



EL ARTE DE LA SUSTENTABILIDAD

IX INFORME 2015



Diners Club
INTERNATIONAL

G4-9
**CIFRAS
DINERS CLUB
DEL ECUADOR 2015**

Número de Socios:
356,272 principales
y **185,394** adicionales.

Número total de
tarjetahabientes
541,666

Número de
Establecimientos
afiliados en Ecuador:
43,380

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

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

Cantidad de
colaboradores:
1,408

Cantidad de
personas que
depende de
la Compañía:
3,520

Número de
escuelas
involucradas
en planes
de mejoramiento:
163

Número de
profesores
capacitados de
escuelas rurales:
399

Número de niños
involucrados en
planes de mejoramiento
de Educación:
58,462

Cobertura de
programas sociales:
Esmeraldas, Río Santiago,
Cayapas, Quito, Sucumbíos,
Napó, Orellana, Guayas,
Cayambe, Carchi,
Imbabura y Cotopaxi

Cantidad
de papel
reciclado:
3,579 kg.

Reducción de
consumo de papel:
2,558,676 hojas
= **8,223 kg.**



ÍNDICE DE CONTENIDOS

IX Informe de Sustentabilidad Corporativa 2015	5
Materialidad y estrategia de Responsabilidad Corporativa con los grupos de interés	7
Mensaje del Presidente Ejecutivo	10

CAPÍTULOS

I. Buen gobierno corporativo	12
II. Generando valor económico para el Ecuador	34
III. Trabajando en Diners Club, una gran familia	44
IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida	62
V. Contribuyendo a un mercado formado financieramente	82
VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor	96
VII. Construyendo futuro con la comunidad	108
VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental	126
Índice de contenidos e indicadores GRI / Pacto Mundial	140



IX INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA

2015

El IX Informe de Sustentabilidad Corporativa 2015 de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el noveno documento público de esta índole que emite anualmente la Compañía. Al igual que los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar los resultados, las políticas, la estructura, los avances y los desafíos económicos de Diners Club del Ecuador, en relación con nuestros Socios, con nuestros colaboradores, y a nivel medioambiental y social. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace siete años, y de acuerdo a la opción exhaustiva de los lineamientos del Global Reporting Initiative¹ (GRI) G4. A todo esto se han sumado algunos de los indicadores sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Estos últimos indicadores se podrán identificar en el texto con las siglas SBS seguidos

por la numeración correspondiente, cuya significación se encuentra en los anexos posteriores.

En esta edición se presentará una nueva definición actualizada de materialidad que se realizó con el apoyo de una consultora externa especializada en este tipo de investigaciones, y que nos ha permitido establecer los aspectos relevantes en sustentabilidad y los desafíos más importantes que se nos plantean para el período 2016-2018 en torno a nuestros grupos de interés.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador en el territorio nacional para el año fiscal 2015 (enero a diciembre), incorpora cifras de 2014, a efectos de hacerlo comparable, y también, por requisito de la Superintendencia de Bancos y Seguros, algunos casos de hasta hace cuatro años. El informe incluye las cifras y datos tanto de Diners Club del Ecuador como de INTERDIN S.A., por ser una empresa del mismo grupo económico

y cuya administración financiera y de personal se realiza de manera conjunta. Las cifras han sido elaboradas en base a los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2015.

Cada capítulo busca responder a alguno de los aspectos establecidos en el análisis de materialidad. Se realizó una validación interna de los datos y el informe ha sido sometido a la verificación externa de la auditora Deloitte & Touche de probada competencia en la materia. El resultado de la revisión limitada realizada ha sido incluido en el informe publicado en la página 136.

Por último, el informe ha sido enviado a GRI internacional para su revisión con la finalidad de obtener el Materiality Check correspondiente.

Al igual que el *VIII Informe de Sustentabilidad Corporativa del año 2014*, este tendrá una difusión de 2.000 ejemplares impresos y también se divulgará entre nuestros más de 400.000 Socios de Diners Club mediante un inserto resumido. A ello se suma que esta publicación estará a disposición del público en su versión digital en nuestra web institucional.

Es nuestro anhelo que este informe sea capaz de transmitir, de manera clara y precisa, nuestra filosofía de transparencia y de diálogo con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos. Estaremos gustosos de recibir cualquier comentario o sugerencia de ustedes, nuestros lectores. Para ello se podrán comunicar con nosotros vía mail a **rsocial@dinersclub.com.ec**



MATERIALIDAD Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

G4-18/ G4-19/ G4-20/ G4-21

En 2015 se realizó un segundo ejercicio de definición de aspectos de materialidad, a fin de validar los anteriormente establecidos y actualizar los que se requiriera, con base en la información aportada por los distintos grupos de interés.

En términos generales la metodología para establecer la materialidad fue la siguiente:

a. Identificación: para determinar los asuntos relevantes dentro y fuera de la organización.

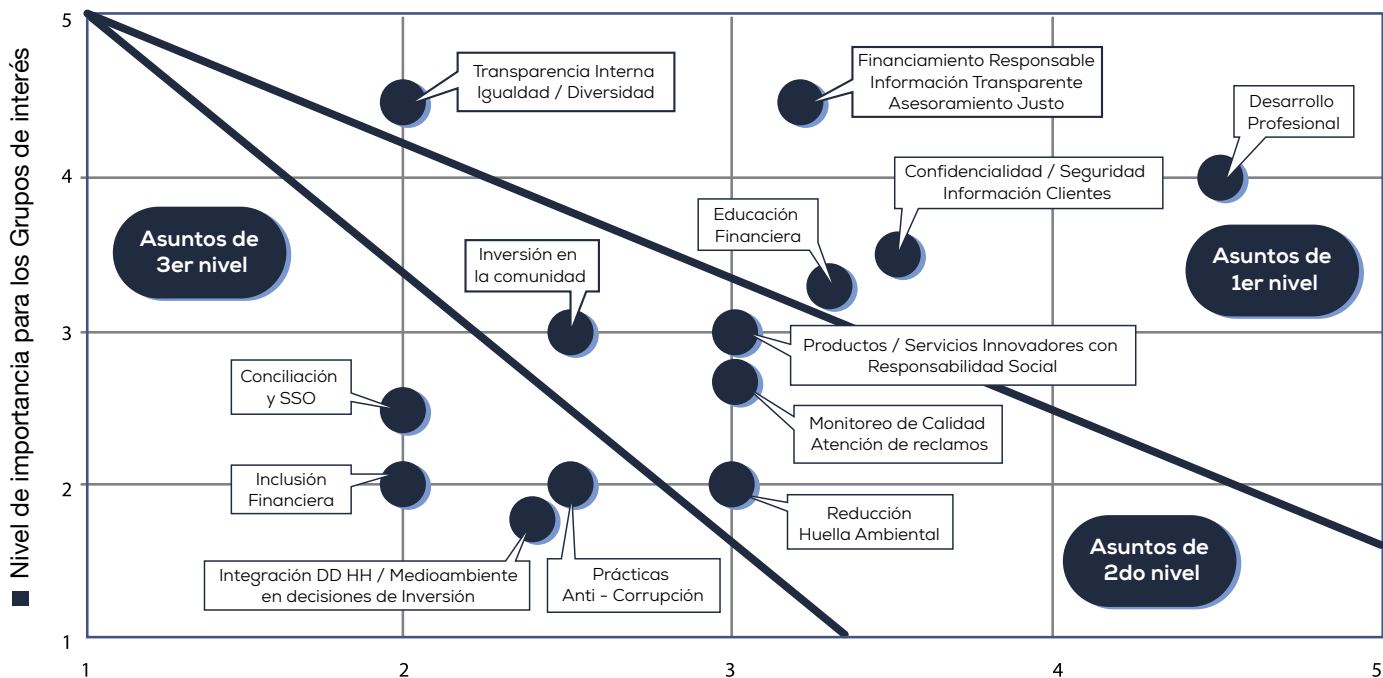
b. Priorización: para establecer nivel de importancia de cada aspecto a nivel interno y con los grupos de interés.

c. Validación: se revisaron y preseleccionaron los temas para lograr su representatividad.

d. Revisión: Cumpliendo con la metodología propuesta por el GRI durante el 2016, se revisarán los aspectos materiales con la finalidad de validarlos y generar una retroalimentación de los mismos.

MATRIZ DE PRIORIDAD DE ASUNTOS MATERIALES 2015 - DINERS CLUB DEL ECUADOR

MATRIZ DE PRIORIDAD DE ASUNTOS MATERIALES 2015 - DINERS CLUB DEL ECUADOR



DEFINIENDO LA MATERIALIDAD

Para la definición de materialidad se tomaron en cuenta las siguientes fuentes referenciales:



Asuntos Materiales	Fuentes				
	Estudio de Materialidad 2013	Consumer Finance Brief SASB, 2014	Financial Services GR1 G4, 2013	Estudio de Compromiso Aon Hewitt, 2015	ODS NNUU 2015
Dimensión económica					
Inversión en la comunidad /Aporte financiero a causas sociales	X		X		ODS 17
Dimensión ambiental					
Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	X	X ¹	X		ODS 11
Dimensión social (prácticas laborales)					
Desarrollo profesional y personal de nuestros colaboradores	X				
Políticas y prácticas de SSO respecto a amenazas y violencia en el trabajo			X		
Diversidad e inclusión laboral				X	
Conciliación de la vida laboral/familiar				X	ODS 5
Derechos Humanos					
Integración de los derechos humanos en las decisiones de inversión			X		
Sociedad					
Fortalecer prácticas anticorrupción	X				
Educación financiera	X		X		
Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas		X	X		ODS 1, ODS 2, ODS 5, ODS 8 ODS 9
Apoyo a causas sociales de impacto	X				ODS 8 ODS 17
Responsabilidad sobre productos					
Financiamiento responsable y prevención del sobre-endeudamiento	X	X			ODS 10
Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y Socios	X	X			
Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos	X				
Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	X				ODS 10
Información transparente y asesoramiento justo al cliente		X	X		ODS 10
Incorporación de criterios medioambientales y sociales en la estrategia y operatividad y procedimientos relacionados			X		

Nota: este cuadro ha sido elaborado de acuerdo con las dimensiones y aspectos del GRI G4.

*1: Considerado por el SASB como tema importante pero no considerado como tal como material.

