

Informe de Responsabilidad Corporativa

Diners Club del Ecuador

2008



Diners Club
INTERNATIONAL®



Informe de

**RESPONSABILIDAD
CORPORATIVA**

Diners Club del Ecuador

2008

2,8

Cifras Diners Club del Ecuador 2008

Número de Socios

186.941

Socios principales

y 93.157
adicionales

Número de
Tarjetahabientes

280.098

Número de
Establecimientos
afiliados

25.858

Número de
Establecimientos
a nivel internacional

14,6 millones

Cantidad de
Colaboradores

1.048

Cantidad de personas que
dependen de la Compañía

2.667

Número de escuelas
involucradas en
planes de mejoramiento

7.568

Número de
profesores
capacitados de
escuelas rurales

1.154

Número de niños
involucrados
en planes
de mejoramiento
de educación

31.145

Cobertura de
programas sociales en

Cañar, Río Verde,
Quinindé, Jama, Cotopaxi,
Río Cayapas, Río Santiago,
Pichincha, Guayaquil.

Cantidad de
papel reciclado

6.010 Kg

Reducción de
consumo de papel

331.900 hojas
=
1.553 kg

Número de personas
capacitadas en RSE

421 personas

El Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador

3,1/3,2/3,3/3,5/3,6/3,7/3,8/3,9/3,10/3,11

Este Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el segundo documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que el anterior, los objetivos son presentar y transparentar las políticas, el desempeño y los desafíos ambientales, sociales y económicos de Diners Club del Ecuador. Debemos señalar que fuimos, en conjunto con otra entidad financiera ecuatoriana, las dos primeras instituciones en realizar un reporte con los lineamientos del Global Reporting Initiative¹ (GRI), en Ecuador. Este segundo Informe sigue los lineamientos del GRI en su tercera versión, de octubre de 2006.

El primer Informe de Responsabilidad Corporativa publicado en mayo del 2008 estableció el marco de los futuros reportes. Con esta primera experiencia y con el fin de mantenernos en el camino de la mejoría constante, se realizó una encuesta interna de la cual pudimos extraer algunas conclusiones que esperamos aportarán a que este segundo Informe sea superior. Las encuestas internas que fueron realizadas, en especial a los Colaboradores que tenían contacto con grupos de interés externos, calificaron el reporte con la finalidad de procurar una retroalimentación externa, como bueno o excelente en porcentajes superiores al 94%, en aspectos relativos a la confiabilidad de los datos, claridad de la información y buena estructura de la presentación principalmente. Sin embargo, debemos precisar que la difusión del primer Informe, publicado en mayo del 2008, fue limitada pues tan solo se imprimieron 1.000 ejemplares, número aceptable para una primera experiencia. En esta edición esperamos ampliar su divulgación nacional e internacional.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador para el año 2008, incorporando cifras 2007 a efectos de hacerlo comparable. En el capítulo de Recursos Humanos se incluyen las cifras de INTERDIN S.A., compañía que absorbió las operaciones de OPTAR S.A. (Emisora y Operadora de Tarjetas de Crédito S.A.), por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2008.

La estructura general del Informe sigue los criterios previamente establecidos en el 2007 con los ejecutivos de la Compañía, quienes opinaron sobre cuáles eran los temas más importantes a incluir en este Informe. Además, se incorporaron indicadores del suplemento sectorial financiero de GRI y se actualizó el estudio de mejores prácticas de reportes, tanto en Ecuador como en el mundo, para determinar los temas principales que conciernen al sector financiero y particularmente al de tarjetas de crédito, que crecientemente está realizando este tipo de informes.

Se realizó una validación interna de los datos y además el Informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia Ltda. El resultado de la revisión (que se denomina limitada) ha sido incluido en el Informe, publicado en la página 73. Adicionalmente, se validó la calificación de este reporte directamente con el GRI.

¹www.globalreportinginitiative.org

1,1

Mensaje del Presidente Ejecutivo

El 2008 es un año especial para Diners Club del Ecuador, puesto que en él se cumplen cuatro décadas de existencia de la Compañía en el país. Por este motivo queremos presentar a la sociedad ecuatoriana los avances que van más allá de lo meramente comercial y profundizar nuestro compromiso con la transparencia, el buen gobierno corporativo, resultados financieros óptimos, con los Colaboradores, con el mercadeo y comunicaciones responsables y con nuestro aporte a la Comunidad.

En nuestro primer Informe nos propusimos la tarea de realizar este ejercicio anualmente. Estamos convencidos de que así podremos transmitir de manera más integral todas las facetas que componen el quehacer de nuestra Organización.

A finales del 2008 se desató una crisis económica mundial que sin duda alguna nos llama a reflexionar sobre el papel y las responsabilidades de las entidades financieras en la sociedad. En este contexto, en Diners Club del Ecuador creemos que el camino para la superación de estos momentos difíciles pasa necesariamente porque las empresas privadas, así como las entidades regulatorias, profundicen su compromiso con la filosofía de la Responsabilidad Social, elevando sus estándares voluntariamente con modelos de gestión cada vez más éticos y de calidad, y a la vez se comprometan con el desarrollo humano de su personal y de las comunidades en las que se insertan.

Los resultados obtenidos durante el periodo 2007-2008 solo han sido posibles gracias a un alto nivel de calidad y transparencia en el manejo financiero, logrado con la colaboración de un contingente humano de primera línea con el que contamos.

Durante el 2008 se han producido varios cambios importantes para la Compañía, algunos de ellos internos y otros en el marco contextual. En lo interno se creó la Vicepresidencia Regional de Negocios para la Región Costa, con el fin de darle mayor relevancia a toda nuestra operación en esa región. A nivel externo, en el ámbito nacional, tuvimos este año el pro-



Ing. Pablo Salazar Egas, Presidente Ejecutivo

ceso de formulación y promulgación de una nueva Constitución, así como de nuevas medidas regulatorias que sin duda desafían la capacidad de adaptación e innovación de las organizaciones ecuatorianas.

En el frente interno, el 2008 se ha marcado por dos hechos relevantes: la implantación plena del Modelo CRM en todos los niveles y el haber realizado la primera evaluación de Great Place to Work, que nos ha permitido establecer una línea base y nos ha planteado importantes desafíos para el 2009.

Creemos que Diners Club del Ecuador tiene un relevante rol social, no solo por los aportes comunitarios que pueda realizar, sino fundamentalmente por el papel destacado en la creación de valor para la sociedad: valor en la creación de empleo; en la creación de servicios y productos de calidad, valor en el fortalecimiento de los principios éticos en el sector financiero y en la lucha contra la corrupción, valor en las vidas de las familias y personas sobre las cuales incidimos de una u otra forma, y valor en las comunidades rurales en las que invertimos para mejorar la educación.

Esperamos que a continuación encuentren información de su interés que nos permita estrechar aún más nuestras relaciones.

Ing. Pablo Salazar Egas
Presidente Ejecutivo

Contenido

Páginas

	Diners Club del Ecuador en cifras 2008	3
	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
	Acerca de Diners Club	
	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	
	Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador	
1	Generando valor para Ecuador	20
	Desempeño Económico	
2	Trabajando en Diners Club	28
	Los Colaboradores	
3	Al servicio de los clientes	38
	Socios e inversionistas	
4	Una relación de mutuo beneficio	50
	Establecimientos afiliados	
5	Forjando relaciones duraderas	54
	Proveedores y contratistas	
6	Construyendo futuro	58
	Impacto en la Comunidad y Medio Ambiente	
	Informe de verificación	73
	Índice de contenidos GRI / Pacto mundial	75

Acerca de Diners Club del Ecuador

Diners Club surge en Estados Unidos en la década de los años 40 y existe una anécdota que ilustra este suceso: en 1949, Frank McNamara cenaba en un restaurante de Nueva York y sorpresivamente no pudo pagar la factura, pues había olvidado su billetera. Aunque su acompañante solucionó la situación, decidió que jamás se vería en una circunstancia tan incómoda. Un año después, junto con su abogado Ralph Schneider, creó la Tarjeta Diners Club.

4,8

Misión de Diners Club del Ecuador

Ser el medio de pago preferido por el conocimiento del mercado, enfoque en el cliente e innovación, gracias a un recurso humano capacitado y comprometido, guiados por principios éticos y de la responsabilidad social.

Nuestra misión está enfocada en ganar ese espacio mental y emocional en los clientes, que les hace preferir nuestra propuesta a la de la competencia.

Además, nos recuerda que tenemos una responsabilidad frente al Socio, no solo de ser eficientes y brindar productos y servicios de calidad, sino posibilitar a cada cliente alcan-

Actualmente, Diners Club Internacional opera a nivel mundial con una amplia red de establecimientos que supera los 14 millones, en más de 175 países.

En Ecuador opera desde hace 40 años y desde sus inicios se convirtió en lo que es hoy: La principal tarjeta de crédito en Ecuador con 25.858 Establecimientos afiliados y 280.098 Socios.

zar un nivel de vida superior, al que podría aspirar utilizando otras soluciones financieras.

Todo esto implica un trabajo diario cada vez más personalizado y empático para plasmar esa superioridad en los detalles que harán esta diferencia, enmarcado en un modelo de gestión que cuida sus impactos económicos y sociales.

PRINCIPIOS

1. INTEGRIDAD

- Actuar en coherencia con los principios
- Decir la verdad
- Defender el bien
- Cumplir con las promesas

2. RESPONSABILIDAD

- Asumir las propias obligaciones
- Admitir y corregir las fallas

3. RESPETO

- Respetar activamente a los demás

4. SOLIDARIDAD

- Apoyar a quienes forman nuestro círculo de trabajo
- Apoyar iniciativas, comportamientos y acciones que busquen el bien común
- Perdonar las fallas y velar por su corrección

VALORES

1. COMPROMISO CON EL SOCIO/CLIENTE/ ESTABLECIMIENTOS

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con valor agregado

2. COMPROMISO CON EL LOGRO

- Enfocarnos en el cumplimiento de los objetivos empresariales y profesionales con la filosofía del mejoramiento continuo

3. COMPROMISO CON LA CALIDAD TOTAL

- Calidad en el Servicio
- Calidad en las Propuestas de Valor
- Calidad en la Comunicación

4. COMPROMISO CON LA CLARIDAD Y LA TRANSPARENCIA

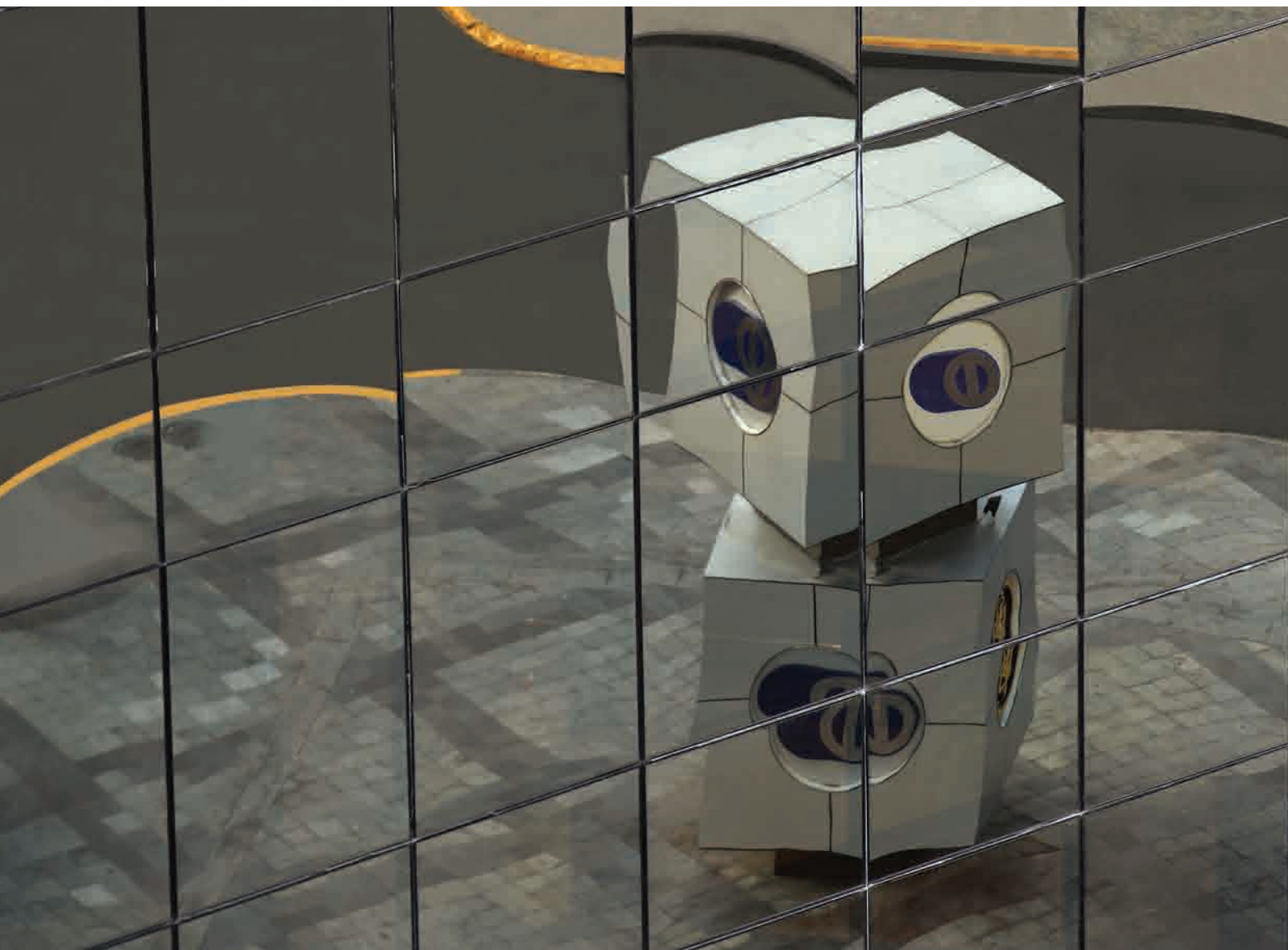
- En nuestro desempeño financiero
- En nuestras ofertas comerciales y de servicio

5. COMPROMISO CON EL TRABAJO EN EQUIPO

- Trabajar en conjunto para lograr resultados mayores
- Los logros son de todos

6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

- Ser socialmente responsables como ciudadanos y como empresa en las comunidades y país en el que vivimos



OBJETIVOS EMPRESARIALES 2008 - 2009 ²

1.	Adquirir y Activar nuevos Socios
2.	Desarrollar y Retener Socios
3.	Desarrollar la Experiencia del Cliente
4.	Mantener un alto Desempeño Financiero
5.	Optimizar la Productividad
6.	Administrar Integralmente el Riesgo
7.	Diversificar y Profundizar las Fuentes de Financiamiento
8.	Gestionar el Clima Organizacional
9.	Orientar a la Organización hacia la Responsabilidad Corporativa
10.	Administrar el Conocimiento y sus medios

² Algunos objetivos se han reagrupado con fines de presentación.

Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador

RSC1

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Social Corporativa (RSC), como *la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los distintos públicos con los cuales se relaciona.*

RSC2

A partir de 2006, con la creación de un área específica de RSC, Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia y valores corporativos, por considerarla una variable fundamental en el desarrollo de su negocio.

Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador

Principios de actuación para un buen Gobierno Corporativo:	Principios de actuación e Inversión Social:
<ul style="list-style-type: none"> - Alinear a la Compañía a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas - Priorizar la transparencia y confidencialidad - Fortalecer permanentemente las prácticas anticorrupción - Crear una cultura organizacional apegada a los códigos de ética - Rendir cuentas a los grupos de interés, mediante un Informe de Responsabilidad Corporativa basado en lineamientos internacionales 	<ul style="list-style-type: none"> - Interactuar con diferentes sectores sociales para garantizar calidad en la Inversión Social. Articulación con el Plan Decenal de Educación - Buscar a los mejores técnicos y organizaciones públicas o privadas apoyando las iniciativas como ejecutores directos - Actuar permanentemente según las necesidades locales y nacionales - Buscar una verdadera transformación social fomentando las inversiones que generen un impacto social positivo en las comunidades más necesitadas - Trabajar en lo social tanto al interior como al exterior de la Organización
Productos sustentables y servicios responsables:	Principios para la actuación en las relaciones con los diferentes grupos de interés:
<ul style="list-style-type: none"> - Crear productos que satisfagan una necesidad social - Monitorear de manera permanente la calidad de servicio y atención de reclamos - Aplicación de estándares éticos en las prácticas publicitarias - Desarrollar políticas especiales para grupos desfavorecidos - No permitir el sobreendeudamiento de los Socios. - Buscar la sustentabilidad a largo plazo de la red de Establecimientos afiliados 	<ul style="list-style-type: none"> - Dialogar con los distintos grupos de interés: Estado, Empresas, Proveedores, Establecimientos de manera frecuente - Difundir los principios de RSC a los diferentes grupos de interés - Fomentar la alianza para la causa educativa. Reconocer de manera explícita sus aportes - Fomentar alianzas locales (ej.: municipios) - Fomentar alianzas dentro de la cadena de valor (ej.: Establecimientos, Proveedores) - Rendir cuentas de las inversiones sociales realizadas y avances a los diversos grupos de interés por diferentes canales de comunicación - Informar de los avances realizados sobre los compromisos asumidos con los aliados y grupos de interés de acuerdo a las necesidades

4,12/ GC 1

Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas³

Diners Club del Ecuador asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y la defensa de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (UN Global Compact).

El Pacto Global es la mayor iniciativa de Responsabilidad

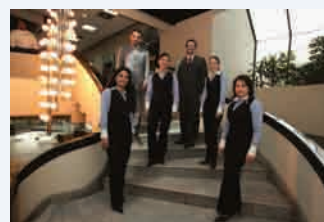
Corporativa, de adhesión voluntaria, que establece un marco de trabajo para las empresas comprometidas en alinear sus operaciones y estrategias a sus diez principios. Actualmente existen más de 6.200 empresas en todo el mundo que se han adscrito voluntariamente. Diners Club del Ecuador, con este reporte enviaría su segunda comunicación de progreso al Pacto Global.

4,14/4,15/4,16/4,17/RSC6 /RSC4

Relacionamiento con los grupos de interés

La relación con los grupos de interés o stakeholders se basa en los principios de respeto al ser humano, con el compromiso con la calidad de los productos y servicios, y en el respeto al medio ambiente.

Grupos de interés



³www.pactoglobal.org

Mapeo de grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIENES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Accionistas	99 Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio Página Web Diners Club y Superintendencia 	Garantizar la solidez y rentabilidad, sustentabilidad de largo plazo de la Compañía	Presentación de resultados de gestión al Directorio y Accionistas para la toma de decisiones periódicas
Colaboradores y sus familias	1.048 Colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta e Ibarra Alrededor de 2.667 dependientes de Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e inter áreas Encuesta de Great Place to Work Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento Programa "Desayunando con tu gerente" Eventos de integración social y deportiva Cursos extralaborales Correos electrónicos e Intranet corporativa RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar condiciones de vida Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado Ser participe de un equipo de trabajo Trato adecuado Desarrollo de carrera y capacitación Salarios equitativos y competitivos Condiciones físicas de trabajo adecuadas Seguridad y salud laboral Comunicación amplia Tener la oportunidad de contribuir con la sociedad Equilibrio entre el tiempo de la vida laboral y personal 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación y desarrollo Programa de gestión del desempeño Programas de desarrollo de carrera Programa Great Place to Work Política de Administración Salarial Programa de adecuación de espacios físicos Cursos extralaborales Programas de voluntariado Programas de reciclaje Proyecto de Gestión Humana Campaña "Un Mundo Responsable"
Socios y Clientes	Más de 280.000 Socios (incluye personales y corporativos) y 3.500 Clientes inversionistas	<ul style="list-style-type: none"> Estado de Cuenta Call Center Agencias y oficinas de servicios Página Web Newsletter "In the Club" Revista "Mundo Diners" Corporate News Sistemático de Clientes Multicanalidad 	<ul style="list-style-type: none"> Contar con productos que consideren y satisfagan sus necesidades Contar con un servicio eficiente y ágil Conocer la información de tasas, condiciones y productos oportunamente y con claridad Posibilidad de comunicarse por varios canales Planes de crédito cómodos Posibilidad de refinanciación Servicios que atiendan a personas con discapacidad Aportar con recursos para obras sociales Información de manejo responsable de tarjeta de crédito 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevas alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones a socios Lanzamiento de nuevos productos para nichos específicos de mercado que brinden comodidad de crédito Oferta de productos de inversión para clientes corporativos y personales Implementación del nuevo software CRM Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender a discapacitados Kit de Bienvenida didáctico Anexos de afiliación
Establecimientos y Alianzas	Más de 25.800 Establecimientos comerciales a nivel nacional y 14,6 millones a nivel internacional	<ul style="list-style-type: none"> Servicio de Autorizaciones Estado de Cuenta Página Web Asesores Oficinas de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Comisiones justas Obtener información oportuna Contar con servicios de autorizaciones ágiles y seguros Lograr apoyo y auspicio promocional Ser atendidos integralmente por múltiples canales Crecimiento en ventas y desarrollo de su negocio 	<ul style="list-style-type: none"> Auspicios promocionales según temporadas Capacitación a dependientes de establecimientos Capacitación en Venta Segura Plan de financiamiento a comercios

Proveedores	Más de 291 Proveedores	Áreas de Operaciones, Proyectos, Área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> Lograr contratos con precios y formas de pago justas Lograr contratos a largo plazo con normas justas de licitación Participar en iniciativas de Responsabilidad Corporativa Mantener una relación duradera y transparente 	<ul style="list-style-type: none"> Sistema de calificación de Proveedores Procedimientos de contratación transparentes Taller de Capacitación en Responsabilidad Corporativa Cláusulas en nuevos contratos (prohibición del trabajo infantil y forzoso)
Organismos del Estado y Regulatorios	Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Inteligencia Financiera, Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Calificadoras de Riesgo, Auditores Externos, Franquicias	Áreas de Riesgos, Finanzas Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar el cumplimiento de la Ley, normas sociales y laborales y el pago de impuestos Reducir el uso de recursos no renovables Incorporación de discapacitados en la fuerza laboral Transparencia en tasas y costos para Socios y Clientes Participación activa en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero 	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos al día Campaña de Reciclaje y reducción de consumo de papel Capacitación permanente al personal en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero Comunicación transparente Información oportuna a organismos reguladores
Comunidad Educativa	Más de 7.500 escuelas unidocentes, direcciones provinciales de Educación Más de 34.000 niños Padres de Familia Municipios UNICEF, DyA, FOSJE y ONG's Ministerios de Educación y de Inclusión Económica y Social	Área de Responsabilidad Corporativa Alianza Dineros UNICEF, visitas de campo, eventos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> Lograr el apoyo en programas sociales y educativos, para elevar el nivel educativo Acceder a materiales didácticos Mejorar su infraestructura Perfeccionar sus metodologías de educación Obtener recursos para Educación 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión en Educación con UNICEF, Ministerio de Educación, consejos provinciales y municipios Evento de evaluación con contrapartes Donaciones de libros, activos y computadores Programas de Voluntariado Corporativo
Comunidad Empresarial	Empresas privadas y asociaciones como: Asociación de Instituciones Financieras de Ecuador, Cámara de Comercio de Quito, Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES), Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)	Gerencias Nacionales y área de Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acciones conjuntas en pro del desarrollo del sector Generar sinergias en planes sociales Alianzas con empresas de elevada reputación 	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa en las distintas instituciones y empresas (ej. campaña con Supermaxi, Santillana, etc.) Actividades conjuntas en el marco de CERES, o Empresarios por la Educación de apoyo social Participación en Foros y Eventos de RSC
Opinión Pública Nacional e Internacional	Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	Actividades de mercadeo y relaciones públicas, Página Web, Ruedas de Prensa, y Reportes de Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> Conocer la gestión económica, ambiental y social de Dineros Club en Ecuador Participar en las actividades culturales 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de información financiera y de Responsabilidad Corporativa Eventos culturales y deportivos Boletines de Prensa Publicidad Responsable

La Organización

2,3/2,5

Diners Club del Ecuador es una franquicia de Diners Club Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

2,1/2,6/IB2

La figura societaria de Diners Club del Ecuador S.A., por mandato de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y Ley de Compañías, es la de "Sociedad Anónima". La composición accionaria de Diners Club del Ecuador es en un 99,95% Propiedad Privada (Personas naturales o jurídicas privadas). Diners Club del Ecuador cuenta con 99 accionistas al 31 de diciembre de 2008, mientras que en el 2007 su número fue 96.

