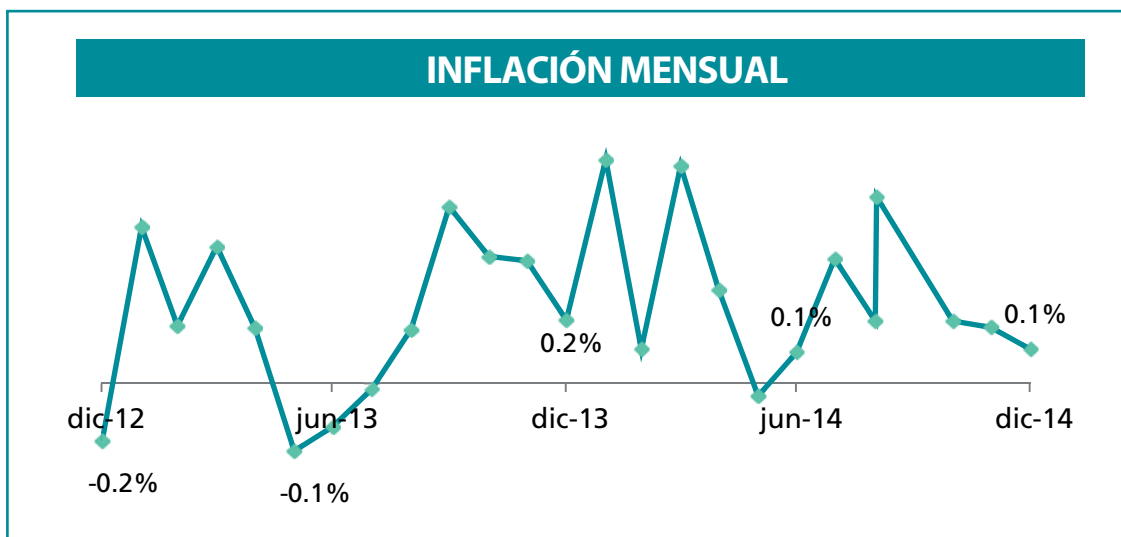
Informe de la Administración

**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 2014, la inflación anual se ubicó en 3.7%, menor al 4.2% registrado en el año 2013. La inflación mensual bajó considerablemente en el último mes del año al registrarse en diciembre una tasa de apenas el 0.1%.



Fuente: INEC



Fuente: INEC



Informe de la Administración

**COTIZACIONES DE MONEDAS EXTRANJERAS**

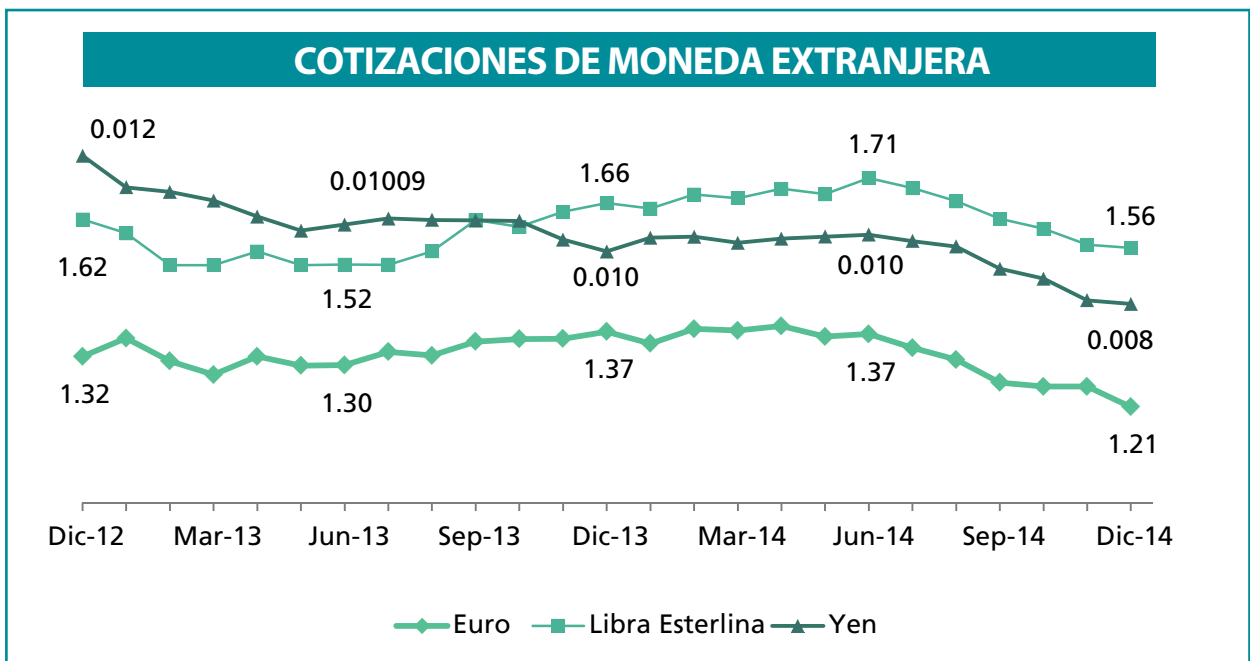
El dólar se situó en USD 1.21 por euro en diciembre de 2014, registrando una disminución en relación a diciembre de 2013, mes en el cual alcanzó una cotización de USD 1.37

En cuanto a la libra esterlina también tuvo una disminución de su cotización respecto al dólar, cerró en diciembre de 2014 en USD 1.56 por libra esterlina, siendo su cotización en diciembre de 2013 de USD 1.66.

El Yen también sufrió una caída en su cotización en el último año, situándose en USD 0.008 a diciembre de 2014, cuando en diciembre de 2013 fue de USD 0.010.

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

Informe de la Administración

**CANASTA BÁSICA Y VITAL**

De acuerdo al INEC, el costo de la Canasta Básica Familiar (75 artículos) en diciembre de 2014 es de USD 646.30; lo cual significa una restricción del consumo de USD 11.63 mensuales por familia, considerando un ingreso familiar promedio de USD 634.67 en una familia de cuatro miembros, con 1.6 personas que reciben este ingreso.

**CANASTA FAMILIAR BÁSICA**

**PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN INFLACIÓN - 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 2014

Grupos y Subgrupos de Consumo	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual	Restricción del consumo	
			En Dólares	% del Costo
Total	646.30	634.67	11.63	1.80
Alimentos y Bebidas	229.17	226.38	2.79	0.43
Vivienda	172.28	171.56	0.72	0.11
Indumentaria	43.71	36.56	7.15	1.11
Misceláneos	201.15	200.17	0.98	0.15

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

Fuente: INEC

Informe de la Administración

La Canasta Básica Vital (73 productos y menores cantidades por artículo de la Canasta Básica) este mes alcanza un valor de USD 466.59; lo cual genera una recuperación del consumo de USD 168.08 respecto al ingreso familiar mencionado.

### CANASTA FAMILIAR VITAL

**PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN INFLACIÓN - 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: Noviembre 1982 = 100  
DICIEMBRE 2014

Grupos y Subgrupos de Consumo	Costo Actual en Dólares	Distribución del ingreso actual	Restricción del consumo	
			En Dólares	% del Costo
Total	466.59	634.67	-168.08	-36.02
Alimentos y Bebidas	209.03	246.60	-37.57	-8.05
Vivienda	105.62	115.38	-9.76	-2.09
Indumentaria	41.51	148.61	-107.10	-22.95
Misceláneos	110.42	124.08	-13.65	-2.93

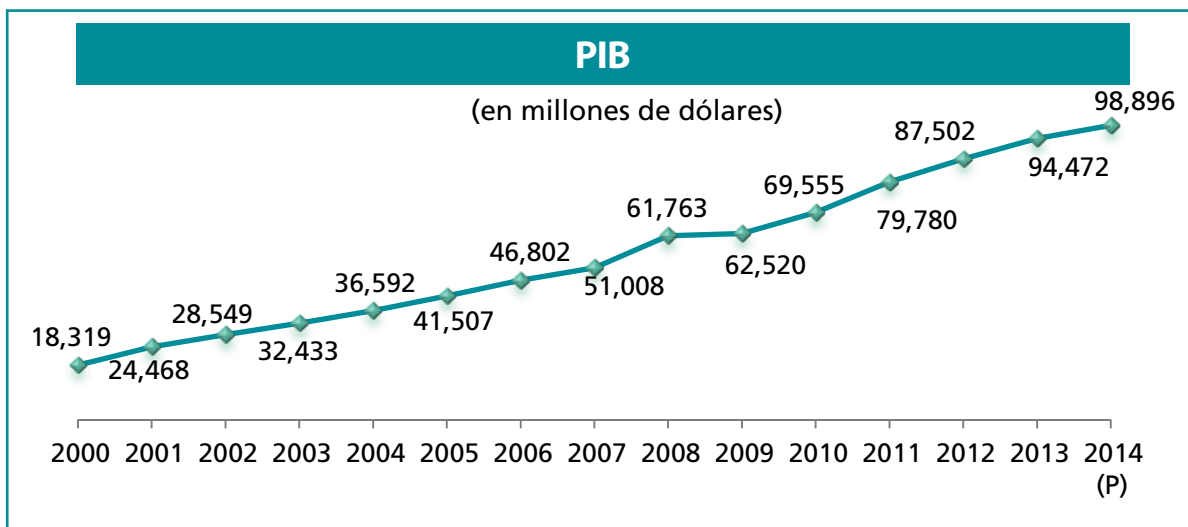
\* La restricción en el consumo no afecta a los artículos: sal, alquiler, energía eléctrica, gas, agua, matrícula secundaria y bus urbano.

Fuente: INEC

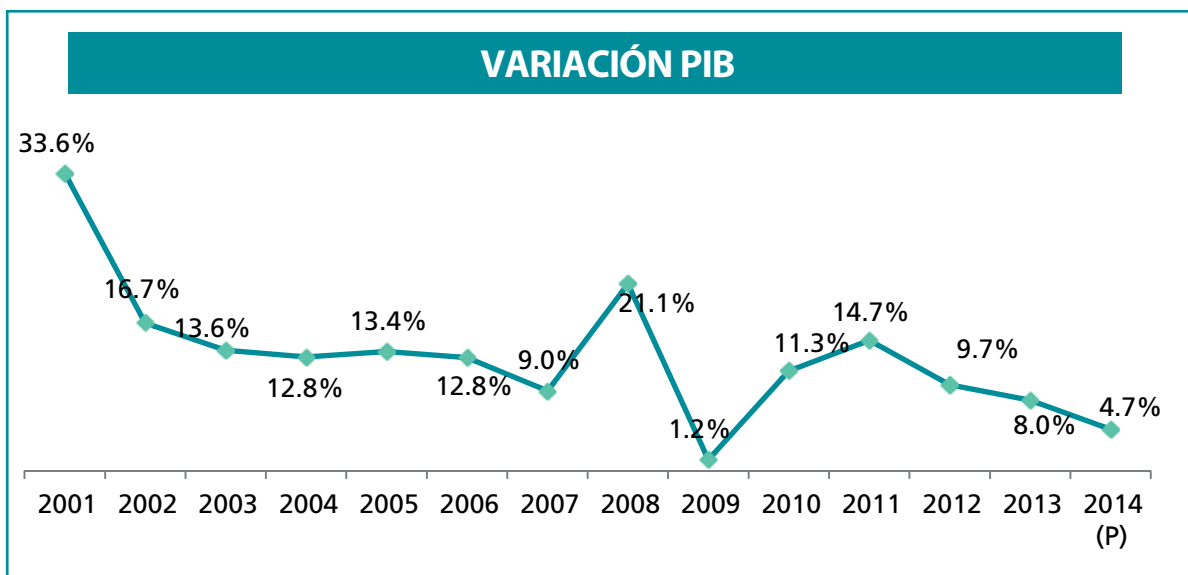
Informe de la Administración

**PIB**

Para el año 2014 existe una previsión, según datos del Banco Central, de USD 98,896M, lo que representa una variación del 4.7% con respecto al 2013.



Fuente: BCE



Fuente: BCE

Informe de la Administración

**IMPORTACIONES**

Para diciembre de 2014, las importaciones se ubicaron en USD 26,459, cifra que representa un incremento del 2.2% con respecto al 2013. Los crecimientos más importantes se registraron en las Materias Primas para la Agricultura y Materiales de construcción, aumentando 17.9% y 10.3%, respectivamente. Las materias primas totales crecieron en 3.2% y se mantienen como una de las de mayor importancia al representar el 31% del total.

**IMPORTACIONES: GRUPOS DE BIENES  
POR USO O DESTINO ECONÓMICO**

Valor USD FOB (en miles)

	Ene - Dic 2013	Ene - Dic 2014	Variación 2014 / 2013
<b>Totales</b>	<b>25,888,826</b>	<b>26,459,294</b>	<b>2.2%</b>
<b>Bienes de Consumo</b>	<b>5,230,409</b>	<b>5,232,337</b>	<b>0.0%</b>
No duradero	2,934,638	2,918,063	-0.6%
Duradero	2,067,509	2,101,995	1.7%
Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos	228,262	212,279	-7.0%
<b>Materias Primas</b>	<b>7,829,240</b>	<b>8,079,717</b>	<b>3.2%</b>
Para la agricultura	1,040,162	1,257,512	20.9%
Para la industria	5,859,020	5,793,705	-1.1%
Materiales de construcción	930,058	1,028,500	10.6%
<b>Bienes de Capital</b>	<b>6,777,977</b>	<b>6,648,074</b>	<b>-1.9%</b>
Para la agricultura	119,018	121,986	2.5%
Para la industria	4,874,847	4,678,342	-4.0%
Equipos de Transporte	1,784,112	1,847,746	3.6%
<b>Combustibles y Lubricantes</b>	<b>5,927,389</b>	<b>6,417,389</b>	<b>8.3%</b>
<b>Diversos</b>	<b>61,683</b>	<b>55,665</b>	<b>-9.8%</b>
<b>Ajustes</b>	<b>62,128</b>	<b>26,112</b>	<b>-58.0%</b>

Fuente: BCE

Informe de la Administración

**EXPORTACIONES**

Las exportaciones a diciembre de 2014 se ubicaron en USD 25,732M, experimentando un crecimiento del 3.6% con respecto al 2013. Las exportaciones petroleras siguen siendo las más importantes para el país al alcanzar USD 13,302M, representando el 52% del total; a pesar de haber disminuido 5.7% en relación al 2013. Las exportaciones no petroleras crecieron 15.7% y llegaron a USD 12,428M; teniendo el banano, camarón y cacao y elaborados y productos mineros con el mayor crecimiento. Por otra parte, productos como harina de pescado y otros elaborados del mar sufrieron reducciones respecto del 2013.

**PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN**

Valor USD FOB (en miles)

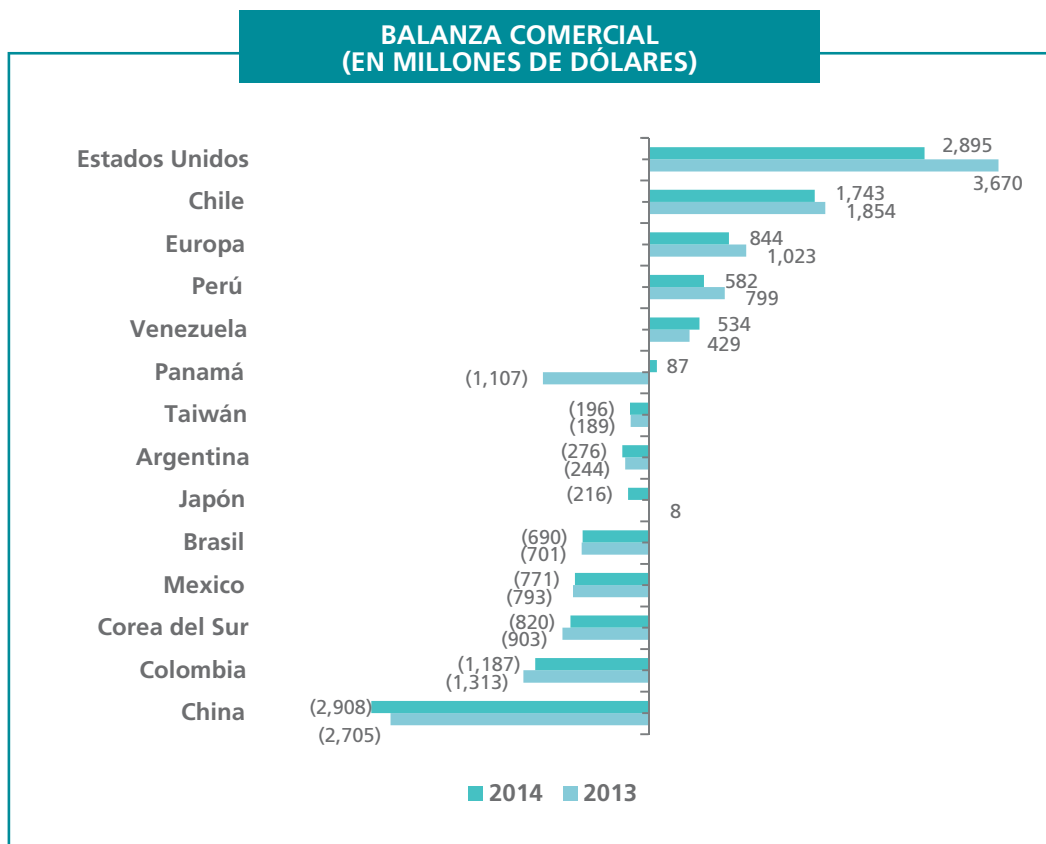
	Ene - Dic 2013	Ene - Dic 2014	Variación 2014 / 2013
<b>Exportaciones Totales</b>	<b>24,847,847</b>	<b>25,732,271</b>	<b>3.6%</b>
<b>Petroleras</b>	<b>14,107,731</b>	<b>13,302,483</b>	<b>-5.7%</b>
Crudo	13,411,759	13,016,018	-3.0%
EP Petroecuador	11,900,904	11,694,835	-1.7%
Crudo Oriente	8,048,647	7,726,827	-4.0%
Crudo Napo	3,852,257	3,968,008	3.0%
SH Tarifa Cías. Priv. Prest. Servicio (2)	1,510,855	1,321,147	-12.6%
Compañías privadas Ctto. Participación	-	36,32	100.0%
Derivados	695,972	286,464	-58.8%
<b>No Petroleras</b>	<b>10,740,116</b>	<b>12,429,788</b>	<b>15.7%</b>
<b>Tradicionales</b>	<b>5,154,386</b>	<b>6,341,736</b>	<b>23.0%</b>
Banano y Plátano	2,354,623	2,607,580	10.7%
Camarón	1,784,936	2,571,813	44.1%
Cacao y elaborados	530,780	709,720	33.7%
Atún y pescado	264,963	274,376	3.6%
Café y elaborados	219,083	178,247	-18.6%
<b>No Tradicionales</b>	<b>5,585,730</b>	<b>6,088,053</b>	<b>9.0%</b>

Fuente: BCE

Informe de la Administración

**BALANZA COMERCIAL**

La Balanza Comercial a diciembre de 2014 se situó en – USD 727M, reflejando un mejoramiento del déficit en 30.2% con respecto al año 2013, cuando se ubicó en – USD 1,041M. A continuación se presenta la balanza comercial en relación al país de origen, notándose como país con mayor crecimiento positivo en el año 2014 a Argentina, a diferencia de EEUU que decrece en el 21% pero sigue siendo la de mayor representación comercial favorable dentro de la balanza ecuatoriana.



Podemos notar que Europa decrece en su participación dentro de la balanza, como resultado, principalmente, del decrecimiento en las exportaciones a España y el Reino Unido.

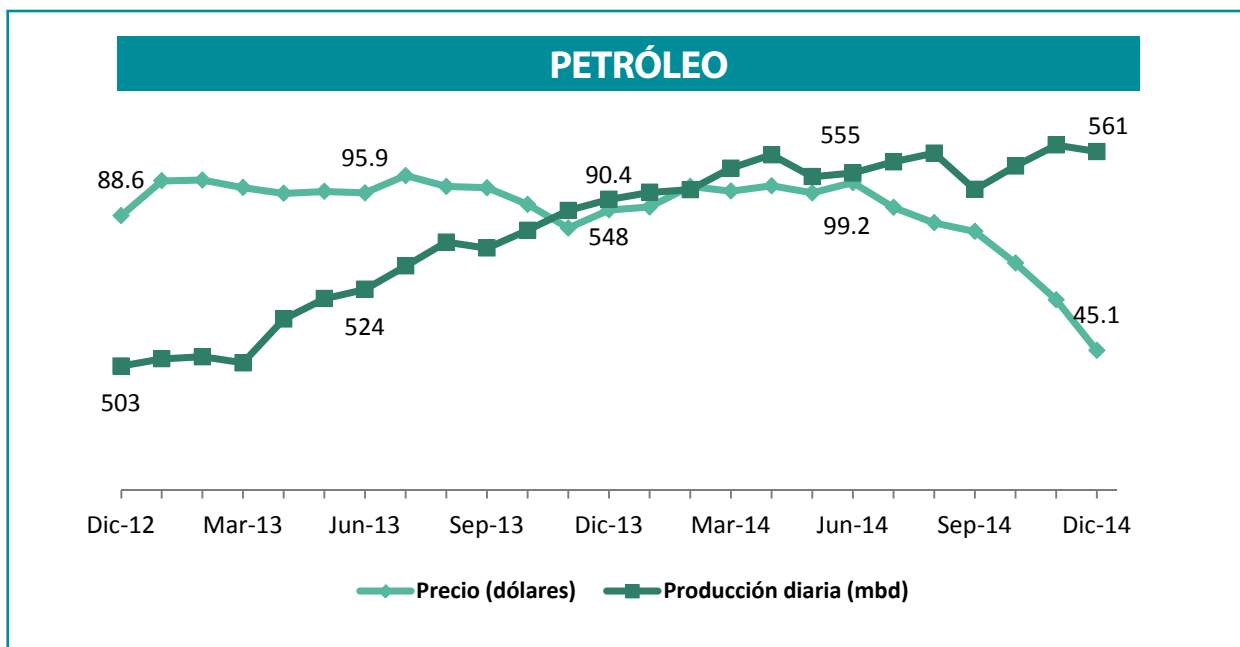
Informe de la Administración

**PETRÓLEO**

Durante los últimos tres años se ha advertido un crecimiento estable en la producción de petróleo, mientras que los precios han caído abruptamente desde octubre 2014.

El precio del Barril de Petróleo se ubicó en USD 45.1 al cerrar el mes de diciembre de 2014. En el cuarto trimestre de 2014 fluctuó de USD 73.2 como máximo hasta USD 45.1 como mínimo, promediando USD 59.9 por barril.

La producción diaria de petróleo en el cuarto trimestre tuvo un promedio de 560.4 mbd. Tuvo como mes más productivo noviembre 2014 con una producción de 562.8 mbd.



(\*) Miles de Barriles por día

Fuente: BCE

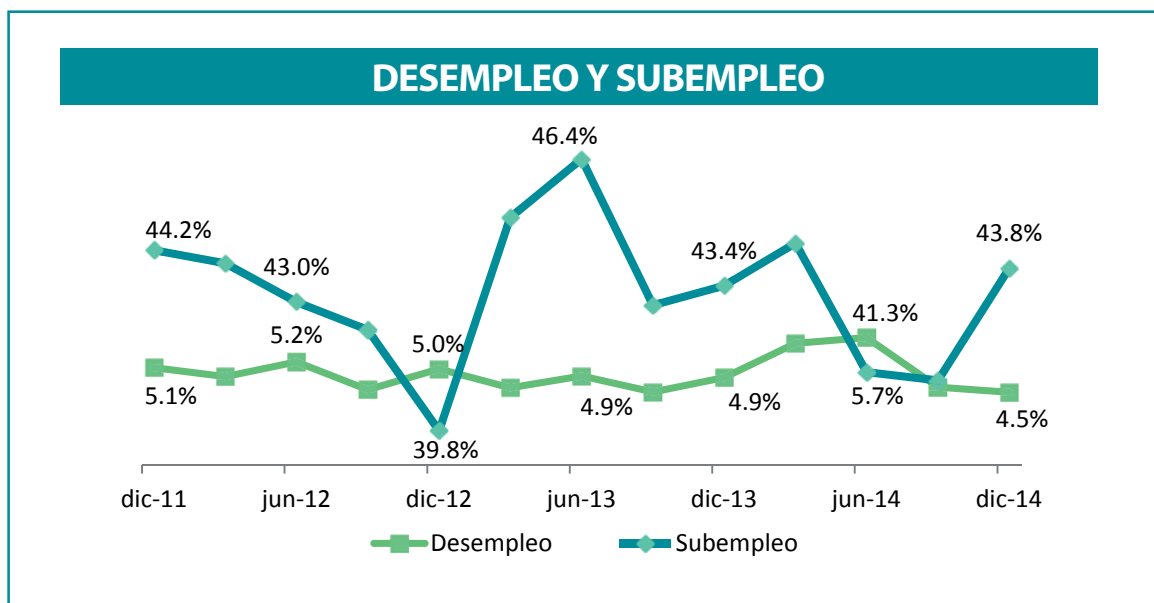


Informe de la Administración

**EMPLEO**

La tasa de desempleo alcanzó un nivel de 4.5% a diciembre de 2014, lo que representa una disminución de 6.6% con respecto al indicador del año anterior.