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ASPECTOS MATERIALES 2015

	Aspecto/ Aspecto Material	Cobertura	Prioridad
Dimensión económica / social			
1	Inversión en la comunidad: aporte financiero y apoyo a causas sociales de impacto	Interna Externa	Medio-Alta Alta
Dimensión ambiental			
2	Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	Interna Externa	Alta Media
Dimensión social			
Prácticas laborales			
3	Fortalecimiento de prácticas de conciliación de la vida laboral/familiar y de SSO para mitigar el estrés laboral	Interna Externa	Media Media Alta
4	Desarrollo profesional de colaboradores	Interna Externa	Muy Alta Alta
5	Transparencia interna, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral	Interna Externa	Media Muy alta
Derechos Humanos			
6	Integración de los derechos humanos y de criterios medioambientales en la estrategia y en las decisiones de inversión	Interna Externa	Medio-Alta Media
Sociedad			
7	Continuidad en las prácticas anticorrupción	Interna Externa	Medio-Alta Media
8	Inclusión/ accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	Interna Externa	Media Media
9	Educación/alfabetismo financiera/o y generación de capacidades	Interna Externa	Alta Alta
Responsabilidad sobre productos			
10	Financiamiento responsable, información transparente y asesoramiento justo al cliente	Interna Externa	Alta Muy - Alta
11	Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y socios	Interna Externa	Alta Alta
12	Monitoreo permanente de calidad y atención de reclamos	Interna Externa	Alta Medio-Alta
13	Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	Interna Externa	Alta Alta

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Para Diners Club del Ecuador, el 2015 estuvo colmado de intensos desafíos, experiencias y aprendizajes. Si bien el contexto de este año nos planteó importantes retos debido a la contracción económica y, de manera especial, por el descenso de los niveles de consumo en los hogares a causa de la caída de los precios del petróleo, quienes hacemos Diners Club del Ecuador seguimos trabajando para crecer y ofrecer nuevas e innovadoras propuestas. En el marco de estas condiciones adversas, alcanzamos un incremento en ventas del 2,1% para las marcas Diners y Discover, al mismo tiempo que mantuvimos una elevada calidad de la cartera que se reflejó en un nivel de recuperación del 90,62%. El nivel de facturación de US\$ 3.357 millones fue logrado gracias a una política prudente en el manejo de la cartera, al hecho de evitar el sobreendeudamiento de los socios y al mantenimiento de un cercano monitoreo de los indicadores del negocio.

Alrededor de 24.000 nuevos clientes fueron incorporados en el 2015 y el crecimiento del lado de los pasivos fue del orden del 8,9%, superior al del mercado, lo que refleja la elevada percepción de solidez de nuestra organización.

Los resultados se obtuvieron gracias a que nos guiamos por la filosofía de colocar siempre a nuestros Socios en el centro de la gestión mediante la oferta de nuevas propuestas de servicio. Este fue el caso del lanzamiento de Pay-Club, servicio que permite a los usuarios realizar transacciones con inmediatez y, al mismo tiempo, con gran

seguridad, poniendo todos los avances tecnológicos a su disposición mediante la red móvil. Los aplicativos mPos para establecimientos les posibilitaron realizar transacciones inmediatas en contextos cambiantes, viabilizando la movilidad y, por ende, ofreciendo la alternativa de aumentar la cantidad y frecuencia de los consumos. Esto, sin duda alguna, aumenta las posibilidades de que sus negocios crezcan y explican la ampliación de nuestra red de establecimientos que hoy en día llega a los 43.380 comercios de toda índole. Nos sentimos orgullosos de haber sido los primeros en el país en haber ofrecido este tipo de soluciones de pagos móviles que nos diferencian del mercado y consolidan como referentes en el sector.

Continuando con el compromiso de aportar a la sociedad, adoptado desde nuestra fundación, en el 2015 apoyamos importantes iniciativas en cuanto a la difusión del arte, como fueron la muestra de Arte Contemporáneo *Spin-Off* y el Circo del Sol. En el ámbito de lo social, logramos beneficiar a alrededor de 138.000 personas en los programas de aporte a la comunidad Sabor a Ecuador, Sinfonía por la Vida o la Alianza Diners Unicef. A ellos se añadieron las 59.000 personas, entre niños, jóvenes y adultos, que fueron capacitadas o sensibilizadas en Educación Financiera, programa mediante el cual extendemos la filosofía de responsabilidad social con nuestra cadena de valor.

Si bien miramos el futuro con optimismo, también lo hacemos con cautela a causa de las conservadoras perspectivas económicas para el año 2016. Sin

embargo, los desafíos continúan para nuestra Organización, en vista de que el Ecuador se halla inserto en un panorama mundial en el cual las transacciones que se realizan por medios de pago diferentes al efectivo, y en especial por medio de tarjetas de crédito, bordean un crecimiento del 12% anual. Aunque las demandas del mercado han ido cambiando, debemos considerar que hoy en día los clientes buscan respuestas de servicios financieros que combinen rapidez transaccional, costos accesibles, inmediatez de acceso, seguridad transaccional y la mayor amplitud posible en cuanto a acceso a la red comercial globalizada.

Las cambiantes necesidades de los consumidores nos obligan a dar cada vez mejores respuestas en el marco de un ecosistema de servicios que conjugue la mayor *multi-canalidad* posible con el inmediato acceso al mundo de lo virtual, ofreciendo soluciones lo más holísticas e integrales a sus demandas. Es por ello que el desarrollo de iniciativas innovadoras dentro de la cadena de valor de los medios de pago y de los instrumentos y servicios financieros forma parte importante de nuestros desafíos para el 2016.

Para ello apoyaremos el desarrollo del talento de nuestros colaboradores y continuaremos trabajando de la mano de los distintos *stakeholders* y aliados que nos permitan garantizar el logro de una cadena de valor de excelencia. De igual forma, tenemos previsto ampliar nuestra oferta de servicios de manera tal que podamos ofrecer soluciones cada día más integrales para un mejor manejo de las finanzas en la cotidianidad de nuestros Socios.

Al presentar el IX Informe de Sustentabilidad estamos realizando un ejercicio de transparencia con los distintos grupos de interés y comunicando los aspectos más destacados de nuestro desempeño en lo económico, lo social y lo ambiental, con la finalidad de que todos y cada uno de ustedes puedan conocer de primera mano indicadores, cifras, actividades, logros y hechos relevantes de nuestra organización.

Ing. Pablo Salazar

Presidente Ejecutivo



The background is a white surface covered with various colorful splatters and stains in shades of blue, yellow, green, and red. A large, dark blue, irregular geometric shape, resembling a stylized letter 'L' or a parallelogram, is positioned diagonally across the center. The text is written in white, bold, sans-serif capital letters within this dark blue shape.

BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

A) LA ORGANIZACIÓN

VISIÓN

Socios para toda la vida cada día

MISIÓN

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

ACCIONISTAS

136 accionistas

VALORES

- Liderazgo
- Flexibilidad
- Innovación
- Conocimiento

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social
- Observaciones de los Derechos de la Niñez
- Red de Empresas para la Erradicación del trabajo Infantil
- Pacto Global de las Naciones Unidas

OBJETIVOS EMPRESARIALES 2015

- Club Diners posicionada como Excepcional es la garantía de la lealtad y liderazgo.
- Capturar mercado con ofertas de valor excepcionales
- Diversificar el Canal de distribución
- Optimizar la eficiencia y eficacia
- Fortalecer capacidades

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2015

Empresa ejemplar socialmente responsable.
Reconocimiento otorgado por CEMEFI, FORUM Empresa y Aliarse.

TIPO DE ORGANIZACIÓN

- Diners Club es una sociedad financiera anónima ecuatoriana que opera en el territorio Ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club Internacional y de Discover. 99.95% propiedad privada.

B) GOBIERNO CORPORATIVO

G4-6

Diners Club es una sociedad constituida en la República del Ecuador, la cual emite las tarjetas Diners Club y Discover en el territorio ecuatoriano, por franquicia otorgada por Diners Club Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

G4-7

Diners Club es una sociedad financiera, su composición accionaria es en un 99,98% de Propiedad Privada local (personas naturales y jurídicas).

ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

Diners Club cuenta con 136 accionistas al 31 de diciembre de 2015, incrementándose uno en relación al año anterior.

COMPOSICIÓN DEL CAPITAL

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2013	99	33	132
2014	100	35	135
2015	101	35	136



DISTRIBUCIÓN DEL CAPITAL DE LOS ACCIONISTAS

RANGO USD	No. ACCIONISTAS
0 - 1000	13
1001 - 5000	14
5001 - 10000	24
10001 - 50000	38
50001 - 100000	16
100001 - Adelante	31
Total	136

SBS A.1.3

CALIFICACIÓN DE LOS ACCIONISTAS POR TIEMPO DE PERMANENCIA

RANGO DE PERMANENCIA DE ACCIONISTAS	NO. DE ACCIONISTA
Menos de 1 año	1
Más de 1 hasta 3 años	3
Más de 3 hasta 5 años	35
Más de 5 años	97
Total	136

**ESTRUCTURA
ORGANIZACIONAL**
Junta de Accionistas y Directorio

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.

NÚMERO DE JUNTAS DE ACCIONISTAS, GASTOS Y ASISTENCIA

SBS A.2.1/ SBS A.2.2 / SBS A.2.3 / SBS B.1.3/ SBS C.2.2

Fecha de Junta	Tipo	Porcentaje del Capital Presente en la Junta	Registraron su voto	de Accionistas a la Fecha de Celebración de la Junta	Total de Gastos Aproximados	Gasto por accionista	Porcentaje de asistencia	Votos con los que fueron elegidos los Directores
31/03/2015	Ordinaria	97,18%	26	135	1454	55,92	97,18%	3.887.250

G4-34/ G4-39/ G4-40/ G4-41/ G4-LA12/ SBS A.2.4/ SBS A.2.6/ SBS B.1.1/ SBS B.1.4

El máximo órgano de administración de la Compañía es el Directorio. Sus miembros son elegidos por la Junta General de Accionistas y posteriormente son calificados por la Superintendencia de Bancos, con lo cual se mitigan posibles conflictos de interés. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Diners Club del Ecuador. Según el estatuto social de la Sociedad, el Presidente de la Compañía, que hace las veces de Presidente del Directorio, es elegido cada dos años, el resto de miembros del Directorio, que son cuatro miembros principales y cinco miembros suplentes, son elegidos anualmente. El Directorio está

constituido por una mujer y ocho hombres. Este es el responsable de aprobar las políticas de la compañía.

Los nueve miembros del Directorio (principales y suplentes), calificados ante la Superintendencia de Bancos, cuentan con estudios en administración, economía, finanzas y leyes. Tienen un amplio conocimiento sobre las operaciones y características de la Sociedad Financiera, pues en promedio han sido directores por más de 3 años.