Junta de Accionistas y Directorio



4,4/ 4,6

Durante el año se realizan Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias, formadas por los accionistas legalmente convocados. Previa convocatoria, la Junta General Ordinaria se reúne por lo menos una vez al año, dentro de los noventa días siguientes al cierre de cada ejercicio anual. Por su parte, las Juntas Generales Extraordinarias se reúnen en cualquier época del año, para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria.

4,7

El máximo órgano de administración de la Compañía es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y han sido previamente calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Diners Club del Ecuador.

4,2

El Presidente del Directorio preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio.

4,1

Composición del Directorio

NOMBRE	FUNCIÓN	NOMBRE	FUNCIÓN
Fidel Egas Grijalva	Presidente del Directorio	Simón Acosta Espinosa	Director Suplente
Gustavo Jácome Álvarez	Director Principal	Rodrigo Sánchez Zambrano	Director Suplente
Juan Pablo Egas Sosa	Director Principal	Fidel Esteban Egas Sosa	Director Suplente
Wilson Granja Ávalos	Director Principal	Robert Simpson Nankervis	Director Suplente
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal	Jaime Acosta Espinosa	Director Suplente

4,5/INT4

El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en los Estatutos Sociales de la Compañía. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano de gobierno, conocido como dietas a directores.

4,9/4,10

La transparencia, objetividad y compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscando maximizar el valor de la Compañía, a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, tratando de equilibrar los intereses de los diferentes grupos como son los inversionistas, administradores, accionistas, propietarios y terceros.

4,1

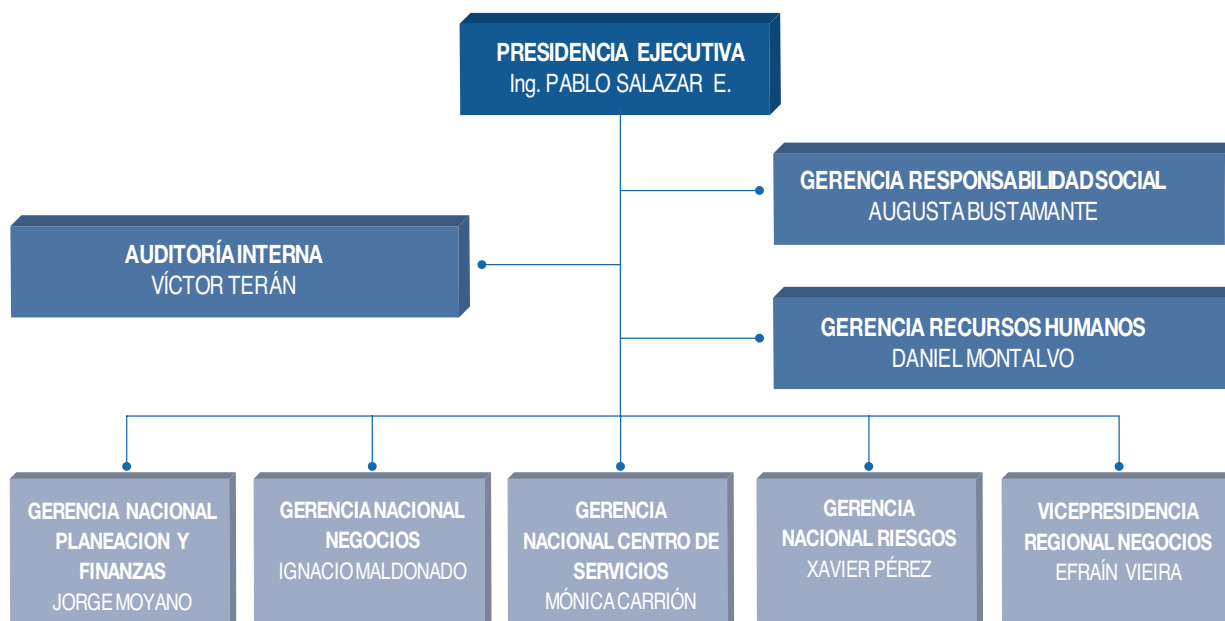
Comités del Directorio

Existen actualmente tres comités que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía.

COMITÉ	INTEGRANTES	FUNCIÓN
Comité de Administración de Riesgos Integrales	<ul style="list-style-type: none"> Ing. Pablo Salazar E. (Representante legal de Diners Club del Ecuador S.A.) Xavier Pérez de la Puente (Responsable de Unidad de Riesgos) Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio) 	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio
Comité de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio) Simón Acosta (Vocal del Directorio) Bertha Proaño (Elegido por el Directorio de fuera de su seno) 	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos
Comité de Calificación de Activos de Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio) Víctor Terán (Auditor Interno) Xavier Pérez de la Puente (Gerente Nacional de Riesgos) Jorge Moyano (Gerente Nacional Planificación y Finanzas) Mónica Carrión (Gerente Nacional Centro de Servicios) 	El Comité de Calificación de Activos de Riesgos es el encargado de efectuar un seguimiento permanente de los activos, con cuyos resultados se determina el nivel de provisiones requerido y que debe constituirse para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor
Comité de Cumplimiento	<ul style="list-style-type: none"> Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio) Mónica Carrión (Gerente Nacional del Centro de Servicios) Ignacio Maldonado (Gerente Nacional de Negocios) Jorge Moyano (Gerente Nacional de Planeación y Finanzas) Guadalupe Cabezas (Oficial de Cumplimiento) Xavier Pérez de la Puente (Gerente Nacional de Riesgos) Víctor Terán (Auditor Interno) Manuel Zurita (Asesor Legal) 	El Comité de Cumplimiento tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas

2,3

Estructura Organizacional



2,9

El principal cambio a la estructura organizacional realizado durante el periodo 2007-2008 fue la creación de la Vicepresidencia Regional de Negocios para la Región Costa, a cargo de Efraín Vieira, con la finalidad de dar una mayor importancia a nuestro desarrollo en esa área geográfica.

4,13

Asociaciones a las que pertenece Diners Club 2008

- Asociación de Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE).
- Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES).
- Observatorio de los Derechos de la Niñez.
- Alianza empresarial por la Educación.
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

DMA HR

Lineamientos internos de conducta

El Código de Ética expresa los principios de conducta que deben cumplir y observar los colaboradores de la Organización, guiando su actuar, independientemente de su cargo o posición. Durante 2008 se reformuló el Código, incorporándose los principios del Global Compact y de las mejores prácticas con los diferentes grupos de interés. Este fue aprobado por el Directorio y en el 2009 se lo difundirá ampliamente.

Adicionalmente, existe el Comité de Ética que tiene por objetivo la recepción y resolución de casos de no cumplimiento del Código, según lo establecido en la "Política para la comunicación de acciones contrarias a lo dispuesto en el Código

de Ética". Durante 2008 no existió evidencia de denuncias relacionadas con prácticas no éticas.

Entre otros, los lineamientos de conducta establecen:

HR6/GC 1/GC 2/GC 4/GC 5/GC 6

Derechos Humanos

La Compañía mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos básicos y no acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores. No se acepta la mano de obra de menores de edad de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo, y no se permite ningún tipo de discriminación conforme se declara en nuestro Código de Ética.

HR5/ GC 3

Libertad de asociación

Se fomenta que todos los empleados y funcionarios sean libres para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales.

SO5/SO6

No afiliación política

Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma, a partidos políticos, comités o políticos individuales. Ningún empleado o funcionario puede realizar contribuciones políticas a nombre de la Compañía. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, financiera, religiosa o económica a nombre de Diners Club del Ecuador. La práctica utilizada en casos requeridos es nombrar portavoces autorizados para que realicen declaraciones a los medios de comunicación.

Equipo Gerencial



Ignacio Maldonado
Gerente Nacional de Negocios



Mónica Carrión
Gerente Nacional Centro de Servicios



Jorge Moyano
Gerente Nacional Planeación y Finanzas



Efraín Vieira
Vicepresidente Regional de Negocios



Víctor Terán
Auditor Interno



Xavier Pérez
Gerente Nacional de Riesgos



Daniel Montalvo
Gerente de Recursos Humanos



Augusta Bustamante
Gerente de Responsabilidad Social

SO2/GC 10

Medidas anticorrupción

En el Código de Ética se establece que se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses de Diners Club del Ecuador. Las relaciones empresariales se basan en la búsqueda de los mayores beneficios para la Compañía y del grupo, y no en factores o relaciones personales.

Diners Club del Ecuador ha establecido un conjunto de medidas, a fin de prevenir actos de corrupción o conflictos de interés:

- Procedimientos de control de cumplimiento de las políticas, procesos y normas establecidas.
- Sistemas de control del uso adecuado de la información privilegiada.
- Actualización de datos personales y declaración anual de cualquier situación o transacción que pudiese provocar un conflicto de interés, por parte de un colaborador.
- Prohibición de ofrecer o aceptar regalos y/o beneficios que constituyan una infracción de leyes o que pudieran incidir en el juicio y relación profesional con los diferentes grupos de interés.

- Procesos de control del cumplimiento de las medidas preventivas para el Lavado de Activos (capacitaciones y actualizaciones constantes).
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Durante el 2008 se continuó con la aplicación del Reglamento para la Instrumentación de Inversiones a Plazo, donde se señalan claramente los procesos y controles para el lavado de dinero, recepción de efectivo de los socios, niveles de atribuciones y autorizaciones de funcionarios y formularios actualizados, según disposiciones externas e internas. Además, constantemente los socios inversionistas son analizados con bases internacionales, en materia de lavado de dinero.

Competencia leal

Se establece en el Código de Ética que los empleados de Diners Club del Ecuador deben cumplir las normas de transparencia de información financiera establecidas internamente y por los organismos de control. En el mismo documento se define que los Colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como, sobre la calidad o desempeño de sus productos.

Auditorías internas y externas

El Área de Auditoría Interna depende directamente del Directorio y de la Junta General de Accionistas, y está encargada de asegurar el cumplimiento de las políticas y de los objetivos de control interno, vigilar el cumplimiento de la misión y de los objetivos de la Compañía, además de contribuir a identificar los riesgos organizacionales de manera oportuna y minimizar el impacto de los mismos, así como de monitorear el cumplimiento de leyes y regulaciones locales. El Área reporta de manera anual a la Junta General de Accionistas, semestralmente a la Superintendencia de Bancos y mensualmente al Directorio y Comité de Auditoría.

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional, Diners Club del Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos reglamentados a nivel global, que cubren aspectos como: Marca, Imagen, Productos, Normativas Operativas y Tecnológicas, de Aprobación Crediticia, Servicio al Cliente, Control de Lavados de Activos, entre otros. Por esta razón, cada tres años, la matriz internacional de la franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de administración de riesgos y de operaciones. La última revisión fue realizada en noviembre de 2007, obteniendo un informe sin observaciones, con la máxima calificación. El organismo de Diners Club Internacional que emite las normas se denomina International Operation Policy Committee, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Presidente Ejecutivo sea uno de sus integrantes.

Por ser una entidad financiera, Diners Club del Ecuador se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. De acuerdo a las normas de dicho organismo, la Compañía debe someter sus operaciones y resultados a una auditoría externa anual, así como a revisiones particulares en aspectos como lavado de dinero, cumplimiento de obligaciones tributarias y límites de créditos.

2,10

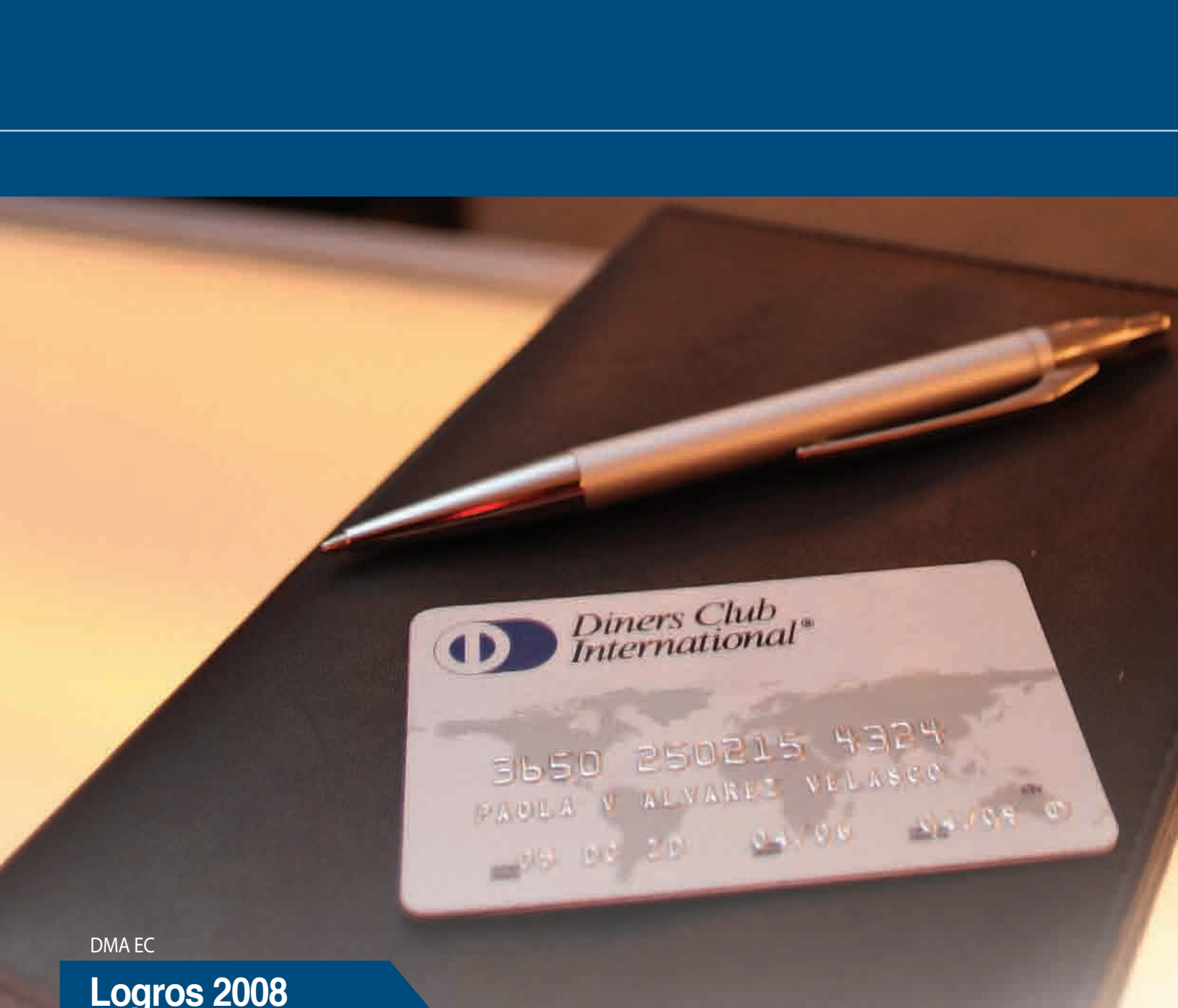
Premios y Reconocimientos 2008

Durante el año 2008, Diners Club del Ecuador obtuvo los siguientes premios y reconocimientos:

- Por segundo año consecutivo se obtuvo el Primer Lugar en el Premio Ekos a la Calidad de Servicio en la Industria Tarjetas de Crédito, en la categoría de Servicios Bajo Contrato.
- Primer puesto en el "Ranking Anual de Instituciones Financieras y Empresas" elaborado por la Revista Gestión 2007-2008 como la mejor y la más grande empresa durante 3 años consecutivos.
- Primer Premio a la Responsabilidad Social "General Rumiñahui", en el ámbito financiero, otorgado por el Consejo Provincial de Pichincha.
- Premio "Juan Montalvo", en reconocimiento al aporte para el mejoramiento de la Infraestructura educativa.







DMA EC

Logros 2008

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 14,42%
- Activos 19,77%
- Cartera Neta 24,79%
- Pasivos 19,06%
- Patrimonio 23,51%
- Capital Social 30,2%
(de US \$50 millones a US \$65.1 millones)

RENTABILIDAD

- Consumos de US \$2 mil millones
- Mejoramiento de la calidad de cartera, reflejado en los mejores niveles de recuperación

SOLVENCIA

- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras (incluyendo bancos)
- Cartera Bruta total de US \$656 millones
- Activo productivo que representó el 98,47% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 16,44%, superior en 82,68% al requerido por la SBS

CARTERA

- Mejoramiento de la calidad de la Cartera, siendo los niveles de recuperación los mejores obtenidos históricamente por Diners Club del Ecuador lo que refleja un óptimo manejo del crédito

GENERANDO VALOR PARA EL ECUADOR

Desafíos 2009

- Consumos de US \$2 mil millones
- Generar una Cartera Total Bruta de US \$640 millones
- Primera titularización de flujos por US \$50 millones y emisión de papel comercial por US \$50 millones
- Profundizar diversificación de fuentes de fondeo, pe-

- netrando en el mercado de inversionistas personales
- Mantener los elevados niveles de recuperación y calidad de cartera de crédito, permitiendo su crecimiento con bases sólidas que aseguren la sostenibilidad de la entidad a lo largo del tiempo

1.2 / EC2

Desempeño Financiero

Pese al ambiente de incertidumbre económica y política que primó en el año 2008, Diners Club del Ecuador cumplió con las metas propuestas de forma satisfactoria.

El incremento del consumo de Socios, la favorable evolución de su Activo, una adecuada estructura financiera, y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado en 2008 un beneficio neto de US \$36.42 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2008 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de mantener su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus Socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

La fortaleza financiera de Diners Club del Ecuador, su reconocida trayectoria de rentabilidad, excelente reputación en el medio, son características que le han hecho merecedora a la calificación AAA- dentro del Sistema Financiero ecuatoriano, otorgada por la calificadora de riesgos Pacific Credit Ratings y AA+ por la calificadora Bankwatch Ratings.

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se mantiene en el séptimo puesto por tamaño de Activos, escalando al quinto puesto por volumen de Patrimonio y en el tercero por Utilidades obtenidas en el año 2008. Cabe señalar que no se ha tenido ninguna consecuencia en nuestras operaciones producto de los efectos del cambio climático.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos efectuados por los Socios con su tarjeta Diners Club durante el 2008 presentan un crecimiento anual del 14,42%, alcanzando los US \$2.001 millones, representando el 6,1% del consumo total de los hogares en el país, de acuerdo con las previsiones del Banco Central del Ecuador.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2008 mejoró en 1,51% con relación al del año anterior, ubicándose en el 5,44%. Este indicador es el resultado de una eficiente administración y segmentación crediticia; además de la automatización en las decisiones de crédito y un efectivo esquema de monitoreo del riesgo.

EC1

Valor Económico Generado: Ingresos

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en US \$31.5 millones con respecto al año 2007, equivalente a un 21,64%.

Su principal componente fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, afiliaciones y renovaciones), valores que representaron el 91,9% del total de ingresos percibidos.

Valor Económico Generado: Ingresos

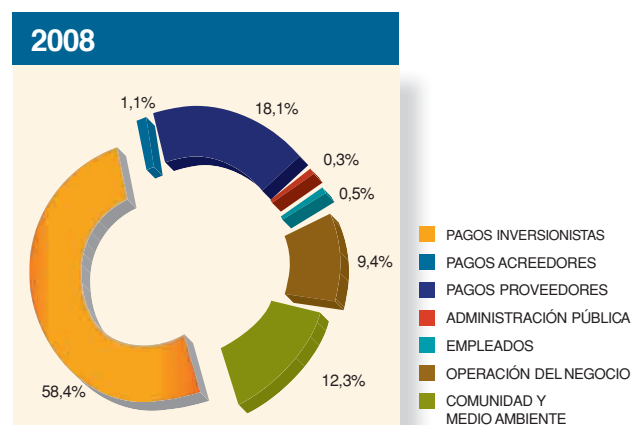
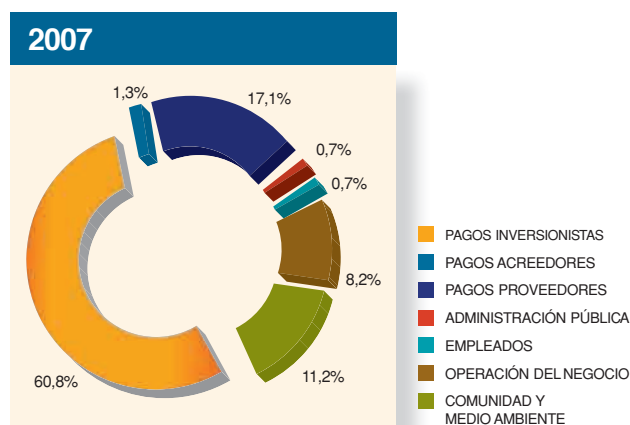
	2007	PARTICIPACIÓN %	2008	PARTICIPACIÓN %	VARIACIÓN ANUAL \$	VARIACIÓN ANUAL %
VALOR ECONÓMICO GENERADO	145 564.814	100,00%	177 064.790	100,00%	31 499.976	21,64%
SOCIOS	133'143.437	91,47%	162'719.876	91,90%	29'576.439	22,21%
INVERSIONES PERMANENTES	9'391.326	6,45%	12'963.467	7,32%	3'572.141	38,04%
INVERSIONES TEMPORALES	3'030.050	2,08%	1'381.446	0,78%	(1'648.604)	-54,41%

Comprenden ingresos generados por asignaciones permanentes y temporales mantenidas por Diners Club durante los años 2007 y 2008.

