



**INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
CORPORATIVA**

Diners Club  
del Ecuador 2007

3,1/3,3/3,5/3,6/3,7/3,8/3,9

## ¿Qué es el Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador?

**E**l Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el primer documento corporativo y público de esta índole que emite la Compañía. Los objetivos de este informe son presentar y transparentar las políticas, el desempeño y los desafíos ambientales, sociales y económicos de Diners Club del Ecuador.

Este primer Informe de Responsabilidad Corporativa sienta las bases para los futuros reportes, además que le permitirá a la Compañía evaluar su gestión en cuanto a metas y acciones concretas y avanzar en el camino hacia el desarrollo sustentable. Es nuestra finalidad realizar este tipo de publicación de manera anual y darlo a conocer al público nacional e internacional.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador para el año 2007, incorporando cifras del 2006 a efectos de hacerlo comparable. En el capítulo de Recursos Humanos se incluyen las cifras de OPTAR S.A. (Emisora y Operadora de Tarjetas de Crédito S.A.), por ser una empresa del mismo grupo económico y cuya administración de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2007.

La elaboración del Informe sigue los lineamientos de Global Reporting Initiative<sup>1</sup> (GRI), en su tercera versión, de octubre del 2006. El mayor esfuerzo se centró en entender el significado de cada uno de los principios de *reporting* al interior de la Compañía y cuáles de los indicadores podían y debían ser respondidos. Contando con un equipo liderado por el área de Responsabilidad Corporativa de Diners Club y con integrantes de las diferentes áreas, se conformó el grupo editorial del Reporte.

Los contenidos del Informe fueron definidos a través de una consulta a los ejecutivos de la Organización, quienes opinaron sobre cuáles eran los temas más importantes a incluir en este informe. Además, se incorporaron indicadores del suplemento sectorial financiero de GRI y se realizó un estudio de las mejores prácticas de reportes, tanto en Ecuador como en el mundo, para determinar los temas principales que conciernen al sector financiero y particularmente al de tarjetas de crédito.

Se realizó una validación interna de la información y además el Informe ha sido sometido a la verificación externa de PricewaterhouseCoopers. El resultado de la revisión limitada realizada ha sido incluido en el Informe, publicado en la página 79.

---

<sup>1</sup> [www.globalreportinginitiative.org](http://www.globalreportinginitiative.org)



## CONTENIDO

pág.

cap.

<b><i>Diners Club del Ecuador en cifras 2007</i></b>	5	
<b><i>Mensaje del Presidente Ejecutivo</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acerca de Diners Club</li> </ul>	6	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador</li> <li>• Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador</li> </ul>		
<b><i>Generando valor para Ecuador</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño económico</li> </ul>	21	<b>1</b>
<b><i>Trabajando en Diners Club</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los colaboradores</li> </ul>	31	<b>2</b>
<b><i>Al servicio de los clientes</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Socios e inversionistas</li> </ul>	41	<b>3</b>
<b><i>Forjando relaciones duraderas</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores y contratistas</li> </ul>	53	<b>4</b>
<b><i>Una relación de mutuo beneficio</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimientos afiliados</li> </ul>	61	<b>5</b>
<b><i>Construyendo futuro</i></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Impacto en la comunidad y medioambiente</li> </ul>	67	<b>6</b>
<b><i>Informe de verificación</i></b>	79	
<b><i>Índice de contenidos GRI/ Pacto Mundial</i></b>	81	



2,8

# DINERS CLUB DEL ECUADOR EN CIFRAS 2007

<b>Número de socios</b>
175.984 socios principales y 89.291 adicionales
<b>Número de tarjetahabientes</b>
265.275
<b>Número de establecimientos afiliados</b>
23.220
<b>Número de establecimientos a nivel internacional</b>
14.418 millones
<b>Cantidad de colaboradores directos</b>
1.012
<b>Cantidad de personas que dependen de la Empresa</b>
2.446
<b>Número de escuelas involucradas en planes de mejoramiento</b>
267
<b>Número de profesores capacitados de escuelas rurales</b>
872
<b>Número de niños involucrados en planes de mejoramiento de educación</b>
26.388
<b>Cobertura de programas sociales</b>
Cañar, Río Verde, Quinindé, Jama, Cotopaxi, Pichincha, Guayaquil
<b>Cantidad de papel reciclado</b>
3.446 Kg
<b>Reducción de consumo de papel</b>
360.000 hojas = 1.685 Kg
<b>Número de personas capacitadas en RSE</b>
433 personas



1,1

## Mensaje del Presidente Ejecutivo

**A**l cumplir 39 años de existencia dentro del mercado ecuatoriano, nos hemos planteado el desafío de presentar a la sociedad, nacional e internacional, nuestro primer Informe de Responsabilidad Corporativa. Hemos emprendido la tarea de elaborarlo, no sólo como un instrumento para informar a la sociedad y en especial a los grupos de interés que se relacionan con nosotros de manera directa o indirecta, sino principalmente como un ejercicio que nos permite evaluar y reflexionar con profundidad sobre nuestros impactos económicos, financieros y sociales en el país.

Diners Club del Ecuador S. A., desde sus inicios, ha sido una organización que ha vivido la responsabilidad hacia la comunidad al asumir una clara vocación de apoyo al desarrollo y creación de la cultura en nuestro país. Aunque de manera implícita, la filosofía de la Responsabilidad Corporativa ha estado integrada a nuestra gestión a lo largo de los años y se ha reflejado en los elevados estándares éticos que nos hemos impuesto, al exigirnos un desempeño de altísima calidad y un manejo financiero transparente, gracias a nuestro contingente humano de primera línea.

Este enfoque empresarial nos ha brindado la confianza y credibilidad de nuestros socios, establecimientos, aliados y proveedores.

En la actualidad vemos que es necesario explicitar nuestro rol social, más aún cuando consideramos que la Organización tiene un papel fundamental en la creación de valor para la sociedad; que se manifiesta en la generación de empleo, servicios y productos de calidad, en el fortalecimiento de nuestros principios éticos en el sector financiero y en la lucha contra la corrupción, así como en el mejoramiento de las vidas de las familias y personas sobre las cuales incidimos de una u otra forma y en la inversiones en comunidades rurales para mejorar la educación.

Anhelamos que nuestra incidencia sobre los diferentes grupos de interés sea lo más positiva posible, coadyuve a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos y a integrar en los procesos de desarrollo a los sectores más desposeídos. En este sentido, asumimos la idea de que como organización, Diners Club del Ecuador es un actor del desarrollo nacional.

Con el fin de consolidar aún más los principios que han guiado a nuestra gestión, la Organización decidió adoptar el reto adicional: asumir la Responsabilidad Corporativa como una directriz estratégica. Al abrazar este compromiso, no sólo estamos reconociendo todos los avances realizados, sino además adhiriéndonos a una manera de ver el mundo que implica crear y recrear una cultura de elevado desarrollo moral en nuestra actividad diaria, tanto en el presente, como para las futuras generaciones dejando un legado organizacional que garantice así su sustentabilidad en el tiempo.

Un paso más allá ha sido nuestra adhesión voluntaria al Pacto Global de Naciones Unidas. Somos la primera entidad financiera en Ecuador en realizarlo y eso nos desafía a continuar por el camino de la difusión y práctica de los Principios del Milenio en nuestro accionar.

El presente informe ha sido creado siguiendo los lineamientos del Global Reporting Initiative GRI 3, y tomando algunos de los elementos del Suplemento Sectorial sobre el Sector de Servicios Financieros (2002). No se ha podido aplicar en su totalidad este últi-



Ing. Pablo Salazar Egas, Presidente Ejecutivo

mo suplemento debido a que existen ciertas particularidades inherentes a nuestro tipo de operación. La adopción de este estándar internacional nos permite sistematizar la información de una manera coherente y además ser comparables a nivel nacional e internacional con otras organizaciones que han adoptado esta filosofía. El reporte busca abarcar los años 2006-2007 y nos proponemos realizarlo anualmente.

Dentro de los logros de este año podemos mencionar:

- Resultados financieros óptimos y de acuerdo a lo presupuestado, manteniendo adecuados niveles de riesgos.
- Personalización del Sistema CRM Oracle (Customer Relationship Manager) que nos va a permitir habilitar la multicanalidad para servir mejor a nuestros socios y establecimientos en el 2008.
- Mejorías y renovaciones tecnológicas operativas.
- Fortalecimiento de estrechas alianzas con grupos culturales y comerciales de primera línea.
- Obtención del primer Premio a la Calidad de Servicio otorgado por la Revista Ekos.
- Creación de un área de Responsabilidad Corporativa encargada de impulsar este enfoque en la Organización
- Inversión social de impacto en la mejoría de la educación y en especial de las escuelas unidocentes.
- Apoyo permanente a la creación y difusión de cultura.
- Inicio de campañas de impacto ambiental (reciclaje y digitalización).

Aspiramos ser una empresa con un desempeño excepcional y para ello seguiremos trabajando con toda la dedicación. En el 2008 nos planteamos continuar este camino iniciado de la Responsabilidad Corporativa, lograr óptimos resultados financieros, crear nuevas ofertas de productos y servicios para nuestros clientes que satisfagan sus necesidades, ampliando los canales de servicio y comunicación con nuestros socios, mediante proyectos como del CRM transaccional y fortalecer nuestras alianzas e inversiones sociales.

**Ing. Pablo Salazar Egas**  
Presidente Ejecutivo



# Acerca de Diners Club

Las tarjetas de crédito nacieron en Estados Unidos a fines de la década de los 40, con el surgimiento de "Tarjetas de Compra" de grandes almacenes y de cadenas de gasolineras. Se creó una relación directa entre el cliente y el establecimiento.

Existe una anécdota que ilustra el surgimiento de Diners Club: 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.

La tarjeta Diners Club nació con crédito ilimitado, siendo esta característica en uno de sus factores de éxito. Se extendió rápidamente por las principales ciudades de Estados Unidos, aumentando el número de socios y de establecimientos adheridos. Poco después se expandió a México, Canadá y Cuba. Actualmente, Diners Club International opera a nivel mundial con una amplia red de locales comerciales en más de 175 países.

En Ecuador actúa desde hace 39 años. En 1973 fue adquirida por Diners Club de Colombia y Fidel Egas, quien la convirtió en lo que es hoy: **la principal tarjeta de crédito en Ecuador, con más de 23.000 establecimientos afiliados y 265.000 socios.**

## 4.8 Misión de Diners Club del Ecuador

Ser el medio de pago preferido, por el conocimiento del mercado, enfoque en el cliente e innovación; guiados por principios éticos con responsabilidad social

## Principios y Valores Corporativos

### PRINCIPIOS

#### 1. INTEGRIDAD

- Actuar con coherencia.
- Decir la verdad.
- Defender el bien.
- Cumplir con las promesas.

#### 2. RESPONSABILIDAD

- Asumir las propias delegaciones.
- Admitir y corregir las fallas.

#### 3. RESPETO

- Respetar activamente a los demás.

#### 4. SOLIDARIDAD

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

### VALORES

#### 1. COMPROMISO CON EL SOCIO/CLIENTES/ ESTABLECIMIENTOS:

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, con valores agregados.

#### 2. COMPROMISO CON EL LOGRO:

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

#### 3. COMPROMISO CON LA CALIDAD TOTAL

- Calidad en el servicio.
- Calidad en las propuestas de valor.
- Calidad en la comunicación.

#### 4. COMPROMISO CON LA CLARIDAD Y LA TRANSPARENCIA.

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

#### 5. COMPROMISO CON EL TRABAJO EN EQUIPO

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

#### 6. COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

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



## Objetivos Empresariales 2007- 2008<sup>2</sup>

### Objetivo 1: Adquirir y Activar Nuevos Socios

Los años 2006 y 2007 fueron de alto crecimiento en cantidad de socios nuevos y se espera que el 2008 no sea distinto. Igualmente se continuará trabajando en la activación temprana de los socios nuevos previo a los 3 meses de su afiliación.

### Objetivo 2: Desarrollar y Retener Socios

En 2008 se realizará un especial esfuerzo para escuchar la voz del socio, mejorando la comunicación en los procesos de mercadeo, venta y servicio, a través de nuevos beneficios de los actuales productos y servicios, para sostener esa diferencia estratégica que hoy goza la marca y que la distingue en el mercado. Se desarrollarán nuevos productos y ofertas de valor.

### Objetivo 3: Lograr un Alto Desempeño Financiero

A nivel financiero, Diners Club ha demostrado un desempeño integral y consistente, por encima de sus pares, a través de distintos ciclos económicos de manera exitosa. Para el 2008, Diners Club seguirá manteniendo y mejorando su elevado desempeño financiero.

### Objetivo 4: Mantener y Mejorar los Estándares de Servicios en los Diferentes Canales para Satisfacer las Necesidades del Cliente.

Diners Club busca constantemente alcanzar altos niveles de calidad, eficiencia y eficacia, apegados a normas estrictas de calidad, que produzcan la experiencia deseada en los socios. Esto mediante la permanente medición de como los clientes perciben el trabajo realizado que retroalimente el proceso para alcanzar una plena satisfacción de sus necesidades.

### Objetivo 5: Administrar Integralmente el Riesgo

Desde el 2004, Diners Club adoptó un sistema de administración integral de riesgo, basado en las exigencias requeridas por el organismo de control y los estándares internacionales, como Basilea, que buscan la asignación eficiente de capital e identificación de retornos apropiados, en un marco de políticas y límites que auspicien el aprovechamiento de oportunidades, optimice el riesgo y genere valor. Se continuará trabajando en esta línea.

### Objetivo 6: Adoptar y Tangibilizar el Modelo CRM (Customer Relationship Management) en Toda la Empresa

La adopción del CRM involucra la modificación de estructuras, sistemas y procesos existentes e implica el cambio en el comportamiento de cada colaborador, así como de la comunicación organizacional. De esta manera, se optimiza la experiencia del socio en todos aquellos contactos dentro y fuera de la empresa.

### Objetivo 7: Gestionar el Recurso Humano y la Comunicación

Para Diners Club, las vías más rápidas para cumplir las metas son la motivación, el desarrollo profesional y la comunicación activa con los colaboradores, independientemente de su nivel jerárquico, área o localización. Es por ello que nos proponemos continuar con la capacitación permanente del personal a todo nivel. Adicionalmente se trabajará en optimizar la distribución y adecuación del espacio físico en función de las necesidades del personal y sus funciones.

### Objetivo 8: Orientar a la Organización Hacia la Responsabilidad Corporativa

En el 2008 se buscará avanzar decididamente en la incorporación de la directriz de Responsabilidad Corporativa en el modelo de gestión organizacional, mediante la creación de productos sustentables, el apoyo a la mejoría de la educación fortaleciendo la Alianza Diners Club UNICEF y la contribución a iniciativas ciudadanas y empresariales de responsabilidad social.

<sup>2</sup> Algunos objetivos se han agrupado con fines de presentación.

Diners Club es la principal tarjeta de crédito en Ecuador con más de 23.000 establecimientos afiliados y 265.000 socios.

# Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador

## RSC1

**D**iners 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 distintos públicos con los cuales se relaciona.*

## RSC2

En 2006 se crea formalmente, en la estructura organizacional, el área de RC, con el objetivo de formalizar los compromisos asumidos, encaminar los esfuerzos e implementar acciones en ámbitos hasta el momento no cubiertos. A partir del 2007, Diners Club incorpora los conceptos de RC en su misión, estrategia y valores corporativos, por considerarla una variable fundamental en el desarrollo de su negocio.

## Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN PARA UN BUEN GOBIERNO CORPORATIVO:

- Alinear a la compañía a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas.
- Priorizar la transparencia y confidencialidad.
- Fortalecer permanentemente las prácticas anticorrupción.
- Crear una cultura organizacional apegada a códigos de ética.
- Rendir cuentas a los grupos de interés, mediante un Informe de Responsabilidad Corporativa basado en lineamientos internacionales.

### PRODUCTOS SUSTENTABLES Y SERVICIOS RESPONSABLES:

- Crear productos que satisfagan una necesidad social.
- Monitorear de manera permanente la calidad de servicio y atención de reclamos.
- Aplicación de estándares éticos en las prácticas publicitarias.
- Desarrollar políticas especiales para grupos desfavorecidos.
- No permitir el sobreendeudamiento de los socios.
- Buscar la sustentabilidad a largo plazo de la red de establecimientos afiliados.

### PRINCIPIOS PARA LA ACTUACIÓN EN LAS RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS:

- Dialogar con los distintos grupos de interés: Estado, empresas, proveedores, establecimientos, de manera frecuente.
- Difundir los principios de RC a los diferentes grupos de interés.
- Fomentar la alianza para la causa educativa. Reconocer de manera explícita sus aportes.
- Fomentar alianzas locales (ej.: municipios)
- Fomentar alianzas dentro de la cadena de valor (ej.: establecimientos, proveedores).
- Rendir cuentas de las inversiones realizadas a los diversos grupos de interés, por diferentes canales de comunicación.
- Informar de los avances realizados sobre los compromisos asumidos con los aliados y grupos de interés de acuerdo a las necesidades.

### PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN E INVERSIÓN SOCIAL:

- Interactuar con diferentes sectores sociales para garantizar calidad en la inversión social. Articulación con el Plan Decenal de Educación.
- Buscar a los mejores técnicos y organizaciones públicas o privadas que apoyen las iniciativas como ejecutores directos.
- Actuar permanentemente según las necesidades locales y nacionales.
- Buscar una verdadera transformación social fomentando las inversiones que generen un verdadero impacto social en las comunidades más necesitadas, más que una difusión de imagen o exclusivamente la filantropía.
- Trabajar en lo social tanto al interior como al exterior de la Organización.

#### 4,12/ GC 1 Diners Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas<sup>3</sup>

Diners Club 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 (Global Compact).

El Pacto Global es la mayor iniciativa de Responsabilidad Corporativa, de adhesión voluntaria, que establece un marco de trabajo para las empresas comprometidas en alinear sus operaciones y estrategias a sus diez principios.

El Pacto Global persigue dos objetivos: promover la implementación de los diez principios en las empresas adheridas y catalizar acciones de soporte para alcanzar las Metas del Milenio de Naciones Unidas. Estos tratan sobre el respeto de los derechos humanos, el trabajo digno, el cuidado del medioambiente y la lucha contra la corrupción.

En la actualidad existen más de 3.500 empresas en todo el mundo que se han adscrito voluntariamente a este Pacto. Diners Club, al adherirse, demostró su firme voluntad de trabajar en esta línea de acción, íntimamente relacionada con su estrategia de Responsabilidad Corporativa.

<sup>3</sup> [www.pactoglobal.org](http://www.pactoglobal.org)

## Responsabilidad Corporativa: capacidad de respuesta que una organización posee para enfrentar las consecuencias de sus acciones, sobre los distintos públicos con los cuales se relaciona.

#### 4,14/4,15/4,16/4,17/RSC6 Relacionamiento con los Grupos de Interés

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

A partir de dichos principios, se ha desarrollado un proceso de identificación y priorización de los diversos grupos de interés, para administrar y satisfacer sus demandas y expectativas.