El Presidente de la Compañía preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Siguiendo los lineamientos de la Superintendencia de Bancos el 77% del Directorio ha cambiado.

NOMBRE	FUNCIÓN	NOMBRE	FUNCIÓN
Rodrigo Sánchez Zambrano	Presidente del Directorio	Jaime Roa Piñeros	Director Suplente
Antonio Acosta Espinosa	Director Principal	Paúl Arias Guevara	Director Suplente
Diana Pinilla Rojas	Director Principal	Francisco Madera Grijalva	Director Suplente
Manuel García Jaén	Director Principal	—	—
Jaime Marchán Romero	Director Principal	Abel Castillo Echeverría	Director Suplente

G4-47

El Directorio se reúne al menos una vez por mes. Para sesionar y tomar decisiones, debe contar con la mitad más uno de sus miembros. El funcionamiento y estructura de este órgano de gobierno se encuentra descrito en el Estatuto Social de la Compañía.

G4-45/G4-46

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

G4-42

Es parte de las funciones del Directorio la de aprobar la definición de la Visión, la Misión, la Estrategia, las Políticas, los Objetivos Estratégicos y designar a sus representantes en los comités regulatorios, así como velar por la marcha financiera, social y ambiental de la organización.

G4-45/G4-46/ G4-47

Es el Directorio de la organización el que conoce y aprueba la matriz de riesgos, de igual manera es el Directorio quien realiza mensualmente la revisión y el monitoreo y control del manejo de los riesgos económicos, sociales y ambientales de Diners Club reportados por su Presidente Ejecutivo en base a las reuniones del Comité Ejecutivo, que se mantienen semanalmente, y del Comité Integral de Riesgos.



COMITÉS DE DIRECTORIO

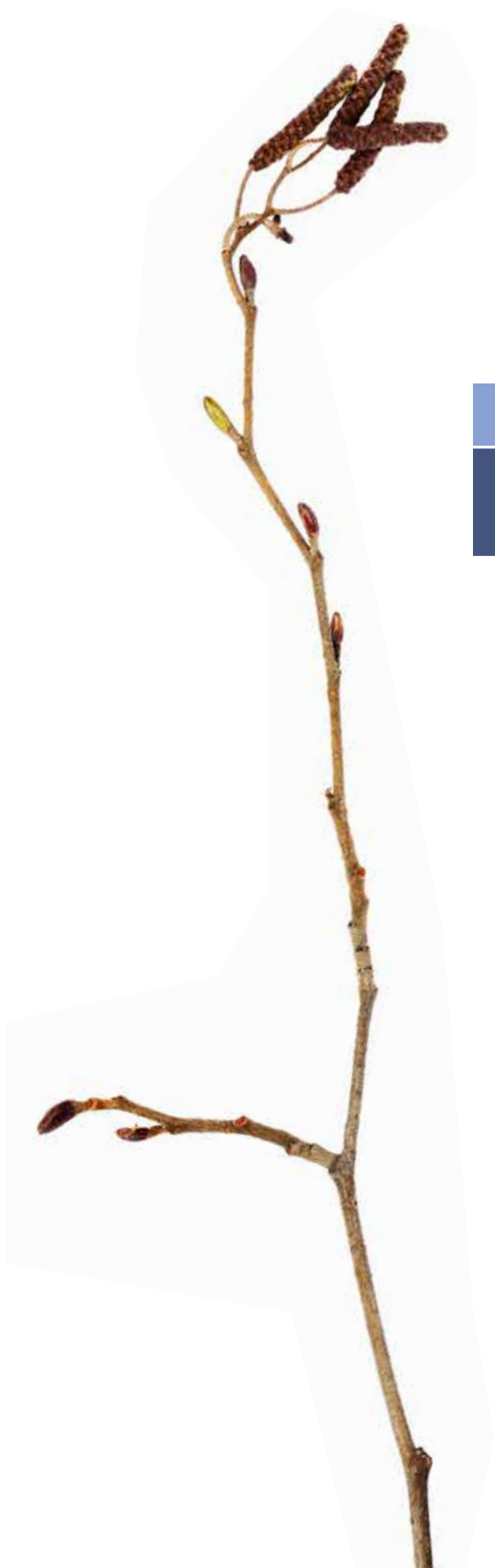
Existen actualmente seis comités que se integran con miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía. Los integrantes de los Comités son seleccionados considerando el conocimiento que tienen sobre el tema, las funciones específicas en sus áreas, la búsqueda de ampliar la mayor cantidad de perspectivas mediante un trabajo inter-área que garantice las mejores decisiones.

El Comité Ejecutivo, que es de carácter interno, presidido por el Presidente Ejecutivo, solicita reportes regulares a estos comités de manera tal que se mantiene informado de la marcha de cada uno de ellos de manera semanal.



SBS B.2.1/ SBS B.2.2/ SBS B.2.3/ SBS B.2.4/ SBS B.2.5/ SBS B.2.6

Comité	Función	# Comités 2015	No. Asistentes por Sesión
Comité de Administración de Riesgos Integrales	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	12	3 con voz y voto y 5 invitados con voz
Comité de Auditoría	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.	12	4 con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Retribución	Encargado de diseñar y determinar las políticas de retribuciones y dar seguimiento a su implementación adecuada.	2	5 miembros con voz y voto
Comité de Cumplimiento	El Comité de Cumplimiento tiene la responsabilidad de proponer al Directorio para su aprobación la política de prevención de lavado de activos, así como aprobar los procedimientos relacionados con el tema. Además, debe conocer y resolver sobre transacciones inusuales o injustificadas.	13	7 con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Ética	El Comité de Ética depende de la Presidencia de la Organización y se reúne en caso de existir denuncias de eventos fuera de código de ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.	3	4 con voz y voto y 1 invitado con voz
Comité de Gobierno Corporativo	El Comité de Gobierno Corporativo es el encargado de supervisar la efectiva aplicación de las normas de Buen Gobierno Corporativo que rigen la Institución, incluidas en este Código y en la normativa interna y externa vigentes. Como parte de esta responsabilidad, propondrá las medidas de mejora que procedan y la actualización del referido Código cuando así corresponda.	1	7 con voz y voto



G4-43/SBS B.2.1/ SBS B.2.2/ SBS B.3.1/SBS B.3.2

Durante el año 2015 los miembros del Directorio participaron en la siguiente capacitación, cuyo monto de inversión fue de:

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2015	Programa de Prevención de Lavado de Activos	9	100%

SBS C.1.1/SBS C.1.2

El Directorio durante el año 2015 se reunió en trece ocasiones, una en cada mes, a excepción de marzo, que se reunió en dos ocasiones. Durante el 2015 no se registraron casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

G4-51/ SBS.C.1.4

En cuanto a la definición del sistema de remuneraciones y compensaciones, este ha sido fijado tanto para los miembros del Directorio como para los diferentes niveles jerárquicos, sobre la base de la política aprobada por la Junta General de Accionistas en la sesión celebrada el 31 de marzo de 2014, la cual ha sido aplicada en estricto cumplimiento y apego, misma que ha sido supervisada por el Comité de retribuciones sin presentarse aspectos relevantes a ser reportados al Directorio. De igual forma, las sesiones no han incurrido en gastos relevantes.



G4-37/G4-49

Existen varias maneras para poner en conocimiento del Directorio las inquietudes de los diferentes grupos de interés, entre las cuales podemos mencionar:

ACCIONISTAS

Se realiza una Junta General de Accionistas Ordinaria donde estos pueden expresar sus inquietudes o consultas sobre la marcha de la Organización. Sus principales inquietudes se refieren a los rendimientos y utilidades.

CLIENTES, SOCIOS E INVERSIONISTAS

Se cuenta con la Web institucional mediante la cual se nos puede hacer llegar cualquier opinión o consulta. De igual forma se realiza de manera anual una encuesta de calidad de servicio y de forma permanente en oficinas. En tercer lugar contamos con un procedimiento de atención de reclamos que permite conocer las inquietudes de los Socios. Las principales preocupaciones se refieren a tiempos de los servicios o a la calidad de los mismos.

COLABORADORES

Existen dos mecanismos por medio de los cuales los colaboradores pueden expresar sus inquietudes: la encuesta de clima laboral y el canal de confianza, el cual permite expresar los temas relacionados con la marcha interna de la Organización. Las principales cuestiones en este ámbito se han referido a las posibilidades de desarrollo de carrera, balance vida laboral-familia y clima laboral.

SBS B.1.2/ SBS C.1.1 / SBS C.1.2/ SBS C.2.1

SESIONES, ASISTENTES Y GASTOS DEL DIRECTORIO DE DINERS CLUB DEL ECUADOR 2015

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 30 de enero	6	USD 4.800.00
Sesión 5 de febrero	3	USD 2.400.00
Sesión 9 de marzo	3	USD 2.400.00
Sesión 19 de marzo	3	USD 2.400.00
Sesión 28 de abril	3	USD 2.400.00
Sesión 13 de mayo	3	USD 2.400.00
Sesión 22 de junio	3	USD 2.400.00
Sesión 16 de julio	4	USD 3.200.00
Sesión 24 de agosto	4	USD 3.200.00
Sesión 8 de septiembre	4	USD 3.200.00
Sesión 14 de octubre	4	USD 3.200.00
Sesión 25 de noviembre	5	USD 4.000.00
Sesión 21 de diciembre	4	USD 3.200.00

