

Informe de Sustentabilidad Corporativa

Diners Club del Ecuador 2011



Un mundo sin límites

Cifras Diners Club del Ecuador 2011^{2,8}

Número de Socios principales
222.454
y adicionales
125.100

Número total de
tarjetahabientes
429.667

Número de
Establecimientos
afiliados en Ecuador
28.927

Número de
Establecimientos a
nivel internacional:
14,6 millones
en más de 200 países

Acceso a más de
750.000
cajeros automáticos
y más de 200 salas VIP
en el mundo

Cantidad de
Colaboradores:
1.205

Cantidad de personas
que dependen de
la Organización
3.012

Número de escuelas
involucradas en
planes de mejoramiento
1.411

Número de profesores
capacitados de
escuelas rurales
2.144

Cobertura de
programas sociales:
Cañar, Quinindé, Jama, Río Cayapas,
Río Santiago, Guayaquil, Esmeraldas,
Pichincha y Cotopaxi

Número de Niños
involucrados en planes
de mejoramiento
de educación
94.750

Cantidad de papel
reciclado
8.815,28 Kg.

Reducción de
consumo de papel
1.548.864 hojas = 7.248 Kg.



Un mundo sin límites

Contenido

Diners Club del Ecuador en cifras 2011	2
Mensaje del Presidente Ejecutivo	5
Acerca de Diners Club del Ecuador	
Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	
Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador	

Capítulos

1		Buen Gobierno Corporativo, garantía de solidez	7
2		Generando valor económico para el Ecuador	25
3		Trabajando en Diners Club, una gran familia	31
4		Calidad de productos y servicios para nuestros Socios	43
5		Aliados en el crecimiento comercial, la red de establecimientos	61
6		Filosofía en la cadena de valor: Proveedores	67
7		Construyendo futuro con la Comunidad	73
		Informe de Verificación	
		Índice de Contenidos GRI / Pacto Global	88

El Informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador

El Informe de Sustentabilidad 2011 de Diners Club del Ecuador S.A. S.F. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el quinto documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar las políticas, la estructura, los avances y los desafíos ambientales, sociales y económicos de Diners Club del Ecuador. Este informe se ha realizado bajo los lineamientos del Pacto Global de la S Naciones Unidas al cual estamos adheridos desde hace cinco años y del Global Reporting Initiative (GRI)¹, en su tercera versión. A estos indicadores se han sumado los indicadores adicionales sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero en enero del 2010 por el GRI. Adicionalmente se ha tomado en cuenta la guía para La definición de contenido del Reporte Identificando la información necesaria para cada grupo de interés, priorizando los temas más importantes y posteriormente validándolos a través de distintos canales, el instrumento más útil en este sentido ha sido la encuesta que se encuentra al final de este reporte la misma que ha generado respuestas con una calificación de excelente en los aspectos de claridad de

la información, confiabilidad de los datos y a la buena estructura de la presentación.

Los cuatro años anteriores realizamos una certificación con GRI, obteniendo la calificación GRI A+ en los tres últimos años.

El Informe de Responsabilidad Corporativa del año anterior tuvo una difusión de 2.000 ejemplares impresos por el interés manifestado por nuestros stakeholders que también se vió reflejado en las consultas al mismo vía internet. En las encuestas contestadas sobre el documento la calificaron de excelente un porcentaje del 95% en los aspectos relativos a la confiabilidad de los datos, a la claridad de la información y a la buena estructura de la presentación.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador para el año 2011 (enero a diciembre), incorporando cifras 2010 a efectos de hacerlo comparable. En el capítulo de Recursos Humanos se incluyen las cifras de INTERDIN S.A., por ser una empre-

sa 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 2011.

A nivel de estructura, el Informe ha seguido los criterios previamente establecidos con los ejecutivos de Diners Club. Se realizó una validación interna de los datos y el informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora PricewaterhouseCoopers Ecuador. El resultado de la revisión limitada realizada ha sido incluido en el informe publicado en la página 88.

Por último, se ha validado la calificación de este reporte directamente con el GRI. Para obtener su calificación: A+

¹ www.globalreportinginitiative.org

Mensaje del Presidente Ejecutivo



El año 2011 para Diners Club del Ecuador fue un periodo marcado por importantes desafíos tanto en el contexto interno como externo de la organización. Dentro del ámbito externo podemos mencionar a los que han implicado las cambiantes y nuevas políticas regulatorias del sector financiero ecuatoriano que nos han llevado a demostrar una capacidad de respuesta ágil y flexible, la expansión internacional hacia nuevos mercados como fue el peruano, y el fortalecimiento de nuestras relaciones con las franquicias y alianzas internacionales que aportan un valor incremental a las marcas a nivel nacional e internacional ampliando los horizontes de aceptación y de la red comercial para servir a nuestros clientes cada vez más exigentes con servicios de calidad.

Este periodo ha implicado también un reto tecnológico y operativo para la organización, sobre todo en el

sentido de responder de crear sistemas de seguimiento monitoreo y seguridad para las transacciones realizadas con nuestras tarjetas de crédito que protejan a los socios y productos de las bandas delincuenciales inescrupulosas que lamentablemente se han enfocado con los medios de pago como son las tarjeas de crédito y débito y en toda su gama de operaciones. Podemos afirmar que hemos salido victoriosos de este embate por la prontitud y oportunidad que la organización ha actuado protegiendo a nuestro principal bien, la confianza y recursos de nuestros socios.

En el frente interno, en este año nos propusimos crecer en la cobertura regional alcanzada, ampliando significativamente la cantidad de socios en la Costa, meta que cumplimos con éxito y hemos llegado a contar con un total de 347.554 tarjetahabientes. De igual forma alcanzamos un notable crecimiento en socios

tanto para Diners Club como para Interdin, superando el presupuesto planteado con un crecimiento del 15.29%. Sin duda este incremento, fue resultado de dos tareas en las que nos empeñamos como equipo humano: la de avanzar en una definición de segmentos más acuciosa, y en el desarrollo de propuestas de valor lo más adecuadas posible a las necesidades de nuestros socios en cuanto a su ciclo y estilo de vida de manera que los medios de pagos aporten significativamente a su bienestar.

En el 2011, hemos obtenido altísimos niveles de permanencia de los socios con nuestros productos que superan el 99% lo que refleja su gran lealtad hacia la marca y su satisfacción con los servicios que entregamos. Los resultados de facturación lo corroboran al haber alcanzado la cifra USD\$ 2.696 millones, teniendo un buen desempeño en cuanto a los principales indicadores del negocio: crecimiento, calidad de activos y rentabilidad. Así por ejemplo, la calidad de la cartera de Diners Club del Ecuador es excelente reflejada a Diciembre del 2011 con un porcentaje promedio de recuperación de cartera del 92.6%, la más alta de los últimos años.

Todo ello sólo ha sido posible gracias a la participación activa de cada uno de nuestros colaboradores que han contribuido con trabajo tesonero y creativo, gracias a los 28.927 establecimientos comerciales que conforman la red nacional y a nuestros proveedores.

Tuvimos en el 2011, fruto de ello, la satisfacción de recibir algunos reconocimientos como los de La Corporación Civil Bolsa de Valores de Guayaquil, que confirió el reconocimiento al segundo lugar por la dinámica actividad desarrollada en el Mercado de Valores en la colocación de la Titularización de Mayor Monto del Sector Financiero; el Reconocimiento como Empresa Ejemplar en Responsabilidad Social en América Latina recibido en la ciudad de México y otorgado por Forum Empresa y el Centro Mexicano para la Filantropía – CEMEFI –.

Diners Club del Ecuador obtuvo por segundo año consecutivo el primer lugar dentro del Sector Tarjetas de Crédito con Mayor Capital de Marca y se encuentra dentro del TOP 10 entre las mejores empresas con el Mayor Capital de Marca de los Premios 2011 Brand Equity Index.

Estas distinciones no hacen más que comprometernos aún más con seguir por el camino del mejoramiento continuo y plantearnos a futuro metas más altas que nos permitan profundizar nuestro compromiso con la excelencia en el servicio, y de los productos destinados a nuestros socios personales y corporativos, al igual que ratificar nuestra vocación por ser una organización que aporta valor al desarrollo de nuestro país en los ámbitos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Presentamos nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad que busca informar sobre nuestras operaciones haciendo un ejercicio de transparencia con cada uno de nuestros grupos de interés y con cada uno de ustedes.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo

1

Capítulo



Buen gobierno corporativo, garantía de solidez

Acerca de Diners Club: la organización

4,8

Con el fin de avanzar en el mejoramiento continuo de nuestra estructura organizativa que garantice eficiencia y eficacia, la organización fue sometida en 2011 a un proceso de planificación estratégica con la finalidad de analizar y actualizar su enfoque así como su operatividad, producto de lo que se estableció una visión y se redefinieron tanto la misión como los objetivos y valores de la compañía.

a. Visión, Misión y valores corporativos

Visión

Socios para toda la vida, cada día.

Misión

Facilitar la vida de nuestros clientes de manera responsable, excediendo sus expectativas a través del conocimiento y la innovación.

Nuestra misión nos recuerda que tenemos una responsabilidad frente al socio, no sólo de ser eficientes y brindar productos y servicios de calidad, sino posibilitar a cada cliente el alcanzar un nivel de vida superior, al que podría aspirar utilizando otras soluciones financieras.

Por lo tanto, el hecho de ganar una preferencia de nuestros actuales o potenciales clientes se fundamenta en un real valor percibido por sobre las otras ofertas existentes en el mercado.

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

Valores

1. LIDERAZGO

- Continuando siendo líderes del mercado.
- Reclutando, formando y reteniendo los profesionales líderes de la región.

2. FLEXIBILIDAD

- Para responder a las necesidades de nuestros clientes y el entorno (regulatorio, mercados).

3. INOVACIÓN

- Siendo pioneros en la creación de propuestas de valor a los clientes.
- Tecnología como el habilitador de negocios.
- Siendo vanguardistas, siempre un paso adelante.

4. CONOCIMIENTO

- Apalancándonos en el conocimiento de las necesidades, hábitos y comportamientos de compra de nuestros clientes para brindarles mejores productos y servicios.



b. Acerca de Diners Club: La Organización, Historia y Estructura

Diners Club surge en Estados Unidos en la década de los años 40, 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.

Actualmente, Diners Club Internacional opera a nivel mundial con una amplia red de establecimientos que supera los 14 millones, en más de 200 países.

En Ecuador opera desde hace más de 40 años y desde sus inicios se convirtió en lo que es hoy: La principal tarjeta de crédito en Ecuador con más de 28.000 establecimientos afiliados y 347.554 socios.

c.Objetivos empresariales 2011²

Objetivos

1. Crecer orgánicamente.
2. Crecer inorgánicamente.
3. Mejorar ciclo de vida de clientes.
4. Optimizar demanda interna de recursos.
5. Optimizar procesos organizacionales.
6. Optimizar estructura y costo de capital.
7. Fortalecer la marca.
8. Atraer, desarrollar y retener talento.
9. Fortalecer relaciones con stakeholders y gobierno corporativo.

² Algunos objetivos se han reagrupado con fines de presentación



d. Los servicios financieros de Diners Club

Diners Club ofrece una amplia gama de servicios financieros, entre ellos podemos citar a la tarjeta de crédito, financiamiento, inversiones, seguros y asistencias.

El principal producto es la tarjeta de crédito, este es un medio de pago que facilita las transacciones que desean realizar los socios ya que reemplaza al efectivo, generando adicionalmente una alternativa más segura y fácil de pago.

El proceso de funcionamiento de la tarjeta de crédito se detalla a continuación:

Funcionamiento de la tarjeta de crédito

1. El Socio realiza su compra o transacción



COMPRA FÍSICA

El Socio realiza la compra y su pago se registra de manera automática a través de un POS, siempre bajo la política de que “el Socio solo paga lo que firma”.



PAGOS POR INTERNET

Pago de impuestos, líneas aéreas, colegios, universidades y Establecimientos afiliados al servicio de botón de pagos.



CAJERO AUTOMÁTICO

Puede realizar avances de efectivo, consulta de saldo y retiro de saldos a favor.



PAGO AUTOMÁTICO DE SERVICIOS

Puede realizar el pago de sus planillas de telefonía, internet, televisión pagada, de manera automática mes a mes.

2. Selecciona el tipo de crédito de su preferencia

CREDITO CORRIENTE

El Socio cancela sus consumos en la fecha de pago determinada sin ningún costo adicional.

PLAN PAGOS

Dependiendo del establecimiento, el Socio puede diferir sus consumos a 3 y 6 meses sin intereses.

DIFERIDO CON INTERESES

El Socio difiere sus pagos a 3,6,9 o 12 meses.

DIFERIDO PLUS

El Socio difiere la mitad de sus primeros pagos sin interés y la otra mitad con intereses.

3. Operatividad interna

El sistema de Diners Club recibe el detalle de facturación de parte del establecimiento.

Diners Club realiza el pago al establecimiento. De este pago es descontado un porcentaje establecido en común acuerdo a manera de comisión por la gestión de cobranza.



4. Recibe un reporte de sus consumos

Mediante este documento el Socio recibe una información detallada de sus consumos y por otro lado recibe un respaldo respecto de los costos que Diners Club factura al tarjetahabiente cumpliendo con las disposiciones tributarias. El Socio recibe su estado de cuenta de la siguiente forma:



Físico: el cual es enviado a domicilio.



Internet: el Socio puede ingresar a la web y revisar su información.



Celular: se envía un mensaje con el saldo y la fecha a pagar.

5. Realiza el pago de sus consumos

El Socio puede realizar el pago de sus consumos a través de:

- [Transferencia bancaria o interbancaria](#)
- [Por ventanilla](#)
- [Orden de cargo automático](#)



Durante todo este proceso existe un sistema que asegura la transaccionalidad realizada.

En el caso de Establecimientos se genera el proceso de venta segura, el dependiente verifica datos de identidad del Socio, adicionalmente en algunos casos se realiza una solicitud de autorización en la cual un funcionario de Diners Club realiza un análisis de comportamiento crediticio del Socio y autoriza la misma.

En las transacciones realizadas por internet, cajero automático y pago automático, se utiliza un sistema de validación por medio de claves personales las mismas que aseguran estos procesos.

4,14/4,15/4,16/4,17

Involucramiento con nuestros grupos de interés

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

Estos grupos de interés fueron identificados en primera instancia como producto de un análisis interno que se realizó para tal efecto, el cual fue ratificado por una consultora externa en 2010.



Grupos de interés

- Accionistas
- Colaboradores y sus familiares

- Socios / Clientes personales y corporativos
- Proveedores
- Alianzas y Establecimientos

- Organismos del Estado y regulatorios
- Opinión pública nacional e Internacional
- Comunidad empresarial
- Comunidad educativa

- Medio Ambiente

Mapeo de grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> 107 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Garantizar la solidez y rentabilidad, sustentabilidad de largo plazo de la Organización. 	<ul style="list-style-type: none"> Presentación de resultados de gestión al Directorio y Accionistas para la toma de decisiones periódicas. Nueva definición de Misión y Visión. Nuevo Código de Ética. Nuevo Reglamento Interno.
Colaboradores y sus familias	<ul style="list-style-type: none"> 1.205 Colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta e Ibarra. Alrededor de 3.012 dependientes de Colaboradores. 	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e interáreas. Encuesta de Great Place to Work. Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento. Programa de Coaching Ejecutivo. Eventos de integración social y deportiva. Cursos extralaborales. Correos electrónicos e Intranet corporativa RRHH y RSE. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar condiciones de vida. Pertenecer a una empresa de buena reputación en el mercado. Ser partícipe 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. Equilibrar el tiempo de la vida laboral y personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Programa de capacitación y desarrollo. Programa de gestión del desempeño. Programa de coaching Personal y Ejecutivo. 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	<ul style="list-style-type: none"> 222.454 Socios principales y 125.100 adicionales 11.951 Socios corporativos, 5.041 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. Sistémico 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. Productos socialmente responsables como Diners UNICEF personal y corporativa.
Establecimientos y Alianzas	<ul style="list-style-type: none"> Más de 28.000 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. Plan de Turismo Inclusivo.

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> 156 Proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 claras 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	<ul style="list-style-type: none"> Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiero, Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Calificadoras de Riesgo, Auditores Externos, Franquicias. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 a personal en medidas anti-corrupción y contra el lavado de dinero. Código de Comunicaciones Responsables. Información oportuna a organismos reguladores. Capacitaciones internas en código de ética y talleres en prevención de lavado de activos. Inclusión de código de ética en el proceso de inducción.
Comunidad educativa	<ul style="list-style-type: none"> Más de 1.400 escuelas unidocentes, direcciones provinciales de Educación. Más de 94.000 niños. Padres de familia. Municipios UNICEF, DyA, FOSJE y ONG's. Ministerios de Educación y de Inclusión Económica y Social. 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Responsabilidad Corporativa. Alianza Dineros Club-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. Adhesión al Pacto Global de NNUU.
Comunidad empresarial	<ul style="list-style-type: none"> Empresas privadas y asociaciones como: Asociación de Instituciones Financieras de Ecuador, Cámara de Comercio de Quito, Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES). 	<ul style="list-style-type: none"> 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 campañas con distintas instituciones asociativas como Contrato Social por la Educación. Actividades conjuntas en el marco de CERES. Programa de Turismo inclusivo. Participación en Foros y Eventos de RSE.
Opinión pública nacional e internacional	<ul style="list-style-type: none"> Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto. 	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de mercadeo y relaciones públicas Página Web, Ruedas de Prensa, 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 (SBS, Informe). Eventos culturales y deportivos. Boletines de prensa. Publicidad responsable.

Estructura Organizacional y principales ejecutivos

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

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 107 accionistas al 31 de diciembre de 2011 incrementándose cinco en relación al año anterior.

Junta de Accionistas y Directorio

4,1/4,2/4,3/4,4/4,6

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 un 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.



4,1

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

4,7

El máximo órgano de administración de la Organización es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Dineros Club del Ecuador.

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

4,5

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 Organización. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano del gobierno, conocido como dietas a directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas.

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 Organización, 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 en los ámbitos económico, social y ambiental.

2,9

Durante el 2011, se inició el proceso de perfeccionar el Modelo de Gobierno de la organización con el apoyo de consultores internacionales, para llegar a un modelo de organización con mayor enfoque al Cliente y Mercado. Sin embargo no se registraron cambios significativos en la estructura de la Organización.

Principales Ejecutivos

NOMBRE	FUNCIÓN
Pablo Salazar	Presidente Ejecutivo
Jorge Moyano	Gerente Nacional de Planeación y Finanzas
Mónica Carrión	Gerente Nacional de Centro de Servicios
Ignacio Maldonado	Gerente Nacional de Negocios
Daniel Montalvo	Gerente de Recursos Humanos
Patricio Vivero	Gerente Nacional de Riesgos
Augusta Bustamante	Gerente de Responsabilidad Social
Jorge Coba	Auditor Interno
Guadalupe Cabezas	Oficial de Cumplimiento



Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo



Ignacio Maldonado
Gerente Nacional de
Negocios



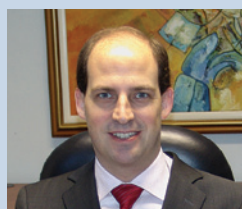
Mónica Carrión
Gerente Nacional
Centro de Servicios



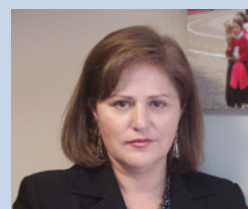
Jorge Moyano
Gerente Nacional
Planeación y Finanzas



Jorge Coba
Auditor Interno



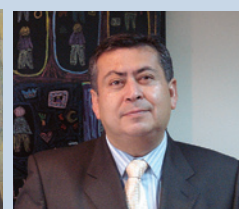
Alexander Zederbauer
Gerente Regional
de Negocios



Augusta Bustamante
Gerente de
Responsabilidad Social



Patricio Vivero
Gerente Nacional de
Riesgos

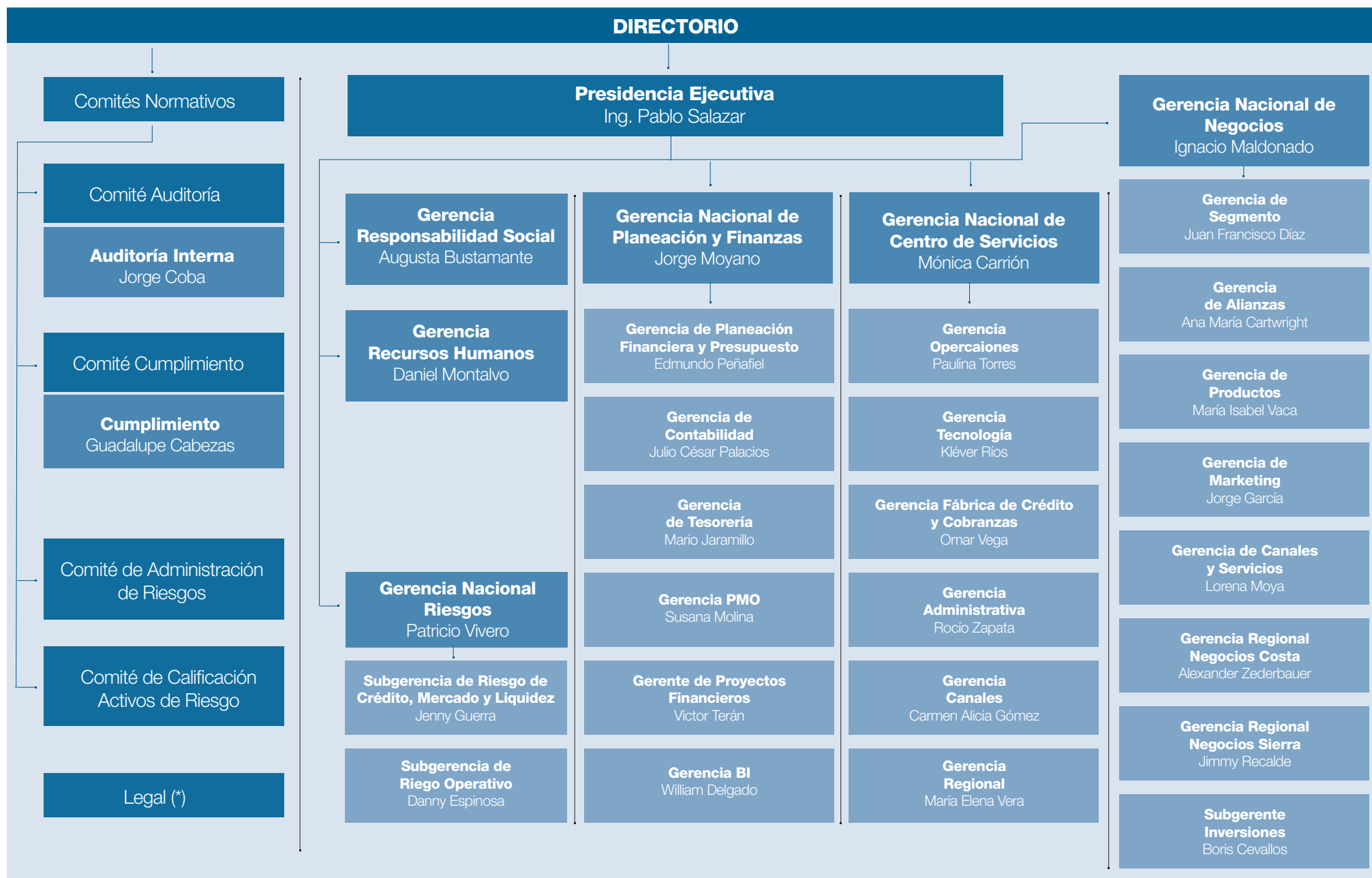


Jimmy Recalde
Gerente Comercial



Daniel Montalvo
Gerente de Recursos
Humanos

Estructura Organizacional



Comités del Directorio

Existen actualmente cuatro 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 Dinero Club del Ecuador S.A.) - Patricio Vivero (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 (Elegida por el Directorio de fuera de su seno) - Elizabeth Cáceres (Auditor Interno - Secretaria Ad Hoc) 	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 (Gerente de Proyectos Financieros) - Patricio Vivero (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 lo 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) - Elizabeth Cáceres (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.
Comité de Ética*	Está conformado por las Gerencias Nacionales, la Gerencia de Recursos Humanos, la Gerencia de Responsabilidad Social y el Auditor Interno.	El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización y se reúne en caso de existir denuncias de eventos fuera de Código de Ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.

*Este comité no es parte del Directorio, sin embargo fue creado para velar el cumplimiento de los lineamientos establecidos dentro de la Organización.