## Mapeo de grupos de interés

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
<b>Accionistas</b>	96 accionistas	Junta General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio, página web Diners Club y Superintendencia de Bancos	Garantizar la solidez, rentabilidad y sustentabilidad de largo plazo de la Compañía	Presentación de resultados de gestión al Directorio y Accionistas para la toma de decisiones
<b>Colaboradores y sus Familias</b>	1.012 colaboradores en Quito, Guayaquil, Cuenca, Ambato, Machala, Manta e Ibarra. Alrededor de 2.500 dependientes de la Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo intra e interáreas</li> <li>Encuesta de clima organizacional</li> <li>Proceso de Planificación, Evaluación de Desempeño y Seguimiento</li> <li>Programa "Desayunando con tu Gerente"</li> <li>Eventos de integración social y deportiva</li> <li>Cursos Extralaborales</li> <li>Correos electrónicos e Intranet corporativa RR.HH.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejorar condiciones de vida</li> <li>Pertener a una empresa de buena reputación en el mercado</li> <li>Ser participe de un equipo de trabajo</li> <li>Trato adecuado</li> <li>Desarrollo de carrera y capacitación</li> <li>Salarios equitativos y competitivos</li> <li>Condiciones físicas de trabajo adecuadas</li> <li>Seguridad y salud laboral</li> <li>Comunicación amplia</li> <li>Tener la oportunidad de contribuir con la sociedad</li> <li>Equilibrio entre el tiempo de la vida laboral y personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de Capacitación y Desarrollo.</li> <li>Programa de Gestión del Desempeño</li> <li>Programas de Desarrollo de Carrera</li> <li>Política de Administración Salarial</li> <li>Capacitación en primeros auxilios</li> <li>Programa de adecuación de espacios físicos</li> <li>Cursos extra-laborales</li> <li>Programas de voluntariado</li> <li>Programas de reciclaje</li> <li>Proyecto de Gestión Humana</li> <li>Campaña "Un Mundo Responsable"</li> </ul>
<b>Socios y Clientes</b>	Más de 265.000 socios personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de Cuenta</li> <li>Call Center</li> <li>Agencias y Oficinas de Servicios</li> <li>Página web</li> <li>Newsletter "In the Club"</li> <li>Revista "Mundo Diners"</li> <li>Corporate News</li> <li>Encuesta "Sistemático de Clientes"</li> <li>Multicanalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con productos que consideren y satisfagan sus necesidades</li> <li>Contar con un servicio eficiente y ágil</li> <li>Conocer la información de tasas, condiciones y productos oportunamente y con claridad</li> <li>Posibilidad de comunicarse por varios canales</li> <li>Planes de crédito cómodos</li> <li>Posibilidad de refinanciación</li> <li>Servicios que atiendan a discapacitados</li> <li>Canalizar recursos para obras sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de nuevas alianzas para ofertar nuevos beneficios y promociones a socios</li> <li>Lanzamiento de nuevos productos para nichos específicos de mercado que brinden comodidad de crédito y refinanciación</li> <li>Oferta de productos de inversión para clientes corporativos y personales</li> <li>Implementación del nuevo software CRM</li> <li>Procedimientos y adecuaciones físicas en oficinas para atender discapacitados</li> </ul>
<b>Establecimientos y Alianzas</b>	Más de 23.000 establecimientos afiliados a nivel nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio de Autorizaciones</li> <li>Estado de Cuenta para establecimientos</li> <li>Página web para establecimientos</li> <li>Asesores de establecimientos</li> <li>Oficinas de servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comisiones justas</li> <li>Obtener información oportuna</li> <li>Contar con servicios de autorizaciones ágiles y seguros</li> <li>Lograr apoyo y auspicio promocional</li> <li>Ser atendidos integralmente por múltiples canales</li> <li>Crecimiento en ventas y desarrollo de su negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auspicios promocionales a establecimientos según la temporada</li> <li>Capacitación a dependientes de establecimientos</li> <li>Capacitación en Venta Segura</li> <li>Plan de financiamiento a establecimientos</li> </ul>

GRUPO DE INTERÉS	QUIÉNES SON	MEDIOS DE INVOLUCRAMIENTO	INTERESES Y EXPECTATIVAS	EJEMPLOS DE INICIATIVAS Y ACCIONES
<b>Proveedores</b>	Más de 240 proveedores	Áreas de Operaciones, Proyectos y área Administrativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lograr contratos con precios y formas de pago justas</li> <li>Lograr contratos a largo plazo con normas justas de licitación</li> <li>Participar en iniciativas de Responsabilidad Corporativa</li> <li>Mantener una relación duradera y transparente con Dinero Club</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema de calificación de proveedores</li> <li>Procedimiento de contratación transparente</li> <li>Taller de capacitación en Responsabilidad Corporativa</li> <li>Cláusulas en nuevos contratos (prohibición del trabajo infantil y forzoso)</li> </ul>
<b>Organismos del Estado y Regulatorios</b>	Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Inteligencia Financiera, ministerios de Inclusión Económica y Social, Educación, Salud, Trabajo, IESS, municipios y consejos provinciales, INNFA, Consejo Nacional de Valores, calificadoras de riesgo, auditores externos, franquicias	Áreas de Riesgos, Finanzas Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el cumplimiento de la Ley y el pago de impuestos</li> <li>Garantizar el cumplimiento de normativas sociales y laborales</li> <li>Lograr el apoyo en programas sociales y educativos</li> <li>Reducir el uso de recursos no renovables</li> <li>Incorporación de discapacitados en la fuerza laboral</li> <li>Transparencia en tasas y costos para socios y clientes</li> <li>Participación activa en medidas anticorrupción y lavado de dinero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Donaciones de 25 % de Impuesto a la Renta a municipios mediante convenios para apoyar educación</li> <li>Inversión en educación con UNICEF-Ministerio de Educación, consejos provinciales y municipios</li> <li>Programas de voluntariado corporativo</li> <li>Campaña "Reciclaje y reducción de consumo de papel"</li> <li>Capacitación permanente a personal en medidas anticorrupción y anti-lavado de dinero</li> </ul>
<b>Comunidad Educativa</b>	Escuelas unidocentes, direcciones provinciales de educación, niños, padres de familia, municipios, UNICEF y ONGs	Área de Responsabilidad Corporativa, Alianza Dinero Club UNICEF visitas de campo, eventos de evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceder a materiales didácticos</li> <li>Mejorar su infraestructura</li> <li>Perfeccionar sus metodologías de educación</li> <li>Obtener recursos para educación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evento de evaluación con contrapartes</li> <li>Donaciones de libros, activos y computadores</li> <li>Inversión social Alianza Dinero Club UNICEF</li> </ul>
<b>Comunidad Empresarial</b>	Empresas privadas y asociaciones como Asociación de Instituciones Financieras de Ecuador (AIFE), Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social Empresarial (CERES), Instituto de Responsabilidad Social Empresarial (IRSE)	Gerencias Nacionales y Área de Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar acciones conjuntas en pro del desarrollo del sector</li> <li>Generar sinergias en planes sociales</li> <li>Alianzas con empresas de elevada reputación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación activa en las distintas instituciones relacionadas con el Sector Financiero</li> <li>En el marco de CERES, apoyo al Programa de Lucha Contra la Mendicidad</li> <li>Participación en foros y eventos de RSE</li> </ul>
<b>Opinión Pública Nacional e Internacional</b>	Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de mercadeo y relaciones públicas</li> <li>Página web</li> <li>Ruedas de prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer la gestión económica, ambiental y social de Dinero Club en Ecuador</li> <li>Participar en actividades culturales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación de información financiera, publicaciones de Responsabilidad Corporativa</li> <li>Eventos culturales y deportivos</li> <li>Boletines de prensa</li> <li>Publicidad</li> </ul>

# Un Mundo sin Límites: Diners Club del Ecuador



Vista interior del edificio de Diners Club del Ecuador

Diners Club del Ecuador cuenta con 96 accionistas actualmente.

## La Organización

2,3/2,5

**D**iners Club del Ecuador es una franquicia de Diners Club International. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, mismas 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 99,96% propiedad privada (personas naturales o jurídicas privadas).





Directivos de Dinero Club del Ecuador

## Junta de Accionistas y Directorio

4,4/ 4,6

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

### 4,1 Composición del Directorio

Nombre	Función
Fidel Egas Grijalva	Presidente de Directorio
Gustavo Jácome Álvarez	Director Principal
Fidel Esteban Egas Sosa	Director Principal
Wilson Granja Ávalos	Director Principal
Simón Acosta Espinosa	Director Suplente
Rodrigo Sánchez Zambrano	Director Suplente
Antonio Acosta Espinosa	Director Suplente
Robert Simpson Nankervis	Director Suplente
Jaime Acosta Espinosa	Director Suplente

4,7

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

4,2

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

4,5/ INT4

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

4,9/ 4,10

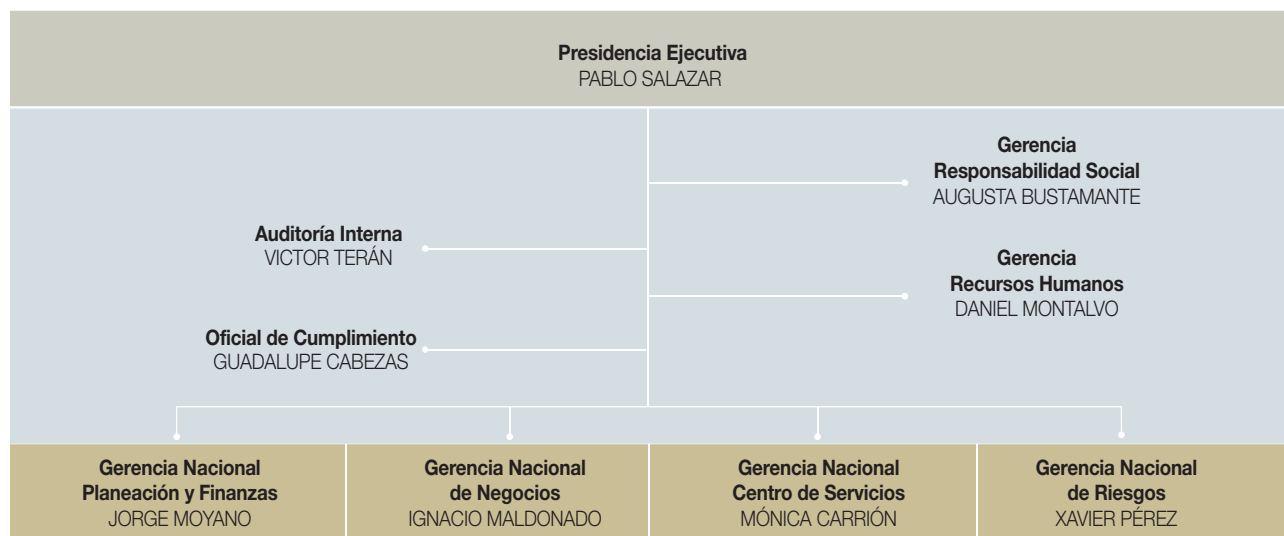
La transparencia, objetividad y compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscando maximizar el valor de la Compañía. Esto se lo consigue a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales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

#### 4,1 Comités del Directorio

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

Comité	Integrantes	Función
<b>Comité de Administración de Riesgos Integrales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ing. Pablo Salazar E. (Representante Legal de Diners Club del Ecuador S.A.)</li> <li>Xavier Pérez de la Puente (Responsable de Unidad de Riesgos)</li> <li>Jaime Acosta Espinosa (Vocal del Directorio)</li> </ul>	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.
<b>Comité de Auditoría</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Simón Acosta (Vocal del Directorio).</li> <li>Bertha Proaño (elegida por el Directorio de fuera de su seno)</li> <li>Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio).</li> </ul>	Unidad de asesoría y consulta del Directorio. Apoyo al Área de Auditoría Interna que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.
<b>Comité de Calificación de Activos de Riesgos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rodrigo Sánchez (Vocal del Directorio).</li> <li>Victor Terán (Auditor Interno)</li> <li>Xavier Pérez de la Puente (Gerente Nacional de Riesgos).</li> <li>Jorge Moyano (Gerente Nacional Planificación y Finanzas).</li> <li>Mónica Carrión (Gerente Nacional Centro de Servicios).</li> </ul>	El Comité de Calificación de Activos de Riesgos es el encargado de efectuar un seguimiento permanente de los activos. Con sus 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.

#### 2,3 Estructura Organizacional



## 2,9

Los principales cambios que afectaron a la estructura organizacional durante el periodo 2006-2007 fueron:

- En diciembre del 2006 se crea la Gerencia de Responsabilidad Corporativa, que depende del Presidente Ejecutivo.
- Debido a la importancia que Diners Club le asigna a la gestión de sus colaboradores, a partir de noviembre del 2007, el Área de Recursos Humanos pasó a depender directamente del Presidente Ejecutivo. Antes estaba bajo la Gerencia Nacional de Servicios.

## 4,13

## Asociaciones a las que Pertenece Diners Club

- Asociación Instituciones Financieras del Ecuador (AIFE).
- Instituto de Responsabilidad Social de Ecuador (IRSE).
- Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social (CERES).
- Observatorio de los Derechos de la Niñez.
- Contrato Social por la Educación.
- Empresarios por la Educación.
- Global Compact de las Naciones Unidas.
- Directorio del INCAE: Instituto Centroamericano de Administración de Empresas.
- Directorio del INNFA: Miembro del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia en representación de CERES

## Lineamientos Internos de Conducta

El Código de Ética expresa los principios de conducta que deben cumplir, observar y guiar la actuación de los colaboradores de la Organización, independientemente de su cargo o posición. Durante el 2007, se inició el trabajo de reformulación del Código a fin de incorporar los principios del Pacto Global.

Adicionalmente, existe el Comité de Ética, que tiene por objetivo la recepción y resolución de casos de no cumplimiento del Código, según lo establecido en la "Política para la comunicación de acciones contrarias a lo dispuesto en el Código de Ética". Durante el 2007 no existió evidencia de denuncias relacionadas con prácticas no éticas.

Entre otros, los lineamientos de conducta establecen:

## HR6/GC 1/GC 2/GC 4/GC 5

**Derechos Humanos:** La Organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos básicos y no acepta ninguna manera de trabajo forzado, ni física ni psíquicamente como consecuencia de sus labores. No se acepta la mano de obra de menores de edad, excepto en alianzas con colegios a través de las cuales se promueven pasantías temporales de menores de edad, mayores de 15 años, de acuerdo a lo establecido en el Código del Trabajo.

## HR5/ GC 3

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

## 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 la Compañía. La práctica utilizada en casos requeridos es nombrar portavoces autorizados para que realicen declaraciones a los medios de comunicación.

## S02/GC 10

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

Diners Club 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, procedimientos y normas establecidas.

Diners Club del Ecuador cuenta con ejecutivos del más alto nivel en el país, responsables del acertado funcionamiento de cada una de las áreas de la Organización.

## Principales Ejecutivos

Presidente Ejecutivo	Pablo Salazar
Gerente Nacional de Planeación y Finanzas	Jorge Moyano
Gerente Nacional de Centro de Servicios	Mónica Carrión
Gerente Nacional de Negocios	Ignacio Maldonado
Gerente Nacional de Riesgos	Xavier Pérez
Auditor General	Víctor Terán

- Procesos y 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 o beneficios que constituyan una infracción de leyes o que puedan incidir en el juicio y relación profesional con los diferentes grupos de interés.
- Procesos de control del cumplimiento de las medidas preventivas para el Lavado de Activos (capacitaciones y actualizaciones constantes).
- Prohibición de mantener operaciones de crédito con los accionistas principales, directores y funcionarios con atribuciones crediticias.

Durante el 2007 se actualizó el Reglamento para la Instrumentación de Inversiones a Plazo donde se señalan claramente los procesos y controles para el Lavado de Dinero, recepción de efectivo de los socios, niveles de atribuciones y autorizaciones de funcionarios y formularios actualizados, según disposiciones externas e internas. Además, constantemente los socios inversionistas son analizados con bases internacionales, en materia de Lavado de Dinero.

**Competencia Leal:** Se establece en el Código de Ética que los empleados de Diners Club deben cumplir las normas de transparencia de información financiera establecidas al interior y por los organismos de control. En el mismo documento se precisa que los colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como sobre la calidad o desempeño de sus productos.

## Auditorías Internas y Externas

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

Como franquicia autorizada de Diners Club International, Diners Club del Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos reglamentados a nivel global, que cubren aspectos tales como: Marca, Imagen, Productos, Normativas Operativas y Tecnológicas, de Aprobación Crediticia, Servicio al Cliente, Control de Lavados de Activos, entre otros. Por esta razón, cada tres años, la matriz internacional de la franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de administración de riesgos y de operaciones. La última revisión fue realizada en noviembre del 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.

Por ser una entidad financiera, Diners Club del Ecuador se encuentra regulada por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. De acuerdo a las normas de dicho organismo, la Organización debe someter sus operaciones y resultados a una Auditoría Externa Anual, así como a revisiones particulares en aspectos tales como Lavado de Dinero, cumplimiento de obligaciones tributarias y límites de créditos.



## 2.10 Premios y Reconocimientos 2007

Durante el 2007, Diners Club del Ecuador obtuvo los siguientes premios y reconocimientos:

- Primer lugar en el premio INSC "Índice Nacional de Satisfacción al Cliente a "Las mejores empresas en calidad de servicio Ecuador 2007", otorgado por la Revista Ekos.
- Es considerada una de las 15 empresas en el "Ranking de empresas más respetadas en Ecuador", según la encuesta elaborada por PricewaterhouseCoopers-AG.
- El Presidente del Directorio, Dr. Fidel Egas, por segundo año consecutivo, se encuentra dentro de los 10 líderes más respetados del Ecuador de acuerdo al "Ranking de empresarios más respetados" de la encuesta elaborada por PricewaterhouseCoopers-AG.
- Primer puesto en el "Ranking anual de instituciones financieras y empresas", elaborado por la revista Gestión 2006-2007, como la mejor y más grande empresa ecuatoriana durante dos años consecutivos.



*Diners Club  
International*

*Valid Only in*



# Capítulo 1



**GENERANDO  
VALOR**  
para el Ecuador

Los indicadores financieros de Diners Club del Ecuador en el 2007 demuestran mayor grado de eficiencia en el manejo de los recursos, con relación al 2006.



## Logros del 2007

- Se superaron los US \$1.750 millones en consumos de socios, con un crecimiento anual del 18,4%.
- La Cartera Total Bruta alcanzó los US \$536 millones.
- Diners Club ocupó el segundo lugar a nivel nacional por tamaño de cartera de consumo (instituciones financieras, incluyendo bancos).
- Los Activos crecieron en un 21%, la Cartera Neta en 18,9%, los Pasivos en 19,3% y el Patrimonio en 30,5%.
- El Activo Productivo representó el 97,1% del Activo Neto.
- El Patrimonio Técnico se ubicó en el 15,09%, superando en 67% al requerido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- El Capital Social de la Organización pasó de US \$35 a US \$50 millones, que representa un crecimiento del 42,9%.

## Desafíos para el 2008

- Consumos de socios de US \$2.080 millones, un 18,8% más con respecto al año anterior.
- Alcanzar un nivel de Cartera Total Bruta de US \$645 millones, con un crecimiento del 20%.
- Realizar la primera titularización por US \$60 millones y emisión de papel comercial por US \$50 millones.
- Profundizar la diversificación de fuentes de fondeo penetrando en el mercado de inversionistas personales.
- Mantener y mejorar los niveles de recuperación y la calidad de la cartera de crédito, permitiendo su crecimiento con bases sólidas que aseguren la sustentabilidad de la Organización en el tiempo.



## Desempeño Financiero

**E**n un entorno marcado por una relativa estabilidad económica y un mercado de tarjetas de crédito en crecimiento, Diners Club del Ecuador cumplió durante el 2007 con las metas propuestas de forma satisfactoria.