C) ORGANIGRAMA Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

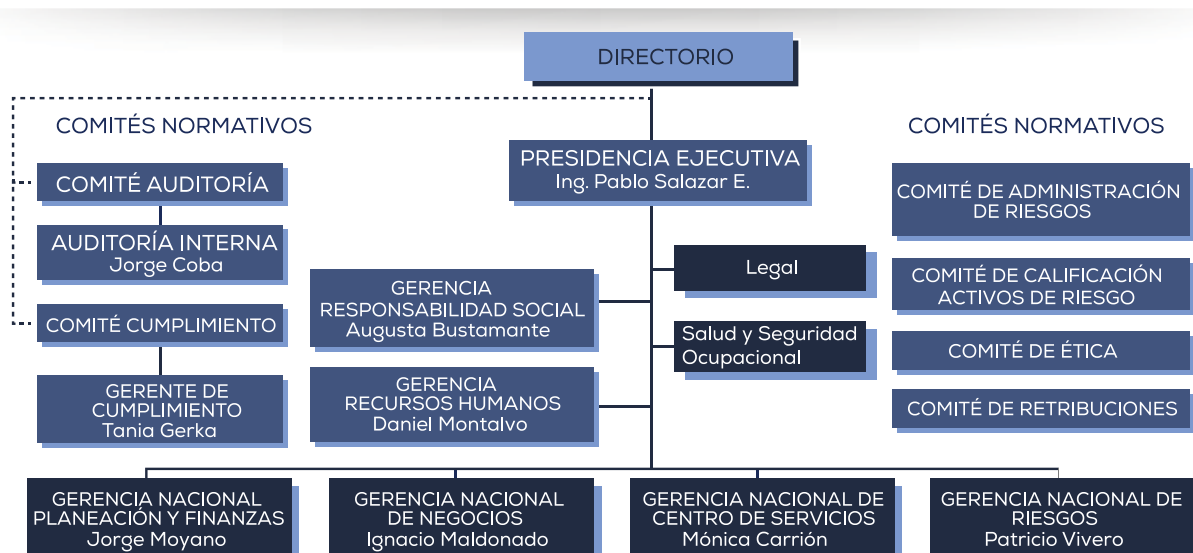
Los cargos directivos y las Gerencias Nacionales son nombrados directamente por parte de la Presidencia Ejecutiva, que a su vez informa y rinde cuentas al Directorio sobre sus actividades en lo económico, social y ambiental. Existe una gerencia específica de Responsabilidad Social. Estas Gerencias reciben las inquietudes y aportes de cada área semanalmente, para luego ser llevadas al Comité Ejecutivo, donde se toman las respectivas decisiones ya sea proactivas o correctivas. De igual forma existe la filosofía de puertas abiertas a nivel gerencial para captar las inquietudes de cualquier colaborador. Esto, combinado con las reuniones semanales de área, garantiza un permanente flujo de información, dudas o preocupaciones hacia los órganos de gobierno.

SBS C.11/SBS C.12/ SBS C.13/SBS C.14/SBS D.1.2/SBS D.1.3/SBS D.1.4

El tiempo de permanencia del equipo gerencial en sus funciones en promedio es de 12 años. Está conformado por el 43% de personal femenino y 57% de personal masculino, todos cuentan con formación superior y el 68% del equipo cuenta con postgrados.

SBS C.2.1/SBS C.2.2

El 3.2% del gasto de personal anual, corresponde a las remuneraciones invertidas en el equipo gerencial por la entidad en el año 2015. La relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades, antes de impuestos y participación a trabajadores, registrados por la entidad en el año 2015, representa el 1.94%.



PRINCIPALES EJECUTIVOS

Cargo	Nombre
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 Recursos Humanos	Daniel Montalvo
Gerente Nacional de Riesgos	Patricio Vivero
Gerente de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante
Auditor General	Jorge Coba
Gerente de Cumplimiento	Tania Gerka
Gerente Regional de Negocios	Alexander Zederbauer



Pablo Salazar
Presidente
Ejecutivo



Ignacio Maldonado
Gerente Nacional
de Negocios



Mónica Carrión
Gerente Nacional
Centro de servicios



Jorge Moyano
Gerente Nacional
Planeación y Finanzas



Jorge Coba
Auditor General



Alexander Zederbauer
Gerente Regional
de negocios



Augusta Bustamante
Gerente de
Responsabilidad social



Patricio Vivero
Gerente Nacional
de Riesgos



Daniel Montalvo
Gerente Nacional
de Recursos Humanos



G4-13

Durante el 2015 se realizó un cambio en la composición del directorio contando actualmente con nueve personas, es decir una menos en relación al año anterior.

G4-57

Los avances realizados durante el 2015 en cuanto al modelo de Gobierno Corporativo tienen que ver con los siguientes puntos:

- Celebración del Comité de Gobierno Corporativo.
- Revisión y actualización del Código de Ética.

G4-56

Todos estos códigos y normativas han sido conocidos por las Gerencias Nacionales, la Presidencia, el área Legal, la Contraloría, la Gerencia de Responsabilidad Social y fueron aprobados por el Directorio de la organización.

G4-48

Los contenidos del informe de Sustentabilidad son definidos por los miembros del Comité Gerencial en conjunto con la Presidencia y la Gerencia de Responsabilidad Social, y conocidos por todos ellos.



LINEAMIENTOS INTERNOS DE CONDUCTA

CÓDIGO DE ÉTICA

Expresa los principios de conducta y valores que deben cumplir y observar los colaboradores de la organización, independientemente de su cargo o posición, ante los diferentes grupos de interés, garantizando un Gobierno corporativo. Con un enfoque *Top Down*, los Accionistas, Directores y los principales Ejecutivos, promueven la práctica y aplicación del Código de Ética y de los controles preventivos y detectivos correspondientes, a través de:

1. El cumplimiento, difusión y alineamiento estratégico de la normativa interna que rige las operaciones del Grupo Financiero.
2. El Comité de Ética, que es un ente de control independiente, conformado por un representante de los accionistas, otro del Directorio, otro de los colaboradores, otro de la Administración y el Auditor Interno, cuya finalidad y objetivos, entre otros son:

- Velar por el adecuado conocimiento, la difusión y la correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero, incluyéndose en el proceso de inducción.
- Incentivar y monitorear el cumplimiento de los principios y valores éticos contenidos en el Código de Ética de la Organización y en lo establecido en las normativas interna y externa vigentes.
- Asesorar en la búsqueda de soluciones a los dilemas éticos y, de forma independiente, cuando los casos lo ameriten, tener en cuenta los Grupos de interés y accionistas.
- Definir y crear los canales más idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética para la Organización.
- Definir y fomentar las actualizaciones del Código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que posibiliten tomar acciones correctivas de manera oportuna a la Organización.
- Reportar en dicho Comité de Ética y a la alta Dirección los eventos que se aparten del cumplimiento de los valores y principios éticos establecidos por la Organización con el fin de tomar decisiones oportunas, al igual que conocer los informes del Auditor General relacionados con el Código de Ética y su cumplimiento
- Conocer y tomar acciones sobre los reportes efectuados al Canal de Confianza.
- Promover la cultura y el comportamiento ético en toda la Organización.

3. El Canal de Confianza y Auditoría interna. Según el reglamento correspondiente, el Grupo Financiero Diners Club del Ecuador ha puesto a disposición de sus colaboradores una línea administrada por una entidad independiente, quien recibe de forma anónima, objetiva y confidencial reportes sobre eventos que se aparten del Código de Ética. Con base en dichos reportes se remiten informes para seguimiento y análisis por parte del Auditor Interno y del Comité de Ética.

Durante el año 2015 Auditoría Interna no ha recibido directamente reporte alguno sobre actos fuera del código de ética; razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política y reglamento correspondiente, no existieron aspectos significativos que deban ser reportados a dicho Comité. Durante el año 2015, el canal de confianza presentó 16 reportes, los cuales fueron calificados de leves y de carácter administrativo, ya que no tuvieron que ver con incumplimientos al Código de Ética ni a los principios de conducta.

G4-50/ G4-58/ G4-LA16/ G4-HR3/ SBS C.1.3

Canal de confianza

En 2015 se continuó con la operación del canal de confianza para el personal de la Organización, el cual tiene el objetivo de recoger quejas o denuncias con respecto a actos que transgredan el cumplimiento del Código de Ética. Mediante este canal se presentaron 16 reportes que fueron calificados de leves y de carácter administrativo. No se han presentado casos de incumplimientos éticos, discriminación, acoso ni abuso del poder.

G4-HR5/ G4-HR9/GC1/GC 2/GC 4/GC 5

Derechos Humanos: La organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos consagrados en el Código de Ética. No acepta ninguna manera de trabajo forzado, físico y/o psicológico, como consecuencia de sus labores, ni mano de obra infantil de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo en el 100% de nuestras instalaciones

Desde el 2007, Diners Club asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y el cumplimiento de los derechos humanos y sociales, al ser ratificada como la primera entidad financiera del país adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas (*UN Global Compact*). Con este informe se envía el octavo reporte de comunicación de progreso al Pacto Global y hemos sido uno de los cinco impulsores de la creación de la red local de este pacto, la cual en la actualidad tiene 4 años de creación y su Secretaría está ubicada en CERES.

G4-11/ G4-HR4/G4-LA4/ GC 3

Libertad de asociación: Para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales existe en Diners Club la Asociación de Empleados. Así como se promueve que los proveedores de la empresa también adopten este principio. No se ha visto necesario definir una política de preavisos en cambios operativos.

G4-SO6

No afiliación política: Se mantiene como práctica el no realizar contribuciones o pagos, ni respaldar de ninguna otra forma, a partidos políticos, comités o políticos individuales. El Código de Ética establece que no se puede emitir ninguna opinión política, financiera, religiosa o económica a nombre de Diners Club sin previa autorización.

MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN

En el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno se establece que se debe evitar cualquier situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses del Grupo y sobre las normativas relacionadas con la prevención del lavado de dinero. Para prevenir los conflictos de interés se tienen procedimientos y políticas que se aplican en todas las agencias y con todo el personal, es decir el 100% de la Organización:

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

Por otra parte, pero complementando las medidas anticorrupción, la institución ha implementado políticas, procesos y controles basados en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica GAFILAT y la Comisión Bancaria de Basilea, así como normativa nacional para hacer frente al

riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos. Anualmente, se actualiza el Manual de prevención de este tipo de actividades delictivas, documento que proporciona un marco sólido de actuación aplicable para diferentes relaciones comerciales, productos y procesos de la institución.

G4-S04

La totalidad del personal es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otros delitos. En 2015 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a los 1.280 Colaboradores.

Tanto el Código de Ética y el Reglamento Interno de Trabajo como el Manual de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se encuentran a disposición de todos los empleados en la intranet de la Organización.

El contenido del Código de Ética, así como los fundamentos de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, también han sido incluidos en el proceso de inducción a los nuevos colaboradores.

G4-S07

Competencia Leal: Los empleados de Diners Club del Ecuador deben cumplir las normas de transparencia de información financiera y se define que los colaboradores no podrán emitir comentarios sobre la actuación de la competencia, así como sobre la calidad o desempeño de sus productos. No existen demandas en este sentido.