EC1/EC3/SOC2/EN30

Valor Económico Distribuido: Gastos

	2007	PARTICIPACIÓN %	2008	PARTICIPACIÓN %
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	115 719.781	100,00%	140 639.899	100,00%
PAGOS INVERSIONISTAS	19'806.606	17,12%	25'513.094	18,14%
PAGOS ACREEDORES	839.746	0,73%	363.940	0,26%
PAGOS PROVEEDORES	765.684	0,66%	676.016	0,48%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	9'433.640	8,15%	13'165.950	9,36%
EMPLEADOS	12'969.231	11,21%	17'263.670	12,28%
OPERACIÓN DEL NEGOCIO	70'410.262	60,85%	82'123.347	58,39%
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	1'494.612	1,29%	1'533.883	1,09%

**Pagos a Inversionistas**

Los pagos a inversionistas corresponden a los rendimientos de los fondos del público y de los valores en circulación que se requirieron para financiar el crecimiento de la cartera de créditos y en general de los activos.

Pagos a Acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras.

Pagos a Proveedores

Los pagos a proveedores son por adquisición de suministros y pasaron del 0,66% al 0,48% sin mayor variación.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen

una participación del 9,36% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 12,28% con un crecimiento del 1.07% en relación al 2007.

Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho, son los egresos de mayor importancia de Dineros Club del Ecuador. Al 2008 representan el 58,39% del monto total de gastos. El incremento del 16,64% con respecto al año 2007, se encuentra en directa relación con el crecimiento del negocio.

Comunidad y Medio Ambiente

El monto total por concepto de donaciones, aportes a UNICEF y otros proyectos específicos de Responsabilidad Corporativa, realizados por la Compañía, incluyen aportes para programas con las comunidades en materia de mejoramiento de la Educación y auspicios culturales principalmente.



Niños de escuela unidocente en Cayambe

Valor Económico Retenido: Utilidades

Valor Económico Retenido: Utilidades

	2007	2008	US \$	VALOR ANUAL %
UTILIDAD NETA	29'845.032	36'424.890	6'579.858	22,05%
RESERVA LEGAL	2'984.503	3'642.489	657.986	22,05%
DISPONIBLE ACCIONISTAS	26'860.529	32'782.401	5'921.872	22,05%

La Utilidad Neta registró un crecimiento anual del 22,05%

Resumen de Balance General

La cuenta de mayor participación dentro de la estructura del activo es la cartera de créditos, comportamiento consistente con la naturaleza del negocio.

Resumen de Balance General	2007 (en miles de US \$)	2008 (en miles de US \$)	Variación Anual
ACTIVO	627.335	751.367	20%
PASIVO	526.572	626.915	19%
PATRIMONIO	100.762	124.452	24%
UTILIDAD NETA	29.845	36.425	22%

El activo registra un crecimiento anual del 19,77% entre los años 2007 y 2008. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 77,45% de su total en el año 2008 y 74,34% en el 2007.

Manejo del Riesgo

Definición de políticas e instrumentos de medición de la gestión de riesgos

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales y disposiciones emanadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, la Compañía cuenta con un proceso de administración integral de riesgos que le permite identificar, medir, controlar, mitigar, monitorear y reportarlos.

Dentro de sus principios, se establece una clara definición y separación de funciones entre las unidades que toman riesgos y de aquellas que los gestionan y controlan, a través de unidades independientes, promoviendo de esta manera una adecuada ejecución de los procesos de la administración integral de riesgos.

En este marco, se han desarrollado políticas, procesos, modelos, herramientas expertas y metodologías adecuadas a la realidad del país y de la Compañía, que a más de contribuir a generar valor para los accionistas y sus clientes, coadyuva a la solvencia y desarrollo del sistema financiero nacional.

Riesgo de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo

Diners Club del Ecuador ha desarrollado modelos internos para administrar, medir y controlar el riesgo crediticio de sus clientes, lo que posibilita, de una manera preventiva, gestionarlos de forma eficiente, responsable y proactiva.

Esto ha contribuido de forma sustancial a la gestión del riesgo de crédito de la Organización, posibilitando el crecimiento saludable de la cartera.

De la misma manera, a más del bajo riesgo de mercado del portafolio de liquidez, respalda la confianza que nuestros clientes

han tenido a lo largo de los años. En cuanto al riesgo operativo, se ha implementado la metodología cualitativa, que permite identificar los riesgos potenciales que pueden presentarse en la Compañía, en base a una autoevaluación realizada, aplicando una metodología institucional, que permite presentar su perfil en una matriz que combina impacto y probabilidad.

SO3/SO4

Por otra parte, Diners Club tiene la práctica de capacitar a todo personal nuevo en las políticas y los procedimientos de prevención de lavado de activos. Por ello, durante el 2008 se han capacitado a 205 personas de las áreas que se contactan directamente con los Clientes, en las políticas de prevención, mientras que en el 2007 se capacitó a 190 Colaboradores.

Una medida adicional que mitiga el riesgo de corrupción, realizada en el 2008, fue la firma de la declaración del Compromiso Ético sobre la base del Código de Ética, por parte del 100% de los Colaboradores. Durante el 2008 no se registró ningún evento relacionado con estos aspectos en la Compañía.

1.3

Concesión y Recuperación de Crédito Manejo Crediticio de los Clientes

Un manejo responsable de los niveles de riesgo organizacionales requiere el monitoreo permanente de la capacidad de pago de nuestros Socios frente al monto de su endeudamiento. La determinación de los niveles máximos de endeudamiento considera la capacidad de pago en proporción a sus ingresos, en pro de asegurar que los montos de riesgo concedidos tengan alta probabilidad de pago y que por otra parte, el Socio no comprometa los recursos destinados a su manutención.

TESTIMONIO

Rosa Matilde Guerrero Especialista en Riesgos

“...Lo más importante en una entidad financiera es velar por la seguridad del depositante. Esto se logra en la medida de que existan políticas, normas y procedimientos adecuados que permitan administrar los riesgos de manera proactiva. El modelo de riesgos de Diners Club se basa en las mejores prácticas internacionales y toma en cuenta las limitaciones existentes en la economía ecuatoriana en términos de desarrollo de los precios en el mercado de valores, lo cual conduce a velar por la solvencia de la Entidad...”

La composición del portafolio total de Socios en diciembre 2007 y diciembre 2008 prácticamente no muestra variación, por lo tanto, no únicamente se ha logrado tener una composición saludable de cartera con un 80% de clientes catalogados en bajo riesgo, sino que además ésta se muestra estable a lo largo del tiempo.

Se busca cuidar la calidad de cartera, mediante una oportuna revisión, seguimiento y análisis de las cuentas que permita identificar y establecer patrones de comportamiento y perfiles asociados al cumplimiento de las obligaciones crediticias para poder tomar acciones preventivas, destinadas a mejorar la calidad de las autorizaciones y la retroalimentación integral en cada uno de los procesos de concesión que se realizan cotidianamente.

Este enfoque ha hecho que la Compañía se centre en diferentes tipos de acciones:

- Definición de perfiles de aprobación acordes con el nivel de pérdida esperada compatible con la estructura financiera de Diners Club del Ecuador.
- Desarrollo de scorings de aprobación consistentes con los niveles de riesgo definidos por la Entidad.
- Implementación de modelos econométricos de predicción de incumplimiento basados en factores de comportamiento de consumos, pagos y en variables socio-demográficas.
- Detección de patrones de riesgo crediticio, atípicos a los perfiles de nuestros Socios, de manera oportuna.
- Aplicación de procesos metodológicos eficientes para generar un efectivo control crediticio de las cuentas.

Recuperación de cartera

La relación con los Socios está orientada a la sostenibilidad a largo plazo y por ello el objetivo fundamental es dar solución a los problemas que afrontan, enmarcados en su condición

crediticia y capacidad de pago, comprendiendo el entorno general del Socio y su situación de mora o potencial incumplimiento, viabilizando el mantenimiento por muchos años y el acceso permanente a los beneficios que le da su tarjeta Diners Club.

Es por ello que se considera importante mantener ciertos principios de actuación que garanticen estos objetivos, como son:

- Lograr generar una relación de confianza con nuestros Socios, que permita conocer su situación real y darle el tratamiento correcto que lleve a establecer esquemas de recuperación sostenibles, dentro de sus condiciones particulares para así poder satisfacer sus necesidades crediticias.
- Viabilizar una posición crediticia sana para el Socio y sana para la Entidad.
- Preservar la calidad en el servicio a través de fijar niveles de endeudamiento flexibles y encajados en la real situación de pago de los Socios.
- Incrementar los índices de recuperación de cartera, aportando a la sustentabilidad del crecimiento de la entidad al ser este su principal activo.

Facilidades de pago para Socios

La Organización brinda un servicio de facilidad de pago para Socios de cuentas que no se encuentran al día en sus obligaciones, orientado a agilizar el cumplimiento de ellas, originadas en problemas temporales de liquidez, consumos realizados en el exterior que no cuentan con la facilidad de diferimiento, o consumos imprevistos realizados en crédito corriente.

La meta es mantener la relación crediticia con los Socios Diners Club a lo largo de toda su vida, implementando varios productos que buscan poner a su disposición, facilidades de financiamiento para problemas puntuales de liquidez temporal.

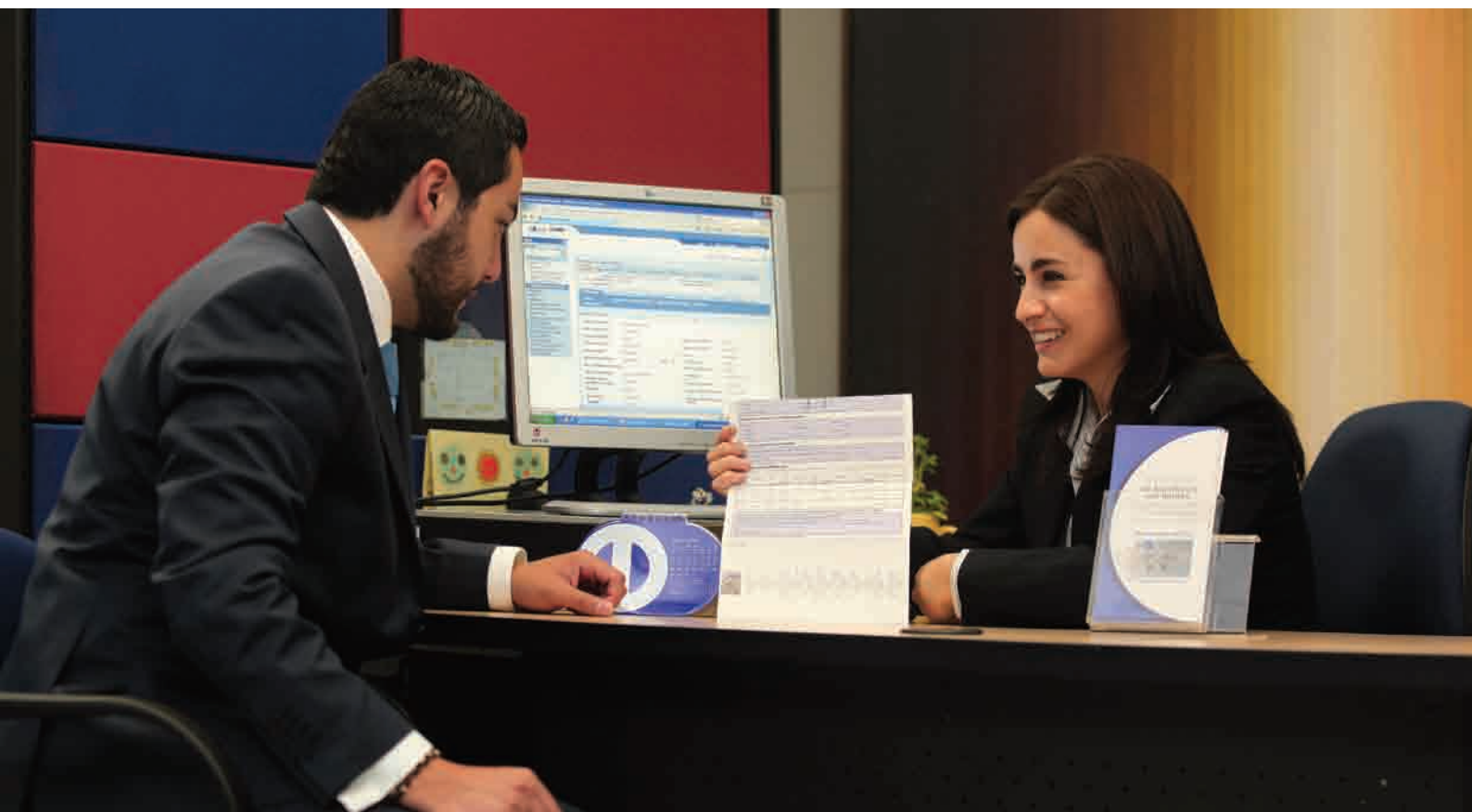
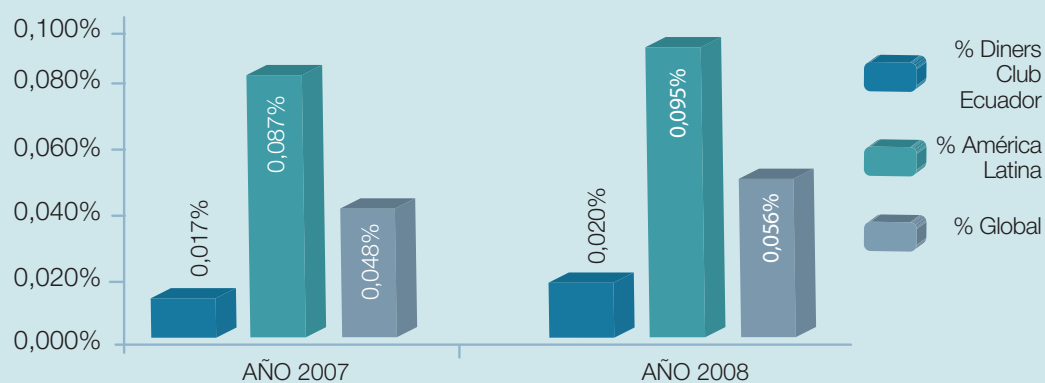
Control de Riesgos de Fraude

El quehacer crediticio a través de tarjetas está expuesto a nivel mundial al riesgo de fraude en el proceso transaccional. Esta característica, propia del negocio, se mitiga a través de la capacitación en seguridad de ventas a todos los establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información y

orientación a los Socios y un eficiente monitoreo de transacciones. Como resultado del proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude, durante los últimos tres años se han mantenido controlados sus niveles, ubicándose para el 2008 dentro de los más bajos internacionalmente.

El índice de fraude versus ventas para Diners Club del Ecuador es cinco veces menor al índice latinoamericano.

Cuadro Comparativo del Índice. Fraude a Ventas con la región y el mundo





DMA LA

Logros 2008

- Se capacitó al 75% de los Colaboradores de la Compañía en temas relacionados a su ámbito de gestión, a lo que se sumó un entrenamiento focalizado en la herramienta Peoplesoft para la implantación del modelo de CRM
- Se promocionó a 100 Colaboradores en crecimiento vertical y horizontal, aportando a su desarrollo de carrera
- La tasa de rotación decreció llegando a niveles inferiores a la media del mercado y menor a la del año anterior
- Se realizó un incremento salarial superior al mercado,

llegando a tener salarios más competitivos

- Se desarrolló el proyecto de Gestión del Talento Humano
- Se amplió la cobertura de la oferta de cursos extralaborales tendientes a mejorar la calidad de vida
- Se inició el proceso de transformación del Clima Organizacional
- Se realizaron capacitaciones en la prevención de VIH Sida
- Se incrementaron los voluntarios de Diners Club

TRABAJANDO EN DINERS CLUB



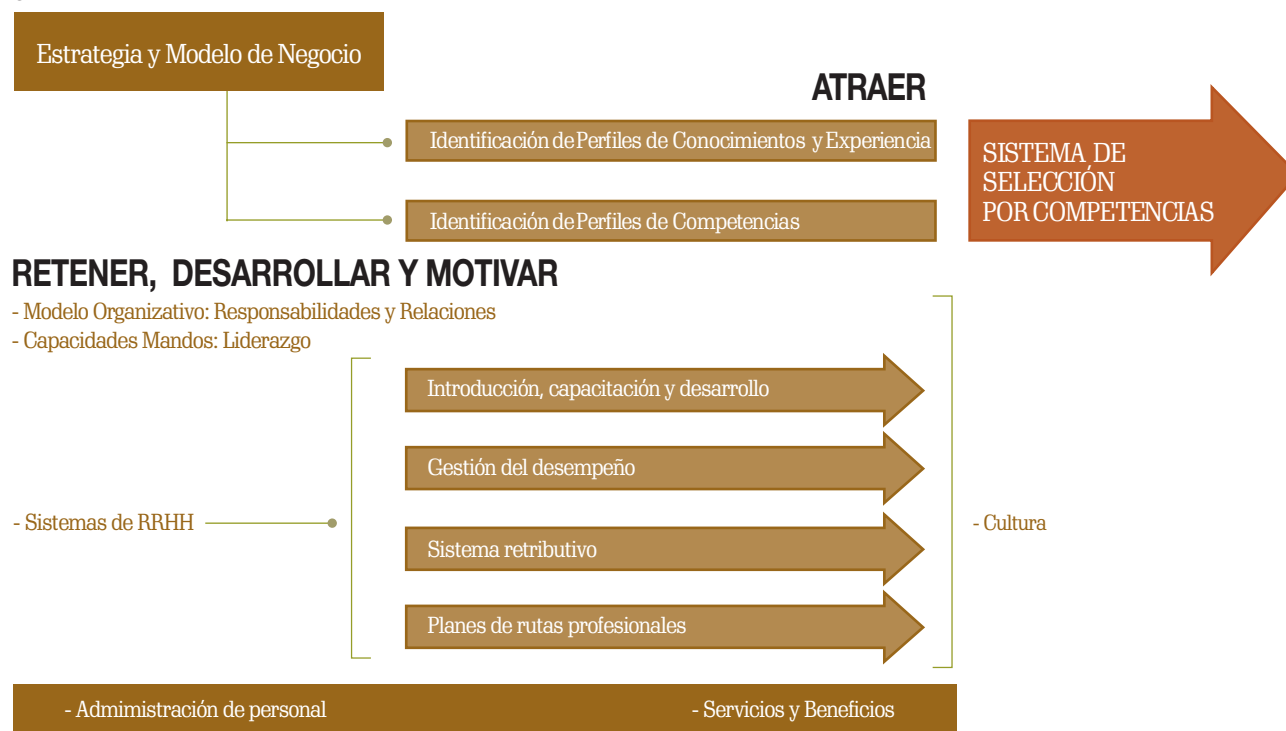
Desafíos 2009

- Continuar en la implementación del Proyecto de Gestión Humana
- Cerrar brechas en la Encuesta de Clima Laboral
- Perfeccionar la comunicación al interior de la Compañía
- Completar el Programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales
- Automatizar los servicios de Recursos Humanos
- Iniciar programas de armonización entre vida laboral y familiar, y continuar con las metas por área de Great Place to Work
- Profundizar el modelo de desarrollo de carrera para los Colaboradores
- Ampliar la cobertura de los programas de prevención de VIH Sida
- Fortalecer el voluntariado y la solidaridad en los Colaboradores

Gestión del Talento Humano

La gestión de los Colaboradores en Diners Club del Ecuador busca atraer, desarrollar, motivar y retener al recurso humano, de acuerdo a la estrategia de la Compañía, soportada en el liderazgo de las líneas de supervisión y de manera especial en la administración del personal dentro de los fundamentos de equidad y objetividad. En base a lo anterior, se desarrolla el proyecto de Gestión del Talento Humano y en el 2008 se continuó con su implementación.

¿CÓMO SE GESTIONA EL TALENTO EN NUESTRA ORGANIZACIÓN?



INT 1

Políticas de Recursos Humanos

La política de Recursos Humanos de Diners Club del Ecuador fue elaborada en 2004 y es actualizada en función de las necesidades organizacionales. El Código de Ética, Reglamento Interno y Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional complementan el conjunto de políticas en esta materia.

Durante el año 2008 se realizó una reformulación al Código de Ética alineándolo con el Global Compact y el Reglamento Interno. De igual manera que se realizó una revisión del Reglamento Interno de Trabajo así como la actualización del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.

EC 7

Política de Selección: Se basa en la transparencia, difusión y uniformidad de criterios, igualdad de oportunidades y reclutamiento universal. Adicionalmente, valora el interés de los Colaboradores en el desarrollo de su carrera, por lo que, al existir una posición vacante se busca que sean la primera opción a considerar en los procesos de selección.

Política de Inducción: Los Colaboradores que ingresan a la Entidad están sujetos a una inducción formal para que conozcan a la Compañía, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán.

Planeación del Recurso Humano por Áreas: De manera anual se planifica los requerimientos del recurso humano de las diferentes áreas. El trabajo se realiza en forma conjunta y activa entre las gerencias y el Área de Recursos Humanos.

Administración Salarial: La administración salarial se basa en las premisas de equidad interna y competitividad externa, estando sujeta a escalas salariales en relación al mercado del sector.

Plan Anual de Gestión: La Gestión del Desempeño se realiza de manera continua por parte de cada Línea de Supervisión, en coordinación con el Área de Recursos Humanos.

Declaración de Compromiso Ético: En el año 2008, 196 personas firmaron la declaración de compromiso ético.



LA2/LA13/INT7

Caracterización de la Fuerza Laboral

A fines de 2008, la fuerza laboral de Diners Club del Ecuador y de Interdin S.A. (compañía del grupo económico) se componía en un 52% de hombres y un 48% de mujeres, tendencia similar a la de 2007.

Niveles	Masculino	Femenino	Total General
Asistentes de S. Generales	17	1	18
Gerencias	28	14	42
Jefaturas	22	27	49
Otros Niveles	423	404	827
Presidencia	1		1
Subgerencias	15	19	34
Supervisión	36	41	77
Total General	542	506	1.048

Género	2007	2008
Femenino	483	506
Masculino	529	542
TOTAL	1.012	1.048

En los niveles superiores de la Compañía, se desempeñan 76 personas (gerencias, subgerencias), de las cuales, el 45% son mujeres.

Todos los Colaboradores de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A. cuentan con un contrato de plazo indefinido. En el 2008 se inició la incorporación de personas con discapacidad y en la actualidad tenemos 30 personas, lo que corresponde al 3 % de la nómina.