El incremento del consumo de socios, la favorable evolución de su activo, una adecuada estructura financiera y un eficiente manejo de los recursos, generaron como resultado, en el 2007, un beneficio neto de US\$ 29.85 millones e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año concluido, Diners Club mantuvo el objetivo de potenciar su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a la consecución y retención de sus socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios a fin de superar sus expectativas actuales y futuras.

El conjunto de estos factores, sumados a un constante y fortalecido crecimiento, consolidan a Diners Club como la tarjeta líder en el mercado de crédito de consumo en el Ecuador y como la mayor Sociedad Financiera del país, con estándares de calidad y rentabilidad que la hicieron acreedora 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.

## Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos de los socios con la tarjeta Diners Club presentan un crecimiento anual nominal de 18,4% durante el 2007 y representarían alrededor del 6% del consumo total de los hogares en el país, de acuerdo con las previsiones del Banco Central del Ecuador. El valor implica un 0,5% de incremento anual en esta relación.

## Recuperación de Cartera:

El índice de cartera vencida al cierre del año 2007 mejoró en un 3%, es decir, que a diciembre del 2007 se ubicó en 2.04% en comparación al año 2006, cuando se situó en el 2.10%. Este indicador es el resultado de un proceso sostenido de optimización de la concesión, mantenimiento, monitoreo y cobranza de la cartera.

La recuperación de alto riesgo (es decir de cartera vencida mayor o igual a 180 días) experimentó una mejora de 25% al pasar de US \$2.8 millones, en el 2006, a US \$3.5 millones en el 2007.

## EC1 Valor Económico Generado: Ingresos

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador en el 2007 son 18,92% mayores a los de 2006, superando los US \$145 millones.

Su principal fuente constituye las operaciones relacionadas a la emisión y uso de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, afiliaciones y renovaciones), recursos que para el 2007 representaron el 91,47% del total de ingresos percibidos.

### Valor Económico Generado:

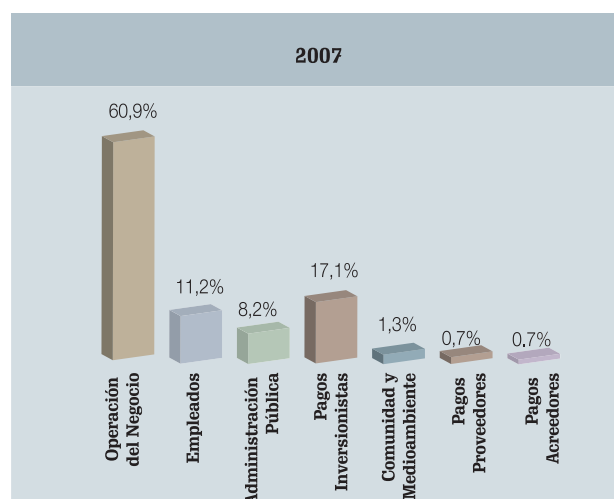
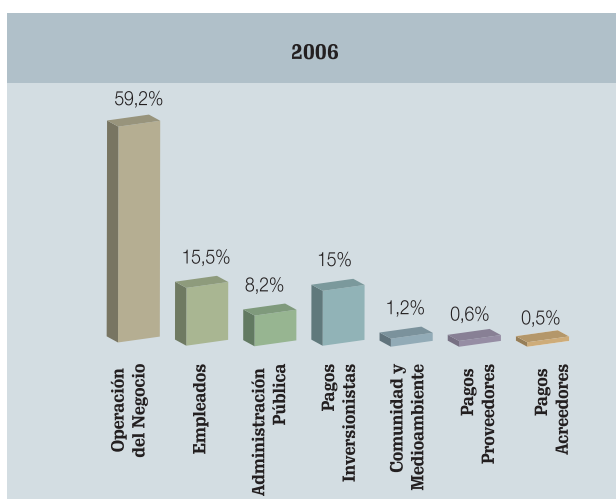
	2006 US \$	% Particip.	2007 US \$	% Particip.	Valor Anual US \$	Variación Anual %
<b>Valor Económico Generado</b>	122.410.202	100,00%	145.564.814	100%	23.154.611	18,92%
<b>Socios</b>	109.198.360	89,21%	133.143.437	91,47%	23.945.077	21,93%
<b>Inversiones Permanentes</b>	11.078.778	9,05%	9.391.326	6,45%	(1.687.452)	(15,23%)
<b>Inversiones Temporales</b>	2.133.064	1,74%	3.030.050	2,08%	896.987	42,05%

Ingresos generados por asignaciones permanentes y temporales mantenidas por Diners Club durante los años 2006 y 2007.

EC1 / SOC2

## Valor Económico Distribuido:

	2006 US \$	% Participación	2007 US \$	% Participación
<b>Valor Económico Generado</b>	95.760.744	100,00%	115.719.781	100,00%
<b>Pagos a Inversionistas</b>	14.329.037	14,96%	19.806.606	17,12%
<b>Pagos a Acreedores</b>	455.293	0,48%	839.746	0,73%
<b>Pagos a Proveedores</b>	536.488	0,56%	765.684	0,66%
<b>Administración Pública</b>	7.847.024	8,19%	9.433.640	8,15%
<b>Empleados</b>	14.811.685	15,47%	12.969.231	11,21%
<b>Operación del Negocio</b>	56.678.653	59,19%	70.410.262	60,85%
<b>Comunidad y Medioambiente</b>	1.102.564	1,15%	1.494.612	1,29%



### Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio son los egresos de mayor importancia de Diners Club del Ecuador. Al 2007 representan el 60,85% del monto total de gastos. El incremento del 24% con respecto al año 2006 está en relación directa con el crecimiento del negocio. Dichos valores incluyen depreciaciones y amortizaciones.

### 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 0,6 % al 0,7%, sin mayor variación.

### Administración Pública

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 8,15%, correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y los aportes a entidades del Estado. El crecimiento del 20% con respecto al período anterior se encuentra relacionado con el pago de los impuestos y aportes que son proporcionales al crecimiento de las utilidades y activos de la Compañía.

### Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. La disminución del 12% con respecto al año anterior se debe a que en el ejercicio del 2006 se constituyeron provisiones para bonificaciones y jubilaciones.



■ Addressograph Machine Card: máquina con la que se imprimieron las primeras tarjetas

La utilización de la tarjeta Diners Club se enfoca principalmente en consumos básicos como la adquisición de alimentos, pago de servicios de comunicación, combustible, servicios públicos y salud.

## Comunidad y Medioambiente

El monto total por concepto de donaciones, aportes a UNICEF y otros proyectos específicos de Responsabilidad Corporativa, realizados por la Organización en el 2007, registraron un crecimiento anual de 30%. Las donaciones incluyen erogaciones para comunidades en materia de reasentamiento humano y programas educativos.



■ Taller de trabajo con contrapartes locales

1,2

## Resumen de Balance General

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

Resumen de Balance General	2006 (Miles de US \$)	2007 (Miles de US \$)
<b>Activo</b>	518.455	627.334
<b>Pasivo</b>	441.288	526.572
<b>Patrimonio</b>	77.167	100.762
<b>Utilidad Neta</b>	26.649	29.845

El activo registra un crecimiento anual del 21%, entre los años 2006 y 2007. La cartera de créditos mantiene el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 74,34% del total del activo en el 2007 y del 75,67% en el 2006.

## Manejo del Riesgo

### Definición de Políticas e Instrumentos de Medición de la Gestión de Riesgos

De acuerdo con la mejores prácticas internacionales y disposiciones emanadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Diners Club cuenta con un proceso de administración integral de riesgos que le permite identificarlos, medirlos, controlarlos, mitigarlos, monitorearlos y reportarlos.

## Valor Económico Retenido: Utilidades

Valor Económico Retenido	2006	2007	Valor Anual US \$	Variación Anual %
<b>Utilidad Neta US \$</b>	26.649.458	29.845.032	3.195.574	11,99%
<b>Reserva Legal US \$</b>	2.664.946	2.984.503	319.557	11,99%
<b>Disponible Accionistas</b>	23.984.512	26.860.529	2.876.017	11,99%

La Utilidad Neta registró un crecimiento anual del 11,99%, siendo superior a la del 2006

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

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

## 1,2

### Riesgo de Liquidez, Operativo y de Tasas de Interés

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

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

De la misma manera, a más del bajo riesgo de mercado del portafolio de liquidez, la eficiente gestión de los Activos y Pasivos del negocio minimizan el efecto potencial que el riesgo (variación de tasa de interés) puede tener frente al Patrimonio de Diners Club del Ecuador, a niveles mitigables.

En cuanto al riesgo operativo, es decir que aquel que implica interrupción de operaciones, se ha implementado un plan integral de continuidad que garantiza, ante cualquier escenario imprevisto, el normal funcionamiento de las operaciones de Diners Club del Ecuador en beneficio de sus clientes.

## 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. Durante el 2007 se han capacitado a 190 personas de las áreas que se contactan directamente con los clientes, en políticas para prevenir el Lavado de Activos.

Diners Club del Ecuador administra, mide y controla el riesgo crediticio de sus clientes, lo que posibilita el crecimiento saludable de la cartera.

Una medida adicional que mitiga el riesgo de corrupción, realizada en el 2007, fue la de la firma por el 100% de los colaboradores de la declaración del Compromiso Ético sobre la base del Código de Ética. Durante el 2007 no se registró ningún evento relacionado con el irrespeto de estos aspectos en la Organización.

## Concesión y Recuperación de Crédito

### Manejo Crediticio de los Clientes

Un manejo responsable de los niveles de riesgo organizacionales requiere el monitoreo permanente de la capacidad de pago de nuestros socios frente al monto de su endeudamiento. La determinación de los niveles máximos de endeudamiento considera la capacidad de pago en proporción a sus ingresos, de manera que, los montos de crédito concedidos tendrán alta probabilidad de pago y por otra parte, el socio no comprometerá los recursos destinados a su manutención.

La composición del portafolio total de socios en diciembre del 2006 y del 2007 prácticamente no muestra variación. Por lo tanto, no solamente se ha logrado tener una composición saludable de cartera con un 80% de clientes en bajo riesgo; sino que además, ésta se muestra estable a lo largo del tiempo.

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

## Testimonio

**Rosa Matilde Guerrero**  
(especialista en riesgos)

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

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

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

### Recuperación de Cartera

La relación con los socios está orientada al largo plazo y por ello el objetivo fundamental es dar solución a sus problemas, enmarcados en su condición crediticia y capacidad de pago. A su vez, Diners Club busca comprender el entorno general del socio y su situación de mora o potencial incumplimiento, viabilizando el mantenimiento por muchos años y el acceso permanente a los beneficios que le da la tarjeta.

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

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

### Facilidades de Pago para Socios:

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

El principal objetivo es mantener la relación crediticia con los socios Diners Club el mayor tiempo posible, implementando varios productos que buscan poner a su disposición, facilidades de financiamiento para problemas puntuales de iliquidez temporal.

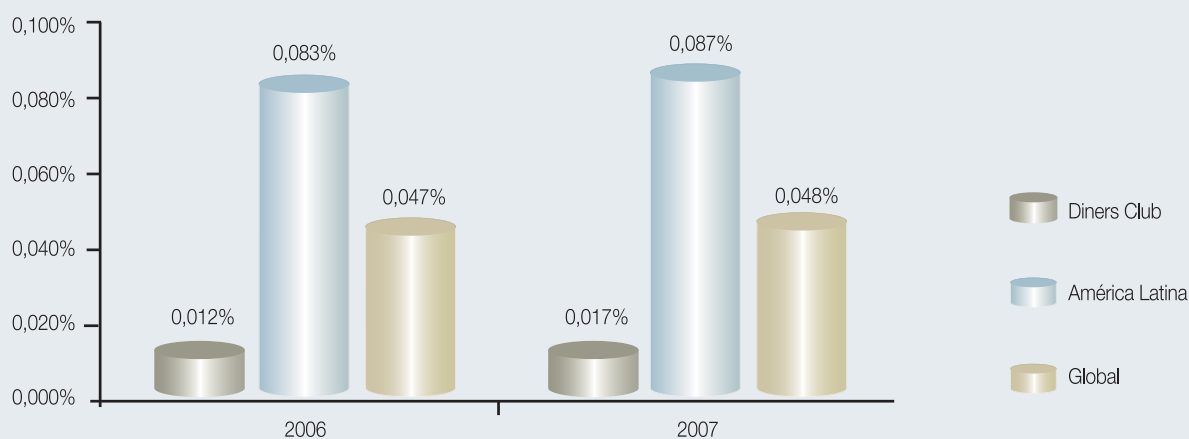
El monto total de las operaciones diferidas, que incluye productos de reestructuración o refinanciaciones, han evolucionado de US \$1,8 millones, a inicios del 2006, a US \$4,6 millones, a finales del 2007.

### Control de Riesgos de Fraude:

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

Como resultado del proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude, durante los últimos tres años se han mantenido controlados esos niveles, ubicándose dentro de los más bajos internacionalmente.

**CUADRO COMPARATIVO DEL ÍNDICE DE FRAUDE CON LA REGIÓN Y EL MUNDO**



El índice de fraude para Diners Club del Ecuador es 5 veces menor al índice latinoamericano.



*Diners Club  
International*

*Valid Only in*

*U.S.A.*

*315-915-1542*

*1-800-345-3452*



# Capítulo 2



## TRABAJANDO EN **DINERS** CLUB

**Los Colaboradores**



El personal de Diners Club de Quito, Guayaquil y Ambato realiza voluntariado corporativo, bajo una campaña interna llamada *“Un Mundo Responsable”*.



## Logros del 2007

- Se capacitó al 96% de los colaboradores de la Organización en temas relacionados a su ámbito de gestión.
- Se promovió a 90 colaboradores en crecimiento vertical y horizontal, aportando a su desarrollo de carrera dentro de la Organización.
- La tasa de rotación decreció llegando a niveles inferiores a la media del mercado.
- Se realizó un incremento salarial superior al mercado, llegando a tener salarios más competitivos.
- Se desarrolló el proyecto de Gestión del Talento Humano.

## Desafíos para el 2008

- Continuar en la implementación del Proyecto de Gestión del Talento Humano.
- Mejorar en el cierre de brechas en la encuesta de clima laboral.
- Perfeccionar la comunicación al interior de la Organización.
- Completar el Programa de Desarrollo de Competencias Gerenciales.
- Automatizar los servicios de Recursos Humanos.
- Iniciar programas de armonización entre vida laboral y familiar.
- Incrementar la incorporación de personas con discapacidad.
- Profundizar el modelo de desarrollo de carrera para los colaboradores.
- Continuar y ampliar la participación de los colaboradores en iniciativas de voluntariado.

## INT1

## Gestión del Talento Humano

La gestión de las personas en Diners Club busca atraer, desarrollar, motivar y retener al recurso humano, de acuerdo a la estrategia de la Organización, soportada en el liderazgo de las líneas de supervisión y de forma especial en la gestión de las personas dentro de los fundamentos de equidad y objetividad. En base a lo anterior, se inició el proyecto de Gestión del Talento Humano en el 2006.

## Políticas de Recursos Humanos

Las políticas de Recursos Humanos de Diners Club fueron elaboradas en el 2004 y son actualizadas en función de las necesidades organizacionales. El Código de Ética y el Reglamento Interno complementan el conjunto de políticas en esta materia.

## 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 la primera opción a considerar en los procesos de selección.

**Política de Inducción:** Los colaboradores que ingresan a la Organización están sujetos a una inducción formal para que conozcan la Empresa, su puesto de trabajo y el rol que cumplirán.

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

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

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

## Caracterización de la Fuerza Laboral

## LA1 / LA2

A fines del 2007, la fuerza laboral de Diners Club y de Optar S.A (compañía del grupo económico) se componía de un 52% de hombres y un 48% de mujeres, tendencia similar a la del 2006. En los niveles superiores de la Organización se desempeñan 72 personas (gerencias, subgerencias), de las cuales, el 44% son mujeres.

Al 31 de diciembre del 2007, el 82% de los colaboradores se ubicaba en la Sierra y el 18 % en la Costa, debiéndose la concentración de personal en Quito a que las labores operativas están ubicadas en la Oficina Matriz.

**Desvinculaciones:** Durante el 2007, los niveles de desvinculación tuvieron una baja importante: hubo 122 desvinculaciones, mientras que en el 2006 fueron 288, derivadas principalmente de la mejora en la gestión de los subsistemas de Administración de Recursos Humanos.

## INT2

**Rotación:** La tasa de rotación disminuyó con relación al año anterior, el porcentaje mayor (14,89%) en posiciones de oficial, analista y porcentajes menores al 4 % en posiciones medias y altas de la Organización.

**Selección e Inducción:** En el 2007 se cubrieron 304 procesos de selección, mejorando el tiempo de respuesta hacia los clientes internos. Adicionalmente, se mejoró el indicador de calidad de la selección en 1,5%.

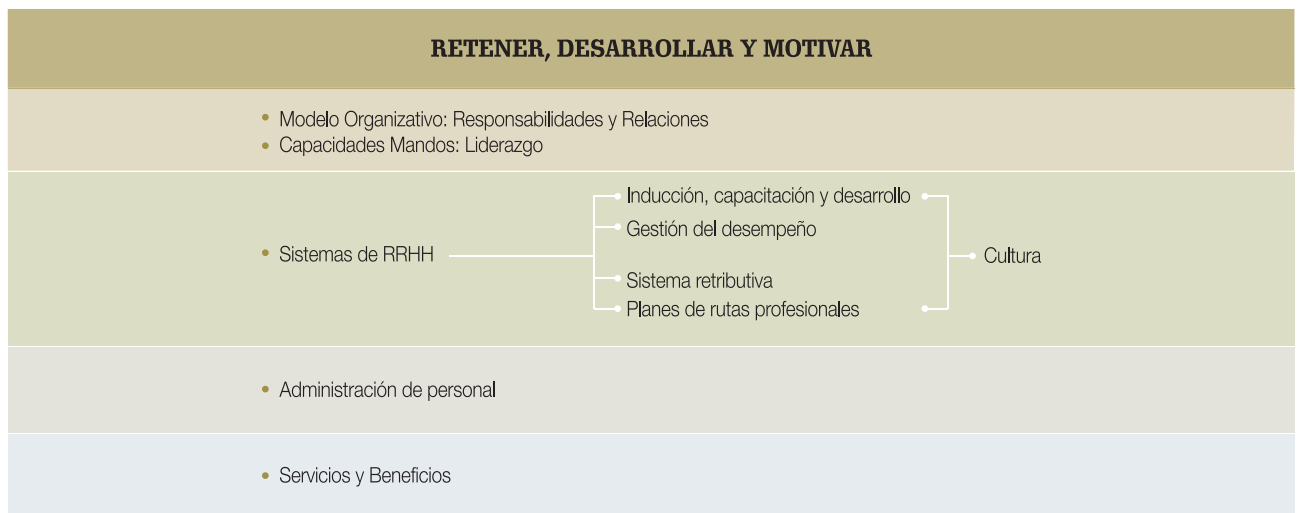
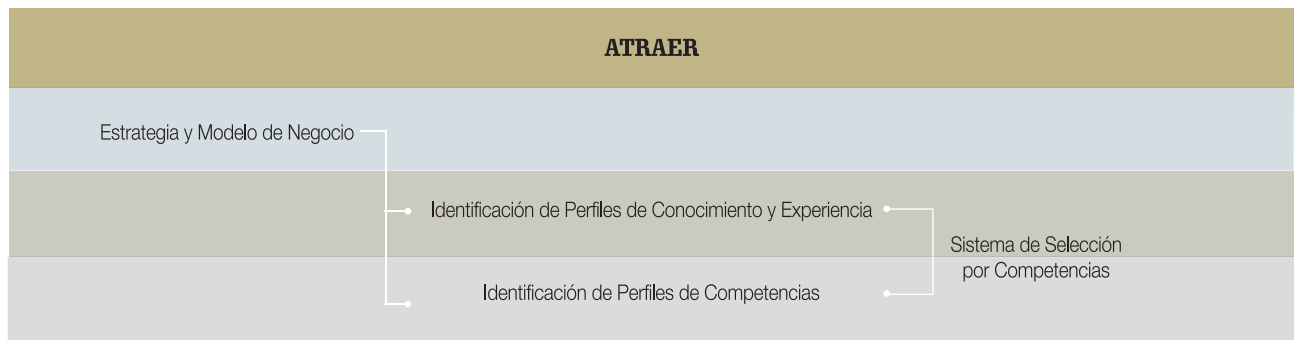
En cuanto a los procesos de inducción, durante el 2007 se logró cubrir al 100% de personal que ingresó a la Organización, mientras que en 2006 se cubrió un 58% del nuevo personal.