MANEJO DE RIESGO

EN LA TOMA DE DECISIONES

Las decisiones de riesgo son un elemento inherente al manejo del negocio de tarjetas de crédito. El área de Riesgos busca generar valor en la calidad de las decisiones que son tomadas por las áreas encargadas de su administración. De esta manera se logra sinergia entre las funciones gerenciales y aquellas de asesoría, lo que es indispensable en la aplicación del modelo de administración de riesgos que aplica Dinero Club del Ecuador.

La Unidad de Riesgos busca identificar, clasificar, medir y monitorear las diferentes fuentes de contingencia, a través de la elaboración de herramientas, metodologías y manuales para la gestión de riesgos, presentando las opciones para su mitigación a la Alta Gerencia y observando las mejores prácticas internacionales y el cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes.

La toma de decisiones de riesgo se realiza en las áreas de decisión gerencial, respetando la delimitación de los riesgos que se ha efectuado con base en el análisis de los perfiles de riesgo-retorno y en atención a la estrategia global del negocio.

Esta dicotomía permite la generación de valor de la función de Riesgos en un esquema de transparencia que surge de la identificación corporativa de los múltiples riesgos, de la aplicación

de metodologías de medición que respondan a la realidad del negocio y de la determinación de los impactos potenciales a las principales variables del negocio, haciendo visible el ciclo completo de gestión a los *stakeholders* del quehacer financiero en el reporte independiente de cada uno de los límites establecidos y su evolución próxima.

La estrategia de riesgos se encuentra en el centro de las definiciones institucionales, partiendo de la aplicación generalizada de metodologías que permitan medir el riesgo y el retorno como fundamento para sus límites y la evaluación de su cumplimiento.

Toda la infraestructura disponible para los valores asociados a la transparencia y a la aplicación estratégica se aplica también a la construcción de herramientas técnicas que aterrizan en la gestión de riesgos. La construcción de modelos como base para la simulación y el análisis multidimensional nacen de una concepción de integridad en el ciclo del riesgo donde se logra superar las nociones básicas de mitigación para afrontar las oportunidades de maximización y eficiencia.

La estructura de la administración de riesgos se encuentra dispuesta de manera piramidal, reconociendo en la parte más alta a los organismos de control que gobiernan la acción



crediticia y financiera. A continuación los organismos internos de administración, el Comité Integral de Riesgos y finalmente las áreas de gestión.

El Comité Integral de Riesgos apoya al Directorio en las funciones de control y supervisión de los riesgos, mediante la aprobación, monitoreo y control de la aplicación de las políticas, metodologías, herramientas, lineamientos y estrategias para la identificación, la medición, el control y la mitigación de los riesgos a los cuales está expuesta la Organización.

La Compañía ha identificado al riesgo de crédito como el de mayor importancia dada la mecánica de la actividad que desarrolla. Los límites se han establecido sobre la base de una probabilidad de incumplimiento del portafolio, las mediciones de concesión permiten evaluar la materialización potencial y la dirección que va tomando el riesgo materializado.

El riesgo de liquidez se mide desde la volatilidad máxima del pasivo con costo, mitigando su materialización con la constitución de fondos contingentes cuya suficiencia está garantizada, incluso en escenarios de extremo estrés originados en factores ajenos al control organizacional que surgen de las fluctuaciones propias del entorno de operación.

Para la gestión del riesgo de mercado, la organización ha definido herramientas que permiten mitigar la pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos con descuentos inusuales, mantener en niveles razonables la concentración de los activos y lograr una adecuada estructura de la administración de activos y pasivos.

La prioridad de la organización en materia de control y gestión de riesgo operativo es la identificación y mitigación de los eventos de riesgo. Se considera la continuidad del negocio y la seguridad de información como una parte fundamental en la administración de este riesgo. La aplicación de un plan de contingencia bien estructurado en un esquema integrado permite alcanzar los niveles conservadores de exposición que caracterizan a la estrategia integral aplicada en Diners Club.



PRINCIPALES RIESGOS

Y MEDIDAS DE MITIGACIÓN

G4-2/ G4- FS2

Tipos de Riesgo/Pérdida	Medidas de Mitigación
Daño de los activos materiales	Política de Seguridad y Protección de Instalaciones
	Plan de Continuidad del Negocio
	Contratación de Pólizas de Seguros
	Manual de Procedimientos de Residuos Peligrosos
	Capacitación en Código de Ética
Pérdida de información	Política de Seguridad de Información y sus Reglamentos
	Campañas de concientización al personal de manejo de la información confidencial y restringida
	Aplicación de Estándar de Seguridad de Datos (Payment Card Industry)
Lavado de activos	Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos
	Aplicación de políticas conozca a su cliente, colaborador, accionista, proveedor
	Capacitaciones anuales en temas de prevención de lavado de activos
	Reglamento Interno de Trabajo
	Implementación de herramienta Risk Control Service para verificar listas denegadas
Disminución en el valor activos financieros	Política de Inversiones y su reglamento de instrumentación
	Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico)
	Implementación de modelos matemáticos para monitorear el riesgo de crédito
Responsabilidad legal, multas y sanciones	Actualización permanente de reformas y disposiciones reglamentarias de los Organismos de Control
	Aplicación de las Normativas Internas Institucionales
	Cumplimiento de los términos de la franquicia
	Asesoría Legal Interna y Externa
Reputacional	Reglamento de uso de marcas Diners Club, Visa y Discover
	Aplicación de los términos establecidos por la franquicia
	Código de Buen Gobierno Corporativo Grupo Financiero Diners Club
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables

SBS B.11

Permanentes auditorías internas y externas

El Área de Auditoría Interna es un área independiente que reporta directamente al Comité de Ética, al Directorio, a la Junta General de Accionistas y de forma trimestral a la Superintendencia de Bancos. Adicionalmente, informa al menos bimensualmente sus hallazgos e implementación de sus recomendaciones a los principales Ejecutivos y, de forma permanente, a las Gerencias de división. Está encargada de brindar aseguramiento razonable sobre la gestión integral de riesgos, evaluar y velar por la razonabilidad de los estados financieros del Grupo, el adecuado

ambiente y sistemas tecnológicos y de control interno, el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a la operación y gestión del Grupo Financiero, vigilar por el cumplimiento de la misión, la visión, los objetivos y las estrategia del Grupo, contribuir a identificar eventos de riesgo de manera oportuna y minimizar su impacto en la organización, monitorear y verificar el cumplimiento razonable de leyes, regulaciones locales e internacionales incluyendo la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, efectúa revisiones focalizada en potenciales riesgos de fraude, entre otras.

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional, Diners Club del

Ecuador está sujeta al cumplimiento de normas y procedimientos, por lo que 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. Se tiene previsto que el proceso de auditoría se realice en 2016.

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 el Gerente Nacional del Centro de Servicios, por delegación del Presidente Ejecutivo de la Organización, sea uno de sus integrantes.

Por normativa de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, la Compañía somete sus operaciones y resultados a una auditoría externa anual, así como a revisiones particulares en aspectos como prevención de lavado de activos, evaluación de riesgos, cumplimiento

de obligaciones tributarias y límites de crédito. El 14 de octubre de 2013, la Superintendencia inició la revisión y evaluación integral bajo la metodología GREC, la cual comprendió las siguientes dimensiones: gobierno corporativo, riesgos, evaluación económica financiera, cumplimiento normativo y de lavado de activos del Grupo Financiero Diners Club. El 7 de abril de 2014, la Superintendencia comunicó resultados satisfactorios sobre dicha revisión y ciertos aspectos menores, los cuales, a la presente fecha han sido implementados.

Los informes y cartas de control interno emitidos por los auditores externos en 2014 y 2015 (a la fecha de emisión del presente documento) no mostraron observaciones significativas ni condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata; por lo tanto no incluyen salvedad, recomendación u observación alguna en los informes emitidos por los auditores externos.

D) RESPONSABILIDAD

CORPORATIVA COMO MODELO DE GESTIÓN

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como un modelo de gestión que permite el manejo responsable y sustentable de las consecuencias de sus acciones, sobre los diferentes públicos con los cuales se relaciona considerando a las

futuras generaciones y su contribución al entorno económico, social y ambiental. Desde hace nueve años Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia, estructura y Código de Ética, por considerarla una variable transversal para el desarrollo de su negocio.

Grupos de Interés



Los grupos de interés fueron identificados en talleres realizados en años anteriores con las gerencias nacionales y se han mantenido hasta la fecha y son los del cuadro 1.

En términos generales el enfoque de relacionamiento con cada grupo de interés se basa en una relación ganar-ganar para la creación de valor compartido y así dar una respuesta oportuna a los aspectos materiales identificados con cada uno de ellos, señalados en el cuadro 2.

CUADRO 1

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
Accionistas 136 accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio Página Web Diners Club y SBS Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer Gobierno Corporativo, transparencia y anticorrupción Comité de Ética Comité de Buen Gobierno Capacitaciones prevención de lavado activos, política conozca a su cliente, código de ética Informe de Sustentabilidad Anual
Colaboradores y sus familias 1.408 colaboradores Alrededor de 3.520 dependientes de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e inter áreas Medición de clima laboral Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento Plan de Carrera Eventos de integración social y deportiva Comunicación Intranet corporativa RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Retribuciones Programa de Oportunidades Internas Programas de capacitación internas y externos Programa de calidad de vida laboral Eventos con familia de colaboradores RSC Programa reducción huella ambiental
Socios y Clientes <ul style="list-style-type: none"> 356.272 socios principales 185.394 adicionales 17,659 socios corporativos 21,752 clientes inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de Cuenta Call Center Agencias y oficinas de servicios Página Web Newsletter "In the Club" Corporate News Sistemático de Clientes Multicanalidad Publicidad y comunicación externa Estudio sistemático de socios anual 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de servicio de multicanalidad Monitoreo de calidad en servicios y de atención a reclamos Educación financiera a clientes principales y adicionales Políticas de riesgo para evitar sobreendeudamiento Políticas de seguridad y confidencialidad en la información Código de Comunicaciones Responsables Reducción de huella mediante estado de cuenta virtual