La tasa de subempleo presenta un aumento del 1.0% frente al mismo período del año anterior. Este índice se ubica en 43.8% en el mes de diciembre 2014.



Fuente: INEC

Informe de la Administración

**PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO.**

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

**PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA CUATRIANUAL 2015-2018**  
(en millones de USD)

	2015 Proy	2016 Proy	2017 Proy	2018 Proy
<b>INGRESOS Y FINANCIAMIENTO</b>	<b>30,531</b>	<b>29,961</b>	<b>32,084</b>	<b>32,892</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>21,714</b>	<b>23,655</b>	<b>27,383</b>	<b>28,651</b>
Ingresos Petroleros	3,149	3,908	6,224	6,185
Ingresos No Petroleros	18,565	19,747	21,159	22,466
-Ingresos Tributarios	15,481	16,672	17,876	19,028
Impuesto a la Renta	4,289	4,608	4,906	5,307
Iva	7,033	7,612	8,235	8,726
Vehículos	272	291	310	330
Ice	858	914	982	1,036
Salida De Divisas	1,345	1,447	1,531	1,608
Aranceles	1,382	1,442	1,487	1,526
Otros	302	357	426	494
- No Tributarios	2,806	2,717	2,819	2,919
- Transferencias	278	358	464	519
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>8,817</b>	<b>6,306</b>	<b>4,701</b>	<b>4,241</b>
Desembolsos Internos	1,607	2,183	2,376	2,045
Desembolsos Externos	7,200	3,800	1,850	1,600
Cuentas por Pagar	10	322	475	596
<b>GASTOS Y AMORTIZACIONES</b>	<b>30,531</b>	<b>29,961</b>	<b>32,084</b>	<b>32,892</b>
<b>GASTOS</b>	<b>27,083</b>	<b>27,509</b>	<b>28,424</b>	<b>28,849</b>
Gastos Permanente	15,489	15,952	16,450	16,860
Sueldos Y Salarios	8,719	9,019	9,316	9,611
Bienes Y Servicios	2,489	2,625	2,741	2,858
Intereses	1,216	1,947	2,127	2,195
Transferencias	3,066	2,361	2,265	2,197
Gasto No Permanente	11,594	11,557	11,975	11,989
<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>3,090</b>	<b>2,452</b>	<b>3,660</b>	<b>4,043</b>
<b>OTROS</b>	<b>358</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Programación Presupuestaria Cuatrianual 2015 - 2018, MEF

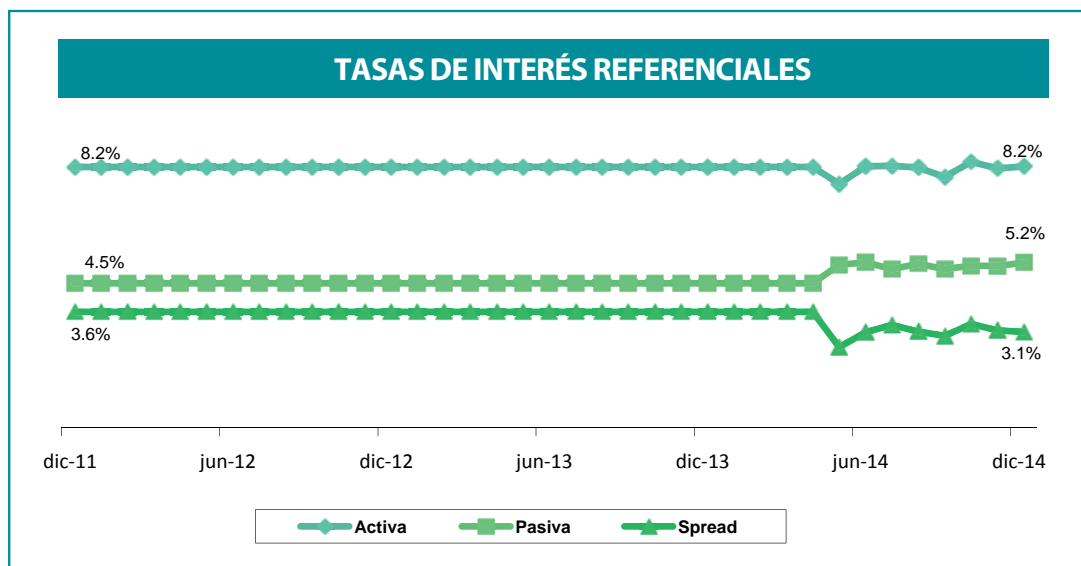
Informe de la Administración

SISTEMA FINANCIERO

TASAS REFERENCIALES

Las Tasas de Interés Referenciales han registrado cambios a partir de mayo 2014; por consiguiente, el margen financiero referencial también tuvo cambios desde esa fecha.

La Tasa Pasiva Referencial alcanzó un nivel de 5.2% en diciembre 2014. De su lado, la Tasa Activa Referencial fue de 8.2%. El margen financiero fue del 3.0%.



Fuente: BCE

Informe de la Administración

**TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS POR SEGMENTOS**

En diciembre de 2014, 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.

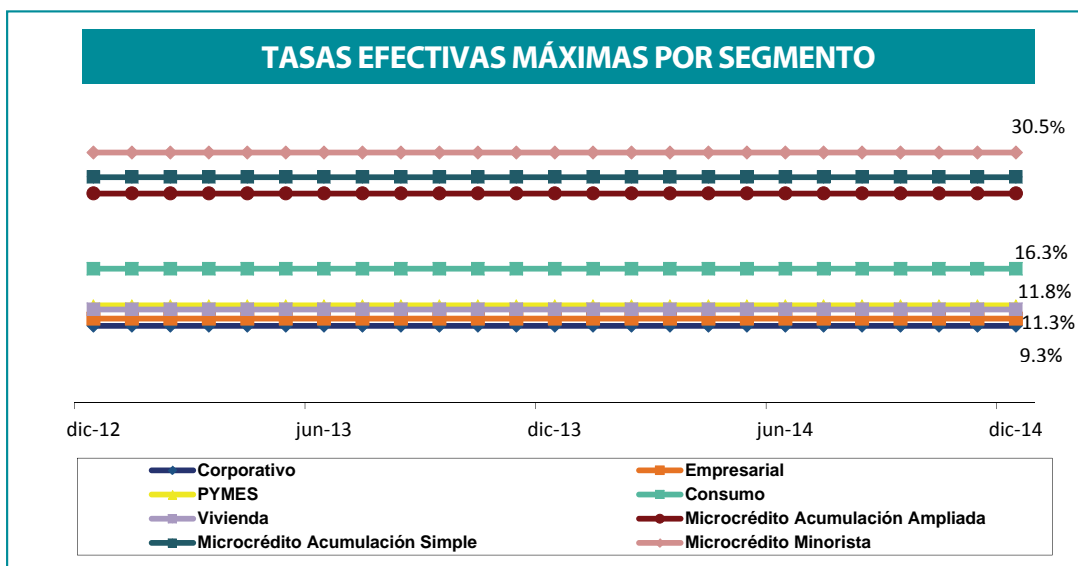
La tasa efectiva máxima para el segmento empresarial se ubicó en 10.21% a diciembre 2014, sin que haya experimentado variación desde su introducción en Julio de 2009.

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 2014, 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 2014. 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 2014; 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.

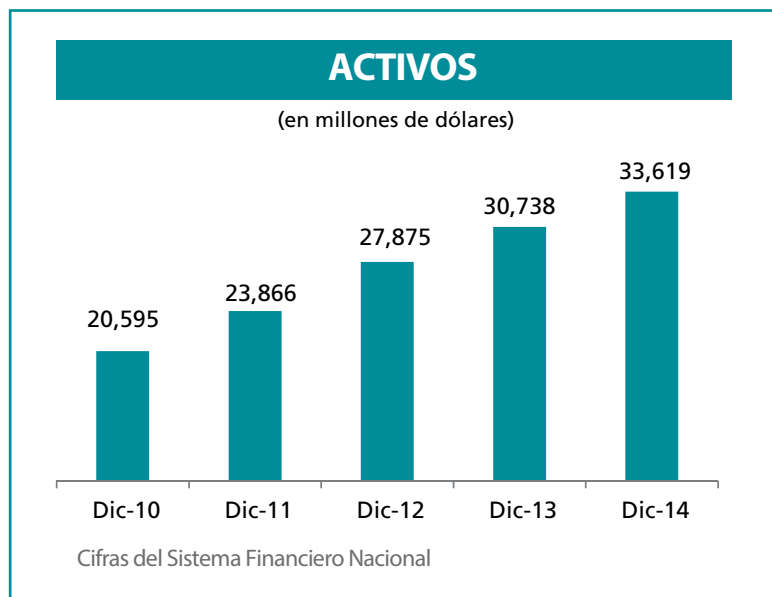


Fuente: BCE

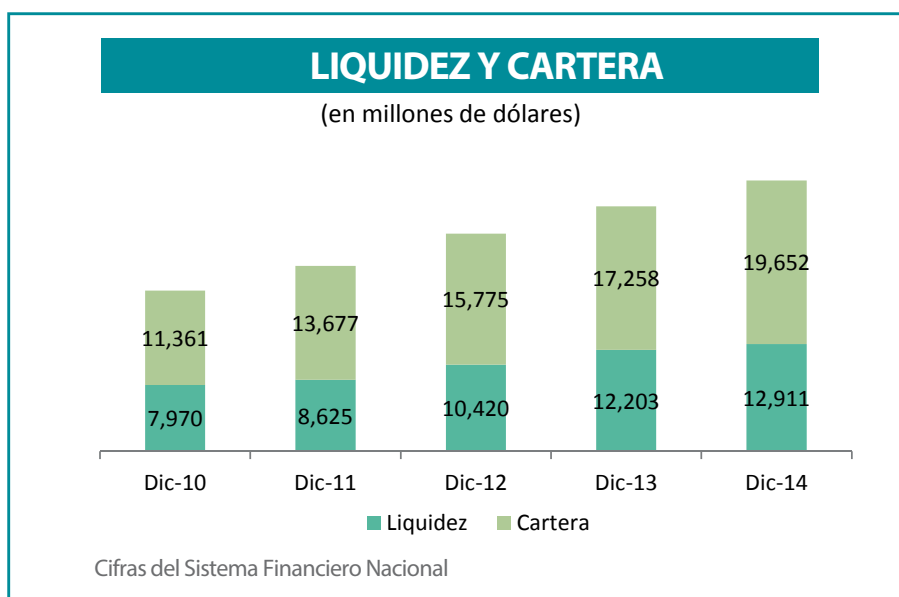
Informe de la Administración

**SITUACIÓN DE LA BANCA ECUATORIANA**

El sistema financiero ecuatoriano ha mantenido promedios anuales de crecimiento en el orden del 15.8%. Al cierre de 2014, los Activos del sistema se situaron en USD 33,619M; cifra que representa un incremento del 9.4% con respecto a diciembre de 2013.

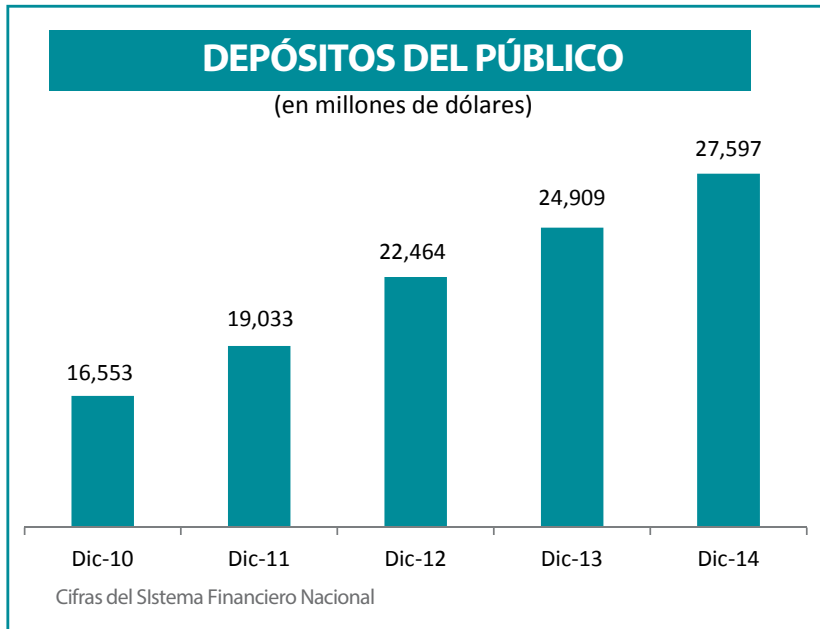


Los rubros que más representatividad tuvieron dentro del crecimiento de los activos del sistema fueron los recursos líquidos con un 5.8% y la cartera de créditos con un 13.9%

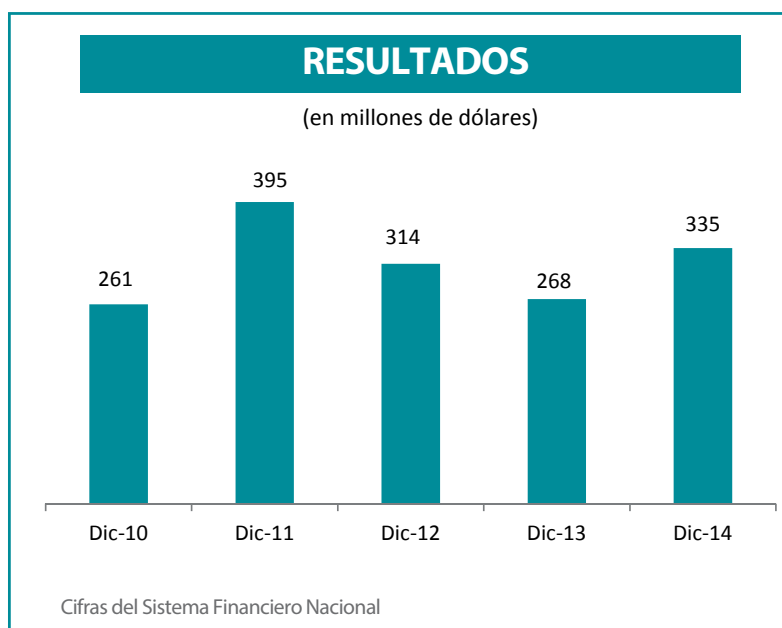


Informe de la Administración

Los Depósitos del Público del sistema bancario, alcanzaron la cifra de USD 27,597M lo que representa un crecimiento del 10.8% en relación a diciembre 2013 cuando registró USD 24,909M



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 contra el cierre del año 2013. Para el año 2014 los resultados registran un crecimiento del 24.9 % alcanzando el valor USD 334.7M. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema creció del 9.4% en 2013 a 11.1% en 2014.



## Informe de la Administración

### 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 2014, la cartera de créditos del sistema bancario ecuatoriano se incrementó en alrededor de USD 2,394M (13.9%) con respecto al año anterior, alcanzando un volumen total de USD 19,652. La cifra de cartera de créditos para Banco Bolivariano se ubicó en USD 1,460M, lo que representa un crecimiento del 20.1% respecto al año inmediato anterior.

Los depósitos del público de Banco Bolivariano ascienden a USD 2,431M; lo cual representa un aumento del 12.5% respecto al año anterior. A nivel nacional los depósitos crecieron un 10.8% en el mismo período, ubicándose en USD 27,597M. De los productos representativos de los depósitos del público del Banco Bolivariano, el que registró la evolución más favorable fue el de los depósitos a plazo con un 22.7% 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 0.7% a diciembre del 2014. Este indicador es más de 3 veces menor al promedio del sistema de bancos, que es de 2.9%.

El indicador de Liquidez del Banco Bolivariano (Liquidez/Obligaciones con el Público); el cual mide la capacidad de una institución para atender las necesidades de sus clientes continúa siendo de los más altos del sistema, ubicándose en 51.1%.

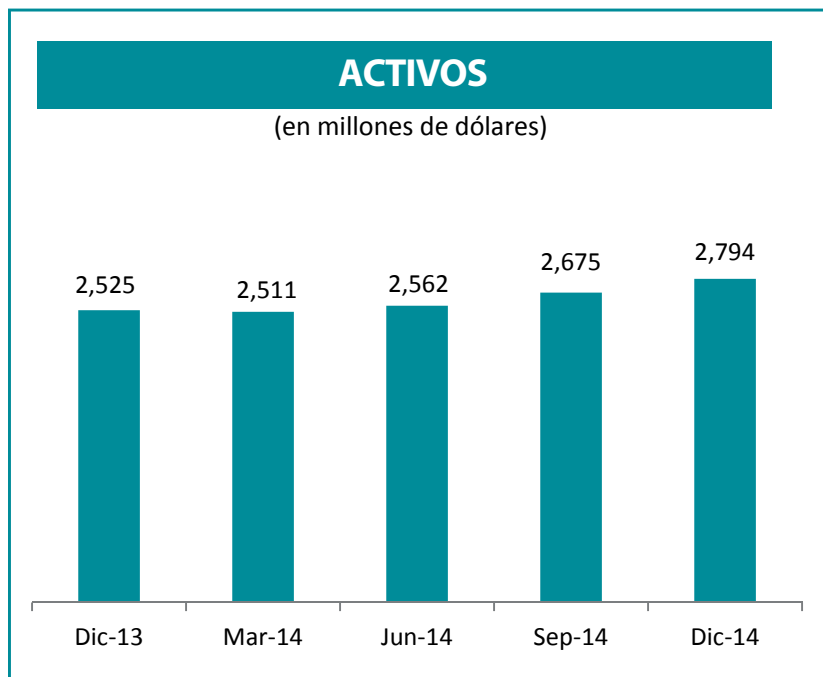
Finalmente, el Banco alcanzó una utilidad neta de USD 28.3M en el 2014; que representa una aumento del 14.3% frente al ejercicio económico del 2013, producto de las circunstancias mencionadas anteriormente. Dicha cifra representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 13.4%, superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 11.1% al cierre de 2014.

Informe de la Administración

**ACTIVOS**

Al 31 de diciembre de 2014, los Activos del Banco Bolivariano ascendieron a USD 2,794M, mientras que la cifra del total del sistema financiero nacional se ubicó en USD 33,619M a la misma fecha. La cifra alcanzada por nuestra institución representa un aumento del 10.7% en relación al año anterior.

A continuación, presentamos la evolución del total de Activos del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2013:



El Banco Bolivariano ocupa la quinta ubicación entre los bancos que conforman el sistema financiero ecuatoriano en lo que respecta a Activos, con una participación del 8.3% del total, de acuerdo al siguiente cuadro:

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
5	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>2,794,406</b>	<b>8.3%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	31,245,497	92.9%
	TOTAL SISTEMA	33,619,121	100.0%



Informe de la Administración

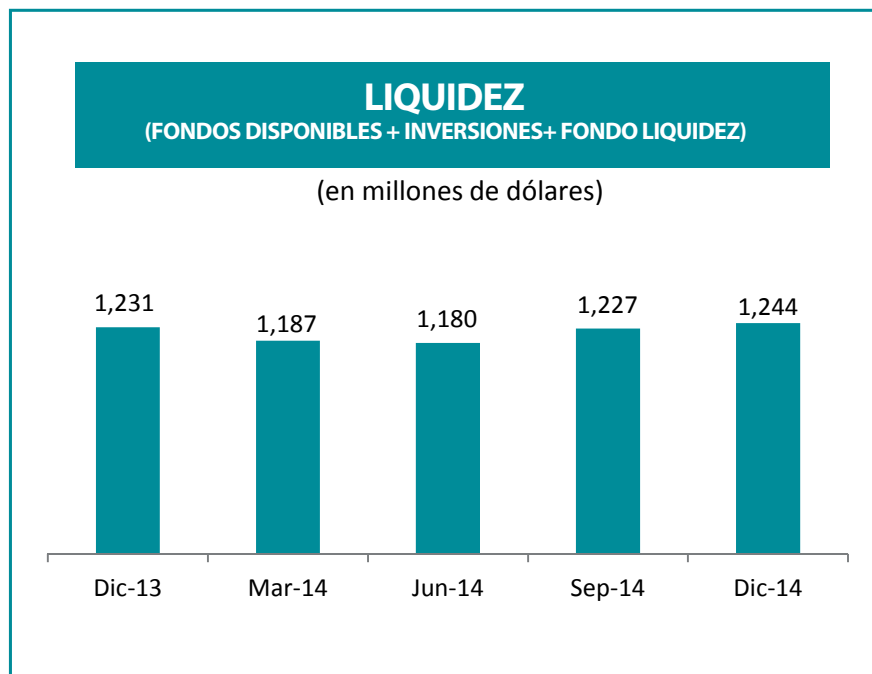
**LIQUIDEZ**

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.

Al 31 de diciembre de 2014 la liquidez de Banco Bolivariano alcanza un volumen de USD 1,244M. La liquidez del sistema financiero nacional se ubicó en USD 12,911M.

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 2013:



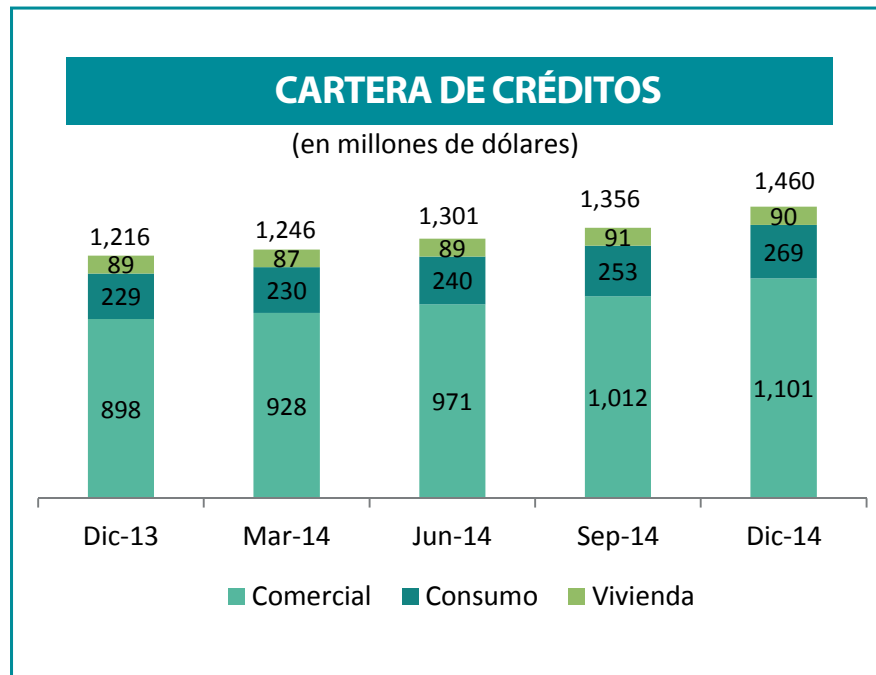
A continuación presentamos un cuadro de la Liquidez de los bancos del país, en el que puede apreciarse que el Banco Bolivariano se ubica en la quinta posición, con una participación del 9.6% del total del sistema:

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
5	BOLIVARIANO	1,243,514	9.6%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	11,992,323	92.9%
	TOTAL SISTEMA	12,910,685	100.0%

Informe de la Administración

**CARTERA DE CRÉDITOS**

La Cartera de Créditos de Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 1,460M a diciembre de 2014. El volumen de cartera presenta un crecimiento del 20.1% respecto a diciembre 2013. Cuando analizamos las cifras del sistema financiero nacional, observamos que el nivel de cartera presenta una variación del 13.9% respecto a diciembre 2013 ubicándose en USD 19,652M.



El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera del sector productivo, con un 75.4% de participación respecto del total. Este rubro presenta un aumento del 22.7% versus diciembre 2013 y se ubica en USD 1,101M. La cartera de consumo alcanza un nivel de USD 269M, con el cual representa un incremento del 17.4% al compararla con el mismo mes del año anterior. Finalmente la cartera de vivienda incrementa su volumen en 1.1% respecto al mismo cierre y se ubica en USD 90M.