2,10

Premios, reconocimientos y sanciones 2011

Durante el año 2011, Diners Club del Ecuador obtuvo los siguientes premios y reconocimientos:

- **EKOS DE ORO** – Primer lugar en Sociedades Financieras.
- **EKOS** – Primer lugar en “Las Mejores empresas en calidad de servicio 2011” en el sector Tarjetas de Crédito - Categoría bajo contrato. Este reconocimiento se obtiene por quinto año consecutivo.
- **EKOS** – Segundo lugar “Las Mejores empresas en calidad de servicio 2011” Categoría Bajo Contrato.
- **Brand EquityIndex** – Primer Lugar en “Mayor capital de marca” categoría tarjetas de crédito.
- **Brand EquityIndex** – TOP 10 Empresas “Mayor capital de marca”.
- **CEMEFI - Empresa Socialmente Ejemplar**
Premio entregado por el Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI) y Forum Empresa debido al Modelo de gestión de Diners Club del Ecuador en el tema de RSE.

- **Corporación Civil Bolsa de Valores de Guayaquil** – reconocimiento al segundo lugar por la dinámica actividad desarrollada en el Mercado de Valores en la colocación de la Titularización de Mayor Monto del Sector Financiero.

S08/PR2/PR9

Multas y sanciones

Durante el 2011 no se generaron multas.



El buen gobierno corporativo: cimientos sólidos

a. Responsabilidad Corporativa como modelo de gestión

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Corporativa (RC), como *la capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los diferentes públicos con*

los cuales se relaciona considerando los distintos grupos de interés y las futuras generaciones.

Desde hace 5 años Diners Club incorpora estos conceptos en su estrategia y código de ética, 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
· Alinear a la Organización a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.	· Interactuar con diferentes sectores sociales para garantizar calidad en la Inversión Social. Articulación con el Plan Decenal de Educación.
· Priorizar la transparencia y confidencialidad.	· Buscar a los mejores técnicos y organizaciones públicas o privadas apoyando las iniciativas como ejecutores directos.
· Fortalecer permanentemente las prácticas anticorrupción.	· Actuar permanentemente según las necesidades locales y nacionales.
· Crear una cultura organizacional apegada a los códigos de ética.	· Buscar una verdadera transformación social fomentando las inversiones que generen un impacto social positivo en las Comunidades más necesitadas.
· Rendir cuentas a los grupos de interés, mediante un Informe de Responsabilidad Corporativa basado en lineamientos internacionales.	· 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
· Crear productos que satisfagan una necesidad social.	· Dialogar con los distintos grupos de interés: Estado, empresas, Proveedores, Establecimientos de manera frecuente.
· Monitorear de manera permanente la calidad de servicio y atención de reclamos.	· Difundir los principios de RC a los diferentes grupos de Interés.
· Aplicación de estándares éticos en las prácticas publicitarias.	· Fomentar la alianza para la causa educativa. Reconocer de manera explícita sus aportes.
· Desarrollar políticas especiales para grupos desfavorecidos.	· Fomentar alianzas locales (ej.: municipios).
· No permitir el sobreendeudamiento de los Socios.	· Fomentar alianzas dentro de la cadena de valor (ej.: Establecimientos, Proveedores).
· Buscar la sustentabilidad a largo plazo de la red de Establecimientos afiliados.	· Rendir cuentas de las inversiones sociales realizadas y avances a los diversos grupos de interés por diferentes canales de comunicación.

b. Diners Club del Ecuador, el Pacto Global de Naciones Unidas³ y los Objetivos del Milenio

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 (UNGlobal Compact).

El Pacto Global es la mayor iniciativa mundial 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 más de 8.000 empresas en todo el mundo se han adscrito voluntariamente. Diners Club del Ecuador fue la primera entidad financiera en adherirse a esta iniciativa desde el año 2007, con este informe se envía el quinto reporte de comunicación de progreso al Pacto Global.

Asociaciones a las que pertenece Diners Club 2011

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

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. El código, incorpora los principios del Global Compact y de las mejores prácticas con los diferentes grupos de interés. Este fue aprobado por el Directorio y difundido a nivel nacional entre todos los colaboradores de la organización mediante talleres de trabajo. Por otra parte, existe el reglamento interno avalado por el Ministerio de Relaciones laborales que nos permite regular las relaciones laborales internas.

El Comité de Ética es un ente de control independiente, cuya finalidad es la de evaluar y velar por la adecuada y correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero Diners Club (en adelante el Grupo), el cual está conformado por Diners Club del Ecuador S.A.S.F e Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de

Crédito (en adelante Interdin), así como determinar las acciones necesarias para la divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta ética dentro del Grupo, velando por la actualización del Código de Ética.

Las principales funciones y objetivos del comité son:

1. Monitorear el cumplimiento del Código de Ética (comunicación, entrenamiento, programas de cumplimiento y monitoreo de la efectividad de los programas implementados para dicho efecto).
2. Coordinar dirigir y evaluar el entorno ético desde la óptica del individuo y del ámbito empresarial.
3. Promover que las decisiones o negociaciones que se tomen al interior del Grupo, relacionadas con socios,

clientes, establecimientos, proveedores, empleados, lanzamiento de promociones, productos o proyectos o inversiones, se enmarquen dentro de los principios y valores éticos contenidos en el Código de Ética.

4. Atraer a clientes y personal a través de la promoción de los valores éticos del Grupo.

5. Vigilar y monitorear el adecuado comportamiento ético interno y externo.

6. Investigar, gestionar, solucionar y sancionar las contravenciones al Código de Ética, incluyendo aquellas relacionadas con fraude interno, corrupción, acoso, tratos inadecuados o falta de respeto (cordialidad) entre colaboradores o jefes y otras prácticas no éticas que destruyen valor y que podrían afectar la economía e imagen del Grupo. Identificar las observaciones de control que pudieron motivar dichos actos.

7. Promover la denuncia de actos contrarios al Código de Ética a través de canales debidamente diseñados para el efecto (canal de confianza y/o Auditoría interna).

8. Promover al recurso humano con altos valores, como uno de los principales activos del Grupo que son un instrumento de fin y no de medio, formándolo con un sentido de pertenencia al Grupo.

9. Asesorar en la búsqueda de soluciones a los dilemas éticos y, como grupo independiente, tener en cuenta los intereses de todos los accionistas de la empresa.

Durante el año 2011, Auditoría interna no ha recibido denuncia alguna sobre actos fuera del Código de Ética; razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política de ética y comunicación, no existieron observaciones que deban ser reportadas a dicho Comité.

Con base en las recomendaciones efectuadas, la Administración se encuentra en proceso de implementación de procedimientos, planes de difusión y mecanismos de reporte que garanticen independencia, objetividad y confidencialidad, con el fin de motivar el uso y presentación de casos de empleados y/o terceras partes de

actos fuera del código de ética, cuando se presente o fuera necesario.

HR4/HR6/HR7/HR8/HR9/GC1/GC2/GC4/GC5/GC6

Derechos Humanos: La organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos y no acepta ninguna manera de discriminación y 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. No se han presentado casos de discriminación y a pesar de no haber capacitado al personal de seguridad en Derechos Humanos se piensa aplicar un plan para este año.

HR5/GC3

Libertad de asociación: Se faculta a que todos los empleados y funcionarios sean libres para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales. De hecho existe en la organización la Asociación de Empleados.

S05/S06

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.

S02/GC10/DMA LAcomm

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 del Grupo. Las relaciones empresariales se





basan en la búsqueda de los mayores beneficios para la Compañía y el Grupo, y no en factores o relaciones personales.

La Organización 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 a nivel nacional y actualizaciones constantes del Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos).
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Durante 2011, se continuó con la aplicación del Regla-

mento 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.

FS15/S07

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. No se han presentado demandas de competencia no leal.

1,2/4,11/EC2

c. Manejo del Riesgo en la toma de decisiones

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

Diners Club del Ecuador cuenta con un proceso de administración integral de riesgos que ha sido diseñado y construido en aplicación de los más altos estándares internacionales y de la normativa establecida por los organismos de control. La aplicación del proceso implica una eficiente gestión de identificación, medición, monitoreo y mitigación de riesgos. Debido al giro del negocio no se ha determinado definiciones de riesgo basadas en el cambio climático.

El manejo de los diferentes riesgos que enfrenta la organización se basa en una clara y bien definida separación

de funciones entre las unidades con funciones gerenciales de administración de riesgos y la Unidad de Riesgos, en la que se realiza una medición y control de límites de exposición, garantizando óptimos niveles de manejo de riesgos a lo largo de las divisiones de la organización.

La empresa ha desarrollado en este contexto una serie de procesos, modelos, herramientas expertas y metodologías 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

El instrumental utilizado para el manejo y control de riesgos ha contribuido a la consecución de los objetivos institucionales de manera sustancial. Esta aseveración se hace evidente en el crecimiento saludable de la cartera, el mejoramiento sostenido del portafolio de clientes y una adecuada estimación de disponibilidades crediticias en un ambiente empresarial de alta solvencia y liquidez que ha colocado a la organización a la vanguardia del sistema financiero nacional, situación que ha sido convalidada con la mejor calificación de riesgo otorgada a una institución financiera en Ecuador.

El manejo transparente del riesgo crediticio, de liquidez y mercado se consolida con la definición técnica de límites, tanto en perspectiva transversal como intertemporal, los que son contrastados de manera permanente para garantizar el cumplimiento del perfil integral de riesgos de la organización.

En cuanto al riesgo operativo, la cultura institucional de procesos ha logrado mayores niveles de sistematización en un esquema de completa automatización de toda la documentación relativa a esta materia. El control de la matriz integral de riesgos operativos no sólo permite efectividad en la evaluación del riesgo, sino que focaliza

las mayores exposiciones, mitigándolas bajo principios de prudencia que son definidos a nivel institucional.

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 estratégicos de la Compañía, contribuir a identificar eventos de riesgo de manera oportuna y minimizar el impacto de los mismos en la organización, mejorar la efectividad de la administración del riesgo, el control y los procesos organizacionales, así como monitorear el cumplimiento de leyes, regulaciones locales e internacionales. El Área reporta de manera anual a la Junta General de Accionistas, trimestralmente a la Superintendencia de Bancos y Seguros 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, Continuidad del Negocio, 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 International 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.



S03/ S04

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 al año 2011 se han capacitado a 940 personas en políticas de prevención de lavado de activos.

Tanto el Código de Ética como el Reglamento Interno de Trabajo se encuentran a disposición de todos los empleados en la intranet de la Organización. El Código de Ética también ha sido incluido en el proceso de inducción al cargo de los nuevos colaboradores.

³ www.pactoglobal.org



Un mundo sin límites



Un mundo sin límites

Generando valor económico para el Ecuador

Desempeño Económico



DMA EC

Logros 2011

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 15.3%
- Activos 22.1%
- Cartera Neta 24.4%
- Pasivos 23.6%
- Patrimonio 15.1%
- Capital Social 15% (de USD\$ 100 millones a USD\$ 115 millones)
- Consumos de USD\$ 2.696 millones
- Mejoramiento de la calidad de cartera a 92.6%

SOLVENCIA

- Primera sociedad financiera en su categoría en Ecuador en tamaño de cartera de consumo.
- Tercer lugar en tamaño de cartera

de consumo de las instituciones financieras (incluyendo bancos).

- Cartera Bruta total de USD\$ 969 millones
- Activo productivo que representó el 99.9% del Activo Neto.
- Patrimonio Técnico del 16.46%, superior en 83% al requerido por la SBS.

CARTERA

- Un 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.



Desafíos 2012

- Durante el 2012 nos enfocaremos en cimentar una nueva estrategia de largo plazo, con una amplia visión en el sector financiero, comercial y social, la cual expondrá a la empresa a retos comerciales, administrativos y tecnológicos en los años venideros.
- Esta estrategia hará evidente que para Diners Club el mejoramiento no es suficiente, que en el detalle está la verdadera calidad y que al talento, la voluntad y al éxito, uno se los llega a merecer, nunca a ganar.

1,2/EC2

a. Desempeño Financiero

Diners Club del Ecuador cumplió con las metas propuestas para 2011 de forma satisfactoria y registra un crecimiento importante con relación a 2010.

El crecimiento del nivel de consumo de socios, la favorable composición de su Activo, una adecuada estructura financiera y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado en 2011 un beneficio neto de USD\$ 43.52 millones e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2011 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de incrementar 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, quinto puesto por volumen de Patrimonio y en el cuarto por Utilidades obtenidas en el año 2011.

Consumos con Tarjeta Diners Club

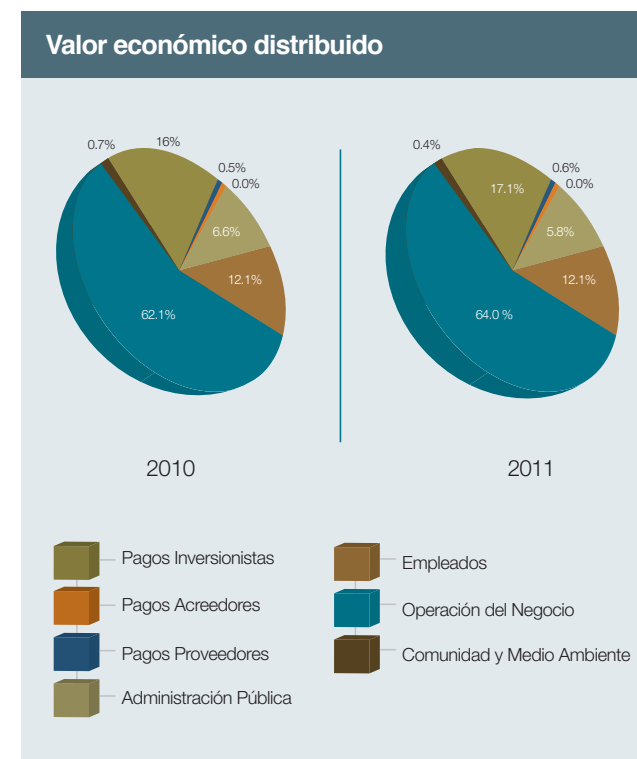
Los consumos efectuados por los socios con su tarjeta Diners Club durante el 2011 presentan un crecimiento anual del 15.3%, alcanzando los USD\$ 2.696 millones que representan el 6.3% del consumo total de los hogares en el país, de acuerdo con las previsiones del Banco Central del Ecuador.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2011 disminuyó en 0.25% con relación al del año anterior, ubicándose en el 4.05%. Esta mínima variación 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.

EC1comm/EC3/ EN30

Valor Económico Distribuido



EC1

b. Valor Económico Generado

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en USD\$ 36.3 millones con respecto al año 2010, equivalente a un 17.6%.

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 89.9% del total de ingresos percibidos.

Cuadro valor económico generado						
	2010 USD\$	Participación %	2011 USD\$	Participación %	Variación Anual	
					USD\$	%
Valor Económico Generado	206,002,628	100.00%	242,320,407	100.00%	36,300,049	17.62%
Cientes	191,531,810	92.98%	217,909,164	89.93%	26,377,354	13.77%
Inversiones Permanentes	13,556,122	6.58%	23,444,806	9.68%	9,888,685	72.95%
Inversiones Temporales	914,696	0.44%	966,436	0.40%	34,011	3.72%

Comprenden ingresos generados por asignaciones permanentes y temporales mantenidas por Diners Club durante los años 2010 y 2011.

Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho, son los egresos de mayor importancia de Diners Club del Ecuador. Al 2011 representan el 61.24% del monto total de gastos. El incremento del 19.08% con respecto al año 2010, se encuentra en directa relación con el crecimiento del negocio.

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 0.48% al 0.55% sin mayor variación.

Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 5.77% 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. Tienen una participación del 14.79% con un crecimiento del 11.48% en relación al 2010.

Comunidad y Medio Ambiente

El monto total por concepto de donaciones, aportes a UNICEF y otros proyectos específicos de Responsabili-

Cuadro valor económico distribuido						
	2010 USD\$	Participación %	2011 USD\$	Participación %	Variación Anual	
					USD\$	%
Valor Económico Distribuido	168,865,651	100.00%	198,797,002	100.00%	29,931,351	↑ 17.72%
Pagos Inversionistas	35,149,478	20.82%	34,104,739	17.16%	(1,044,739)	↓ -2.97%
Pagos Acreedores	58,730	0.03%	47,439	0.02%	(11,291)	↓ -19.22%
Pagos Proveedores	805,509	0.48%	1,101,403	0.55%	295,894	↑ 36.73%
Administración Pública	11,980,940	7.09%	12,567,619	6.32%	586,679	↑ 4.90%
Empleados	26,391,505	15.63%	29,420,279	14.80%	3,028,774	↑ 11.48%
Operación del Negocio	93,632,506	55.45%	120,579,557	60.65%	26,947,051	↑ 28.78%
Comunidad y Medio Ambiente	846,983	0.50%	975,966	0.49%	128,983	↑ 15.23%

dad Corporativa, realizados por la Compañía, incluyen aportes para programas con las comunidades en materia de mejoramiento de la Educación y auspicios culturales principalmente.

c. Valor Económico Retenido

	Cuadro valor económico retenido			
	2010 USD\$	2011 USD\$	Variación Anual	
			USD\$	%
Utilidad Neta	37,137,444	43,523,406	6,385,961	17.20%
Reserva Legal	3,713,744	4,352,341	638,596	17.20%
Disponibles Accionistas	33,423,700	39,171,065	5,747,365	17.20%

La Utilidad Neta registró un crecimiento anual del 17.2%

d. Resumen de Balance General

Balance general				
En Dólares	Dic - 2010 (en miles de USD\$)	Dic - 2011 (en miles de USD\$)	Variación Anual 2010 / 2011	
			\$	%
Activo	923,941,707	1,128,133,921	204,192,214	22.10%
Pasivo	757,975,081	937,094,194	179,119,113	23.63%
Patrimonio	165,966,626	191,039,727	25,073,101	15.11%
Utilidad Neta	37,137,444	43,523,406	6,385,961	17.20%

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

El activo registra un crecimiento anual del 22.1% entre los años 2010 y 2011. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 75.4% de su total en el año 2011.

e. Manejo del riesgo en la concesión de crédito y recuperación de cartera

DMA EC

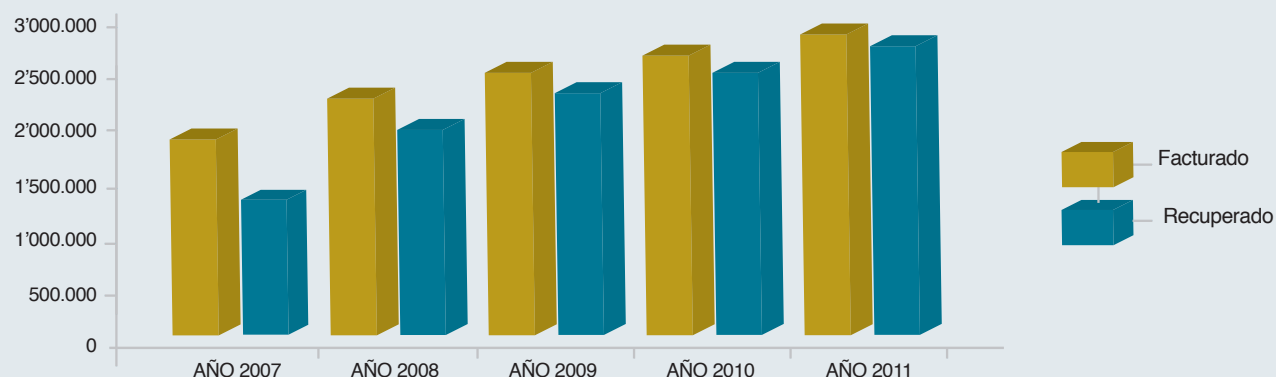
Manejo Crediticio de los Clientes

La adecuada y responsable evaluación en la concesión de crédito, garantiza que los niveles de riesgo asumidos por la organización, no afecten la capacidad de pago de los consumidores en términos de recuperación de cartera. La correcta fijación de los niveles máximos de endeudamiento de los clientes, se corresponde con su capacidad de pago en equilibrio con sus ingresos, procurando que el cliente no ponga en riesgo los recursos destinados a su manutención.

A continuación se ilustra lo antes señalado, observando que la recuperación de cartera muestra tendencia creciente, situación que corrobora la adecuada concesión de crédito.

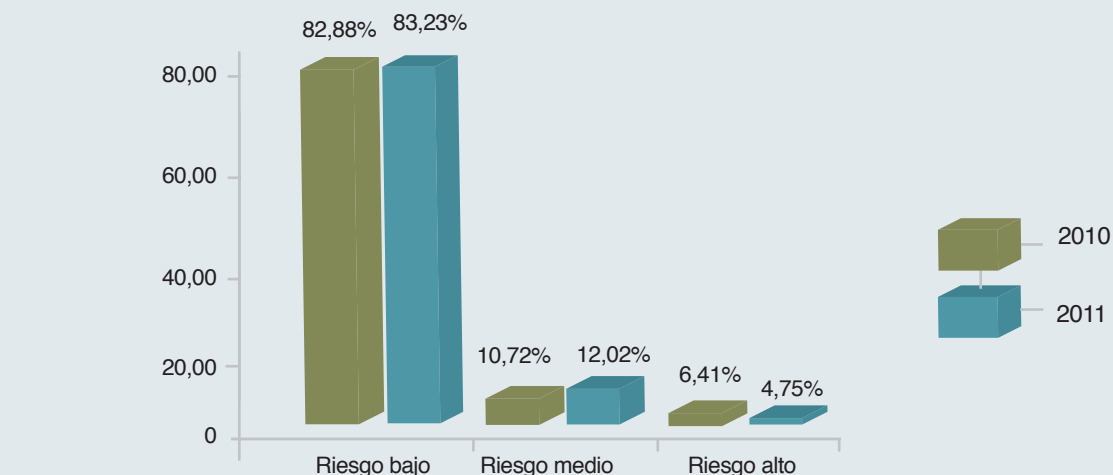
Año	Facturado	Recuperado
Año 2007	1,917,070	1,721,448
Año 2008	2,129,432	1,943,238
Año 2009	2,285,981	2,073,003
Año 2010	2,451,674	2,259,438
Año 2011	2,767,804	2,562,559
Total	11,551,962	10,559,686

Manejo crediticio de los Clientes



La estructura del riesgo de la cartera de Socios Diners en diciembre 2010 comparada con diciembre 2011 presenta similar composición, lo cual ratifica la sanidad de cartera con un 83% de clientes catalogados en bajo riesgo y, además, es sostenida a lo largo del tiempo.

Composición de riesgo de los Clientes



Composición de riesgo de los Clientes

Score de riesgo	Año 2010		Año 2011	
Riesgo bajo	173,402	82.88%	186,295	83.23%
Riesgo medio	22,421	10.72%	26,907	12.02%
Riesgo alto	13,405	6.41%	10,622	4.75%
Total	209,228	100.00%	223,824	100.00%

Recuperación de cartera

El realizar una recuperación de cartera responsable, consiste en generar escenarios de beneficio mutuo tanto para el Cliente como para la Organización, enmarcados en el principio de mantener socios para toda la vida, siendo imprescindible tener el conocimiento del Cliente que permita encaminar los mecanismos de pago, sobre la base de las necesidades de cada persona, dentro de políticas éticas y legales.

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 iliquidez temporal.

Estas facilidades también permiten mejorar la posición de la Organización frente al Cliente, a través de la suscripción de documentos legales que amparan la negociación, los mismos que se enmarcan en la normativa establecida por los organismos de control.

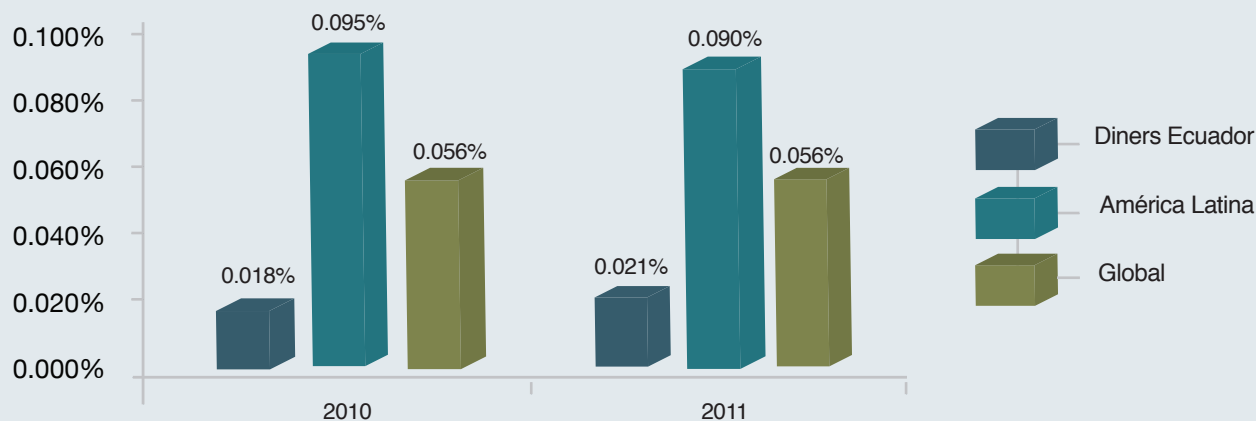
f. Control de Riesgos de Fraude

La operación de tarjetas de crédito tiene como riesgo inherente el fraude en el proceso transaccional. El control y mitigación del fraude en esta industria se logra mediante la capacitación en seguridad de ventas a todos los establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información y orientación a los Socios, y un eficiente y permanente monitoreo de transacciones.

El proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude, ha permitido que Diners Club Ecuador mantenga niveles bajos de índices de fraude en comparación a los niveles internacionales.

Para el 2011, el índice de Fraude versus Ventas de Diners Club del Ecuador se mantiene cuatro veces menor al índice latinoamericano.

Índice de fraudes a ventas Diners Club Ecuador - Región - el mundo



3

Capítulo



Un mundo sin límites

Trabajando en Diners Club, una gran familia

Los Colaboradores



DMA LA

Logros 2011

- Formación en Negocios a través de un proceso continuo de desarrollo de programas estructurados bajo dirección académica de Universidades Internacionales.
- Programas Gestores del Cambio con énfasis en Habilidades Gerenciales para la gestión exitosa del equipo y coaching Ejecutivo.
- El programa de Oportunidades Internas como aporte al desarrollo de carrera promovió a 98 Colaboradores en crecimiento vertical y horizontal.
- La tasa de rotación se mantiene en niveles inferiores a la media del mercado.
- El proceso de Administración Salarial, permitió llegar a niveles más competitivos en relación al mercado y manteniendo equidad interna.
- Se continuó con la implementación del Proyecto de Gestión Humana en la etapa de desarrollo del software Lumesse.
- Implementación del modelo de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Gestión de Cambio como apoyo a los procesos de adecuación de la estructura de Negocios a la Estrategia Organizacional.
- Implantación de servicios técnicos especializados para reclutamiento y preselección así como los servicios de nómina.
- Mejoramiento continuo de perfiles profesionales a través de los programas de capacitación y desarrollo, así como la incorporación de nuevos talentos a la organización.
- Cobertura del plan de capacitación diseñado para el período.
- Desarrollo de planes de Clima Organizacional y medición para evaluación de impactos.



Desafíos 2012

- Profundizar la implantación del modelo de competencias en el manejo del talento humano.
- Continuar con el proceso de Gestión del Cambio para alinear la organización al modelo de Gobierno Corporativo.
- Concluir con la implementación del software de Gestión Humana.
- Continuar con los planes de acción que permitan cerrar las brechas de los resultados de Clima Organizacional.
- Implantar un modelo de e-learning para capacitación.
- Incorporar programa de Ejecutivos en Entrenamiento.
- Reforzar el proceso de comunicación interna de la organización mediante la creación de la posición dentro del área de Gestión Humana.
- Continuar con el proceso de desarrollo Gerencial y mandos medios.
- Impulsar el mejoramiento de los espacios físicos y la seguridad en el trabajo, tomado medidas ergonómicas y psicosociales así como el equipamiento necesario para fomentar un adecuado clima de trabajo.
- Iniciar programas de armonización entre vida laboral y familiar.
- Identificar las brechas entre la adecuación persona puesto y elaborar planes de desarrollo.
- Profundizar el modelo de desarrollo de Carrera para los Colaboradores.
- Incorporación del Reglamento de Salud y Seguridad en sus diferentes ámbitos de actuación.

Quiénes somos la familia Diners Club

LA2/LA13/DMA LA

Caracterización de la Fuerza Laboral

A fines de 2011, la fuerza laboral de Diners Club del Ecuador y de Interdin S.A. (compañía del grupo financiero) se compone en un 55% de hombres y un 45% de mujeres entre personal fijo, temporal y parcial perma-

Fuerza laboral		
Género	2010	2011
Femenino	618	657
Masculino	523	548
Total	1.141	1.205

Fuerza laboral				
Niveles	2010		2011	
	masculino	femenino	masculino	femenino
Gerencia	25	13	27	17
Línea media	67	59	74	67
Colaboradores	526	451	556	464
Total	618	523	657	548

nente con un crecimiento de un 5.61% con respecto al año 2010.

En los niveles de Gerencias y Subgerencias, se desempeñan 78 personas de las cuales el 42% son mujeres.

En el 2011, se continuó la incorporación de personas con capacidades especiales y al corte del año se incorporaron 49 personas que representa el 4%.

LA1

Al 31 de diciembre de 2011, el 81% de los Colaboradores se ubicaba en la Sierra y el 19 % en la Costa. La concentración de personal en Quito se debe a que existen procesos y funciones centralizadas en la oficina Matriz.

El desarrollo profesional y humano en Diners Club

a. Fomentando el desarrollo del Talento Humano

La gestión de personas en Diners Club del Ecuador, busca atraer, desarrollar y retener al talento humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la organización. Éstos están alineados a cubrir las expectativas de los Clientes, Mercado, Accionistas y Profesionales que formamos la sociedad y nuestro equipo de trabajo. La gestión del Talento está soportado en el liderazgo



de las Líneas de Supervisión y, de manera especial, el equipo está administrado bajo lineamientos de equidad y objetividad.

Desarrollo de carrera

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento personal, profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de selección al personal interno de la organización y si no contamos con el mismo, atraemos talento calificado del mercado profesional.

Durante el 2011, 97 Colaboradores lograron promociones y movimientos verticales en el desarrollo de ruta de carrera profesional a través del Programa de Oportunidades Internas, esto representa un 8% de Colaboradores que crecieron en dicho período.

DMA LA/LA10/LA11

b. Capacitación y Crecimiento Profesional

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

Horas hombre de capacitación		
Niveles	Relación horas hombre / niveles	
	2010	2011
Gerencia	7.2	3.23
Línea media	6.5	8.63
Colaboradores	8.3	19.54
Total	22	31.4

Durante el 2011, 936 Colaboradores participaron en eventos de capacitación y desarrollo, se continuó con procesos de formación soportados por universidades internacionales para el Programa Comercial y Estratégico del Equipo de Negocios, programas técnicos, servicio al cliente, temas impositivos, gestión humana, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, actualización en productos y otros de profundización de conocimiento en las áreas de gestión de los Colaboradores.

Talleres de desarrollo de equipo y programas de Desarrollo Gerencial, tales como:

- Formación gerencial y desarrollo de habilidades directivas.
- Coaching ejecutivo y Shadowing Coaching.
- Trabajo en Equipo.
- Programa de Desarrollo de Habilidades Directivas para niveles medios.

Actualmente, estamos apoyando el proceso de formación en programas de Diplomado y de Maestría a un grupo de Colaboradores de la organización.

Inversión en capacitación: El año 2011, se realizó la inversión en capacitación con enfoque en las prioridades de formación y desarrollo de cada una de las áreas

Cantidad de eventos de capacitación		
Concepto	Año	
	2010	2011
Gerencia	107	124
Línea media	3	15
Colaboradores	9	6
Total	119	145

con la finalidad de apoyar la consecución de sus resultados destacándose que la mayor inversión se realiza en los niveles de base de la Compañía. Esto implicó un crecimiento del 25% en la inversión.

LAB/HR3



Testimonio:
Jimmy Recalde – Gerencia Comercial. Quito



Ingresé a Diners Club, hace ya más de 30 años, en el área comercial como afiliador de establecimientos y me siento muy agradecido por la oportunidad que se me dio en ese momento y ahora complacido porque he aprendido y crecido con la empresa como persona y profesionalmente. He podido hacer un carrera profesional y llegar a una posición gerencial, gracias al apoyo de la empresa y a mi propio desempeño, en lo personal tengo la satisfacción de haber logrado la comodidad y educación que he podido brindar a mi esposa y mis hijos. Siento orgullo y pertenencia, compromiso con los objetivos y valores organizacionales, siento que he aprendido y he enseñado, que hemos ganado ambas partes, Diners Club y yo. Que hemos hecho mucho, y que hay mucho más por hacer.

c. Capacitación para el Desarrollo Personal de los Colaboradores

Capacitación en prevención de consumo de drogas y alcohol

En el 2011, se realizaron capacitaciones con una duración de 4 horas sobre prevención de alcoholismo y drogas para los colaboradores de Quito y Guayaquil, a cargo de la Fundación Nuestro Jóvenes en la que participaron 31 colaboradores.

Escuela para padres

Adicionalmente, se realizaron charlas de escuela para padres en la ciudad de Guayaquil, en las cuales se abordaron temas como: acompañamiento para la realización de tareas, comportamiento en menores de 15 años, límites en adolescentes cuyos padres trabajan, comunicación asertiva, manejo de la ira y como hablar de sexualidad con adolescentes, estas charlas contaron con la participación de 67 colaboradores y un total de 12 horas.

d. Políticas de Recursos Humanos

Se revisa de forma continua las Políticas de Gestión Humana para acompañar a las diferentes áreas de la organización en su logro de resultados, se revisaron la totalidad de procesos y normativas que rigen dicha gestión y se actualizó el Manual de Supervisor en base a las mismas.

EC7

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 los Colaboradores la primera opción a considerar en los procesos de selección a través del Programa de Oportunidades Internas.

Política de Inducción: Los Colaboradores que ingresan a la Organización están sujetos a una inducción formal para que conozcan a la Compañía, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán, se continúa con una mejora continua de dicho programa y su seguimiento, el

100% de los nuevos Colaboradores luego de su Inducción General reciben una Inducción detallada al puesto de trabajo a través de reuniones con las diferentes personas, equipos y áreas que forman parte de sus procesos.

Planeación del recurso humano por áreas: De manera anual se planifica los requerimientos relacionados al Recurso Humano de las diferentes áreas. El trabajo se realiza en forma conjunta entre las Gerencias y Gestión Humana.

Administración salarial: La administración salarial se encuentra basada en las premisas de equidad interna a través de la valoración de puestos y competitividad externa basados en estudios salariales de mercado, estando sujeta a políticas que se revisan de forma anual para mantener la competitividad en el mercado.

Plan anual de gestión: La Gestión del Desempeño se realiza de manera continua por parte de cada Línea de Supervisión a través de la herramienta diseñada para el efecto, generándose dos procesos formales de Evaluación durante el período.

Declaración de compromiso ético: Durante el 2011, todo el personal que ingresó a la compañía firmó su declaración de compromiso de comportamiento ético, adicional a esto también conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar su comportamiento institucional:

- Declaración de nepotismo
- Compromiso de seguridad de la información
- Notificación de conocimiento del reglamento interno de la compañía
- Declaración de recepción del manual de prevención de lavado de dinero

Inversión en capacitación				
Niveles	Inversión (USD\$)		Distribución (%)	
	2010	2011	2010	2011
Gerencias	121.006,68	111.396,35	32.65%	23.96%
Línea media	109.543,34	132.542,38	29.56%	28.50%
Colaboradores	140.052,68	222.076,91	37.79%	47.54%
TOTAL	370.602,70	465.015,64		

- Declaración de partes relacionadas
- Código de Ética

LA5

Desvinculaciones: Durante 2011, 133 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2010 en el que se separaron 144. El principal motivo fue el haber logrado mejores oportunidades laborales. No existe una política de aviso previo frente a cambios organizacionales importantes.

LA2

Rotación: El porcentaje de rotación del año 2011 fue del 11%, 2 puntos menos en comparación al año 2010 que alcanzó el 13%, se mantiene debajo del 15% que es un estándar internacional.

Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron Auxiliar de Mantenimiento de Crédito, Ejecutivo de Ventas y Oficial de Canales Junior.

Selección e Inducción: En el 2011 se realizaron 261 procesos de selección, el tiempo de respuesta hacia los clientes fue de 18 días.

En cuanto a los procesos de Inducción general como Inducción al puesto de trabajo durante el 2011 se lo-

gró cubrir los procesos con el 100% del personal que ingresó.

LA 14/EC5

e. Administración Salarial

La administración salarial es manejada bajo dos premisas:

Equidad interna: Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de cargos y por ende banda salarial.

Competitividad externa: Salarios competitivos en relación al mercado específico que se toma como muestra con la definición del estadígrafo o nivel a ser comparado con el mismo.

En el año 2011, 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 USD\$ 29'420.279, mientras que para el 2010, esta cifra fue de USD\$ 26'391.505.

La relación entre el salario mínimo vital vigente así como sectorial específico y el salario mínimo pagado por la compañía es de 1 a 1.

Desvinculaciones					
Rango de edad	Costa		Sierra		TOTAL
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
20 - 24	1	6	5	10	22
25 - 29	10	4	20	21	55
30 - 34	3	4	18	12	37
35 - 39	0	2	5	4	11
40 en adelante	0	2	4	2	8
TOTAL	14	18	52	49	133

A Diciembre del 2011, 222 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir salario fijo y variable, mientras que para la misma fecha del año 2010, esta cifra fue de 215.

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

- Año 2010 (Colaborador con una carga familiar) USD\$ 4.989,78.
- Año 2011 (Colaborador con una carga familiar) USD\$ 4.911,10.

La variación se produce debido a un incremento en el número de personal que percibe utilidades tanto de colaboradores Diners e Interdin así como los servicios complementarios y sus respectivas cargas familiares.

LA12

f. Fomentando el mejoramiento continuo del desempeño

Su objetivo es promover una cultura participativa con pensamiento estratégico, claridad ejecutiva y evaluación basada en los méritos.

Es el método a través del cual se formula, coordina, mide, da seguimiento y comunica las fases de Planeación, Ejecución, Evaluación del desempeño y generación de planes de mejora para el siguiente período, tanto de lo nuevo como de lo cotidiano, aplicado a todos los componentes de la empresa, como son, sus áreas, proyectos, productos, campañas, alianzas, políticas y principalmente sus Colaboradores.



El seguimiento continuo dentro del Ciclo de Desempeño es clave para alcanzar los objetivos propuestos y optimizar la contribución de cada Colaborador, promover su desarrollo profesional de carrera y conseguir los resultados planteados al inicio de cada período.

g. Desarrollo de solidaridad y el Voluntariado

FS4

Durante este año se desarrollaron algunas actividades de voluntariado en las cuales participaron los colaboradores de las distintas agencias.

Maratón del cuento

Esta actividad se desarrolló en la ciudades de Cuenca, Quito y es la primera ocasión que se realiza en la ciudad de Azogues, contando con la presencia de cerca de 6.000, 50.000 y 1.200 asistentes respectivamente, para esto un grupo de 14 voluntarios fue capacitado con la finalidad de fomentar las habilidades lectoras y de esta forma leer cuentos a los niños asistentes a estos eventos.

Sembremos el árbol que consumimos

Esta es una campaña de concientización con la finalidad de compensar el consumo de papel generado en la organización. Se realizaron jornadas de reforestación en Cuenca, Guayaquil, Quito y Ambato en las que los

colaboradores tuvieron la oportunidad de sembrar el equivalente a la cantidad de papel consumido por cada uno de ellos, 1 árbol. En estas actividades participaron 60 voluntarios sembrando cerca de 1.000 árboles.

Donación voluntaria de Sangre

Esta es una actividad que se viene realizando desde años anteriores, en 2011 estas jornadas fueron desarrolladas en las agencias de Ambato, Guayaquil y Quito y se lograron recolectar 78 pintas de sangre.

Navidad: Solidaridad con Responsabilidad

A propósito de las fiestas navideñas 45 colaboradores participaron en esta campaña facilitando la entrega y cerca de 250 adicionalmente contribuyeron con un aporte para la compra de kits. La entrega se realizó en las ciudades de Manta, Machala, Cuenca, Guayaquil y Quito.

El monto total de donaciones realizadas por el personal fue de USD\$ 1.834 que permitió adquirir 289 kits de arte, de música y juegos didácticos, para adultos mayores, canastillas con alimentos, y para instituciones como orfanatos y albergues.

Compartiendo la experiencia laboral

Con la finalidad de compartir la experiencia laboral adquirida, un grupo de 10 ejecutivos de Diners Club participaron en el desarrollo de 5 talleres que fueron impartidos a alumnas del colegio 28 de Mayo en la ciudad de Guayaquil, los temas tratados fueron: Valores universales, Estrategia de Servicio, Administración de Recursos, Capacidades ciudadanas, desarrollo personal y organizacional.

Durante el 2011, se contribuyó con un total de 78 horas de voluntariado en horas laborales, mientras que en el

Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club del Ecuador 2011

Actividad / Lugar	Número de Voluntarios	Resultados
“Navidad: Solidaridad con responsabilidad” Entrega de kits navideños en las ciudades de Ambato, Machala, Guayaquil, Quito y Cuenca	297 voluntarios	Se recolectaron 206 kits de arte, didácticos, para adultos mayores, y quintales de arroz y azúcar
Maratón del cuento En las ciudades de Quito y Cuenca	14 voluntarios	Los voluntarios participaron relatando cuentos a los niños/as que asistieron a estos eventos
Sembremos el árbol que consumimos Plantación de árboles en la ciudad de Quito, Guayaquil y Ambato	60 voluntarios	Se plantaron cerca de 1.000 árboles en las ciudades de Guayaquil, Quito y Ambato
Jornada de donación voluntaria de sangre Llevada a cabo en las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca	78 voluntarios	Recaudación de 78 pintas de sangre
Compartiendo la experiencia laboral Ejecutada en Guayaquil con el colegio 28 de Mayo	10 voluntarios	Desarrollo de 5 talleres
TOTAL	459 voluntarios	

2010 fue de 112 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 649 en el 2011, versus las 1.018 horas aportadas en el 2010, contando con 459 voluntarios en 2011.

DMA LA

Calidad de Vida Laboral

LA3

a. Beneficios para los Colaboradores:

Aporte Personal al IESS: Este aporte es pagado por la Organización y representa un 11,35% de los ingresos del Colaborador.

Subsidio de antigüedad: Se otorga a los Colaboradores un porcentaje de ingresos adicionales por cada año de servicio, crece en base al tiempo de permanencia en la organización.

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

Seguro Médico: La Compañía tienen un Plan de Seguro Médico con costos muy competitivos en relación a planes similares del mercado y cuya utilización es elevada por parte de los Colaboradores. La Compañía tiene a disposición de los Colaboradores un Servicio Médico, dirigido por médicos ocupacionales en las plazas principales.

Alimentación: Los Colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación y se incorporaron los controles médicos así como de nutricionistas en las dos plazas.

Uniformes: El personal femenino, servicios generales y personal masculino reciben uniformes y prendas de vestir adecuadas para sus necesidades de acuerdo al puesto que ocupan.

Acceso a plan celular: La Compañía tiene convenios con compañías de telefonía celular para que los Colaboradores y sus familiares puedan acceder a planes muy convenientes para ellos.

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

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

Eventos de integración: se generan varios eventos como Campeonato de Deportes, Fiesta de fin de año y navidad, eventos de integración en el mes de Agosto, agasajo navideño a los hijos de nuestros Colaboradores y otros.

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 presentes: Se entregan regalos o presentes a los Colaboradores en ocasiones especiales como son cumpleaños, San Valentín, Día de la Madre, Día del Padre y Día de la Secretaría.

Reconocimiento a la Responsabilidad Social: Anualmente se premia a tres colaboradores que más aporte han demostrado durante el año y que han contribuido con la responsabilidad social y el voluntariado.



DMA LAcomm

b. Seguridad y Salud Ocupacional

Durante el período 2011 se elaboró e inició con la implementación del Sistema de Administración de Riesgos del Trabajo, Planes de Emergencia, matriz de riesgos por áreas, auditoría de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional a diferentes proveedores como son el de Alimentación, personal que está desarrollando los trabajos de remodelación de oficinas así como capacitación al personal de la organización de áreas sensibles y personal de las brigadas contra incendios, primeros auxilios, evacuación y desastres naturales.

Se obtuvo el permiso único de funcionamiento del cuerpo de bomberos para los Edificios donde desarrollamos

Testimonio:

Bernardo Cueva – Gerente de Negocios. Cuenca



En un inicio trabajé cerca de cinco años en Diners luego de lo cual colaboré en otra empresa del grupo y regresé a Diners hace año y medio. Esta empresa tiene grandes beneficios, creo que entre los principales está la confianza, el creer en las ideas y proyectos de todos nosotros apoyándonos a llevarlos adelante y desarrollarlos. Diners tiene beneficios especiales, pero entre los más importantes está la satisfacción de trabajar en una empresa que piensa en los demás, con campañas permanentes de apoyo a la niñez, educación, medio ambiente, etc. Trabajar en una empresa como Diners con principios y valores bien definidos y muy claros, con un manejo correcto, nos llena de orgullo, como el ser parte de esta gran familia.

nuestras actividades y se completó y se están implantando los procedimientos de: identificación de riesgos, investigación de accidentes, plan de emergencia y demás necesarios para cumplir con los lineamientos del Manual de Seguridad y Salud Ocupacional.

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 USD\$ 70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Compañía.

LA8

Programa de fortalecimiento de Calidad de Vida Laboral en el call center

Debido a la naturaleza del trabajo realizado en el call center y las posibles problemas que conlleva el desconocimiento de ciertos aspectos ergonómicos, nutricio-

Testimonio:

Patricia Aguilar. Manta



Llevo trabajando 9 años y medio en Diners Club, ésta es una empresa preocupada por el bienestar de sus colaboradores, con miras a brindar un excelente servicio a sus tarjetahabientes. La empresa como tal fomenta el profesionalismo de sus colaboradores, para lo cual genera múltiples programas de capacitación tal como el Diplomado de Alta Gerencia que pude participar y poner en beneficio de la organización lo aprendido. Siento orgullo de pertenecer a una empresa cuyo nombre o marca "DINERS CLUB" es sinónimo de calidad, exclusividad y mejor servicio dentro del mercado de tarjetas de crédito en el Ecuador, sin duda cuando un socio ingresa a formar parte del club Diners siente que tiene en sus manos "un mundo sin límites".



nales y actitudinales por parte de los colaboradores, se ejecutó un programa piloto para fortalecer la calidad de vida laboral en el call center de cobranzas y servicios en el que participaron 40 colaboradores.

Este proceso tuvo 4 fases:

Concientización: partiendo de una explicación a los Colaboradores sobre los problemas comunes que se presentan en este tipo de trabajo y consejos para solucionar esta problemática.

Diagnóstico: se realizó el levantamiento de una ficha médica de cada uno de los Colaboradores participantes definiendo su situación y prestando una asesoría en términos de nutrición y criterios ergonómicos para mejorar su calidad de vida.

Ejecución: paralelamente se desarrollaron 24 sesiones de 30 minutos las cuales trataron temas de relajación y fortalecimiento muscular así como técnicas de relajación y respiración.

Evaluación: al final se realizó una evaluación producto de la cual un 81% de los colaboradores respondió que el programa le ayudó a mejorar su calidad de vida laboral y un 77% respondieron que el programa benefició su estado emocional.

Producto de estos resultados se tiene proyectado difundir este programa entre las distintas áreas de la organización para el 2012.

LA7

Ausentismo: El ausentismo en el 2011 fue de 5.127 días laborables que incluyen enfermedad, periodos de

maternidad y paternidad entre otros. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. No hemos tenido ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.

DMA LA

c.El cuidado por el Clima Laboral

Con el fin de continuar trabajando en los niveles motivacionales de los Colaboradores, se aplicó la Encuesta de Clima Laboral, como en años anteriores.

Esta evaluación busca entender la situación actual y establecer la brecha con el ambiente ideal esperado por cada uno de nuestros Colaboradores.

En el 2011 nos apoyamos 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 y que busque desarrollar su carrera en Dinero Club del Ecuador.

Como resultados relevantes del año la participación de los Colaboradores fue de 86.3%, de los que participaron en la encuesta, el 85% tiene una opinión favorable con relación a la Compensación, su desarrollo en la Organización y los beneficios que ésta ofrece y un Cumplimiento con respecto al objetivo establecido en la Valoración precedente de 10.8%.

Así también, nos brindaron información detallada por cada área, sobre factores a tener en cuenta para seguir en la mejora del Clima Organizacional que tenemos como objetivo estratégico incorporado en la organización.