Grupos de Interés, Medios de Relacionamiento y Estrategia RSC

CUADRO 2

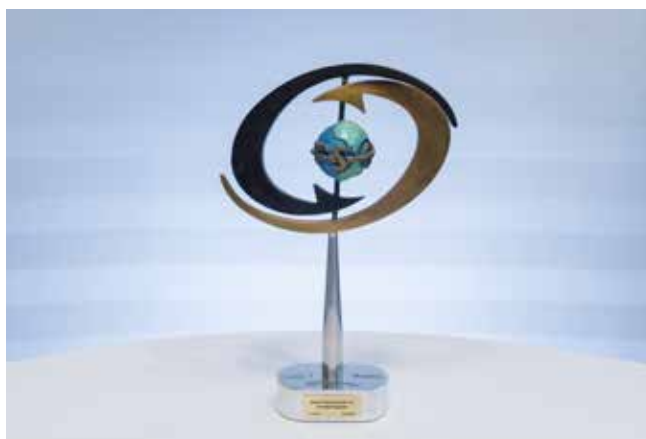
Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
Proveedores • 209 Proveedores	• Relación directa con áreas de compras, administrativas y calificadoros	<ul style="list-style-type: none"> • Política de calificación de proveedores con RSC • Evento anual vinculado con iniciativas socioambientales
Organismos del Estado y Regulatorios Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiera, Ministerios de Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Auditores Externos, Franquicias	• Informes y reportes de las Áreas de Riesgos, Finanzas, Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la normativa legal en lavado de activos, societario, laboral, impositivo, medioambiental • Educación Financiera y atención al cliente • Programa para Erradicación del Trabajo Infantil • Informes y reportes • Informe anual de Sustentabilidad
Comunidad Educativa 375 escuelas y 58.462 beneficiarios de los programas de apoyo al mejoramiento de la calidad educativa 59.834 miembros de la comunidad beneficiarios de los programas de educación financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Responsabilidad Corporativa • Alianza Diners Unicef, visitas de campo, eventos de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyo a la Cultura y Arte • Alianza Diners Unicef • Programa Sinfonía por la Vida • Programa Sabor a Ecuador • Programa de Educación Financiera
Opinión Pública Nacional e Internacional Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	<ul style="list-style-type: none"> • Actividades de mercadeo y relaciones públicas • Página Web • Ruedas de Prensa 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia de Comunicaciones con la comunidad • Diálogo con grupos de interés • Reporte de Sustentabilidad

Premios, reconocimientos y sanciones

Durante el año 2015, Diners Club del Ecuador obtuvo los siguientes premios y reconocimientos:

- Empresa Socialmente Responsable 2015

Reconocimiento entregado por el CEMEFI, Forum Empresa y Aliarse, calificada como empresa Socialmente Responsable debido al modelo de gestión sustentable que ha implementado.



G4-SO8/ G4-SO11

Sanciones

Durante el 2015, Diners Club del Ecuador no recibió ningún tipo de sanción ni demanda en los aspectos Ambiental, de Productos, con respecto a Marketing engañoso y Comunitario.

The background is a complex, layered collage. It features various textures including what looks like a close-up of a fruit basket with grapes and apples, a close-up of a hand, and abstract brushstrokes in yellow, red, and black. There are also some text elements, such as 'S-E-E' in large black letters on a yellow background in the top right, and 'E-LVO' in black letters on a white background in the bottom left. A dark red, semi-transparent trapezoidal shape is positioned behind the main text.

**GENERANDO
VALOR
ECONÓMICO**

LOGROS 2015

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos -0.28%
- Activos -0.36%
- Cartera Neta -8.30%
- Pasivos -2.32%
- Patrimonio 9.19%
- Capital Social 0% (US \$160 millones)
- Recuperación Cartera en niveles de 90.62%

CARTERA

- La calidad de la Cartera se mantiene, los niveles de recuperación se encuentran dentro de los parámetros de riesgo establecidos por Diners Club del Ecuador, lo que refleja un óptimo manejo del crédito.

SOLVENCIA

- Primera sociedad financiera en su categoría en Ecuador en tamaño de cartera de consumo.
- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras (incluyendo bancos)
- Cartera Bruta total de US \$ 1.157 millones
- Activo productivo que representó el 97.2% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 17.99%, superior en 8.99% al requerido por la SBS.

DESAFÍOS 2016

Para 2016 Diners Club del Ecuador, se enfocará fundamentalmente en poner al cliente en el centro de su operación, a través de la transformación digital que tiene, entre otros aspectos, un fuerte enfoque analítico, computación cognitiva, operación ágil, innovación, ser creativos y ofrecer un trato personalizado, único y excepcional a cada uno de nuestros socios y clientes.

Esta estrategia se convertirá en el eje central de Diners Club del Ecuador y se soportará en una serie de proyectos e iniciativas que nos acercarán a cumplir la visión de "Socios para toda la vida cada día" y nuestra promesa de una relación excepcional con cada uno de ellos.

A) DESEMPEÑO FINANCIERO

Pese a la situación macroeconómica del país y al ligero decrecimiento del nivel de consumo de socios, un eficiente manejo del activo, una adecuada estructura financiera y un eficiente manejo de los recursos generaron como resultado en 2015 un beneficio neto de US\$ 40.68 millones, e índices financieros que reflejan su rentabilidad, eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2015 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de incrementar su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

La fortaleza financiera de Diners Club del Ecuador, su reconocida trayectoria de rentabilidad y su excelente reputación en el medio son características que le han hecho merecedora a la calificación AAA dentro del Sistema Financiero ecuatoriano, otorgada por la calificador

de riesgos PacificCredit Ratings, y AAA- por la calificadora Bankwatch Ratings.

En el mercado de Bancos y Sociedades Financieras, Diners Club del Ecuador se encuentra en el séptimo puesto por tamaño de activos, quinto puesto por volumen de patrimonio y en el quinto por utilidades obtenidas en el año 2015.

Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos totales efectuados por los socios con su tarjeta Diners Club durante el 2015 presentan un decrecimiento anual del 0.28%, alcanzando los US\$ 3.357 millones.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la cartera total al cierre del año 2015 creció en 30.5% con relación al del año anterior, ubicándose en el 2.46%.

G4-EC1/ G4-EN31

B) VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos generados por Diners Club del Ecuador se incrementaron en US\$ 20.3 millones con respecto al año 2014, equivalente a un 6.68%.

Su principal componente fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones, e ingresos por otros servicios), valores que representaron el 86.07% del total de ingresos percibidos.

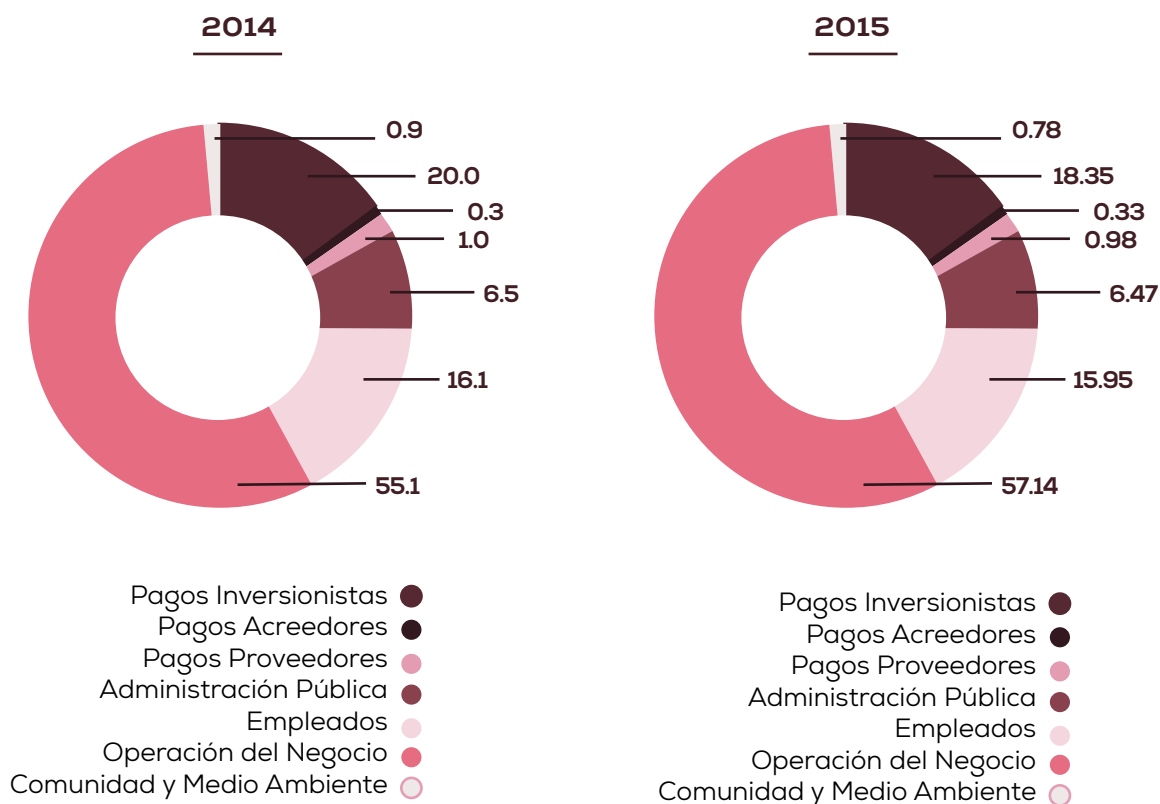
VALOR ECONÓMICO GENERADO

	2014	% Participación	2015	% Participación	Var. Anual USD %		Var. en Participación
VALOR ECONÓMICO GENERADO	303,237,071	100.00%	324,466,712	100.00%	21,229,641 →	7.00%	→ 0.00%
CLIENTES	274,787,305	90.62%	279,414,696	86.12%	4,627,391 →	1.68%	↓ -4.50%
INVERSIONES PERMANENTES	26,327,910	8.68%	40,744,237	12.56%	14,416,327 ↑	54.76%	↑ 3.88%
INVERSIONES TEMPORALES	2,121,856	0.70%	4,307,779	1.33%	2,185,923 ↑	103.02%	→ 0.63%

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

	2014	% Participación	2015	% Participación	Var. Anual USD %		Var. en Participación
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO	263,251,638	100.00%	282,785,774	100.00%	20,534,136 →	7.80%	→ 0.00%
PAGO INVERSIONISTAS	52,654,613	20.00%	52,080,912	18.35%	(573,701) ↓	(1.09%)	→ -1.65%
PAGO ACREEDORES	777,241	0.30%	927,181	0.33%	149,940 ↑	19.29%	→ 0.03%
PAGO PROVEEDORES	2,759,514	1.05%	2,792,274	0.98%	32,760 →	1.19%	→ -0.06%
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	17,156,258	6.52%	18,351,799	6.47%	1,195,541 ↓	6.97%	→ -0.73%
EMPLEADOS	42,413,999	16.11%	45,264,360	15.95%	2,850,361 →	6.72%	→ -0.16%
OPERACIÓN DEL NEGOCIO	145,181,304	55.15%	162,144,708	57.14%	16,963,404 →	11.68%	↑ 2.67%
COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE	2,308,709	0.88%	2,224,540	0.78%	(84,169) ↓	(3.65)%	→ -0.09%

Se han tomado en cuenta valores de Dineros Club.