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 7.4% de participación de mercado:

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>1,460,124</b>	<b>7.4%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	18,294,471	93.1%
	TOTAL SISTEMA	19,651,542	100.0%

Informe de la Administración

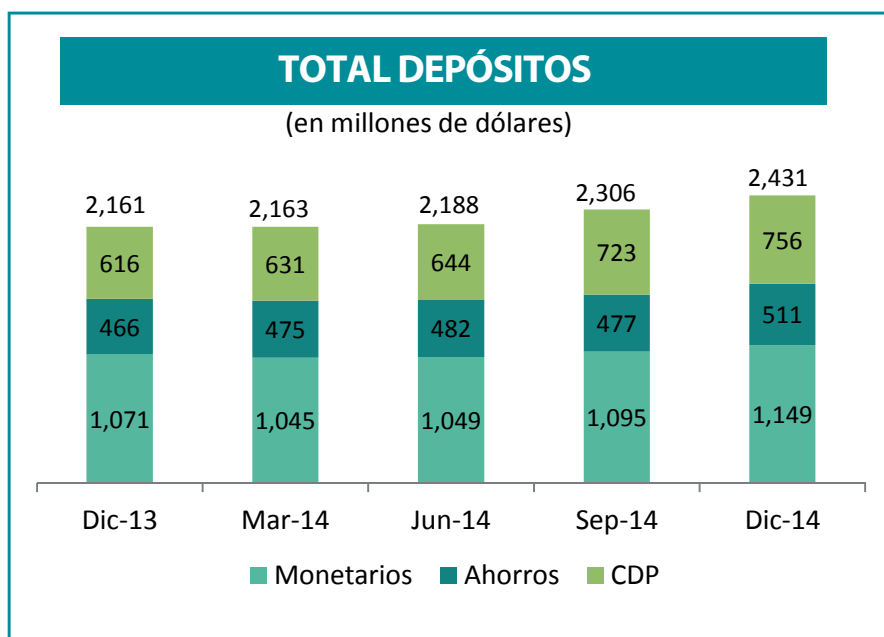
**TOTAL DEPÓSITOS**

Al 31 de diciembre del 2014 los depósitos del público de Banco Bolivariano ascienden a USD 2,431M, representando un crecimiento del 12.5% en relación a diciembre 2013.

Conviene comentar que del total de depósitos del público del Banco, el 47.3% corresponde a depósitos monetarios, el 31.1% a depósitos a plazo y el 21.0% a depósitos de ahorros. Los depósitos a plazo crecieron 22.7% en relación a diciembre 2013; mientras los depósitos de ahorros registraron un crecimiento del 9.8% respecto al año anterior. Los depósitos de monetarios tuvieron un crecimiento de 7.3%.

El total de los depósitos del público del sistema financiero asciende a USD 27,597M con una variación del 10.8% respecto a diciembre 2013. Del total de los depósitos, los monetarios representan el 37.7%, los depósitos a plazo el 32.1% y los de ahorro el 29.4%.

Adicionalmente, presentamos a continuación la evolución de los depósitos del público del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2013:



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:

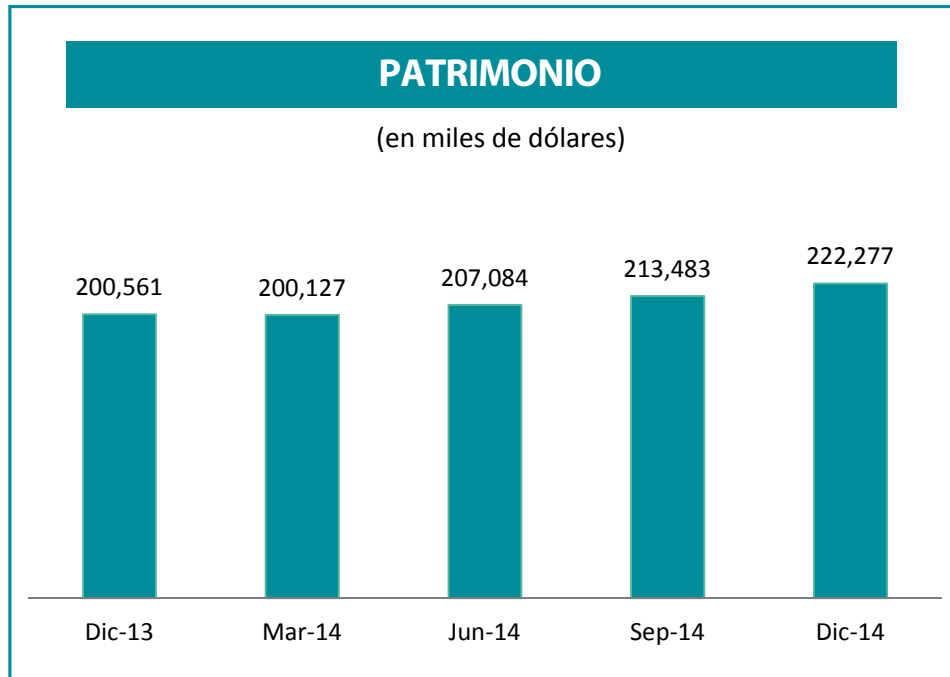
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
5	BOLIVARIANO	2,431,329	8.8%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	25,857,329	93.7%
	TOTAL SISTEMA	27,596,703	100.0%

Informe de la Administración

**PATRIMONIO**

El patrimonio de Banco Bolivariano a diciembre 2014 se ubica en USD 222M, lo que significa una participación en el sistema de 7.1%. Esta cifra registra una variación del 10.8% respecto al año anterior. El patrimonio del sistema financiero alcanza la cifra de USD 3,135M, la cual representa un repunte del 7.8% versus el año anterior.

A continuación, se presenta la evolución del patrimonio del Banco Bolivariano desde diciembre de 2013:



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

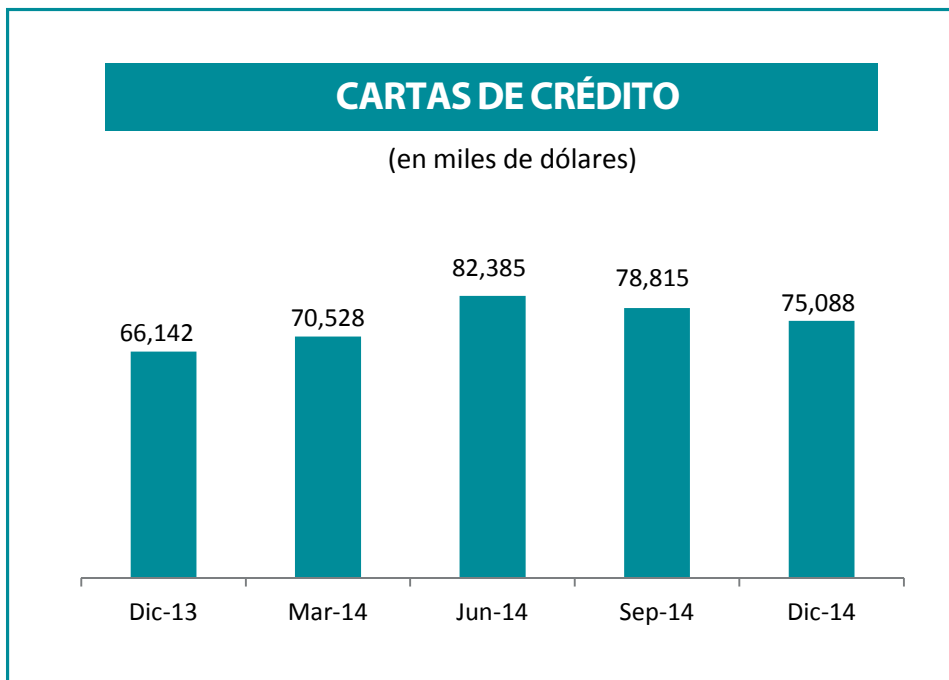
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	BOLIVARIANO	222,277	7.1%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	2,855,171	91.1%
	TOTAL SISTEMA	3,135,457	100.0%

Informe de la Administración

**CONTINGENTES (CARTAS DE CRÉDITO)**

Al 31 de diciembre del 2014 Bolivariano presenta un saldo de USD 75M en cartas de crédito, mientras que el volumen del sistema financiero alcanza la cifra de USD 398M. Esta cifra registra una variación positiva del 13.5% al compararla con diciembre de 2013 y alcanza un 18.9% 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 2013:



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 18.9% de participación:

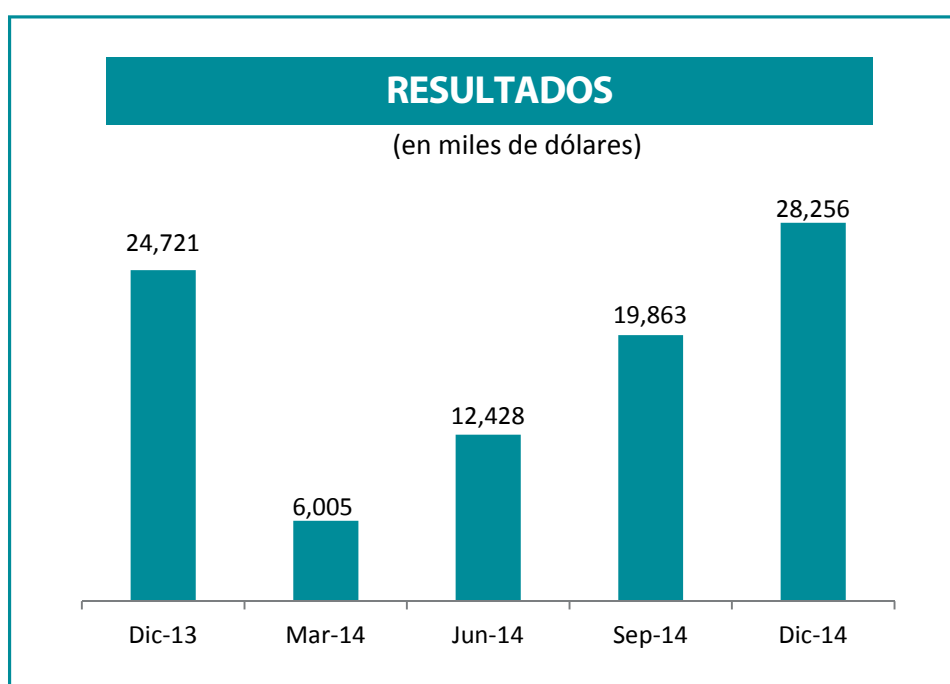
RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
2	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>75,088</b>	<b>18.9%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	395,777	99.4%
	TOTAL SISTEMA	398,015	100.0%

Informe de la Administración

**RESULTADOS**

Los resultados de Banco Bolivariano C.A. alcanzan los USD 28.3M hasta diciembre del 2014, esta cifra representa un crecimiento del 14.3% en relación a diciembre 2013. Los resultados del sistema financiero se ubican en USD 334.7M a diciembre 2014.

A continuación, presentamos la evolución de los resultados del Banco Bolivariano desde diciembre del 2013:



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

RANKING	BANCOS	MILES DE DÓLARES	% DEL TOTAL
6	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>28,256</b>	<b>8.4%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	313,453	93.7%
	TOTAL SISTEMA	334,702	100.0%

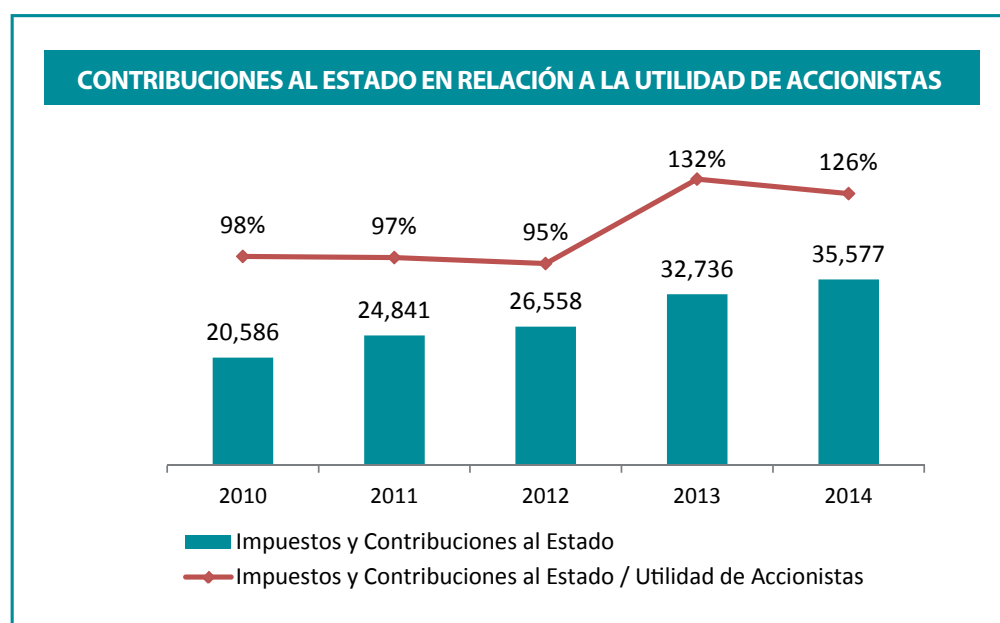
Informe de la Administración

**IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES AL PAÍS**

Los Impuestos y Contribuciones al Estado resultaron en USD 35.6M para el año 2014, reflejando un crecimiento del 9% comparado con el 2013, cuando se ubicaron en USD 32.7M. La contribución al COSEDE representa la mayor carga de aporte, con el 37% del total pagado. Los impuestos y contribuciones representaron el 126% de las utilidades netas del ejercicio 2014.

<b>IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES AL ESTADO</b>		
<i>Cifras en US Miles de Dólares</i>	<b>2014</b>	<b>% Total</b>
Contribución COSEDE	13,268	37%
Impuesto a la Renta	8,458	24%
Otros Impuestos	5,661	16%
Impuesto a los Activos del Exterior	4,631	13%
Contribución Superintendencia de Bancos	2,830	8%
Universidad de Guayaquil	369	1%
Impuestos a los Activos Totales 1.5 por mil	359	1%
<b>Total Impuestos y Contribuciones al Estado</b>	<b>35,577</b>	<b>100%</b>
Resultados del Ejercicio	28,256	
Impuestos y Contribuciones al Estado / Utilidad de Accionistas	1.26	

A continuación, presentamos la evolución de los impuestos y contribuciones desde el año 2010, los cuales totalizan un monto de USD 140M.

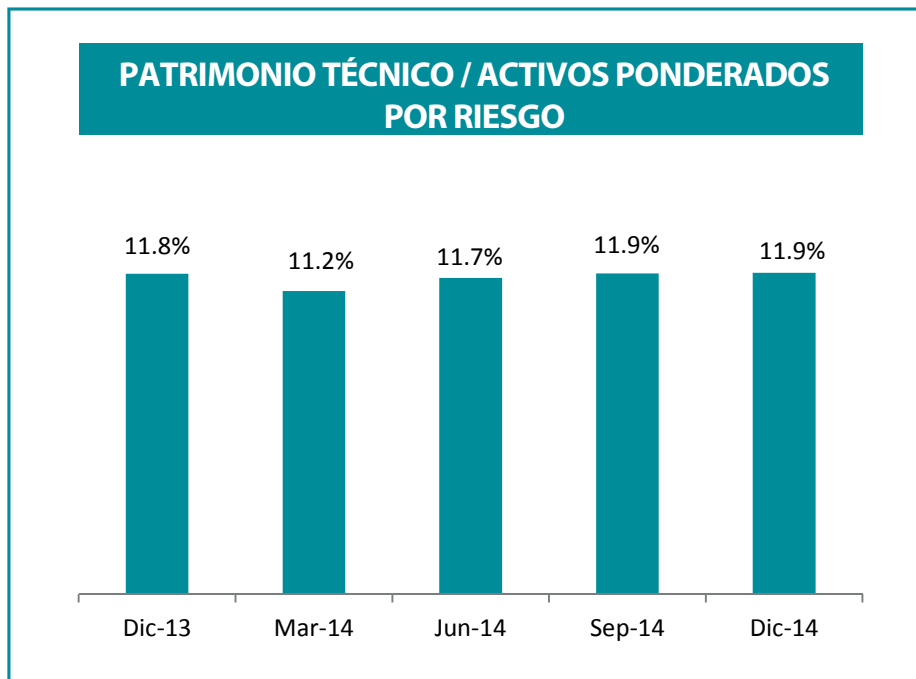


Informe de la Administración

**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 11.9% de Banco Bolivariano para diciembre 2014, lo cual representa una cobertura del 133% 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 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
5	BOLIVARIANO	11.9%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	12.4%
	TOTAL SISTEMA	12.7%

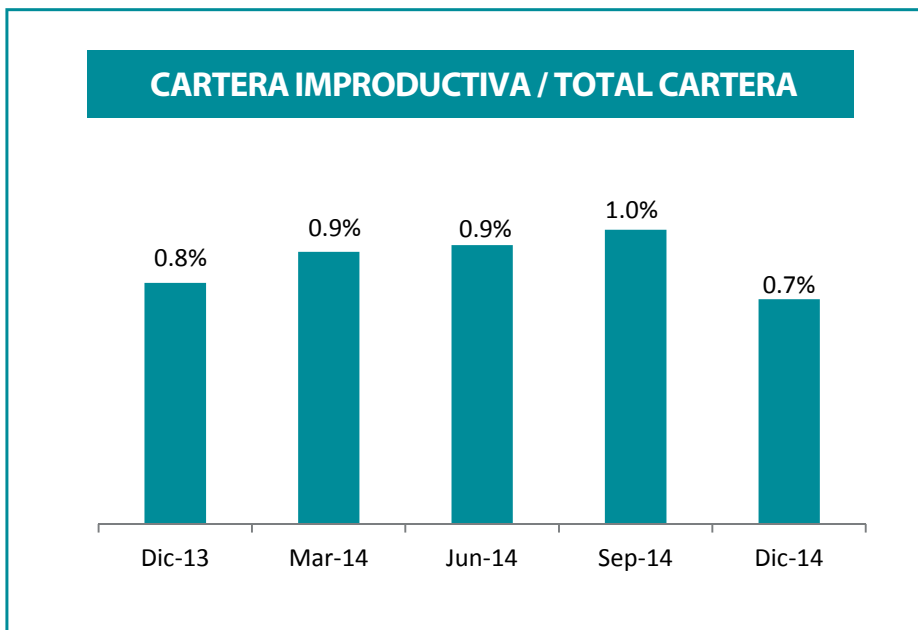


Informe de la Administración

**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 2014 se situó en 0.7%, que es uno de los menores del sistema para bancos (el cual fue el 2.9%). 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 2013:



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

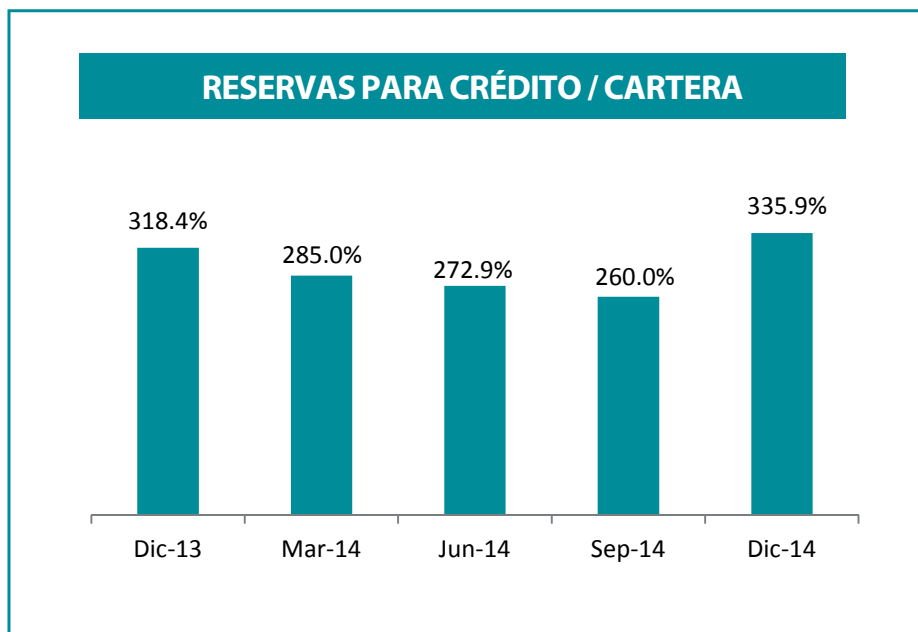
CARTERA IMPRODUCTIVA TOTAL CARTERA		
Al 31 de Diciembre del 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
1	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>0.7%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	2.8%
	TOTAL SISTEMA	2.9%

Informe de la Administración

**CALIDAD DE ACTIVOS: RESERVAS PARA CRÉDITO / CARTERA IMPRODUCTIVA**

El indicador Reservas para Crédito/Cartera Improductiva de Banco Bolivariano alcanza el 335.9%; porcentaje superior al del sistema financiero nacional, el cual se ubicó en 221.7%. 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.

A continuación, se presenta la evolución del índice de Reservas para Crédito / Cartera Improductiva a partir de diciembre del 2013:



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

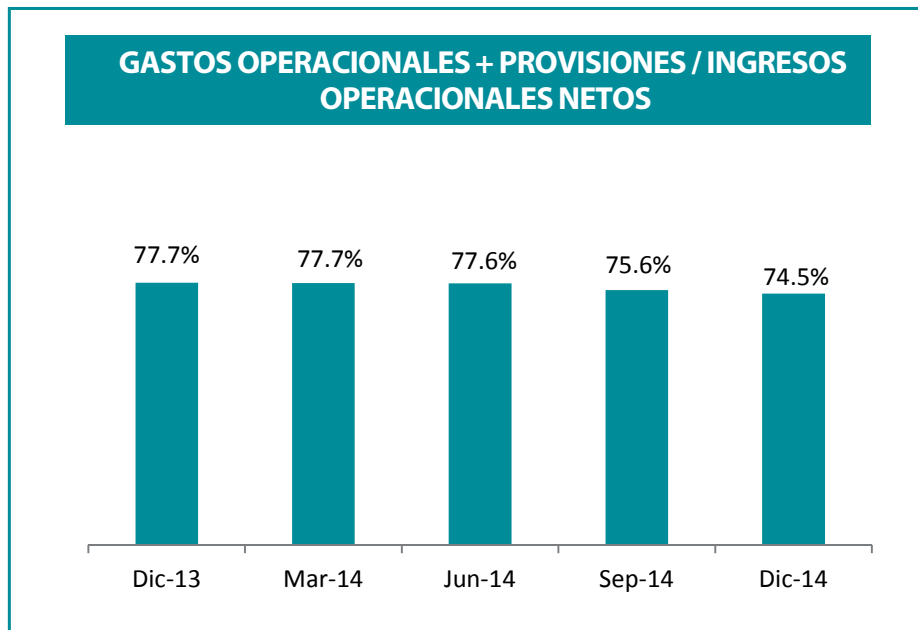
RESERVAS PARA CRÉDITO CARTERA IMPRODUCTIVA		
Al 31 de Diciembre del 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
2	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>335.9%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	225.1%
	TOTAL SISTEMA	221.7%

Informe de la Administración

**EFICIENCIA: GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS**

Este indicador determina el porcentaje de representación de los gastos operacionales y 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 2014, en 74.5%. A la misma fecha, este indicador para el sistema financiero nacional se ubica en 84.4%.