LA1

Al 31 de diciembre de 2008, el 82% de los Colaboradores se ubicaba en la Sierra y el 18 % en la Costa. La concentración de personal en Quito se debe a que las labores operativas están centralizadas en la oficina Matriz.

Durante el 2008, se regularizaron todos los temas relacionados al Mandato No. 8 emitido por la Asamblea Constituyente, que trata sobre la tercerización laboral, contratos por horas y servicios complementarios dando cumplimiento a la normativa vigente.

Desvinculaciones: Durante 2008, 90 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2007 en que fueron 122, debido principalmente a la mejora en la gestión de los subsistemas de administración de recursos humanos.

INT2/LA2

Rotación: El porcentaje de rotación del año 2007 fue del 13%, mientras que en el 2008 fue del 9.14%, es decir que el índice de rotación ha disminuido en un 3.86%, con respecto al año anterior. Las principales posiciones de rotación durante el año 2008 fueron: Auxiliares de Cobranzas, Oficial de Canales Junior y Auxiliares de Mantenimiento de Crédito.

Selección e Inducción: En el 2008 se cubrieron 248 procesos de selección, siendo el tiempo de respuesta hacia los clientes internos de 9.23 días promedio. En cuanto a los procesos de inducción, durante el 2008 se logró cubrir al 99% del personal que ingresó a la Compañía.

LA14/INT6

Administración Salarial

EC5

La administración salarial es manejada bajo dos directrices:

Equidad interna: Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de bandas salariales, sin discrimen de género.

Competitividad externa: Salarios competitivos en relación al mercado.

En el 2008, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a US \$23'895.949, mientras que para el 2007, esta cifra fue de US \$18'168.011. La relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la compañía es de 1 a 1.

A diciembre de 2008, 153 Colaboradores participaban del esquema de remuneración variable, mientras que para la misma fecha de 2007, esta cifra fue de 154.

Adicionalmente, se distribuyó el 15% de las utilidades a los Colaboradores, según lo establecido en la Ley:

- Año 2007 (Colaborador con dos cargas familiares)
US \$6.627,56
- Año 2008 (Colaborador con dos cargas familiares)
US \$6.513,32

Es necesario considerar que conforme se establece en el Mandato No.8 de la Asamblea Constituyente, para este año se incluyó al personal que presta servicios complementarios correspondientes a 115 personas que trabajan en la empresa y 197 personas determinadas como cargas familiares de las mismas.



Los Colaboradores son el nexo entre la Compañía y los Socios

INT 3

Calidad de Vida Laboral

LA3

Beneficios para los Colaboradores:

- **Aporte Personal al IESS:** Este aporte es pagado por la Compañía.

- **Subsidio de antigüedad:** Se otorga a los Colaboradores un porcentaje de ingresos adicionales por cada año de servicio.

- **Préstamos:** Los Colaboradores pueden acceder a préstamos con tasas preferenciales y con facilidades de pago.

- **Seguro Médico:** La Compañía tiene un Plan de Seguro Médico con costos muy competitivos en relación a planes similares del mercado.

- **Servicio Médico:** La Compañía tiene a disposición de los Colaboradores un Servicio Médico que atiende 3 horas diarias en Quito y 4 horas en Guayaquil, dirigido por un médico general.

- **Alimentación:** Los Colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación.

- **Uniformes:** El personal femenino y de servicios generales recibe anualmente uniformes.

- **Acceso a Plan Celular:** La Compañía tiene convenios con firmas de telefonía celular para que los Colaboradores y sus familiares puedan acceder a planes muy convenientes.

- **Seguro de Vida:** Los Colaboradores poseen un seguro de vida que la Compañía cubre en un 100%.

- **Tarjeta Supermercado:** Se mantiene una tarjeta ilimitada de descuento y crédito para todos los Colaboradores, en los principales supermercados del país.

- **Campeonato de Deportes:** Se realiza un evento deportivo anual de integración para todos los Colaboradores.

- **Bono para los hijos de Colaboradores:** Se entrega un bono por agasajo a los hijos de los Colaboradores con motivo de la Navidad.

- **Regalos o Regalos:** Se entrega regalos o presentes a los Colaboradores por concepto de cumpleaños, San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre y Día de la Secretaría.

Clima Laboral

Con el fin de diagnosticar el nivel motivacional de los Colaboradores, se aplica anualmente a todos la Encuesta de Clima Laboral. Esta evaluación busca entender su situación actual al interior de la Compañía y establecer la brecha con el ambiente ideal esperado por cada uno de ellos.

En el 2008 la Compañía se apoyó en el Instituto Great Place To Work Ecuador, para realizar un proceso de medición de Clima Organizacional. Con los resultados obtenidos se estableció un plan de acción para el nuevo año, con el fin de mejorar los resultados obtenidos y lograr mantener un recurso humano motivado, que desee desarrollar su carrera en Diners Club del Ecuador.

Charlas motivacionales a nivel organizacional:

Iván Vallejo dio una serie de charlas motivacionales con el enfoque de gestión del cambio y consecución de objetivos, para fortalecer la implementación del CRM y la herramienta Peoplesoft, denominadas "Hacia el logro de Grandes Objetivos". Cabe resaltar que Iván Vallejo es el más importante montañista ecuatoriano, a quien apoyamos desde hace varios años.



Iván Vallejo en la cima del Dhaulagiri, completó su proyecto de conquistar las 14 cimas más altas del mundo sin la ayuda de oxígeno.

Cursos Extracurriculares para Colaboradores

En 2008, con la finalidad de ofrecer a los Colaboradores espacios de desarrollo integral, se mantuvieron y ampliaron las clases extracurriculares de mayor preferencia. Este año se realizaron clases de Yoga y Tai-Chi en Quito, de Rumbaterapia en Ambato, de Música Popular en Cuenca así como de Tai-Chi y Coro en Guayaquil.

Adicionalmente, se dictaron conferencias para el personal de Quito con el fin de que mejoren sus relaciones con hijos y familiares.

Fomento a la Cultura y a la Educación en los hijos de los Colaboradores

En el 2008 se realizaron dos actividades organizadas por Diners Club del Ecuador para fomentar la Cultura y el Arte entre los hijos de los Colaboradores.

La primera de ellas fue el “Concierto de Gala Navideño para Niños de Música Clásica Pedro y el Lobo” al cual fueron invitados los hijos de los Colaboradores y los hijos de nuestros Socios. El Concierto fue ejecutado por la Orquesta Sinfónica Infantil y Juvenil del Ecuador, FOSJE, con quienes mantenemos un convenio con el programa “Sinfonía por la Vida”, para la inclusión social de niños de escasos recursos económicos.

La segunda iniciativa en este año, en la ciudad de Quito, fue la organización de un campamento de Programación Neuro Lingüística para hijos de los Colaboradores de entre 8 a 10 años, al cual asistieron 15 niños.

Voluntariado y Solidaridad

El personal de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Ambato realizó, durante este año, algunas actividades de voluntariado. Una de las más representativas fue la participación en la campaña “Devolvamos la Alegría a los Afectados”, que se realizó para recaudar alimentos y entregarlos a las personas afectadas por las inundaciones de la Costa, ocurridas durante marzo y abril. Se recolectaron 90 toneladas de alimentos. A ello se sumó que en Guayaquil 13 personas participaron en la lectura de cuentos en la “Maratón del Cuento”.

Durante el 2008, se contribuyeron con un total de 26 horas de voluntariado en horas laborales, mientras que en el 2007 fueron 75 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 237 en el 2008, versus las 348 horas aportadas en el 2007. Sin embargo, en el 2008 se incrementó la cantidad de voluntarios participantes, pasando de 89 a 107 personas. Para el 2009, se espera incrementar la proporción de horas laborales para este tipo de actividades, así como la totalidad de participantes.



Grupo de Colaboradores dentro de sus cursos extracurriculares



Niños participando en la Maratón del Cuento



La FOSJE ha sido un apoyo para la creación del Programa Sinfonía por la Vida



Devolvamos la Alegría a los Afectados fue la campaña de Diners Club del Ecuador para ayudar a los damnificados por las inundaciones

Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club del Ecuador 2008

ACTIVIDAD / LUGAR	NÚMERO DE VOLUNTARIOS	RESULTADOS
Voluntariado para recolectar alimentos en supermercados de Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato y Manta "Devolvamos la Alegría a los Afectados"	84 voluntarios 197 horas	Se recolectaron 90.406 Kg. de alimentos donados voluntariamente, beneficiando a 50.000 familias afectadas por las inundaciones
Cuenta Cuentos a niños de escuelas fiscales en la Maratón del Cuento Guayaquil	13 voluntarios	4.548 niños de escuelas fiscales asistentes
Cena Navideña en la Hospedería Campesina La Tola en Quito	10 voluntarios	Se compartió una cena y se entregaron regalos a cerca de 60 personas.
TOTAL	107 voluntarios	

Junto con las actividades de voluntariado, se han mantenido las campañas internas de solidaridad para la recolección de libros y juguetes en los edificios de Quito, Guayaquil y Ambato. Como resultado, se logró recolectar 1.830 libros en el 2008, en relación a los 1.380 libros de 2007.

Seguridad y Salud Ocupacional

En el 2008, se trabajó en la conformación del Comité, Subcomité y Brigadas de Emergencia para la elaboración del Reglamento Interno de Seguridad y Salud Ocupacional. En dicho Reglamento se contemplan planes de contingencia y de evacuación. En esta misma línea, se realizaron capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional. Se realizaron trimestralmente pruebas de laboratorio para determinar los estándares de calidad e higiene de la comida y desinfección de la cafetería.

LA8

Por otra parte, es importante destacar que Diners Club del Ecuador cuenta con un Seguro de Responsabilidad Civil que cubre daños a terceros, Socios, Proveedores y Colaboradores, de cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de las instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta US \$70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Compañía.

LA7

Ausentismo:

El ausentismo en el 2008 fue de 639 días, es decir que 8.27 Colaboradores no asistieron en el año laborable. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral. No hemos tenido ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.

LA10/LA11

Capacitación y Desarrollo

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo de negocio con alta orientación hacia el mercado, enfocado a la satisfacción de los Socios y Clientes, impactando en la productividad y en el desarrollo de los Colaboradores.

Horas hombre de capacitación

Año	Promedio horas hombre
2007	37.32
2008	171.56

Durante el 2008, 778 Colaboradores participaron en procesos de capacitación, mientras que en el 2007 esta cifra fue de 973, debido a que en el primer semestre la capacitación estuvo enfocada al CRM y en el manejo de la herramienta Peoplesoft. En el segundo semestre se trabajó en las necesidades de capacitación que fueron marcadas como primera prioridad por las Áreas. Se finalizó con el programa de desarrollo de Destrezas de Dirección, en el cual participó el personal que lidera equipos de trabajo.

En este año se realizó el entrenamiento del nuevo sistema Peoplesoft – CRM a toda la Compañía, lo que generó el incremento importante en horas hombre de capacitación. En el 2008 fueron capacitados en el tema de prevención de lavado de activos 205 personas.

CONCEPTO	2007	2008
Conocimiento	198	115
Desarrollo	4	4
Especialización	15	14
Entretenimiento	-	1
TOTAL	217	134

Inversión en capacitación: El año pasado, la inversión económica en capacitación de personal disminuyó debido a la implementación del sistema Peoplesoft – CRM. En el segundo semestre se inició con el plan anual de capacitación, cuya finalidad fue apoyar la consecución de los resultados organizacionales, destacándose que las mayores inversiones se están realizando en los niveles de base de la Compañía.

NIVELES	INVERSIÓN (US \$)		DISTRIBUCIÓN	
	2007	2008	2007	2008
1. Gerencias	36.158,00	41.298,98	8,37%	20,38%
2. Subgerencias	54.832,00	34.186,80	12,69%	16,87%
3. Jefaturas	63.192,00	19.209,44	14,62%	9,48%
4. Supervisión	65.928,00	9.343,53	15,25%	4,61%
5. Otros Niveles	212.127,00	98.600,63	49,08%	48,66%
TOTAL	432.237,00	202.639,38	100,00%	100,00%

LA8

Capacitación en Prevención de VIH Sida

Buscando incorporar la Responsabilidad Social en nuestro público interno, durante el 2008 se realizaron capacitaciones en prevención de VIH Sida en base a un acuerdo con Care Ecuador, quienes tienen un programa especializado sobre el tema de Empresa y VIH. Se arrancó en Quito, realizando tres eventos de capacitación para la Alta Gerencia y dos restantes para el Área de Canales alcanzándose a 64 personas. En el 2009 esperamos ampliar la cobertura de esta capacitación a otras plazas.

Desarrollo de Carrera

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como les brindamos la primera opción en los procesos de selección.

Durante el 2008 hubo un incremento del 28% en promociones y movimientos, horizontal y/o verticalmente, al interior de la Compañía.

TESTIMONIO



Cristina Nieto. Oficial Senior de Servicio al Cliente, Guayaquil

"La gran experiencia que he obtenido en estos 7 años y 4 meses es algo indescriptible. Tengo mi segundo hogar en el cual he compartido muchas alegrías y experiencias para mi enriquecimiento laboral y personal. Desde que inicié mis labores en Diners Club me he propuesto varias metas, las cuales las he ido cumpliendo satisfactoriamente. Soy madre de familia de 3 preciosos hijos, tengo 20 años de casada y hace 3 años me propuse estudiar mi carrera universitaria. Comencé desde el Pre y orgullosamente puedo decir que lo estoy logrando. Ya voy al 6to semestre y mis hijos me apoyan, hasta hago con ellos las tareas. Es una gran satisfacción. Agradezco que la Compañía me ayude en los horarios cuando tengo que realizar exámenes".

LA12 Ciclo de Desempeño

El Ciclo de Desempeño es un proceso participativo que apoya el crecimiento y desarrollo de los Colaboradores. Inicia con la fijación de objetivos, posteriormente se realizan seguimientos periódicos y se concluye con sesiones formales de evaluación

y retroalimentación. La evaluación de desempeño, que forma parte de este proceso, tuvo una cobertura del 100% de los Colaboradores en el 2007 y el 2008, dado que es obligatorio para todos los niveles de la Compañía.

TESTIMONIO



Patricia Abad, Jefe de Operaciones Cuenca

“Trabajar en Diners Club durante estos 29 años ha sido el mayor de los aportes para mi realización personal. Me ha permitido conocer y desarrollar la actividad a la cual siempre estuve ligada y que me gusta hacer: servir, atender, entender y relacionarme con la gente. Con el transcurso del tiempo me ha brindado muchas satisfacciones por lo cual me siento afortunada y privilegiada, ya que es una Compañía pionera en el mercado de las tarjetas de crédito. Está dotada de colaboradores que ante todo tienen metas claras, que saben de la importancia de su rol y su participación en cada actividad frente al cliente. Los empleados hemos recibido capacitación constante, oportunidad de nuevos aprendizajes, un muy buen ambiente de trabajo, compañerismo y buen trato”.





DMA PR

Logros 2008

- El número de nuevos Socios personales principales creció en más del 6% de acuerdo a la meta planteada. Por la venta cruzada, con el crecimiento de Socios adicionales, la cifra aumentó en un 4%
- El consumo de los Socios creció en un 14,4% en el 2008
- Se logró implementar como herramienta única de manejo de clientes el sistema de CRM más avanzado a nivel mundial
- El número de tarjetas activadas creció, así como la proporción de clientes consumidores versus no consumidores
- Continuó el crecimiento constante del producto

Diners Club - Supermaxi Ilimitada

- Se redujo la incidencia de reclamos de Socios y Establecimientos en relación al 2007
- La disponibilidad, seguridad y eficiencia de las plataformas tecnológicas fue del 99,99%
- La participación del consumo de tarjetas corporativas en el negocio creció de 5% en 2007 al 6% en el 2008, alcanzando los 111 millones en ventas
- En el 2008, las inversiones tuvieron un crecimiento del 40,65%; el del mercado fue del 25,16%, con lo que se cumplió el 102% del presupuesto

AL SERVICIO DE LOS CLIENTES

Desafíos 2009

- Mantener el crecimiento del portafolio principal de Clientes e incrementar el porcentaje de venta cruzada
- Mantener el indicador de calidad en un nivel del 98% entre excelente y bueno, creciendo en un 9% el nivel de percepción de excelencia
- Satisfacer las necesidades de nuestros Clientes a nivel de consumo, cuidando especialmente su endeudamiento futuro, considerando los actuales momentos de crisis mundial
- Alimentar la herramienta y filosofía de CRM con la

mayor cantidad de reglas de negocio que permitan manejar los diferentes enfoques de la Compañía, de forma automática e inmediata, mejorando la percepción de servicio de nuestros Clientes

- Incrementar los niveles de multicanalidad
- Desarrollar herramientas de autoservicio y de reportes para Socios corporativos e implementar mecanismos de medición de reclamos
- Implementar el nuevo Sistema de Pasivos, el que nos permitirá integrarnos funcionalmente al CRM – Oracle

Enfocados en el Socio

El principal objetivo de Diners Club del Ecuador es ofrecer Propuestas de Valor que impulsen a los Socios a preferirla como el primer medio de pago dentro y fuera del país.

El enfoque de nuestra relación con los Socios se fundamenta en la satisfacción de sus necesidades, la competencia ética, la calidad del servicio y la atención oportuna a los reclamos, cumpliendo con las políticas y reglamentaciones vigentes.

PR1/AM2

Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio

Es una preocupación constante de Diners Club del Ecuador responder a las necesidades de sus Socios en forma eficaz y eficiente con propuestas que se adapten a su realidad. Cada Socio, tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, la Compañía diseña propuestas de valor, creando productos que se adaptan a dicho estilo y a su "etapa de vida".

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes etapas: planteamiento de la iniciativa, diseño y desarrollo, y administración, participando en este proceso las diferentes áreas organizacionales.

Políticas en relación con los Socios

Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, es obligación difundir en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas, tarifas y costos a ser cobrados a los consumidores actuales y potenciales.

La Ley de Buró de Información Crediticia, sobre la base de la Ley de Instituciones Financieras, permite difundir información crediticia de los Clientes del sistema financiero entre las instituciones del sector, con el fin de minimizar el riesgo de sobreendeudamiento.

PR3

Políticas de Transparencia y Flexibilidad

Desde sus inicios, Diners Club del Ecuador ha mantenido como slogan y política que "Usted sólo paga lo que firma", comprometiéndose así con la transparencia en todas nues-

tras operaciones y de cara a los Socios.

Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las sucursales, en la Web de la empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Adicionalmente, quienes desean adquirir una tarjeta Diners Club deben previamente firmar su acuerdo al Anexo de Afiliación en el que se detallan los costos y condiciones de cada servicio prestado por la tarjeta.

Evidencia de ello es el Estado de Cuenta que Diners Club del Ecuador utiliza como medio de información a sus Socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.

Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas de la Agencia de Garantía de Depósitos (AGD) en un lugar a la vista de los Socios y los certificados resaltan si la tasa de interés está o no amparada por dicha Agencia.

Política de Seguridad

Además de las características de seguridad tradicionales en las tarjetas de crédito, Diners Club del Ecuador incorporó una foto y firma termograbadas del Socio en las tarjetas, lo que ha permitido reducir significativamente los fraudes ocasionados por robos y extravíos de las tarjetas.

Política de Conveniencia

Diners Club del Ecuador cuenta con tarjetas emitidas en convenio con varios hospitales, planteles educativos, clubes y comercios, las que ofrecen múltiples beneficios como descuentos y servicios especiales.

Política de Confidencialidad

El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativo, comercial o de índole reservada sobre los Socios se debe mantener de manera confidencial. Es por ello que nunca se entregan datos del Socio a terceros.

Políticas de Sigilo Bancario

El concepto de Sigilo Bancario impone la obligación de confidencialidad de las instituciones financieras sobre la información financiera de sus Socios. El Código de Ética de la Compañía contempla un estricto cumplimiento de esta norma.

TESTIMONIO

**Socio Marco Antonio Elizalde, Guayaquil.**

"Tengo la tarjeta de Diners desde 1978 por lo que la he utilizado durante mucho tiempo. Yo he viajado bastante fuera del país, he recorrido el mundo: Japón, Estados Unidos y muchos otros países donde realizo mis compras internacionales y siempre las hago con la tarjeta Diners. Aquí en el país también la uso a diario, así como toda mi familia. Hasta aquí ha sido una muy buena tarjeta y se ha manejado con seriedad mi cuenta. Con otras tarjetas alguna vez he tenido tropiezos pero con Diners no. Las promociones que me ofrece son buenas y las utilizo mucho en los centros comerciales, y también para comprar las herramientas de mi trabajo".

2.2/INS 1/ INS 4

Descripción de los Productos Diners Club

Los productos que ofrece Diners Club para socios personales y corporativos son:

- Diners Club Nacional (uso local únicamente)
- Diners Club Internacional (nacional e internacional)
- Diners Club – UNICEF (nacional e internacional)
- Diners Club – Club Movistar (nacional e internacional)
- Diners Club – AAdvantage®
- Diners Club Corporativa Nacional
- Diners Club Corporativa AAdvantage®
- Diners Club Corporativa Metropolitan Touring
- Diners Club Corporativa UNICEF
- Tarjeta prepagada GIFT Card®
- Freedom
- Gas Club Personal y Corporativa
- Tarjetas convenio (de circulación restringida a un establecimiento definido) como por ejemplo Diners Club – Supermaxi



Las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador incluyen servicios de asistencia personal o seguros que el Cliente dispone, ya sea sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), con un costo adicional subsidiado o como un beneficio luego de realizar sus pagos con la tarjeta. Los seguros y asistencias

son manejados por empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional, como Coris y AIG Metropolitana.

Las asistencias que cubren a todo tipo de tarjetas, independiente del consumo y que no tienen costos adicionales, son:

Asistencia al Hogar	Cerrajería, plomería, vidriería y plomería de emergencia
Asistencia en Viajes	Seguro de accidentes, asistencia médica de emergencia, repatriación, convalecencia, pérdida de equipaje
Asistencia al Vehículo	Servicio de remolque de vehículo y asistencia de emergencia
Asistencia Médica Nacional de Emergencia en Viajes	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, repatriación y asistencia legal



Las tarjetas Diners Club brindan beneficios a los Socios, sin ningún costo, entre ellos Seguro Estudiantil

COMPARATIVO (NÚMERO DE ASISTENCIAS)



Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador. Por ejemplo, durante 2008 se atendieron 11.521 asistencias, versus las 8.274 del 2007, lo que determina un crecimiento de un 39%.

Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador tienen por añadidura acceso a beneficios adicionales sin costo atados al consumo específico, que incluyen:

Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes aéreos de vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes y accidentes aéreos
Seguro Estudiantil	Al cancelar los estudios con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor
Contenido de Hogar y Efectos Personales en Viaje	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de US\$ 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y efectos personales durante el viaje, por pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil
Seguro de Vehículos Rentados en el exterior CDW	Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión

Los servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado, incluyen:

Protection Plan	Seguro de muerte accidental, financiado a 12 meses sin intereses
Seguro Hogar	Para vivienda propia o arrendada, financiado a 12 meses sin intereses
Security Plus	Seguro de accidentes personales, financiado a 12 meses sin intereses
Tarjeta Protegida	Desgravamen por muerte accidental, asalto en cajero automático de retiros realizados con la tarjeta, y robo de compras realizadas con la tarjeta
Tarjeta Protegida Plus	Cobertura similar a la de tarjeta Protegida y se incluye cobertura en caso de consumos en las 48 horas anteriores a la notificación de pérdida o robo de su Tarjeta Diners Club del Ecuador
Vida Deudores	Contrata una póliza de vida por el monto de capital original de las operaciones directas, en caso de siniestro, cubriendo el saldo de operación que contrató y el saldo se entrega a los herederos legales
Seguros Vehiculares (Alta Gama, Gama media)	Seguros específicos para vehículos comerciales, con las tasas más convenientes, financiados a 12 meses sin intereses

Los Socios que poseen tarjetas Diners Club del Ecuador pueden optar por los siguientes productos:

Efectivo Inmediato Diners Club	Una manera rápida y efectiva de satisfacer las necesidades de efectivo de los Socios por montos comprendidos entre US\$ 500 a US\$ 12.000, en crédito diferido hasta 36 meses
Cargos Recurrentes	Servicio de Diners Club del Ecuador a sus socios que permite realizar pagos de servicios (telefonía, internet, televisión por cable o satelital, agua y seguros voluntarios) directamente desde su tarjeta
Financiamiento Vehicular	Para la compra de vehículos nuevos o usados con un plazo de hasta 48 meses
Diferido de Consumos en el Exterior	Alternativa crediticia que le permite diferir al Socio sus consumos en el exterior de una forma rápida y segura
Diferido Inmediato Diners Club (D.I.D)	Orientado a flexibilizar el pago de la tarjeta del Socio Diners Club del Ecuador cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 25% de la misma
Crédito para Vivienda	Primer producto de este tipo en tarjeta de crédito en el mercado ecuatoriano

Actualmente, Diners Club del Ecuador cuenta con convenios comerciales con distintas entidades. Las tarjetas convenio son de circulación restringida en el Establecimiento con el que se tiene firmado el acuerdo. Diners Club cuenta con tarjetas convenio activas con más de 50 empresas a nivel nacional, incluyendo acuerdos con clubes, hospitales, establecimientos

educativos, agencias de viajes, tiendas deportivas y hoteles, entre otros. Dentro de estos convenios están las tarjetas Supermaxi, Marathon Sports, Metropolitan Touring, Quito Tennis y Golf Club, Salinas Yacht Club, Universidad San Francisco de Quito, Hospital Metropolitano, Clínica Kennedy, SwissClub, y Hilton Colón.

Dependiendo del acuerdo con el Establecimiento afiliado, el Socio puede realizar sus pagos con diferentes planes de crédito según su conveniencia:

Crédito Corriente	Consumos que el Socio paga en una sola cuota
Crédito diferido con o sin intereses	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo
Crédito Diferido Plus DDPlus	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, combinando cuotas sin interés más cuotas con interés
Crédito Diferido con Gracia	Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia

Productos para Clientes Inversionistas

Saldos a Favor	Pago anticipado de los consumos de la tarjeta de crédito, el mismo que va a ganar un interés hasta la fecha de pago de la tarjeta. La tasa de interés pagada varía de acuerdo al monto depositado y las tasas de interés vigentes, y se cancela mientras exista valor positivo en la tarjeta
Certificados de Inversión	Documento financiero en el cual el Cliente escoge el plazo al que desea invertir y va de 30 días en adelante. Por esta inversión, se genera un interés o renta fija, la misma que se pagará al vencimiento o en cuotas previamente pactadas con el Cliente. A este producto pueden acceder Socios Diners Club del Ecuador o no Socios

2,7

Los Socios Diners Club del Ecuador

Se dividen en tres categorías: Los Socios Personales que representan un 98% del total, los Socios Corporativos (1%) y los Clientes Inversionistas, que representan el 1% restante.

Socios Personales

En 2008, Diners Club del Ecuador contó con más de 280 mil Socios personales (principales y adicionales). Éstos se segmentan en función de ingresos y potencial, lo que permite agruparlos para proporcionarles un servicio diferenciado, de acuerdo a sus características y necesidades.

Evolución en la cantidad de Socios principales y adicionales

AÑO	PRINCIPALES	ADICIONALES	TOTAL
2007	175.984	89.291	265.275
2008	186.941	93.157	280.098
% CREC	106%	104%	106%

Estos valores incluyen a los Socios personales y corporativos

Diners Club del Ecuador implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de Socios principales y adicionales, así como a la retención de Clientes, lo que se refleja en su evolución creciente. Al finalizar el año 2008, la totalidad de Socios principales fue de 186.941, y los adicionales 93.157, equivalente a un crecimiento anual de 6% y 4% respectivamente, y un crecimiento promedio total del 6% de la base de Socios.

Más de 19.200 Socios cuentan con una tarjeta Diners Club UNICEF, que es una tarjeta por cuyos consumos la Organización aporta un fondo para mejorar la educación.

EC9

Socios Corporativos

Son aquellas personas jurídicas que adquieren la tarjeta Diners Club Corporativa y la otorgan para uso de funcionarios y ejecutivos de la empresa.

La tarjeta Diners Club Corporativa es un sistema funcional diseñado de acuerdo a las necesidades de cada empresa, orientado a apoyar el logro de sus objetivos financieros. El sistema está compuesto por un conjunto de soluciones específicas, concretas y eficientes, que ofrecen ventajas tangibles como: optimización de tiempo, ahorro de costos, flexibilidad y transparencia en el control de gastos corporativos.

Diners Club del Ecuador contó con 2.332 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) en el 2007. En el 2008 llegaron a ser 2.341. En cuanto a los Socios adicionales corporativos, a diciembre de 2008, la cifra alcanzó los 5.374, lo que implicó un crecimiento del 22% en total de tarjetas.

Clientes Inversionistas

Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. (Saldo a Favor solo para Socios Diners Club del Ecuador y Certificados de Inversión para el público en general).

En 2008, Diners Club contó con más de 3.500 Clientes Inversionistas, un 17.5% más que en 2007. El 97% de ellos son personas naturales y un 3% personas jurídicas. En el 2008 se amplió el plazo promedio de las inversiones de 170 días a 211 días, poniéndose en evidencia la creciente confianza de los Clientes.

Como beneficio especial, Diners Club del Ecuador asume el costo del impuesto a los ingresos financieros (2%) a los Clientes inversionistas de la tercera edad, y para los Socios con antigüedades mayores a 25 años.

Relación con el Socio Personal y Corporativo

Una preocupación constante en Diners Club del Ecuador es proporcionar a los Socios un ambiente tecnológico de alta confiabilidad, tanto en la disponibilidad como en la seguridad de la información que se procesa. Dentro de la gestión de las relaciones con los Socios, lo más importante es la accesibilidad de los servicios y la comunicación permanente.

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir todas las necesidades de los Socios y con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir Diners Club del Ecuador como medio de pago en las diferentes transacciones que realizan. En estos canales existen actualmente 237 Colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.



CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN
Canales físicos (8 oficinas y 16 puntos de servicio a nivel nacional)	Atención de lunes a viernes, de 8:30 a 18:30, y los sábados, de 9:00 a 13:30 horas, con una capacidad de atención de 5 Socios por hora por agente
Call Center de Servicios (a Socios y Establecimientos)	Atención las 24 horas del día durante todo el año. En el Call Center de Servicios cada agente atiende 17 llamadas por hora mientras que en el Call Center de Autorizaciones se atiende 30 llamadas por hora
Canales Alternativos de atención (Portal web, Contact Center y Portal Celular-Servicio SMS, Botón de Pagos)	<ul style="list-style-type: none"> El Portal de Servicios web para Socios permite desplegar información de Estado de Cuenta, movimientos por facturar y millas. En 2008 se atendió un promedio de 70.226 Socios por mes y en 2007, 51.478 El Contact Center permite la atención a Socios a través del correo electrónico. En el 2008 se atendió por este canal un promedio de 1.200 correos mensuales y un total de 14.400 mientras que en 2007, 20.040 El Portal Celular-Servicio de Mensajería Celular (SMS) permite a los Socios mantenerse al día con la información referente a saldos, pagos y promociones. Durante el 2008, 115.179 Socios interactuaron por este canal y en 2007, 113.596 El Botón de Pagos es un servicio por medio del cual se pueden realizar compras seguras en línea vía Internet. Es un servicio al que los Establecimientos comerciales se afilian

En los diferentes canales, los Socios (personales y corporativos) pueden realizar múltiples operaciones:

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios
- Compra de productos y tarjetas Diners Club adicionales, Gas club o Freedom
- Canje de productos
- Contratación de cargos recurrentes, seguros y débitos automáticos
- Solicitud de diferimiento de consumos
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos
- Servicios de seguimiento de transacciones o Estados de Cuenta, procesos, reclamos y solicitudes varias

Aseguramiento de la Calidad del Servicio

Con el objetivo de mantener estándares de calidad en los servicios tanto al interior de la Compañía, como en los prestados a los Socios y a los Establecimientos, se han definido una serie de indicadores conocidos como Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), que se constituyen en compromisos que cada una de las gerencias asume frente al resto de Diners Club del Ecuador y a los Socios.

Los indicadores definidos para asegurar la calidad de servicio y de percepción de servicio son:

Indicadores de eficiencia y eficacia

Estos miden los tiempos de atención a los Socios. Durante el 2008 tuvieron un comportamiento sostenido, manteniendo los estándares de atención y eficiencia por sobre el 96% de las metas establecidas en los canales físicos (sucursales), los call centers y en los canales alternativos (web, correo, celular y botón de pagos).

Indicadores de calidad

Estos indicadores se miden en atención a la correcta identificación y tratamiento de los requerimientos de los Socios y a la efectividad en su resolución. En los años 2008 y 2007, Diners Club del Ecuador resolvió a tiempo, en promedio, un 99,7% de los servicios solicitados por los Socios.

Indicadores de percepción de servicio

Estos indicadores permiten conocer la manera en que los Socios, Establecimientos e Inversionistas, perciben el servicio de Diners Club del Ecuador.

Para esto se realiza de manera aleatoria una encuesta mensual, cuya frecuencia y cantidad se incrementó notablemente en el 2008, pasando de 12.972 Socios a 30.047. Para el 2008, el 99% de los Socios calificaron al servicio de Diners Club como excelente o bueno.

PR5

Encuesta de Satisfacción de Socios

	En general, cómo calificaría usted nuestro servicio?								
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.
TOTAL 2007	47	0,38%	190	1,39%	3.439	27,00%	9.296	72,25%	12.972
TOTAL 2008	90	0,30%	213	0,71%	5.402	17,98%	24.342	81,01%	30.047

TESTIMONIO



Pablo Better, Socio Diners Club y ex Ministro de Finanzas:

“Soy Socio Diners desde hace más de 30 años y mi experiencia ha sido magnífica, tanto dentro del país como en el exterior. Es un medio muy práctico para poder pagar los consumos sin tener que llevar dinero en efectivo, lo que facilita la vida y, además, constituye una medida de seguridad personal.

La tarjeta Diners se diferencia de otras tarjetas en que su aceptación es casi universal, en que se paga estrictamente por lo que se consume y, es muy importante, en que los clientes de Diners Club recibimos la Revista Mundo Diners, publicación mensual de muy buen contenido cultural”.

INS3

Atención a Reclamos

En Diners Club del Ecuador, constantemente se atienden y monitorean los reclamos que efectúan los Socios con la finalidad de dar una solución efectiva a sus demandas y mejorar de manera constante la calidad del servicio.

Del total de contactos recibidos de Socios y Establecimientos en el 2008, tan solo se registraron un 1,05% correspondiente a reclamos, índice que se redujo levemente en relación al 2007 (1,07%). Las principales causas se relacionaron con la activación y la entrega de tarjetas y envíos de Estados de Cuenta, en el caso de los Socios; para Establecimientos se centraron en la entrega de Notas de Crédito de Vales Rechazados y Comprobantes de Retención.

Solución de reclamos de Socios personales

En el 2008, bajo un nuevo esquema de manejo de procesos (Plan de Manejo Proactivo de Quejas), se logró que el porcentaje de incidencias de reclamos en el servicio descendiera a 1.05 por cada 100 contactos, lo que aseguró que toda la cadena de valor de los servicios responda eficazmente a la retroalimentación de los Socios. También se incrementó el porcentaje de servicios entregados a tiempo.

Las mejoras introducidas en los procesos integrales, incluyeron llamadas de mantenimiento a los Socios que realizaron reclamos:

Índice de Servicios a tiempo y con retraso entregados en 2008

	2007		2008	
	#	%	#	%
Total Servicios Entregados	1'977.091	100%	1'643.557	100%
Total Servicios a Tiempo	1'914.749	96,8%	1'637.092	99,6%
Total Servicios con Retraso	62.342	3,2%	6.465	0,4%

Atención preferencial a Socios con algún tipo de discapacidad y con necesidades especiales

En el 2007 se adecuaron los espacios físicos de las oficinas de Quito y Guayaquil con rampas y baños especiales para personas con algún tipo de discapacidad. Durante el 2008 se ha mantenido este procedimiento y se reforzó la señalización en oficinas para personas con necesidades especiales, como de la tercera edad, discapacitados y madres gestantes.

PR5

Encuesta de satisfacción de Socios: Sistemático de Socios y Brand Trakings

Con el fin de medir constantemente la satisfacción y preferencias de los Socios, se han realizado periódicamente encuestas de satisfacción denominadas "Sistemático de Socios", para evaluar el nivel de recordación, tenencia, uso y preferencia de marcas de Tarjetas de Crédito; además de medir y comparar el nivel de desempeño de Diners Club del Ecuador contra el mejor de la categoría de tarjetas de crédito. Esta es una investigación realizada en conjunto con un proveedor externo, lo que garantiza su objetividad y aporta

con mayores elementos de retroalimentación para mejorar el nivel de satisfacción de los Socios.

Tanto en el Sistemático implementado a finales de octubre 2008 como en los cuatro Brand Tracking* realizados en el año, surgen un número importante de aspectos en los que Diners Club del Ecuador se constituye como el mejor de la categoría (brinda acceso a crédito, otorga status, apoya a la cultura, apoya a la niñez, es sólida, abre posibilidades crediticias a sus Socios, es práctica, entre otras).

Las principales fortalezas mencionadas en el Sistemático 2008, incluyen la claridad en el manejo de la relación con el Cliente, la claridad y entrega oportuna del Estado de Cuenta, la seguridad de la Compañía, los beneficios, planes de financiamiento y la experiencia del uso. En general, si bien se obtuvieron calificaciones positivas por parte de los Clientes encuestados en relación a varios atributos, se detectaron puntos de mejora en la integralidad de los canales virtuales, así como en los tiempos de espera en los canales telefónicos y oficinas.

* El Tracking es un tipo de estudio que se realiza a los socios para examinar sus hábitos, preferencias, comportamientos, etc; durante un periodo o campaña específica.

Publicidad y Marketing

PR6/ AN1

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación en los principios y reglas establecidas en el Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP).

PR7

Basados en ellos y en los principios establecidos en su Código de Ética Interno, Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 40 años de vida, debido a que siempre se ha tenido como prioridad el presentar el contenido de su comunicación de manera clara, seria y responsable, pensando siempre en el Socio al que va

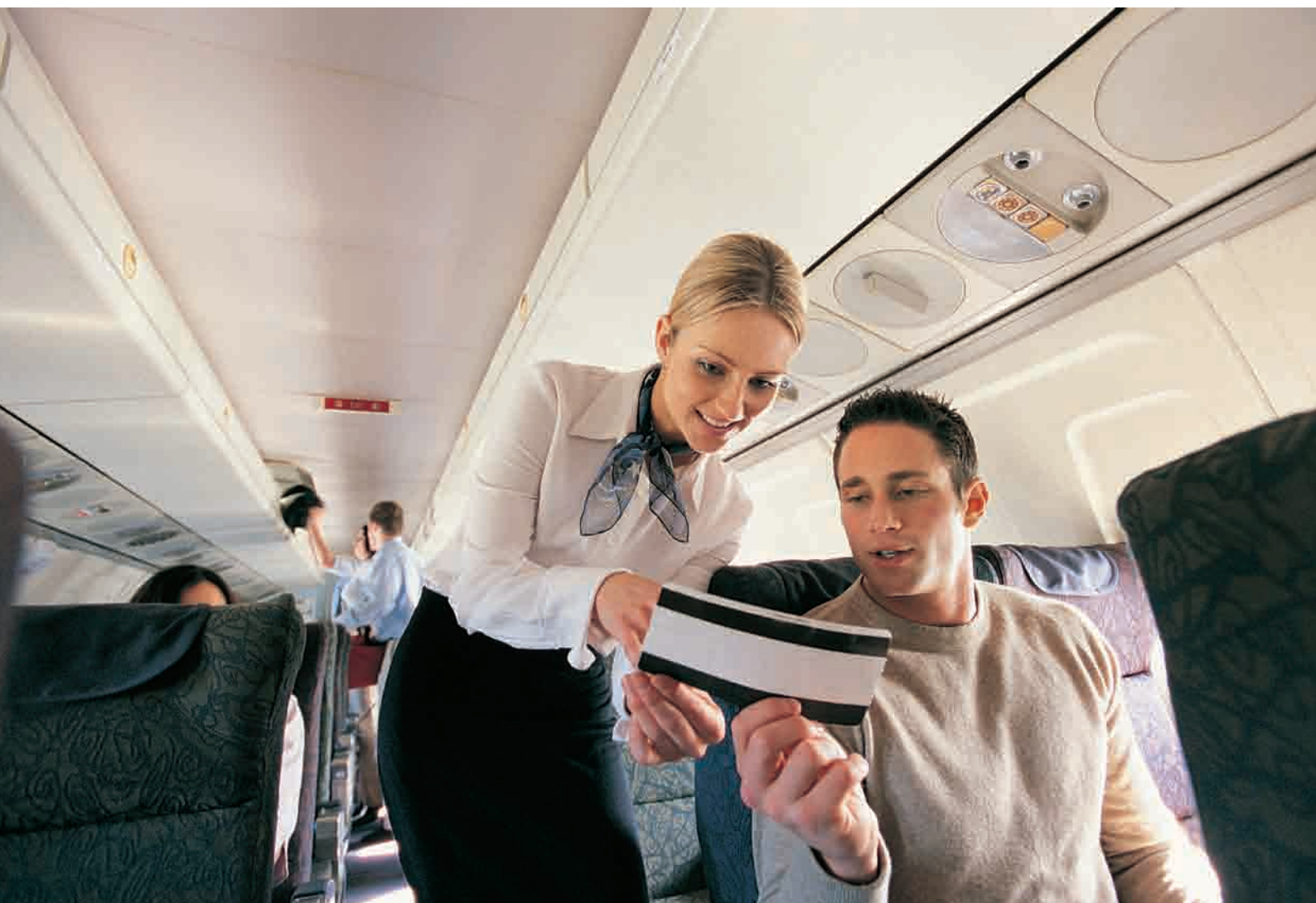
dirigida la publicidad. En el 2008 se avanzó en la definición de lineamientos para la inclusión de insertos en Estados de Cuenta con criterios de Responsabilidad Social que se difundirán ampliamente en el 2009.

Se mantiene la práctica de realizar cualquier sorteo de premios o promociones con la presencia de un auditor y notario externo.

SO8/PR9

Multas y sanciones

Durante el 2008 no existieron multas establecidas por ningún organismo de control.





Logros 2008

- Se realizaron 44 capacitaciones a 6.890 dependientes en el 2008
- Exitosas promociones en centros comerciales de cambio de temporada (enero), fin de semana, día de la madre (abril), vacaciones (junio), Noches Diners (diciembre) y en fiestas locales y feriados
- Mantuvimos promociones permanentes durante los 365 días del año en los principales Establecimientos de viajes y entretenimiento
- El número de transacciones por Internet creció en un 76%, y en monto un 42% frente al 2007.
- Se implantó el nuevo tipo de Crédito Diferido Diners Plus (DDP), único en el mercado
- Nuevas alianzas con aerolíneas y otros importantes aliados comerciales

UNA RELACI N DE MUTUO BENEFICIO

Desaf os 2009

- Programa especial con hoteles, Diners Club
- Permitir que los Establecimientos se auto sirvan en la incorporación de PayClub (Botón de pagos), en sus páginas web
- Implantar el Buscador Diners Club, con el cual el Socio podrá encontrar fácilmente: mapas, Establecimientos, promociones, entre otros
- Cupones POS. Proyecto que dinamiza la comunicación y obtención de beneficios por parte de los Socios
- Proyecto de donaciones por Internet (PayClub)
- Proyecto integral de venta del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito, SOAT. Para venta y pago del seguro automotriz vía web
- Programa Venda Más para dependientes de comercios
- Incorporar a medios de transporte, parqueaderos y empresas gubernamentales aún no afiliadas
- Plan para la inscripción multicanal de cargos recurrentes (web, teléfono, formulario único)

Establecimientos

El modelo de negocios de la Compañía se basa en ofrecer a los Socios una amplia variedad de Establecimientos que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club del Ecuador aspira ser el socio de negocios preferido por los Establecimientos de Ecuador, para alcanzar mayores y mejores ventas, a través de propuestas de valor, diseñadas en función del conocimiento de sus necesidades, guiados por los principios éticos y de responsabilidad corporativa.

La red de Diners Club del Ecuador se conforma de 25.858 Establecimientos. Estos se agrupan en giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en términos de frecuencia y monto promedio de transacción.

La red cuenta con más de 15.800 dispositivos electrónicos P.O.S, que brinda facilidad, rapidez y seguridad a los establecimientos, a lo cual se suman soluciones propias de los comercios, lo que permite que más del 70% de la captura se realice electrónicamente.

En cuanto a la comunicación con los Establecimientos, ésta se lleva a cabo a través de los asesores, las sucursales, el Call Center de Servicios y de Autorizaciones, y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

Afiliación y cancelación de Establecimientos

Para que un comercio pueda formar parte de la red de Establecimientos de Diners Club del Ecuador debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, lo cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. Con él se evalúan factores como su ubicación, la calidad de productos y servicios, y su esquema de atención, entre otros.

En este mismo procedimiento se establecen los pasos a seguir para el bloqueo y cancelación de Establecimientos. Los motivos para ser cancelado incluyen: recargas injustificadas en el precio de venta, rechazo del pago con la tarjeta, fraude, o que se compruebe que hayan prestado un mal servicio a los Socios.

EC4

Tipos de Crédito

Diners Club del Ecuador, para beneficio de sus Socios, y con el objetivo de brindarles alternativas de pago, ofrece una importante variedad de tipos de crédito: Crédito corriente, crédito diferido a 3, 6, 9 y 12 meses, planes sin intereses, a más de otras opciones tales como Diferido Diners Plus (DDPLUS).