Todos los colaboradores de Diners Club cuentan con un contrato de plazo indefinido, no se mantiene personal bajo la modalidad de intermediación laboral.

## Caracterización de la Fuerza Laboral

GÉNERO	2006	2007
Femenino	441	483
Masculino	429	529
Total	870	1012

## ¿Cómo se Gestiona el Talento en la Organización?



Durante el 2007, 973 colaboradores participaron en procesos de capacitación, mientras que en el 2006 un total de 774.

## La relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la Organización es de 1 a 1.

### LA14 Administración Salarial

#### EC5

La administración salarial es manejada bajo dos directrices:

- **Equidad Interna:** Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican en un mismo nivel de bandas salariales. No existe ninguna distinción por género para posiciones de la misma valoración técnica.
- **Competitividad Externa:** Salarios competitivos en relación al mercado.

En el 2007 los gastos de personal de Diners Club y OPTAR, que incluyen: remuneraciones mensuales; beneficio sociales; aportes al IESS, pensiones y jubilaciones y otros, ascendieron a US \$18.168.011, mientras que en el 2006 este valor fue US \$17.755.301. Este incremento fue producto de la creación de puestos de trabajo, la incorporación de personal que se mantenía con intermediación laboral y las mejoras efectuadas en la gestión de la administración salarial. La relación entre el salario mínimo vital vigente y el salario mínimo pagado por la Compañía es de 1 a 1.

A diciembre del 2007, 154 colaboradores participaban del esquema de remuneración variable, mientras que para la misma fecha de 2006, esta cifra era de 107.

Además, tanto en el 2006 como en el 2007, se distribuyó el 15% de las utilidades a los colaboradores, según lo establecido en la Ley, artículo 98 del Código del Trabajo. Por ejemplo:

- Año 2006: Un colaborador con dos cargas familiares recibió US \$5.060,70.
- Año 2007: Un colaborador con dos cargas familiares recibió US \$7.808,64<sup>4</sup>.

### Desayunando con tu Gerente

Este programa fomenta el proceso de comunicación interna entre la gerencia de un área y todo su equipo de trabajo. En estos desayunos, los asistentes tienen la posibilidad de compartir sus inquietudes de manera directa, integrando de este modo las líneas jerárquicas y mejorando continuamente el clima al interior de la Organización.

4 Del total de las utilidades originadas, se calcula el 15% del cual el 10% se divide para el número de trabajadores y ex trabajadores de la Organización (que laboraron en dicho período), sin consideración de las remuneraciones recibidas y el 5 % restante es entregado directamente a los trabajadores en proporción a sus cargas familiares, entendiéndose por éstas al cónyuge o conviviente en unión de hecho, los hijos menores de 18 años y los hijos minusválidos de cualquier edad.

5 El levantamiento de la información anual se realiza en enero del año siguiente, por lo que al momento del cierre de este Informe, sólo se presentan datos hasta el 2006.

## Calidad de Vida Laboral

### LA3

#### Beneficios para los Colaboradores:

- **Subsidio de Antigüedad:** Se otorga a los colaboradores un porcentaje de ingresos adicionales por cada año de servicio.
- **Préstamos:** Los colaboradores pueden acceder a préstamos con tasas preferenciales y con facilidades de pago.
- **Seguro Médico:** La Compañía tienen un Plan de Seguro Médico con costos muy competitivos en relación a planes similares del mercado.
- **Servicio Médico:** La Compañía tiene a disposición de los colaboradores un Servicio Médico que atiende 3 horas diarias, dirigido por un Médico General.
- **Alimentación:** Los colaboradores reciben un subsidio de un 85% del costo de la alimentación.
- **Uniformes:** El personal femenino y de servicios generales recibe anualmente uniformes.
- **Acceso a Plan Celular:** La Organización tiene convenios con firmas de telefonía celular para que los colaboradores y sus familiares puedan acceder a planes de telefonía muy convenientes.
- **Seguro de Vida:** Los colaboradores poseen un seguro de vida que la empresa cubre en un 100%.
- **Tarjeta Supermercado:** Se mantiene una tarjeta de descuento y crédito ilimitado en los principales supermercados del país, para todos los colaboradores.
- **Campeonato de Deportes:** Se realiza una actividad deportiva anual de integración para todos los colaboradores.
- **Cursos Extracurriculares:** En el 2007, con la finalidad de ofrecer a los colaboradores espacios de desarrollo integral, se dio inicio a las clases extracurriculares. Para determinar las preferencias de los colaboradores, se aplicó una encuesta que arrojó resultados sobre los cursos de mayor necesidad, como Tai-Chi y Yoga. Esta experiencia empezó en Quito y posteriormente se la replicó en Guayaquil.

Las clases se realizan un día a la semana y tienen una duración de una hora. Los asistentes opinaron de manera positiva en relación a los beneficios para la salud, disminución del stress y la mejora en la calidad de vida laboral y familiar. Se desarrollaron 80 clases y el número de asistentes promedio fue de ocho colaboradores por clase.

### INT3

- **Clima Laboral<sup>5</sup>:** Con el fin de diagnosticar el nivel motivacional de los colaboradores, se aplica anualmente a todos la Encuesta de Clima Laboral. Esta evaluación busca entender su situación actual al interior de la Organización y establecer la brecha con la situación ideal esperada.

Los resultados reflejan una mejora en la mayoría de variables estudiadas. Para el 2006, se presentó una brecha en los aspectos de flexibilidad y espíritu de equipo, las cuales se trabajaron durante el 2007.



Atención del médico de planta a los colaboradores de Diners Club del Ecuador

Para determinar las preferencias de los colaboradores, se aplicó una encuesta que arrojó resultados sobre los cursos de mayor necesidad, como Tai-Chi y Yoga. Esta experiencia empezó en Quito y posteriormente se la replicó en Guayaquil.



## Voluntariado y Solidaridad

El personal de Diners Club de Quito, Guayaquil y Ambato cuenta con la posibilidad de realizar voluntariado corporativo en tres tipos de actividades: ayuda en la construcción de escuelas, apoyo en la creación de material didáctico y en la lectura de cuentos a niños. Las mismas se han realizado bajo una campaña interna denominada "Un Mundo Responsable".

Durante el 2007 se llevaron adelante un total de 75 horas de voluntariado dentro de la jornada laboral y 348 horas en tiempo personal de cada colaborador. Para el 2008 se espera incrementar la proporción de horas laborales para este tipo de actividades. Además, durante la fiesta de fin de año, se entregaron por primera vez los premios a la Responsabilidad Social del Colaborador, considerando tiempo y calidad de su participación en las jornadas de voluntariado.

### Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club

Junto con las actividades de voluntariado, se han realizado campañas internas de solidaridad para la recolección de libros y juguetes en los edificios de Quito, Guayaquil y Ambato. Como resultado se logró recolectar 1.380 libros y 330 juguetes.

Diners Club y sus colaboradores participaron en la campaña nacional "Navidad Digna y solidaria, mendicidad infantil NO", la cual tuvo como finalidad recolectar ropa, juguetes y libros para entregárselos a los niños y evitar la mendicidad en las fechas navideñas, producto de esta campaña se recolectaron 113 juguetes y 340 libros.

Además, se organizó una campaña interna de donación de sangre, en conjunto con la Cruz Roja, en la cual participaron 36 colaboradores.

## Salud y Seguridad de los Colaboradores

### LA8

En el 2007, se trabajó en campañas de salud preventiva, revisión periódica de estándares de higiene y desinfección del proveedor de comida y actualización de la ficha médica de los colaboradores.

También se desarrolló un manual de seguridad que contempla planes de contingencia y simulacros de evacuación. En esta misma línea, se realizó un taller de primeros auxilios en Quito y Guayaquil, en el que participaron personal de las distintas áreas de la Organización.

Por otra parte, es importante destacar que Diners Club cuenta con un seguro de Responsabilidad Civil, que cubre daños a terceros, socios, proveedores y empleados, frente a cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de sus instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta US\$ 70.000 y cubre las lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros ocurridos en los predios de Diners Club.

### LA7 Ausentismo

El ausentismo en el 2007 fue de un total de 1.297 horas o 38 días laborales, es decir 5,41 recursos fuera de la empresa en el año. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral. No se reportó ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.

### LA10/LA11 Capacitación y Desarrollo

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo de negocio con alta orientación hacia el mercado, enfocado a la satisfacción de los clientes y que impacte en la productividad y el desarrollo de los colaboradores.

Durante el 2007, 973 colaboradores participaron en procesos de capacitación, mientras que para 2006, esta cifra fue de 774.

De forma especial se creó un Programa de Desarrollo de Destrezas de Dirección en el cual participó el personal que lidera equipos de trabajo.

### Convenios Universidades – Quito:

Diners Club auspicia a sus colaboradores para su participación en programas universitarios de postgrado.

Se mantienen convenios con diferentes universidades para apoyar el desarrollo profesional del personal y sus familiares a nivel de pregrado.

Actividades de Voluntariado Colaboradores Diners Club		
Actividad / lugar	Número de voluntarios	Resultados
Apoyo a la construcción de Escuelas en Lloa (en coordinación con el Consejo Provincial de Pichincha y Un techo para Ecuador)	36	Construcción de lozas para 2 escuelas Readequación de una cancha
Creación de material didáctico para escuelas	10	Elaboración de 14 títeres
Lectura de cuentos a niños de Lloa	5	80 niños a los que se le leyeron cuentos
Maratón del cuento Guayaquil	10	1.370 niños a los que se le leyeron cuentos
Donación de libros y juguetes Tungurahua	7	140 niños con libros, juguetes y refrigerios
Cena navideña en la Hospedería Campesina La Tola en Quito	21	Se compartió una cena y se entregaron regalos a cerca de 50 personas

## Capacitación y Desarrollo

Año	2006	2007
Promedio Horas Hombre	35,45	37,32

## Cantidad de Eventos de Capacitación Inversión en Capacitación

En los últimos años, se ha incrementado de forma progresiva la inversión económica en capacitación de personal, con la finalidad de apoyar la consecución de los resultados organizacionales, destacándose que las mayores inversiones se están realizando en los niveles base de la Organización.

CONCEPTO	2006	2007
Conocimiento	123	198
Desarrollo	4	4
Especialización	13	15
Total	140	217

## Desarrollo de Carrera

En Diners Club se valora el interés de los colaboradores por su crecimiento profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como la primera opción en los procesos de selección las brindamos los actuales colaboradores.

Durante el 2006 y el 2007 se mantuvo una proporción estable del 10% de colaboradores que son promovidos horizontal y/o verticalmente al interior de la Organización

## LA12 Ciclo de Desempeño

El Ciclo de Desempeño es un proceso participativo que apoya el crecimiento y desarrollo de los colaboradores. Se inicia con la fijación de objetivos, posteriormente se realizan seguimientos periódicos y se concluye con sesiones formales de evaluación y retroalimentación. Dentro de este ciclo se puede mencionar el proceso de evaluación del desempeño, el cual es indispensable en todos los colaboradores de la Organización. La cobertura de este en el 2006 y 2007 ha sido del 100% de los colaboradores dado que es una evaluación obligatoria para todos los niveles de la Organización. Al cierre de este informe todavía no se culminaba el proceso correspondiente al ejercicio del 2007.

## Testimonio

**Alexandra Vásconez**  
(Gerente de la sucursal Ambato)

"Llevo trabajando seis años en Diners Club y he tenido la posibilidad de hacer carrera al interior de la empresa. He sido testigo de cómo se promueve el desarrollo de los colaboradores a través de la capacitación, potenciando las fortalezas y limando las falencias para poder responder eficientemente en el trabajo".

## Inversión en Capacitación

Cargos	Inversión US \$		Distribución %	
	2006	2007	2006	2007
Gerencias	98,954	36,158	28,5%	8,4%
Subgerencias	20,494	54,832	5,9%	12,7%
Jefaturas	12,329	63,192	3,5%	14,6%
Supervisores	9,803	65,928	2,8%	15,2%
Otros Niveles	205,183	212,127	59,1%	49,0%
Total	346,763	432,238	100 %	100 %





*Diners Club  
International*

*Valid Only in*



# Capítulo 3



AL SERVICIO DE LOS  
**CLIENTES**

**Socios e Inversionistas**

Más de 13.000 socios cuentan con una tarjeta Diners Club UNICEF y por su uso la Organización aporta un fondo para mejorar la educación.



## Logros del 2007

- El número de nuevos socios personales se incrementó en más del 10%.
- El consumo de los socios creció en un 18,4%.
- El número de tarjetas activadas creció, así como la proporción de clientes consumidores versus no consumidores.
- Se colocó en el mercado el producto Diners Club Supermaxi Ilimitada.
- Se incorporaron sistemas de medición de indicadores automatizados y con acceso por autoservicio.
- Se corrigió y se redujo hasta en un 60% la incidencia de los reclamos más recurrentes.
- La disponibilidad, seguridad y eficiencia de las plataformas tecnológicas fue del 99,99%.
- La participación del consumo de tarjetas corporativas en el negocio creció de 3,7% en el 2006 a 4,5% en el 2007.

## Desafíos para el 2008

- Incrementar el portafolio de clientes principales y la venta cruzada.
- Implementar de manera integral la plataforma tecnológica y operativa de Customer Relationship Management (Manejo Integral de Relaciones con el Cliente).
- Mantener el indicador de calidad en un nivel del 98% entre excelente y bueno, creciendo en 9% el nivel de percepción de excelencia.

## Enfocados en el Socio

**E**l principal objetivo de Diners Club del Ecuador es ofrecer productos y servicios que impulsen a los socios y establecimientos a preferirla como el primer medio de pago dentro y fuera del país. El enfoque de relacionamiento con los socios se fundamenta en la satisfacción de sus necesidades, la competencia ética, la calidad del servicio y la atención oportuna a los reclamos, cumpliendo con las políticas y reglamentaciones vigentes.

## Políticas en Relación con los Socios

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

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

### PR3

**Políticas de Transparencia y Flexibilidad:** Desde sus inicios, Diners Club ha mantenido como eslogan y política que **“Usted sólo paga lo que firma”**; por esta razón, no existen costos ocultos como comisiones adicionales a lo pactado con cada establecimiento y con cada socio al momento de su afiliación. Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley son publicadas en todas las sucursales, en la web de la Organización, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Adicionalmente, quienes desean adquirir una tarjeta Diners Club deben antes firmar su acuerdo al Anexo de Afiliación, en el que se detallan los costos y condiciones de cada servicio prestado por la tarjeta. Evidencia de ello es el Estado de Cuenta que Diners Club utiliza como medio de información a sus socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.

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

**Política de Seguridad:** Además de las características de seguridad tradicionales en las tarjetas de crédito, Diners Club incorpora una foto y firma del socio termografadas en las tarjetas, lo que ha permitido reducir significativamente los fraudes ocasionados por robos y extravíos de las tarjetas.

**Política de Conveniencia:** Diners Club cuenta con tarjetas emitidas en conjunto con varios hospitales, planteles educativos, clubes y comercios, las que ofrecen múltiples beneficios como descuentos y servicios especiales.

**Política de Confidencialidad:** El Código de Ética establece que toda la información, ya sea de carácter contable, administrativa, 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 de sus socios. Se contempla en el Código de Ética de la Organización que se debe manejar acordemente esta información.

### PR1

## Productos Adaptados a la Realidad de Cada Socio

Es una preocupación constante de Diners Club estar atento a las necesidades de sus socios y responder en forma eficaz y eficiente con productos que se adapten a su realidad. Cada socio tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, Diners Club diseña propuestas de valor, creando productos que se adaptan a dicho estilo y a su “etapa de vida”.

Para gestionar nuevos productos se contemplan las siguientes etapas: iniciativa, diseño, desarrollo y administración de los productos, participando en este proceso las diferentes áreas organizacionales.

## Implantación del Modelo de Actuación Comercial (MAC)

En el 2003, Diners Club inició la implementación de un nuevo modelo de negocio, apoyado en la disciplina del Customer Relationship Management (CRM) es decir Manejo Integral de las Relaciones con el Cliente.

El objetivo del MAC es reorganizar la gestión interna y contacto externo sobre un modelo enfocado en el socio. Su implementación requirió la redefinición de la estructura organizacional, el diseño detallado de procesos para estandarizar la calidad de servicio entre los diferentes puntos de contacto y la realización de esfuerzos por internalizar una nueva cultura de gestión frente al socio externo e interno.

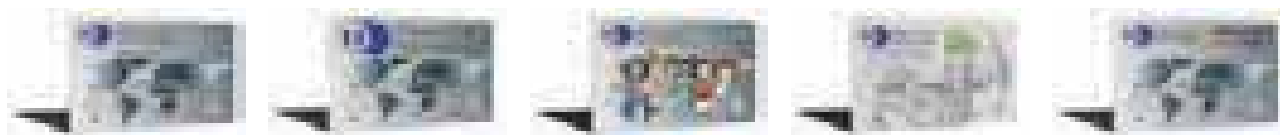
Para el 2008, se automatizarán procesos mediante la utilización de un sistema informático CRM.

## 2,2 Descripción de los Productos Diners Club

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

- Diners Club Nacional (Uso local únicamente)
- Diners Club International (Nacional e Internacional)
- Diners Club UNICEF (Nacional e Internacional)
- Diners Club – Club Movistar (Nacional e Internacional)
- Diners Club – AAdvantage®
- Freedom®
- Tarjeta prepagada GIFTcard®
- Gas Club® Personal y Corporativa
- Diners Club Corporativa Nacional
- Diners Club Corporativa AAdvantage®
- Diners Club Corporativa Metropolitan Touring
- Tarjetas convenio (de circulación restringida a un establecimiento definido)

Las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador incluyen servicios de asistencia personal o seguros que el cliente dispone, ya sea sin costo (asistencia médica nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar), con un costo adicional subsidiado o como un beneficio luego de realizar sus pagos con la tarjeta. Los seguros y asistencias son manejados por empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional como Coris y AIG Metropolitana.