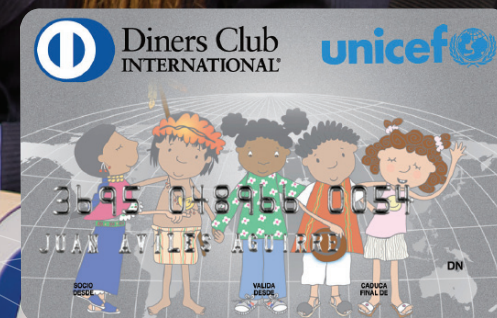




Un mundo sin límites

4

Capítulo



Un mundo sin límites

Calidad de productos y servicios para nuestros Socios

Socios e Inversionistas



Logros 2011

- El número de Socios personales creció en un 13% respecto al 2010.
- El volumen de ventas personales creció en un 14.6%, el consumo promedio por socio del 2011 fue de USD\$ 959 el más alto de los últimos años.
- El número de tarjetas activadas alcanzó el 89.5%, así como la proporción de clientes consumidores versus no consumidores cerró en 92.23%, frente al 91.87% del 2010.
- Se implementó Spend Analyzer Corporativo, como una herramienta para servir mejor a las empresas, ofreciéndoles una solución para control del gasto, consulta de movimientos y análisis de gasto por especialidad.
- Se implementaron botones de pago para

las empresas de servicios públicos Eléctrica Guayaquil y SRI, permitiendo posicionar a Diners Club como líder en la recaudación de servicios públicos por Internet.

- Se implementó la tarjeta Diners Club Mi Comisariato, gracias a la que actualmente los socios Diners Club pueden realizar consumos a precios de oferta y beneficiarse de acceso a planes de financiamiento al pagar con su Diners Mi Comisariato
- Se incrementó en un 15% la cantidad de tarjetas Corporativas principales y adicionales en relación al 2010.



Desafíos 2012

- Continuar el estudio de las necesidades de cada segmento, ajustando continuamente nuestra oferta de valor.
- Mejorar la gestión de prospección de clientes enfocándose en los segmentos de mayor potencial y menor riesgo.
- Desarrollar iniciativas de activación de clientes nuevos diferenciadas por segmentos.
- Crecer en el segmento joven apalancados en los productos Freedom y ONE. Consolidar el posicionamiento de Diners en este segmento generando productos con propuestas de valor diferenciadoras que se adapten a sus necesidades y expectativas.
- Desarrollar iniciativas de Marketing por eventos generando experiencias que in-

crementen el nivel de lealtad de nuestros clientes.

- Continuar con el desarrollo de botones de pagos (PayClub) y servicios electrónicos.
- Incrementar el porcentaje de venta cruzada y profundización de consumo en Socios Corporativos.
- Difundir en las principales cuentas del portfolio Corporativo la herramienta Spend Analyzer.
- Desarrollar la oferta de una amplia gama de productos y servicios a través de autoservicios WEB, optimizando recursos tanto para el cliente como para la institución.

Enfocados en el Socio

Nuestro principal objetivo como Diners Club es ser el medio preferido de pago de nuestros socios, para lo cual, nuestra oferta se basa en el conocimiento continuo y anticipado de las necesidades de cada uno de los segmentos, diferenciándonos por:

- Crear productos innovadores para jóvenes como Kids, Freedom y One.
- Facilitar el pago de servicios a través de internet de manera cómoda, ágil y segura con nuestro servicio de PayClub.
- Entregar beneficios en establecimientos líderes a través de nuestros productos convenio en principales cadenas de Supermercados, Farmacias, Hospitales, Clubes, Hoteles, artículos deportivos entre otros.
- Facilitar el acceso a soluciones de consulta de movimientos y estados de cuenta vía internet o móvil.
- Ofertar una amplia solución de asistencia y seguros.
- Ofertar productos que apoyen la Responsabilidad Social como las tarjetas Diners Club Unicef personal y Corporativa.

PR1/FS15

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 adaptan 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 fases: planteamiento de la iniciativa, diseño y desarrollo, y, administración, participando en este proceso las diferentes áreas organizacionales.

Un claro ejemplo de la adaptación de estas propuestas es Freedom, la tarjeta adicional de Diners Club creada pensando en las necesidades de los jóvenes menores de 18 años, que asigna un cupo mensual de dinero destinado a los gastos de los jóvenes; Freedom es acepta-

da en cualquier establecimiento Diners Club excepto en discotecas, bares, licorerías y casinos por obvias consideraciones de responsabilidad social y de protección del cliente.

DMA PR

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. Estas tasas y costos por servicios son aprobados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador de acuerdo a una tabla diferenciada por tipo de tarjeta y servicio.

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:

Diners Club ha desarrollado una cultura de seguridad de información orientada a proteger los datos de los socios; dentro de la Organización se cumplen los más altos estándares internacionales de seguridad, teniendo

para el efecto, normas aprobadas de uso de información; lo que garantiza su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

Por otra parte y con el objetivo principal de garantizar el conocimiento y aplicación de las normas en todos los niveles, se realizan capacitaciones periódicas al personal, las que coadyuvan a la consolidación de la cultura de seguridad en un esquema de permanente evaluación.

Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas en el Internet para mayor claridad de los socios.

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. Estas tarjetas no tienen costos adicionales para los socios sino que únicamente generan la fidelidad del mismo.

DMA PR/PR8

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.

2.2/ DMAPS

Descripción de los Productos Diners Club

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

- Diners Club Nacional (Nacional e Internacional)
- Diners Club – UNICEF (Nacional e Internacional)
- Diners Club – Club Movistar (Nacional e Internacional)
- Diners Club – Claro (Nacional e Internacional)
- Diners Club – AAdvantage®
- Diners Club – Sphaera
- Diners Club Corporativa Nacional
- Diners Club Corporativa AAdvantage®
- Diners Club Corporativa UNICEF
- DinersKids
- Supermaxi Diners Club®
- Tarjeta prepagada GIFT Card®
- Freedom®
- Gas Club Personal y Corporativa
- Tarjetas convenio (de circulación restringida a un establecimiento definido) por ejemplo Diners Club- Supermaxi



Mejoras en los productos

Renovación del Portal WEB Diners.



En el mes de Mayo del año 2011 se habilitó el nuevo portal Web Interdin.com, sitio que posibilita la ejecución de transacciones financieras en línea, convirtiéndose en un importante canal de comunicación e interacción con socios Diners Club.

SPHAERA

Durante el año 2011, se incorporaron nuevos y mejores beneficios para Socios Sphaera, gracias a los cuales ahora puede contar la tarjeta con Diners para cubrir diversos tipos de necesidades:



Seguros

- Seguro de Accidentes en destinos hasta USD\$ 75.000
- Seguro de Cancelación de viajes hasta USD\$ 2.500
- Seguro de Accidentes en Viajes
- Se amplió la cobertura total a USD\$ 1'500.000
- Se amplió la cobertura a todo tipo de transporte público (Vuelo, marítimo y terrestre)
- Seguro de Demora de Equipaje
- Se amplió la cobertura de USD\$ 250 a USD\$ 500
- Seguro de Garantía Extendida hasta USD\$ 25.000 anuales, 5 eventos de hasta USD\$ 5000
- Seguro de Protección de Compras hasta USD\$ 5.000 anuales, 5 eventos de hasta USD\$ 1000

Asistencias

- Asistencia médica Internacional de Emergencia por accidente o enfermedad.
- Se amplió la cobertura de USD\$ 40.000 a USD\$ 90.000, esta cobertura cubre los requerimientos de la Visa Schengen para ingreso a la Unión Europea.
- Servicio de Asistencia Escolar cuando los hijos en edad escolar no puedan asistir al colegio por incapaci-

ciudad mayor a 3 días.

- Servicio de Chofer por incapacidad, en caso de que el titular o cónyuge se encuentre imposibilitado de conducir, cuenta con el servicio de un chofer profesional 3 días al año hasta 8 horas.
- Coordinación Baby Sitter, servicio especializado en el cuidado de niños menores de 12 años, un servicio al año hasta 4 horas.
- Coordinación de Chef, Somelier y Saloneros; en caso que el socio requiera para un evento en su domicilio, este servicio se encarga de coordinar los servicios de un Chef profesional con cargo a la tarjeta.

PAYCLUB

Habilitación del servicio de Payclub para el pago de impuestos con el Servicio de Rentas Internas (SRI).



Ahora los socios Diners Club pueden pagar sus impuestos desde la página WEB Diners Club, accediendo además a planes de pago de acuerdo a sus necesidades. Esta importante iniciativa contribuye a incrementar la recaudación de impuestos y a hacer del pago de impuestos un proceso simple y seguro de cara al establecimiento y al Socio.

Productos Nuevos 2011

TARJETA CONVENIO MI COMISARIATO



Se realizó el lanzamiento de tarjeta convenio Mi Comisariato Diners Club, producto que en alianza con Corporación El Rosado, genera afinidad con los beneficios en precio de afiliado como en descuentos en los establecimiento de la cadena, así como también en establecimientos afiliados al club de beneficios de Mi Comisariato.

Con esta tarjeta el socio Diners Club puede realizar sus compras y acceder a los beneficios de Corporación El Rosado.

SPEND ANALYZER COPORATIVO

El socio Corporativo Diners Club ahora cuenta con un canal de información de sus consumos y transacciones por especialidad, las 24 horas al día y los 365 días del año. Esta innovadora herramienta le permite

*Spend*Analyzer

administrar, consultar y controlar en línea todos sus consumos clasificados por especialidad. Ofreciendo a este importante grupo de socios mayor transparencia e información en línea para análisis y sistematización de su comportamiento de consumo.

TARJETA CONVENIO HOSPITAL DEL RÍO DINERS CLUB



Es una tarjeta convenio cerrada emitida por Diners Club, que busca proporcionar a los pacientes o usuarios del Hospital del Río, un medio para realizar los pagos por servicios del Hospital, o locales comerciales que se encuentran ubicados en sus instalaciones, beneficiándose además de importantes descuentos o promociones propios del hospital.

HR1comm

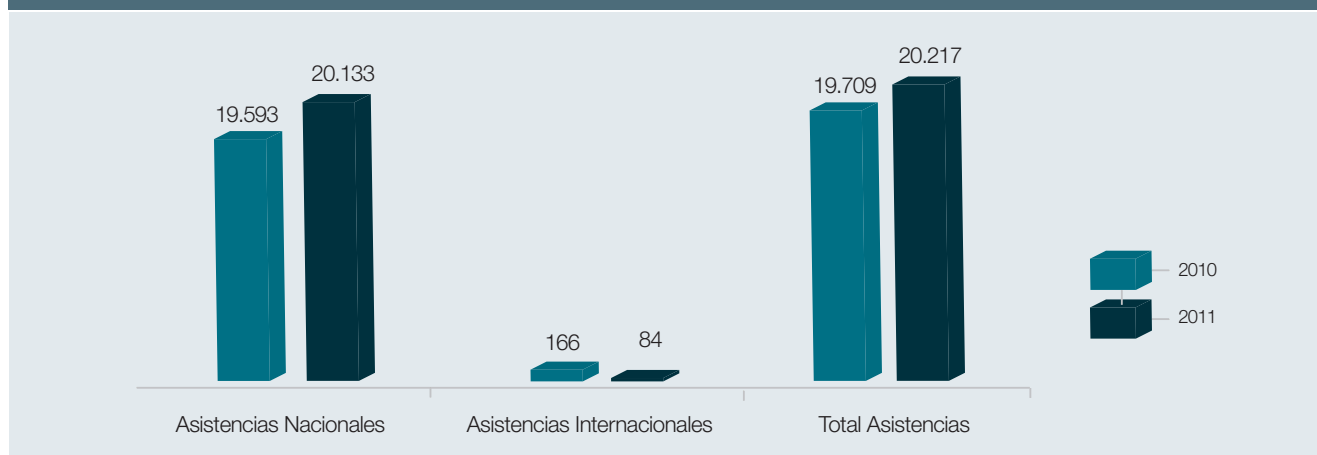
El compromiso de Diners Club para con sus socios, hace que día a día trabaje en incorporar a sus productos, servicios y beneficios les generen bienestar y tranquilidad en todo momento, y es así como las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador han sido empaquetadas con servicios de asistencia personal o seguros, algunos de ellos sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), y otros con un costo adicional subsidiado o como un beneficio por realizar pagos en ciertos establecimientos con su tarjeta Diners Club.

Los seguros y asistencias son manejados por Coris del Ecuador y AIG Metropolitana de Seguros, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional.

Las asistencias que Diners Club entrega a sus socios sin costo son:

Las asistencias que Diners Club entrega a sus Socios sin costo	
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 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

Comparativo (número de asistencias)



HR1

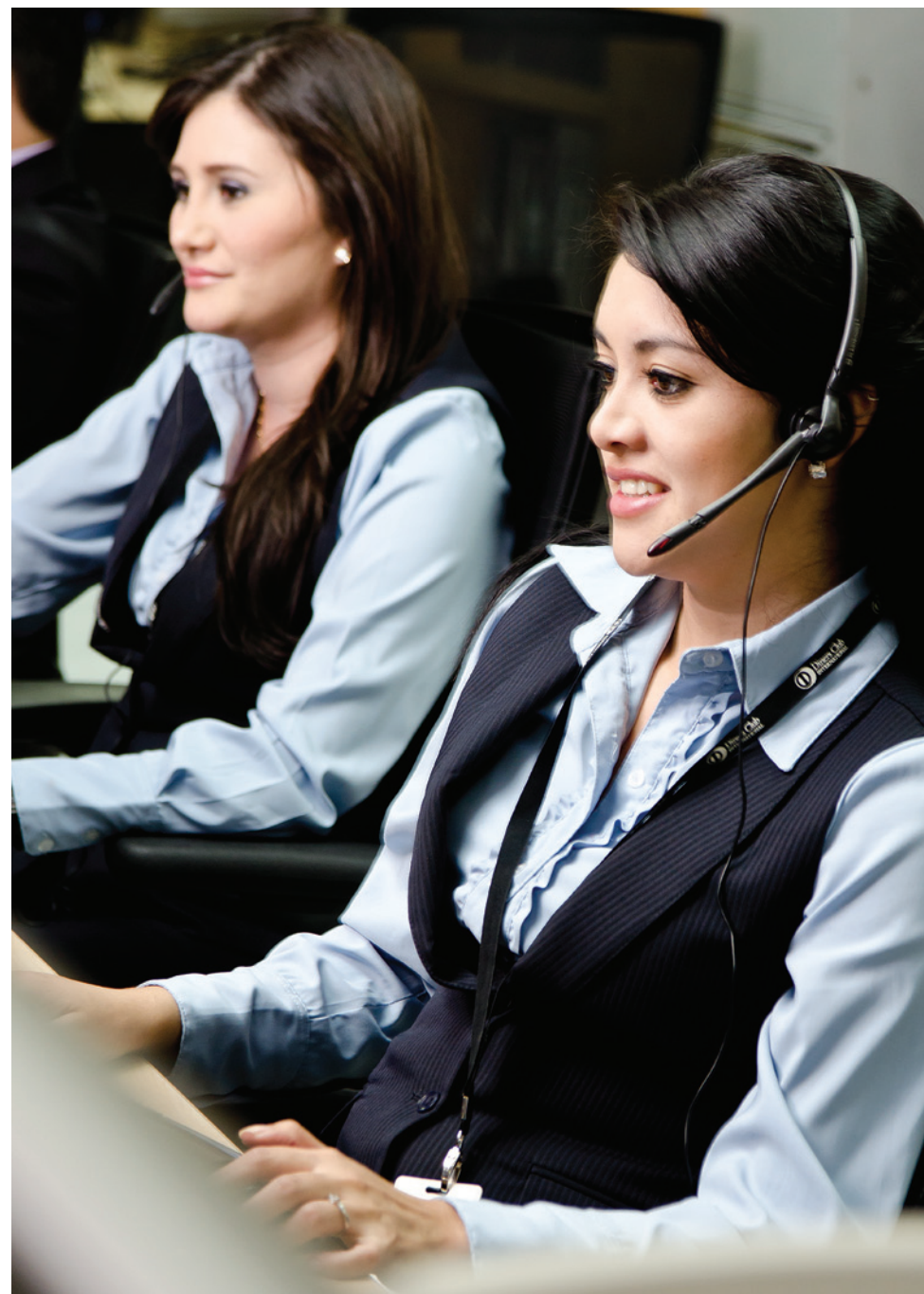
Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador. Durante 2011 se atendieron 20.217 asistencias, versus las 19.709 atendidas en el 2010, lo que determina un crecimiento de un 3%.

Dentro del paquete de seguros gratuitos atados a un consumo específico al cual los Socios Diners Club pueden tener acceso son:

Seguros adicionales gratuitos atados a un consumo específico para Socios	
Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes de transporte terrestre, marítimo y aéreo en 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, matrícula y útiles escolares 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 responsable.
Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de US\$ 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y sus 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.

El cuadro a continuación muestra los servicios especiales para Socios Diners Club, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado:

Servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado	
Club Seguro Accidentes	Seguro de muerte accidental, que cuenta con planes con coberturas adicionales.
Club Seguro Vida	Este seguro busca brindar una tranquilidad financiera a los seres queridos del socio principal Diners Club, al cubrir la pérdida de la vida por cualquier causa. Existen planes des USD \$20.000 hasta USD \$50.000 que cubre inicialmente el saldo de la cuenta Diners Club y la diferencia se entrega a los herederos legales.
Club Seguro Hogar	Este seguro está enfocado a cubrir los bienes y contenidos de la vivienda principal de nuestros socios Diners Club, ante eventos inesperados de la naturaleza, así como también robos, y variaciones de voltaje.
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
Desgravamen a transacciones financieras	Contrata un seguro de desgravamen por el valor de la transacción adquirida y en el caso de presentarse un siniestro la aseguradora cubre el saldo pendiente de la transacción y la diferencia es entregada 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
Asistencia escolar	Los padres de familia de socios Diners Club pueden a partir del 2009 acceder a un seguro para sus hijos en edad escolar y colegial, que incluye: Servicio de mensajería, Profesores a domicilio en caso de enfermedad o accidente, Asistencia telefónica, coordinación de profesores especiales y para nivelación de conocimientos, Asesoría para ingreso a Universidades nacionales e internacionales, programas estudiantiles y becas.



Servicios especiales para Socios, que están sujetos a la cancelación de un costo subsidiado	
Asistencia médica 50 plus	Servicio diseñado para Socios o sus familiares cuya edad es mayor a 50 años de edad, las coberturas incluyen: Telemedicina; médico, enfermera o ambulancia a domicilio en caso de emergencia; Transporte a terapias o tratamientos previamente establecidos; enfermera que acompaña a las terapias, coordinación de exámenes médicos a domicilio, Coordinación de chofer profesional, coordinación de servicio de mensajería y chequeo odontológico preventivo.
Club seguro onco respaldo	Genera la posibilidad de tener respaldo financiero inmediato en caso de diagnóstico de cáncer, por medio del cual podrá contar con la tranquilidad y el respaldo financiero de recibir una suma inmediata de hasta USD 50.000 de acuerdo al plan contratado, adicional a cualquier otro seguro que disponga el Socio.
Club seguro onco respaldo mujer	Genera la posibilidad de tener respaldo financiero inmediato en caso de diagnóstico de cáncer de mama, útero u ovario, para concentrarse en su recuperación en vez de preocuparse por conseguir dinero para su tratamiento o gastos personales.
Renta segura	Es un producto orientado a mitigar la pérdida de ingresos económicos por una incapacidad temporal de los socios Diners Club que no mantienen una relación laboral. La incapacidad temporal puede ser generada por un accidente o por una enfermedad. Adicionalmente recibe una auxiliar de enfermería, cuidado de menores, cuidado de menores enfermos, y traslado de un familiar para que lo ayude en el proceso de convalecencia.
Auto Sustituto	Diners Club a través de una alianza comercial con la empresa Replacement S.A. ha creado una propuesta de valor con beneficios exclusivos para nuestros socios. En el cual los socios Diners Club por un valor mensual, tienen acceso a un vehículo de reemplazo en caso que tenga un siniestro por: accidente menor, robo o pérdida total de su vehículo.
Club Seguro Viajes	Viaje tranquilo a cualquier lugar del mundo, con el mejor respaldo en caso de sufrir un accidente, una enfermedad o para resolver imprevistos o emergencias, ubicar equipaje perdido en vuelo, obtener asesoría legal o turística a cualquier hora y con asistencia en español.

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

Productos para Socios	
Cash Advance	Una manera rápida y efectiva de satisfacer las necesidades de efectivo de los Socios por montos comprendidos entre USD\$ 1.000 a USD\$ 10.000 el Socio tiene la opción de diferir este financiamiento hasta 18 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 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 cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 15% de la misma.

Testimonio de un Socio: José López. Ibarra



Llevo cerca de 10 años como socio Diners Club. Los beneficios que he obtenido son: Comprar en cualquier establecimiento debido a la cobertura que posee la tarjeta, el sistema de pago diferido me ha ayudado a realizar compras que he requerido y fundamentalmente se me presenta como una ayuda dado que puedo adquirir productos a pesar de no tener efectivo. Algunas veces he tenido calamidades familiares sobre todo en torno a aspectos de salud, cuando han sucedido estos eventos he podido contar con el soporte de esta tarjeta para solventar el pago. Mi experiencia en cuanto al servicio la puedo calificar con 10 puntos, es una tarjeta que presenta confianza y aceptación al realizar los pagos en establecimientos y por otro lado me genera seguridad al momento de realizar mis transacciones.

Servicios Electrónicos y Web

PAYCLUB

El Socio puede comprar y pagar en línea de una manera fácil, segura y rápida. Puede hacer sus compras o realizar sus pagos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año, desde el lugar que elija.



RECARGA DE MINUTOS

Recarga de minutos es un servicio sin costo disponible para los Socios personales Diners Club, mediante el cual puede comprar minutos para el Socio y tres teléfonos adicionales, de manera rápida y segura, tan sólo con un mensaje SMS desde el celular.



DINERS MÓVIL

El aplicativo "Diners Móvil" para Blackberry ofrece un acceso directo a sus cuentas/tarjetas sin la necesidad de navegar por Internet.



DINERS BOX

Permite realizar compras vía Internet, en las mejores tiendas virtuales de Estados Unidos y recibirlas en Ecuador en la dirección que elija.



FAST CLUB

Posibilita ahorrar tiempo en cada transacción, al no requerir la firma del voucher cuando el valor de éste sea igual o menor a USD\$ 20 dólares, facilitando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club y algunos de los Establecimientos afiliados.



DINERS GPS

La guía más completa de entretenimiento, viajes, promociones y más. Localice nuestros Establecimientos afiliados, georeferenciados y con promociones para Socios Diners Club.



FS16

Diners Club se mantiene en búsqueda permanente de más y mejores beneficios para sus Socios.

Es así que cuenta con convenios comerciales con distintas entidades que entregan beneficios que se materializan en forma de tarjetas convenio, estas tarjetas son de circulación restringida en el Establecimiento con el que se mantiene el acuerdo.

Actualmente Diners Club cuenta con tarjetas convenio activas con más de 50 empresas a nivel nacional, que incluyendo a clubes, hospitales, establecimientos educativos, agencias de viajes, tiendas deportivas y hoteles, entre otros con el objetivo de ofrecer siempre mejores servicios y conveniencia a los socios.

Dentro de estos convenios podemos citar a las tarjetas Marathon Sports, Metropolitan Touring, Quito Tennis y Golf Club, Salinas Yacht Club, Universidad San Francisco de Quito, Hospital Metropolitano, Clínica Kennedy, Swiss Club y Hilton Colón, entre otras.

Dependiendo del acuerdo con el establecimiento, el Socio puede realizar sus pagos con diferentes planes de financiamiento según su conveniencia:

Planes de crédito	
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 48 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.

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

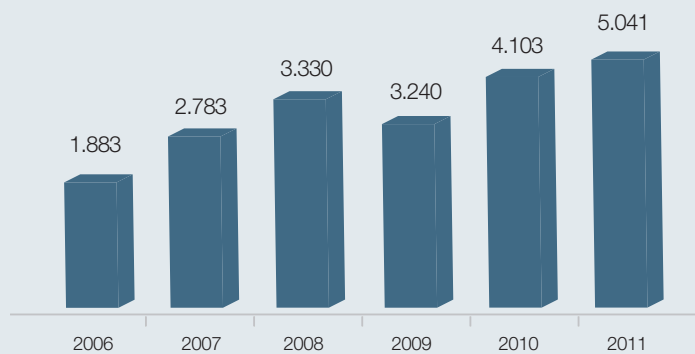
Durante el año 2011, el portafolio de Diners Club de Financial Services creció en 946 clientes, un 11.1% más que el año pasado, llegando a 5.041 el total de inversionistas. Esto representa un incremento neto del 33.06% en el monto administrado.