Con el nuevo Diferido Diners Plus, el Socio puede extender el plazo de sus compras al poder combinar el plan Pagos sin Intereses, disponible en el Establecimiento, con el Diferido con Intereses, obteniendo así una mejor cuota y un mayor plazo.

EC9

Crédito a los Establecimientos

Con el objeto de potenciar las relaciones con los Establecimientos afiliados al sistema, Diners Club del Ecuador ha desarrollado diferentes alternativas de anticipos y préstamos.

Programas de incentivos para Establecimientos

Sistema de recaudación de donaciones para fundaciones

A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas, que realizan los Socios. En el 2008 tuvimos afiliadas 93 fundaciones, 3% más que en 2007. Algunas fundaciones reciben un reembolso de las comisiones correspondientes a las transacciones realizadas a través de Diners Club como una contribución a esas causas de la Organización, además Diners Club del Ecuador dona la comisión percibida por la recaudación. Durante el 2008 se entregaron US \$9.116,51 por este concepto, mientras que en el 2007 el valor fue de US \$10.800.

Botón de pagos por Internet

Servicio mediante el cual los Socios pueden cancelar sus compras de bienes o servicios de manera ágil y segura a

TESTIMONIO

Diego Sánchez. Alkimia Restaurante, Quito



"Es un beneficio trabajar con Diners Club por la cantidad amplia de clientes que les gusta la comida gourmet, que aprecian la buena cocina. Además, son muy beneficiosas las diferentes promociones y auspicios. Nadie se preocupa tanto por sus Socios como Diners Club, porque a ellos les fascina tanto que los "consienten". Es una tarjeta muy personalizada. También dan capacitaciones a los dependientes salones y barmen sobre cómo debe ser tratado el cliente. A los dependientes les gusta mucho que les entreguen un diploma porque luego ellos se sienten tomados en cuenta. Y también les dan pases de cortesía para películas. Diners se preocupa no solo por sus Socios sino por quienes trabajamos para sus Socios. Todo está muy bien hecho y con detalles".

TESTIMONIO



Mueriel Anne Beaven. Gerente General del Restaurant Caracol Azul, Guayaquil

“El principal beneficio que tiene un Establecimiento y en especial un restaurant al estar afiliado a la red de Diners Club es el status que esto representa y la calidad de miles de excelentes clientes que utilizan este medio de pago. En realidad esto nos permite alcanzar los más interesantes ‘targets’ del mercado nacional. Adicionalmente, los dependientes han recibido capacitaciones para reforzar la elevada calidad de servicio al cliente. En resumen, es excelente contar con el apoyo de Diners Club en nuestro negocio.”

través de Internet. En el 2008 crecimos el 23% en número de Establecimientos que facturan por Internet, por lo que al momento contamos con 40.

Apoyo a Establecimientos por Sectores

Diners Club, ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, de manera tal que se pueda desarrollar sus potenciales específicos con apoyos adecuados a sus necesidades particulares.

En la categoría de los Restaurantes y Comida Rápida se realizaron campañas como: Miércoles Diners, Diners Collection, Gustos y Beneficios, Fast Club, todas tendientes a incrementar la afluencia de clientes a sus establecimientos y difundir la cultura de aprecio a la gastronomía nacional e internacional y de esta forma garantizar una mayor sostenibilidad de los mismos.

Otro sector que fue decididamente impulsado por Diners Club durante este año fue el de los Centros Comerciales que aglutinan a diferentes giros de negocio con las campañas de Cambio de Temporada, Día de la Madre, Descuentos de Verano y Noche de Verano.

El sector automotriz también fue apoyado con una estrategia particular con beneficios de tasas y plazo preferenciales para sus clientes. A ello se añadió el desarrollo de campañas con el fin de que los clientes realicen regularmente mantenimientos y chequeos a sus vehículos, en especial previo a su viaje buscando su seguridad y la de su familia. Ha sido relevante el apoyo a los Establecimientos automotrices de mantenimiento formales que garantizan calidad y seguridad en sus productos y servicios.

El sector maderero fue auspiciado mediante tres iniciativas: Feria del Mueble, Plan de Remodelación de Hogar y Plan de paquete de millas en muebles. Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2008 las fiestas de Ambato, Cuenca, Riobamba, Manta, Machala, Ibarra, mediante difusión de beneficios que incentivaron al turista hacia esos destinos.

La propuesta de “Regreso a Clases” se inscribe dentro de la filosofía de generar facilidades de pago para los padres de familia y al mismo tiempo desarrollar preferencia por los Establecimientos relacionados con lo educativo en estas temporadas mediante la información completa y oportuna a los usuarios.

Los Establecimientos Educativos fueron beneficiados al integrar sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de Botón de Pagos que les ha posibilitado reducir sus costos operativos, de recaudación y de esta forma mejorar su imagen de eficiencia frente a sus clientes. En cuanto al Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos en Municipios, Impuestos a la Renta, Pagos de Servicios Básicos como: luz, agua y teléfonos; contribuyendo a la facilidad de recaudación.

Promoción para dependientes

Diners Club del Ecuador realiza promociones para los dependientes de locales comerciales en las campañas de Regreso a Clases Costa y Sierra, Vacaciones Costa y Sierra, Día de la Madre, del Padre y Navidad. En el 2008 se premió a 2.334 dependientes, mientras que en el 2007 fueron 1.037, durante las promociones del Día de la Madre, Día del Padre y Navidad. Además, se les entregaron más de 12.000 incentivos (obsequios) en las distintas temporadas del año.

Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

Con el fin de afianzar las relaciones comerciales y motivar a los dependientes de los Establecimientos afiliados, se realizan capacitaciones periódicas en temas de interés para ellos. Los temas están orientados principalmente a la atención al Cliente, técnicas de negociación y al marketing en el punto de venta, siendo sus contenidos evolutivos y modulares.

Durante el 2008, se capacitaron a 6.890 dependientes en Quito, Ambato, Guayaquil, Cuenca y Machala, un 51% más que en el 2007. Además, se capacitaron a más de 1.850 dependientes en herramientas prácticas para evitar artimañas (“Venta Segura”). Estas capacitaciones se focalizaron en aquellos comercios más vulnerables a acciones fraudulentas.



Logros 2008

- En el 2008 se incorporaron cláusulas contra el trabajo forzoso y contra el trabajo infantil, en las renovaciones de los contratos de los 137 Proveedores, calificados y recurrentes
- En el 2008 se cambió la estructura del formato de calificación de Proveedores, incluyendo variables de Responsabilidad Social como: datos sobre personal discapacitado, políticas medio ambientales, tratamiento de descarga o utilización de residuos
- En octubre se realizó un taller de Responsabilidad Social con la participación de más de 29 Proveedores importantes entre pequeños, medianos y grandes, en el que se compartieron experiencias de Diners Club y se elaboró un autodiagnóstico de RSE de estas entidades
- Se contribuyó al ahorro de papel, sustituyendo las fotocopias del área administrativa por el escaneo y la vía electrónica

FORJANDO RELACIONES DURADERAS

Desafíos 2009

- Seguir incentivando el desarrollo de otros proveedores y potenciar los existentes para que sean más competitivos y tengan mejores tiempos de respuesta
- Investigar nuevos productos y materias primas amigables con el Medio Ambiente
- Impulsar alianzas estratégicas con los Proveedores, de tal manera que a la vez que ayudamos a los pequeños y medianos, se constituyen en plan de contingencia para la Organización en caso de manejo de urgencias
- Programar nuevos eventos y charlas de Responsabilidad Corporativa con la participación y exposición de los Proveedores de sus avances en base al diagnóstico

Gestión con Proveedores y Contratistas

Diners Club del Ecuador enfoca la relación con sus Proveedores y Contratistas en tres ejes centrales:

- Demostrar en todos los actos transparencia, respeto en los procesos de negociación y cumplimiento de las condiciones acordadas.
- Trabajar con proveedores calificados, que entreguen bienes y servicios bajo estrictas normas de calidad, con precios acordes y dentro de las condiciones del mercado.
- Centralizar y estandarizar los procesos de adquisiciones de

bienes y servicios mediante la Política de Compras para todas las áreas que realicen este tipo de actividad en Diners Club del Ecuador.

EC6

Proveedores de Diners Club del Ecuador

Diners Club del Ecuador mantiene una base de 291 Proveedores nacionales de bienes y servicios de los cuales 137 son recurrentes y han sido sometidos a una recalificación de acuerdo al procedimiento establecido. De estos últimos, la mayor concentración se encuentra entre los medianos y pequeños, cuyo monto de venta se ubica entre los US \$1'000.000 y US \$5'000.000.

Nº	ACTIVIDAD ECONÓMICA	AÑO								% de Varia
		2007				2008				
		TOTAL	G	M	P	TOTAL	G	M	P	
TOTAL		242	19	68	155	291	21	80	190	20%

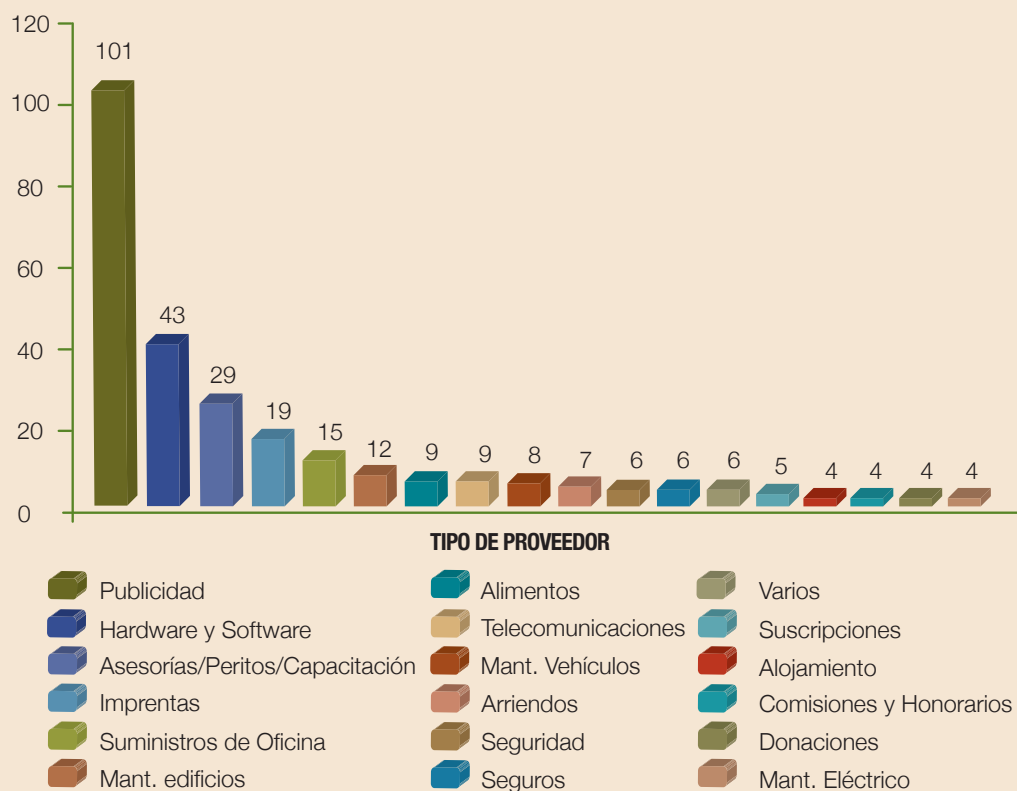
G = Grande

M = Medianos

P = Pequeños

Entre 2007 y 2008, los Proveedores recurrentes se incrementaron en un 20%. Los principales Proveedores de Diners Club del Ecuador corresponden a los rubros de hardware y software, asesoría e imprentas, suministros de oficina y material POP.

PROVEEDOR POR ACTIVIDAD ECONÓMICA



Estructura y Política de Adquisiciones

Existe un área encargada de dar cumplimiento a los procesos de análisis, recolección de información y cotización a los Proveedores. Por otra parte, el Comité de Compras tiene como función analizar y aprobar las diferentes adquisiciones y compras de conformidad con la política vigente.

SUP1 / GC9

Calificación de Proveedores: Incorporación de variables de Responsabilidad Corporativa

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo en Quito un taller con 29 Proveedores, en el cual se revisaron los conceptos de Responsabilidad Corporativa. Además se realizó un autodiagnóstico de Responsabilidad Social de los asistentes, cuyos resultados se entregaron en el mismo evento. Asi-

tieron los principales proveedores de la Compañía y se les transmitió los nuevos requisitos y formularios para su calificación, los que han incorporado 9 variables referentes a su Responsabilidad Social, que se contabilizarán con ponderación y valor en su calificación.

Para el 2009 se acordó que los asistentes presentarían sus avances en Responsabilidad Corporativa, como parte del encuentro que realicemos en conjunto. Al incorporar estas variables, éstas serán tomadas en cuenta en las constantes auditorías que se realizan al proceso de calificación de proveedores, dando cumplimiento a la política "Conozca a su Proveedor".

Asimismo, se realizan auditorías a los Proveedores, mediante visitas para evaluar y calificar sus instalaciones, estructura, controles en sus procesos, calidad de materiales que utilizan, seguridad en sus instalaciones y el personal con el que trabajan.

TESTIMONIO



Mauricio J. come. Gerente Regional de Imprenta Senefelder

"La relación de Diners Club del Ecuador con sus Proveedores es excelente, de completa transparencia y seriedad. Es una relación ganar-ganar y de crecimiento constante. Hemos tenido el agrado de participar en dos talleres organizados por Diners sobre Responsabilidad Corporativa, donde pudimos compartir nuestras experiencias y aprendimos sobre este tema con todos los participantes. Estamos altamente motivados a seguir el ejemplo que brinda Diners Club en Responsabilidad Corporativa y con su filosofía".

Diners Club del Ecuador y la Responsabilidad Corporativa con Proveedores

Diners Club del Ecuador llevó a cabo el II Encuentro de Proveedores Diners y Responsabilidad, con el fin de revisar la filosofía que ha adoptado la Compañía en materia de Responsabilidad Corporativa, aplicar una herramienta de autodiagnóstico y de esta forma expandir su aplicación en la cadena de valor. También se incorporaron 9 variables relativas a la Responsabilidad Social y Ambiental en el proceso de calificación de proveedores, que fueron expuestas y analizadas.

Producto de este taller, los asistentes acordaron que en el 2009 se realizaría una presentación de avances en RSE para emprender prácticas responsables desde su ámbito de acción y convertirse en agentes multiplicadores de este lineamiento estratégico. En este mismo marco, se realizó un taller de Responsabilidad Social en Comunicación con representantes de las Áreas de Mercadeo y las agencias de publicidad y relaciones públicas que trabajan con Diners Club del Ecuador. Se compartieron conceptos de Responsabilidad Corporativa, realizando análisis de casos prácticos.

HR1/HR2 Contratistas

Durante el 2008 se dio seguimiento a los contratos con terceros que prestan servicios a Diners Club del Ecuador, para que éstos incluyan cláusulas prohibiendo la contratación de menores de edad y el trabajo forzoso. Estas nuevas cláusulas han sido un requisito exigible en todos los contratos que mantenemos con los Proveedores.

Con el objeto de garantizar que los Proveedores cancelen a sus propios trabajadores las remuneraciones establecidas en la Ley, anualmente se solicita el desglose del rubro sueldos, constatando que el mismo se ajusta a lo señalado en la legislación vigente; también se exige la entrega de las planillas de pago al Seguro Social, para garantizar el cumplimiento de las obligaciones patronales.

Los servicios de guardianía y limpieza lo proveen empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 47 Colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 28 en Guayaquil y una persona en Ambato.



DMA SO/EN

Logros 2008

• El número de beneficiados/as de todos los programas que mantenemos en la comunidad llegó a un total de 31.145 niños y niñas de escasos recursos. La Alianza Diners Club UNICEF, tuvo los siguientes resultados en el 2008:

- 7.568 escuelas involucradas en programas de mejoramiento de la educación*
- 1.148 profesores de escuelas rurales capacitados
- 30.610 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la Educación
- Apoyo a la creación de 49.320 textos y

material educativos

- Apoyo a la creación de Orquestas Sinfónicas Infantiles y Juveniles, que beneficiaron a 426 niños
- Campaña "Dona un Buen Libro", que recolectó 108 mil libros para mini bibliotecas de escuelas de Pichincha
- Programas de erradicación de la mendicidad, en funcionamiento
- Programas de Solidaridad con Afectados por las Inundaciones de la Costa, que recaudó 90 toneladas de alimentos
- Se mejoró y amplió el programa de reciclaje de papel
- Se inicio la Campaña "Al Trabajo en Bici"

*Estos resultados incluyen a las escuelas participantes en las maratones del cuento, a más de los programas Diners Club UNICEF.



CONSTRUYENDO FUTURO

Desafíos 2009

- Profundizar la aplicación de un modelo de gestión guiado por la filosofía de RSC y la transparencia
- Difundir el nuevo Código de Ética a todo nivel
- Ampliar la solidaridad de nuestros Socios, involucrándolos por medio de la difusión de los programas de mejoramientos de la Educación
- Realizar convocatorias sociales mediante alianzas estratégicas para apoyar mejoras de la Educación
- Evaluar los programas de Educación Dineros Club UNICEF, para redefinir su orientación en base a los cambios constitucionales, aprobados en el 2008
- Alcanzar a 31.200 niños/as en las provincias de Esmeraldas, Cañar, Pichincha, Cotopaxi, Guayas con planes de mejoramiento educativo
- Continuar fortaleciendo la educación de 7.560 escuelas
- Profundizar la mejoría de los planes de reducción, ahorro y reciclaje de papel, así como en iniciativas medio ambientales
- Ampliar la cobertura del programa de creación de orquestas sinfónicas
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura

Diners Club en la Sociedad

Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión de la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento. En el 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador, al constatar su baja calidad. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club - UNICEF, diseñándose un producto específico que aporta recursos económicos a un fondo que se invierte para conseguir mejoras educativas. Adicionalmente, se han venido dando apoyo a distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza

Diners Club UNICEF, ampliando así nuestro radio de acción.

En lo que respecta al impacto en el Medio Ambiente, durante el 2008, Diners Club del Ecuador ha continuado con las actividades tendientes a optimizar los recursos utilizados para minimizar los impactos ambientales, entre los cuales se destacan el lanzamiento de la campaña "Al trabajo en Bici", el proyecto de Cold y Digitalización (iniciativa que busca reducir el consumo de papel, mediante el uso de documentos digitales) y la campaña interna de reciclaje de papel, que en dicho año ha tenido nuevos implementos y mayores resultados.



Durante el 2008, Diners Club del Ecuador ha trabajado por la Educación de miles de niños y niñas en el país

SO1 Enfoque y Metodología de trabajo con la Comunidad

El accionar de Diners Club del Ecuador con la Comunidad se halla establecido bajo los siguientes pasos metodológicos, que garantizan un enfoque asociativo y técnicamente confiable en la inversión social:

1. Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores locales.
2. Diálogos con los principales actores, para su involucramiento en la solución del problema.
3. Definición de proyecto de intervención.
4. Definición de variables e indicadores a medir de impacto con su respectiva periodicidad.

5. Definición de costo.
6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
7. Seguimiento y monitoreo.
8. Evaluación y rendición de cuentas difundiendo los resultados.

Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONG'S y la Cooperación Internacional, de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia.

Apoyo al Mejoramiento de la Educación

La necesidad de realizar un aporte al mejoramiento de la Educación se fundamenta en dos consideraciones: la constatación de los bajos niveles de calidad, cobertura e infraestructura del sistema educativo a nivel nacional, y la importancia de que la empresa privada contribuya a este proceso como proyecto prioritario para el desarrollo del país.

Diners Club enmarca su actividad con la Comunidad, buscando contribuir con el logro de dos de los ocho objetivos del Milenio, establecidos por las Naciones Unidas: Lograr la enseñanza primaria universal y fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

El aporte de Diners Club del Ecuador a la Educación se guía por el siguiente modelo de actuación:

Áreas Centrales de Actuación en Inversión Social en Educación



Todas las actividades son coordinadas con entidades locales como municipios, consejos provinciales, organizaciones de la Iglesia o no gubernamentales (ONG's) y organismos del Gobierno Central, como el Ministerio de Educación. En

la actualidad, se está realizando una evaluación externa de lo logrado en estos siete años, sus resultados estarán disponibles en el primer trimestre del 2009 y nos permitirán guiar nuestro accionar futuro.



EC8 / IB3/ RB3

Principales resultados de los programas e iniciativas educativas

Alianza Diners Club – UNICEF:

El enfoque de esta alianza es fortalecer los procesos de mejoramiento de la calidad e inclusión de la Educación, dando especial énfasis a la Educación básica rural.

Por cada dólar de consumo con esta tarjeta, Diners Club del Ecuador, aporta un porcentaje al que se añade el destino del

100% de las cuotas de afiliación de las tarjetas nuevas, a un fondo que posibilita emprender acciones relacionadas con la mejoría de la educación. A ello se suman, contribuciones adicionales que Diners Club realiza como aportes a campañas específicas. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios, comprometidos socialmente, que también alimentan este fondo.

Cobertura y Resultados de Alianza Diners UNICEF 2008

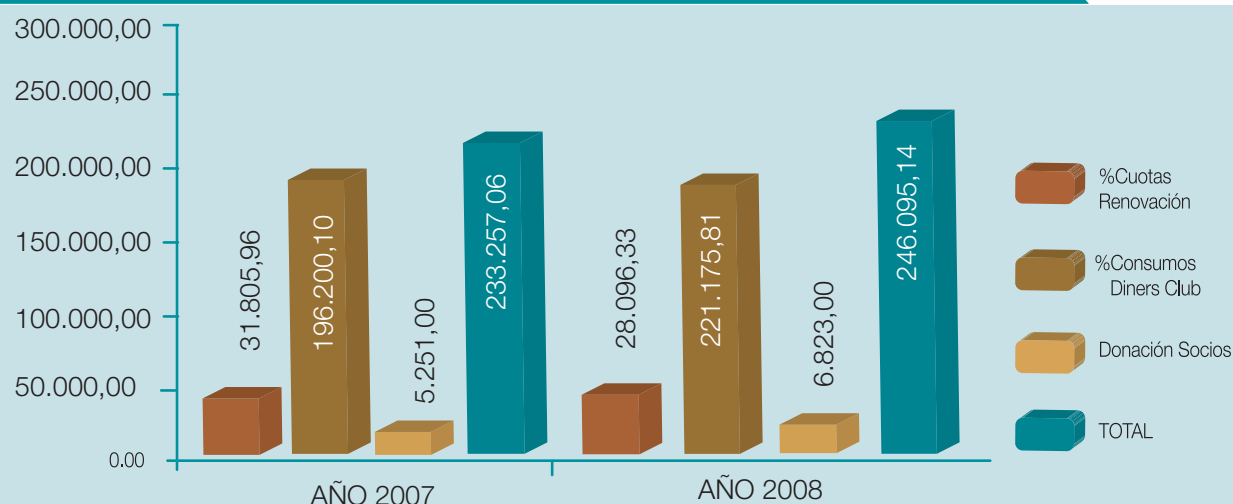
	2008					
	escuelas	niños	profesores	textos	material didáctico	Maratón del Cuento Quito (asistentes)
Quinindé	302	12.679	329	–	–	–
VAE	199	5.154	219	–	–	–
Cañar	200	6.800	240	–	–	–
Pichincha	167	5.977	–	34.320	15.000	–
Ministerio	6.700	–	360	–	–	30.000*
TOTAL	7.568	30.610	1.148	34.320	15.000	30.000

*Número estimado de asistentes.