A continuación, se presenta la evolución de los Gastos Operacionales + Provisiones / Ingresos Operacionales Netos del Banco Bolivariano desde diciembre del 2013:



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

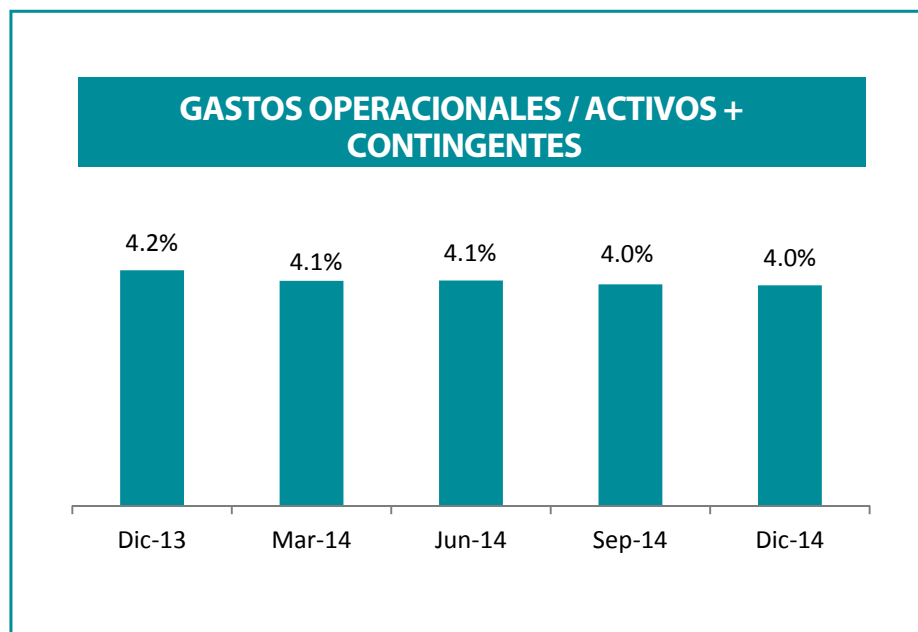
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
1	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>74.5%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	84.3%
	TOTAL SISTEMA	84.4%

Informe de la Administración

**EFICIENCIA: GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS Y CONTINGENTES PROMEDIO**

A diciembre del 2014 este indicador del Banco Bolivariano fue de 4.0%, mientras que para el sistema bancario ecuatoriano fue de 4.9% 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 2013:



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

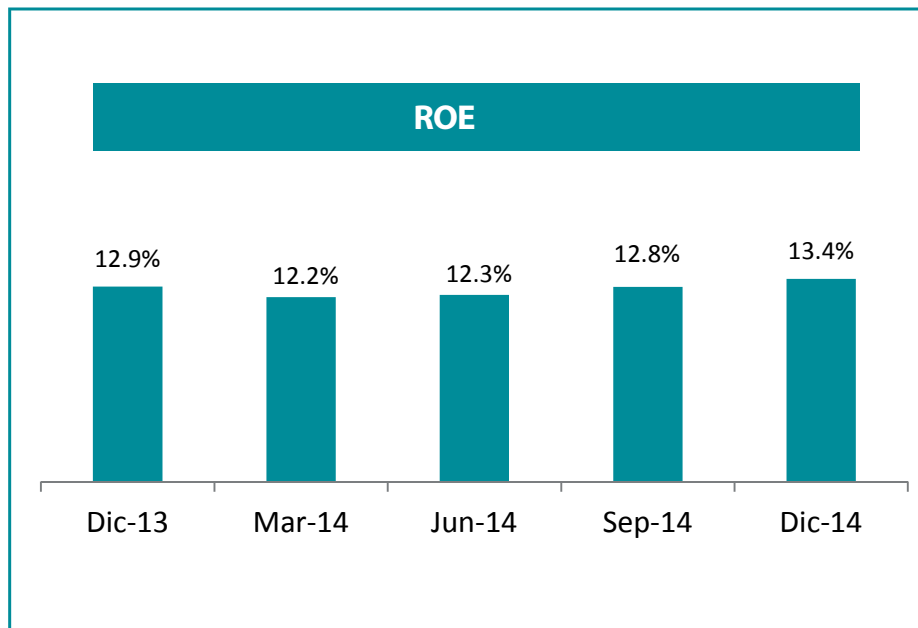
GASTOS OPERACIONALES ACTIVOS Y CONTINGENTES		
Al 31 de Diciembre del 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
2	BOLIVARIANO	4.0%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	5.0%
	TOTAL SISTEMA	4.9%

Informe de la Administración

**RENTABILIDAD: RENTABILIDAD PATRIMONIAL (ROE):**

El ROE (Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre de 2014 alcanzó el 13.4%, 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 2014 una rentabilidad patrimonial superior a la del sistema (11.1%). La posición que mantiene el Banco Bolivariano en este indicador se detalla a continuación:

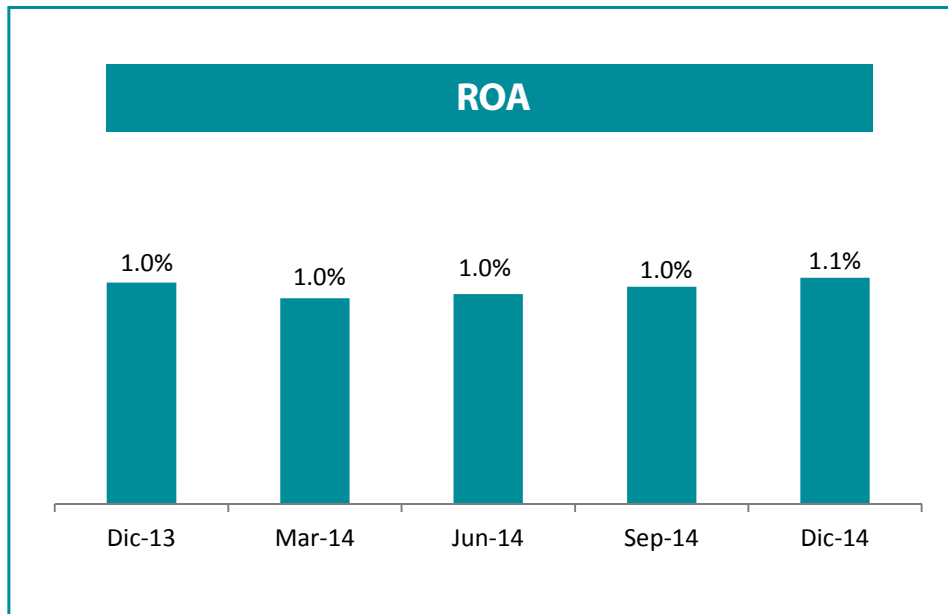
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
5	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>13.4%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	11.5%
	TOTAL SISTEMA	11.1%

Informe de la Administración

**RENTABILIDAD: RENTABILIDAD DE ACTIVOS (ROA):**

El Rendimiento sobre Activos (ROA) de Banco Bolivariano se ubica en 1.1% al cierre de diciembre de 2014. El ROA del sistema financiero nacional se ubica en 1.0%.

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:

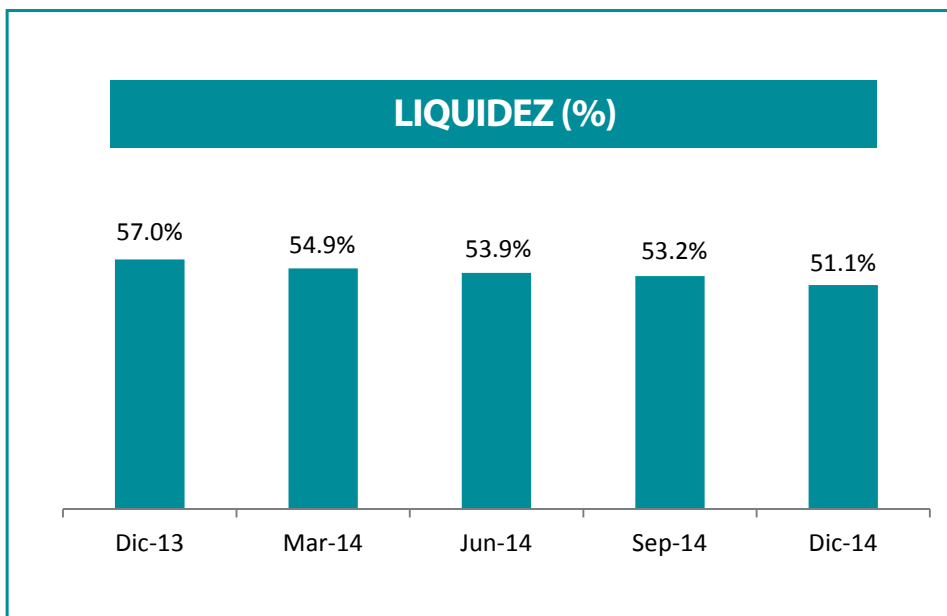
ROA		
Al 31 de Diciembre del 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
7	BOLIVARIANO	1.1%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	1.1%
	TOTAL SISTEMA	1.0%

Informe de la Administración

**LIQUIDEZ**

Comparando la totalidad de los fondos disponibles, inversiones y fondo de liquidez (USD 1,244M) con el total de depósitos del público (USD 2,431M) a diciembre del 2014, el Banco Bolivariano reflejó un ratio de 51.1%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 46.8%.

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

ÍNDICE DE LIQUIDEZ		
Al 31 de Diciembre del 2014		
RANKING	BANCOS	ÍNDICE
2	<b>BOLIVARIANO</b>	<b>51.1%</b>
	10 BANCOS MÁS GRANDES	46.2%
	TOTAL SISTEMA	46.8%

## Informe de la Administración

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.

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. No podemos dejar de mencionar aquí que, durante gran parte del pasado año, el Banco se vio privado de la presencia física de su Presidente Ejecutivo, don Fernando Salazar Arrarte, quien, debido a un tratamiento médico por una dolencia ventajosamente ya superada, debió permanecer en el exterior, sin descuidar, debemos así señalarlo, las actividades de la institución y su evolución. Durante dicha ausencia, asumí, de acuerdo con el Estatuto del Banco, la Presidencia Ejecutiva, el suscrito ingeniero Vicente Vallarino Marcos.

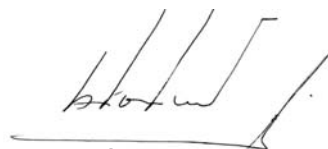
El suscrito doctor Roberto Gómez-Lince Ordeñana, en su calidad de Presidente del Banco Bolivariano C.A., se permite dejar constancia de su gratitud y la del Directorio que preside, para con el ingeniero Vallarino, por la responsabilidad, capacidad y dinamismo con que desarrolló las tareas que le cupo asumir en ausencia del titular; lo que hizo posible que la marcha de la institución no se viese, jamás, afectada en manera alguna.

Por lo demás, nos resulta especialmente grato contar ya con nuestro tan apreciado Fernando, Presidente Ejecutivo titular del Banco, con su salud en estado inmejorable y plenamente reincorporado a sus funciones.

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 2014, 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 2015, junto con el informe del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo, el de la Defensora del Cliente y el de Educación Financiera, 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 ARRARTE  
Presidente Ejecutivo



VICENTE VALLARINO MARCOS  
Presidente Ejecutivo Subrogante



***ESTADOS FINANCIEROS***  
***INFORMES Y PRONUNCIAMIENTOS***

***ESTADOS FINANCIEROS***  
*Informe de Auditores Independientes,  
Balance General, Estado de Utilidades,  
Estado de Evolución de Patrimonio e  
Informe de los Comisarios.*

## Sección 1



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.  
 Av. Miguel H. Alcívar, Mz 302  
 Guayaquil 090103818  
 Ecuador

Tel (04) 229 0698  
 (04) 229 0699  
 Fax (04) 228 8774

### **Informe de los Auditores Independientes**

A los Miembros del Directorio y Accionistas  
 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 del 2014, 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 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 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.

(Continúa)

## Sección 1

*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 del 2014, 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 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 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 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

29 de enero del 2015

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



Sección 1

Banco Bolivariano C. A.  
(Guayaquil - Ecuador)

Balance General

31 de diciembre de 2014, con cifras comparativas de 2013

(Expresado en Dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

Activos	2014	2013	Pasivos y Patrimonio de los Accionistas	2014	2013
Efectivo en caja y bancos (nota 2)	US\$ 657,031,345	740,791,243	Obligaciones con el público (nota 11)	US\$ 1,693,481,387	1,560,120,969
Inversiones en títulos valores, neto (nota 3)	412,962,818	360,056,135	Depósitos a la vista	658,008,365	525,816,964
Cartera de créditos (nota 4):			Depósitos a plazo	485,135	371,732
Comercial	1,101,158,307	897,531,020	Depósitos de garantía	79,353,985	74,415,969
Consumo	268,753,062	228,908,065	Depósitos restringidos	2,431,328,872	2,160,725,634
Vivienda	90,212,918	89,236,522	Total obligaciones con el público		
	<u>1,460,124,287</u>	<u>1,215,675,607</u>	Obligaciones inmediatas (nota 12)	14,237,834	19,592,144
Menos provisión para créditos incobrables (nota 5)	36,035,005	30,513,938	Aceptaciones en circulación (nota 6)	4,292,216	-
Cartera de créditos, neta	<u>1,424,089,282</u>	<u>1,185,161,669</u>	Cuentas por pagar (nota 13)	74,553,909	61,246,904
Deudores por aceptaciones (nota 6)	4,292,216	-	Obligaciones financieras (nota 14)	16,686,010	38,754,553
Cuentas por cobrar, neto (nota 7)	34,408,890	30,842,652	Valores en circulación (nota 15)	4,043,158	28,731,586
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 8)	2,428,873	1,185,866	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización (nota 16)	15,490,204	9,399,100
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 9)	35,497,616	33,312,434	Otros pasivos (nota 17)	<u>11,496,641</u>	<u>6,217,071</u>
Otros activos, neto (nota 10)	223,694,858	173,878,471	Total pasivos	<u>2,572,128,844</u>	<u>2,324,666,992</u>
Total activos	US\$ <u>2,794,405,898</u>	<u>2,525,228,470</u>	Patrimonio de los accionistas:		
Cuentas de orden (nota 22)	US\$ <u>4,268,461,378</u>	<u>4,429,520,161</u>	Capital acciones – acciones ordinarias y nominativas de US\$1 cada una; autorizadas 260,000,000 (260,000,000 en 2013) suscritas y pagadas 164,300,000 (148,000,000 en 2013)	164,300,000	148,000,000
			Reserva legal (nota 18)	22,754,738	20,282,682
			Reserva especial	87,785	271,261
			Reserva por revalorización del patrimonio (nota 18)	2,958,909	2,958,909
			Superávit por valuación (nota 18)	3,901,467	4,116,127
			Utilidades disponibles (nota 18)	<u>28,274,155</u>	<u>24,932,499</u>
			Total patrimonio de los accionistas	222,277,054	200,561,478
			Total pasivos y patrimonio de los accionistas	US\$ <u>2,794,405,898</u>	<u>2,525,228,470</u>
			Pasivos contingentes (nota 21)	US\$ <u>402,822,103</u>	<u>335,399,128</u>

  
Ing. Vicente Vallarino  
Presidente Ejecutivo Subrogante

  
Ing. Jadira Bautista  
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

Sección 1

Banco Bolivariano C. A.

Estado de Utilidades

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014, con cifras comparativas de 2013

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

		<u>2014</u>	<u>2013</u>
Ingresos financieros:			
Intereses ganados sobre:			
Cartera de créditos	US\$	129,275,558	110,399,206
Depósitos en otros bancos		577,918	584,841
Inversiones en títulos valores		7,227,658	7,537,033
Otros intereses		<u>1,005,808</u>	<u>1,411,048</u>
		138,086,942	119,932,128
Comisiones ganadas (notas 23)		20,864,953	20,677,798
Utilidades financieras:			
Ganancia en cambio		954,549	937,975
En valuación de inversiones (nota 1 (d))		5,304,120	3,559,185
En venta de activos productivos		13,792	122,412
Rendimientos por fideicomiso mercantil (nota 1 (j))		1,894,804	1,792,310
Arrendamiento financiero		<u>40,362</u>	<u>100,271</u>
		8,207,627	6,512,153
Ingresos por servicios (notas 23)		<u>30,245,539</u>	<u>28,477,531</u>
Total ingresos financieros		197,405,061	175,599,610
Egresos financieros:			
Intereses pagados sobre:			
Obligaciones con el público		39,690,614	34,216,179
Obligaciones financieras		1,351,765	1,025,757
Valores en circulación y obligaciones convertibles		<u>1,598,609</u>	<u>537,253</u>
		42,640,988	35,779,189
Comisiones pagadas sobre:			
Obligaciones financieras		1,500	104,500
Operaciones contingentes		-	8,871
Servicios fiduciarios		21,940	20,260
Varias		<u>1,135,336</u>	<u>1,254,643</u>
		1,158,776	1,388,274
Pérdidas financieras:			
Pérdidas en cambio		-	61,201
En valuación de inversiones (nota 1 (d))		170,655	319,485
En venta de activos productivos		<u>-</u>	<u>7,760</u>
		170,655	388,446
Total egresos financieros		<u>43,970,419</u>	<u>37,555,909</u>
Margen bruto financiero, pasan	US\$	153,434,642	138,043,701

Sección 1

Banco Bolivariano C. A.  
Estado de Utilidades, Continuación  
(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

	2014	2013
Vienen,	US\$ 153,434,642	138,043,701
Otros ingresos operacionales:		
Utilidades en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 10)	170,307	3,323,086
Otros	<u>8,613,272</u>	<u>6,564,473</u>
	8,783,579	9,887,559
Otras pérdidas operacionales:		
Pérdida en acciones y participaciones (notas 1 (i) y 10)	116,092	2,096,737
Pérdidas en ventas realizables	-	1,898
Otras	<u>68,048</u>	<u>108,969</u>
	184,140	2,207,604
Gastos de operación:		
Remuneraciones y otros gastos de personal	36,417,861	33,672,180
Honorarios	3,203,136	3,153,050
Gastos en locales, servicios de terceros y otros	26,398,662	24,918,654
Impuestos, contribuciones y multas (nota 11)	22,358,843	22,779,811
Otros	<u>14,958,895</u>	<u>14,201,619</u>
	103,337,397	98,725,314
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones	58,696,684	46,998,342
Provisiones para activos de riesgo (nota 5)	10,690,275	8,969,499
Depreciaciones (nota 9)	4,008,422	3,601,469
Amortizaciones	<u>2,695,971</u>	<u>1,970,993</u>
Margen operacional, neto	41,302,016	32,456,381
Otros ingresos y gastos:		
Otros ingresos:		
Utilidad en venta de bienes	153,915	23,192
Utilidad en venta de acciones y participaciones	7,681	603,169
Arrendamientos	6,000	34,000
Recuperaciones de activos financieros (nota 5)	2,606,930	920,939
Otros	<u>713,301</u>	<u>1,364,023</u>
	3,487,827	2,945,323
Otros gastos y pérdidas:		
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	121,826	298,532
Otros	<u>270,998</u>	<u>439,955</u>
	392,824	738,487
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta, pasan	US\$ 44,397,019	34,663,217

Sección 1

Banco Bolivariano C. A.  
 Estado de Utilidades, Continuación  
 (En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

		<u>2014</u>	<u>2013</u>
Vienen,	US\$	44.397.019	34.663.217
Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)		<u>6.659.553</u>	<u>5.199.483</u>
Utilidad antes de impuesto a la renta		37.737.466	29.463.734
Impuesto a la renta, estimado (nota 20)		<u>9.481.728</u>	<u>4.743.169</u>
Utilidad neta	US\$	<u><u>28.255.738</u></u>	<u><u>24.720.565</u></u>

  
 Ing. Vicente Vallarino  
 Presidente Ejecutivo Subrogante

  
 Ing. Jadira Bautista  
 Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



Sección 1

Banco Bolivariano C. A.

Estado de Evolución del Patrimonio

Año que terminó el 31 de diciembre de 2014, con cifras comparativas de 2013

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

		Capital acciones	Reserva legal	Reserva especial	Reserva por revaloriza- ción del patrimonio	Superávit por valuación	Utilidades disponibles	Total patrimonio de los accionistas
Saldos al 31 de diciembre de 2012	US\$	131,860,000	17,478,957	9,474	2,958,909	3,512,599	28,037,244	183,857,183
Utilidad neta		-	-	-	-	-	24,720,565	24,720,565
Apropiación para reserva legal y especial		-	2,803,725	16,401,787	-	-	(19,205,512)	-
Aumento de capital		16,140,000	-	(16,140,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos		-	-	-	-	-	(8,799,512)	(8,799,512)
Compensación económica para igualar el salario digno		-	-	-	-	-	(32,220)	(32,220)
Ajuste por valuación de inversiones en acciones (notas 1 (i) y 10)		-	-	-	-	86,980	-	86,980
Realización del superávit por valuación de inversiones en acciones (notas 1 (i) y 10)		-	-	-	-	(211,934)	211,934	-
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (nota 1 (d))		-	-	-	-	728,482	-	728,482
Saldos al 31 de diciembre de 2013		148,000,000	20,282,682	271,261	2,958,909	4,116,127	24,932,499	200,561,478
Utilidad neta		-	-	-	-	-	28,255,738	28,255,738
Apropiación para reserva legal y especial		-	2,472,056	16,116,524	-	-	(18,588,580)	-
Aumento de capital		16,300,000	-	(16,300,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos		-	-	-	-	-	(6,674,553)	(6,674,553)
Realización del superávit por valuación de propiedades, muebles y equipos (notas 1 (h))		-	-	-	-	(349,051)	349,051	-
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (nota 1 (d))		-	-	-	-	134,391	-	134,391
Saldos al 31 de diciembre de 2014	US\$	164,300,000	22,754,738	87,785	2,958,909	3,901,467	28,274,155	222,277,054

  
Ing. Vicente Vallarino  
Presidente Ejecutivo Subrogante

  
Ing. Jadra Bautista  
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

Sección 1



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.  
 Av. Miguel H. Alcívar, Mz 302  
 Guayaquil 090103818  
 Ecuador

Tel (04) 229 0698  
 (04) 229 0699  
 Fax (04) 228 8774

**Informe de los Comisarios**

A los Miembros del Directorio y Accionistas  
 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 2014, 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 29 de enero de 2015.

**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 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 el Código Orgánico Monetario y 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;



## Sección 1

- 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 2014 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 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 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.

*KPMG del Ecuador*  
AE-7808

29 de enero de 2015

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

***INFORME DE LA GESTIÓN PARA PREVENIR  
EL LAVADO DE ACTIVOS***

## Sección 2

# INFORME DE LA GESTION PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y PLAN ANUAL

## 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 2014.

Guayaquil, 15 de enero de 2015

### 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., cúpleme 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 2014.

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 que la conforman el Directorio, Comité de Cumplimiento y la Unidad de Cumplimiento.

Durante el periodo 2014, 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.
- Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo y otros delitos y 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.
- 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.

## Sección 2

- 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, cumpliendo 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 2014 se ejecutó 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, y 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”.

## Sección 2

### **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 2014 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, con la utilización del enfoque basado en riesgo y uso eficiente de las herramientas tecnológicas, logrando los siguientes resultados:

- 5,566 alertas gestionadas (promedio mensual).
- 2,122 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 7,165 coincidencias en los procesos de vinculación de clientes en el Banco.

- Se aplicó la debida diligencia para 964 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 ingresaron un total de 1,493 entre 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, crimen o asesinatos, malversación de fondos públicos, tráfico de armas, con el objetivo de poder mitigar los riesgos relacionados al 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 2014, se capacitó y se evaluó de manera presencial a un total aproximado de 654 colaboradores en temas relacionados a prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, procedimientos de debida diligencia de clientes, declaración de licitud de fondos y otros temas de interés relacionados con la prevención del lavado de activos.

## Sección 2

Se participó en los programas de capacitación de la Escuela de Caja, capacitando a aproximadamente 115 cajeros en 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 2014, en los siguientes eventos de capacitación nacional.

- Asociación de Bancos Privados del Ecuador – ABPE (Quito).
- Seminario Internacional “El análisis, el Cumplimiento y la Empresa, estrategias y controles para prevenir el lavado de activos”.
- Segundo Congreso Internacional en Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo CIRPLA-LA “Patrimonio de la Humanidad”.
- Conferencia sobre “Herramientas Básicas de Control Interno” en la Superintendencia de Bancos de acuerdo a lo estipulado mediante Oficio Circular No.DNR-SPLA-618.

### 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 y sus reformas, fueron gestionadas de manera satisfactoria. Durante el periodo 2014 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.



***INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES***

## Sección 3

# INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

## 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 normas expedidas por la Junta Bancaria y que se contiene en las Resoluciones Nos. JB-2013-2694, JB-2014-2755, JB-2014-2839 y JB-2014-3079, las mismas que se encuentran vigentes en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, 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 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, esta política debe coherentemente encuadrarse dentro del marco normativo de las resoluciones de Junta Bancaria Nos. JB-2013-2694 y JB-2014-2755, JB-2014-2839 y JB-2014-3079, que regulan los rangos salariales de la administración de las instituciones financieras privadas.

### 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 eventuales reconsideraciones que fueren necesarias en el evento de que variara el marco normativo establecido por las antedichas resoluciones de Junta Bancaria que, desde la expedición del Código Orgánico Monetario y Financiero le corresponde estatuir a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y que, a la presente fecha, no han sido dictadas normas específicas por dicha Junta que regulen las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero.

### Sección 3

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.

Al efecto, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 245 del Código Orgánico y Monetario, se informa al Directorio y, por su intermedio se pone en conocimiento de la Junta General de accionistas, la siguiente información:

De conformidad con las normas de Junta Bancaria, el Banco Bolivariano C.A. está clasificado como institución financiera "grande" por cuanto el valor de los activos supera los USD 750,000,000 y, en consecuencia, las remuneraciones del señor Presidente Ejecutivo y del señor Vicepresidente Ejecutivo de la institución, que son considerados representantes legales, cumplen las normas establecidas en el Capítulo IX del Título XIV de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

En lo relacionado al Directorio:

El honorario mensual que percibe el señor Presidente del Banco, que lo es también del Directorio, es de USD 7000; El honorario mensual que perciben los vocales principales del Directorio es de USD 1500 y, el honorario mensual que perciben los vocales suplentes del Directorio es de USD 800.

#### 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 2014 y que fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 25 de marzo de 2014."

Certifico que este informe fue aprobado en la sesión del Comité de Retribuciones efectuada el 9 de enero de 2015.

Enero 29 de 2015



Enrique Valle Andrade  
Secretario

***INFORME DEL COMITÉ DE  
GOBIERNO CORPORATIVO***

## Sección 4

# INFORME COMITÉ GOBIERNO DE CORPORATIVO

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”, el Comité de Gobierno Corporativo ha procedido con la elaboración del presente Informe Anual de Gobierno Corporativo y anexos sobre el periodo 2014, mismos que deben ser conocidos por el Directorio de la Sociedad y por la Junta General de Accionistas.

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 115 del CBGC, se hace la respectiva relación a los siguientes puntos:

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

Capital social: \$ 164,300,000.00; año 2.014

- De 1 a 1,000 dólares, 97 accionistas que constituyen el 0.025436% del capital social.
- De 1,001 a 5,000 dólares, 58 accionistas que constituyen el 0.0945443% del capital social.
- De 5,001 a 10,000 dólares, 35 accionistas que constituyen el 0.145982% del capital social.
- De 10,001 a 50,000 dólares, 70 accionistas que constituyen el 1.08574% del capital social.
- De 50,001 a 100,000 dólares, 37 accionistas que constituyen el 1.577197% del capital social.
- De 100,001 en adelante, 54 accionistas que constituyen el 97.138269% del capital social.