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

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

### Los beneficios adicionales, sin costo, atados al consumo específico incluyen:

<b>Seguro de Vuelo</b>	Al cancelar con la tarjeta Diners Club los pasajes aéreos de vuelos nacionales e internacionales, el socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes y accidentes aéreos.
<b>Seguro Estudiantil</b>	Al cancelar los estudios con tarjeta Diners Club, 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.
<b>Contenido de Hogar y Efectos Personales en Viaje</b>	Al comprar pasajes o paquetes turísticos a partir de US\$ 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y efectos personales durante el viaje frente a pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil.
<b>Seguro de Vehículos Rentados en el Exterior CDW</b>	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.



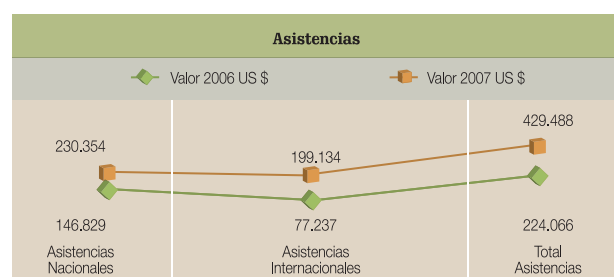
Las tarjetas Diners Club prestan beneficios adicionales al cliente sin costo alguno, como por ejemplo asistencia vehicular.

Dentro de la gestión de las relaciones con los socios, lo más importante es la accesibilidad de los servicios y la comunicación permanente.

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

<b>Protection Plan</b>	Seguro de muerte accidental financiado a 12 meses sin intereses.
<b>Seguro Hogar</b>	Para vivienda propia o arrendada financiado a 12 meses sin intereses.
<b>Security Plus</b>	Seguro de accidentes personales financiado a 12 meses sin intereses.
<b>Tarjeta Protegida</b>	Desgravamen por muerte accidental, asalto en cajero automático de retiros realizados con la tarjeta y robo de compras realizadas con la tarjeta.
<b>Seguros Vehiculares (Alta Gama, Gama Media)</b>	Seguros específicos para vehículos comerciales, con las tasas más convenientes financiados a 12 meses sin intereses.

Las asistencias y seguros se han constituido en importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club. Por ejemplo, durante el 2007, se atendieron 8.147 asistencias nacionales equivalentes a un monto de US\$ 230.354 y 127 asistencias internacionales por US\$ 199.134.


**Los socios que poseen tarjetas Diners Club tienen adicionalmente acceso a los siguientes productos:**

<b>Efectivo Inmediato Diners Club</b>	Una manera rápida y efectiva de satisfacer las necesidades de efectivo de los socios por montos comprendidos entre US\$ 500 a US\$ 5.000 en crédito diferido hasta 18 meses.
<b>Cargos Recurrentes</b>	Servicio de Diners Club a sus socios que permite realizar pagos de servicios (telefonía, Internet, televisión por cable o satelital, agua y seguros voluntarios) directamente desde su tarjeta.
<b>Financiamiento Vehicular</b>	Para la compra de vehículos nuevos o usados.
<b>Diferido de Consumos en el Exterior</b>	Alternativa crediticia que le permite diferir al socio sus consumos en el exterior de una forma rápida y segura.
<b>Diferido Inmediato Diners Club (D.I.D.)</b>	Orientado a flexibilizar el pago de la tarjeta del socio Diners Club cuando determinada situación no le permite cancelar el valor total de su cuenta, abonando el 25% de la misma.
<b>Crédito para Vivienda</b>	Primer producto de este tipo en tarjeta de crédito en el mercado ecuatoriano.

Actualmente, Diners Club cuenta con convenios comerciales con distintas entidades. Las tarjetas convenio son de circulación restringida en el establecimiento con el que se tiene firmado el acuerdo. Diners Club cuenta con tarjetas convenios activos con más de 50 empresas a nivel nacional, incluyendo acuerdos con hospitales, tiendas deportivas y hoteles, entre otros. Dentro de estos convenios

están las tarjetas, SwissClub, Marathon Sports, Hilton Colón, etc.

Por otra parte, existen alianzas específicas con distintas instituciones, como clubes sociales y deportivos, colegios y universidades, hospitales, agencias de viajes y centros comerciales.

**Dependiendo del acuerdo con el establecimiento afiliado, el socio tiene acceso a diferentes tipos de crédito para realizar su pago:**

<b>Crédito Corriente</b>	Consumos que el socio paga en una sola cuota.
<b>Crédito Diferido con o sin Intereses</b>	Consumos que el socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo.
<b>Crédito Diferido con Gracia</b>	Consumos que el socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia.



## Productos para clientes inversionistas

### Saldos a Favor

Pago anticipado de los consumos de la tarjeta de crédito, el mismo que va a ganar un interés hasta la fecha de pago de la tarjeta. La tasa de interés pagada varía de acuerdo al monto depositado y las tasas de interés vigentes y se pagará 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 van 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 puede acceder toda persona o empresa, sea socia o no de Diners Club.

## 2.7 Los Socios Diners Club

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 el 2007, Diners Club contó con más de 265 mil socios personales (principales y adicionales). Estos socios se segmentan en función de edad, 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

	2006	2007
<b>Principales</b>	157,412	175,984
<b>Adicionales</b>	83,808	89,291
<b>Total</b>	241,220	265,275

Diners Club implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de socios principales y adicionales, así como a la retención de clientes, lo que se refleja en una evolución creciente de los mismos. Al finalizar el año 2007, los socios principales fueron 175.984, y los adicionales 89.291, equivalente a un crecimiento anual de 11,8% y 6,5%, respectivamente y un crecimiento promedio total del 10% de la base de tarjetahabientes.

Más de 13.000 socios cuentan con una tarjeta Diners Club UNICEF que es una tarjeta por cuyos consumos Diners Club aporta un fondo para mejorar la educación.

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

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

Diners Club contó con 1.728 socios principales corporativos (cuentas activas totales) en el 2006, mientras que en el 2007 llegaron a 2.332, es decir, creció en un 35%. En cuanto a los socios adicionales corporativos, a diciembre del 2007 la cifra superó los 4.000.

Los socios corporativos, son agrupados según sus nivel de ventas en: Corporativos, Empresariales, PYMES y *Small Business*.

**Clientes Inversionistas:** Son aquellos clientes que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. (Salos a Favor, sólo para socios Diners Club y Certificados de Inversión, para el público en general).

En el 2007, Diners Club contó con más de 2.800 clientes inversionistas, un 25% más que en el 2006. El 97% de los mismos son personas naturales y un 3% personas jurídicas.

Como beneficio especial, Diners Club asume el costo del impuesto a los ingresos financieros (2%) a los clientes inversionistas de la tercera edad, al igual que la totalidad de los impuestos por los ingresos generados en los saldos a favor.

## Relación con el Socio Personal y Corporativo

Una preocupación constante en Diners Club 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 y maneja. Dentro de la gestión de las relaciones con los socios, lo más importante es la accesibilidad de los servicios y la comunicación permanente.

## Testimonio

**Iván Vallejo**  
(Socio de Diners Club y ascensionista ecuatoriano)

"El trato de una empresa hacia un cliente se evidencia solamente en situaciones críticas, y yo lo pude comprobar cuando en el 2002 olvidé mi canguro en un avión en Emiratos Árabes. Entonces tuve que llamar desde Dubai a un ejecutivo de Diners Club para cancelar la tarjeta. La respuesta fue inmediata, lo que evitó que la utilizaran de manera fraudulenta".

Canal de Atención	Características de la Atención
<b>Canales Físicos (8 Oficinas y 16 Puntos de Servicio a Nivel Nacional)</b>	Atención de lunes a viernes de 8:30 a 18:30, y los sábados de 9:00 a 13:30 horas, con una capacidad de atención de 5 socios por hora por agente.
<b>Call Center de Servicios (a Socios y Establecimientos)</b>	Atención las 24 horas del día durante todo el año. En el Call Center de Servicios cada agente atiende 20 llamadas por hora, mientras que en el Call Center de Autorizaciones se atiende 30 llamadas por hora.
<b>Canales Alternativos de Atención (Portal Web, Contact Center, Portal Celular- Servicio SMS, Botón de Pagos PayClub)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>El portal de servicios web para socios permite desplegar información del estado de cuenta, movimientos por facturar y millas. En el 2007 se atendió un promedio de 51.478 socios por mes.</li> <li>El Contact Center permite la atención a socios a través del correo electrónico. En el 2007, se atendió por este canal un promedio de 1.670 correos mensuales.</li> <li>El Portal Celular-Servicio de Mensajería Celular (SMS) permite a los socios mantenerse al día con la información referente a saldos, pagos y promociones. Durante el 2007, 113.596 socios interactuaron por este canal.</li> <li>El Botón de Pagos PayClub es un servicio por medio del cual se pueden realizar pagos seguros en línea vía internet. Es un servicio al que los establecimientos comerciales se afilian.</li> </ul>

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir todas las necesidades de los socios y con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir Diners Club como medio de pago en las diferentes transacciones que realizan. En estos canales, existen actualmente 259 colaboradores que atienden tanto a socios como a establecimientos.

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

- Compra de productos y tarjetas Diners Club adicionales
- Canje de productos
- Contratación de cargos recurrentes, seguros y débitos automáticos
- Solicitud de Efectivo Inmediato
- Solicitud para diferir consumos

- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos
- Servicios, procesos, reclamos y solicitudes varias

### Aseguramiento de la Calidad del Servicio

Con el objetivo de mantener estándares de calidad en los servicios al interior de la Organización, como en los prestados a los socios y a los establecimientos de Diners Club, se han definido una serie de indicadores conocidos como Acuerdos de Niveles de Servicios (ANS), que se constituyen en compromisos que cada una de las gerencias asume frente al resto de la organización. Estos ANS se transforman en indicadores particulares que le permiten a la administración, asegurar la calidad en el servicio prestado.



Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir todas las necesidades de los socios. En ellos existen 259 colaboradores que atienden sus requerimientos.

En relación con la atención al cliente se definieron indicadores de eficiencia y eficacia de calidad de servicio y de percepción de servicio.

**Indicadores de Eficiencia y Eficacia:** Estos miden los tiempos de atención a los socios. Durante el 2007 tuvieron un comportamiento sostenido, manteniendo los estándares de atención y eficiencia por sobre las metas establecidas en los canales físicos (sucursales), los call centers y en los canales alternativos (Web, Correo, Celular y Botón de Pagos).

**Indicadores de Calidad:** Estos indicadores se miden en atención a la correcta identificación y tratamiento de los requerimientos de los socios y a la efectividad en su resolución. En el 2007 Diners Club resolvió a tiempo, en promedio un 99,7% de los servicios solicitados por los socios. En el análisis de calidad interno, se obtuvo una puntuación de 92% de casos satisfechos.

**Indicadores de Percepción de Servicio:** Estos indicadores permiten conocer la manera en que los socios, establecimientos e inversionistas, perciben el servicio de Diners Club. Para esto, se realiza de manera aleatoria una encuesta mensual de alrededor de 1.000 socios. Para el 2007, el 98% de los socios calificaron al servicio de Diners Club como excelente o bueno.

### INS3 Atención a Reclamos

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

Del total de contactos recibidos de socios y establecimientos en el 2006 tan solo se registraron un 1,61% correspondientes a reclamos, índice que se redujo en el 2007 a 1,07 %. Las principales causales se relacionaron con la activación y la entrega de tarjetas, en el caso de los socios; entrega de Notas de Crédito, entrega de Vales Rechazados y entrega de Comprobantes de Retención para establecimientos.

**Solución de Reclamos de Socios Personales:** Entre el 2006 y el 2007 el indicador de reclamos bajó debido a un esquema integral del manejo de procesos (Plan de Manejo Proactivo de Quejas), que aseguró que toda la cadena de valor de los servicios, responda eficazmente a la retroalimentación de los socios recibida a través de los indicadores de percepción del servicio.

Las mejoras introducidas en los procesos integrales incluyeron llamadas de mantenimiento a los socios que realizaron reclamos.

**Atención Preferencial a Socios con Algún Tipo de Discapacidad y con Necesidades Especiales:** En el 2007 se adecuaron los espacios físicos de las oficinas de Quito y Guayaquil con rampas y baños especiales para personas con algún tipo de discapacidad. Se creó un procedimiento específico para atención a personas de la tercera edad, discapacitados y madres gestantes en las oficinas de atención al cliente con las respectivas adecuaciones y señalización.

### PR5 Encuesta de Satisfacción de Socios: Sistemático de Socios

Con el fin de poder realizar una medición constante de la satisfacción y preferencias de los socios, se han realizado periódicamente encuestas de satisfacción denominadas "Sistemático de Socios", para evaluar el nivel de recordación, tenencia, uso, y preferencia de marcas de tarjetas de crédito, además de medir y comparar el nivel de desempeño de Diners Club. Esta es una investigación realizada por un proveedor externo que garantiza su objetividad y aporta con mayores elementos de retroalimentación para mejorar la satisfacción de los socios.

Tanto en el sistemático realizado a finales de 2006 como en el tracking<sup>6</sup>, surgen un gran número de aspectos en los que Diners Club se

<sup>6</sup> El tracking es un tipo de estudio que se realiza a los socios para examinar sus hábitos, preferencias, comportamientos, etc; durante un periodo o campaña específica.

### PR5 Encuesta de Satisfacción de Socios: Sistemático de Socios

¿Cómo calificaría usted nuestro servicio?									
	Malo		Regular		Bueno		Excelente		Total Cantidad
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
<b>Total 2007</b>	47	0,4%	190	1,5%	3,439	26,5%	9,296	71,7%	12,972

En el 2007 se adecuaron espacios físicos en las oficinas de Quito y Guayaquil, incluyendo rampas y baños especiales para discapacitados.

constituye como el mejor de la categoría (solidez, calidad general, beneficios, cobertura, capacidad de crédito adecuada).

Las principales fortalezas mencionadas en el sistemático del 2007, incluyen la claridad en el manejo de la relación con el cliente, la solidez de la empresa, la calidad general de la marca y la experiencia del uso. A pesar de haber sido calificado positivamente por los clientes encuestados, se detectaron puntos de mejora en la integridad y coordinación del servicio a través de todos los canales.

## Publicidad y Marketing

### PR6

La publicidad en Ecuador trabaja bajo los principios y reglas consignados en el Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP). En el caso de Diners Club, la empresa ha adoptado de manera seria y responsable el contenido de estos principios para aplicarlos en toda su comunicación.

### PR7

No ha existido ninguna acusación de publicidad engañosa en los 39 años de Diners Club en el mercado ecuatoriano.

Lecciones aprendidas: La tarjeta convenio Diners Club – Marathon Card fue lanzada al mercado en el segundo semestre del 2005, a través de la entrega masiva al socio principal y sus adicionales. Por haber utilizado un método que no requería el consentimiento del socio, práctica común en el mercado en esos momentos, algunos socios iniciaron reclamos y solicitaron la cancelación de la tarjeta. Actualmente existen más de 90.000 socios que disponen de dicha tarjeta.

Bajo el mismo esquema fue realizada la colocación del seguro Tarjeta Protegida a las cuentas principales de los socios a nivel nacional, debiéndose suspender el servicio a mediados del 2006, a todos aquellos socios de los cuales no se disponía una aceptación escrita del cargo. Se procedió de manera inmediata a obtener su consentimiento escrito ya sea por el canal físico o mediante su aceptación en cajeros automáticos. En este caso, el objetivo es continuar la afiliación voluntaria al seguro Tarjeta Protegida para los socios que así lo deseen a través de la ampliación de la red de canales no convencionales para la contratación del seguro.

En ambos casos, Diners Club actuó buscando el mayor beneficio para sus socios, generando valores agregados y asegurando la seguridad de sus transacciones.

### S08/PR9

## Multas y Sanciones

Los valores y ocurrencias por este concepto no son representativos y alcanzaron en el 2006 los US \$8.500 (3 casos) y en el 2007 US \$1.000 (1 caso).

### PR5

## Encuesta de Satisfacción de Socios: Sistemático de Socios

	2006		2007	
	Cant.	%	Cant.	%
<b>Total Servicios a Tiempo</b>	1,946.548	99,7%	1,914.749	96,8%
<b>Total Servicios con Retraso</b>	5.227	0,3%	62.342	3,2%
<b>Total Servicios Entregados</b>	1,951.775	100%	1,977.091	100%



*Diners Club  
International*

*Valid Only in*

*Zone 1*

*364 7*

*04 8*

*10 5*

*11 1*

*12 1*

# Capítulo 4



## FORJANDO RELACIONES **DURADERAS**

**Proveedores y Contratistas**

Los proveedores de bienes y servicios están sujetos a un proceso de calificación anual donde se analiza, entre otras cosas, su organización, calidad, servicio al socio, competitividad, desempeño y situación financiera.



## Logros del 2007

- Se incorporaron cláusulas contra el trabajo forzoso y el trabajo infantil en las renovaciones de los contratos con proveedores.
- Se diversificaron las compras gracias al aumento del número de proveedores de bienes y servicios.
- Se inició el proceso de transmisión de la filosofía de Responsabilidad Corporativa de Dinero Club a proveedores, agencias de publicidad y relaciones públicas.

## Desafíos para el 2008

- Ampliar y diversificar aún más la base de proveedores.
- Investigar nuevos productos y materias primas amigables con el medioambiente.
- Implementar indicadores de consumos en la matriz, sucursales y oficinas para lograr identificar metas de reducción alcanzables.
- Incluir dentro del procedimiento de calificación de proveedores, variables de Responsabilidad Corporativa.
- Programar nuevos eventos y charlas de Responsabilidad Corporativa con la participación de proveedores.
- Desarrollar programas de pertenencia a la marca para el personal del proveedor de adquisición de socios de Dinero Club



## Gestión con Proveedores y Contratistas

**D**iners Club del Ecuador enfoca la relación con sus proveedores y contratistas en 3 ejes centrales:

- Demostrar en todos los actos, transparencia y respeto en los procesos de negociación y cumplimiento de las condiciones acordadas.
- Trabajar con proveedores calificados, que entreguen bienes y servicios bajo estrictas normas de calidad, con precios acordes y dentro de las condiciones del mercado.
- Centralizar y estandarizar los procesos de adquisiciones de bienes y servicios mediante la Política de Compras para todas las áreas que realicen este tipo de actividad en Diners Club.

### EC6 Proveedores de Diners Club

Actualmente Diners Club mantiene una base de 242 proveedores nacionales de bienes y servicios, de los cuales 103 son recurrentes y han sido sometidos a una precalificación de acuerdo al procedimiento establecido en la política de la Organización. De estos últimos, la mayor concentración se encuentra entre los medianos y pequeños cuyo monto de venta se ubica entre US \$1.000.000 y US \$ 5.000.000.

## Estructura y Política de Adquisiciones

Existe un área encargada de dar cumplimiento a los procesos de análisis, recolección de información y cotización a los proveedores. Por otra parte, el Comité de Compras tiene como función analizar y aprobar las diferentes adquisiciones y compras en conformidad con la política vigente. Es un cuerpo colegiado integrado por la Gerencia Nacional de Planeación y Finanzas, la Gerencia Nacional del Centro de Servicios, la Gerencia de Presupuestos, la Gerencia Administrativa y el Auditor General.