OPERACIÓN DEL NEGOCIO

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho son los egresos de mayor importancia de Dinero Club del Ecuador. Al 2015 representan el 57.14% del monto total de gastos. Hay un incremento de 13.08% con respecto al año 2014.

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 de los activos en general.

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 1.05% al 0.98 %.

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Por su parte, los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 6.47% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado, lo cual implica un decremento de 0.7 puntos porcentuales comparados con la participación de este rubro en 2014.

PAGOS A EMPLEADOS O COLABORADORES

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios. Tiene una participación del 15.95% con un decrecimiento del 6.72% en relación al 2014.

COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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

B) VALOR ECONÓMICO RETENIDO

VALOR ECONÓMICO RETENIDO	2013	2014	Var. ANUAL USD %	
UTILIDAD NETA	39,985,433	40,680,939	695,506	1.74%
RESERVA LEGAL	3,998,543	4,068,094	69,551	1.74%
DISPONIBLE ACCIONISTAS	35,986,890	36,612,845	625,956	1.74%

La utilidad neta registró un crecimiento anual del 1.74%

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

EN DÓLARES	DIC-14	DIC-15	Var. 2014 / 2015 USD %	
ACTIVO	1,497,356,242	1,491,988,280	(5,367,962)	-0,36
PASIVO	1,242,396,784	1,213,587,889	(28,808,895)	-2,32%
PATRIMONIO	245,959,458	278,400,391	23,440,933	9,19%
UTILIDAD NETA	39,985,433	40,680,939	695,506	1,74%

El activo registra un decrecimiento anual del 0.36% entre los años 2014 y 2015. La cartera de créditos mantiene

el liderazgo dentro de las cuentas del activo, participando con el 69.2% de su total en el año 2015.



MANEJO DEL RIESGO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

MANEJO CREDITICIO DE LOS CLIENTES

La administración del portafolio de clientes mantiene como pilares fundamentales la responsabilidad y el rol de agentes para desarrollo de nuestros clientes. Bajo estos pilares, los parámetros de aprobación de crédito se fijan de manera idónea y responsable en términos de la calificación del cliente efectuada previa a la concesión, estableciendo límites máximos de exposición consistentes con la capacidad de pago de los clientes.

Diners Club cuenta con mecanismos que permiten evaluar el nivel de riesgo que implican las operaciones de crédito, analizando no solamente la calidad de nuestros clientes sino también la evolución del entorno económico en el que nos desenvolvemos. De esta manera, en el periodo 2014-2015, se evidencia que el proceso de concesión de crédito ha sido controlado cerrando el año con un 85.33% otorgado en un score de riesgo bajo.

MANEJO DEL RIESGO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

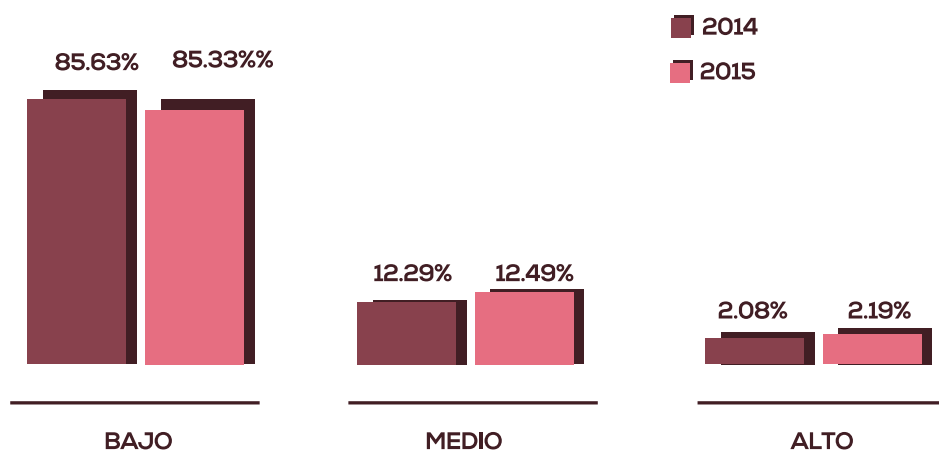
RECUPERACIÓN DE CARTERA

Con el objetivo claro de mantener una cartera sana, mantener óptimos niveles de recuperación de cartera y mejorar los índices de rentabilidad, se observan mejores prácticas dentro del mercado logrando liderazgo de marca y preferencia de nuestros Socios. Siempre enmarcados en normas legales y éticas que nos permiten un “ganar-ganar”, donde nuestros Socios sientan que el interés de la

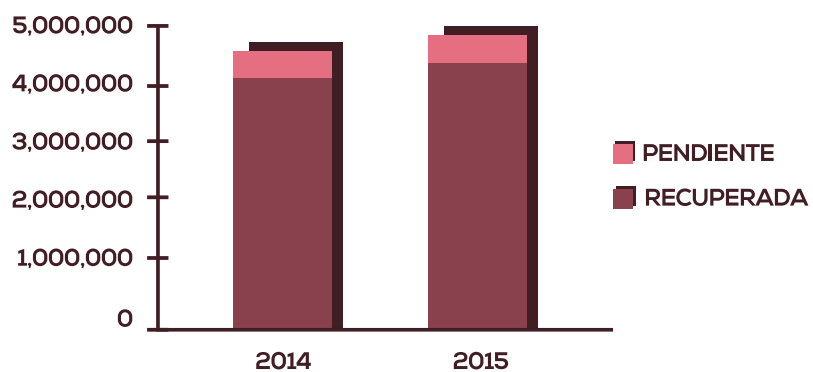
Organización no es sólo solucionar una deuda, sino canalizar eficientemente los recursos para lograr el bienestar de la persona.

A continuación se puede observar que la evolución de los indicadores de recuperación de cartera se mantiene históricamente, corroborando de esta manera la calidad en la concesión de crédito.

ESTRUCTURA DE TRANSACCIONES APROBADAS POR SCORE DE RIESGO



RECUPERACIÓN DE CARTERA

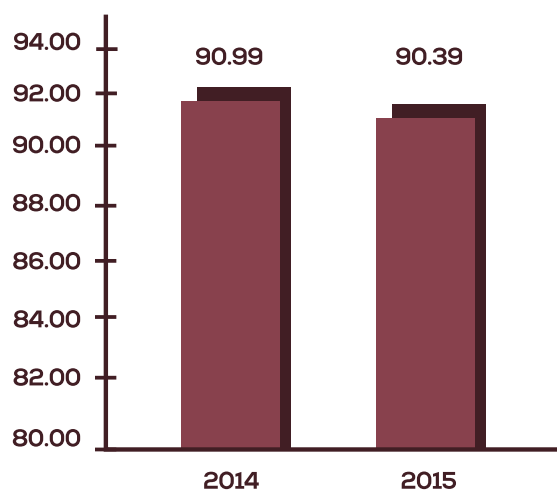


ACUERDOS DE PAGO

El conocimiento y la interacción con nuestros socios nos permiten identificar necesidades financieras con la finalidad de generar propuestas de financiamiento a sus obligaciones, precautelando el no deterioro de la relación comercial.

Los acuerdos de pago verbal o documentado están enmarcados en la capacidad de pago a través de negociaciones a corto o largo plazo que puedan efectuarse en nuestras oficinas o telefónicamente, a nivel nacional, manteniendo la calidad en el servicio.

**PORCENTAJE DE RECUPERACIÓN MENSUAL
2014-2015**



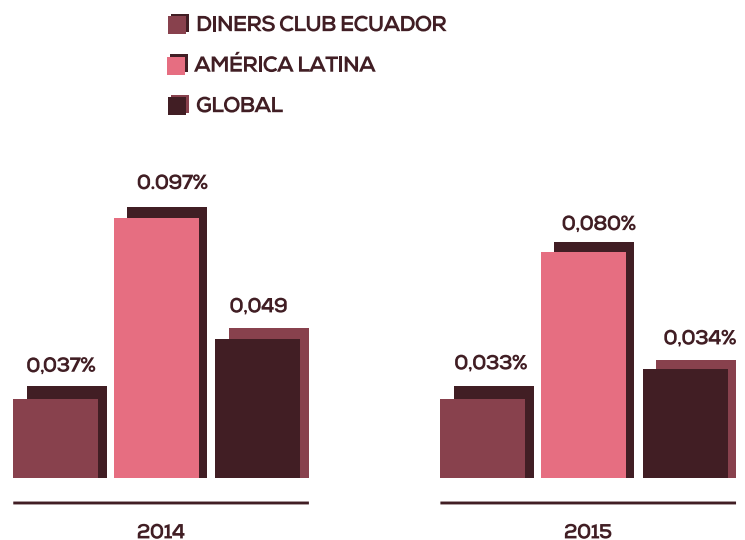
MONITOREO DE FRAUDE

El fraude en tarjetas de crédito constituye un riesgo inherente en el proceso diario de transacciones de esta industria. El control y mitigación del fraude se logra mediante un permanente monitoreo de transacciones, notificaciones en línea de las transacciones realizadas, planes de capacitación en seguridad de ventas a todos los establecimientos afiliados, un adecuado esquema de información preventiva a los socios, y cumplimiento de estándares de seguridad.

El proceso de Monitoreo de Riesgo de Fraude sigue consolidando a Diners Club Ecuador como una empresa que mantiene niveles bajos de índices de fraude en comparación a los niveles internacionales.

Para el 2015, el índice de fraude versus el de ventas de Diners Club del Ecuador se mantiene menor al índice de la región y al global.

CUADRO COMPARATIVO DEL ÍNDICE DE FRAUDES A VENTAS DINERS CLUB ECUADOR - REGIÓN - MUNDO





**TRABAJANDO
EN DINERS CLUB,
UNA GRAN FAMILIA**

LOGROS 2015

- El indicador de Engagement mejoró en cuatro puntos, ubicándonos como una compañía con muy buena práctica de gestión de personas a nivel de Latinoamérica.
- El desarrollo de carrera con el programa de oportunidades Internas POI, generó el crecimiento profesional de 165 colaboradores, 12% de la plantilla.
- El nivel de rotación se lo mantiene controlado, bajando el índice con relación al año anterior.
- Se inició con la incorporación de esquemas de flexibilidad laboral.
- Se continuó con el Programa de Mentoría con el equipo de Gerencia.
- Los niveles salariales, así como el paquete de beneficios de la Organización, son muy competitivos con el mercado, y el nivel de equidad interna de la remuneración es el adecuado.
- El sistema de Salud y Seguridad Ocupacional, cubre los requerimientos de la normativa legal vigente.
- En capacitación se invirtieron 51.968 horas para los colaboradores, con un nivel de cobertura del 96%.