En el 2011, el plazo promedio de las inversiones creció a 240 días lo que demuestra la confianza de nuestros clientes en el manejo eficiente y responsable de su dinero.

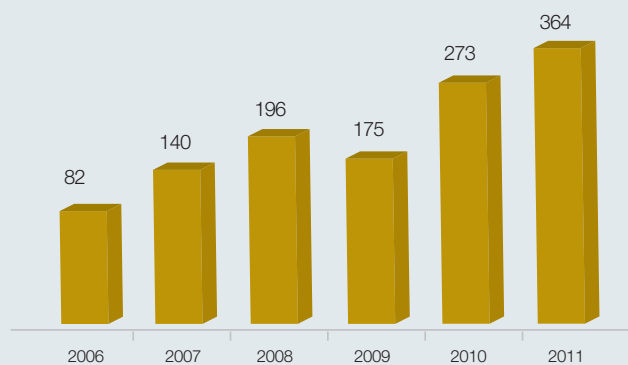
Como beneficio especial, Diners Club del Ecuador asume el costo del impuesto a los ingresos financieros (2%) a los Clientes inversionistas de la tercera edad.

Productos para Clientes Inversionistas	
Saldo 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 paga 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 el público en general y Socios Diners Club.
Planes de Acumulación Diners	Es un producto a través del cual los Socios pueden acumular mensualmente un monto de dinero cargado a su tarjeta, generando intereses que se capitalizan cada 30 días, logrando su objetivo de ahorro.
Papel Comercial	Es un instrumento financiero que permite a los Clientes naturales o jurídicos comprar títulos valores con vencimiento futuro y alcanzar una alta rentabilidad por el descuento obtenido.
Titularización	Es un proceso de creación de títulos valores a partir de un flujo de caja estable y predecible en el tiempo. Estos se negocian libremente en el mercado de valores.
Obligaciones	Son instrumentos financieros de largo plazo a dos y tres años, que ofrecen una mayor liquidez, ya que pagan capital e intereses trimestral o semestralmente dependiendo de las características de la emisión.

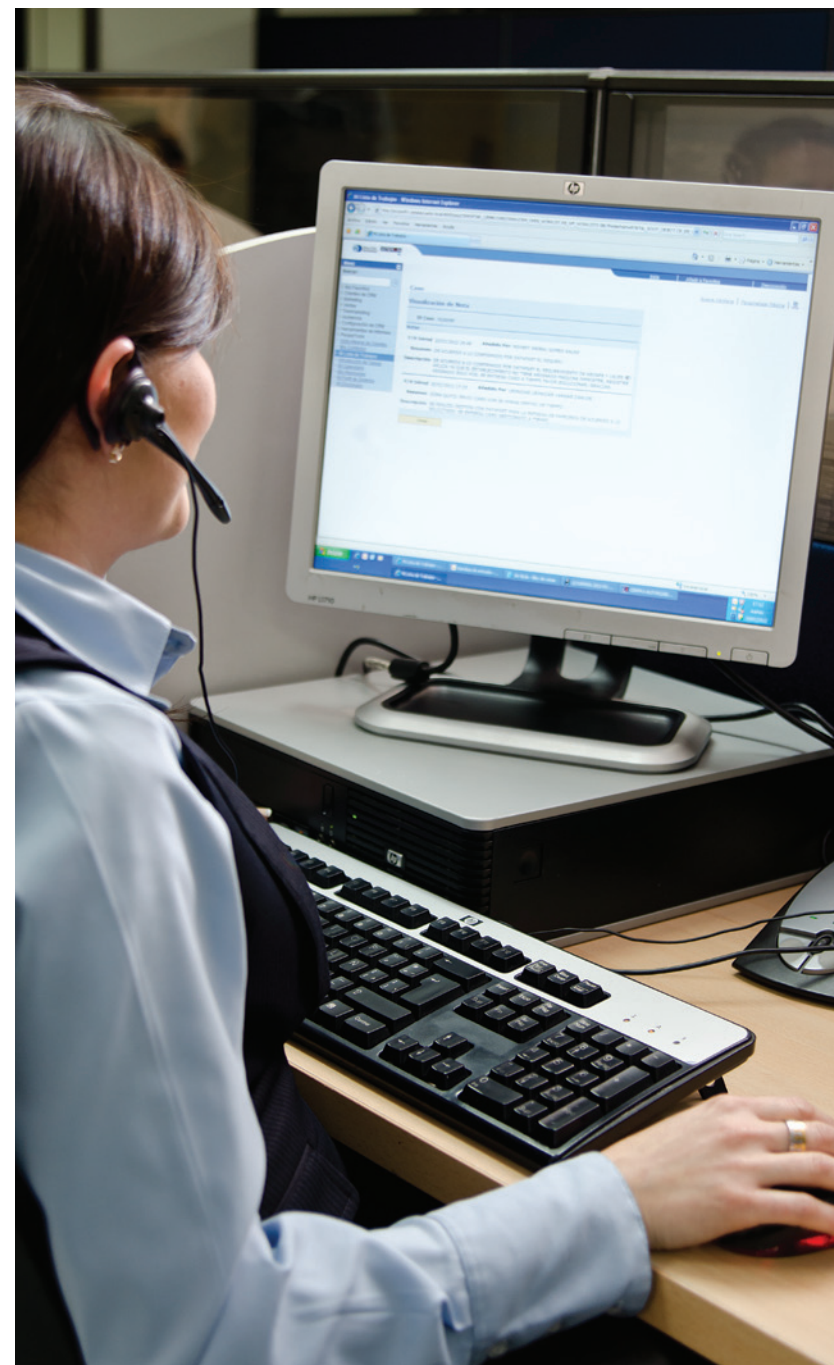
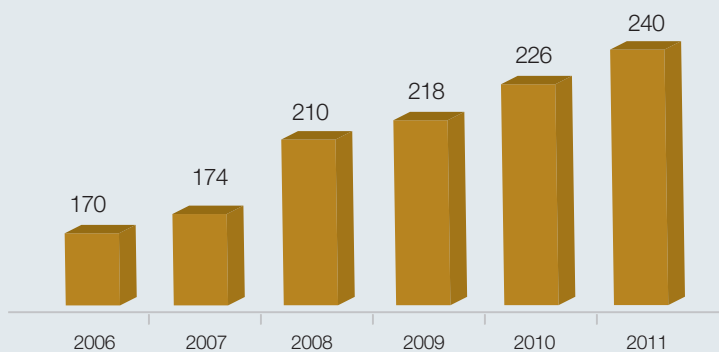
Crecimiento de Clientes



Crecimiento del Portafolio en millones de dólares



Plazo Promedio Ponderado de Inversión



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 2011, Diners Club del Ecuador contó con más de 340 mil Socios personales (principales y adicionales), logrando un crecimiento del 13% en relación al 2010. 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	Principal	Adicional	Total
2010	203.841	104.022	307.863
2011	222.454	125.100	347.554
% Crecimiento			13%

Estos valores incluyen 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 2011, la totalidad de socios principales fue de 222.454, y los adicionales 125.100, equivalente a un crecimiento promedio total del 13% de la base de Socios.

EC 9

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 las empresas, 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 3.074 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) en el 2010. En el 2011 llegaron a ser 3.392. En cuanto a los Socios adicionales corporativos, a diciembre de 2011, la cifra alcanzó los 8.559, lo que implicó un crecimiento del 17.5% en total de tarjetas.

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.

Relación con el Socio personal y corporativo

Canales físicos
(8 Oficinas y
17 Puntos de
servicio a nivel
nacional)

Atención de lunes a viernes de 08h30 a 17h00, con horarios extendidos en algunas oficinas; y, en Centros Comerciales se atienden los fines de semana. La capacidad de atención es de 5 Clientes por hora.

Call Center

Atención las 24 horas del día durante todo el año.
En el Call Center cada agente puede atender hasta 23 llamadas de servicios por hora, mientras que para la atención de autorizaciones está en capacidad de atender hasta 30 llamadas en una hora.

Canales Alternativos
(Portal de Servicios Web, Contact Center y Servicio SMS y Botón de Pagos)

- El Portal de Servicios Web permite a los Socios desplegar información de sus Estados de Cuenta de hasta 6 meses atrás, visualizar los Movimientos por Facturar y sus millas ganadas. En el 2011, interactuaron por este canal un promedio de 116.701 Socios por mes.
- El Contact Center permite atender los requerimientos de los Socios a través del correo electrónico. En el 2011, se atendió por este canal un promedio de 3.088 requerimientos.
- El Servicio SMS (mensajería a través del celular) permite a los Socios mantenerse informados acerca de los saldos, pagos y promociones. Durante el año 2011, interactuaron por este canal 150.281 Socios.
- El Botón de Pagos permite a nuestros Clientes realizar compras seguras en línea, vía internet. En el año 2011, el número de Establecimientos habilitados para realizar ventas a través del Botón de Pagos fue más de 70.

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir las necesidades de los Socios y con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir a Diners Club del Ecuador como medio de pago de sus transacciones. En estos canales trabajan actualmente 250 colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.

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

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios.
- Adquisición de productos y tarjetas Diners Club: Adicionales, Gas Club, Freedom, Diners Kids.
- Canje de productos.
- Contratación de cargos recurrentes y débitos automáticos.
- Solicitud de diferimiento de consumos nacionales y del exterior.
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos.
- Servicios de seguimiento de transacciones o Estados de Cuenta, procesos y reclamos.
- Presentación de un nuevo socio.

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 constituyen compromisos que cada una de las Gerencias asume frente al resto de Diners Club del Ecuador y a los Clientes.

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

Indicadores de eficiencia: Para el caso del Call Center y del Canal Físico el indicador de eficiencia se mide a través del monitoreo permanente de los servicios, tomando en cuenta el registro correcto de los requerimientos de los clientes en el sistema, la aplicación de los procedimientos, su tratamiento y resolución. En el año 2011, se realizaron 12.145 monitoreos, alcanzando un nivel de eficiencia del 93.68%.

Indicadores de eficacia: Miden los tiempos de espera de los clientes previo a ser atendidos. En el caso del Call Center el tiempo máximo antes de contestar una llamada es de 45 segundos y la meta es que el 95% de llamadas que se contesten antes de este tiempo. En el año 2011, el indicador alcanzó el 96.60%. Para los

Canales Físicos (Oficinas), el objetivo es que el 90% de los clientes que esperen hasta 15 minutos antes de ser atendidos y el resultado fue del 77.47% en el año 2011.

Adicionalmente, se mide la eficacia en función de la resolución, dentro de los tiempos establecidos, de los requerimientos que realizan los clientes a través de los Canales. La meta es del 99.50% y en el 2011 Diners Club del Ecuador resolvió a tiempo el 99.78% de los requerimientos solicitados por los clientes.

Indicadores de calidad: Este indicador busca disminuir la cantidad de reclamos versus el total de requerimientos realizados por los clientes. El objetivo es el 99.20% y se alcanzó un resultado global para todos los Canales del 99.17%.

Indicadores de percepción de servicio: Estos indicadores permiten conocer la manera en que los Socios perciben el servicio de Diners Club del Ecuador. Para esto se aplican encuestas a los clientes que visitan nuestras oficinas. En el 2011 se registraron 15.026 encuestas. De éstas, en 14.943 los clientes calificaron el servicio como Muy Bueno y Excelente. Si comparamos estos resultados con los del año 2010, podemos ver que tenemos una mejoría de 0.20%.

PR5

Encuesta de Satisfacción de Socios										
AÑO	En general, ¿cómo calificaría usted nuestro servicio?									Total Bueno y Excelente
	Malo		Regular		Muy Bueno		Excelente		Total	
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%		
2010	26	0.18%	52	0.36%	935	6.42%	13.555	93.05%	14.568	99.46%
2011	38	0.26%	45	0.31%	1.026	7.07%	13.404	92.36%	14.513	99.43%



PR4

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 la calidad del servicio.

Del total de contactos recibidos de Socios y Establecimientos en el año 2011, el porcentaje de incidencias de socios es del 0.83% y del 2.52% para establecimientos, con un promedio mensual de 142.793 contactos. 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 concentran en entregas de comprobantes de retención, comprobantes de pago y vales rechazados.

Solución de requerimientos de Clientes: En el 2011, el porcentaje de casos solucionados fuera de los tiempos establecidos se relacionan principalmente con confirmaciones de bloqueos de tarjetas y con gestiones de entregas de tarjetas y estados de cuenta.

Índice de Servicios a tiempo y con retraso entregados 2011

Resolución de servicios

Efectividad	Total 2010	Total 2011
A tiempo	1'489.171	1'713.571
	99.75%	99.78%
Con retraso	3.671	3.770
	0.25%	0.22%

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

En el 2011 se continuó brindando una atención preferencial a personas con necesidades especiales, de la tercera edad y madres gestantes, en las oficinas de Quito y Guayaquil, con rampas, baños especiales y señalización.

PR5

La imagen de marca

Manteniendo la línea investigativa de años anteriores, se han llevado a cabo durante el 2011 el "Sistemático de Socios"⁴ y el "Brand Equity Tracking"⁵ (BET).

El primero de estos estudios revela que Diners Club es la tarjeta preferida, manteniendo los niveles de uso y preferencia alcanzados en el año anterior. Los atributos diferenciadores de Diners Club son: Solidez (Estabilidad seguridad en la institución financiera), cupo(sin cupo preestablecido), confianza (poder utilizarla cuando lo necesite), Apoyo-Respaldo (Sentir que la institución está contigo), entre otros.

Por su lado en el BET se evidencia que la "frescura" de la marca (recordación espontánea) para Diners Club pasa del al 66% al 57%. Según el estudio, Diners Club mantiene el liderazgo en cuanto a la calidad en general; por otro lado la percepción de los entrevistados en relación a los atributos de Diners Club se ha consolidado principalmente en que la mayor parte aspira a tenerla (Aspiracionalidad); puedo comprar sin límite de cupo y Apoyo a la Cultura y a la niñez. Como dato interesante mencionaremos que el atributo "Status" que antes era un diferenciador de la marca, hoy se ha convertido en un "commodity", desde la percepción de los entrevistados.

En general, se observa una evolución positiva en la percepción de los entrevistados respecto a los atributos investigados en los dos estudios, sin embargo, existen

oportunidades de mejora en varios aspectos como por ejemplo: Mejores descuentos, identificación con los insertos en el estado cuenta, movilización hacia el consumo y costos, como los más relevantes.

La evidente fortaleza de la imagen de marca Diners Club se vio reflejada este año en la consecución de dos distinciones que son las del Primer Lugar en el Mayor Capital de marca en la categoría tarjetas de Crédito y se encuentra considerada entre las 10 Top empresas nacionales con mayor capital de marca.

Publicidad y Marketing

PR6/ DMA PR

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación a través del Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP) y cumple las regulaciones y políticas establecidas.

Desde el año 2009 todas las acciones del área de Mercadeo, Relaciones Públicas y Agencia de Publicidad se manejan a través del Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables, éste código está publicado en la intranet de la Organización y concentra los principios base para el correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos bajo principios de Responsabilidad Social.

PR7

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 44 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente y sobria, pensando siempre en el Socio al que va dirigida la publicidad y basados en códigos de ética.

Durante el año 2011 mantuvimos nuestro programa de reciclaje y cuidado al medio ambiente (Mundo Respon-

sable) que inicia con una concientización interna que se difunde permanentemente entre los colaboradores de la organización en temas de reciclaje y reutilización de papel, menos impresión de documentos, reforestación, entre otros.

FS3/FS5

Adicionalmente, continuó el reciclaje de lonas publicitarias para la elaboración de fundas que se distribuyen en el Centro Comercial CCI, para el uso de nuestros Socios y se mantiene la política de tener menos cantidad de insertos en estados de cuenta para ahorrar papel y que los pocos insertos que se desarrollen sean en papel reciclable.

⁴ Sistemático Cuantitativo de Socios. Investigación cuantitativa telefónica (realizada a Socios Diners Club y Clientes de las otras marcas) que tiene por objetivo evaluar el nivel de recordación, tenencia, uso y preferencia de marcas de Tarjetas de Crédito; además permite medir y comparar el nivel de desempeño de varios de los atributos funcionales y emocionales de las marcas.

⁵ Brand Equity Tracking (BET): Investigación cuantitativa (entrevistas cara a cara en mercado abierto) que mide el Top of Mind, recuerdo espontáneo, inducido y total, valoración de atributos, aplicado a los niveles Socio-económicos Medio y Alto

Testimonio de un Socio: Manuel Estévez. Manta



He sido Socio Diners Club desde hace 12 años. Los beneficios que obtengo como Socio Diners Club son primeramente representatividad, garantía económica y facilidad para realizar negocios; adicionalmente me ha beneficiado como garantía comercial en la compra de muchas cosas, dependiendo de la tarjeta por seguridad sobre todo. En cuanto al servicio prestado, yo me considero parte de Diners Club y me siento integrado al sistema por lo cual confío totalmente por la seriedad obtenida.





Un mundo sin límites

5

Capítulo



Un mundo sin límites

**Aliados en el crecimiento comercial,
la red de establecimientos**

Establecimientos



Logros 2011

- Se lanzó la nueva Web de Reservas en Hoteles para solicitar y pagarlas de una forma fácil, cómoda y segura a través del Internet.
- Se capacitaron a más de 2.135 dependientes en temas relacionados con activación y optimización de ventas.
- Exitosas promociones en temporadas de regreso a clases Costa (112 establecimientos), regreso a clases Sierra (325 establecimientos), vacaciones Costa (162 establecimientos), vacaciones Sierra (723 establecimientos) y Noches Diners (9 centros comerciales participantes).
- Mantuvimos promociones durante todo el año en los principales establecimientos de viajes y entretenimiento como una oferta diferenciadora para los Socios.
- El número de transacciones por internet creció en un 20%, y en monto en un 27% frente al 2010.
- Se firmó una alianza estratégica con Fybeka, Claro, El Universo, y Mi Comisariato permitiendo a nuestros Socios acceder a más y mejores beneficios.



Desafíos 2012

- Plan para la inscripción multicanal de cargos recurrentes (web, teléfono, formulario único).
- RFID: Nuevo proyecto que facilita el proceso de cobro de servicios por aproximación (peajes, parqueaderos, gasolineras).
- Impulsar las alianzas estratégicas que se firmaron en el 2011 permitiendo a nuestros Socios acceder a más y mejores beneficios.
- Impulsar y consolidar Club GPS, la primera guía de promociones y servicios en internet que permite localizar nuestros establecimientos afiliados, georeferenciados y con promociones para nuestros Socios.
- Desarrollar e impulsar soluciones B2B para el pago entre establecimientos.
- Proveer a los establecimientos de más y mejores sistemas de información tanto del mercado como de sus ventas.
- Incorporación de nuevos servicios en nuestro exclusivo Portal de Reservas. (Paquetes Internacionales y Venta de Pasajes Aéreos)
- Mejora en el proceso de reserva ya que se contará con la disponibilidad de habitaciones en línea.

a. La red de establecimientos comerciales Diners Club

El modelo de negocios de la Compañía se basa en ofrecer a los Socios una amplia variedad de Establecimientos comerciales 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 por más de 28.927 Establecimientos. Estos se agrupan en diferentes giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en función del sector económico y del tamaño.

La red cuenta con más de 25.517 dispositivos electrónicos P.O.S, que brindan facilidad, rapidez y seguridad a los establecimientos, a lo cuales se suman soluciones propias de los comercios, lo que permite que más del 86% 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, que su negocio sea en actividades lícitas y que no atenten contra la moral y buenas costumbres, y los horarios 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.

b. Relacionamiento con los negocios

i. 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 créditos, crédito corriente, crédito diferido a 3,6,9,12 hasta 48 meses, planes sin intereses a más de otras opciones tales como



el Diferido Diners Plus (DDPLUS) y plan 15 pagos en electrodomésticos.

Con el 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. En el 2011, contamos con 202 establecimientos activos que realizan transacciones con este tipo de crédito, a diferencia de los 164 establecimientos en el 2010, lo que significa un incremento del 23%.

EC9

ii. Apoyo Comercial por sectores y crédito a establecimientos

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 su potencial con apoyos adecuados a sus necesidades particulares.

En la categoría de los Restaurantes y Comida Rápida

se realizaron campañas como: Miércoles Diners, 1+1 en Vinos, Diners Gourmet y Copa América 2011 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 campañas como la de Regreso a Clases, Día de la Madre, Copa América 2011, las Noches Diners y Navidad.

En el sector automotriz se realizó una estrategia especial con beneficios en tasas y plazo preferenciales para sus clientes. A ello se sumaron 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.

Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2011 las fiestas de las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato mediante la difusión de beneficios que incentivaron al Socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales.

La propuesta "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.

nico 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 por ejemplo a través del pago por Internet (Quito, Cuenca y Portoviejo), Matriculación Vehicular, Pagos de Servicios Básicos como: luz, agua y teléfonos; contribuyendo a la facilidad de recaudación.

Promoción para dependientes: Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes donde se busca incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente, preferencia por parte del socio y la facturación en general. Como parte de este programa de incentivos se entregaron más de 10.000 entradas al cine así como también otros detalles exclusivos que fueron parte de campañas como Trébol de Platino, Regreso a Clases, Miércoles Diners, Noches Diners y Navidad.

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.

Crédito Productivo

En el 2011, se creó el nuevo producto Crédito Productivo de Diners Club que benefició a más de 57 establecimientos.

iii. Incentivos para Establecimientos

Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes durante campañas como Vacaciones Costa, Vacaciones Sierra, Día de la



Madre, del Padre, y Remodelación buscando incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente. Durante el año 2011, se premiaron a los dependientes de los establecimientos participantes en estas campañas con más de USD\$ 48.000 en acreditaciones en las distintas temporadas del año.

iv. Innovación y seguridad en el servicio

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 través de internet. En el 2011, se creció el 145% en número de Establecimientos que facturan por internet y al momento contamos con más de 130 utilizando activamente este servicio.

Sistema de recaudación de donaciones para fundaciones: A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los Socios. En el 2011, tuvimos 105 fundaciones afiliadas.



v. La formación, el principal aporte

FS16

Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

Diners Club desde años pasados generó el Centro de Capacitación que se presenta como uno de los beneficios más importantes dados a los establecimientos por su preferencia y fidelidad; reconociendo que el recurso humano y su continua capacitación enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción más importante con nuestros clientes.

Durante el año 2011, se capacitaron a más de 2.135 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta. Es así que temas como “Cómo Activar sus Ventas”, generaron una fuerte acogida debido a su impacto y contenido para el público asistente.

En estas capacitaciones además se desarrolló la temática de “venta segura”, la cual establece ciertos parámetros para evitar ventas fraudulentas, de esta forma se facilita un conocimiento sobre el uso y manejo adecuado de nuestro producto.

Durante el 2011, se impulsó el uso de la página Web para dependientes llamada Vendemás, por el cual se informa a los dependientes sobre los incentivos, campañas, e información general de establecimientos tales como tipos de crédito. Así mismo se encuentra información de “tips de ventas” y “venta segura” para que los dependientes se capaciten adecuadamente sobre los beneficios de nuestros productos.

Para el 2012, se proyecta incrementar el número de dependientes capacitados buscando optimizar y brindar nuevas herramientas de desarrollo para los dependientes participantes.

Testimonio de un Socio: Jean Nadreu – Restaurante Zazu. Quito



Este restaurante lleva afiliado como establecimiento de Diners Club desde hace 6 años. La relación ha generado una confianza gracias a contar con transacciones seguras, así como satisfacción y lealtad al percibir resultados positivos, gracias a una comunicación asertiva sobre la empresa hacia los socios de la tarjeta. Los beneficios han sido mantener una alianza estratégica, comunicación, transacciones seguras. Al tener una alianza estratégica, los beneficios y promociones dirigidas a los clientes han logrado tener como resultado mayor fidelidad.

Testimonio de establecimiento: Rigoberto Matamoros. Restaurante Mesón Hispano. Machala



El Mesón Hispano está afiliado a Diners Club desde Junio del año 1997. Esta alianza con Diners nos ha permitido mejorar nuestros ingresos y el crecimiento de nuestro negocio, la participación en las diferentes campañas y promociones nos han servido de apoyo para atraer a los clientes y hacernos conocer a lo largo del tiempo, permitiendo mantenernos firmes en el sector turístico a nivel local y nacional.

Esta alternativa de pago permite que El Mesón Hispano acoja a los clientes quienes buscan calidad y buen servicio que es lo que nos caracteriza, de este modo hemos conservado nuestros clientes, ya que gran porcentaje de ventas son con la tarjeta Diners Club; esto nos hace sentir que estamos en un nivel social muy distinguido.