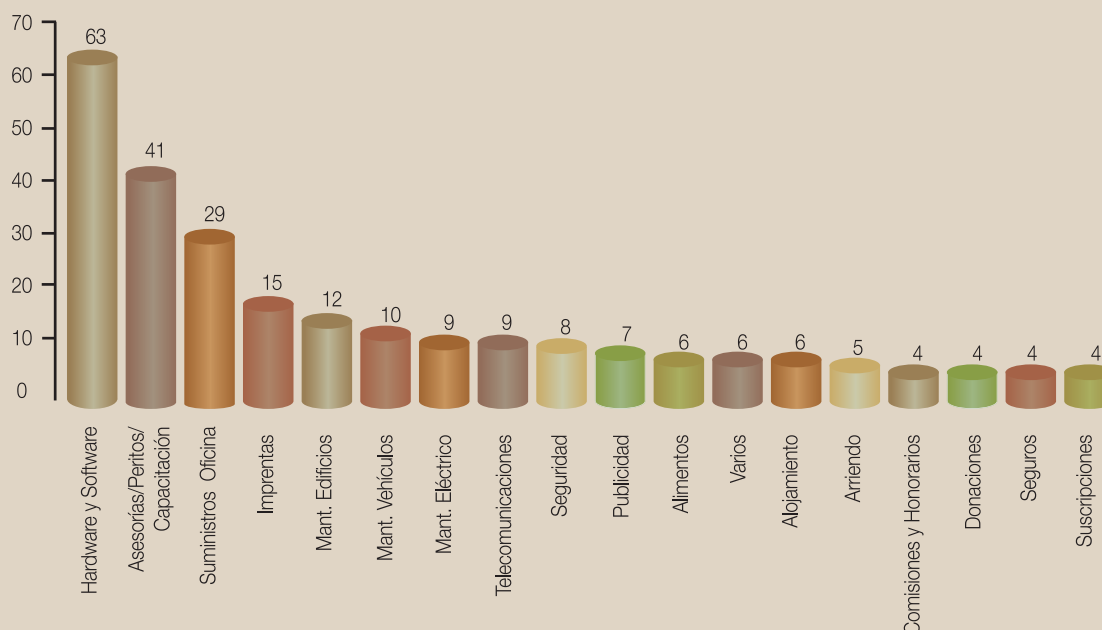
### GC 9 Testimonio

#### Frank Nankervis (Proveedor de Tarjetas de Crédito - Logikard)

"Compartimos la filosofía de Responsabilidad Corporativa de Diners Club y la hemos aplicado, al exigir a nuestros proveedores de insumos certificaciones de calidad. Además, en nuestros procesos hemos comenzado a utilizar un material llamado Kraft para nuestros cartones en lugar de pulpa virgen, ya que ofrece facilidades para su reciclaje. En este mismo sentido, tenemos un proceso de separación de residuos para reciclaje y nuestro proceso de termografado no genera desperdicios de tinta".

### Proveedor por Actividad Económica

#### Tipo de Servicio



## Total Proveedores

No. Actividad Económica	2006				2007				% de Variac.
	Total	G	M	P	Total	G	M	P	
<b>Total</b>	231	17	52	162	242	19	68	155	5%

Entre el 2006 y el 2007, los proveedores recurrentes se incrementaron en un 9,6%. Los principales proveedores de Diners Club corresponden a los rubros de hardware y software, asesoría e imprentas y suministros de oficina.

**G = grande M = mediano P = pequeño**

### SUP1

## Calificación de Proveedores

Los proveedores de bienes y servicios son sujetos a un proceso de calificación mismo que se revisa anualmente. Los factores que se analizan en esta calificación son: organización, calidad, servicio al socio, precio, disponibilidad, infraestructura, cumplimiento, documentación, competitividad, desempeño y situación financiera.

Constantemente se realizan auditorías al proceso de calificación de proveedores, dando cumplimiento a la política "Conozca a su Proveedor". Asimismo se llevan adelante auditorías a los proveedores, mediante visitas para evaluar y calificar sus instalaciones, estructura, controles en sus procesos, calidad de materiales que utilizan, seguridad en sus instalaciones y el personal con el que trabajan.

### HR1/HR2

## Contratistas

Durante el año 2007 se definió que los contratos con terceros, que prestan servicios a Diners Club, incluyan cláusulas prohibiendo la contratación de menores de edad y el trabajo forzoso. Estas nuevas cláusulas se incluirán en forma paulatina, en la medida que se han renovado los contratos.

Con el objeto de garantizar que los proveedores cancelen a sus propios trabajadores las remuneraciones establecidas en la Ley, anualmente se solicita el desglose del rubro sueldos, constatando que el mismo se ajusta a lo señalado en la legislación vigente.

Las áreas de guardianía y limpieza son contratadas externamente con empresas especializadas en la prestación de dichos servicios. Actualmente, 52 colaboradores de empresas contratistas trabajan en las oficinas de Quito, 28 en Guayaquil y una persona en Ambato.

Diners Club mantiene una base de 242 proveedores nacionales de bienes y servicios.

## Diners Club y la Responsabilidad Corporativa con Proveedores

Diners Club del Ecuador llevó a cabo un desayuno taller con un conjunto de proveedores (aproximadamente un 20% del total), con la finalidad de exponer la filosofía que ha adoptado la Compañía en materia de Responsabilidad Corporativa, los resultados obtenidos y expandir su aplicación en la cadena de valor. En particular, la Gerencia expuso los principios del Pacto Global y lo que ello significa.

Producto de este taller se pudieron recoger algunas conclusiones, entre las que se destaca la elevada motivación de los participantes para emprender prácticas responsables desde su ámbito de acción y convertirse en agentes multiplicadores de este lineamiento estratégico. Igualmente surgió la inquietud de generar espacios comunes de debate y seguimiento en relación a sus avances.

En este mismo marco, en abril del 2007, se realizó una sesión con representantes de las agencias de publicidad y relaciones públicas que trabajan con Diners Club. Se compartieron conceptos de Responsabilidad Corporativa, la realidad del país, tendencias mundiales, marketing responsable y el rol de los comunicadores.

Actualmente Diners Club mantiene una base de 242 proveedores nacionales de bienes y servicios, de los cuales 103 son recurrentes y han sido sometidos a una precalificación de acuerdo al procedimiento establecido en la política de la Organización.



Detalle de la máquina Datacard, donde se escribe el nombre del socio en la tarjeta surtida por Logikard.



Actividad de motivación para el estudio con el personal de mantenimiento

### Programa de Educación para el Servicio de Limpieza

Al asumir la línea estratégica de apoyar la educación y cultura, se detectó la necesidad de apoyar a uno de los grupos más vulnerables: el personal de limpieza y sus hijos. Fue así que se realizaron encuestas socio-educativas entre el personal de las dos empresas proveedoras de servicios de limpieza de Quito y Guayaquil, con el fin de detectar los niveles de instrucción alcanzados. De igual manera, se dictó una charla sobre la importancia de la educación con este personal.

A partir del diagnóstico se detectó que 19 trabajadores no habían culminado sus estudios, primarios o secundarios y 2 hijos del personal no habían finalizado sus estudios secundarios.

De todos ellos, 9 personas manifestaron su interés en culminar sus estudios. Al cierre del 2007, Diners Club ha otorgado dos becas para participar del Programa de Educación de Adultos de IRFEYAL (Instituto Radiofónico Fe y Alegría), donde la enseñanza es impartida por medio de un programa de radio y se desarrolla una clase presencial de 5 horas, una vez a la semana.



*Diners Club  
International*

*Valid Only in*

*EXPORT*

*315-712-1000*

*1-800-450-1234*

*1-800-450-1234*

*1-800-450-1234*

*1-800-450-1234*



# Capítulo 5



## UNA RELACIÓN **DE MUTUO** beneficio

**Establecimientos Afiliados**

Diners Club aspira a ser el socio de negocios preferido por los establecimientos del país, a través de propuestas de negocios guiadas por principios éticos y de Responsabilidad Corporativa.



## Logros del 2007

- Se afilió a la mayoría de los municipios del país para el pago de impuestos prediales.
- Se efectuaron alianzas con los principales centros comerciales del país.
- Se ampliaron los puntos de pago para la matriculación y revisión vehicular.
- Se implementó el Portal de Servicios Web para establecimientos.
- Se capacitó a más de 4.500 dependientes en el Centro de Capacitación Diners (CCD).
- Se desarrollaron esquemas de pago rápido (Fast Club) para comercios de alta transaccionalidad como cines y comida rápida.

## Desafíos para el 2008

- Ampliar la afiliación y desarrollo de establecimientos no tradicionales.
- Aumentar el número de capacitaciones para dependientes por ciudad y especialidad.
- Desarrollar canales alternativos de venta para optimizar costos operativos y logísticos de los establecimientos.





## Testimonios

**Azucena Aragón**  
(Rincón de Francia)

"El principal beneficio de estar afiliados a Diners Club ha sido otorgar a nuestros clientes una alternativa de pago distinta y segura. Además, esta fue la primera tarjeta que utilizamos, por lo que nuestro trato con los funcionarios de Diners Club lleva mucho tiempo y se ha convertido en una relación bastante familiar".

**Carmen Solórzano**  
(dependiente de Taty Boutique)

"Asistí a tres cursos del Centro de Capacitación de Diners (CCD) sobre marketing, atención al cliente y prevención de fraudes, lo que me permitió contar con nuevas herramientas para atender y dar soluciones a las necesidades de nuestros clientes".

## Establecimientos

**E**l modelo de negocios de Diners Club se basa en conectar a los socios con una amplia variedad de establecimientos que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club aspira a ser el **socio de negocios preferido** por los establecimientos del 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 está conformada por más de 23.000 establecimientos y locales comerciales. Estos se agrupan en giros de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en términos de frecuencia y monto promedio de transacción.

La red cuenta con más de 9.000 dispositivos electrónicos P.O.S., a los cuales se suman soluciones propias de los comercios, lo que permite que más del 90% de la captura se realice electrónicamente.

En cuanto a la comunicación con establecimientos, ésta se lleva a cabo a través de los asesores de establecimientos, 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 debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, el cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. En este proceso se evalúan factores tales como la ubicación del establecimiento, que estos no se dediquen a actividades ilícitas o que atenten contra la moral y buenas costumbres, la cantidad de empleados, 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 por los

cuales un establecimiento puede ser cancelado, incluyen: establecimientos que recargan la comisión, que rechazan el pago con la tarjeta, que cometen fraude, o que se compruebe que hayan prestado un mal servicio a los socios

## Crédito a los Establecimientos

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

## Programas de Incentivos para Establecimientos

**Sistema de Recaudación de Donaciones para Fundaciones:** A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar las donaciones que realizan los socios. En el 2007 existían 90 fundaciones, 13 más que en el 2006.

En ciertos casos, las fundaciones que reciben donaciones están exentas del pago de comisiones, y en otros, Diners Club dona la comisión percibida por la recaudación. Durante el 2007, se entregaron más de US\$ 10.800 por este concepto.

**Botón de Pagos por Internet PayClub:** Servicio mediante el cual los socios pueden cancelar sus compras de bienes o servicios de manera ágil y segura a través de Internet. Durante el 2007, más de 33 establecimientos contaron con este servicio.

**Auspicio de Eventos:** Diners Club del Ecuador auspició eventos como la Feria de la Madera o la Feria de la Computación 2007, aportando al desarrollo de los pequeños, medianos y grandes empresarios, mediante la difusión y la incorporación de facilidades de pago.

**Promoción para Dependientes:** Diners Club realiza una promoción para los dependientes de locales comerciales, para las celebraciones del Día de la Madre, del Padre y Navidad.

En el 2007 se premió a 1.037 dependientes durante la promoción del Día de la Madre, Día del Padre y Navidad.



## Centro de Capacitación Diners Club (CCD)

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

Durante el 2007 se capacitaron a 4.567 dependientes de las ciudades de Quito, Ambato, Guayaquil, Cuenca y Machala, un 128% más que en el 2006.

Además se capacitó a más de 1.100 dependientes en herramientas prácticas para evitar fraudes ("Venta Segura"). Estas capacitaciones se focalizaron en aquellos comercios más vulnerables a acciones fraudulentas.



*Diners Club  
International*

*Valid Only in*

*Europe*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

*Let  
us  
know  
how  
much  
you  
like  
it*

# Capítulo 6



**CONSTRUYENDO  
FUTURO**

**Impacto en la Comunidad y Medioambiente**

A nivel consolidado, la inversión social en el año 2007 es tres veces mayor a la del año pasado, con un total de US \$558.958 en apoyo a la comunidad.



### Logros del 2007

- Se incorporó y difundió la Responsabilidad Corporativa (RC) como directriz estratégica de Diners Club.
- Se inició el programa de reciclaje de papel.
- Se generó el siguiente impacto como resultado de la Alianza Diners Club UNICEF:
  - 786 profesores de escuelas rurales capacitados.
  - 24.950 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
- Apoyo a la creación de textos de educación.
- Se apoyó a programas comunitarios de mejora de la educación y cultura mediante alianzas estratégicas.
- 433 personas capacitadas en temas de RSE

### Desafíos para el 2008

- Profundizar la aplicación de la filosofía de RC en la gestión de la Organización.
- Difundir el nuevo Código de Ética.
- Lanzar al mercado nuevos productos diseñados bajo la filosofía de RC.
- Realizar convocatorias sociales mediante alianzas estratégicas para apoyar el mejoramiento de la educación.
- Ampliar el radio de acción en el sector rural y urbano de la Alianza Diners Club UNICEF.
- Difundir y apoyar proyectos que incidan en la reducción de uso de papel.

## Diners Club en la Sociedad

**D**iners Club, desde sus inicios ha estado comprometido con aportar a la comunidad en la creación y difusión de la cultura, tanto a nivel nacional como internacional. En el 2001 se añadió a la línea de acción cultural el aporte al mejoramiento de la Educación en Ecuador. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club UNICEF, que diseñó un producto específico que permite aportar recursos económicos a un fondo que se invierte en el mejoramiento de la educación. Junto a esto, se ha continuado apoyando a distintas iniciativas sociales a través de aportes económicos y con el apoyo del programa de voluntariado corporativo, desarrollados en el marco de la campaña interna denominada *"Un Mundo Responsable"*.

En lo que respecta al impacto de las operaciones de la Organización en el medioambiente durante el 2007, Diners Club ha desarrollado actividades tendientes a optimizar los recursos utilizados con la finalidad de minimizar los impactos ambientales, entre los cuales destaca el proyecto de Cold y Digitalización (iniciativa que busca reducir el consumo de papel mediante el uso de documentos digitales) y la campaña interna de reciclaje de papel.

### S01 Enfoque y Metodología de Trabajo con la Comunidad

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

1. Realización de diagnóstico inicial del sector definiendo necesidades y principales actores locales.

2. Diálogos con los principales actores para su involucramiento en la solución del problema.
3. Definición de proyecto de intervención
4. Definición de variables e indicadores a medir de impacto con su respectiva periodicidad
5. Definición de costo
6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes
7. Seguimiento y monitoreo
8. Evaluación por medio de reuniones como fue el caso de aquella con contrapartes locales, realizada en noviembre del 2007, en la Alianza Diners Club UNICEF.

Diners Club no es un ejecutor directo de proyectos comunitarios, por lo cual generamos sinergias con ONG'S y cooperaciones internacionales de probado prestigio y claridad técnica. Para este tipo de asociación, Diners Club requiere que las contrapartes se acojan a todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y eficacia.

## Apoyo a la Educación

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

Diners Club enmarca su actividad con la comunidad buscando contribuir con el logro de dos de los ocho Objetivos del Milenio, establecidos por Naciones Unidas: 2) Lograr la enseñanza primaria universal y, 8) Fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

El aporte de Diners Club a la educación se centra en 5 ámbitos de acción:

### Áreas Centrales de Actuación en Inversión Social

	<b>Calidad de la Educación, Integral e Integradora</b>	
Escuelas	→ Educación Integral	→ Programa de mejoramiento de las escuelas unidocentes Alianza Diners Club UNICEF
Gestión Pública	→ Educación Integradora	→ Programa DyA inclusión niños en riesgo Sinfonía por la vida
ONG'S	→ Apoyo Lecto-Escritura	→ Maratón del Cuento en Quito, Guayaquil y Quinindé Dona un buen libro Elaboración de textos y material
Colaboradores	→ RSE: Empresa y Educación	→ Programas con personal de limpieza Eventos proveedores y empresarios
	→ Movilización de Colaboradores	→ Voluntariado Diners Club Donaciones libros y juguetes Cursos extralaborales



■ Niño en una de las escuelas unidocentes en el sector de Cayambe, Pichincha.

Para que los programas de educación sean sustentables es necesario que se adopten ciertos principios de actuación. Es por esto que Diners Club coordina todas las actividades con entidades locales como municipios, consejos provinciales, organizaciones no gubernamentales (ONG's) e instituciones del Gobierno Central, como el Ministerio de Educación.

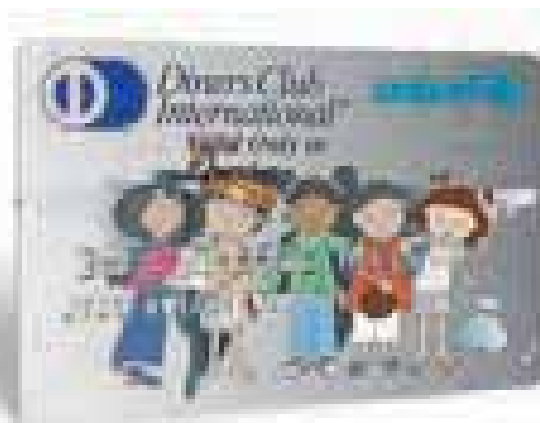
Durante el 2007, se realizó un especial esfuerzo de colocación de tarjetas UNICEF pasando de 8.331 en enero, a 13.272 en diciembre, lo que significó un crecimiento de un 59%. El monto por concepto de uso de tarjeta UNICEF, se incrementó en un 2,2%, totalizando US\$ 233.257.

### EC8/ IB3 Principales Programas e Iniciativas Educativas

**Alianza Diners Club UNICEF:** El enfoque de esta alianza es fortalecer los procesos de mejoramiento de la calidad educativa mediante un trabajo coordinado con el Ministerio de Educación y los gobiernos locales.

Por cada dólar de consumo con esta tarjeta, Diners Club aporta un 0,05% junto con el 50 % de las cuotas de afiliación a la tarjeta, a un fondo que posibilita emprender acciones relacionadas con la mejora de la educación. Adicionalmente, cada año se realizan campañas de recaudación de aportes voluntarios de los socios que también alimentan este fondo.

Las inversiones se han realizado principalmente en 3 áreas: capacitación docente, elaboración de material didáctico y eventos como el Festival de Lecto-Escritura de Quinindé, en la que participaron 253 escuelas del cantón.





**Programa de Inclusión Social para Niños en Alto Riesgo de Mendicidad:** El enfoque del programa es trabajar en las comunidades, con el fin de generar una cultura de prevención y vigilancia de protección a menores. La comunidad con la que se trabaja es la de Chisulchi, en la provincia de Cotopaxi, con una cobertura de alrededor de 1.500 niños y jóvenes.

Sus objetivos son: prevenir la deserción escolar en sectores de alto riesgo, reinsertar a niños y jóvenes desertores de la escuela, y capacitar a padres y comunidad sobre la importancia de la retención escolar y para evitar la mendicidad.

Este programa ha sido impulsado en alianza con el Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA) y la organización Desarrollo y Autogestión (DyA). Adicionalmente, se ha iniciado en conjunto con la Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social Empresarial (CERES), la inclusión de otras empresas con el fin de convertirlo en un Proyecto de Responsabilidad Corporativa Participativo.

**Programa de Inclusión Social a Través de la Música “Sinfonía por la Vida”:** A finales de 2005, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) concedió a Ecuador un crédito no reembolsable para el desarrollo del programa “Música para los Niños de Ecuador”, de Pan American Development Foundation (PADF), filial de la Organización de Estados Americanos (OEA). PADF seleccionó a la Fundación Orquesta Sinfónica Juvenil del Ecuador (FOSJE) como contraparte para el desarrollo de este programa, el 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.