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

En el año 2014, la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador autorizó la distribución de un dividendo por el valor de \$. 1,674,5 miles, el cual representa el remante del 30.00 % de las utilidades correspondiente al ejercicio económico 2013, mediante oficio # SBS-INSFPR-2014-070 del 12 de febrero del 2014. Así mismo, autorizó la distribución de un dividendo anticipado con cargo a las utilidades del ejercicio 2014 hasta por la suma de USD 5,000,000 conforme consta del Oficio IRG-DAISFP6-2014-182 del 20 de agosto de 2014. De conformidad con instrucción constante en Oficio SB-INSFPR-2014-606 del 15 de diciembre de 2014, el Superintendente de Bancos ha dispuesto que podrá repartir hasta el 28% de utilidades correspondiente al ejercicio económico 2014; y, que con la diferencia, y con el propósito de fortalecer la situación patrimonial del sistema financiero, dispone confirmar una reserva especial para futuras capitalizaciones, tal como los establece la Código Orgánico Monetario y Financiero. Con fecha 06 de enero del 2015, la administración dirigió una solicitud al Superintendente de Bancos, para que se autorice la distribución adicional, al 28% autorizado el 15 de diciembre de 2014, de un dividendo en efectivo equivalente al 2% de la utilidad a disposición de los accionistas, correspondiente al ejercicio económico 2014, lo cual fue aprobado por el organismo de control mediante Oficio No. SB-INSFPR-DAISFP6-2015-036 del 21 de enero de 2015.

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

El Directorio es el máximo órgano de administración y dirección del Banco, el cual está integrado por un número impar de Directores que no será menor a cinco (5) ni mayor a siete (7) vocales principales con sus correspondientes suplentes, subordinado únicamente a las directrices y políticas emanadas de la Junta General de Accionistas.

Para una administración más eficaz se ha resuelto la creación de comisiones y comités, los cuales estarán bajo dependencia directa del Directorio. Existe una Comisión Ejecutiva y una Comisión Consultiva, así mismo hay un Comité de Auditoría, Comité de Administración Integral de Riesgos, Comité de Atención al Cliente, Comité de Cumplimiento, Comité de Ética, Comité de Retribuciones y Comité de Gobierno Corporativo.

## Sección 4

Así mismo se cuenta en el Banco con un Presidente Ejecutivo, quien es elegido por la Junta General de Accionistas y un Vicepresidente Ejecutivo, quien es elegido por el Directorio. A ambos les corresponde, entre otros deberes y atribuciones, ejercer la Representación Legal del Banco.

### **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 del Código Orgánico Monetario y Financiero, 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.-**

Tomando en consideración la reforma de estatutos realizada en el año 2013, se procedió con la actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo, con el fin de que el mismo guarde total concordancia con los Estatutos actuales. Las reformas aprobadas por el Directorio, de conformidad con la facultad que le concede el Estatuto del Banco, fueron las siguientes:

- Se eliminó toda referencia al Grupo Financiero Bolivariano;
- Se incluyó al Vicepresidente Ejecutivo como representante legal del Banco;
- Se modificó la denominación Presidente del Directorio por Presidente del Banco;
- Establecer la periodicidad de reuniones de los Comités de Retribuciones, Gobierno Corporativo y Ética;
- Incluir al Directorio en el proceso de fijación de toma de decisiones y seguimiento a los objetivos y estrategias del Banco; y,
- Añadir, dentro de los documentos que deben ser entregados a la Junta General de Accionistas, un documento en el que se evidencie el mapa de riesgos;

### **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.

Certifico que este informe fue aprobado en la sesión del Comité de Gobierno Corporativo del Banco Bolivariano C.A., efectuada el 20 de enero de 2015.

Enero 29 de 2015



Dr. Enrique Valle Andrade  
Secretario Corporativo

Sección 4

A.1

CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

**A.1.1.** 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.

La composición del capital social del Banco es de USD164.300.000, distribuido entre los accionistas en 164.300.000 acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una.

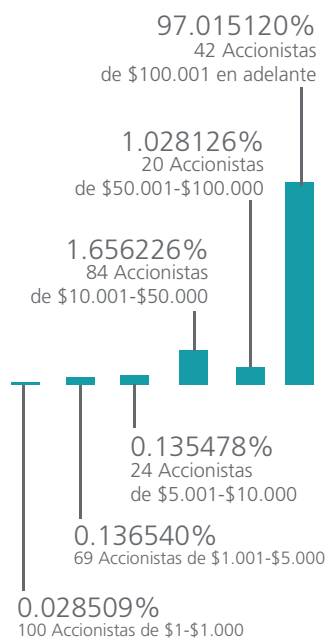
**A.1.2.** Estadísticas sobre la conformación de capital.



- Al 31 de diciembre del 2.012, 339 accionistas
- Al 31 de diciembre del 2.013, 333 accionistas
- Al 31 de diciembre del 2014, 351 accionistas

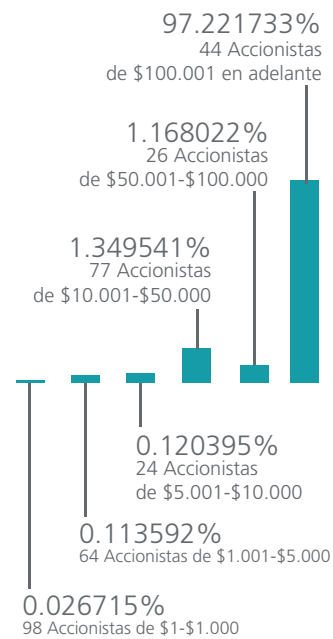
2012

Capital social  
\$ 131.860.000.00



2013

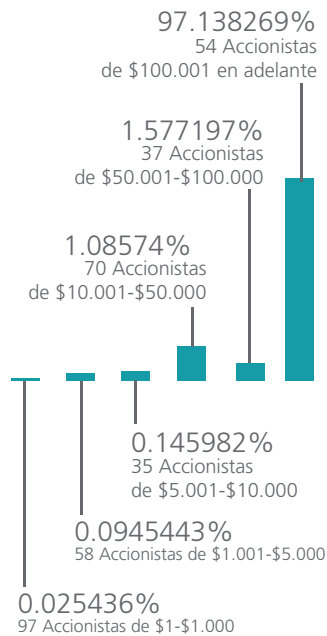
Capital social  
\$ 148.000.000.00



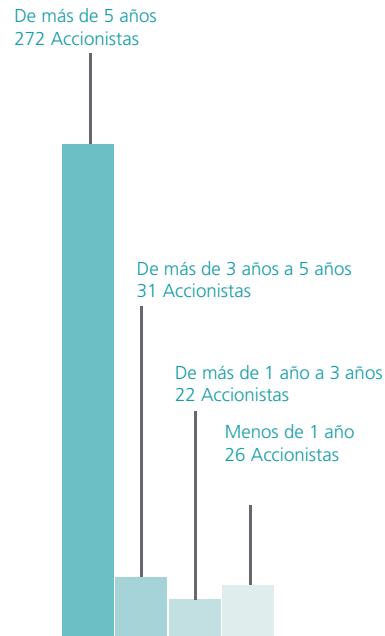
Sección 4

2014

Capital social  
\$ 164.300.000.00



Información al 31 de diciembre del 2014



A.2

## PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS, O ASAMBLEAS GENERALES DE ASOCIADOS

A.2.1. Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información:

Junta General Ordinaria de Accionistas del 25 de Marzo del 2014.- 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.

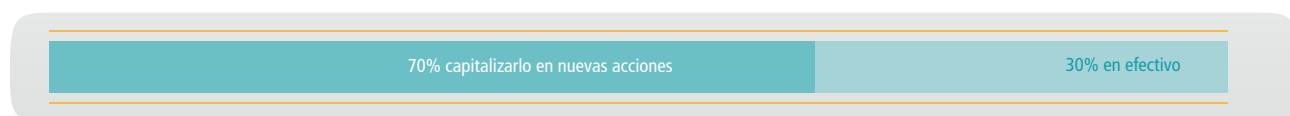


## Sección 4

- 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.

Con respecto a los puntos del 1 al 5, se aprobaron por unanimidad de sus asistentes los informes presentados a la Junta.

Con respecto a la distribución de sus utilidades se resolvió por unanimidad, entregar:



Se reeligió por 122.275.979 votos, de los asistentes, a la firma auditora externa KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA., para el ejercicio económico 2.014.

Se resolvió aprobar el aumento del capital autorizado hasta la suma de \$. 300.000.000,00 y reformar el estatuto social del Banco.

### Junta General Extraordinaria de Accionistas del 22 de Mayo del 2014.- Orden del día:

CONOCER Y RESOLVER SOBRE LA RECOMENDACIÓN DEL DIRECTORIO PARA TRANSFERIR A LA CUENTA DE RESERVAS PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES EL VALOR DE USD 542,566.70 DE LA CUENTA RESULTADOS ACUMULADOS Y QUE CORRESPONDEN A UTILIDADES NO DISTRIBUIDAS.

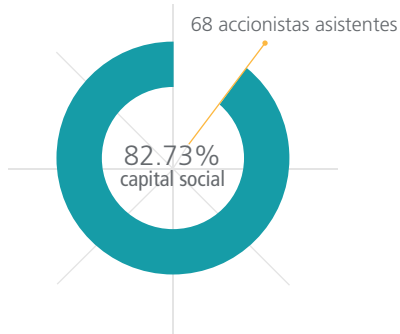
Por unanimidad de sus asistentes aprueban transferir a la cuenta de reservas para futuras capitalizaciones el valor de US. 542,566.70, de la cuenta de resultados acumulados que corresponden a utilidades no distribuidas.

Sección 4

Número de juntas o asambleas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:

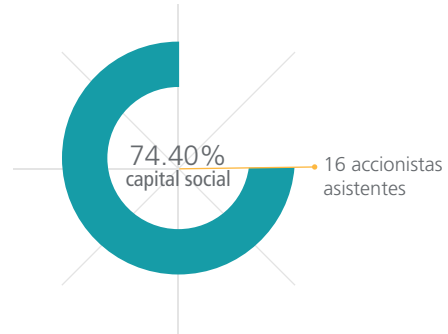
Número de Juntas:  
2 Juntas

Junta General Ordinaria  
de Accionistas



Número total de accionistas  
del Banco: 338 accionistas.

Junta General Extraordinaria  
de Accionistas



Número total de accionistas  
del Banco: 337 accionistas.

Fecha de la junta  
o asamblea

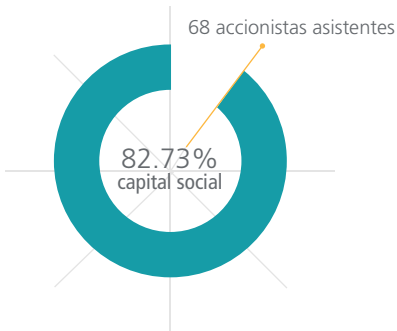
25 de Marzo del 2014  
22 de Mayo del 2014

Tipo de junta o asamblea:  
ordinaria o extraordinaria

Junta General Ordinaria de Accionista del 25 de Marzo del 2014  
Junta General Extraordinaria de Accionista del 22 de Mayo del 2014

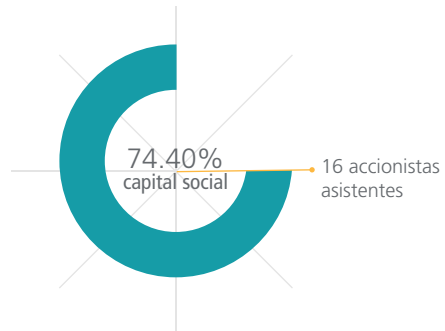
Número total de Accionistas  
o asociados asistentes.

Junta General Ordinaria de  
Accionistas – 25/Marzo/2014



Número total de accionistas que registraron su  
voto en la junta: 68 accionistas.  
Número total de accionistas  
del Banco: 338 accionistas.

Junta General Extraordinaria  
de Accionistas – 22/Mayo/2014



Número total de accionistas que registraron su  
voto en la junta: 16 accionistas.  
Número total de accionistas  
del Banco: 337 accionistas.

Sección 4

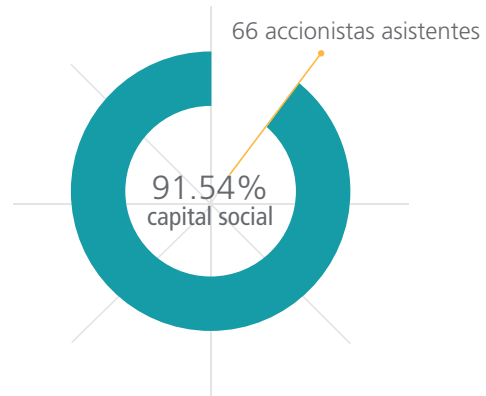
**A.2.2. Gastos totales erogados por junta o asamblea.-** Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).

US\$ 2300.00

**A.2.3. 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**

Número total de accionistas que participaron en la última elección a miembros del directorio.



**1. Fecha de la última elección de representantes 23 de Abril de 2013.**

**Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio:**

**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 Vernaza, 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.

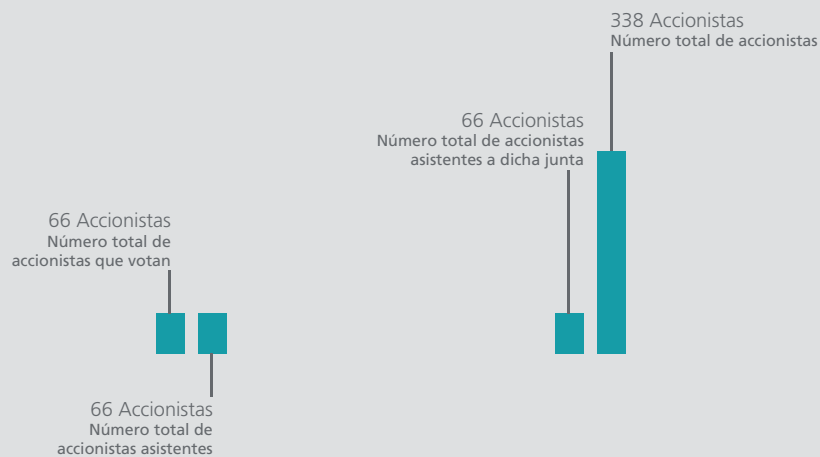
**Tercer Vocal Suplente:** Ing. Irene Parra Silva, con 120.710.820 votos.

**Cuarto Vocal Suplente:** Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 120.710.820 votos.

**Quinto Vocal Suplente:** Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 120.710.820 votos.

Sección 4

**2. Número total de Accionistas o Asociados asistentes a dicha junta o asamblea.**



**A.2.4. Información de los miembros elegidos del Directorio o del organismo que haga sus veces.**

Miembros del Directorio que fueron elegidos:

- Primer Vocal Principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana.
- Segundo Vocal Principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini.
- Tercer Vocal Principal: Ing. José Luis Salazar Arrarte.\*
- Cuarto Vocal Principal: Sr. Carlos Vergara Camacho.
- Quinto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza.
- Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero.
- Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán.
- Tercer Vocal Suplente: Ing. Irene Parra Silva.
- Cuarto Vocal Suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar.
- Quinto Vocal Suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez.

**Tiempo para el cual fueron elegidos: 2 años.**  
**Número de votos con los cuales fueron elegidos: 120.710.820 votos.**  
**Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio; 2 años.**

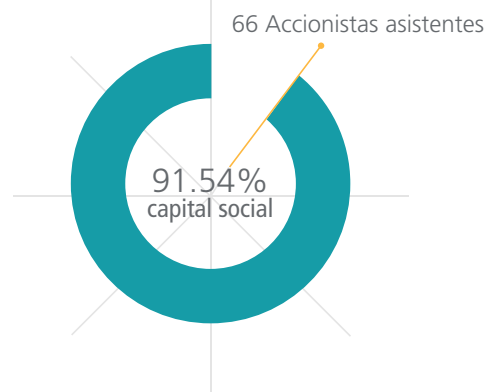
(\*) Presentó su renuncia al Directorio en Septiembre 24 de 2014 a raíz de la vigencia del Código Orgánico Monetario y Financiero, por los impedimentos establecidos en el artículo 258 del mismo. El Directorio, en sesión del 26 de los mismos mes y año, conoció de esta decisión y, dado que la facultad de elegir o reemplazar a los miembros del Directorio corresponde a la Junta General, resolvió aceptar que el citado Director deje de actuar, hasta ser legalmente reemplazado, dejando constancia de la gratitud de la institución por sus invaluable servicios.

Sección 4

**A.2.5. 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**

**A.2.6. 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.**

**66 Accionistas**

**A.3**

**ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS**

**A.3.1. Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer 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.**

## Sección 4

El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar 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 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 referente 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 25 de marzo de 2014.

**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 25 de marzo de 2014.

## Sección 4

---

### **Determinación y resolución de los conflictos de interés que permitan identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes de la Institución.**

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 2014 fue realizada dentro de los 45 días del año 2015.

---

### **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 2014 de Atención de Reclamos de la Gerencia de Atención al Cliente así como del Informe Anual 2014 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 2014 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.

Sección 4

**B.1.2. Estadísticas del funcionamiento de los Comités de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos e indicadores de desempeño.**

**Año 2014**

**Comité de Cumplimiento**

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones

Asistentes a cada sesión:

**Al 21 de enero del 2014, 7 asistentes;**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Gerente Nacional de Operaciones, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Riesgo y Asesor Legal.

**Al 18 de febrero del 2014, 7 asistentes;**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Riesgo y Asesor Legal.

**Al 24 de marzo del 2014, 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 23 de abril del 2014, 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 20 de mayo del 2014, 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 24 de junio del 2014, 7 asistentes;**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Gerente de Riesgo, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

**Al 29 de julio del 2014, 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 20 de agosto del 2014, 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 24 de septiembre del 2014, 7 asistentes;**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gerente de Riesgo y Asesor Legal.

**Al 20 de octubre del 2014, 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 noviembre del 2014, 8 asistentes;**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Representante Legal y Asesor Legal.

**Al 9 de diciembre del 2014, 9 asistentes**

Delegado del Directorio, Delegado del Presidente Ejecutivo, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Representante Legal y Asesor Legal.



Sección 4

**Año 2014**

**Comité de Auditoría**

Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

**Al 23 de enero del 2014: 6 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Secretario,  
 Miembro Electo

**Al 31 de marzo del 2014, 5 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario

**Al 22 de mayo del 2014, 5 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Presidente Ejecutivo, Auditor Interno y Secretario

**Al 30 de julio del 2014, 5 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Presidente Ejecutivo (E), Auditor Interno y Secretario

**Al 6 de septiembre del 2014, 5 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Presidente Ejecutivo (E), Auditor Interno y Secretario

**Al 20 de noviembre del 2014, 6 asistentes;**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro Electo  
 Presidente Ejecutivo (E), Auditor Interno y Secretario

**Al 11 de diciembre del 2014, 6 asistentes.**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro del Comité - Delegado del Directorio  
 Miembro Electo  
 Presidente Ejecutivo (E), Auditor Interno y Secretario  
 Ad Hoc.

Sección 4

**Año 2014**

**Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

**A Enero del 2014: 6 asistentes;**

Fecha: 20 de Febrero del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

**A Febrero del 2014: 6 asistentes;**

Fecha: 25 de Marzo del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Marzo del 2014: 6 asistentes;**

Fecha: 24 de Abril del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Abril del 2014: 6 asistentes;**

Fecha: 22 de Mayo del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo y Gerente de Banca de Personas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Mayo del 2014: 6 asistentes;**

Fecha: 26 de Junio del 2014

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 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 31 de Julio del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Julio del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 21 de Agosto del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Agosto del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 26 de Septiembre del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Septiembre del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 23 de Octubre del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Octubre del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 20 de Noviembre del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Noviembre del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 11 de Diciembre del 2014

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

**A Diciembre del 2014: 5 asistentes;**

Fecha: 29 de Enero del 2015

Miembro del Comité - Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo (E), Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas

Sección 4

**Año 2014**

**Comité de Ética**

Al no existir asuntos que tratar no hubo reunión del Comité en este periodo.

**Comité de Retribuciones**

Número de sesiones durante el año: 1  
20 de Febrero de 2014, 5 asistentes;

Miembro del Comité - Delegado del Directorio,  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio, Secretario Ad Hoc y Presidente Ejecutivo  
Miembro Electo

Sección 4

**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 21 de agosto de 2014, contando con la presencia de todos los miembros del Directorio, se brindó una capacitación sobre Gobierno Corporativo.

**B.2.2. Estadísticas de participación en los programas de capacitación.**

Todos los miembros del Directorio estuvieron presentes.

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**

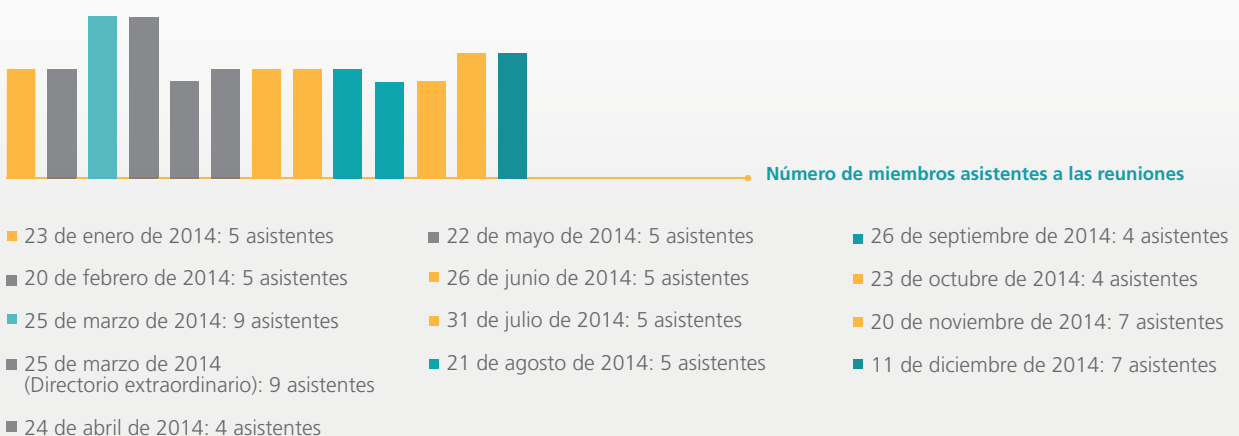
Nivel de gastos invertidos en el Directorio o en el organismo que haga sus veces.

**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: 13 sesiones.

Gasto promedio causado por los miembros del Directorio u organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: **US\$ 18,816.00**

Monto del gasto efectuado: **US\$ 225,792.00**



## INFORMACIÓN SOBRE EL 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

CARGO	TIEMPO DE SERVICIOS BCO.	TIEMPO DE FUNCIONES	NIVEL DE ESTUDIOS	GENERO
Presidente Ejecutivo	17 años	1 año 6 meses	Post Grado (ext.)	Masculino
Vicepresidente Ejecutivo	17 años	1 año 3 meses	Post Grado	Masculino
Auditor Interno	29 años	15 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área de Desarrollo Administrativo	15 años	15 años	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Secretaría Corporativa	24 años	24 años	Universitario	Masculino
Oficial de Cumplimiento	16 años	1 año 6 meses	Universitario	Masculino
Gerente Área Financiera	12 años	11 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	13 años	13 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Operaciones Centrales	33 años	4 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Legal	10 años	10 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Tarjeta de Crédito	12 años	12 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Empresas	14 años	14 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Personas	17 años	12 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Tecnología	23 años	23 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área Productos e Innovación	1 año 6 meses	1 año 6 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	22 años	7 años	Universitario	Femenino

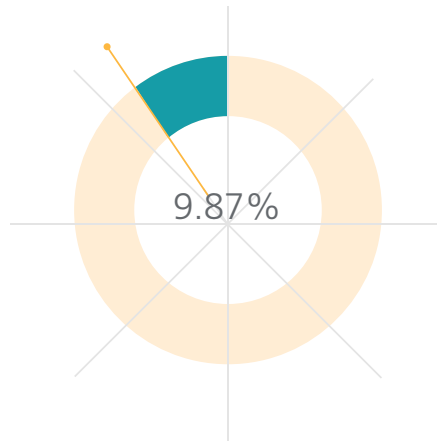
(ext.) Se refiere a títulos obtenidos en Instituciones de Educación Superior extranjeras, susceptibles de ser reconocidos por el SENESCYT.

- 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.