6

Capítulo



Haga realidad el proyecto
que tiene en mente

Pan de
acumulación Diners Club

Diners Club
INTERNATIONAL
Un mundo sin límites

Diners Club
INTERNATIONAL
Un mundo sin límites
Solicite al 1800 SOCIOS
o en www.dinersclub.com.ec



Un mundo sin límites

Filosofía en la cadena de valor: Proveedores

Proveedores



Logros 2011

- Se actualizó la información de la base de proveedores, y se pudo verificar que los pagos y entrega de comprobantes de retención se hagan a los beneficiarios correctos.
- Se realizó el programa de reciclaje de teléfonos celulares en conjunto contribuyendo al adecuado manejo de los desechos electrónicos.
- Con el fin de implementar una estrategia de compras que minimice el impacto ambiental se imprimió una cantidad pequeña de solicitudes Dinners en material reciclado, se hicieron 10.000 esferográficos ecológicos elaborados con el 62% de material reciclado manteniendo los estándares de calidad.
- Realizamos una encuesta con proveedores con el fin de mantener y garantizar su satisfacción, sobre el servicio que se les brinda en el proceso de compras; así como también conocer sus expectativas y generar un plan de acción para mejorar las relaciones con ellos.
- Se realizó la actualización de documentos a través del proceso de calificación que se maneja con la empresa Lógica.
- Se solicitó a los proveedores cuyos procesos impactaban indicadores de manejo ambiental realizar trabajos que mejoraran el desempeño en este sentido.
- A los proveedores de mantenimiento de plantas y jardines, se les solicitó entregar el certificado de los plaguicidas que utilizan para garantizar que no utilicen sustancias que dañen el medio ambiente.



Desafíos 2012

- Mejorar el proceso de calificación de proveedores, estableciendo la documentación a entregar en función de varias variables como recurrencia, monto de compra, riesgo, etc.
- Incluir un valor en la calificación de cada proveedor, para las campañas de responsabilidad social que posean y que se las estén ejecutando; el objetivo es difundir la importancia del manejo de una cultura de responsabilidad social empresarial.
- Aplicar criterios ambientales y sociales de selección de productos y servicios que permitan establecer requisitos tanto en el ámbito de gestión ecológica como en la relación con el trabajador.
- Ejecutar el plan de acción resultado de la encuesta de percepción de clientes externos realizada en el año 2011 para mejorar las relaciones con los proveedores.
- Tratar de incrementar las compras a empresas pequeñas y medianas que demuestren calidad en sus bienes y servicios.
- En Guayaquil implementar accesorios con una estrategia de sustitución de materiales para manejo de alimentos de acuerdo a los estándares de calidad y de cuidado de la salud y seguridad de los colaboradores.



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, dentro de las condiciones del mercado y adecuadas prácticas empresariales.
- Centralizar y estandarizar los procesos de adquisiciones de bienes y servicios mediante la aplicación de la Política de Compras.

La necesidad de establecer la política de contratación y compras obedece a varios factores donde los más relevantes son:

- Mantener un proceso interno de contratación y compras transparente e íntegro.
- Fomentar la competencia entre proveedores con miras a obtener una reducción de costos garantizando la buena calidad.
- Afianzar procesos que garanticen la calidad de los productos y entregas oportunas de los bienes y servicios adquiridos.
- Control riguroso de los costos de los bienes y servicios adquiridos.
- Mantenimiento de excelentes relaciones comerciales con los proveedores.
- Garantizar la ejecución de compras y contrataciones de productos o servicios sensibles a través de proveedores calificados que cuenten con planes alternativos que les permita brindar sus servicios sin interrupciones.

Proveedores de Diners Club del Ecuador

Diners club mantiene relaciones estables con sus proveedores, basadas en la ética, la transparencia y el respeto mutuo, de manera que se garantice la calidad y disponibilidad de los productos y servicios necesarios para el funcionamiento de la organización.

Al momento contamos con una base de 156 proveedores nacionales de bienes y servicios calificados a través de la compañía Lógica de acuerdo al procedimiento establecido. Se puede observar que existe una concentración del 84% en los proveedores de pequeñas y medianas empresas, cuyo monto de venta se ubica entre USD\$ 1'000.000 y USD\$ 6'000.000 anuales.

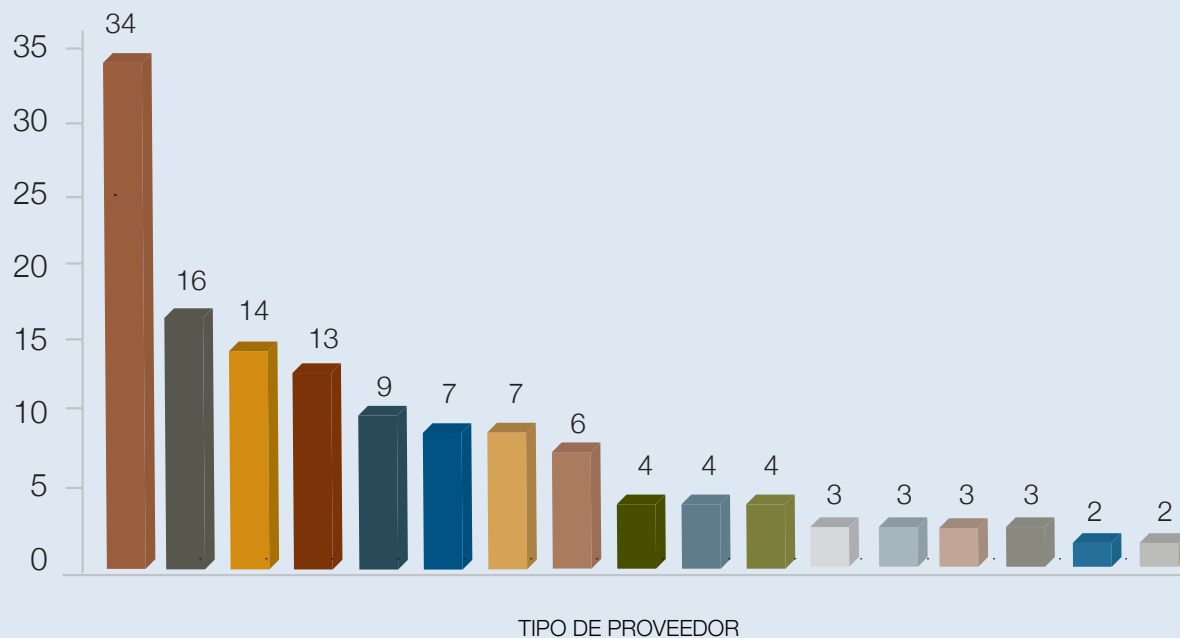
Clasificación de Proveedores

Tipo	2009	2010	% Variación
Grandes	24	25	16%
Medianas	40	45	29%
Pequeñas	72	86	55%
Total	136	156	100%

Estructura y Política de Adquisiciones

Dado que el sistema para la contratación y compra de bienes y servicios debe estar diseñado para asegurar un proceso transparente, imparcial y eficiente, existe, por una parte, un área definida para dar cumplimiento a los procesos de análisis, recolección de información, cotizaciones y manejo de licitaciones y, por otra, el Comité

Concentración de Proveedores por tipo de servicio



Hardware y software

Imprenta

Consultoría empresarial

Agencias de publicidad, promoción y mercadeo

Limpieza de oficinas

Mantenimiento electrónico

Redes de comunicaciones

Seguridad física

Call center

Catering

Transporte de pasajeros vía terrestre

Abarrotes

Material promocional

Muebles de oficina

Suministros de oficina

Construcción

Copiado y reproducción

de Compras conformado por funcionarios de alto nivel jerárquico en la organización, quienes tienen como función primordial realizar las aprobaciones de conformidad con la política vigente.

Es importante acotar que forma parte de la normativa establecida la no consideración de privilegios especiales a proveedor alguno, cada adjudicación se realiza por mérito propio.

Por otra parte, para precautelar los intereses de la organización, dentro de los contratos se incluyen cláusulas que generen confiabilidad y seguridad y se establecen las coberturas necesarias para evitar la exposición al riesgo en los anticipos otorgados a través de garantías de buen uso de anticipo, fiel cumplimiento del contrato y de ser el caso pólizas de responsabilidad civil o fidelidad.

Adicionalmente, todos los contratos que se firman con los proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social de no contratación a niños.

Este año se realizó un importante esfuerzo de actualización de datos de toda la base de proveedores Diners Club.

HR1

Las adquisiciones con enfoque de Responsabilidad Social

Diners Club al adquirir un producto, no evalúa únicamente el precio o el costo que éste influye, sino también la calidad del producto o servicio. Este análisis induce a que la vida útil del bien o servicio sea más larga y, consecuentemente, exista un menor consumo de recursos; generalmente un bien o servicio ecológicamente eficiente utiliza menos energía y permite un ahorro en nuestra empresa así como una disminución de desechos en el medio ambiente.



Al establecer como táctica la medición de la relación óptima de costo-calidad, las consideraciones que Diners Club toma son las siguientes:

- La funcionalidad de los productos con respecto a las exigencias internas de la organización, esto elimina la subutilización de los productos.
- Conocimiento del material utilizado para la elaboración del producto o ejecución del servicio.
- Identificación del origen y aceptabilidad en el que fue elaborado el producto, esto conlleva a identificar cómo son los proveedores y clientes como parte del proceso de calificación.

Calificación de Proveedores: Incorporación de variables de Responsabilidad Corporativa

En cumplimiento de la política “Conozca a su proveedor”, en este año se realizaron dos visitas a las insta-

laciones administrativas de la compañía Lógica, con la finalidad de verificar su infraestructura, personal y nivel de seguridad, de tal manera de garantizar una adecuada custodia, administración y manejo de documentos correspondientes a la calificación de proveedores que se encuentran bajo su responsabilidad, verificar la integridad, existencia y orden de los mismos.

Se realizaron también visitas a proveedores recurrentes, lo que nos permitió confirmar el respaldo y apoyo que nos ofrecen en la elaboración y entrega de los productos a tiempo y con alta calidad.

HR2

Contratistas

Durante el 2011, en cumplimiento de la normativa legal establecida, se continuó con la exigencia de ciertas cláusulas contractuales con los proveedores, de forma de precautelar los temas de mandato 8; adicionalmente se implementó como parte de la operativa de pago de facturas de empresas de servicios complementarios la



validación previa y en forma mensual de roles de pago, pago de aportes al IESS, así como la presentación en forma anual de los contratos de trabajo y documentación de los empleados de dichas empresas. Para ello, en conjunto con las áreas de RRHH de los proveedores, se diseñó y estableció un formato de presentación de esta información, lo que permitió un manejo unificado y control adecuado de las excepciones de nómina.

Con todo lo actuado se garantiza el cumplimiento de las obligaciones patronales.

Se renovó el contrato con la empresa ALITEC que es especializada en la administración y mantenimiento de edificios, la misma que funciona con 2 personas fijas.

Los servicios de guardianía, limpieza y mantenimiento lo proveen empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 50 colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 31 en Guayaquil, una persona en Ambato y una en Machala.

Como parte de nuestra filosofía de Responsabilidad Social se les ha invitado a participar en un programa educativo a este tipo de personal de los contratistas para finalizar sus estudios y para becas educativas a sus hijos que logren ciertos rendimientos académicos. En la actualidad este programa apoya a 8 becarios.

Testimonio de un Socio: Omar Maldonado – Servimaldonado. Guayaquil



La relación comercial empezó el 1 de Abril de 1996. La relación con Diners Club ha sido excelente en todos los aspectos, desde su inicio hasta la actualidad puesto que existe un trato muy cordial de cada uno de los funcionarios con los auxiliares y supervisores de limpieza de nuestra compañía, así como a nivel gerencial, esta constante retroalimentación nos ha permitido consolidarnos con el servicio de mantenimiento y limpieza en las instalaciones de la Organización. A nivel corporativo, podemos destacar que los años de servicios en esta institución financiera que es una de las más grandes del país, son una carta de presentación para Servimaldonado que, año a año, ha ido ganando una imagen corporativa en el mercado por su calidad y seriedad en el servicio ofertado; a nivel social es importante señalar que debido al tiempo que tiene nuestra compañía como proveedor de Diners Club muchos trabajadores se han beneficiado con estabilidad laboral y algunos de ellos con proyectos sociales como la conclusión de sus estudios primarios y secundarios, entre otros beneficios. Por todos estos motivos es grato para todos los que conformamos Servimaldonado extender nuestro agradecimiento muy profundo y sincero por la confianza brindada a lo largo de estos casi 16 años.

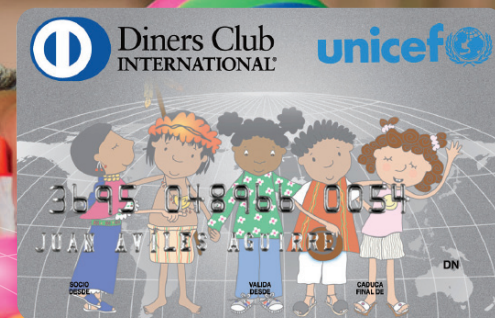
Testimonio de proveedor: Francisco Zabala – Vidortec. Quito



Vidortec S.A. es proveedor de Diners Club desde hace más de 13 años. Esta experiencia ha sido excelente, siempre hemos recibido un trato justo como proveedores, Diners Club siempre ha cumplido sus obligaciones para con Vidortec oportunamente. El ser proveedores de una institución como Diners Club, ha sido un importante referente para Vidortec que nos ha abierto muchas puertas y posibilidades con diferentes empresas. La importancia de Diners Club Ecuador, a nivel nacional e internacional, ha sido de vital importancia para Vidortec, tanto con nuestros proveedores del exterior, como con el resto de nuestros clientes a nivel nacional.

7

Capítulo



Un mundo sin límites

Construyendo futuro con la comunidad

Comunidad y Medio Ambiente



Logros 2011

APORTE CON LA SOCIEDAD

- Con la alianza para la Educación Dinero Club Unicef y otros programas sociales se llegó a un total de 96.002 niños, niñas y jóvenes de escasos recursos beneficiados en la totalidad de los programas que mantenemos de aporte a la Comunidad.
- La alianza Dinero Club Unicef, tuvo los siguientes resultados en el 2011:
 - 94.570 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la Educación.
 - 1.411 escuelas involucradas en programas de mejoramiento de la educación.
 - 2.144 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
 - Apoyo a la creación de 21.000 textos y material educativos.
 - Entrega de 66.000 libros a las escuelas unidocentes del Guayas producto de la campaña Dona un Buen Libro por la Educación.
- Se desarrolló la segunda fase del proyecto de Turismo Inclusivo en las localidades de Jama y Lloa.
- Apoyo a la creación de Orquestas Sinfónicas Infantiles y Juveniles con el Programa Sinfonía por la Vida con 1252 beneficiarios.
- Se ejecutó la campaña Dona un buen libro por la educación en Guayaquil, recaudando más de 66.000 libros y beneficiando a más de 220 escuelas rurales.

- Se ejecutó por tercer año consecutivo la Campaña de Navidad-Solidaridad con Responsabilidad.
- Se desarrolló el kit de educación financiera para el segmento Kids.

CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

- Se ejecutó el plan de disminución de huella ambiental producto del estudio de impacto realizado en 2010.
- Se ejecutaron cambios físicos en los edificios para el manejo de desechos peligrosos y no peligrosos.
- Se continuó la implementación de la campaña de las 4R's.
- Se realizó la campaña para ahorro de consumo de electricidad y papel.
- Se implementaron sistemas de manejo adecuado de desperdicios; pilas, plásticos, fluorescentes.
- Se implementó la campaña de manejo de desechos electrónicos y celulares dañados o en desuso.
- Se mantuvo la Campaña "Al Trabajo en Bici" y se ejecutaron actividades adicionales enriqueciéndola.
- Se realizó el reciclaje de teléfonos celulares y accesorios en desuso y dañados.



Desafíos 2012

APORTE CON LA SOCIEDAD

- Fortalecer de manera cualitativa el trabajo realizado por la alianza Dinero Club Unicef a favor de la educación rural unidocente del país evaluando la posibilidad de iniciar el trabajo en la Amazonia ecuatoriana.
- Iniciar el trabajo social con el segmento de adolescentes de escasos recursos económicos.
- Potenciar y expandir el proyecto de Turismo Inclusivo que se desarrolla desde hace 2 años.
- Continuar con el programa Sinfonía por la vida y realizar un concierto Benéfico de Recaudación.
- Desarrollar y ejecutar los programas de educación financiera para el segmento Freedom y para socios en general.
- Mantener y fortalecer el programa de voluntariado corporativo.
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura.

APORTE CON EL MEDIO AMBIENTE

- Elaborar un producto sustentable con la finalidad de respaldar la temática ambiental.
- Desarrollar y ejecutar una nueva campaña de concientización interna sobre las 4R's.
- Continuar con la Implementación del plan de Reducción de huella ambiental realizado en base a los resultados obtenidos del estudio de impacto y ecoeficiencia.

- Involucrar a nuestra cadena de valor; establecimientos y proveedores en planes para la disminución del impacto ambiental generado.
- Mantener el plan de reforestación con voluntarios de la organización ejecutado el año anterior.
- Utilizar las herramientas tecnológicas que posee la organización para evitar incurrir en impresiones o copias
- Cambiar los surtidores de agua por dispensadores con la finalidad de eliminar factores contaminantes del agua y adicionalmente ayudar a la disminución de plásticos debido a la compra de agua envasada, así como también garantizar una mejor condición ambiental y de salud para los colaboradores.



a. Nuestro enfoque para aportar a la Sociedad, Comunidad y Medio Ambiente

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 de manera especial en las escuelas rurales. 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 Unicef, ampliando así nuestro radio de acción.

En el año 2011, implementamos la segunda fase del proyecto de Turismo Inclusivo en alianza con las organizaciones Codespa y Komité. En este sentido Diners

Club busca integrar más estrechamente la responsabilidad social al modelo de gestión del negocio involucrando además a su cadena de valor.

Nuestro compromiso con la conservación del medio ambiente fue un tema que siguió siendo relevante en el 2011, implementando el plan de disminución de huella ambiental producto del estudio de impacto realizado en 2010. Paralelamente a éste, se ha venido ejecutando el plan de las 4R's, que consiste en un plan de concientización continuo y permanente para reducir el impacto ambiental de nuestra gestión, el que fue elaborado en base a la participación de los colaboradores en el concurso de ideas realizado hace 3 años.

S01

b. Línea de trabajo y alianzas

La estrategia de Diners Club del Ecuador con la Comunidad se halla establecida 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 para medir 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.

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en

conjunto con ONG'S y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y comunidades 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.

EC8/FS1/FS3

c. Los programas de aporte a la Comunidad

i. Al mejoramiento de la educación básica

Apoyo al Mejoramiento de la Educación

La necesidad de realizar un aporte al mejoramiento de la Educación se fundamenta en dos consideraciones: a pesar de los evidentes avances que ha realizado el Ecuador en el ámbito educativo, en especial en cuanto a inclusión en el sistema y ampliación de la oferta, todavía se constata 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, cosa que viene aportando Diners Club desde hace 10 años

Diners Club enmarca su actividad con la Comunidad buscando a contribuir con el logro de dos de los ocho objetivos del Milenio, establecidos por Naciones Unidas: Lograr la enseñanza primaria universal y fomentar una asociación mundial para el desarrollo. A nivel nacional, buscamos enmarcar nuestro aporte dentro de los 10 objetivos señalados en el Plan Decenal de Educación aprobado por elecciones populares en Ecuador en el año 2004.

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

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.

FS9/ DMA SO

Evaluación a programas

Todos los proyectos que apoyamos tienen un sistema

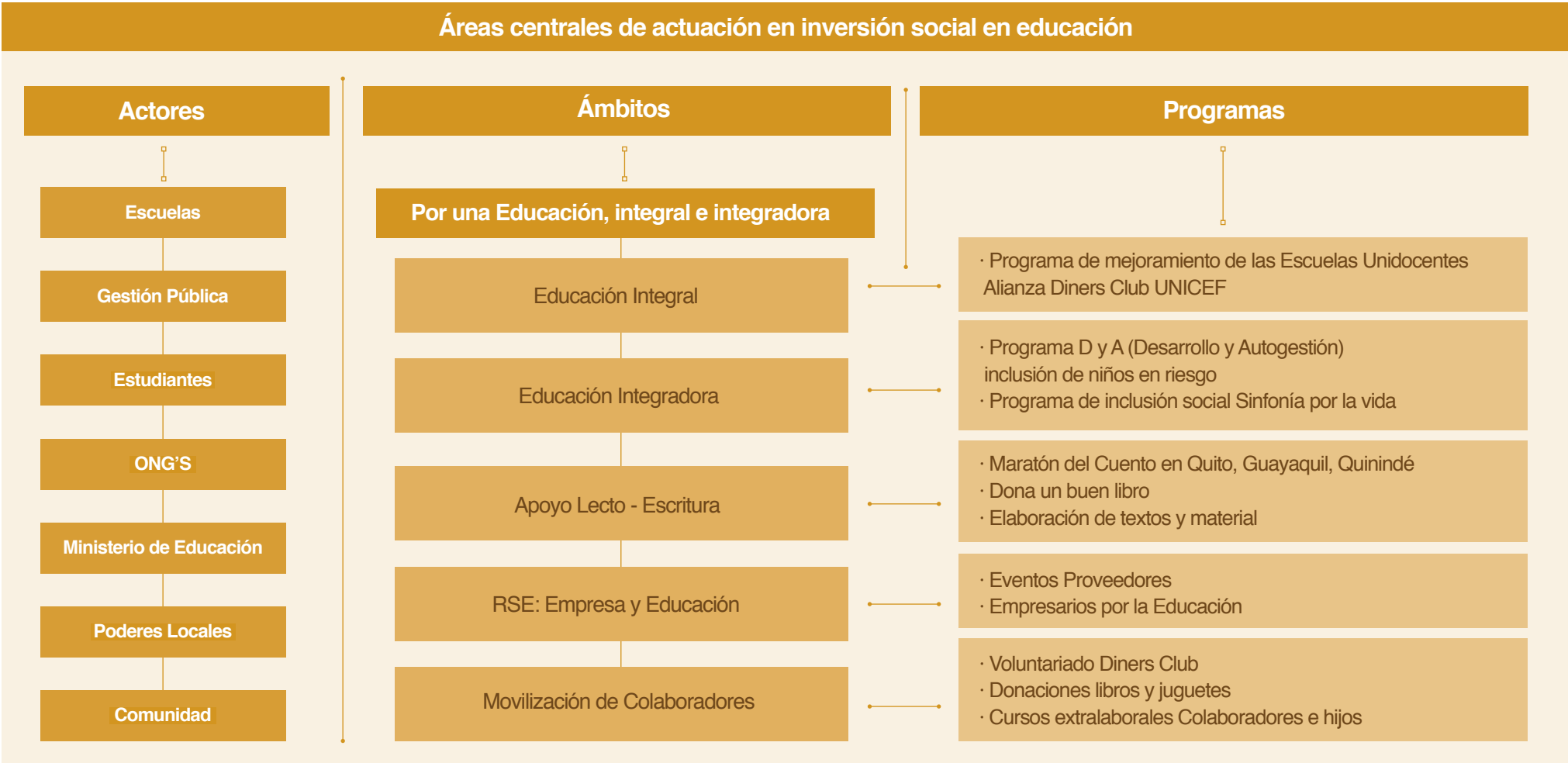
de evaluación periódico:

- **Unicef:** sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz, se realizan reportes semestrales en base a la información de campo recolectada.
- **Sinfonía por la Vida:** se realiza un informe de rendición de cuentas a los miembros del fideicomiso.
- Los programas de Responsabilidad Social interna y de

voluntariado son evaluados mediante encuestas internas así como los cursos de capacitación.

ii) 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.