Durante el 2007, Diners Club auspició este programa y apoyó el diseño de una campaña de comunicación para recaudar fondos que permitan llevar a cabo el Programa de Creación de las Orquestas Sinfónicas Juveniles en Ecuador y Estados Unidos (orientado a los emigrantes y donantes extranjeros). Estas acciones se lograron

gracias a la colaboración voluntaria del Círculo de Creativos del Ecuador, quienes trabajaron en toda la estrategia creativa. El lanzamiento de esta campaña será en el 2008.

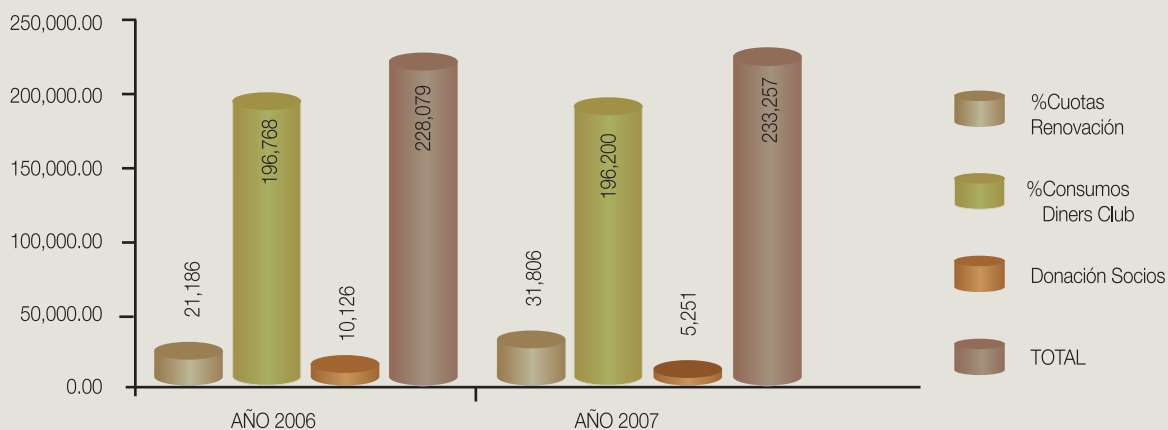
**Programa de Valoración Artística Cultural en “Solo con Natura” en la Isla Santay:** El objetivo del programa fue revalorizar el entorno natural, mediante la creación de un Centro Taller de Arte comunitario que fomente el turismo sustentable en la isla. Este programa se desarrolló en Guayaquil en cooperación con la Asociación Pro Bienestar de la Familia Ecuatoriana (APROFE) y la Fundación Malecón 2000. Se contó con la colaboración de artistas extranjeros y ecuatorianos.

**Infocentro Educativo Municipio de Jama:** Este programa se realizó en coordinación con el Municipio de Jama y la Fundación Save the Children. La entidad municipal construyó y readecuó instalaciones educativas y Diners Club aportó con 30 computadores para implementar un Infocentro, el cual cuenta con un pedagogo en computación que imparte clases a los estudiantes de 14 escuelas municipales.

**Apoyo en Creación de una Escuela para el Reasentamiento Humano de Penipe, en Pro de los Damnificados de la Erupción del Volcán Tungurahua:** Apoyo a la iniciativa desarrollada por la Fundación Esquel en conjunto con la Cooperación Española, que tiene como objetivo reasentar a 60 familias campesinas de la provincia de Chimborazo. Durante el 2007 fueron realizados los estudios técnicos y se adquirió un terreno. El aporte de Diners Club se materializará con la construcción de la escuela.

**Apoyo a la Campaña Vivamos la Fiesta en Paz:** Esta campaña, fue una iniciativa desarrollada hace cuatro años por la Asociación de Consejos Estudiantiles de Quito, que tiene como objetivo reducir el consumo de alcohol durante las fiestas de la ciudad. En el 2007, Diners Club apoyó la iniciativa al realizar una campaña de relaciones públicas, medios de comunicación y mimos. De acuerdo a las estadísticas de la Policía Nacional, dicho año se redujeron en un 33% los incidentes relacionados con las fiestas.

Evolución de los Aportes Tarjeta Diners Club UNICEF 2006 - 2007 US \$



## Resumen de los Principales Logros en Educación 2007

PROGRAMA	ALIANZAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
<b>Diners Club - UNICEF</b>	Gobierno de la provincia de Pichincha	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el marco del programa Sílabas, se apoyó en la elaboración de diccionario</li> <li>"Aprendamos de los Pueblos y Nacionalidades"</li> <li>Apoyo en la elaboración del CD interactivo Cayoye</li> <li>Apoyo al programa de alfabetización "Yo sí puedo", en coordinación con 68 municipios</li> </ul>
	Municipio de Quinindé	<ul style="list-style-type: none"> <li>10.200 niños/as de áreas rurales y urbanas beneficiados</li> <li>348 profesores capacitados</li> <li>Festival de Leyendas y Lecto Escritura en los cuales participaron 253 escuelas</li> </ul>
	Tierra de Hombres en Río Verde Esmeraldas	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.650 niños/as incorporados al sistema educativo</li> <li>60 profesores capacitados</li> <li>Se formaron 5 comités parroquiales de apoyo a la educación</li> <li>Se elaboraron 4 números del periódico regional de educación</li> </ul>
	Municipio de Cañar	<ul style="list-style-type: none"> <li>12.000 niños/as involucrados/as</li> <li>378 maestros/as hispanos y bilingües</li> <li>Fortalecimiento del equipo técnico del Ministerio de Educación</li> <li>Coordinación e integración de actividades con Municipios y Consejo Provincial</li> <li>Seguimiento y acompañamiento en aula para garantizar aplicación de capacitaciones</li> <li>Elaboración de 500 guías para primer y segundo año de educación básica</li> <li>Capacitación a 80 profesores de escuelas piloto.</li> </ul>
	Tierra de Hombres Municipio de Eloy Alfaro	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.400 niños/as en proceso de recibir una educación con enfoque de CCA</li> <li>Capacitación a profesores en temas relacionados con el Código de la Niñez y Adolescencia</li> <li>Padres y madres de familia sensibilizados en temas de Buen Trato y Derechos de niñas y niños</li> <li>Apoyo en la elaboración del material educativo "Yo Vivo en Eloy Alfaro"</li> </ul>
	Universidad Casa Grande Municipio de Guayaquil	<ul style="list-style-type: none"> <li>Impresión de 1.000 ejemplares sobre competencias ciudadanas para trabajar con jóvenes</li> </ul>
	Ministerio de Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo en el diseño y elaboración de materiales educativos para alfabetización</li> <li>Apoyo en la elaboración del Libro de la Familia para la Vida (versión kichwa y español)</li> <li>Apoyo en la elaboración de folletos de alfabetización</li> </ul>
<b>Programa de Inclusión Social para Niños en Alto Riesgo de Mendicidad</b>	Instituto Nacional de la Niñez y la Familia. (INNFA), Organización Desarrollo y Autogestión (DYA), Corporación Ecuatoriana de Responsabilidad Social Empresarial (CERES)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primaria acelerada para la reincorporación al sistema educacional de 19 niños</li> <li>Reinserción inmediata para niños/as fuera del sistema escolar</li> <li>Apoyo escolar en la modalidad de horario extendido para 49 niños</li> <li>Colonias vacacionales para 3.614 niños reinsertados al sistema escolar</li> <li>6 profesores capacitados</li> </ul>

## Resumen de los Principales Logros en Educación 2007

PROGRAMA	ALIANZAS	ACTIVIDADES REALIZADAS
<b>Programa de Revaloración Artística “Solo con Natura” en la Isla Santay en Guayaquil</b>	APROFE, Fundación Malecón 2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 artistas realizaron obras plásticas a partir del reciclaje de materiales de la naturaleza</li> <li>Se construyó una casa taller artesanal que beneficiará a 150 familias de la Isla Santay</li> </ul>
<b>Plan de Inclusión Social a Través de la Música: Sinfonía por la Vida</b>	INNFA, PAF (Pan American Foundation)	Se financió una campaña de comunicación para el proyecto “Sinfonía por la Vida”: spot de televisión, tarjetas musicales, correos directos y diseño de la página web: <a href="http://www.sinfoniaporlavida.com">www.sinfoniaporlavida.com</a>
<b>Infocentro Educativo Jama - Manabí</b>	Municipio de Jama, Save the Children	Se financió un Infocentro con 30 computadores, beneficiando a 14 escuelas
<b>Maratón del Cuento Guayaquil</b>	Dirección de Acción Social-Municipio	<ul style="list-style-type: none"> <li>1370 niños/as participantes</li> <li>80 profesores/as involucrados/as</li> </ul>

En el 2007 se realizó un especial esfuerzo de colocación de tarjetas UNICEF pasando de 8.331 en enero, a 13.272 en diciembre, lo que significó un crecimiento de un 59%.



### La Alianza Diners Club UNICEF: Apoyando a Niños y Maestros de las Escuelas Unidocentes de Ecuador

Las escuelasunidocentes son centros educativos en los que tan sólo un profesor imparte educación, de manera simultánea, a niños de distintos niveles y edades. Generalmente se trabaja con grupos de 45 niños de entre 6 y 12 años de edad y los profesores procuran cumplir con los currículums educativos de cada nivel, además de ejercer las funciones de administradores de la escuela. En este contexto, no es difícil imaginar los problemas que atraviesan los profesores para poder brindar una educación inclusiva y de calidad. La labor se dificulta aún más producto de la ausencia de material didáctico y medios tecnológicos.

En cuanto a los profesores, muy pocos de ellos tienen títulos profesionales y deben encargarse de educar a niños provenientes de hogares en condiciones familiares muy precarias. En todas las provincias de Ecuador existen escuelasunidocentes y según el Sistema Nacional de Estadísticas Educativas (SINEC), representan el 40% de las escuelas fiscales, alrededor de 5.800 y atienden a más 240.000 niños aproximadamente.

En este contexto, la Alianza Diners Club UNICEF apoya a las escuelasunidocentes en la creación de material didáctico, en la mejora de la infraestructura y en la capacitación a los docentes.

## Participación en diálogos sociales por la educación

En el 2007, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una mejor educación en el país.

<b>Empresariales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en la Iniciativa Empresarios por la Educación, impulsado por la Fundación Esquel</li> <li>Ponencia y foro sobre Educación y Responsabilidad Social en el I Encuentro de Responsabilidad Social de Ecuador</li> </ul>
<b>Estatales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación en representación de la empresa privada en el Diálogo Nacional Técnico de la Ley Orgánica de la Educación convocada por el Congreso Nacional</li> <li>Participación en el taller Educación y Capacidades Ciudadanas, organizado por la Secretaría Nacional de Planificación, el Ministerio de Relaciones Exteriores y la ONU</li> </ul>
<b>Sociedad Civil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato Social por la Educación</li> <li>Observatorio de la Niñez</li> <li>Directorio Nacional del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE)</li> <li>Directorio Nacional del Instituto Nacional de la Niñez y la Familia (INNFA) en representación de CERES</li> </ul>

### Testimonio

**Manuel Calle**  
(Supervisor Provincial  
de Educación del Cañar)

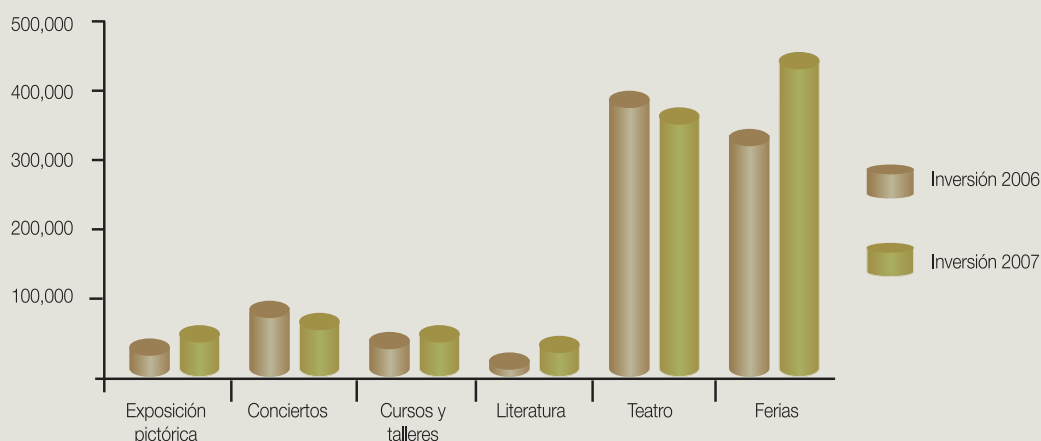
"Gracias a la Alianza Diners Club UNICEF se han formado profesores en el uso de material didáctico y en pedagogía afectiva, lo cual ha significado tener niños más alegres y deseosos por aprender. Además, se ha visto una mayor participación de los padres en la educación de sus hijos".

### SOC1 Inversión Cultural

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

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

Inversión por Tipo de Evento 2006 - 2007 en US \$



## SOC1

## Auspicios y Apoyo a la Cultura

El apoyo que Diners Club del Ecuador brinda al desarrollo de la cultura se refleja en el importante monto de los recursos que la Compañía invierte en "Auspicios y Convenios Culturales", los mismos que en el 2006 sumaron US \$847.222 y en el 2007 alcanzaron los US \$995.102.

## Testimonios

**Olivia de Illingworth**  
(Presidenta de la Fundación Sociedad Femenina de Cultura Guayaquil)

"Diners Club ha sido pionero en el auspicio y promoción del arte y la cultura como valor agregado a sus productos. Por casi 40 años ha mantenido una gran ventana abierta, a través de la cual nos ha mostrado ese inmenso y maravilloso Mundo sin Límites que encontramos en todas las expresiones artísticas".

**Julio Bueno**  
(Presidente Fundación Teatro Nacional Sucre de Quito)

"Diners Club ha entregado un constante apoyo al desarrollo y difusión de la cultura en Ecuador, a través del auspicio a artistas, instituciones culturales y empresas de espectáculos. Gracias a este apoyo, instituciones como la nuestra han podido presentar en nuestro país a artistas de categoría mundial".

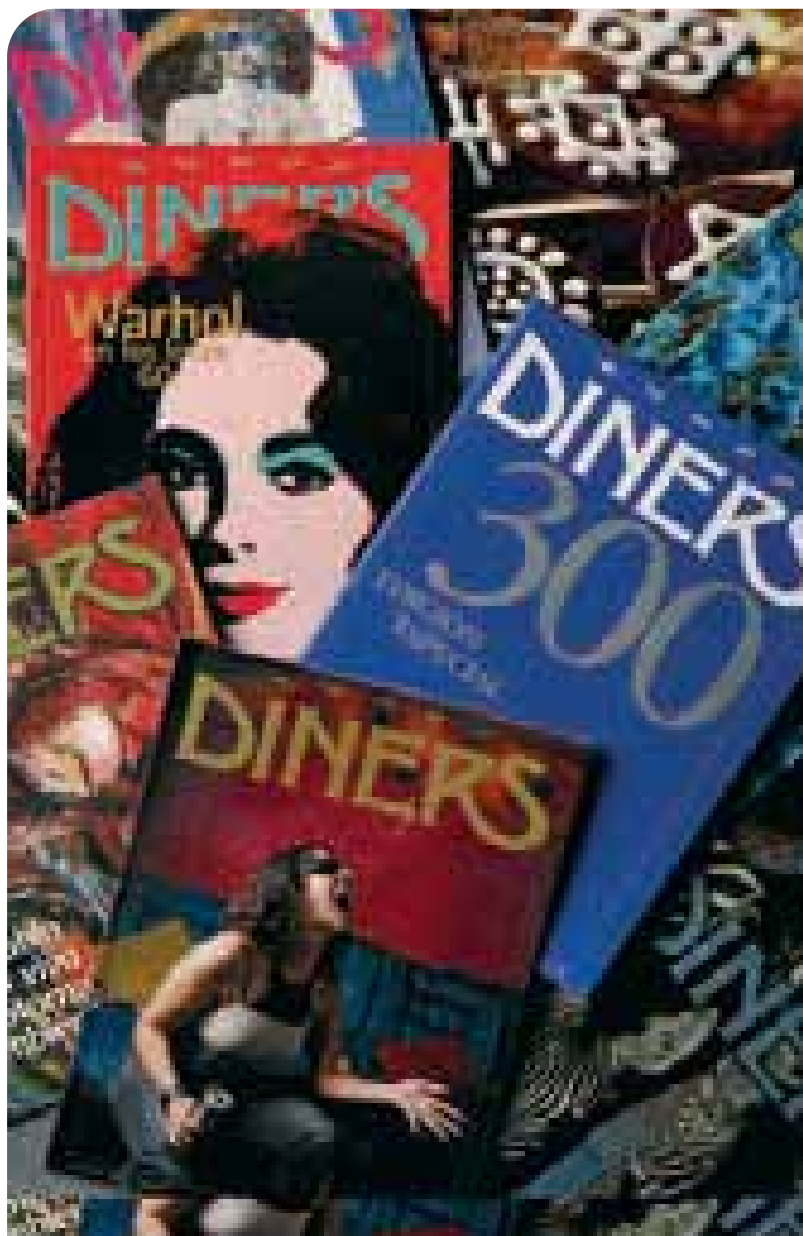
## SOC1

## Inversión Social 2007

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club en el año 2007 se duplicó con relación a la del año anterior. En el 2006 la inversión social total fue de US \$270.471, mientras que para el 2007 se invirtieron US \$558.958 en apoyo a la comunidad.

Inversión Social 2006 - 2007 (en US \$)		
Rubro	2006	2007
<b>Alianza Diners Club UNICEF</b>	220,232	227,526
<b>Campañas Sociales de Comunicación *</b>	13,122	57,441
<b>RSE Interna</b>	0	189,249
<b>Donaciones</b>	35,110	82,735
<b>Total</b>	270,471	558,958

\* En este rubro se incluyen las inversiones en campañas de recaudación de UNICEF, Campaña Orquesta Sinfónica Juvenil, campañas de rendición de cuentas UNICEF y la campaña Vivamos la Fiesta en Paz.



## Revista MUNDO DINERS

En 1980 fue creada la revista MUNDO DINERS como un beneficio exclusivo para los socios de Diners Club, cuando en el país eran escasos los espacios de difusión cultural. La revista MUNDO DINERS promociona los eventos culturales más importantes en la literatura y las artes plásticas. Pintura, dibujo, escultura, grabado, artesanía, fotografía y diseño han formado parte del espacio cultural de la revista. No hay artista ecuatoriano que, teniendo una obra importante, no haya participado en sus páginas. Para los artistas estar en la portada de la revista MUNDO DINERS se ha vuelto sinónimo de prestigio, una oportunidad de promocionar su obra, reconocimiento a su trabajo y la posibilidad de un acercamiento al público. Esta revista es editada y distribuida por Dinediciones, empresa del grupo.

## Medioambiente

Para disminuir el impacto de las operaciones de la empresa en el Medioambiente, Diners Club ha desarrollado algunas actividades. De acuerdo a esto, se han emprendido 3 acciones concretas: reciclaje de papel, reciclaje de tarjetas y donación de activos en desuso.

### EN28

Durante el 2007, la empresa no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental.