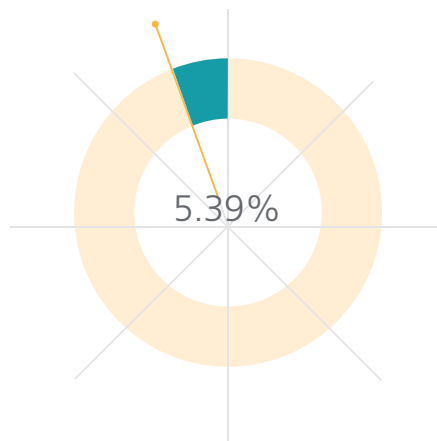
Sección 4

**C.2. NIVEL DE REMUNERACIONES**

**C.2.1.** 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 2014:



**C.2.2.** Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por el Banco en el 2014:



Sección 4

D

## INFORMACIÓN LABORAL

### D.1. CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

#### Características de los empleados de la entidad

##### D.1.1.

Género

AÑO	Femenino	Masculino	TOTAL
2012	921	706	1627
2013	902	769	1671
2014	917	754	1671
Personal discapacitado (2014)	38	31	69

##### D.1.2.

Estudios

AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST-GRADO	TOTAL
2012	1	63	1506	57	1627
2013	0	54	1575	42	1671
2014	1	335	1271	64	1671

##### D.1.3.

Número empleados relaciones con Operaciones de Captación y Crédito



##### D.1.4.

Clasificación de empleados por su permanencia

De más de 5 años	De más de 3 años a 5 años	De más de 1 año a 3 años	Menos de 1 año	TOTAL
559	170	591	351	1671

##### D.1.5.

Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años



Sección 4

**D.1.6.**

Clasificación del personal por rangos de salarios

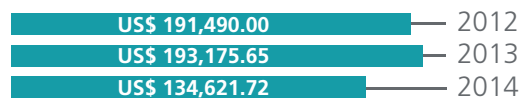
De US\$ 1 a US\$ 500	De US\$ 501 a US\$1000	De US\$ 1001 a US\$ 2000	De más de US\$2001
829	442	275	125

**D.2. CAPACITACIÓN**

**Programas de capacitación**

**D.2.1**

Inversión en Capacitación



**D.2.2**

Programas de capacitación



**D.2.3**

AÑO	No. De Participantes	Total de Empleados
2012	3041	1627
2013	1460	1671
2014	1747	1671



***PRONUNCIAMIENTO DEL  
COMITÉ DE AUDITORÍA***

## Sección 5

# PRONUNCIAMIENTO DEL COMITÉ DE AUDITORIA

## EXTRACTO DEL ACTA DE SESIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORIA DEL BANCO BOLIVARIANO C.A., CELEBRADA EL 29 ENERO DE 2015, 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 y las instituciones del grupo financiero del que es cabeza, han 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 30 de 2015



Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO CORPORATIVO

***INFORME DEL COMITÉ DE  
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL  
DEL RIESGO***

## Sección 6

# 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 durante el año 2014 se ha dado estricto cumplimiento a todos los procesos y procedimientos establecidos para la correcta administración integral de riesgos. 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. Se han implementado controles adicionales y herramientas que soportan toda la gestión de administración integral de riesgos.

A continuación, se presentan los principales indicadores de gestión de riesgo del Banco Bolivariano del año 2014 para sus áreas de Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado y Liquidez, Riesgo Operativo y Seguridad Informática.

## RIESGO DE CRÉDITO

Nuevas herramientas se incorporaron a la gestión de identificación, monitoreo y control de los riesgos de crédito.

### Matrices de Transición

Las Matrices de transición constituyen una herramienta robusta a fin de evaluar la calidad de la cartera a lo largo del tiempo. Su aplicación permite determinar la probabilidad de que un cliente migre hacia una calificación inferior o superior durante un periodo de tiempo pre-establecido (por lo general de un año). Los resultados que se obtienen a partir de esta metodología identifican el deterioro o mejora que han experimentado los clientes para estimar así su comportamiento en el futuro. Dentro del Banco, se desarrollan matrices de transición con periodicidad semestral para el caso de la cartera comercial (banca empresas) y con periodicidad mensual para el caso de diferentes segmentos de la banca de personas.

### Monitoreo de Alertas tempranas

Con el fin de ejercer un seguimiento permanente a la cartera y tomar acciones de forma oportuna para evitar el deterioro de calificaciones por parte de los clientes, se implementó un sistema de alertas tempranas (EWS por sus siglas en inglés) que permite identificar los clientes que presentan mayor riesgo de incumplimiento en el corto o mediano plazo.

El EWS se aplica a los clientes de banca empresas (empresarial/corporativo) de manera trimestral. Bajo este sistema, los clientes analizados son distribuidos en cuatro niveles de riesgo: bajo, medio, alto y crítico.

### Monitoreo Integral de Cartera

El tradicional Monitor de Alertas Tempranas del área de Cobranzas ha sido reemplazado por un Monitor Integral de Cartera, el cual incorpora herramientas de score a fin de optimizar la gestión de colocación, administración y recuperación. A partir de puntajes, se realiza una segmentación del nivel de riesgo integral del cliente con el fin de aumentar el nivel de predictibilidad de las alertas y lograr una mejor labor de cobranza preventiva.

## Sección 6

### RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ (RML)

Durante el año 2014, se cumplieron con todos los límites establecidos en las políticas de gestión de riesgos inherentes a la estructura de activos y pasivos de la institución. El control permanente efectuado sobre los plazos de inversiones, calificaciones de títulos, índices de concentración, activos líquidos netos, brechas de sensibilidad, entre otras medidas, le ha permitido al Banco mantener niveles de liquidez óptimos.

En lo referente al portafolio de inversiones, las políticas conservadoras establecidas en torno a las características de instrumentos de inversión han incidido en una adecuada composición de títulos líquidos. Al cierre del año 2014, el 94% del portafolio de inversiones se encontraba colocado en plazos menores a 360 días, mientras que el 88% de los instrumentos mantenía calificación de grado de inversión.

Adicionalmente, el riesgo de contraparte es monitoreado y analizado permanentemente con la finalidad de identificar de manera temprana cualquier señal de deterioro. A través de metodologías analíticas y con criterios técnicos sustentados por metodologías CAMEL, se determinan los cupos de inversión para cada institución financiera tanto local como del exterior.

Durante el año 2014 en los diferentes análisis efectuados de brechas de liquidez (horizonte de un año) no se evidenció en ninguna banda temporal una posición de liquidez en riesgo, debido en gran parte a la posición mantenida en Activos Líquidos Netos y a la prudente y adecuada administración de liquidez de la institución.

Finalmente, durante el año 2014 se desarrollaron algunos proyectos con la finalidad de enriquecer el análisis establecido por el ente regulador en lo referente a las brechas de liquidez y la gestión de portafolio, algunos detallados a continuación:

1. Ajustes a la metodología de calificación de contrapartes CAMEL.
2. Cambio metodológico en la herramienta de análisis de Stresstesting de liquidez.
3. Levantamiento de base de datos de las diferentes métricas administradas por el departamento.
4. Desarrollo del sustento técnico de los límites y políticas de tesorería.
5. Publicación de métricas macroeconómicas financieras en el Portal Gerencial.

### RIESGO OPERATIVO

Durante el año 2014 se obtuvieron los perfiles de riesgo operativo de 104 procesos establecidos en la cadena de valor de la Institución. El 100% de los perfiles de riesgo fueron revisados y aprobados por cada uno de los Gestores de Riesgo Operativo designados, así como por los dueños de estos procesos. De la misma manera, en conjunto con los Gestores de Riesgo Operativo y los dueños de estos procesos se establecieron medidas para la mitigación de los riesgos operativos cuya severidad no se ajusta al nivel de tolerancia al riesgo definido por el Banco. A estos planes de acción se les realiza un seguimiento periódico que permite conocer el porcentaje de avance o su total implementación. Así mismo, se definieron indicadores de riesgo operativo a través de talleres

## Sección 6

de trabajo, gestión con la que se fortalece el ambiente de control de los procesos y por ende la disminución de incidentes que puedan derivarse en potenciales riesgos operativos.

Se desarrollaron talleres dirigidos a los Gestores de Riesgo Operativo y dueños de procesos, siendo el objetivo principal, instruir y recordar sobre la responsabilidad de mantener actualizado el perfil de riesgos, establecer y coordinar la implementación de las medidas de mitigación de riesgos, revisar los controles asociados a cada riesgo, notificar eventos materializados, entre otros. Paralelamente, se participó en el proyecto de capacitación en línea e-Learning liderado por el área de Desarrollo Humano, el mismo que está compuesto por diferentes módulos de aprendizaje en temas de Riesgo Operativo.

### CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Consciente de la importancia de mantener la disponibilidad del servicio hacia sus clientes y sus principales operaciones, durante el año 2014 el Banco, con el acompañamiento de una firma de consultoría especializada, actualizó el Plan de Continuidad de Negocio e implementó el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, el cual define el gobierno, las políticas, estructura, recursos, metodología, procesos y procedimientos necesarios para asegurar la continuidad de la operación de la institución en cualquier evento de riesgo externo.

Ante la implementación del Sistema de Gestión, la Unidad de Riesgos reforzó su estructura creando el Departamento de Continuidad del Negocio cuya función principal es mantener vigente y sostenible este sistema, así como estrategias de continuidad necesarias para responder de manera adecuada y oportuna ante eventos o situaciones críticas.

El Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio está conformado por cinco (5) planes, los cuales soportan las principales estrategias de continuidad de los factores de riesgo (tecnología, recurso humano, instalaciones físicas y proveedores):

- Plan de Administración de Crisis
- Plan de Comunicación de Crisis
- Plan de Recuperación de Procesos
- Plan de Recuperación Ante Desastres
- Plan de Evacuación y Emergencias.

### SEGURIDAD INFORMÁTICA

Nuevamente obtuvimos la certificación internacional PCI DSS otorgada por PCI Security Standards Council, la cual nos garantiza la implementación de controles de Seguridad de Información sobre nuestros productos, tarjeta de crédito y débito.

La norma PCI DSS – es un Estándar de Seguridad de Datos que consiste en el cumplimiento de una serie de normas internacionales de protección, para así respaldar el manejo apropiado de información de transacciones tanto de tarjetas de débito como de crédito

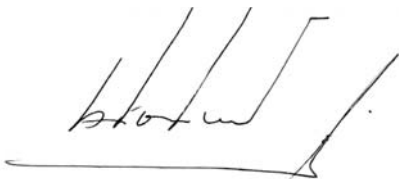
## Sección 6

Para que nuestros clientes puedan realizar transacciones electrónicas con un mayor nivel de seguridad, implementamos una herramienta denominada OTP por sus siglas en inglés (One Time Password) más conocida como clave de acceso perezcederas de un solo uso; por medio del cual, a fin de validar la transacción; se obtiene una clave en tiempo real enviada al celular del cliente. Con esta herramienta, el proceso de matriculación de cuentas se realiza en forma más segura y mitigando cualquier riesgo de usurpación de identidad.

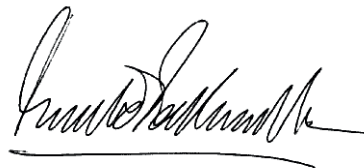
Se implementó el envío de notificaciones de ingreso a los canales electrónicos como 24efectivo y 24Online. Cada vez que nuestros clientes ingresen a uno de estos canales, se envía una notificación de su ingreso a sus cuentas de correo.

Todos nuestros clientes ya cuentan con tarjetas de débito y crédito con chip inteligente; la cual es la última tecnología en medios de pago, contando así con mayor confiabilidad en todas las transacciones tanto en cajeros automáticos como en las compras que se realicen en establecimientos comerciales.

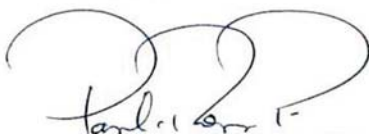
Atentamente,  
COMITE DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
Presidente del Directorio



Vicente Vallarino Marcos  
Presidente Ejecutivo Subrogante



Ing. Pamela Romero Puga  
Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas  
Enero 26 del 2015.

***PRONUNCIAMIENTO DEL DIRECTORIO***



## Sección 7

# PRONUNCIAMIENTO DEL DIRECTORIO

## EXTRACTO DEL ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C.A. CELEBRADA EL 29 DE ENERO DEL 2015

“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 2014.”.

Lo que antecede es fiel copia de su original.-  
Guayaquil, Enero 30 del 2015

### BANCO BOLIVARIANO C.A.



DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE  
SECRETARIO CORPORATIVO

***INFORME DEL ÁREA DE  
ATENCIÓN AL CLIENTE***

Sección 8

# INFORME ANUAL ATENCIÓN DE RECLAMOS

## Introducción

La Unidad de Reclamos del Banco Bolivariano C.A. tiene como función atender todas las reclamaciones y quejas presentadas por los clientes y usuarios del Banco Bolivariano, los cuales son recibidos a través de los balcones de servicios, Contact Center, infobolivariano, redes sociales y aquellos recibidos a través de la Superintendencia de Bancos y Defensoría del Cliente.

## Reclamos presentados durante el año 2014

En el año 2014 recibimos un total de 16.735 reclamos, 5.359 menos que el año anterior. Esto debido a una optimización de nuestros procesos de atención al cliente.

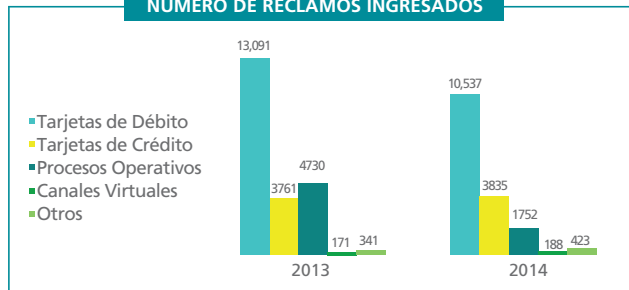
TABLA NO.1

Tipo De Reclamo	2013	%	2014	%
Tarjetas de Débito	13,091	59%	10,537	63%
Tarjetas de Crédito	3,761	17%	3,835	23%
Procesos Operativos	4,730	21%	1,752	10%
Canales Virtuales	171	1%	188	1%
Otros	341	2%	423	3%
<b>Total</b>	<b>22,094</b>	<b>100%</b>	<b>16,735</b>	<b>100%</b>
<b>Total de Transacciones de clientes</b>	<b>145,782,128</b>		<b>176,543,363</b>	
<b>% de Incidencia</b>	<b>0.015%</b>		<b>0.009%</b>	

Uno de los rubros que disminuyó en el año 2014 fue el de Tarjeta de Débito, que a pesar de que representa el mayor porcentaje de reclamos, tuvo una disminución del 20% en relación al año anterior debido a que en el mes de abril de 2014 se inició con el canje de las nuevas Tarjetas de Débito con chip inteligente, cuya finalidad es brindar a nuestros clientes mayor confiabilidad en todas las transacciones tanto a través de cajeros automáticos como en compras en establecimientos comerciales. En general, el porcentaje de incidencia en relación al número total de transacciones de clientes bajó del 2013 al 2014, de 0.015% al 0.009%, respectivamente.

En el siguiente gráfico se puede apreciar la disminución de reclamos en el 2014.

NÚMERO DE RECLAMOS INGRESADOS



Con respecto a los reclamos favorables asumidos por el Banco durante el año 2014 se evidencia un decrecimiento importante de USD 75,057 que representa un 69% en relación al año anterior.

TABLA NO.2

Tipo De Reclamo	2013		2014	
	Monto Asumido	%	Monto Asumido	%
Tarjetas de Débito	\$ 50,150	27%	\$ 25,933	24%
Tarjetas de Crédito	\$ 119,819	65%	\$ 68,320	63%
Procesos Operativos	\$ 10,248	6%	\$ 13,073	12%
Canales Virtuales	\$ 396	0%	\$ -	0%
Otros	\$ 2,610	1%	\$ 841	1%
<b>Total</b>	<b>\$ 183,224</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 108,167</b>	<b>100%</b>
<b>Decremento</b>			<b>-69%</b>	

Es importante anotar que Banred con el fin de promover la migración de cajeros automáticos a tecnología chip, implementó el proceso de cambio de responsabilidad local, que consiste en que, en el caso de presentarse un fraude en un cajero Banred el valor de la pérdida lo asumirá el banco dueño del cajero que aún no ha migrado a tecnología chip. En consecuencia, este cambio incidió en la disminución de valores asumidos por el Banco, ya que la migración del 100% de cajeros automáticos a tecnología chip finalizó en el mes de marzo y hasta diciembre de 2014 logramos recuperar USD 5,464 por transacciones realizadas en cajeros de la red que no cuentan con tecnología chip, todo ello además, de acuerdo con la normativa vigente.

Cabe indicar que el Banco Bolivariano no está expuesto a que nos apliquen el cambio de responsabilidad debido a que nuestros cajeros

Sección 8

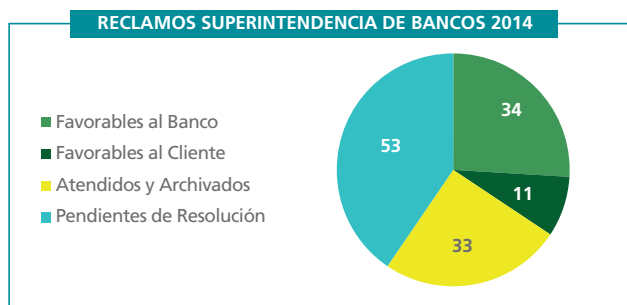
automáticos están migrados y certificados en un 100% para lectura de chip inteligente.

En relación al rubro de Procesos Operativos, durante el año 2014 se tomaron varias medidas de mitigación con el fin de disminuir los reclamos que se originan por transacciones realizadas en Ventanilla entre otras cosas, la retroalimentación continua del personal de Caja sobre la verificación correcta de firmas, revisión del documento de identificación presentado por el cliente contra los registrados en nuestros sistemas y en coordinación con el área de Prevención de Fraudes la creación de alertas de monitoreo para evitar retiros fraudulentos.

**Superintendencia de Bancos**

Durante el año 2014 recibimos 131 oficios de la Superintendencia de Bancos, los mismos que fueron atendidos en conjunto con las áreas de Legal y Secretaría Corporativa en el plazo dispuesto por el ente de control, que en su mayoría fue de 5 días laborables.

La Superintendencia de Bancos ha resuelto 34 casos favorables al Banco, 11 favorables al cliente y 33 fueron archivados, por los restantes reclamos aún no hemos recibido el pronunciamiento de parte del ente de control.



**Defensor del Cliente**

En relación a las reclamaciones recibidas a través de la Defensoría del Cliente, se presentaron en su mayoría quejas que fueron derivadas al área de atención al cliente y 12 oficios por reclamos que el cliente no estuvo de acuerdo con nuestra resolución. Dentro de este proceso el Defensor solicitó documentación referente al reclamo para su análisis y posterior pronunciamiento. Durante el año 2014 hubieron 4 reclamos favorables al Banco, 3 favorables al cliente, 1 pendiente de audiencia de conciliación y 4 pendientes de pronunciamiento por parte del Defensor del Cliente.

Para concluir señalamos que durante el año 2014 se ha evidenciado una disminución importante de reclamaciones en relación al año 2013 que representan el 0.009% del total de transacciones de clientes.

Cabe mencionar que de 16, 735 incidencias, sólo 143 clientes han acudido a otra instancia por no estar de acuerdo con la resolución emitida por el Banco, que representa menos del 1% del total de reclamaciones del 2014. Es decir el 99% de clientes estuvo conforme con el pronunciamiento del Banco Bolivariano.

Atentamente,

Ing. Patricia Riera Peralta  
Gerente de Atención al Cliente

***INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE***

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3º piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

**INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES**

**Año 2014**

**Fecha:** 26 de enero de 2015

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

**OBJETIVO DEL INFORME**

El informe tiene como objetivo presentar el desarrollo de las funciones del Defensor del Cliente durante el año 2014, en la matriz del Banco Bolivariano ubicado en Junín 200 y Panamá, cumpliendo con lo dispuesto en el **Art. 7 numeral 7.3 de la Resolución de la Junta Bancaria No. JB-2012-2226**.

**FUNCIÓN DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

El inciso tercero del Artículo 312 de la Constitución Política de la Republica, establece que **cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensora o defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley**, de igual manera, el Artículo 1 numeral 1.2 de la Sección I, Capítulo V, Título XIV del Libro I de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, establece que **Defensor del Cliente son las personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de la institución donde ejercerán sus funciones.**

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

**TRABAJO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE**

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

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

Page 1 of 7



Sección 9

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3º piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

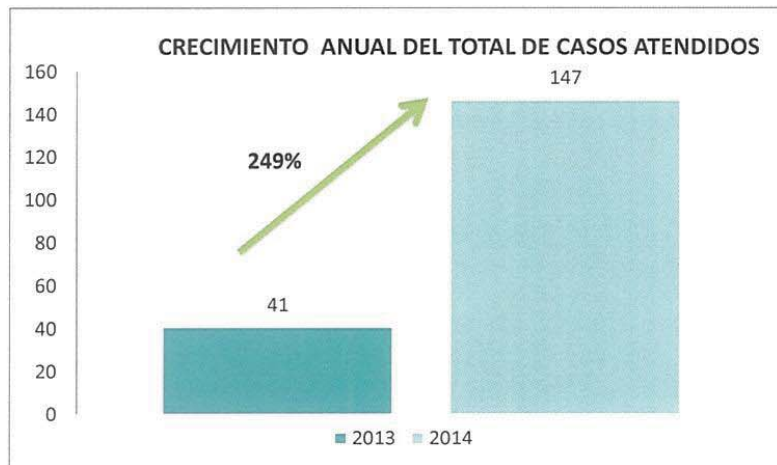
**DESARROLLO DEL INFORME**

**1.- Crecimiento anual de casos atendidos**

En el 2014 se da un crecimiento del 249% de los casos atendidos en comparación con el 2013. Si bien es cierto que la figura del Defensor del Cliente sigue siendo desconocida por los usuarios y clientes de la Institución Financiera; este crecimiento se debe a la difusión realizada por la Superintendencia de Banco en los medios de comunicación.

COMPARACIÓN ANUAL DE CASOS ATENDIDOS  
2013 VS 2014

AÑO	RECLAMOS	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
2013	1	25	15	41
2014	12	27	108	147

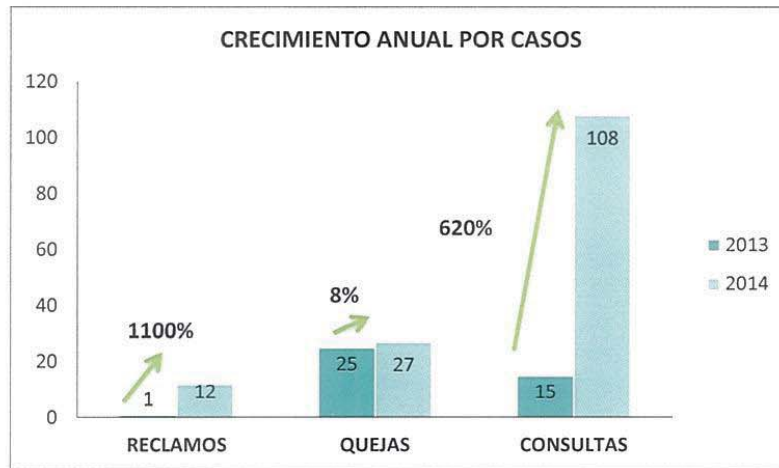


Sección 9

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3° piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

El número de clientes cada vez aumenta en cuanto a asesorías, consultas, quejas y reclamos, en asuntos relacionados con las operaciones y servicios que brinda la Institución Financiera, a los mismos que se les ha informado sobre sus derechos y obligaciones asumidas como clientes y el debido proceso que deben seguir para presentar reclamos ante la Institución Financiera o ante el Defensor del Cliente. Los canales de recepción son correos electrónicos, llamadas telefónicas y visitas de clientes.



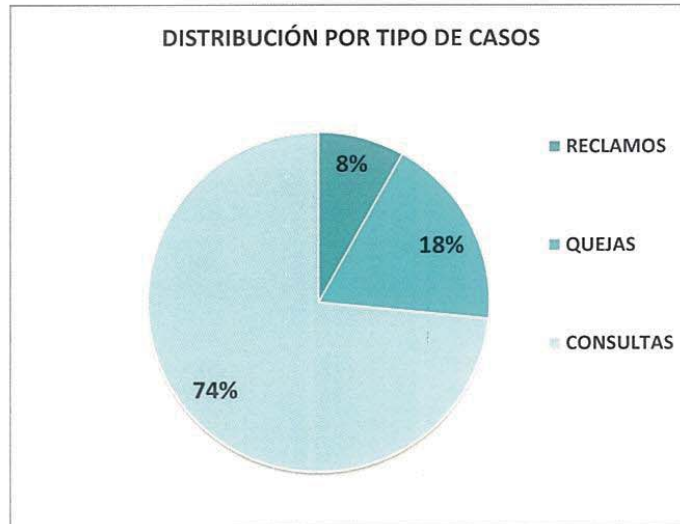


Sección 9

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3° piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

**2. Distribución de los casos atendidos**



De 147 casos atendidos, el mayor porcentaje recae en el rubro de consultas (108), seguido de 27 casos de quejas y finalmente 12 casos de reclamos.

Las quejas se registran en un formato para conocer su fecha de inicio y fin, y se detallan los problemas presentados por los clientes relacionados con el producto o servicio. Todas las quejas son comunicadas de manera inmediata por correo electrónico al Gerente de Atención al Cliente, para que las analice y realice el trámite respectivo con el personal del Banco, a fin de dar una respuesta y/o solución al cliente.