En el 2008, el número total de tarjetas Diners Club UNICEF pasó de 19.510, en diciembre el 2007, a 19.223, en diciembre del 2008. Pese a ello, se incrementaron los aportes de la tarjeta ocasionados tanto por consumos como por donaciones de So-

cios y Colaboradores, que crecieron en un 7,6% y en un 2,5%, respectivamente. Por este motivo, el leve descenso de tarjetas no afectó a la calidad y cantidad de los aportes al Fondo de Mejoramiento de la Educación.

• Evolución de los Aportes Tarjeta Diners Club UNICEF 2007 - 2008 US \$



Durante el 2008 se filmó un nuevo comercial y se desarrolló una nueva campaña de comunicación de la tarjeta Diners Club UNICEF, pues ésta no había sido renovada desde su lanzamiento.

En ese mismo año se contribuyó en la Educación, en los siguientes ámbitos:

- Capacitación a profesores
- Creación de material didáctico
- Fomento de la lectura y escritura
- Mejoramiento de la infraestructura escolar

La cobertura del 2008 ha sido en las siguientes áreas geográficas:

- Quinindé
- Esmeraldas
- Rioverde
- Río Santiago y Cayapas
- Quito
- Puerto Quito
- Cayambe
- Cañar

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que hemos establecido con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias como: el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, el Consejo Provincial de Pichincha, la Red de Buen Gobierno de Pichincha, el Gobierno de la Provincia de Cañar, el Municipio de Quinindé, la Dirección Provincial de Educación de Quinindé, el Consejo Nacional de la Niñez y Adolescencia (CNNA) de Quinindé, la Red de Charanga y Rioverde, Asociación de Padres de Familia de Esmeraldas (APAFAE), la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, el Instituto Pedagógico Don Bosco, la Dirección Provincial de Educación de El Cañar, las Organizaciones de maestros de Cañar, Quinindé, el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB), Girándula y el Ministerio de Educación.

Como eventos específicos, que se han buscado ampliar en el 2008, las Maratones del Cuento, tanto en Quito como en Guayaquil, en alianza con los municipios de las respectivas ciudades, han incentivado el gusto por la lectura en los niños.

Cabe señalar que estas maratones son organizadas en Quito, con UNICEF y la organización Girándula, y en Guayaquil con el Municipio de ésta ciudad.

MARATÓN DEL CUENTO

	2007	2008
	asistentes	asistentes
Quito	—	30.000
Guayaquil	1.556	4.548
TOTAL	1.556	34.548

Campaña Dona un Buen Libro por la Educación

En Ecuador, siete de cada diez niños en edad escolar no tienen acceso a una biblioteca y uno de los principales problemas que dificulta el desarrollo de aprendizaje es la falta de textos y familiaridad con los libros. Por ello, se realizó en la provincia de Pichincha durante el año 2008 la campaña “Dona un buen libro por la Educación”, de junio a agosto, cuya finalidad fue la de recaudar libros usados en buen estado, que pudieran pasar a formar parte de pequeñas bibliotecas para escuelas unidocentes.

A esta campaña se sumó el importante apoyo del Consejo Provincial de Pichincha, la Red de Buen Gobierno y el Ministerio de Educación, como entidades públicas. Por parte de empresas privadas, se logró el apoyo de cuatro de los principales centros comerciales de la ciudad (San Luis Shopping, El Condado Shopping, CCI, y Villa Cumbayá), lugares donde se ubicaron los contenedores de libros.

Lo interesante de lo ocurrido en esta propuesta es que importantes empresas privadas como Grupo Santillana, Fundación Coca Cola, Grupo Norma, entre otros, se fueron sumando a la iniciativa, aportando con libros de buena calidad, como lo hizo la ciudadanía en general.

El aporte de Diners Club del Ecuador se centró en el diseño y coordinación de la propuesta, en la elaboración y ejecución de la estrategia de comunicación, en el desarrollo de contenedores y en el apoyo logístico al proceso de recolección.



Un equipo técnico de la Universidad de los Hemisferios apoyó en la selección y clasificación de los libros, de acuerdo a la necesidad. La cantidad de libros recaudados se detalla a continuación:

INSTITUCIÓN	CANT.
Personas naturales	2.599
Colegios	5.621
Parroquias	500
Centros Comerciales y cines	17.431
Universidades	644
Instituciones	40.474
Editoriales	34.643
Empresas	6.500
TOTAL	108.412



Hasta la fecha se han entregado 164 mini bibliotecas, pero serán 400 en total, es decir que alcanzarán a todas las escuelas unidocentes de Pichincha. Este resultado superó con creces las expectativas iniciales que nos habíamos planteado en recolectar, pues el objetivo fue 10.000 libros.

Programa de Solidaridad Devolvamos la Alegría a los Afectados:

Durante el primer trimestre del 2008, Ecuador sufrió el duro embate de la naturaleza, fruto del cual quedaron 250.000 afectados por las inundaciones en la Costa. En una acción conjunta con Supermaxi, el Instituto Nacional de la Niñez (INNFA) y el Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), se realizó una campaña de solidaridad para recolectar víveres y vituallas

en los supermercados, para ser donados en los albergues. Los resultados de esta campaña permitieron recaudar más de 90 toneladas de alimentos que sin duda contribuyeron a aliviar la situación de emergencia de esta población. A ello se sumaron las donaciones realizadas por el personal de Diners Club del Ecuador, que fueron 60 canastas de alimentos básicos.



Banner ubicado en una de las sucursales de Supermaxi en Quito

Programa de Inclusión Social para niños en alto riesgo de mendicidad

En el 2008 se mantuvo el Programa, desarrollado en conjunto con el D y A en la provincia de Cotopaxi, concretamente en la Comunidad de Chisulchi. Además se lo amplió para desarrollar el Programa de Primaria acelerada, con un objetivo bien claro: prevenir la deserción escolar en sectores de alto riesgo, reinsertar a niños y jóvenes desertores, y capacitar a padres y Comunidad en la importancia de la educación para sus hijos. En el 2008 se benefició a 109 niños, niñas y adolescentes.



Programa de Inclusión Social a través de la Música "Sinfonía por la Vida"

Durante el 2007 se adelantó el desarrollo de la campaña de comunicación de este programa, que fue lanzado en enero del 2008. La entidad ejecutora de este programa es la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador (FOSJE), la cual tiene como objetivo promover el desarrollo humano de los grupos más vulnerables de Ecuador a través de la enseñanza musical para niños y jóvenes, incentivando de este modo el estudio, la creatividad, la disciplina, la solidaridad y la responsabilidad.

Este Programa, si bien fue impulsado desde sus inicios por Diners Club del Ecuador, buscó incluir a varios otros donantes

y contribuyentes, públicos y privados, corporativos y personales, ya que de hecho la campaña diseñada contemplaba la recaudación de fondos. Entre la fecha de su lanzamiento hasta diciembre del 2008, el Programa ha recaudado US \$715.780 provenientes de distintos donantes. Durante este año se conformó el fondo fiduciario para garantizar que los recursos se destinen a la compra de instrumentos musicales y a pago de profesores. Este Programa otorga becas educativas a 426 niños y niñas, en las ciudades de Quito y Guayaquil y para el año 2009 está planificada la apertura del núcleo en Esmeraldas, con 50 niños.



Infocentros Educativos

El año anterior se inició el Infocentro de Jama, reutilizando computadores en buen estado que la Compañía dejó de utilizar, en convenio con su Municipio. En el 2008 se ampliaron los infocentros de Jama y se adecuaron dos adicionales en el Hogar Socorro a la Infancia y en la Fundación Ganas, que atiende a hijos de personas privadas de libertad, con las siguientes asistencias:

INFOCENTRO	Días utilizados (año)	Total horas de capacidad utilizada (año)	Horas de capacitación (año)	Total asistentes (año)
JAMA 2007	108	26.052	741	443
JAMA 2008	239	64.651	1.860	1.152
FUNDACION GANAS 2008	48	27.648	288	384
SOCORRO A LA INFANCIA 2008	96	7.744	384	242

Apoyo a la campaña Vivamos la Fiesta en Paz

Por segundo año consecutivo, esta campaña iniciada por la Asociación de Consejos Estudiantiles de la ciudad de Quito, contó con el apoyo de Diners Club del Ecuador, buscando mejorar la calidad de las fiestas y reducir/ eliminar el consumo de alcohol en menores de edad.

Campaña Canasta Navideña Solidaria

En alianza con el INNFA, el Ministerio de Inclusión Económica y Social y Supermaxi, se contribuyó a crear la campaña Canasta Navideña Solidaria, que consistía en la oferta de una canasta al costo, que sería entregada a familias con alto riesgo de poner a sus hijos a mendigar por las fiestas navideñas.

Se lograron recolectar 1.381 canastas que fueron distribuidas en las provincias de Chimborazo, Tungurahua, Cotopaxi, Bolívar y Pichincha, en las cuales hay una mayor incidencia de este problema. Se pudo evidenciar un notorio descenso de la mendicidad en Quito en estas navidades, a lo que seguramente contribuyó esta iniciativa.

Participación en diálogos sociales por la Educación y la Responsabilidad Social

Durante 2008, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena Educación en Ecuador.

- Participación en la iniciativa Alianza Empresarial por la Educación, en conjunto con otros empresarios.
- Ponencia y foro sobre la Responsabilidad Social y Niñez, organizado por UNICEF El Salvador.
- Conferencia Magistral Responsabilidad Social y Comuni-

Apoyo al proyecto de Reasentamiento Humano de Penipe en pro de los damnificados por la erupción del Volcán Tungurahua

En apoyo a la iniciativa desarrollada por la Fundación Esquel, en conjunto con la Cooperación Española, se entregaron casas a 43 familias campesinas de la provincia de Chimborazo, afectadas por la erupción del Volcán Tungurahua. Este año se espera que se inicie la producción agropecuaria. Cabe resaltar que en el 2007 el convenio tenía la finalidad de construir una escuela pero dada una mayor necesidad de construcción de viviendas nuestro apoyo giró en este sentido.



cación Responsable, en el II Encuentro de Responsabilidad Social del Ecuador organizado por EKOS.

- Apoyo al Contrato Social por la Educación.
- Directorio Nacional del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).
- Directorio Nacional del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA), en representación de CERES.
- Presentación de ponencia en el I Encuentro Iberoamericano de Responsabilidad Social organizado por CIESPAL.

TESTIMONIO**Profesor Octaviano Caicedo, rector de colegio en Esmeraldas y Supervisor del programa en R o Cayapas**

"Vengo trabajando 4 años en este proyecto que lleva adelante el Vicariato Apostólico, en convenio con UNICEF, el Ministerio de Educación y Diners Club, por el que hemos visto un adelanto en cuanto a la Educación en la zona del Río Cayapas. Hacia más de 20 años que estas escuelas estaban cerradas...y ya hace 6 años que estamos trabajando. Hemos visto un cambio en la niñez de estas comunidades y en lo jóvenes, quienes por mucho tiempo estaban sin posibilidad para educarse. Los padres de familia se sienten contentos ya que este proyecto no solamente se dedica a lo educativo de los niños sino también al desarrollo comunitario, es decir trabajamos mancomunadamente con los padres de familia y todos los maestros y estudiantes".

EC3**Inversión Social 2008**

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2008 ha crecido en un 21% con relación al 2007, a nivel global. Debemos destacar que dentro de esa inversión se están considerando los rubros correspondientes a la producción que se realizó este año del comercial de UNICEF y de las campañas "Dona un buen libro", entre otras, así como las inversiones en los medios necesarias para su difusión.

Inversión Social 2007-2008		
Rubro	2007 US \$	2008 US \$
Alianza Diners-UNICEF	227.526	238.609
Campañas sociales y de comunicación social*	57.441	300.987
RSE interna	189.249	57.435
Donaciones	82.735	75.190
TOTAL	556.951	672.221

* En este rubro se incluyen las inversiones en campañas de recaudación y comunicación de Unicef, campaña Orquesta Sinfónica Juvenil, campañas de rendición de cuentas UNICEF y la campaña Vivamos la Fiesta en Paz, campaña Dona un Buen Libro, y campaña Devolvamos la Alegría.

SOC1**Inversión Cultural**

La inversión de Diners Club del Ecuador, en el fomento de la cultura bordea anualmente el millón de dólares, entre los cuales se destacan los auspicios a los íconos culturales más importantes del país como el Teatro Nacional Sucre, el Teatro Centro de Arte, la Casa de la Música y el Teatro Variedades. Estas entidades dentro del ámbito cultural utilizan dichos aportes para la contratación de artistas, realización de mejoras estructurales y para la difusión de eventos, entre otros. Diners Club del Ecuador, además patrocina eventos culturales durante todo el año, buscando de este modo acercar a sus Socios al mundo cultural en sus distintas expresiones.

La inversión cultural de Diners Club del Ecuador se enfoca en el auspicio de exposiciones pictóricas, conciertos, cursos y talleres, literatura, teatro, turismo, fiestas locales y educación cultural.

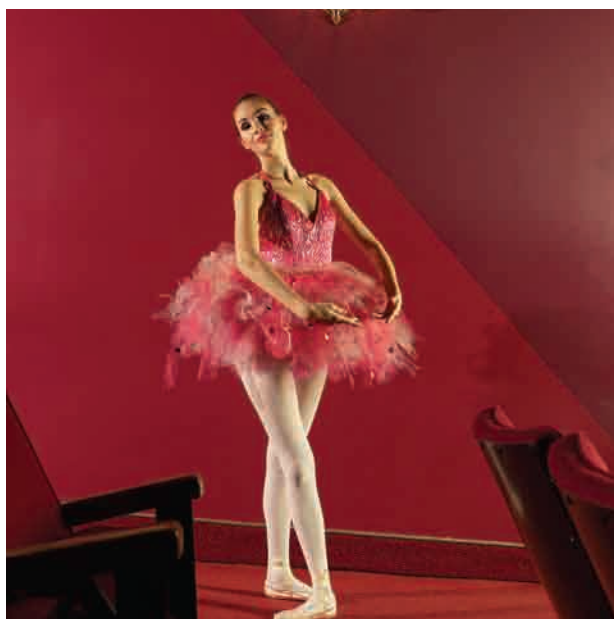


SOC1

Auspicios y Apoyo a la Cultura

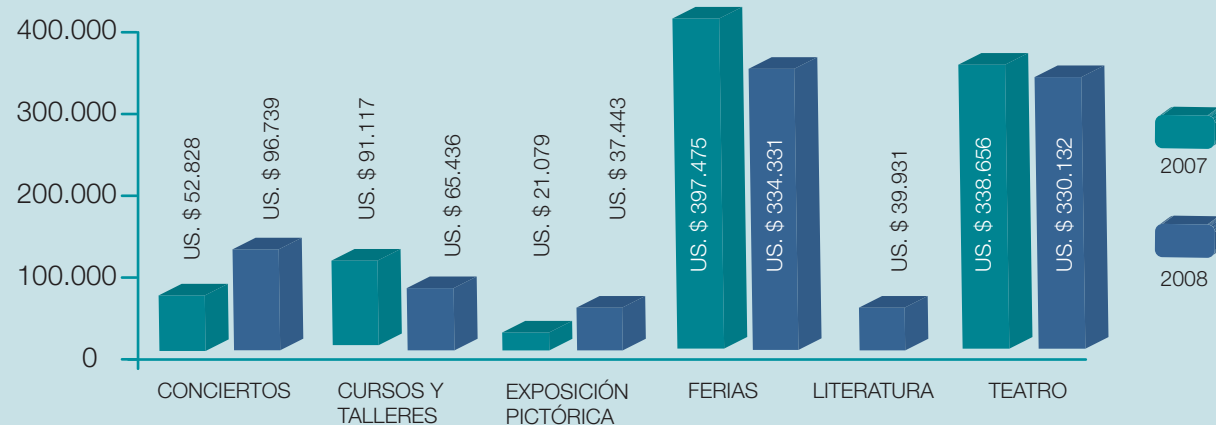
El apoyo que Diners Club del Ecuador brinda al desarrollo de la cultura se refleja en el importante monto de los recursos que la Compañía invierte en “Auspicios y Convenios Culturales”, los mismos que en el 2007 alcanzaron los US \$901.115 y en el 2008 US \$904.015. Cabe destacar que si bien no hubo un incremento importante del monto de la inversión, ésta fue optimizada, lo que puede ser constatado en la evolución del tracking de marca, pues a inicios de año, según las mediciones del Brand Tracking, en el trimestre de enero a marzo se tenía un 18% de recordación, mientras que en el siguiente (de abril a junio) pasó a un 59 %.

Inversión en Cultura	US \$
2007	901.159
2008	904.015



Es también relevante visualizar que en el 2008 se comenzó a priorizar las inversiones en conciertos, literatura y exposiciones pictóricas y reducir aquellas en ferias.

INVERSIÓN POR TIPO DE EVENTO 2007-2008 (en dólares)



TESTIMONIO


Maestro Patricio Aizaga, Presidente de la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador y Director de la Orquesta Filarmónica del Ecuador.

“Indiscutiblemente, Diners Club del Ecuador es una de las empresas privadas que lidera la iniciativa de auspicios para el desarrollo de la cultura en nuestro país. Más aún, cuando este apoyo genera y promueve desarrollo social, como es el caso de niños y jóvenes ecuatorianos que conforman el programa de inclusión social y educativo “Sinfonía por la Vida”. Fue una de las empresas pioneras en compartir la visión de inclusión social a través de la música, para que niños y niñas de escasos recursos, tengan más oportunidades en vida. Esto convierte a Diners Club en parte de un proceso generador de valores, como desarrollo comunitario, solidaridad e identidad nacional”.

F1

Medio Ambiente

Diners Club del Ecuador ha desarrollado algunas actividades con el fin de minimizar sus impactos ambientales. En el 2008 se profundizó la campaña de “Reciclaje de Papel”, se continuó realizando el reciclaje de tarjetas y la donación de activos en desuso para reciclar, a lo cual se ha añadido la campaña “Al Trabajo en Bici”.

En convenio realizado con la Fundación Ciclópolis se realizó,

en agosto del 2008, una jornada para incentivar a que los Colaboradores se transporten al trabajo en bicicleta y de esta forma se contribuya a la salud de los mismos, así como a bajar los niveles de contaminación. A este evento se invitó a otras empresas que se sumaron, como Banco Pichincha, el Instituto Geográfico Militar (IGM) y algunos colegios. Participaron 116 personas: 93 asistentes de Quito y 23 de Ambato, a quienes la Organización dotó con kits para los ciclistas.



TESTIMONIO

Diego Puente, Director de la Fundación Ciclópolis



“Diners Club está marcando la pauta dentro de las empresas privadas como un ejemplo a seguir. ‘Mundo Responsable Diners’ sin duda hace énfasis en la responsabilidad compartida que tenemos organizaciones sociales, estados y empresas privadas para frenar y reducir los efectos humanos sobre el planeta. Adicionalmente, invitar a sus colaboradoras y colaboradores a sumarse a iniciativas positivas multiplica el efecto, logrando involucramiento, pertenencia y otros valores sociales. Mi experiencia con Diners reafirma la creencia de que siempre es mejor hacer las cosas a favor, sumar y no restar”.

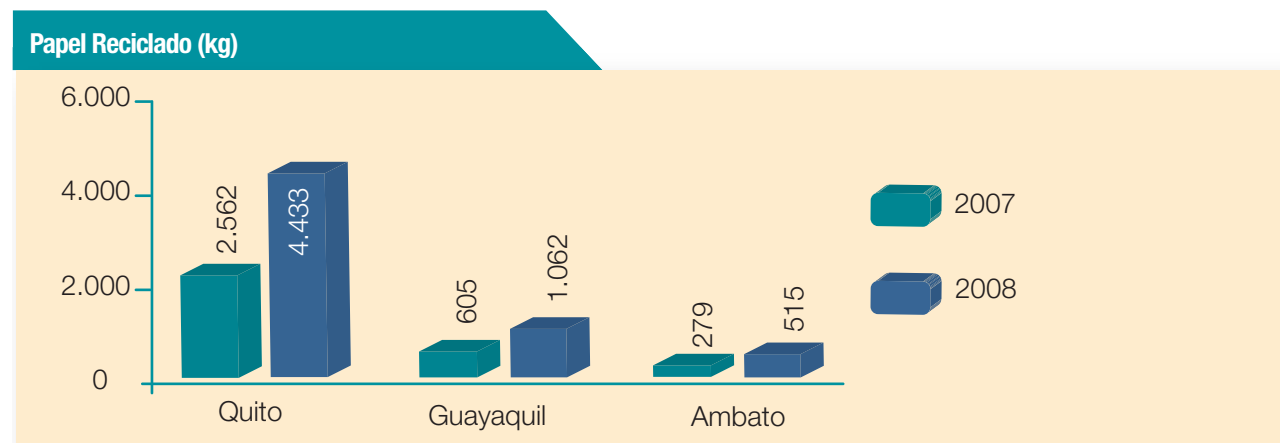
EN28

Durante el 2008, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

EN1/EN26/GC 8

Consumo y Reciclaje de Papel:

Durante el 2008 se realizaron algunas acciones tendientes a aumentar nuestro índice de papel reciclado como fue el extender la campaña a Guayaquil y Ambato, y dotar de nuevos basureros de reciclaje al personal, que les permita separar la basura. Todo ello nos dio como resultado un incremento en un 74% de papel reciclado.



Consumo de papel

UNIDAD	2007	2008
Cantidad de Hojas	15'425.511	16'355.407
Toneladas*	71	75

* Toneladas calculadas en base a una resma de 2,34 Kg.

El incremento de papel se debe a una mayor emisión de Estados de Cuenta debido al crecimiento en el número de Socios en más de 17.000.



Cold y Digitalización: Reducción de uso de papel mediante documentos digitales

Desde septiembre del 2007 se implementó la digitalización de los reportes generados en el Centro de Cómputo para toda la Compañía. A diciembre del mismo año, la disminución de impresiones fue de 360.000 hojas, lo que representó una reducción del 1.685 Kg. en el consumo de papel.