### EN1/EN26/GC 8

## Consumo y Reciclaje de Papel

Concientes de la necesidad de reutilizar el papel que se usa, en julio se emprendió la campaña interna de reciclaje. En primera instancia, se llevó a cabo en Quito y posteriormente se implementó en las agencias de Ambato y Guayaquil.

Como parte del plan comunicacional de esta campaña, se utilizaron stickers en los tachos personales y se colocaron contenedores para

los desperdicios orgánicos, así como también para los residuos de vidrio y plástico. Además, se repartieron piezas recordatorias en los escritorios para que el personal se involucre en la campaña. Como resultado de esta campaña, en el 2007 se reciclaron 3.446 kg (3,4 Ton), es decir, el equivalente a un 5,7% del total de papel que se utiliza.

Consumo y Reciclaje de Papel		
Unidad	2006	2007
Cantidad de Hojas	9,854.425	12,736.891**
Toneladas *	46,12	59,61

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

\*\* Los datos 2007, a diferencia de 2006, incluyen las impresiones de reportes generados por el sistema AS400, los cuales se tercerizaron.



## Cold y Digitalización: Reducción de uso de Papel Mediante el Uso de Documentos Digitales

Desde septiembre del 2007 se implementó la digitalización de los reportes generados en el centro de cómputo para toda la organización. A diciembre del 2007 la disminución de impresiones fue de 360.000 hojas, lo que representa una reducción de 1.685 Kg en el consumo de papel.

Antes de la implementación de este programa, los reportes eran distribuidos físicamente a los diferentes departamentos, demandando transporte diario y espacio para almacenarlos. A partir de la implementación del proyecto, estos reportes son almacenados en digital en un mismo servidor.

Se espera que durante 2008, las impresiones que se generan en el Centro de Cómputo se eliminen en un 90%, por lo que disminuirá de 42.000 a 4.200 impresiones mensuales. El sistema distribuido de impresión bajará en un 50% sus impresiones, es decir, de 495.000 a 247.500 por mes.

## Testimonio

**Kléver Ríos**  
(Gerente de Tecnología Diners Club)

"El proyecto de Cold y Digitalización, además de ayudar a cuidar el medioambiente mediante la disminución del consumo de papel, ha significado un ahorro de tiempo en las actividades de los colaboradores, ya que pueden disponer de información de manera rápida y centralizada".

La inversión social de Diners Club en el año 2007 fue US \$558.958 en apoyo a la comunidad, cifra que duplicó lo invertido el año anterior.

#### EN4 / GC7

### Consumo de Agua\* y Energía Eléctrica:

En lo que respecta al consumo de agua, el incremento en un 10% en el consumo durante el 2007, se debe principalmente a los mantenimientos realizados en el Edificio Matriz y al aumento de personal que experimentó la organización.

#### EN5

En cuanto al consumo de energía eléctrica, para su control existe un sistema de programación automática de apagado de luces y dispositivos de encendido automático mediante el control de movimientos. Durante el 2007, el consumo de energía eléctrica fue un 8% menor al equivalente el año anterior.

EN3 Consumo de Agua* y Energía Eléctrica		
Consumo	2006	2007
Agua (m3)	11,203	12,458
Energía Eléctrica	1,561.461	1,436.025

\* Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato, no se incluyen en el cálculo del consumo de agua, al ser imposible el desglose de la información, ya que se comparten las instalaciones con otras empresas.

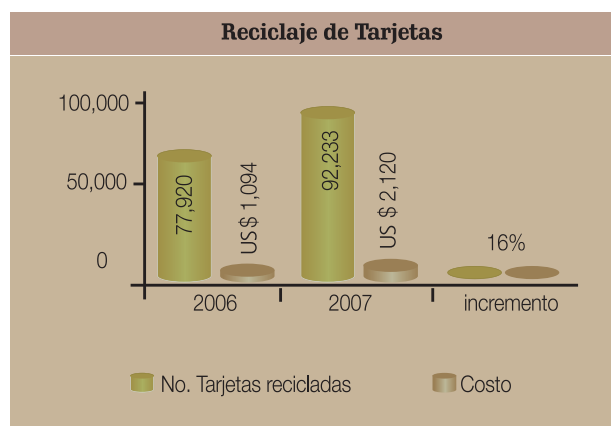
#### EN22 / EN26 / GC7

### Compra y Reciclaje de Tarjetas:

El incremento en el volumen de compras de tarjetas, se debe principalmente al crecimiento del número de clientes, la renovación de los ya existentes y al lanzamiento del convenio entre Diners Club y Supermaxi.

El proceso de producción bajo condiciones normales arroja ciertos desperfectos que no pasan los estándares establecidos, son filtrados en los procesos de supervisión, son inventariados y son pasados 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, estas tarjetas defectuosas son destruidas. Diners Club contrató el servicio de una empresa especializada en el reciclaje de tarjetas plásticas.

En el 2007 se reciclaron más de 90 mil tarjetas erróneas, un 16% más en relación al 2006.



**Donación de Activos:** En el 2007, parte de los activos dados de baja en Quito fueron donados a la Fundación Hermano Miguel, entidad que se encarga de reacondicionarlos para posteriormente venderlos. Estos fondos se utilizaron para financiar los servicios que la Fundación prestó a personas que necesitan prótesis ortopédicas. En Ambato, se donaron activos dados de baja a la Pastoral Social y en Guayaquil, se vendieron estos activos como chatarra, destinando el dinero al convenio con UNICEF. En total fueron donados más de 1.400 activos. Adicionalmente, se donaron 70 equipos computacionales dados de baja (un 400% más en relación a 2006) a distintos establecimientos educacionales.





PricewaterhouseCoopers  
del Ecuador Cia. Ltda.  
Avenida 1000-40 y Alameda  
Código: 17-21-1816  
Quito - Ecuador  
Teléfono: (018) 2-2840000  
Fax: (018) 2-2840000

## INFORME DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE EL INFORME DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A los miembros del Directorio y accionistas del

Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera

Quito, 30 de junio del 2008

Hemos efectuado una verificación limitada independiente sobre los indicadores e información presentados en el Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2007 de Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera (en adelante "Diners Club").

La preparación del Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2007 es responsabilidad de la Administración de Diners Club. Nuestra responsabilidad consiste en emitir conclusiones sobre la consistencia y fiabilidad de los datos cuantitativos e información financiera y no financiera incluidos en dicho informe, en función de los trabajos de verificación y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

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

### Bases, objetivo y alcance de la verificación

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con las normas de verificación establecidas por el Consejo de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) en la "Norma Internacional para Trabajos de Verificación - 3000 (ISAE 3000)" relativa a aseguramiento limitado. Dicha norma requiere que la planificación y realización de nuestro trabajo permita obtener un grado de aseguramiento limitado que la información presentada en el Informe de

Responsabilidad Corporativa de Diners Club II es consistente con la evidencia de respaldo presentada por la Administración, y, si respalda la auto-evaluación de conformidad realizada por Diners Club según lo establecido en la sección 2.3 de la Guía para la Federación de Reportes de Sustentabilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

Un trabajo de verificación limitado bajo el estándar ISAE 3000 contempló realizar: i) entrevistas con el personal de Diners Club; ii) procedimientos analíticos y pruebas con base a muestras de los fuentes de observación de datos e indicadores; y, iii) análisis de los procesos y procedimientos utilizados para la recopilación 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 actualizar la información;
- Revisión de la coherencia de la información presentada en el Informe de Responsabilidad Corporativa de Diners Club;



A los miembros del Directorio y accionistas del  
Diners Club del Ecuador S.A. Sociedad Financiera  
Quito, 30 de junio del 2018

- Revisión de las Fórmulas, cuantías, símbolos y representaciones gráficas de la información proporcionada;
- Revisión que la información financiera incluida en el Informe de Responsabilidad Corporativa es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2017;
- Revisión de la presencia o ausencia en el Capítulo de la Información e indicadores requeridos de acuerdo a los criterios definidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative (GRI).

## Conclusiones

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

Adicionalmente concordamos con la auto-evaluación efectuada por Diners Club, en relación a que el Informe de Responsabilidad Corporativa corresponde a un nivel B+ de acuerdo con los estándares establecidos en la versión G3 de la Guía para la Elaboración de Reportes de Sostenibilidad de la Global Reporting Initiative.

## Recomendaciones

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

- Involucrar a los grupos de interés a través de procesos sistematizados de consulta en la mejora continua de los futuros reportes, incluyendo la actualización de los temas relevantes a incluir en futuros reportes;
- Continuar perfeccionando y homogenizando los actuales sistemas, procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información, a fin de mejorar estos en la recopilación de los datos y mejorar la calidad y alcance de la información reportada.



José Aguero Silva  
Representante Legal

<sup>3,12</sup>  
**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI**  
Pacto Global

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	SECCIÓN	
<b>PERFIL</b>			<b>PÁG.</b>
1,1	Declaración del máximo responsable en la toma de decisiones	Mensaje del Presidente Ejecutivo	7
1,2	Principales impactos, riesgos y oportunidades de gestión	Desempeño financiero / Manejo del riesgo	27
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>			<b>PÁG.</b>
2,1	Nombre de la Organización	La Organización	15
2,2	Principales marcas y productos y/o servicios	Descripción de los Productos Diners Club	45
2,3	Estructura operativa de la Organización	La Organización / Estructura organizacional	15/17
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 desarrolla actividades significativas	La Organización	15
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	La Organización	15
2,7	Mercados servidos y tipos de socios/beneficiarios	Los Socios Diners Club	48
2,8	Dimensiones de la Organización en cifras	Principales Cifras	5
2,9	Cambios significativos en la Organización durante el periodo informativo	Estructura Organizacional	18
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Premios y Reconocimientos	19
<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA</b>			<b>PÁG.</b>
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere)	No Aplica	
3,3	Ciclo de presentación de memorias	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,4	Persona de contacto para cuestiones relativas a la memoria	Contratapa	
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,6	Cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,7	Limitaciones al alcance o cobertura de la memoria	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	El informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador	1
3,10	Efecto de las reexpresiones de información de memorias anteriores	No Aplica	
3,11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	No Aplica	
3,12	Tabla de contenidos básicos de la memoria	Índice de contenidos GRI	82
3,13	Políticas y prácticas de verificación externa de la memoria	El Informe de Responsabilidad Corporativa 2007 de Diners Club del Ecuador / Informe de Verificación	79

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	SECCIÓN	
<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>			<b>PÁG.</b>
4,1	Estructura de gobierno de la organización	Junta de accionistas y directorio	16/17
4,2	Indicar si el Presidente del máximo órgano de Gobierno ocupa un cargo ejecutivo	Junta de accionistas y directorio	16
4,3	Número de miembros del máximo órgano de Gobierno que son independientes o no ejecutivos	En la normativa legal ecuatoriana no existe una definición establecida para director independiente.	
4,4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de Gobierno	Junta de accionistas y directorio	16
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	16
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de Gobierno	Junta de accionistas y directorio	16
4,7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de Gobierno	Junta de accionistas y directorio	16
4,8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social	Misión de Dineros 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	16
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	16
4,11	Adopción del principio de precaución	No aplica por no tener mayores impactos ambientales	
4,12	Principios o programas desarrollados externamente, a los que la organización adhiere	Dineros Club del Ecuador y el Pacto Global de Naciones Unidas	12
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca la organización	Asociaciones a las que pertenece Dineros Club	18
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Relacionamiento con los grupos de interés	12
4,15	Proceso de identificación y selección de grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	12
4,16	Enfoque y frecuencia de inclusión de los grupos de interés	Relacionamiento con los grupos de interés	12
4,17	Principales preocupaciones de los grupos de interés y respuesta de la organización	Relacionamiento con los grupos de interés	12
<b>INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>			<b>PÁG.</b>
EC1	Valor económico generado y distribuido	Valor económico generado / Valor económico distribuido	24
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Dineros 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 Dineros Club	56
EC7	Procedimiento para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Política de Selección	34
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y servicios prestados principalmente para el beneficio público	Principales programas e iniciativas educativas	71

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	SECCIÓN	
-----	---------------------------	---------	--

INDICADORES DE DESEMPEÑO AMBIENTAL			PÁG.
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo y reciclaje de papel Compra y reciclaje de tarjetas	77
EN3	Consumo directo de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	78
EN4	Consumo indirecto de energía, desglosada por fuentes primarias	Consumo de agua y energía eléctrica	78
EN5	Ahorros de energía debido a conservación y a mejoras en la eficiencia	Consumo de agua y energía eléctrica	78
EN22	Peso total de residuos gestionados	Compra y reciclaje de tarjetas	78
EN26	Iniciativas de reducción de impacto ambiental de los productos y servicios y sus resultados	Consumo y reciclaje de papel Reciclaje de tarjetas	78
EN28	Costo de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Medio ambiente	77

INDICADORES DE DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO			PÁG.
LA1	Desglose de los trabajadores	Caracterización de la fuerza laboral	34
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados	Caracterización de la fuerza laboral	34
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa	Calidad de vida laboral	36
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales	Salud y seguridad de los Colaboradores	38
LA8	Programas de formación y control de riesgos a los trabajadores, familias y comunidad en relación con enfermedades graves	Salud y seguridad de los Colaboradores	38
LA9	Aspectos de salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No aplica	
LA10	Promedio de horas de formación al año, por empleado	Capacitación y desarrollo	38
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua	Capacitación y desarrollo	38
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño	Ciclo de desempeño	39
LA14	Relación entre el salario base femenino y masculino	Administración salarial	36

GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	SECCIÓN	
-----	---------------------------	---------	--

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS			PÁG.
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión que incluyan cláusulas de derechos humanos	Contratistas	57
HR2	Porcentaje de distribuidores y contratistas analizados en materia de derechos humanos y medidas adoptadas	Contratistas	57
HR4	Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	No hubo	
HR5	Actividades en que se pone en riesgo la libertad de asociación	Lineamientos internos de conducta	18
HR6	Actividades que conllevan riesgo de explotación infantil y medidas adoptadas	Lineamientos internos de conducta	18
HR9	Número de incidentes relacionados con violaciones de derechos de indígenas y medidas adoptadas	No hubo	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD			PÁG.
SO1	Programas para evaluar y gestionar impactos de las operaciones en las comunidades	Enfoque y metodología de trabajo con la Comunidad	70
SO2	Porcentaje y número de unidades de negocios analizadas con respecto al riesgo de corrupción	Lineamientos internos de conductas	18
SO3	Porcentaje de empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción	Riego Operativo, de liquidez y de tasas.	28
SO4	Medidas tomadas frente a incidentes de corrupción	No hubo	
SO5	Posición y participación en el desarrollo de políticas públicas y actividades de lobbying	Lineamientos internos de conducta	18
SO6	Valor total de aportes a partidos políticos	Lineamientos internos de conducta	18
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No hubo	
SO8	Valor monetario de multas y número de sanciones no monetarias, significativas derivadas del incumplimiento de leyes	Multas y sanciones	51



GRI	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	SECCIÓN	
<b>INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>			<b>PÁG.</b>
PR1	Fases del ciclo de vida de productos y servicios en que se evalúan impactos en la salud y seguridad de los Socios	Productos adaptados a la realidad de cada Socio	44
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requeridos por la normativa y porcentaje de productos sujetos a tal requerimiento	Políticas en relación con los Socios	44
PR4	Incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios	No hubo	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del Socio	Encuesta de Satisfacción de Socios: Sistemático de Clientes	50/51
PR6	Programas de cumplimiento de leyes o estándares voluntarios en materia de marketing y publicidad	Publicidad y marketing	51
PR7	Número de incidentes por incumplimientos de regulaciones en comunicaciones de marketing	Publicidad y marketing	51
PR8	Número de reclamos fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de Socios.	No hubo	
PR9	Costo de multas significativas por incumplimiento en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas y sanciones	51
<b>INDICADORES SUPLEMENTO DEL SECTOR FINANCIERO</b>			<b>PÁG.</b>
<b>RSC1</b>	Descripción de los elementos sociales de la política de RSE, incluyendo la definición Corporativa	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador / Estrategia de Responsabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador	11
<b>RSC2</b>	Descripción de la estructura y responsabilidades correspondientes de RSE	Responsabilidad Corporativa en Diners Club del Ecuador	11
<b>RSC5</b>	Número de incidentes de incumplimiento de leyes o de códigos reguladores de conducta	No hubo	
<b>RSC6</b>	Descripción de los procedimientos de diálogo y participación de las partes interesadas	Relacionamiento con los Grupos de Interés	12
<b>INT1</b>	Descripción de los temas de responsabilidad social abarcados por las políticas de recursos humanos de la compañía	Políticas de Recursos Humanos	34
<b>INT2</b>	Rotación de los empleados	Caracterización de la fuerza laboral	34
<b>INT3</b>	Satisfacción de los empleados en base a los resultados de las encuestas realizadas	Calidad de Vida	36
<b>INT4</b>	Retribución de los altos directivos y del consejo de administración	Junta de Accionistas y Directorio.	16
<b>SOC1</b>	Aportaciones realizadas a obras benéficas, inversiones para la comunidad y patrocinios comerciales	Inversión cultural / Auspicios y Apoyo a la Cultura / Inversión Social 2007	75/76
<b>SOC2</b>	Valor económico creado por las actividades de la compañía	Valor económico generado / valor económico distribuido	25
<b>SUP1</b>	Políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores	Calificación de proveedores	57
<b>IB3</b>	Prestación de productos y servicios a la medida e innovadores, aplicando criterios éticos / de sostenibilidad especiales	Principales programas e iniciativas educativas	71
<b>INS3</b>	Número de reclamaciones recibidas de los clientes	Atención a reclamos	50

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



PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL			Sección	PÁG.
Derechos Humanos	GC 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional	Lineamientos internos de conducta / Dinero Club del Ecuador y el Pacto Global de las Naciones Unidas	12/18
	GC 2	Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos	Lineamientos internos de conducta	18
Empleados	GC 3	Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva	Lineamientos internos de conducta	18
	GC 4	Eliminación de toda forma de trabajo forzado y obligatorio	Lineamientos internos de conducta	18
	GC 5	Las empresas deben apoyar la abolición del trabajo infantil	Lineamientos internos de conducta	18
Medioambiente	GC 7	Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental	Consumo de Agua y Energía Eléctrica/Compra y reciclaje de Tarjetas.	78
	GC 8	Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	Consumo y reciclaje de papel	77
	GC 9	Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medioambiente	Proveedores	56
Anticorrupción	GC 10	Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno	Lineamientos internos de conducta	18

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



**Contenidos:** Diners Club del Ecuador / **Fotografía:** Jorge Vinuesa / Marco Andino / **Impresión:** Imprenta Mariscal / **Editor general:** Rómulo Moya Peralta / **Dirección de arte:** Verónica Maldonado / **Diseño y diagramación:** TRAMA / **Gerente de Producción:** Juan C. Moya Peralta / **Edición:** Eduardo Varas / **TRAMA:** Juan de Dios Martínez N34-367 y Portugal / Telfs: (593-2) 2246 - 315 / 2246 - 317 / editor@trama.ec



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



2,4/3,4

Mayor Información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Corporativa 2007:

[www.dinersclub.com.ec](http://www.dinersclub.com.ec)

Diners Club del Ecuador S.A.  
Área: Responsabilidad Corporativa  
Teléfono: 2981-300  
Correo Electrónico: [responsabilidad\\_social@dinersclub.com.ec](mailto:responsabilidad_social@dinersclub.com.ec)  
Dirección: Av. Amazonas 4560 y Perelra – Edificio Matriz Diners Club  
Quito- Ecuador