Gracias a los fondos que se acumulan por las afiliacio-



nes y consumos de la tarjeta Diners Club UNICEF se genera un flujo de recursos que ha permitido darle continuidad a los programas. Por cada dólar de consumo con esta tarjeta, Diners Club del Ecuador aporta un porcentaje al que se añade el 100 % de las cuotas de afiliación a la tarjeta nuevas, para el fondo que posibilita emprender acciones relaciona-

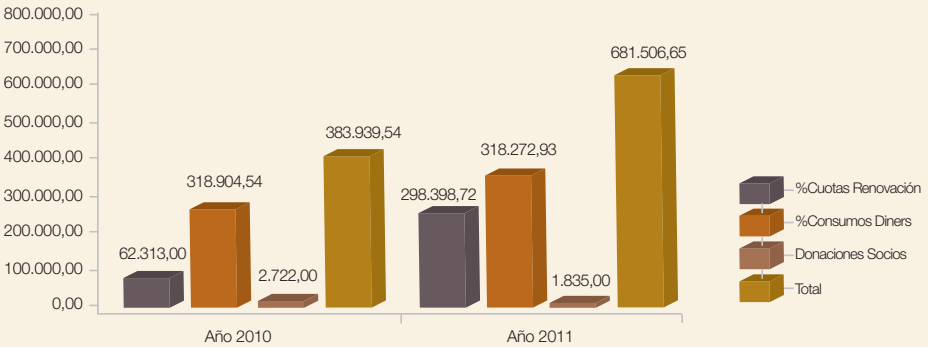


das con la mejoría de la educación. A esto se suman contribuciones adicionales o inversiones que Diners Club realiza como aportes a campañas específicas. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios, comprometidos socialmente que también alimentan este fondo, mediante cupones y campañas de telemercadeo.

El número total de tarjetas Diners Club Unicef pasó, de 30.009, en diciembre de 2010, a 39.258, en diciembre del 2011. Este comportamiento generó un crecimiento histó-

FS7

Evolución de los aportes tarjeta Diner Club-UNICEF 2011 (USD\$)



Cobertura y resultados de alianza Diners UNICEF 2011

	Escuelas	Niños/as y jóvenes	Profesores	Textos (aprox.)	Padres y Madres de Familia
Quinindé	300	14.000	324		343
Esmeraldas	56	6.400	160		
Cañar	810	32.000	1.440		1.200
Pichincha		30.400		21.000	
Quito		3.310			5.000
Guayas	23	8.640	220	66.000	
TOTAL	1.411	94.750	2.144	87.000	6.543

Evolución de la Cobertura de los programas UNICEF comparativo 2010 – 2011

	Escuelas	Niños/as y jóvenes	Profesores	Textos (aprox.)	Padres y Madres de Familia
2010	1.914	67.716	4.535	23.000	23.320
2011	1.411	94.750	2.144	87.000	6.543



rico en el fondo de Unicef de cerca del 380% por este componente, por otro lado el crecimiento en consumos fue del 20% implicando un crecimiento acumulado bastante importante, de USD\$ 383.939 en el 2010 a USD\$ 681.506 en el 2011.

Como se puede notar, pese a haber sido un año con ciertas dificultades económicas las contribuciones no disminuyeron en este tipo de programas lo que ratifica el compromiso de la organización por apoyar el mejoramiento de la educación. De igual manera, vemos con agrado la confianza que tienen nuestros socios en este tipo de programas en vista de que se rinde periódicamente cuentas a los donantes del destino e impacto de sus aportes.

En 2011 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
- Dotación de minibibliotecas en escuelas unidocentes en especial a la provincia del Guayas.

La cobertura del 2011 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas: Quinindé, Esmeraldas, Río Santiago y Cayapas, Quito, Puerto Quito, Cayambe, Cañar, Guayaquil.

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 CNNA de Quinindé, Asociación de Padres de Familia de Esmeraldas (APAFAE), la Dirección Provincial de Educación

Campaña Dona un Buen Libro por la Educación

Se parte del cambio

Una iniciativa de:

ministerio de educación ECUADOR unicef Diners Club INTERNATIONAL

Con el apoyo de:

M.I. MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL FUNDACIÓN LEONIDAS ORTEGA MOREIRA Educación y Cultura RIOCENTRO SHOPPING LA Prefectura

de Esmeraldas, el Instituto Pedagógico Don Bosco, la Dirección Provincial de Educación de Cañar, las organizaciones de maestros de Cañar, Quinindé, el Sistema Nacional de Bibliotecas (SINAB), Girándula, la Dirección de Educación del Municipio de Quito y el Ministerio de Educación.

Maratón del cuento

Como eventos específicos, se ejecutó la Maratón del

Cuento en Quito, Cuenca y Azoguez en alianza con los Municipios de estas ciudades, esta actividad ha incentivado el gusto por la lectura en los niños y niñas, incrementándose la asistencia de personas. En este año, adicionalmente, se realizaron jornadas de capacitación a maestros previamente al evento para fomentar la enseñanza de la lectura.

En Ecuador, siete de cada diez niños en edad escolar no tienen acceso a una biblioteca y uno de los principales

Maratón del Cuento - Asistentes (aprox.)		
	2010	2011
	asistentes	asistentes
Quito	50.000	50.000
Cuenca	8.000	6.000
Azogues		1.200
TOTAL	58.000	57.200

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 Guayas la campaña “Dona un buen libro por la Educación”, cuya finalidad es recaudar libros usados en buen estado, para que pasen a formar parte de pequeñas bibliotecas para escuelas unidocentes.

Esta campaña contó con el importante apoyo del Ministerio de Educación, la Prefectura del Guayas, el Municipio de Guayaquil y la Fundación Leonidas Ortega.

Hasta el mes de Diciembre del 2011, se recolectaron 66.600 libros que beneficiaron a 8.460 niños y niñas de 222 escuelas unidocentes de la provincia del Guayas.

En el siguiente cuadro se detallan los cantones beneficiados por esta iniciativa.

En términos generales el aporte de Dineros Club del Ecuador se centró en el diseño y coordinación de la propuesta, en la elaboración y ejecución de la estrategia de comunicación. El apoyo logístico y técnico en cuanto a la selección y distribución de libros ha sido ejecutado por la Fundación Leonidas Ortega Moreira.

Este programa, a diferencia de los realizados en años anteriores, incluyó un proceso de capacitación a los maestros de estas 222 escuelas rurales para garantizar el impacto de la misma.

Sedes						
Sedes	No.	Cantones	No. de escuelas por cantón	Alumnos y alumnas beneficiados		
				Niños	Niñas	Total
Sede Daule	1	Daule	28	730	695	1.425
	2	Samborondón	15			
	3	Pedro Carbo	1			
	4	Guayaquil	1			
Milagro	5	Milagro	7	1.432	1.400	2.832
	6	Naranjito	4			
	7	Salitre	7			
	8	San Jacinto de Yaguachi	10			
	9	Simón Bolívar	13			
	10	Baquerizo Moreno	1			
Naranjal	11	Naranjal	37	554	510	1064
	12	Balao	8			
Colimes	13	Colimes	49	1.642	1.497	3.139
	14	Balzar	2			
	15	Palestina	12			
	16	El Empalme	27			
TOTAL			222	4.358	4.102	8.460
Total de libros donados: 66.600						

iii. Al mejoramiento de la educación a través de la música

Sinfonía por la Vida

El programa Sinfonía por la Vida 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 Dineros Club del Ecuador en conjunto con la FOSJE, buscó incluir a varios otros donantes y contribuyentes, públicos y privados, corporativos y personales, ya que

Infocentros					
Infocentro	Año	Días utilizados (año)	Capacidad utilizada (año)	Horas de capacitación (año)	Beneficiarios (año)
Jama	2010	18	6,480	144	178
	2011	178	49,935	1,336	178
Fundación Ganas	2010	192	120,960	1,152	105
	2011	288	38,880	1,152	135
CODEAMA	2010	204	131,456	1,192	332
	2011	204	43,847	577	265
Amor y Esperanza	2010	237	181,194	546	303
	2011	300	819,450	2,728	271
Cañar	2010	8	4,884	40	45
	2011	172	12,680	212	920
Santa María Cayapas	2010	8	9,000	40	225
	2011	146	170,950	730	235
Escuela García Moreno Poaló	2011	20	26,880	160	168
Colegio Nacional Poaló	2011	20	10,880	160	68
TOTAL 2011			1,134,622	5,903	2,105

de hecho la campaña diseñada contemplaba la recaudación de fondos. Entre la fecha de su lanzamiento hasta diciembre, el Programa ha recaudado USD\$ 1'994.260 provenientes de distintos donantes. En el 2011 este programa extendió su cobertura a la formación de coros y mayor número de beneficiarios, 1.252 en total. Se otorga becas educativas a niños y niñas, en las ciudades de Quito, Guayaquil y Esmeraldas y en el último año se extendió a la ciudad de Riobamba.

Este programa cuenta actualmente con el apoyo de la Juliard School of Arts, una de las más renombradas escuelas de artes musicales, que apoya voluntariamente dando clases presenciales.

iv. Al mejoramiento de la educación a través de la inclusión digital

Mediante la donación de computadores usados, pero en buen funcionamiento, se lleva a cabo la instalación de infocentros. En noviembre de 2011, se amplió este apoyo destinando computadores para la escuela García Moreno y el Colegio Nacional Poaló, los dos ubicados en el cantón Poaló de la provincia de Cotopaxi. La forma de potenciar el uso de estos infocentros es a través de establecer un sitio al que puedan acudir los niños y niñas de varias escuelas del sector, de esta forma el número de instituciones beneficiarias es mayor.

Por otro lado, estos infocentros son utilizados también en actividades de capacitación docente y de personas de las comunidades y cantones donde éstos están instalados de tal forma que se convierten en centros comunitarios de capacitación y desarrollo tecnológico. En el 2011, los infocentros generaron 5.903 horas de capacitación beneficiando a 2.105 niños, maestros y personas en general de las comunidades en las que se encuentran funcionando estos centros.

v. Programas de solidaridad de los colaboradores

Campaña Navidad: Solidaridad con Responsabilidad

Por tercer año consecutivo y con la finalidad de generar una actividad de solidaridad a propósito de las fechas navideñas se impulsó esta campaña cuya finalidad fue canalizar las donaciones de nuestros colaboradores en la compra de kits con productos básicos y necesarios para sus beneficiarios; kits de arte, de música y juegos didácticos; canastillas con alimentos para adultos mayores y para instituciones como orfanatos y albergues. Grupos de voluntarios fueron los encargados de repartir estos kits en Cuenca, Machala, Manta, Guayaquil y Quito, de este modo, complementariamente se realizaron agasajos navideños con la finalidad de compartir un momento ameno y de felicidad y solidaridad con las personas beneficiarias.

Esta fue una campaña realizada con el Grupo Pichincha-Diners Club y específicamente en el caso de Diners se obtuvo la colaboración de 297 colaboradores, cuyo aporte alcanzó USD \$1.838,00 que permitió adquirir 289 kits que fueron entregados por 45 voluntarios en las 5 ciudades mencionadas.

d. El turismo como eje de desarrollo comunitario

FS13/FS14

Proyecto de Turismo Inclusivo y Cultural

En 2011, se dio continuidad a la ejecución del Proyecto de Turismo inclusivo. El programa busca diseñar y ejecutar planes estratégicos de turismo con el fin de fomentar la inclusión de comunidades pobres en las cadenas de valor de la oferta de servicios turísticos de manera que estos puedan compartir los beneficios que dejan estas actividades en un territorio.

El programa está orientado hacia dos focos de acción:

Establecimientos Turísticos ancla: Con la finalidad de identificar establecimientos grandes que puedan apalancar la dinámica de un encadenamiento.

Localidades Piloto Lloa y Jama: Paralelamente, este proyecto inició las actividades en las localidades de Lloa y Jama en las provincias de Pichincha y Manabí, respectivamente. En 2011, se ejecutó una segunda fase con los siguientes resultados:

Jama: La organización Codespa, ejecutó un programa que en primera instancia desarrolló habilidades de un grupo líder en Turismo para de esta forma planear la dinámica turística del cantón y, posteriormente se conformó una Organización de Gestión de Destino (OGD) que en conjunto con el Municipio de la localidad se encargará de llevar a cabo. Dentro de este proceso se realizó capacitación en turismo y mercadeo turístico a 27 personas de la localidad. La OGD potenciará las iniciativas turísticas en el cantón.

Lloa: Se identificó la necesidad de generar un atractivo ancla a partir del aprovechamiento de una casa emblemática de la parroquia, razón la cual se contrató a la consultora Komité para que desarrolle una propuesta en torno al fortalecimiento del centro de interpretación, se obtuvo el diseño y se están identificando actores aliados con la finalidad de plasmar este diseño.

e. Inversión Social y de apoyo a la Cultura

EC3

Inversión Social 2011

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2011 ha crecido en un 15,23% con relación al 2010, esto debido al incremento en el fondo de aportaciones para el programa de Unicef, el cual experimentó un crecimiento histórico debido fundamentalmente a que la organización se empeñó en adquirir nuevos socios con esta tarjeta ofertándola a sus nuevos prospectos. Adicionalmente, el incremento en inversión social directa debido a la incursión de la Organización en el proyecto de Turismo Inclusivo.

Inversión social 2011 (USD)		
Rubro	2010	2011
Alianza Diners Club UNICEF	383.939,54	681.506,65
Campañas sociales de Comunicación	224.028,79	70.692,61
RSC interna	49.116,97	17.594,40
Inversión social directa	189.897,80	206.172,98
TOTAL	846.983,10	975.966,64



Inversión Cultural

Desde hace 44 años Diners Club ha estado siempre apoyando el fomento y la creación de cultura en sus distintas expresiones. De ahí que el importante apoyo que entrega para el desarrollo de la actividad cultural de elevada calidad en el Ecuador constituye un importante elemento que la distingue por sobre los otros medios de pago y que forma parte inclusive de su identidad de marca.

Auspicios, convenios, alianzas estratégicas, etc. son parte del día a día, contribuyendo así en crear ilusión, curiosidad y lugares de encuentro, abonando de esta manera para el crecer espiritual de los ecuatorianos.

Bienal de pintura

La Bienal de Pintura de Cuenca, que es sin duda el mayor evento cultural del país en lo referente a la expresión plástica, y el de mayor repercusión internacional, ha lo-

grado ubicarse dentro del selecto grupo de las mejores Bienales de América Latina y, del mundo, contribuyendo de esta manera a consagrar a Cuenca como la “Ciudad de las Ciencias y las Artes”.

Esta Biental se ha caracterizado por el respeto a la libertad de los artistas, por estar siempre abierta a las prácticas del arte actual, por generar inquietudes sobre la vida cultural de la ciudad y por ser una plataforma para el arte contemporáneo de todo un país. Abierta a nuevas disciplinas artísticas, sincroniza con el ritmo dinámico del arte dentro de la pintura y otros conceptos.

Teatro Nacional Sucre

Nuestro apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre ha financiado la presentación de las espléndidas agendas culturales que presentan continuamente el Teatro Sucre, el Teatro Variedades Ernesto Albán Gómez, el Teatro México, las actividades en la Plaza del Teatro y en la Mama Cuchara, así como en las distintas ciudades del país a través de El Sucre Viajero.

Diners Club del Ecuador, además patrocina otro tipo de eventos culturales durante todo el año, buscando de este modo acercar a sus Socios al mundo cultural en sus distintas expresiones tales como exposiciones de pintura, conciertos, seminarios, conferencias, literatura a través de ediciones de libros de importantes historiadores, pintores y demás artistas ecuatorianos, danza, turismo, fiestas locales, educación cultural en general ha patrocinando cursos y talleres, etc.

Arte Urbano “Caballos de la Libertad” Guayaquil

El Arte Urbano ha permitido llevar la cultura a las calles de las principales ciudades del país, permitiendo de esta manera el reconocimiento de los artistas nacionales a través de proyectos como “Toros de Colores” en Quito,

Ambato, Riobamba, y otras. En el 2011, se realizó en Guayaquil la campaña de arte urbano “Caballos de la Libertad” en Guayaquil, concepto cultural que nos ha ubicado a la altura de las grandes capitales del mundo y que logró la participación de 30 Artistas de primera línea de la provincia del Guayas, ofreciendo un espectáculo único a los ciudadanos. Fruto de esta campaña se logró recaudar en la subasta 22.000 dólares que fueron donados a la Asociación Voluntarias para apoyar a los Niños de internados de Solca.

FS12/DMA SO

Participación en diálogos sociales por la educación y la Responsabilidad Social

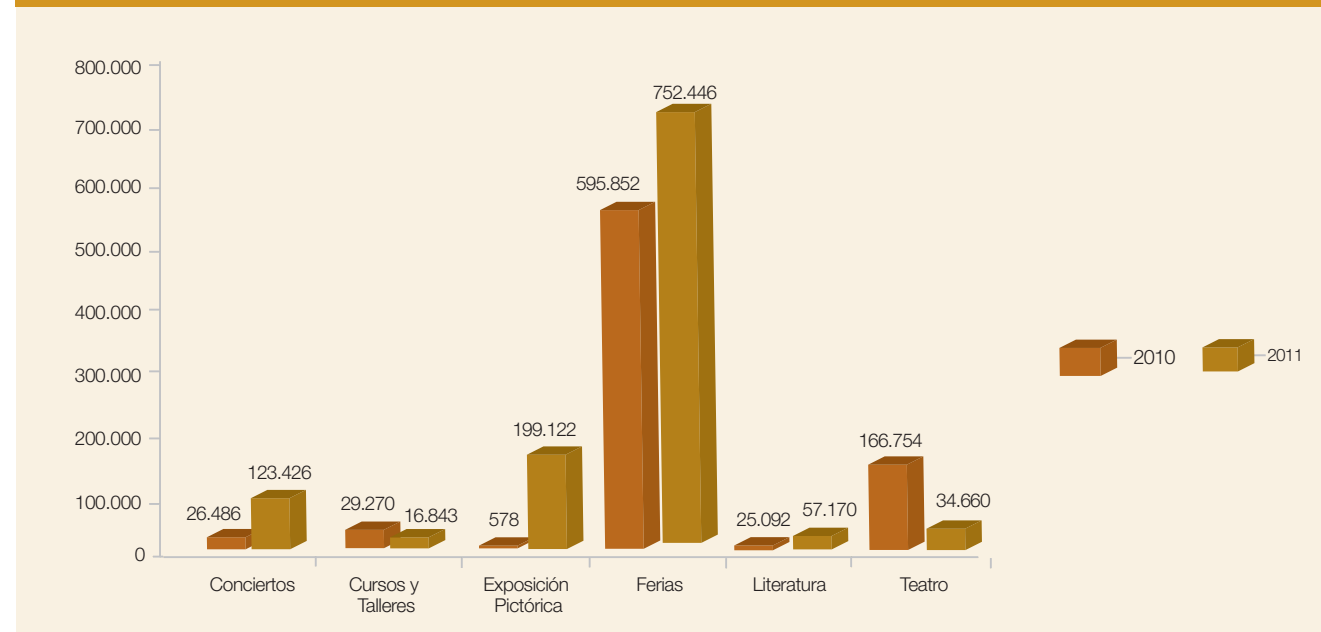
Durante 2011, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena educación en Ecuador.

Apoyo a la cultura (USD \$)

Eventos	2010	2011
Conciertos	26.487	123.426
Cursos y talleres	29.270	16.843
Exposición pictórica	578	199.122
Ferias	595.853	752.446
Literatura	25.093	57.170
Teatro	166.755	34.660
TOTAL	844,035	1.183,666

- Miembro del directorio del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).
- Apoyo al Contrato Social por la Educación.

Inversión cultural



Auspicios y Apoyo a la Cultura

La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en “Auspicios y Convenios Culturales” para apoyar a la cultura, la inversión en el 2010 alcanzó los USD\$ 844.035,31 y en el 2011 se incrementó a USD\$ 1,183,666.93.

Cabe destacar que dentro de los estudios de investigación de mercado que se realizan permanentemente, los resultados muestran que los atributos principales de la marca Diners Club son el apoyo a la cultura y a la educación de la niñez ecuatoriana, lo que refleja que el trabajo que se realiza a través de alianzas, auspicios y eventos enfocados en la cultura, es apreciado por la sociedad y por nuestros Socios.

Testimonio:

Marcello Gandolfi.

Delegado Regional CODESPA. Quito



Considero que la principal contribución de DINERS para la superación de la pobreza tiene que ver con el fomento de una mentalidad emprendedora, de negocios, para la búsqueda de nuevas iniciativas productivas y de trabajo. En otras palabras, lejos del asistencialismo, DINERS fomenta que sean las mismas personas quienes pueden salir de la pobreza, aprovechando de los medios de los que disponen en su entorno. El apoyo de DINERS Club ha sido fundamental para CODESPA, sobre todo en lo que tiene que ver con la creación de una cultura de colaboración entre actores públicos, privados y comunitarios para dar soluciones creativas a la pobreza; la visibilidad, la fuerza organizativa de DINERS es un factor fundamental en los proyectos a la hora de convocar actores y elaborar planes conjuntos para el fomento a los negocios y a los emprendimientos locales.



DMA EN/EN7/FS1/FS2/FS5/EN26/GC7/GC8/FS3/FS9

f. Disminuyendo nuestra Huella Ambiental

i. Nuestro enfoque con el manejo del medio ambiente

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un plan de reducción del impacto ambiental, a partir de la campaña de concientización, de las 4R's (Ser Responsable de Reducir, Reciclar y Reusar) en el cual participaron los colaboradores y de un segundo momento, el cual desde un enfoque más técnico se realizó un estudio de impacto ambiental, generando producto de éste un plan integral para mitigación del impacto, lo llamamos plan de disminución de la huella ecológica. Durante este año

Nivel de impresiones

Unidad	2010	2011	% Variación
Cantidad de Hojas	8'080.516	8'817.283	9%
Toneladas*	37	41	9%

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

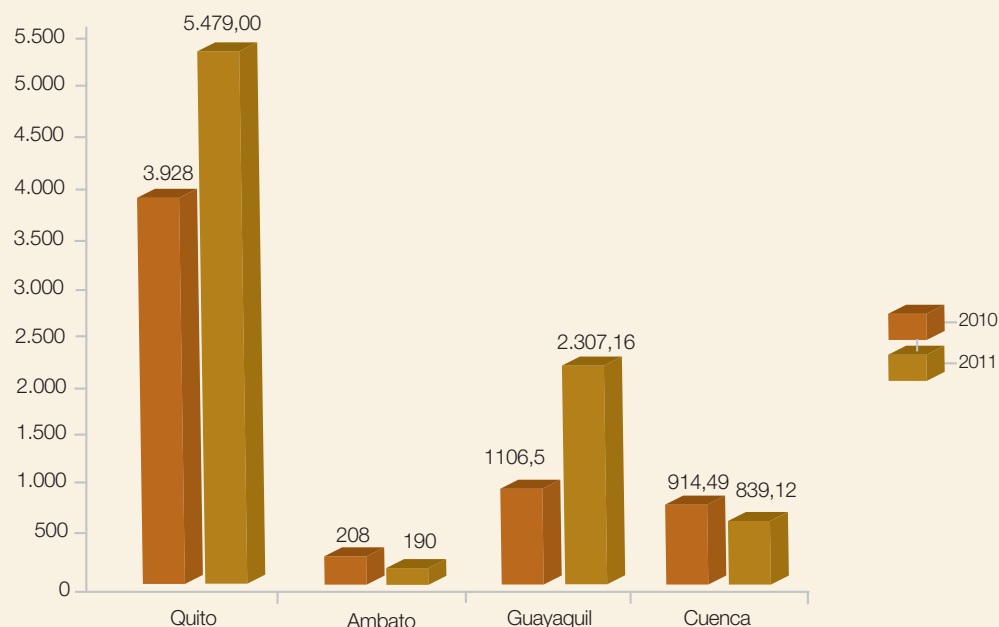
se implementaron la totalidad de las recomendaciones del estudio realizando cambios en la infraestructura, en el manejo de proveedores y en el manejo de residuos.

Plan de mitigación de impacto ambiental y manejo de residuos peligrosos

Durante el año 2011, el área de Administración trabajó en los edificios introduciendo mejoras técnicas que optimice el adecuado manejo de residuos y desechos tóxicos, lo que involucró acciones como:

- Trabajos de mantenimiento para cubrir las observaciones presentadas en el informe ambiental.
- Limpieza y retiro de desechos y residuos de los cuartos de los generadores de todas las locaciones: Ed. Matriz, Ed. Centro Financiero, Ed. ABP, Ed. Amazonas 100.
- Se realizó inspecciones en todas las locaciones para validar que cada cuarto de los generadores, cuente con bandejas que ayuden en caso de derrames.
- Se trabajó en la elaboración de un procedimiento de cómo actuar en caso de derrame de combustible en los cuartos de generadores.
- Se crearon contenedores para el correcto manejo de luminarias usadas, clasificados por tipo de lámparas.
- Se realizó campañas de comunicación para que el personal no conecte artefactos innecesarios como celulares y radios, para contribuir al ahorro de energía.
- Se solicitó a los proveedores de mantenimiento de plantas y jardines, entregar el certificado de los plaguicidas

Papel Reciclado



que utilizan para garantizar que no usen sustancias que dañen el medio ambiente.