Este Programa busca digitalizar la mayor cantidad de documentos. Aunque a finales del 2007 se realizó el mayor esfuerzo escaneando una importante cantidad de documentos y respaldos, fue en el 2008 que se continuó con el

Programa, incorporando a cuatro unidades de la Compañía que actualmente ya no emiten reportes físicos como son facturación Quito, Back Office Quito y Guayaquil y Proceso de Facturación.

Con este Programa se logró reducir un total de 331.900 impresiones, equivalentes a 1.594,3 Kg. en el 2008. Considerando que algunos de los procesos incorporaron esta modalidad de digitalización desde el 2007, la cantidad de disminución de impresiones acumulada hasta el 2008 es de 691.900 hojas.

EN3/ EN4/ GC7

Consumo de agua* y energía eléctrica:

Consumo de agua* y energía eléctrica:		
Consumo	2007	2008
Agua (m3)	13.903	14.112
Energía eléctrica (Kwh.)	1'436.026	1'783.633

* Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato no se incluyen en el cálculo del consumo de agua, por no poder desglosar la información, ya que se comparten las instalaciones con otras empresas.

En lo que respecta al consumo de agua, la variante más significativa se presenta en el Edificio ABP, esto se debe a su incremento ocupacional de este edificio y a la contingencia de los equipos de bombeo, que ocasionaron mayor consumo de agua en el abastecimiento de las cisternas.

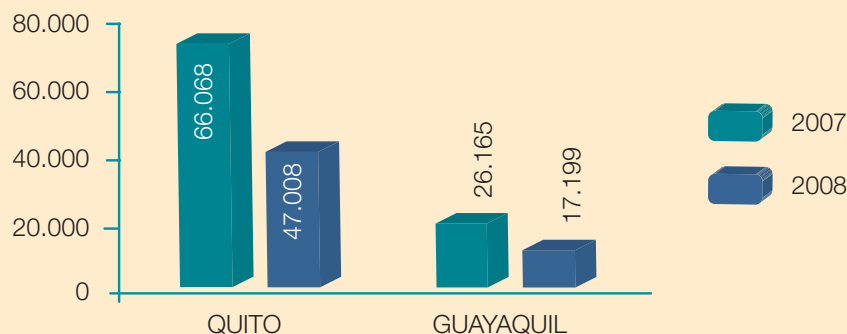
EN5/ EN6

En cuanto al consumo de energía eléctrica, para su control existe un sistema de programación automática de apagado de luces y dispositivos de encendido automático, mediante el control de movimientos.

Durante el 2008, el consumo de energía eléctrica fue un 24% mayor en relación al año 2007, esto se debe al incremento del personal y crecimiento ocupacional del edificio ABP.

EN22**Compra y reciclaje de tarjetas:**

En el 2007 se reciclaron 92.233 tarjetas, lo que se debió principalmente al crecimiento del número de clientes, la renovación de los ya existentes y al lanzamiento del convenio entre Diners Club del Ecuador y Supermaxi. El proceso de producción, bajo condiciones normales, arroja ciertos desperfectos que no pasan los estándares establecidos, esas tarjetas son filtradas en los procesos de supervisión, luego inventariadas y pasan al Departamento de Auditoría para su verificación, previo al proceso de destrucción de los plásticos. Dicho proceso cumple además con la necesidad de confidencialidad de información. Diners Club contrató el servicio de una empresa especializada en el reciclaje de tarjetas plásticas.

Reciclaje de Tarjetas

Durante el 2008 se reciclaron aproximadamente 64 mil tarjetas con daños o caducadas, un 30% menos en relación al 2007. Esto se debió a que durante el 2008 se emitieron tarjetas de manera limitada en relación al año 2007.

Donación de Activos: Durante 2008, parte de los activos dados de baja en Quito fueron donados a la Fundación Hermano Miguel, entidad que se encarga de reacondicionarlos para posteriormente venderlos. Estos fondos se utilizaron para financiar los servicios que la Fundación prestó a

personas que necesitan prótesis ortopédicas. En Ambato, se donaron activos dados de baja a la Pastoral Social y en Guayaquil se vendieron estos activos como chatarra, destinando el dinero al convenio con UNICEF. En total fueron donados más de 1.021 activos.

	COMPUTADORES		MUEBLES	
	2007	2008	2007	2008
Quito	70	41	240	288
Guayaquil	—	12	1.224	680
Ambato	—	—	24	—
TOTAL	70	53	1,488	968

RB1/RB 2 Giro de Negocio

En la medida de que el giro central único de nuestro negocio es el de la emisión, procesamiento y gestión de la tarjeta de Crédito Diners Club, no podemos dar cuenta de este indicador debido a que la Organización no cuenta con banca minorista ni créditos productivos, inmobiliarios u otros. Tampoco se otorgan créditos a pequeñas y medianas empresas están centrados exclusivamente en crédito de Consumo

EN7/ F3/ F4/ F6/ F7/ F8/ F9/ F10/ F11/ F12/ F13

Debido al giro de nuestro negocio que es el de tarjetas de crédito, no hemos profundizado en el desarrollo de los indicadores medio ambientales para el crédito de consumo. Consideramos que nuestro impacto, dado que prestamos un servicio y no tenemos plantas de producción, ha podido mitigarse con las distintas actividades y campañas que mantenemos alrededor de este tema, la campaña permanente de reciclaje, “Al trabajo en bici”, reciclaje de producto (tarjetas defectuosas), donación de activos que son reciclados y reutilizados, son prácticas que demuestran nuestro interés con respecto a la conservación del medio ambiente.

Debido a nuestra ubicación geográfica, totalmente urbana, no tenemos un impacto sobre la biodiversidad o riesgo en este sentido, razón por la cual, no amerita realizar un estudio de impacto ambiental o implementar políticas o procesos de mayor profundidad en el tema.

En 2009, seguiremos ejecutando estas campañas y adicionalmente incorporaremos una nueva relacionada a las 3R's (Reducir, Reciclar y Reusar) con la finalidad de disminuir y optimizar el uso de los recursos de la Organización.

Debemos además hacer énfasis en que estamos comprometidos con el desarrollo sostenible de nuestro entorno, en lo económico, social y ambiental. Sin embargo debido al extenso número de ámbitos dentro de la problemática socio ambiental y por la naturaleza de nuestro negocio, hemos decidido fortalecer nuestro apoyo en el campo social, sobre todo en la educación, siendo uno de los principales problemas que detienen el desarrollo de nuestro país.

Informe de VERIFICACIÓN

Este informe detalla el trabajo de auditoría realizado por Pricewaterhouse Coopers Cia. Ltda., mismo que ha analizado exhaustivamente el cumplimiento de las políticas y prácticas adoptadas por Diners Club del Ecuador con respecto a su filosofía de RSC. El trabajo de auditoría fue desarrollado en el lapso de un mes aproximadamente.



INFORME DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

PricewaterhouseCoopers
del Ecuador Cía. Ltda.
Almagro N32-48 y Whympers
Casilla: 17-21-1915
Quito - Ecuador
Teléfono: (593) 2 2562288
Fax: (593) 2 2567010

A los miembros del Directorio y accionistas del

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 29 de mayo del 2009

Hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los indicadores e información presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2008 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (en adelante "Diners Club").

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2008 es responsabilidad de la Administración de Diners Club. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicho reporte, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

Debe tenerse en cuenta que el presente informe de verificación no tiene la intención de evaluar, ni evalúa, el desempeño de Diners Club en relación con el desarrollo sustentable.

Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por el Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) en la "Norma Internacional para Trabajos de Verificación – 3000 (ISAE 3000)" relativa a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado que la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club: i) es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la Administración; y, ii) respalda la auto evaluación de contenidos realizada por Diners Club según lo establecido

en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Un trabajo de verificación limitada bajo el estándar ISAE 3000 contempló realizar: i) entrevistas con el personal de Diners Club; ii) procedimientos analíticos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) análisis de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco, realizamos nuestra verificación en las oficinas principales de Diners Club, a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal de Diners Club responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- Revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- Revisión de la coherencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club;
- Revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información proporcionada;
- Revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2008;

Informe de VERIFICACIÓN



A los miembros del Directorio y accionistas del
Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 29 de mayo del 2009

- Revisión de la presencia o ausencia en el Capítulo de la información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).
- Continuar perfeccionando y homogenizando los actuales sistemas, procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información, a fin de prevenir errores en la recopilación de los datos y mejorar la calidad y alcance de la información reportada.

Conclusiones

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación anteriormente descritos, no ha llegado a nuestro conocimiento ningún aspecto que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club, no cuenta con documentación de respaldo suficiente sobre los datos reportados y que no haya sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative.

Recomendaciones

La publicación por Diners Club de este Informe de Responsabilidad Corporativa según la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), así como la adopción progresiva de estas Guías constituyen un avance importante que sitúa a Diners Club entre las entidades financieras pioneras en la región en emprender este camino; sin perjuicio de lo cual, formulamos a continuación ciertas recomendaciones para contribuir en el camino de mejora continua de Diners Club hacia el desarrollo sustentable:

- Convertir el Reporte en una herramienta permanente de gestión, además de ser un vehículo de comunicación externa, interiorizando el proceso de recopilación de información y elaboración del mismo a través del desarrollo de capacidades internas.

José Aguirre Silva
Representante Legal



3,12

Índice de Contenido:

- **Indicadores GRI**
- **Pacto Global**

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
PERFIL			
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	Desempeño financiero / Manejo del riesgo	22
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
2,1	Nombre de la organización	La organización	14
2,2	Principales marcas y productos y/o servicios	Descripción de los Productos Diners Club	41
2,3	Estructura operativa de la organización	La organización / Estructura organizacional	14
2,4	Localización de la sede principal	Contratapa	-
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de países en los que en los que desarrollo actividades significativas	La organización	14
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	La organización	14
2,7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficiarios	Los Socios Diners Club	45
2,8	Dimensiones de la organización en cifras	Principales Cifras	3
2,9	Cambios significativos en la organización durante el período informativo	Estructura Organizacional	16
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Premios y Reconocimientos	18
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Contratapa	-
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Diners Club del Ecuador	4
3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	Índice de contenidos GRI	75
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	Informe de Verificación	73

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4,1	Estructura de gobierno de la organización	Junta de accionistas y directorio	15
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	15
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	En la normativa legal ecuatoriana no existe una definición establecida para director independiente.	-
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	14
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Junta de accionistas y directorio	15
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	14
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	Junta de accionistas y directorio	14
4,8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Misión de Diners Club del Ecuador/Principios y valores corporativos	7
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	Junta de accionistas y directorio	15
4,10	Procedimiento para evaluar el desempeño del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño ambiental, social y económico	Junta de accionistas y directorio	15
4,11	Adopción del principio de precaución	No aplica por no tener mayores impactos ambientales	-
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	11
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Asociaciones a las que pertenece Diners Club	16
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Relacionamiento con los grupos de interés	11
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	11
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	11
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Relacionamiento con los grupos de interés	11
PARÁMETROS DE LA MEMORIA			
EC1	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado / Valor económico distribuido	22
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Desempeño Financiero	22
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Valor económico distribuido	23
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Diners Club no recibe ningún tipo de contribuciones estatales	-
EC5	Relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Administración Salarial	32
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Proveedores de Diners Club	56
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Política de Selección	30
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Principales programas e iniciativas educativas	62
EC9	Impactos económicos indirectos	Socios Corporativos/crédito a los establecimientos	45/52

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel	70
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados	Consumo y reciclaje de papel	70
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	71
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	71
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	71
EN6	Iniciativas para proporcionar productos eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y sus resultados	Consumo de agua y energía eléctrica	71
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	Medio Ambiente	72
EN8	Captación de agua por fuente	No captamos agua de fuente	-
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	No captamos agua de fuente	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No tenemos un proceso que requiera agua reutilizada	-
EN11	Descripción de terrenos cercanos o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad no protegidas	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	Nuestros edificios se encuentran en áreas urbanas	-
EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN o listados nacionales afectadas por las operaciones	No hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN16	Emisiones totales de efecto invernadero	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN20	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire por tipo y peso	No tenemos una planta que emita este tipo de gases	-
EN21	Vertido total de aguas residuales	Se canaliza mediante el servicio público	-
EN22	Peso total de residuos gestionados	Reciclaje de tarjetas	71
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos	No manejamos materiales tóxicos	-
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados	No manejamos materiales tóxicos	-
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No manejamos materiales tóxicos	-
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Consumo y reciclaje de papel. Reciclaje de tarjetas	70
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	El único material de embalaje es el sobre de envío	-
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medio ambiente	70
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	No transportamos productos contaminantes	-
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Valor económico distribuido	23

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose de los trabajadores	Caracterización de la fuerza laboral	31
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Caracterización de la fuerza laboral	32
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Calidad de vida laboral	33
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No tenemos contratos con la figura de convenio colectivo dado que no tenemos sindicatos	-
LA5	Período mínimo de pré-aviso frente a cambios organizativos	La Organización no ha realizado cambios que impliquen salida de personal	-
LA6	Porcentaje de empleados representados por comités de salud y seguridad	Todo el personal	-
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Salud y seguridad de los Colaboradores	35
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad en relación con enfermedades graves	Salud y seguridad de los Colaboradores	35
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No tenemos sindicatos	-
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Capacitación y desarrollo	35
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y desarrollo	35
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Ciclo de desempeño	37
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosados por indicadores de diversidad	Caracterización de la fuerza laboral	31
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Administración salarial	32
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Contratistas	57
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	57
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	En 2009 se efectuará esta capacitación	-
HR4	Numero de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No hubo	-
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Lineamientos internos de conducta	16
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Lineamientos internos de conducta	16
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	No se han evidenciado y no han existido reclamos al respecto	-
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes	En 2009 se efectuará esta capacitación	-
HR9	Numero de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	No hubo	-

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las comunidades	Enfoque y metodología de trabajo con la Comunidad	60
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Lineamientos internos de conductas	17
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgo Operativo, de liquidez y de tasas.	25
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	Riesgo Operativo, de liquidez y de tasas.	25
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	Lineamientos internos de conducta	17
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	Lineamientos internos de conducta	17
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo	-
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes	Multas y sanciones	49
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
PR1	Fases del ciclo de vida de productos y servicios en que se evalúan impactos en la salud y seguridad de los socios	Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio	40
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios en relación con productos	Multas y sanciones	49
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento	Políticas en relación con los socios	40
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	No hubo	-
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del socio	Encuesta de Satisfacción de socios: Sistemático de Clientes	47
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y Marketing	49
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y Marketing	49
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de socios.	No hubo	-
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas y sanciones	49





GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag
INDICADORES SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO			
RSC1	Descripción de los elementos sociales de la política de RSE, incluyendo la definición Corporativa.	Responsabilidad Corporativa en Dineros Club del Ecuador / Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Dineros Club del Ecuador	10
RSC2	Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE...	Responsabilidad Corporativa en Dineros Club del Ecuador	10
RSC3	Informe sobre el número y horas de auditorías del cumplimiento de la política de RSE.	Informe de verificación	73
RSC4	Descripción de los procedimientos para el tratamiento de temas sensibles para las partes interesadas y su sensibilidad a los mismos.	Relacionamiento con los Grupos de Interés.	11
RSC5	Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta.	No hubo	-
RSC6	Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas.	Relacionamiento con los Grupos de Interés.	11
INT1	Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía.	Políticas de Recursos Humanos	30
INT2	Rotación de los empleados.	Caracterización de la fuerza laboral	31
INT3	Satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas.	Calidad de Vida	33
INT4	Retribución de los altos directivos y del consejo de administración.	Junta de Accionistas y Directorio.	15
INT5	Información sobre los incentivos que no están orientados exclusivamente hacia los resultados financieros a corto plazo, sino que contienen elementos adicionales de sostenibilidad.	Junta de Accionistas y Directorio.	67
INT6	Información sobre el coeficiente de los salarios de las mujeres con respecto a los hombres	Administración Salarial	32
INT7	Información sobre el perfil de los empleados por nivel jerárquico y por país.	Caracterización de la fuerza laboral	31
SOC1	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales.	Inversión cultural / Auspicios y Apoyo a la Cultura / Inversión Social 2007	67
SOC2	Valor económico creado por las actividades de la compañía.	Valor económico generado / valor económico distribuido	23
SUP1	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	Calificación de proveedores	57
SUP2	Satisfacción de los proveedores	Se realizará en el evento de 2009	-
RB1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante en la banca minorista	Giro de Negocio	72
RB2	Información del reparto del negocio de otorgamiento de créditos	Giro de Negocio	72
RB3	Información sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	Principales resultados de los programas e iniciativas educativas	62
IB 1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante a su Banca de Inversiones.	No aplica a nuestra gestión	-
IB 2	Identificación de la estructura de las operaciones de acuerdo con la clasificación de las economías del Banco Mundial.	La Organización	14

GRI	Descripción del Indicador	Sección	Pag.
INDICADORES SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO/SOCIAL			
IB3	Prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales.	Principales programas e iniciativas educativas.	62
AM1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante en la gestión de patrimonios	Publicidad y marketing.	49
AM2	Información sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales	Propuestas de valor adaptadas a la realidad de cada socio	40
AM3	Descripción de las actividades con las compañías participadas, en donde las cuestiones relativas a la RSC son planteadas bien en comunicaciones con el consejo de administración y la dirección o bien son consideradas de forma explícita a la hora de ejercer los derechos del accionista	Los planes de RSC han sido aprobados por el directorio	-
INS1	Descripción de los criterios sociales aplicados por la organización informante en su política de seguros	Descripción de los productos Diners Club	41
INS2	Informe sobre la base de clientes	No prestamos el servicio de seguros	-
INS3	Número de reclamaciones recibidas de los clientes.	Atención a reclamos	48
INS4	Información sobre la prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos/ de sostenibilidad especiales	Descripción de los productos Diners Club	41
INDICADORES SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO/AMBIENTAL			
F1	Descripción de las políticas medioambientales aplicadas a las líneas de negocio básicas.	Medio Ambiente	69
F2	Descripción de los procesos para evaluar y controlar los riesgos medioambientales en las líneas de negocio básicas.	Medio Ambiente	69
F3	Establecimiento de los umbrales a partir de los cuales se aplican los procedimientos de evaluación de riesgos medioambientales a cada línea de negocio básica.	Medio Ambiente	72
F4	Descripción de los procesos de implementación y cumplimiento por parte de los clientes de los aspectos medioambientales detectados en los procesos de evaluación de riesgos.	Medio Ambiente	72
F5	Descripción de los procesos para mejorar la competencia de los empleados a la hora de abordar los riesgos y oportunidades medioambientales.	Medio Ambiente	69
F6	Número y frecuencia de las auditorías que incluyen el examen de los sistemas y procedimientos de riesgos medioambientales vinculados a las líneas de negocio básicas.	Medio Ambiente	72
F7	Descripción de las interacciones con clientes/sociedades participadas/ Socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientales.	Medio Ambiente	72
F8	Porcentaje y número de compañías mantenidas dentro de la cartera de la entidad con las que la organización informante ha intervenido en cuestiones medioambientales.	Medio Ambiente	72
F9	Porcentaje de activos sujetos a un control medioambiental positivo, negativo y de excelencia.	Medio Ambiente	72
F10	Descripción de la política de voto en materias medioambientales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Medio Ambiente	72
F11	Porcentaje de activos bajo gestión sobre los que la organización informante dispone de acciones con derecho a voto o recomendación de voto.	Medio Ambiente	72
F12	Valor monetario total de productos y servicios específicos medioambientales desglosados por líneas de negocio básicas.	Medio Ambiente	72
F13	Valor de la cartera para cada línea de negocio desglosada por regiones y sectores específicos.	Medio Ambiente	72

G3 DMA	Description	Cross Reference	Pag.
DMA EC	Disclosure on managment aproach EC	Generando Valor para el Ecuador: Desempeño Económico	20
DMA EN	Disclosure on managment aproach EN	Construyendo Futuro: Impacto en la Comunidad y Medio Ambiente	58
DMA LA	Disclosure on managment aproach LA	Trabajando en Diners: Los colaboradores	28
DMA HR	Disclosure on managment aproach HR	Lineamientos internos de conducta	16
DMA SO	Disclosure on managment aproach SO	Construyendo Futuro: Impacto en la Comunidad y Medio Ambiente	58
DMA PR	Disclosure on managment aproach PR	Al servicio de los clientes: Socios e Inversionistas	38

El índice que se detalla a continuación muestra el desempeño de Diners Club del Ecuador en relación a cada uno de los indicadores que presenta el Pacto Global de las Naciones Unidas.

PRINCIPIOS DE GLOBAL COMPACT			Sección	Pag
Derechos Humanos	GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.	Lineamientos internos de conducta / Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de las Naciones Unidas	16
	GC 2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos Humanos	16
Empleados	GC 3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos Humanos	17
	GC 4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio	Lineamientos internos de conducta/ Derechos Humanos	16
	GC 5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos Humanos	16
	GC 6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Lineamientos internos de conducta/ Derechos Humanos	16
Medio Ambiente	GC 7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.	Consumo de Agua y Energía Eléctrica/Compra y reciclaje de Tarjetas.	71
	GC 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	Consumo y reciclaje de papel	70
	GC 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.	Proveedores	56
Anticorrupción	GC 10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	Lineamientos internos de conducta	17

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT		Report Externally Assured		Report Externally Assured		
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT						
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT						

* Sector supplement in final version



ENCUESTA

Su criterio mejora nuestro trabajo

¿A cuál de estos grupos pertenece usted?

- ☐ Clientes
- ☐ Colaboradores
- ☐ Proveedores
- ☐ Accionistas
- ☐ Instituciones reguladoras
- ☐ Medios de comunicación
- ☐ Organizaciones no Gubernamentales
- ☐ Empresas del sector
- ☐ Otro, favor especificar _____

¿La información que presenta este informe es clara y transparente?

- ☐ Muy Buena
- ☐ Buena
- ☐ Regular
- ☐ Mala

¿Cómo califica las siguientes características de este informe?

	Extensión	Diseño	Contenido
Muy Bueno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Tiene alguna observación:

Con la finalidad de enviarle información futura, nos podría proporcionar sus datos

Nombre _____

E-mail _____

Teléfono _____

Ocupación _____





Contenidos:

Diners Club del Ecuador

Responsable del Reporte: Augusta Bustamante Ponce, Gerente de Responsabilidad Social Corporativa

Coordinación: Paola Álvarez, José Luis Trávez

Fotografía:

Jorge Vinuesa

Impresión:

Imprenta Mariscal

Editor General:

Rómulo Moya Peralta

Edición:

Eduardo Varas

Diseño y Diagramación

Laylí Quinteros Loza

Gerente de Producción:

Juan Moya Peralta

TRAMA:

Juan de Dios Martínez N34-367 y Portugal

Telfs: (593-2) 2246 - 315 / 2246 - 317

editor@trama.ec