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

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

Sección 9

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3º piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

**DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRÁFICA  
2014**

GUAYAQUIL	QUITO	PORTOVIEJO	CUENCA	EXTRANJERO	LA TRONCAL	MACHALA	PLAYAS	PORTOVIEJO	RIOBAMBA	SANTO DOMINGO	TOTA
131	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	147
89%	3%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	100%

En el cuadro adjunto se evidencia que los casos presentados vienen de varias ciudades del país, la mayor cantidad se da en Guayaquil y Quito, prevaleciendo Guayaquil. Esta distribución podría obedecer a 2 factores:

1. Ubicación física del Defensor del Cliente;
2. La cantidad de oficinas y cajeros al servicio de los usuarios.

**DISTRIBUCIÓN DE CASOS POR TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO**

CUENTA BANCARIA	SERVICIO AL CLIENTE	TARJETA DE CREDITO	CAJERO AUTOMATICO	CHEQUES	PRESTAMOS	TRANSFERENCIAS	INVERSIONES	RECARGA EN LÍNEA
42	30	26	16	13	12	4	2	1

Alrededor del 80% de los casos atendidos se derivaron de transacciones relacionadas con cuentas bancarias y Servicio al Cliente.

Los problemas o las consultas relacionadas con cuentas bancarias se dan por las siguientes razones:

- Demora en el desbloqueo de fondos retenidos por diferentes causas;
- Seguros debitados y no autorizados;
- Débitos realizados sin la debida autorización;
- Problemas por validación de firmas; y,
- Apertura de cuenta.

Los problemas o las consultas relacionadas con el servicio al cliente se dan por las siguientes razones:

- Mala atención por parte de oficiales de cuenta o personal de atención al cliente en oficinas o por la banca telefónica;
- Falta de información relacionada con un producto o servicio solicitado;
- Demora en la entrega de algún documento o información solicitada.

Toda esta información se ha dado a conocer al Banco por intermedio de su Gerente de Atención al Cliente, quien ha tomado conocimiento de estos temas y, en muchos casos, se ha realizado los correctivos necesarios y en otros se ha ofrecido hacerlo en el menor tiempo posible.

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3° piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

**3. Resultado de pronunciamientos realizados**

DETALLE DE FALLOS		
MES	CLIENTE	BANCO
Total	4	4

Del total de pronunciamientos realizados 4 fallos han sido a favor del cliente y 4 a favor del Banco. Dentro de los fallos a favor del cliente se encuentran dos casos en los cuales la entidad bancaria se ha pronunciado antes de concluir con el proceso agilizando el proceso y tiempo de respuesta al cliente.

De los 4 casos a favor del cliente, estos han sido por:

- Consumos realizados con tarjetas de crédito sin la debida autorización del cliente, los comprobantes de venta son aceptados por el establecimiento comercial, sin la debida verificación de que la firma colocada en la nota de venta sea la misma que consta en el documento de identificación del dueño de la tarjeta;
- Descuentos por seguros no autorizados en cuenta corriente;
- Retiros no autorizados en cajero automático con tarjeta clonada.

Los 4 fallos a favor de la entidad bancaria se dan por:

- Sobregiro no realizado a cliente;
- Cheque pagado en autobanco;
- Cheque pagado por cámara de compensación;
- Débitos realizados en cuenta corriente por deuda con tarjeta de crédito.
- 

**RECOMENDACIONES**

A continuación me permito presentar las siguientes recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre la institución bancaria y el cliente.

1. Recordar al personal de Servicio al Cliente de la Institución Bancaria sobre la figura del Defensor del Cliente y de sus funciones en la institución.
2. Recordar al personal de Servicio al Cliente de la Institución Bancaria sobre los derechos que tienen los clientes para presentar un reclamo, derecho a la información de productos y servicios financieros, derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros, derecho a obtener productos y servicios financieros de calidad, y del acceso a la información y documentación, tal como lo indica la Sección II del Capítulo V del código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.




## Sección 9

**DEFENSOR DEL CLIENTE DEL BANCO BOLIVARIANO**

Junín 200 y Panamá 3º piso Tel. 2305000 ext. 2346  
[defensor.del.cliente@bolivariano.com](mailto:defensor.del.cliente@bolivariano.com)

3. Actualización 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.
4. Cuidar que los datos de carácter personal de los clientes que reposan en los archivos de la Institución Financiera estén protegidos y que se proporcionen únicamente a su titular y solamente con su autorización a las empresas proveedoras de servicios no financieros, tal como lo dispone el Art. 352 del Código Orgánico Monetario Financiero.
5. Incrementar los mecanismos de comunicación y difusión de la Institución Financiera para que el cliente conozca más sobre el Defensor del Cliente, en cada una de sus sucursales y agencias.
6. Es importante que se considere colocar en la página web PRINCIPAL del banco 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.
7. Para un mejor control es importante colocar un indicador de respuesta ante las quejas/reclamos recibidos tanto en sucursales como en matriz.
8. Con el fin de garantizar que las causales de las no conformidades y/o reclamos relacionados no se vuelvan a presentar, se sugiere revisar la efectividad de las acciones correctivas tomadas en cada caso.
9. Hacer un análisis de causa efecto para aquellos casos que representan el 80 – 20 de las estadísticas.
10. Coordinar una revisión de manera periódica con la Defensora del Cliente de los casos que han sido atendidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros y que son de conocimiento de la institución bancaria.
11. Sostener reuniones periódicas con la Defensora del Cliente para la revisión de los casos por quejas expuestas por los clientes.

Elaborado por:

  
**Ec. Jacqueline Cuadrado Idrovo**  
**Defensora del Cliente**  
**Banco Bolivariano.**

Page 7 of 7

***INFORME DEL AUDITOR INTERNO***

# INFORME DEL AUDITOR INTERNO

Guayaquil, 27 de enero de 2015

## 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 2014.

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

He auditado el Balance General del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2014 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 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 mismo 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 2014 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 del Ecuador.

## Sección 10

### 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. 230 del Código Orgánico Monetario y 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 de la Junta Bancaria, relacionadas con mis funciones como auditor interno, informo que durante el año 2014 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.

- 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.
- 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 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 2014, 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.

Sección 10**3.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DE LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS.**

Los controles aplicados por el Banco para la prevención de operaciones relacionadas con Lavado de activos y financiamiento del terrorismo 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. 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



***INFORME DE ACTIVIDADES 2014  
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA***

Sección 11

# INFORME DE ACTIVIDADES 2014

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

	Modo	Categoría	Alcance	Frecuencia
Resultados 2014	Institucional	Actividades Presenciales	6,207	
		Medios Digitales	171,915	12
		Prensa	40,500	12
		Radio	833,189	1
	Asociativo	Actividades Presenciales	10,184	
		Medios Digitales	47,197	12
		Prensa	7,400	12
		Radio	3,000	12
TOTAL			1,119,592	

### 1. IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDES SOCIALES Y CANALES VIRTUALES

Descripción de la Actividad: Banco Bolivariano, bajo el esquema asociativo Tus Finanzas, tiene presencia en las siguientes redes sociales:

Facebook - Twitter - Google Plus - Pinterest - YouTube

A través de estas redes sociales se difunden periódicamente mensajes educativos, se publican infografías y videos sobre el buen manejo de finanzas personales al público en general.

Alcance: Desde el mes de enero al 14 de noviembre del 2014 el alcance en redes sociales es:

- Facebook: 1.274 Me gusta
- Twitter: 59 Seguidores
- Youtube: 20 suscriptores
- Google Plus: 11 seguidores
- Pinterest: 3 seguidores

Descripción de la Actividad: Banco Bolivariano, bajo el esquema de su programa institucional, tiene presencia en las siguientes redes sociales:

- Twitter
- Facebook

A través de estas redes sociales se difunden periódicamente mensajes del Programa de Educación Financiera con el hashtag #AulaBB, se publican infografías y consejos sobre el buen manejo de las finanzas personales al público en general.

Sección 11

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica de las redes sociales es nacional. La mayor parte de los seguidores de las redes sociales son de las provincias de Guayas, Pichincha, Azuay, El Oro, Los Ríos, Manabí, Loja, Tungurahua, Santo Domingo.

Alcance: Desde el mes de enero al 14 de noviembre del 2014 el alcance en redes sociales es:

- Facebook: 10,320
- Twitter: 8,989

El Banco Bolivariano cuenta además con una página web: [www.aulabb.com](http://www.aulabb.com) a disposición del público en general, con alcance nacional, en donde se encuentran diversos contenidos dedicados al cuidado de sus finanzas personales, así como herramientas para la planificación y cuidado del dinero; así como videos e información relevante para fomentar la cultura financiera en la población ecuatoriana.

**BOLETÍN ELECTRÓNICO**

Banco Bolivariano, bajo el esquema asociativo Tus Finanzas, envía mensualmente boletines electrónicos.

Se han enviado siete boletines mensuales enfocados en las siguientes temáticas:

Número de Boletín	Mes de Envío	Tema
1	Abril 2014	Manejo de Crédito
2	Mayo 2014	Compra de auto
3	Junio 2014	Planificación por etapas de vida
4	Julio 2014	Finanzas personales en vacaciones
5	Agosto 2014	Preparación para desastres naturales
6	Septiembre 2014	Manejo de finanzas personales en pareja
7	Octubre 2014	Ahorro

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica del envío de boletines es a nivel nacional.

Alcance: Hasta el 14 de noviembre del 2014 se envía el boletín mensual a una base de 2.800 suscriptores.

Banco Bolivariano en su programa institucional envía mensualmente boletines electrónicos a más de 150,000 clientes.

Sección 11

Se han enviado cuatro boletines mensuales enfocados en las siguientes temáticas:

Número de Boletín	Mes de Envío	Tema
1	Julio 2014	Planificación
2	Agosto 2014	Ahorro
3	Septiembre 2014	Inversión
4	Octubre 2014	Ahorro

**2. CAMPAÑA EDU-COMUNICACIONAL**

Banco Bolivariano, a través del esquema asociativo Tus Finanzas, ha realizado una campaña edu-comunicacional para el público en general y subgrupos de la población conformada por dos actividades:

- Talleres presenciales
- Difusión de contenidos educativos en medios (estrategias de difusión)

Talleres Presenciales

En el 2014, se han ejecutado talleres en cuatro temáticas con una rotación de tema por trimestre: planificación, ahorro, crédito y manejo de gastos.

Taller de Planificación - Concienciar a los participantes sobre el manejo apropiado del dinero y cómo el uso inapropiado del dinero puede provocar problemas serios para el cumplimiento de metas financieras en el corto, mediano y largo plazo.

Taller de Crédito - Concienciar a los participantes sobre el adecuado manejo de las tarjetas de crédito. En el taller se hace hincapié en conceptos relacionados con el producto de tarjeta y momentos claves de decisión en el uso de la misma.

Taller de Ahorro - Romper el mito de que con el nivel de ingresos que se cuenta es imposible ahorrar. El taller se enfocó en analizar brevemente la forma como las familias gestionan su dinero a partir de los gastos, de manera que reflexionen sobre cómo mejorar dicha asignación para que comiencen con un plan de ahorros.

Taller Manejo de Gastos – Presentar herramientas a los participantes para planificar sus gastos relacionados con eventos y compromisos sociales para el fin del año.

Cobertura geográfica:

En el año 2014, se realizaron 395 talleres presenciales en las siguientes provincias:

1. Pichincha
2. Guayas
3. Azuay
4. Loja
5. Manabí
6. El Oro

Sección 11

- 7. Cotopaxi
- 8. Esmeraldas
- 9. Santo Domingo
- 10. Tungurahua
- 11. Chimborazo
- 12. Imbabura

Alcance:

A través de los talleres presenciales Banco Bolivariano capacitó al público en general y subgrupos de la población (jóvenes, mujeres, adultos mayores de edad y personas con discapacidad).

Indicador	Alcance (14 de noviembre de 2014)
# participantes en talleres	10.061
# jóvenes	2.311
# mujeres	5.712
# personas con discapacidad	375
# adultos mayores	557

• **Campaña comunicacional con niños**

Descripción de Actividad: Banco Bolivariano realizó 18 eventos para niño/as junto con la Fundación Malecón 2.000. La temática de la actividad fue: Mi Ahorro, Mi Futuro.

Cobertura geográfica: Se realizaron las actividades en la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Participaron 2.040 niños durante los meses de agosto a octubre de 2014.

Descripción de Actividad: Banco Bolivariano realizó 2 eventos JR ACCESS para niño/as dirigido a los hijos de los colaboradores de la institución. La temática de la actividad fue conocer el Banco Bolivariano, el lugar donde trabaja su papá o su mamá; en donde acompañados por personajes infantiles visitaron las instalaciones del Banco con Visión, recibieron un refrigerio y disfrutaron del teatro "Cuentos sobre el Ahorro".

Cobertura geográfica: Se realizaron las actividades en la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Participaron 80 niños en el mes de abril 2014.

Sección 11

• **Educación Financiera Para Niños**

Descripción de Actividad:

Banco Bolivariano apoya asociativamente la implementación de 33 clubes de Aflatoun para niños y niñas de 6 a 12 años en coordinación con Fundación Niñez Internacional–Ecuador afiliada a Children International, ChildFund International y Plan International Inc.

Cobertura geográfica:

Provincia	# de clubes de niñas y niños
Guayas	10
Manabí	4
Pichincha	8
Cotopaxi	6
Tungurahua	2
Imbabura	3
<b>Total</b>	<b>33</b>

Alcance:

El alcance del programa que inició desde el mes de agosto de 2014, es el siguiente:

Provincia	# de clubes	Nº de niñas y niños		TOTAL
		Niñas	Niños	
Manabí	4	77	58	135
Guayas	10	118	122	240
Tungurahua	2	20	25	45
Pichincha	8	97	97	194
Cotopaxi	6	98	94	192
Imbabura	3	37	26	63
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>447</b>	<b>422</b>	<b>869</b>

• **Campaña comunicacional para jóvenes**

Descripción de Actividad: Banco Bolivariano ha realizado dos talleres en el evento de Jóvenes Emprendedores, organizado por el Instituto Ecuatoriano de Economía Política. El primer taller se desarrolló el 26 de septiembre de 2014 y se abordó la temática "Toma Control". El segundo taller se desarrolló el 24 de octubre de 2014 y la temática abordada fue "Manejo de Crédito". Se tiene previsto realizar un tercer taller el 21 de noviembre de 2014, al que ha sido invitada la Superintendencia de Bancos y Seguros

Cobertura geográfica: Se realizaron los talleres en la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Participaron 99 jóvenes durante los meses de septiembre y octubre de 2014.

## Sección 11

### • Campaña Comunicacional con clientes

Descripción de Actividad: Banco Bolivariano realizó 3 talleres a colaboradores de la empresa cliente Indima. La temática de los talleres fue: Consejos para el Buen Uso de Tarjeta de Crédito.

Taller de Crédito - Concienciar a los participantes sobre el adecuado manejo de las tarjetas de crédito. En el taller se hace hincapié en conceptos relacionados con el producto de tarjeta y momentos claves de decisión en el uso de la misma.

Cobertura geográfica: Se realizaron los talleres en la ciudad de Quito.

Alcance: Participaron 65 clientes en el mes de octubre de 2014.

### 3. DIFUSIÓN EN MEDIOS (Estrategias de difusión)

Descripción de Actividad: A través del programa asociativo Tus Finanzas Banco Bolivariano ha difundido contenidos educativos en los siguientes medios:

- Publicaciones en prensa: se han realizado dos publicaciones en prensa. La primera en el mes de agosto en el Diario Opinión de Machala y la segunda en el mes de octubre en la Revista Gestión.
- Entrevistas en radio/televisión: se han realizado seis entrevistas sobre temas de educación financiera en diversos medios de comunicación:
  - Entrevista en Radio Familia 96.9 en Cuenca
  - Entrevista en Radio Super 949 en Cuenca
  - Entrevista en Excelencia Radio en Cuenca
  - Entrevista en Radio Candela de Machala
  - Entrevista en Radio RQ de Guayaquil
  - Entrevista en el Canal 4 de Latacunga

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica de la difusión en medios incluye las provincias de:

1. Pichincha
2. Guayas
3. Cotopaxi
4. Azuay
5. El Oro

Descripción de Actividad: En su programa institucional Banco Bolivariano ha difundido contenidos educativos a través de los fascículos de Escuela para Padres, suplemento que circula una vez al mes, los domingos, junto con La Revista de Diario El Universo.

Cobertura geográfica: Suscriptores de Diario El Universo, a nivel nacional; y los habitantes de urbanizaciones de la vía a Samborondón.

Alcance: 40,500 familias reciben este suplemento desde agosto del 2014.

Se transmitieron cuñas y menciones en la radio a 883,189 oyentes a través de las emisoras Super-K, Carrusel, La Peña Sport y Radio Revolución.

## Sección 11

### FORMACIÓN DE FORMADORES

Descripción de Actividad: Banco Bolivariano realizó talleres de formación de formadores con colaboradores que atienden a los clientes en los meses de marzo y septiembre de 2014.

La temática de los talleres de marzo fue:

- Toma Control de Tus Deudas (marzo 2014)
- Ahorro sin pretextos (septiembre 2014).

Cobertura geográfica: Se realizaron los talleres en las ciudades de Guayaquil y Quito.

Alcance: Se capacitó a 121 colaboradores durante el 2014.

## 4. INTEGRACIÓN DE MENSAJES EDUCATIVOS

### CALENDARIOS Y PLANIFICADORES

Para el año 2014, el Banco Bolivariano realizó la inclusión y difusión de los mensajes educativos del Programa de Educación Financiera en la edición de su calendario de bolsillo, de escritorio y planificador que se entrega como regalo institucional a los clientes internos y externos de la institución; y que permanece con ellos durante todo el año.

En cada mes se ofrece un consejo de educación financiera abordando los temas más relevantes con el objetivo de fomentar la cultura financiera entre nuestros clientes y colaboradores.

Cobertura geográfica: Clientes del Banco Bolivariano a nivel nacional y colaboradores en las zonas en donde el Banco Bolivariano tiene sus oficinas

Alcance: 20,000 clientes y colaboradores

### INTRANET

Banco Bolivariano realiza la integración de los mensajes para los colaboradores en los medios digitales de los que la institución dispone para dar a conocer los contenidos del Programa de Educación Financiera a sus colaboradores.

En intranet se incluye contenido del Programa de Educación Financiera para los colaboradores; así como se realiza el refuerzo de los mensajes a través de consejos financieros que reciben vía correo electrónico.

Cobertura geográfica: En todas las oficinas del Banco Bolivariano a nivel nacional

Alcance: Se capacitó a 1700 colaboradores



Sección 11

**MAILING**

A través de mailing interno, el Banco Bolivariano envía información relevante para la socialización de los mensajes de Educación Financiera.

Se han enviado 7 correos electrónicos enfocados en las siguientes temáticas: (Ver ejemplares de cada boletín en el Anexo 3).

Número de Mailing	Tema
1	Programa de Educación Financiera
2	Organiza tus Finanzas
3	Consejos para Empezar a Ahorrar
4	Ahorro
5	Inversión
6	Instrumentos del sistema financiero
7	Ventajas de tener una cuenta de ahorro

Cobertura geográfica: En todas las oficinas del Banco Bolivariano a nivel nacional

Alcance: Se capacitó a 1700 colaboradores

**ANEXOS**

***RESPONSABILIDAD SOCIAL***

# RESPONSABILIDAD SOCIAL

## 1. Nuestros colaboradores

La búsqueda del bienestar social implica nuestro compromiso con el futuro y la satisfacción laboral de nuestros colaboradores; así como su desarrollo. En este sentido, procuramos ofrecerles un ambiente de trabajo profesional y emocionalmente estable, brindándoles la capacitación necesaria para realizar a cabalidad las tareas encomendadas a ellos. Además promovemos una política de puertas abiertas y fomentamos actividades de recreación e intercambio para lograr una interacción positiva y el mejor ambiente laboral.

La integración familiar es fundamental para lograr un espacio de trabajo sano y eficiente, por lo cual diseñamos diversos programas como Jr. Access y Pequeño Pintor Bolivariano, que incentivan la participación de los hijos de nuestros colaboradores en actividades de interrelación con sus padres y con la Institución.

### Jr. Access

Esta actividad está orientada a acercar al Banco Bolivariano a los hijos de nuestros colaboradores para que puedan conocer más de cerca el trabajo de papá o de mamá en una institución bancaria. Es una visita de puertas abiertas en la que los niños realizan un recorrido por las instalaciones del Banco Bolivariano, llevando alegría a todos los colaboradores y visitantes. La iniciativa incluye caritas pintadas, fotos, snacks, teatro y otras sorpresas en una tarde mágica y diferente para grandes y pequeños, que además nos ayuda a fomentar el orgullo y sentido de pertenencia de nuestros colaboradores.

### Pequeño Pintor Bolivariano

Se ha convertido ya en una tradición para el Banco Bolivariano y sus colaboradores el concurso de pintura "Pequeño Pintor Bolivariano" que se realiza cada año, para escoger la tarjeta institucional navideña que se entrega a los clientes y colaboradores de la Institución. Todos los hijos de los colaboradores, de entre 5 y 10 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.

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.

### Otras acciones:

- Capacitación
- Seguridad y Salud Ocupacional
- Celebración de Aniversario del Banco
- Inclusión Laboral
- Celebraciones del Día del Padre y de la Madre
- Entrega de juguetes para los niños en diciembre

## Anexos 1

---

### 2. Nuestros clientes

Nuestro compromiso es satisfacer las necesidades de nuestros diferentes segmentos de clientes, lo que se evidencia en los esfuerzos diarios que realizamos para ofrecerles una banca a la altura de todas sus necesidades, con calidad y eficiencia.

#### **Seguridad y disponibilidad de la información**

Los servicios de Avisos24 y 24móvil se encuentran desarrollados para presentar información en línea a los clientes sobre sus cuentas, tarjetas de crédito, servicios básicos y demás productos financieros del Banco Bolivariano. La particularidad de estos servicios está basada en la manera inmediata en que se presenta la información al cliente.

Este beneficio se traduce en nuestro compromiso de mantener permanentemente informado a los clientes sobre sus movimientos en la cuenta, además de brindarles seguridades adicionales en la ejecución de sus operaciones bancarias.

El Banco Bolivariano obtuvo nuevamente la certificación internacional PCI DSS con el objetivo de garantizar la implementación de controles de Seguridad de la Información sobre sus productos de tarjeta de crédito y débito. Con el cumplimiento de la normativa, Trustwave otorgó la Certificación del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS).

Los beneficios que reciben los clientes del Banco Bolivariano gracias a esta certificación incluyen una reducción del riesgo; así como mayor seguridad de sus datos y transacciones.

#### **Cobertura**

Llevar nuestros productos y servicios más cerca de nuestros clientes reafirma nuestro compromiso con ellos. La cobertura conseguida, tanto a nivel nacional como internacional, está destinada a satisfacer las necesidades de la sociedad. Con todos nuestros puntos de atención, conseguimos que nuestros clientes puedan sentir al Banco Bolivariano cercano, disponible y accesible. Cada una de nuestras agencias considera de manera estratégica y planificada la cantidad de personas que atenderá efectivamente para lograr este objetivo.

#### **Calidad**

Preocupados por otorgar siempre el mejor servicio, el Banco Bolivariano decide implementar el sistema de gestión de calidad para la certificación de Cajeros Automáticos en el canal 24efectivo (cajeros automáticos), con el objetivo de asegurar que todos los procesos relacionados a la atención de este canal estén certificados y que el servicio cumpla con todas las especificaciones establecidas para su eficiente funcionamiento.

## Anexos 1

---

Banco Bolivariano alcanza este importante objetivo y obtiene la certificación, bajo la norma ISO 9001:2000, otorgada por la empresa SGS.

Así mismo, mediante las mediciones realizadas, se ha llegado a tener un 99% de tiempo operativo, que significa que los cajeros están listos para prestar este servicio, las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

El sistema de mejoramiento continuo ha sido adoptado por la Institución para la atención eficiente de nuestros clientes y de la sociedad. El Banco Bolivariano se esfuerza en procurar su bienestar, cubrir sus necesidades y superar sus expectativas.

### 3. Nuestros proveedores

El Banco Bolivariano está comprometido con el desarrollo de los negocios rentables que permiten el progreso de las familias y de la sociedad, y a la vez cuida que en la ejecución de esta actividad no se atente contra los principios básicos que como Institución responsable conservamos.

Por tal motivo, los proveedores del Banco Bolivariano se comprometen a respetar y cumplir las políticas de la Institución; especialmente aquellas que han sido desarrolladas para garantizar que los bienes, productos y servicios que se adquieren a través de ellos, cumplan con los mejores estándares del mercado, añadiendo valor al resultado final en beneficio de nuestros clientes y la comunidad.

#### Calificación de proveedores

Este proceso garantiza la relación justa y de mutuo beneficio que mantenemos con nuestros socios estratégicos, nuestros proveedores.

Entre las principales ventajas de calificar a los proveedores podemos destacar:

- Disponer de una base de datos de proveedores calificados acorde a nuestra política de calidad y responsabilidad social, que nos permite minimizar los riesgos en la elección de proveedores y tomar mejores decisiones en la contratación.
- Realizar alianzas y desarrollar estrategias con nuestros principales proveedores, alcanzando mejoras en precios y calidad.