Campaña de las 4R

Este último recoge todas las actividades planteadas en el plan de las 4R's y suma las actividades de mitigación detectadas en el estudio.

De esta forma se han podido ejecutar las siguientes actividades:

1. Reducir: La actividad más importante en este sentido es la campaña de concientización interna con la finalidad de disminuir el nivel de impresiones realizadas, en 2011 se incrementó el nivel de impresiones en un 9%

debido a que se definió un mayor número de procesos dado el crecimiento de la organización.

Paralelamente, iniciamos con la campaña "Sembremos el árbol que consumimos" de tal forma que realizamos actividades de reforestación en las cuales los colaboradores pueden participar con sus respectivas familias, en el 2010 se ejecutó esta campaña en las agencias de Quito, Guayaquil, Ambato contando con la participación de 60 voluntarios quienes sembraron cerca de 1.000 árboles.

GC9

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

El programa de disminución de impresión durante el año 2011 logró un ahorro de 1.548.864 hojas que significan 7.248 kg de papel, contribuyendo para lograr un resultado acumulado desde el 2007 de 6.167.600 hojas que son 28.864 kg de papel que no utilizamos.

También la digitalización de documentos ha disminuido el proceso de solicitar copias de los documentos almacenados en el archivo físico.

- Se transfirió la documentación del Archivo General a una empresa especializada, con lo que se logró depurar 490 cajas de archivo obsoleto.

- A través del uso del sistema documental File Net se escaneó la información del pool de mensajería, el archivo de comprobantes de retención y actas de entrega de celulares lo que permitió en este año disminuir el uso de papel.

Mediante la coordinación con las diferentes áreas de la Organización se pudo digitalizar documentos que son de gran utilidad para los usuarios, disminuyendo el uso de copias e impresiones.

En el 2012, se fortalecerá la optimización de procesos a través de la digitalización de documentos en proyectos como la digitalización de las carpetas de los empleados por RRHH, flujos documentales con la creación de la secretaría general, y poner todos los documentos que se envían a los clientes y establecimientos en formato digital para su futura consulta y así evitar una nueva impresión.

EN18

Al trabajo en Bici

La campaña Al trabajo en Bici, aspira a fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo con la finalidad de disminuir los problemas de contaminación y congestión de nuestra ciudad.

Dentro de esta iniciativa, se realizó la actividad el 5 de Junio a propósito del día mundial del Medio Ambiente; en el 2011, esta campaña se ejecutó bajo el lema de 1.000 autos menos, el objetivo se centró en conseguir esta cantidad de autos menos circulando en la ciudad; este objetivo se consiguió en vista que se unieron algunas organizaciones.

Cicleada nocturna al Centro Histórico. Adicionalmente, se realizó otra actividad a propósito de las festividades de Quito, el Paseo Patrimonial en bici, el mismo que se realizó con la ayuda de guías turísticos haciendo una reseña de la riqueza arquitectónica de nuestro Centro Histórico.

2. Reciclar: Adicionalmente a la campaña permanente de reciclaje de papel, se colocaron contenedores con la finalidad de recolectar botellas pet, pilas y celulares, después de ser depositados en cada contenedor, se procede a canalizarlos a través de instituciones y empresas especialistas en el manejo de estos recursos como lo son los gestores ambientales, de tal forma que estos tengan una disposición final adecuada.

EN1/EN2/ EN22 comm/EN26/GC8/EN22

Consumo y Reciclaje de Papel:

Durante el 2011, se continuó con la campaña de reciclaje de papel, resultado de esta campaña se logró reciclar 8.815,28 kg, obteniendo un incremento del 43%, este comportamiento se dio debido a la concientización y compromiso existentes en los colaboradores.

Botellas pet. De igual forma, los colaboradores colocan sus desperdicios en los contenedores destinados para el efecto y posteriormente una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos hasta una empresa para que sean reciclados.

Celulares. Se trabaja en coordinación con 2 empresas de telefonía celular, las mismas que retiran estos desperdicios y luego los envían a EEUU para que sus componentes puedan ser re usados.

Disposición adecuada de pilas desechadas. Para esto se mantiene una coordinación con la Secretaría de Ambiente del Municipio de Quito quienes recogen estos materiales y los entregan a una empresa encargada de generar una disposición final adecuada. Es necesario aclarar que por temas comunicacionales, se habla de reciclaje de pilas, sin embargo, lo que ha se hace en el país es una correcta disposición final de estos productos aislándolos del medio ambiente mediante su colocación en contenedores y lugares acordes con la finalidad de mitigar su impacto.

Fluorecentes. Los fluorecentes que dejan de ser usados son colocados en una bodega dispuesta para el efecto, de manera trimestral se contrata a una empresa, la misma que se encarga de retirarlos y posteriormente darles un manejo adecuado.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2011 son los siguientes:

EN6/EN/22/EN14

Manejo adecuado de desperdicios		
Actividad	Resultado	Unidad
Disposición correcta de baterías	32	kg.
Disposición adecuada de fluorecentes	684	unidades
Reciclaje de botellas pet	564,39	kg.



Testimonio: Yanina Kowszyk – Directora Ejecutiva Forum Empresa.



Conozco a Diners Club del Ecuador hace varios años, y desde el inicio me sorprendió la seriedad y el compromiso de sus ejecutivos para tomar el tema de la RSE en su integralidad, y no sólo como un apéndice del negocio principal. Un aspecto a destacar es que esta empresa se anima a innovar. Por ejemplo, dentro de la estrategia de RSE de la compañía está la creación de nuevos productos que respondan a necesidades sociales y el cuidado de sus socios respecto del sobreendeudamiento, temas que sin duda requieren del alineamiento de toda la compañía y que Diners ha logrado con éxito. Tanto los desafíos que se plantea como sus logros, dejan en claro que se trata de una empresa ejemplar en Latinoamérica.

Consumo de agua* y energía eléctrica:

Consumo agua y energía eléctrica			
Consumo	2010	2011	Variación
Agua (m3)	12.732	11.304	11.21%
Energía eléctrica (Kwh.)	1'670.469	1'878.041	12.43%

* Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato e Ibarra, 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, existe una disminución del 11.21% en relación al año anterior, debido a que se aplicaron medidas de ahorro como adaptación de equipos prestmatic y de precisión para el suministro de agua en la matriz y agencias.

EN5/EN6

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2011 se presentó un incremento del 12.43% en relación al año 2010, debido a que en el edificio CND se realizan trabajos de remodelación en forma continua.

Para tener un mejor control en el consumo de energía en el edificio Matriz se instaló un sistema automático de iluminación, lo que permite encendidos y apagados de luces en función de horarios establecidos.

EN28

Durante el 2011, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

EN16 comm/ EN17/EN19/EN20/EN21/EN29

Emisión de Gases Invernadero

En el 2011, la empresa generó 92 toneladas de CO₂, conforme se detalla en el siguiente cuadro:

Emisión de gases invernadero			
	2010	2011	%
TRANSPORTE ÁEREO (t)			
Nacional	113	70	-38%
Internacional	12	22	80%
TRANSPORTE TERRESTRE (t)			
Movilización terrestre	1.12	1.12	0%
TOTAL	126	92	-27%

Se puede apreciar que existe una disminución del 27% en el total de CO₂ producido por la empresa por concepto de movilización de sus ejecutivos, esto principalmente se debe a que existió una disminución en el número de viajes nacionales.

Para realizar estos cálculos se utilizaron dos herramientas: en cuanto al cálculo de emisiones por movilización aérea, se utilizó la metodología de la International Civil Aviation Organization, mientras que para el cálculo de las emisiones generadas por movilización terrestre, se utilizó la herramienta de la Carbón Footprint.

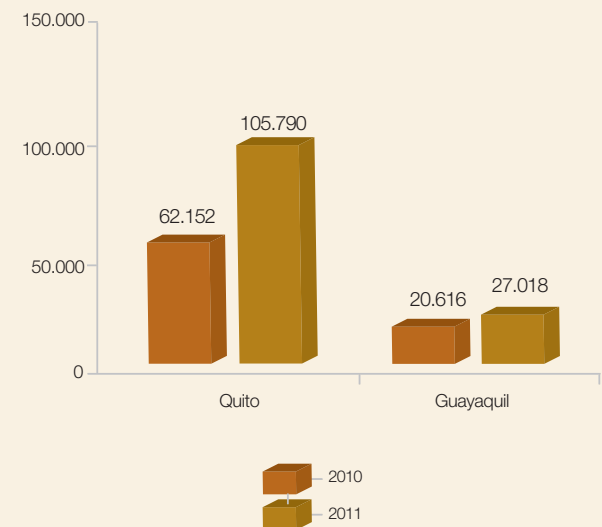
EN22/ EN26/ FS5/ GC7

Compra y reciclaje de tarjetas:

Durante el 2011, se reciclaron 132.808 tarjetas con daños o caducadas, un 60% más en relación al 2010. Este incremento se dio debido a que se generaron cambios de diseño a causa de la dinámica comercial.

Por otro lado el proceso de producción, bajo condiciones normales, arroja ciertos desperfectos que no pasan los estándares establecidos, esas tarjetas son filtradas

Reciclaje de Tarjetas



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 contrata el servicio de una empresa especializada en el reciclaje de tarjetas plásticas.

FS11

3. Reusar / Donación de activos

Debido a la reconstrucción del edificio, durante el año 2011, se donaron doscientos sesenta y siete equipos de computación a diferentes instituciones. Las instituciones beneficiarias fueron:

- Fundación Hermano Miguel
- Gobierno de la Parroquia de Tonchigüe
- Escuela García Moreno

Donación de activos				
	Computadores		Muebles y equipos de oficina	
	2010	2011	2010	2011
Quito	92	237	79	1.030
Guayaquil	208	30	175	393
Ambato	0	0	0	0
Total	300	267	254	1.423

- Hospital Solca de Ambato
- Colegio Poaló

Adicionalmente, se realizó la donación de mil cuatrocientos veinte y tres muebles y equipos de oficina. Las instituciones favorecidas fueron:

- Escuela Reino de Quito
- Escuela García Moreno
- Comité de Gestión y Seguimiento para el Desarrollo de la Parroquia Río Negro
- Hospital Padre Carollo
- Colegio Poaló
- Fundación Ganas
- Patronato del Cantón Rumiñahui
- Fundación Hermano Miguel

En total en el año 2011 se donaron 1.690 activos, lo que se puede ver en el cuadro adjunto.

FS6

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 por no contar con banca minorista ni

créditos productivos, inmobiliarios u otros. Tampoco se otorgan créditos a pequeñas y medianas empresas por estar centrados exclusivamente en crédito de Consumo.

FS3/FS4/FS11/EN11/EN12/EN23

Debido a que el giro de nuestro 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, el impacto que generamos ha podido mitigarse con las distintas actividades y campañas que mantenemos alrededor de este tema como son: el plan de disminución de la Huella Ambiental, la Campaña permanente de reciclaje, “Al trabajo en bici”.

Adicionalmente el 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. Ya que nuestra ubicación geográfica, es totalmente urbana, no tenemos un impacto sobre la biodiversidad o riesgo de la misma. Por otro lado cabe destacar que no hemos tenido derrames de productos tóxicos. Debemos además hacer énfasis en que estamos com-



prometidos 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.

FS8

No tenemos productos enfocados en generar un beneficio medio ambiental.

FS10

Todas las campañas y programas ejecutados en el ámbito social y ambiental han sido ejecutadas en alianza con las organizaciones detalladas a lo largo de este capítulo.



INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

A los miembros del Directorio y accionistas

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 19 de abril de 2012

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores presentados en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2011 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (en adelante "Diners Club").

Responsabilidad de la Administración

La Administración de Diners Club es responsable por la preparación del Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2011 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI). Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes para la preparación y presentación adecuada del indicado Informe así como, la aplicación de una apropiada base de preparación y la realización de estimaciones razonables de acuerdo a las circunstancias.

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 19 de abril de 2012

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del año 2011 ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), basados en nuestro trabajo 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.

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional para trabajos de Verificación 3000 de aseguramiento limitado, emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos, planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Diners Club: i) no es consistente con la evidencia de soporte presentada por la Administración; y, ii) no ha sido preparada en todos los aspectos materiales de conformidad con lo establecido en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI), según surge de la auto evaluación de contenidos realizada por Diners Club.

En un trabajo de revisión limitada la evidencia obtenida de los procedimientos efectuados es más limitada que en un trabajo de verificación razonable, por lo tanto, menos seguridad es obtenida en estos trabajos que en los de verificación para obtener una certeza razonable. Los procedimientos de verificación seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimientos materiales con los criterios de preparación del



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 19 de abril de 2012

Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos: i) entrevistas con el personal de Diners Club; ii) procedimientos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) lectura y observación 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 consistencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2011;
- revisión de la presencia o ausencia en el Informe de Responsabilidad Corporativa 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).



Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera
Quito, 19 de abril de 2012

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera, no ha sido preparado de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de la guía G3 del Global Reporting Initiative.

Registro en la Superintendencia de Bancos
y Seguros del Ecuador AE - 9101

Carlos R. Cruz
Representante Legal

Índice de contenidos e Indicadores GRI/ Pacto Mundial

Según la información presentada en el presente documento y el grado de análisis de los principios de GRI, Diners Club considera que el presente informe alcanza un nivel de aplicación A+.

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	22/27
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	47
2,3	Estructura operativa de la organización	La Organización / Estructura organizacional	14/15
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	56
2,8	Dimensiones de la organización en cifras	Principales cifras	1
2,9	Cambios significativos en la organización durante el período informativo	Estructura organizacional	15
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 Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 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 Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	No hay reexpresiones con respecto a memorias anteriores	
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	El informe de Sustentabilidad Corporativa 2011 de Diners Club del Ecuador	4
3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	Índice de contenidos GRI	90
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	Informe de Verificación	88

GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
4,1	Estructura de gobierno de la organización	Junta de accionistas y directorio / Comités del directorio	14/17
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	14
4,3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	Junta de accionistas y directorio	14
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	15
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	8
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	Manejo del riesgo en la toma de decisiones	22
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	20
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Asociaciones a las que pertenece Diners Club	20
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 / Mapeo de grupos de interés	11/12/13
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Relacionamiento con los grupos de interés / Mapeo de grupos de interés	11/12/13
DESCRIPCIÓN DE ESTÁNDARES PARTE II (DMA's)			
DMA PS	Disclosure on Management Approach PS	Descripción de los Productos Diners Club	47
Aspectos	Productos	Descripción de los Productos Diners Club	47
FS1	Políticas con componentes sociales y ambientales específicos aplicadas a las líneas de negocio	Los programas de aporte con la Comunidad / Medio Ambiente	75/83
FS2	Procedimientos para evaluar y controlar los riesgos ambientales y sociales en la línea de negocio	Medio Ambiente	83
FS3	Procesos para monitorear la práctica de los Clientes en el cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales incluidos en acuerdos o transacciones	Publicidad y Marketing / Los programas de aporte con la Comunidad	59/75
FS4	Proceso para mejorar la capacidad del personal para ejecutar las políticas y los procedimientos ambientales y sociales en relación a líneas de negocio	Voluntariado y solidaridad / Disminuyendo nuestra huella ambiental	37/83
FS5	Descripción de las interacciones con Clientes / sociedades participadas / Socios empresariales con respecto a los riesgos y oportunidades medioambientale	Publicidad y Marketing	59/83/86
	Auditoría	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Activos	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
DMA EC	Disclosure on Management Approach EC	Desempeño económico	26
Aspectos	Desempeño EconómicoCOMM	Desempeño económico	26
	Presencia en el mercado	Desempeño económico	26
	Impacto económicos indirectos	Desempeño económico	29

DMA EN	Disclosure on Management Approach EN	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
Aspectos	Materiales	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Energía	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Agua	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Biodiversidad	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Emisiones, efluentes y basura	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Productos y servicios	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Cumplimiento	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Transporte	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
	Generalidades	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
DMA LA	Disclosure on Management Approach LA	Los Colaboradores	32
	Empleados	Caracterización de la fuerza laboral	32
	Relaciones empresa/trabajador	El cuidado por el clima laboral	38
Aspectos	Seguridad y salud ocupacional/COMM	Seguridad y salud ocupacional	39
	Entrenamiento y capacitación	Capacitación y crecimiento profesional	34
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Caracterización de la fuerza laboral	33
DMA HR	Disclosure on Management Approach HR	Lineamientos del Código de Etica	20
	Prácticas de inversión y contratación	Lineamientos del Código de Etica	20
	No discriminación	Lineamientos del Código de Etica	20
	Libertad sindical y negociación colectiva	Lineamientos del Código de Etica	20
Aspectos	Trabajo infantil	Lineamientos del Código de Etica	20
	Trabajo forzoso	Lineamientos del Código de Etica	20
	Prácticas de seguridad	Lineamientos del Código de Etica	20
	Derechos indígenas	Lineamientos del Código de Etica	20
DMA SO	Disclosure on Management Approach SO	Comunidad y Medio Ambiente / Lineamientos del Código de Etica	74
	Comunidad	Comunidad y Medio Ambiente	74
	Corrupción	Lineamientos del Código de Etica	20
Aspectos	Políticas públicas	Participación en diálogos sociales por la educación y Responsabilidad Social	82
	Competencia leal	Lineamientos del Código de Etica	20
	Cumplimiento	Evaluación a programas	76
DMA PR	Disclosure on Management Approach PR	Política de confidencialidad	46
	Seguridad y salud del consumidor	Política de confidencialidad	46
Aspectos	Etiquetado de productos y servicios	Políticas en relación a los Socios	45
FS15	"Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Competencia Leal / Propuestas de Valor adaptadas a la realidad de cada Socio	22/45
	Comunicaciones de mercadeo	Publicidad y Marketing	59
	Privacidad del cliente	Política de Sigilo Bancario	45
	Cumplimiento	Publicidad y Marketing	59

INDICADORES DE ACCIÓN ESPECÍFOS			
FS6	Porcentaje de la lista para las líneas de negocio por región específica, tamaño (ejemplo, pequeño/grande) por el sector.	Medio Ambiente	87
FS7	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio social específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Evolución de los aportes tarjeta Diners Club UNICEF	77
FS8	Valor monetario de productos y de servicios diseñado para entregar un beneficio ambiental específico para cada línea de negocio analizada por propósito.	Medio Ambiente	87
FS9	Cobertura y frecuencia de intervenciones para determinar la puesta en práctica de los procedimientos de las políticas ambientales y sociales y tareas de riesgo	Evaluación a programas	76
FS10	Porcentaje y el número de compañías sostenidas en la lista de la institución con la cual la organización a reportarse ha interactuado en temas ambientales o sociales	Medio Ambiente	87
FS11	Porcentaje de activos sujetos a una valoración ambiental o social positiva y negativa.	Donación de activos / Medio Ambiente	86
FS12	Descripción de la política de voto en materias medioambientales o sociales aplicable a las acciones sobre las que la organización informante posee derecho de voto o recomendación de voto.	Participación en diálogos sociales por la educación y Responsabilidad Social	82
INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO			
EC1 COMM	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado / Valor económico distribuido	27
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático	Manejo del Riesgo	22
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Valor económico distribuido / Inversión social 2011	27/81
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	36
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a Proveedores locales	Proveedores de Diners Club	70
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la Comunidad local	Política de selección	35
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Los programas de aporte a la Comunidad	75
EC9	Impactos económicos indirectos	Socios corporativos / Apoyo comercial por sectores y créditos a establecimientos	54 /64
INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel	85
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son materiales reciclables	Consumo y reciclaje de papel	85
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	86
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	86
EN7	Iniciativas de reducción del consumo indirecto de energía y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental	83
EN8	Captación de agua por fuente	Consumo de agua y energía eléctrica	86
EN9	Fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua	No se responde porque no captamos agua de fuente	-
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No se responde porque 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	Medio Ambiente	87

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad	Medio Ambiente	87
EN13	Hábitat protegidos o restaurados	No se responde porque nuestros edificios no se encuentran en áreas protegidas	-
EN14	Estrategias para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Manejo adecuado de desperdicios	85
EN15	Número de especies incluidas en la Lista Roja IUCN o listados nacionales afectadas por las operaciones	No se responde porque no hemos generado impacto en la biodiversidad	-
EN16 COMM	Emisiones totales de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	86
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero	Emisión gases invernadero	86
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y sus resultados	Al trabajo en bici	84
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono	Emisión de gases invernadero	86
EN20	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire por tipo y peso	Emisión de gases invernadero	86
EN21	Vertido total de aguas residuales	Emisión de gases invernadero	86
EN22 COMM	Peso total de residuos gestionados	Consumo y reciclaje de papel	85
EN23	Número y volumen de derrames accidentales más significativos	Medio Ambiente	87
EN24	Peso de los residuos peligrosos transportados	No se responde porque no manejamos materiales tóxicos	
EN25	Identificación de recursos hídricos afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía	No se responde porque no manejamos materiales tóxicos	
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Disminuyendo nuestra huella ambiental / Consumo y reciclaje de papel	83/85
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil	No se responde porque el único material de embalaje es el sobre de envío de estados de cuenta	
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medio Ambiente	86
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados	Emisión de gases invernadero	86
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Valor económico distribuido	27
INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			
LA1	Desglose de los trabajadores	Caracterización de la fuerza laboral	33
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Rotación	36
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Beneficios para los Colaboradores	38
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	Desvinculaciones	36
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	40
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y Comunidad en relación con enfermedades graves	Capacitación para el desarrollo personal 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 crecimiento profesional	34
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y crecimiento profesional	34
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Ciclo de desempeño	36
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosados por indicadores de diversidad	Caracterización de la fuerza laboral	33
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Administración salarial	36

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			
HR1 COMM	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Proveedores	71
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	71
HR3	Total de horas de formación a empleados sobre políticas en derechos humanos	Capacitación para el desarrollo personal de los colaboradores	35
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Libertad de Asociación	21
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR7	Operaciones que puedan originar episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes	Derechos humanos	21
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	Derechos humanos	21
INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las Comunidades	Linea de trabajo y alianzas	75
FS13	Puntos de acceso por el tipo en áreas de baja población o económicamente desfavorecidas	Proyecto de Turismo inclusivo y cultural	81
FS14	Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecida	Proyecto de Turismo inclusivo y cultural	81
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Medidas anticorrupción	21
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Riesgo de crédito, liquidez y mercado operativo	23
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	Riesgo de crédito, liquidez y mercado operativo	23
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	No afiliación política	21
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	No afiliación política	21
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Competencia leal	22
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes	Multas y sanciones	18
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	45
PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación o de los códigos voluntarios en relación con productos	Multas y sanciones	18
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento	Políticas de transparencia y flexibilidad	46
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	Atención a reclamos	58
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del Socio	Encuesta de satisfacción de Socios / Sistemático de Socios	57/58
FS16	Iniciativas para realizar la instrucción financiera por tipo beneficiario	Descripción de los productos Diners Club / Centro de capacitación Diners Club	54 /66
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y Marketing	59
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y Marketing	59
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de Socios.	Política de confidencialidad	46
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas y sanciones	18

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	
Derechos Humanos	GC1	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	20/21
	GC2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.	Lineamientos internos de conducta	21
Empleados	GC3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.	Lineamientos internos de conducta	21
	GC4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio.	Lineamientos internos de conducta	21
	GC5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil.	Lineamientos internos de conducta	21
	GC6	Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.	Lineamientos internos de conducta	21
Medio Ambiente	GC7	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.	86
	GC8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.	Consumo y reciclaje de papel	85
	GC9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el Medio Ambiente.	Proveedores Disminuyendo nuestra huella ambiental / Cold y digitalización	70/83/84
Anticorrupción	GC10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.	Lineamientos internos de conducta	20/21



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI


Por la presente GRI declara que **Diners Club del Ecuador** ha presentado su memoria "Informe de Sustentabilidad Corporativa Diners Club del Ecuador 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 03 de abril 2012




Nelmar Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

Se ha añadido el signo "A+" al Nivel de Aplicación porque Diners Club del Ecuador ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 26 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

Contenidos

Diners Club del Ecuador

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

Coordinación: José Luis Trávez

Imagen Corporativa: Carla Crespo

Fotografía

Marco Andino

Impresión:

Imprenta Mariscal

Editor General:

Rómulo Moya Peralta

Gerente de Producción:

Juan Moya Peralta

Diseño y Diagramación:

María Gabriela Loza Pinto

Edición:

Trama

Trama:

Juan de Dios Martínez N34-367 y Portugal

Télf: (593-2) 2246 - 315 / 2246 - 317

editor@trama.ec | www.trama.ec

Este informe fue realizado con papel que proviene de bosques renovables y con tinta no tóxica.