Cumplir honradamente con nuestros compromisos y alianzas, motivo por el que el pago a nuestros proveedores se realiza en el menor tiempo posible, después de la presentación de los documentos tributarios habilitantes y en relación a lo dispuesto por el ente de control.

### 4. Nuestra comunidad

De diversas maneras demostramos que nuestra visión y conciencia social se transforma continuamente en acciones y campañas que mejoran nuestro entorno. Tenemos objetivos que son

## Anexos 1

---

comunes para las empresas socialmente responsables y que responden principalmente a los compromisos que como Institución mantenemos con nuestra sociedad.

### **Crear en la juventud es invertir en el futuro**

Desarrollar programas nacionales e internacionales cuya finalidad es desplegar actividades deportivas, educativas y culturales para niños y adolescentes, es de gran interés para el Banco con Visión.

#### **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 jóvenes emprendedores con valores de libertad y democracia entre los 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 y con la posibilidad de ser implementadas.

#### **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 múltiples torneos a nivel local e internacional. Es por estas razones que Banco Bolivariano se siente identificado con este gran deportista, quien busca en cada encuentro dar lo mejor y representar a nuestro país con excelencia.

Además, con el apoyo de Emilio Gómez, el Banco Bolivariano pudo realizar la primera clínica de tenis en Quito; previo a su participación en el Challenger Ciudad de Quito, realizado en el mes de septiembre. Esta importante iniciativa permitió a muchos jóvenes tenistas de la Asociación de Tenis de Pichincha y a sus padres

## Anexos 1

---

conocer un poco más de la carrera de Emilio y de los factores que lo motivaron a tomar la decisión de dedicarse por completo al deporte; así como la importancia que representan los padres y su apoyo en la vida de los deportistas. La actividad se realizó en el Quito Tenis y Golf Club de El Condado, en una sala tipo auditorio facilitada para lo que fue la etapa del conversatorio; y luego en las canchas del Club.

### 5. Cuidando el Medio Ambiente

Otro de nuestros compromisos claros con la sociedad es la preservación del planeta para garantizar un espacio saludable para el desarrollo de futuras generaciones. Así pues, nos esforzamos por optimizar recursos, especialmente aquellos que no son renovables, aplicando tecnología de punta que disminuya la contaminación y permita la reutilización de los materiales. Estos, sin lugar a dudas, son los objetivos que como Institución responsable, mantenemos con nuestro entorno y con la sociedad.

#### Primera Institución Financiera Carbono Neutro del país

Banco Bolivariano, buscando mitigar los efectos negativos del cambio climático, es la primera y única institución financiera en el país que cuenta con la Certificación Carbono Neutro. Para esto, se implementó un sistema de gestión ambiental y se realizó 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 y mediante campañas internas de reciclaje; así como 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 esta certificación y mitigar los efectos negativos del cambio climático.

Para las actividades de compensación, se firmó un convenio con la Fundación Socio Bosque para la conservación de 239 hectáreas de bosque nativo que permite capturar las emisiones de gases de efecto invernadero que no podemos reducir con la implementación de las estrategias descritas.

La verificación anual nos ha permitido conocer que Banco Bolivariano, en la actualidad, cuenta con un saldo a favor de aproximadamente 240 toneladas de CO<sub>2</sub>e (dióxido de carbono equivalente) que nos permite convertirnos en lo que se conoce como "Carbono Positivo", un término aplicado a las organizaciones que contribuyen positivamente en la emisión de carbono, luego de que sus emisiones totales han sido neutralizadas y superadas mediante las estrategias de reducción y compensación implementadas.



***SEGURIDAD Y SALUD  
OCUPACIONAL***

Anexos 2

# 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 con el objetivo de reducir la posibilidad de lesiones y enfermedades que puedan afectar a los colaboradores, mediante la integración de actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables.

Las acciones incluyen:

- Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Política de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Plan de Emergencia y Evacuación, activación de Brigadas-
- Elaboración de Matriz de Riesgos.
- Medición y Evaluación de los Riesgos.
- Preparación de Profesiogramas (estudio de condiciones seguras de los puestos de trabajo).
- Plan de Vigilancia de la Salud.
- Implementación de Procedimientos del Sistema de Gestión.
- Programa Simulacros y recorridos guiados en la matriz, sucursales y agencias.
- Programa de Inspecciones.
- Programa de Auditorías.
- Programa de Análisis de Riesgo de las Tareas.
- Capacitaciones.

En mayo del 2014 se realizó una autoauditoría obligatoria por parte del Ministerio de Relaciones Laborales (MRL) en la página Web del IESS, en la cual obtuvimos un Índice de eficacia SART (Sistema de Auditoría de Riesgos del Trabajo) del 87,95%

EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	
IE = No. de requisitos técnico legales, integrados-implantados x 100 / No. total de requisitos técnico legales aplicables.	
IE >= 80%	La eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización es considerada como <b>satisfactoria</b> .
IE < 80%	La eficacia del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la organización es considerada como <b>insatisfactoria</b> .

Empresa u Organización	Localización	Fecha	IE (%)	Realizada por	Código Auditoría
BANCO BOLIVARIANO C.A.	GUAYAS/Guayaquil CENTRO	2014-05-23	87,95	BANCO BOLIVARIANO C.A.	SGRT-14-AA-05927

Dentro del marco de estas actividades en el mes de septiembre del año anterior se realizó un simulacro general de evacuación por emergencia no avisado, con la participación de los colaboradores, clientes y asesores externos del edificio matriz. Se registró una participación aproximada de 850 personas y se estableció una nueva marca de 5 minutos con 20 segundos, teniendo una mejora continua con relación con el simulacro anterior.

En este simulacro de evacuación se acordó evaluar la ruta alterna de escape que utiliza las escaleras que comunican el piso 5 del edificio matriz con el edificio Multiparqueo BG.

Anexos 2

Esta ruta fue habilitada con base al convenio realizado con el Banco de Guayaquil. La vía de escape consiste en una plataforma metálica construida en la terraza del piso quinto de la matriz que permite acceder a una puerta doble que comunica con el piso sexto de los estacionamientos del edificio Multiparqueo BG. Luego se utiliza la escalera de emergencia de ese edificio y se llega a la salida de la planta baja que da a la calle Junín.



En el proceso de capacitación en seguridad y salud se incluyó además las siguientes actividades:

- Capacitación a brigadistas en la matriz del Banco Bolivariano y en exteriores. Estas capacitaciones fueron suministradas por el personal del benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil.



Anexos 2

- Capacitación de “Manejo seguro de extintores”, dirigido al personal de las oficinas.
- Ejercicios y simulacros de evacuación en la Sucursal Mayor en Quito y en la Sucursal de Cuenca.



- Inspecciones de seguridad y recorridos guiados al personal realizadas en las 50 oficinas a nivel nacional. Se realizaron.



- Diálogos periódicos de seguridad-publicados en el intranet del Banco semanalmente con temas relacionados a la seguridad, tanto en la oficina, como en el hogar.



Anexos 2

Por último, durante el 2014 se realizó una campaña a nivel nacional de Seguridad y Salud Ocupacional. Durante la cual dimos a conocer nuestro número de emergencia interno \*123, al que se puede acceder desde cualquier teléfono del Banco a nivel nacional y reportar la emergencia inmediatamente.



***EVOLUCIÓN DE CANALES  
ELECTRÓNICOS***

Anexos 3

# EVOLUCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS

## CORTE DICIEMBRE 2014

**• Transacciones  
+ 170 millones anuales**

En la actualidad, por nuestros canales electrónicos se procesan en promedio más de 14MM de operaciones al mes, con un crecimiento en los últimos 5 años del 136%.

**• De cada 100 transacciones realizadas por nuestros clientes  
89 se realizan por canales electrónicos.**

Las transacciones electrónicas, representan el 90% 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, siendo el canal alterno de mayor demanda transaccional.

**• Avisos veinti4  
+ 40 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**

Procesando 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  
43 transacciones promedio al mes por cliente.**

Convirtiéndose en el 2do. 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	15	7	15
Ventanillas	35	7	4	11
Cajeros Automáticos	173	58	11	52
Punto BB	48	26	-	-
<b>Total Puntos de Atención</b>	<b>277</b>	<b>106</b>	<b>22</b>	<b>78</b>

En la actualidad contamos con 409 puntos de atención distribuidos a nivel nacional en sucursales, agencias, ventanillas y cajeros automáticos.

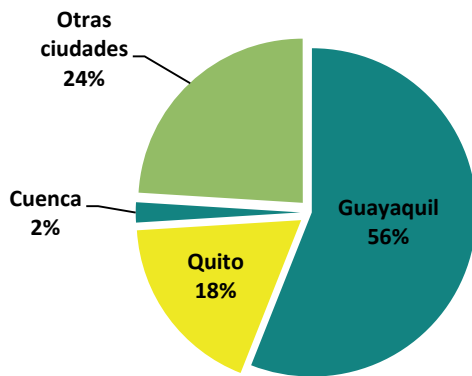
- Regional 1:** Guayaquil, Durán, Samborondón.
- Regional 2:** Quito, Ibarra, Ambato.
- Regional 3:** Cuenca, Azuay, Cañar, Loja.
- Regional 4:** Demás provincias.

Anexos 3

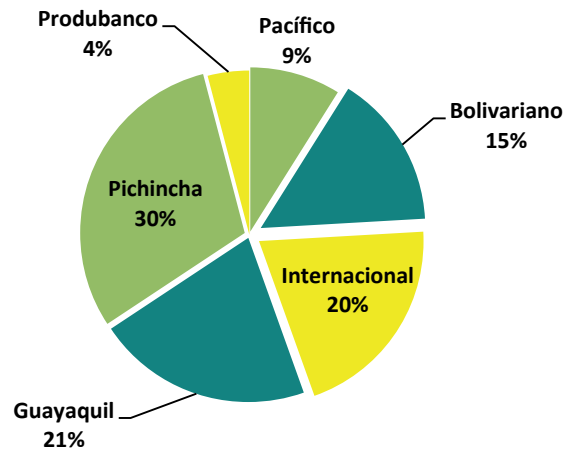


Cajeros automáticos

Distribución de nuestra Red de ATMS

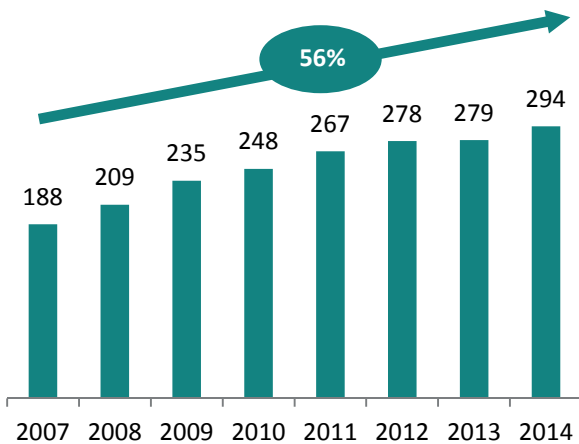


Participación Cobertura Geográfica

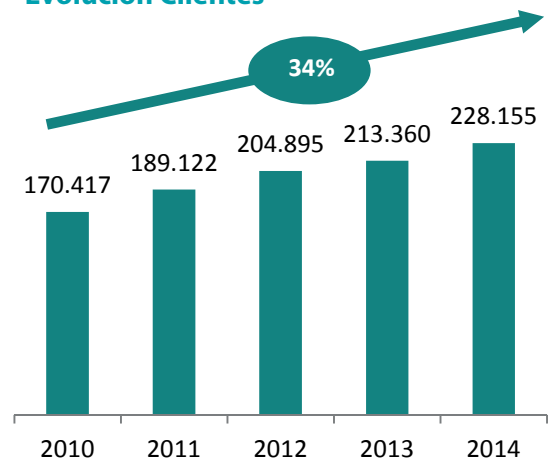


- Cuarto lugar en cobertura a nivel nacional
- Nuestra red comprende 294 ATMs ubicados a nivel nacional, tanto en oficinas propias, como en ubicaciones "islas". También estamos presentes en las oficinas de nuestros principales clientes.

Evolución de la Red de ATMS



Evolución Clientes



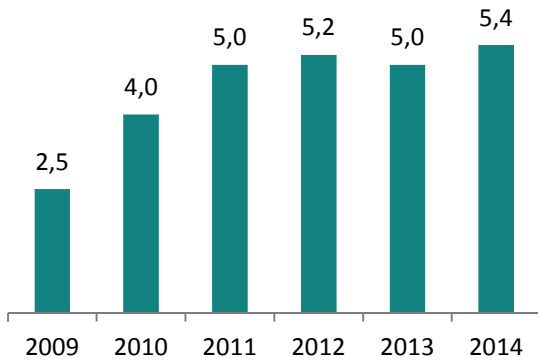
- Nuestra red de ATMs ha crecido en 56% durante los últimos años.
- El promedio mensual de clientes ha crecido en un 34% con respecto al 2010.



Anexos 3

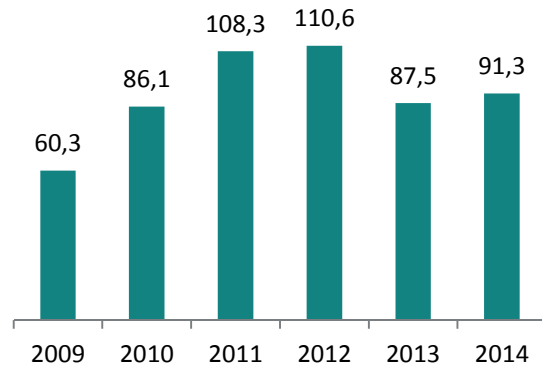
**Banca Online**  
**Evolución Transacciones**

Promedio mensual (en millones)



**Evolución Clientes**

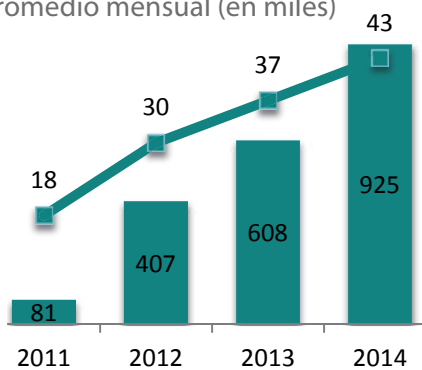
Promedio mensual (en miles)



- Las transacciones totales por internet han crecido en un 113% en los últimos 5 años.
- El número de clientes que usa nuestra banca por internet ha crecido 51% en 5 años.
- En promedio, nuestros clientes realizan 57 transacciones mensuales por internet.
- La baja en clientes a partir de 2013 se da por migración hacia mayores esquemas de seguridad y por el incremento en uso de la banca móvil.

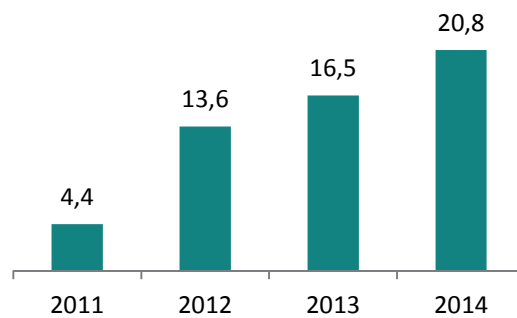
**Banca Móvil**  
**Evolución Transacciones**

Promedio mensual (en miles)



**Evolución Clientes**

Promedio mensual (en miles)



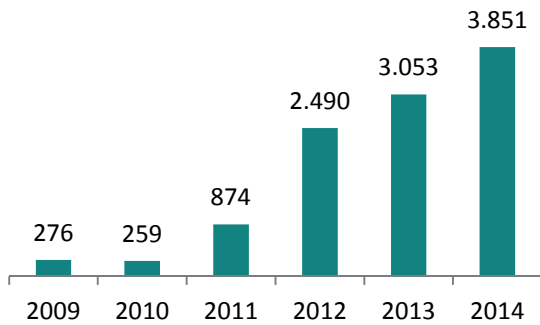
■ Transacciones    ■ Trx por cliente

- En promedio los clientes realizan 43 transacciones al mes acercando al índice de usabilidad promedio por cliente de la banca por internet.

Anexos 3

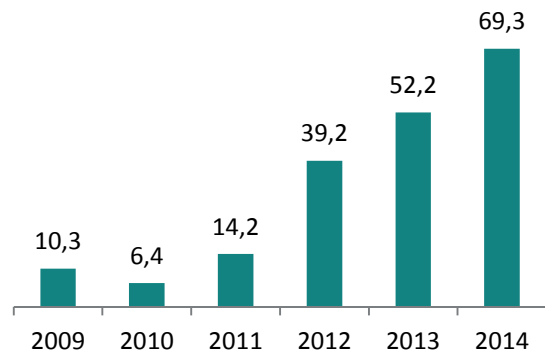
**Avisos veinti4**  
**Evolución Mensajes Enviados**

Promedio Mensual (en miles)



**Evolución Clientes**

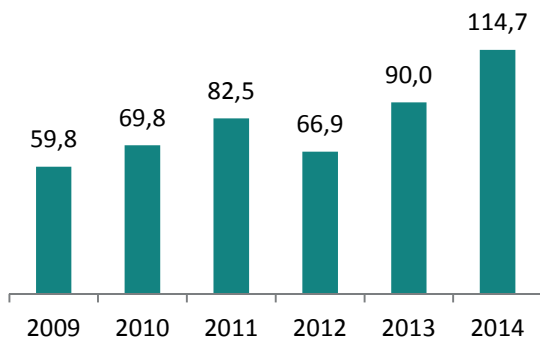
Promedio Mensual de Usuarios (en miles)



- La cantidad de usuarios incrementó 33% en relación al año anterior.
- La transaccionalidad de Avisos 24 se ha incrementado en un 1296% en los últimos 5 años.
- En promedio quienes usan el servicio reciben 56 notificaciones sobre sus cuentas al mes.

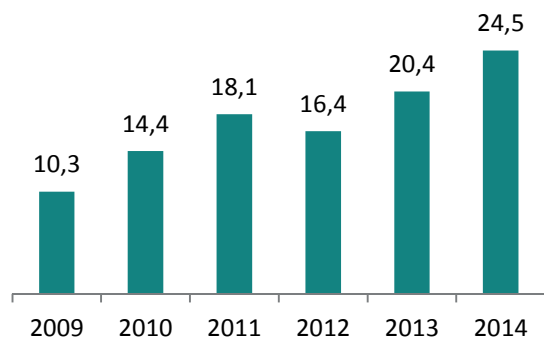
**Banca Telefónica**  
**Evolución Transacciones**

Promedio Mensual (en miles)



**Evolución Clientes**

Promedio Mensual (en miles)



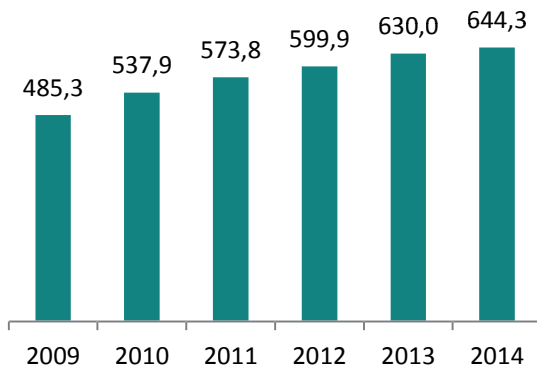
- En promedio este canal, ha crecido en un 27% con respecto al año anterior.
- El número de clientes que usa el 24fono ha crecido en 139% durante los últimos 5 años.

Anexos 3



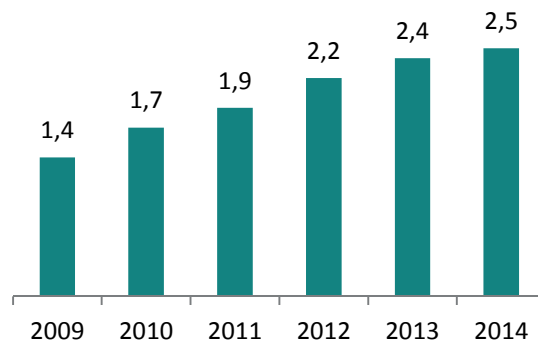
**SAT**  
**Evolución de Transacciones**

Promedio Mensual (en miles)



**Promedio Mensual de Clientes**

Promedio Mensual (en miles)



- Las transacciones por SAT en promedio han crecido en un 33% en los últimos 5 años.
- El número de clientes que usa el SAT ha crecido en un 75% en los últimos 5 años.

**Estrategia de Derivación**  
**Evolución Zona BB Express y Cajeros Multifuncionales**



La Zona BB Express (Cajero Remoto) incrementa su participación transaccional al 22% en las agencias Mall del Sol, Policentro, Samborondón y 12 de Octubre que es en donde se ha implementado el nuevo modelo de atención.

Los Cajeros Multifunción ya poseen un 19% de las transacciones que hace un cajero persona en depósitos. Actualmente contamos con 4 de estos cajeros instalados en las Agencias: Mall del Sol, San Marino, Policentro y Samborondón.

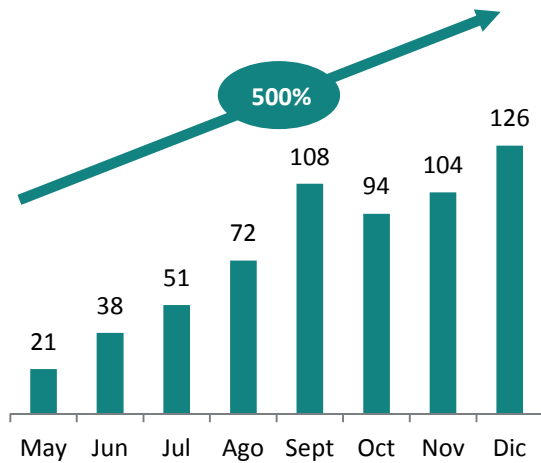


Anexos 3



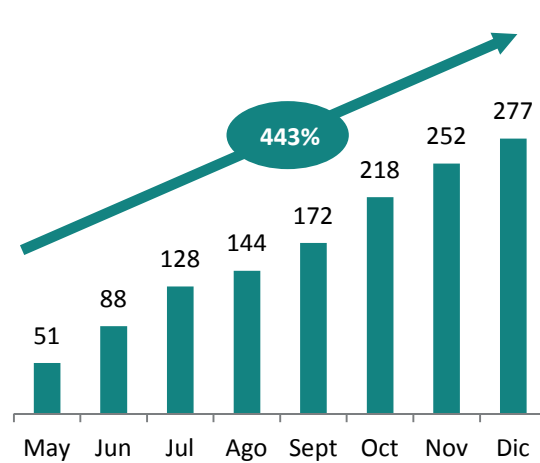
**Evolución Depósito Express Móvil**

Cantidad Depósitos realizados



**Evolución Clientes**

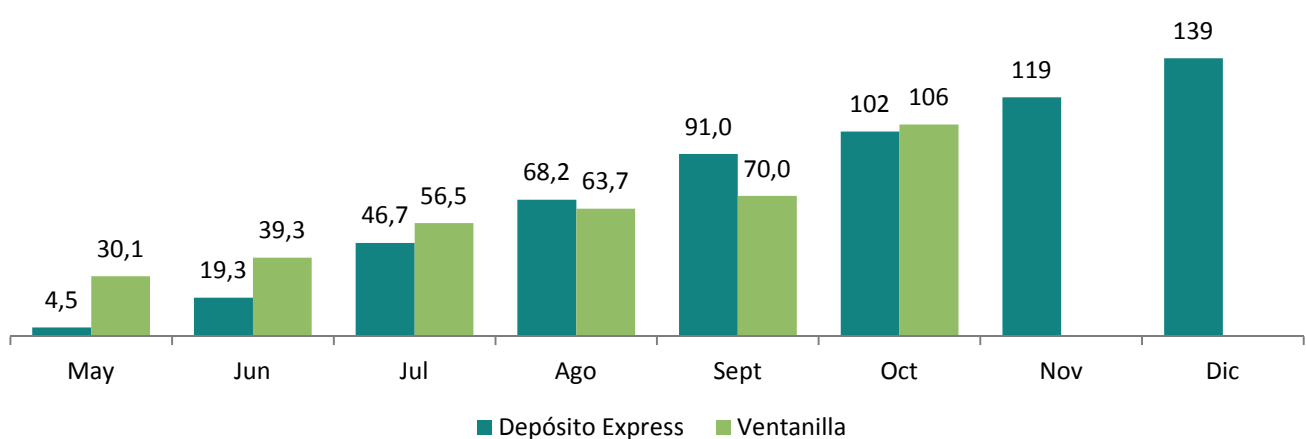
Cantidad Suscripciones al servicio



- El monto promedio por depósito realizado es de \$644.
- En promedio quienes usan el servicio realizan 3 transacciones al mes por cliente.

**Evolución Depósito Express Empresas**

Cantidad Depósitos realizados (en millones)



- Actualmente registramos 145 empresas con el servicio activo con 150 equipos instalados.
- Participación del 52% en los depósitos en cheques de clientes suscritos.
- En promedio diario recibimos vía DEE \$3,1M

35

AÑOS

 **Banco Bolivariano**

[www.bolivariano.com](http://www.bolivariano.com) | [www.bolivariano.mobi](http://www.bolivariano.mobi)