DESAFÍOS 2016

- Continuar en la mejora del indicador de Engagement a través de los planes de acción de cada una de las áreas. También implementar planes globales.
- Profundizar en el Modelo de Gestión de Desempeño alineado a la Estrategia de la Organización.
- Gestionar los modelos de compensación variable con enfoque en la rentabilidad del Negocio.
- Profundizar en el modelo de compensación, con foco en competitividad externa y equidad interna.
- Mejorar el nivel de atracción de Talento Humano acorde al perfil esperado del profesional de Diners Club.
- Implantar el modelo de comunicación hacia el interior de la Organización.
- Continuar con el proceso de Desarrollo de Competencias de Gestión de Equipos a través de Mentoría y del desarrollo de las líneas medias.
- Mantener y mejorar el proceso de capacitación con escuelas propias de las áreas y el plan definido.
- Implantar el modelo de Desarrollo de Carrera en todas las áreas.
- Continuar con los procesos de Gestión del Cambio.

CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS D.1.1

COLABORADORES POR SEXO / NIVEL 2014 AL 2015

	2013				2014				2015			
	MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO		MASCULINO		FEMENINO	
Gerencia	30	4%	18	3%	30	4%	20	3%	25	4%	19	3%
Línea media	85	12%	70	11%	93	13%	88	13%	81	12%	79	11%
Colaboradores	600	84%	538	86%	587	83%	581	84%	574	84%	630	87%
Total por género	715	100%	626	100%	710	100%	689	100%	680	100%	728	100%
Total general	1.341				1.399				1.408			

En el año 2015 se dio un incremento en la plantilla de colaboradores de 0,6% en relación al año 2014. Con respecto a la distribución por género,

se mantiene en un valor porcentual menor al 1,5% que ratifica que la Organización mantiene un alto grado de equidad de género.

SBS D.1.2/ G4-LA12

NIVEL EDUCATIVO

AÑO	BÁSICA	SECUNDARIA	TECNÓLOGO	UNIV. INCOMPLETA	UNIV. COMPLETA	MAESTRÍA
2013	1%	5%	7%	30%	43%	14%
2014	1%	5%	6%	27%	46%	14%
2015	1%	4%	3%	25%	46%	20%

Observamos que para el año 2015 existe un aumento del 5% de colaboradores con nivel de maestría en relación con el año anterior. Además el porcentaje de colaboradores

con universidad completa se mantiene estable en los dos periodos, cifras que son congruentes con la política de fomento y mejora del perfil profesional de nuestra gente.



G4-EC6/ G4-LA12

El Directorio, que es el órgano de gobierno, está constituido por 9 personas; 1 persona de entre 40 y 50 años mientras que 8 son mayores a 50 años.

En los niveles de Gerencias y Líneas Medias, se desempeñan 204 profesionales, de los cuales el 48% son mujeres. Todos ellos tienen nacionalidad ecuatoriana.

SBS D.1.4/ SBS E.1.4

COLABORADORES POR TIEMPO DE PERMANENCIA

Tiempo de permanencia	No. COLABORADORES		
	2013	2014	2015
<1	273	288	215
1 - 3	240	284	359
3 - 5	189	197	164
> 5	639	620	670

En el año 2015 se mantiene un porcentaje alto de colaboradores (48%) que tienen un tiempo de permanencia mayor a 5 años en la organización. Además, en relación al año 2014, existe un incremento de 5% de colaboradores cuyo tiempo de permanencia se encuentra entre 1 a 3 años.

SBS D.1.3/ SBS E.1.3

NÚMERO DE COLABORADORES RELACIONADOS CON CAPTACIÓN Y CRÉDITO

AÑO	No. EMPLEADOS
2013	468
2014	539
2015	544

El índice de colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito se ha incrementado en un 1% con relación al 2014.

COMPOSICIÓN DE LOS COLABORADORES

	NACIONAL		SIERRA		COSTA	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Cantidad de empleados	1,408	1,399	1,162	1,160	246	239
% hombres	48%	51%	48%	50%	49%	53%
% mujeres	52%	49%	52%	50%	51%	47%
Colaboradores menores de 30 años	34%	33%	35%	34%	26%	29%
Colaboradores entre 30 y 50 años	59%	60%	58%	59%	66%	63%
Colaboradores mayores de 50 años	%	7%	7%	7%	9%	8%
Contratos fijos	1,398	1,373	1,155	1,142	243	231
Contratos temporales	10	22	7	15	3	7
Pasantías	0	4	0	3	0	1
Índice de rotación	16%	22%	14%	18%	26%	22%
Índice de rotación masculino						
Colaboradores menores de 30 años	5%	5%	4%	3%	12%	1%
Colaboradores entre 30 y 50 años	3%	0%	3%	0%	5%	0%
Colaborados mayores de 50 años	0%	6%	0%	5%	0%	1%
Total IR masculino	8%	11%	6%	8%	16%	2%
Índice de rotación femenino						
Colaboradores menores de 30 años	5%	6%	5%	5%	6%	1%
Colaboradores entre 30 y 50 años	3%	0%	3%	0%	3%	0%
Colaboradores mayores de 50 años	0%	5%	0%	5%	0%	0%
Total IR femenino	8%	11%	8%	10%	10%	1%
	%	número	%	número	%	número
Variación Colaboradores 2014 vs. 2015	1%	9	0,17%	2	2,93%	7

El índice de rotación a nivel nacional para el año 2015 ha tenido una reducción del 6% en relación al año 2014, es decir que no hubo acciones concretas realizadas para generar dicho impacto. Así mismo es importante mencionar que los índices de rotación por género son similares para el año 2015.



DESVINCULACIONES

DESVINCULACIONES 2013-2015

AÑO	No. EMPLEADOS
2013	246
2014	297
2015	154

DESVINCULACIONES POR REGIÓN Y GÉNERO 2015

RANGOS DE EDAD	SIERRA		COSTA		TOTAL
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	
20 - 24	21	11	4	9	45
25 - 29	34	31	11	19	95
30 - 34	20	22	6	3	51
35 - 39	6	7	1	6	20
40 en adelante	7	4	2	2	15
Total	88	75	24	39	226

ROTACIÓN

El porcentaje de rotación voluntaria del año 2015 fue del 16%, 6 puntos porcentuales menos en comparación al año 2014 que alcanzó el 22%. Se mantiene dentro de los niveles del mercado internacional. Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron Oficiales de Canales Junior, Ejecutivos de Ventas, Analistas de Operaciones y Auxiliares de Mantenimiento.

SELECCIÓN E INDUCCIÓN

En el 2015 se realizaron 373 procesos de selección concluidos. El tiempo promedio de respuesta hacia los clientes fue de 19 días; se mantiene dentro de los indicadores definidos para dicho proceso. Cabe mencionar que desde el proceso de selección se toman en cuenta parámetros de no discriminación al momento de escoger a nuevos colaboradores.

DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO EN DINERS CLUB

FOMENTANDO EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

La gestión de personas en Diners Club del Ecuador busca atraer, desarrollar, motivar y retener al talento humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la Organización. Es fundamental para esta área la superación de las expectativas de los

clientes, el mercado, los accionistas y los profesionales que forman parte del equipo de trabajo. Se apoya la gestión en el liderazgo de las Líneas de Supervisión y, de manera especial, se administra el equipo bajo lineamientos de equidad y objetividad.

¿CÓMO SE GESTIONA EL TALENTO EN NUESTRA ORGANIZACIÓN?



DESARROLLO DE CARRERA

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los colaboradores por su crecimiento personal y el desarrollo de su carrera. Se brinda al personal interno la primera opción en los procesos de selección. De no contar con dicha opción, se atrae al talento calificado del mercado profesional.

Por medio del Programa de Oportunidades Internas POI, el proceso de desarrollo de carrera cubrió a 165 colaboradores en el 2015, lo que equivale al 12,5 % de la plantilla de personas con crecimiento vertical u horizontal, quienes lograron promociones o movimientos verticales en el desarrollo de su ruta de carrera profesional. Según los estudios de Engagement, este aspecto es muy valorado por parte de los colaboradores.



Rodney Vivas
Jefe de Negocios
Machala

Me siento orgulloso de trabajar en Diners Club, empresa socialmente responsable y líder en el mercado de servicios financieros, que se preocupa por el bienestar y el crecimiento de sus trabajadores. Tengo 11 años laborando en esta gran empresa en la cual me siento integrado. Estoy muy agradecido, pues me ha ayudado siempre a desarrollar mis fortalezas y mi liderazgo, para establecer un equilibrio personal y profesional en este mundo sin límites.

He tenido la oportunidad de trabajar en Guayaquil, Quito y actualmente en Machala, siempre cumpliendo el objetivo de velar por el desarrollo y bienestar de nuestros clientes, pero sobre todo persiguiendo el desafío de continuar con la visión de ser innovadores y convertirnos en el Diners excepcional que todos queremos.



CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

La capacitación está diseñada para apoyar el desarrollo y consolidación de un modelo enfocado a la satisfacción de los Socios, los establecimientos, los clientes y el mercado, impactando en la productividad y en el desarrollo de los colaboradores en un ambiente laboral adecuado.

Durante el 2015, con base en el plan anual, 1572 colaboradores participaron en eventos de capacitación y desarrollo, programas técnicos, servicio al cliente, ventas, actualización en temas legales y tributarios, seguridad de la información, prevención y lavado de activos, escuelas internas de formación, actualización en productos, desarrollo de habilidades gerenciales, innovación, mentoría y otros temas de profundización de conocimiento en las diferentes áreas de gestión.

Continuando con el proceso de Desarrollo de Competencias de Gestión

de Equipos (liderazgo, dirección de personas y trabajo en equipo), enfocado en el nivel de Gerencias y Líneas Medias, se continuó con los programas de desarrollo. Se contó con el soporte de firmas locales e internacionales en temas de:

- Programa de desarrollo de habilidades gerenciales
- Coaching ejecutivo y coaching de equipo
- Programa de mentoría
- Programa de ventas
- Programas técnicos de análisis de datos

En cuanto al plan de retiro, en algunos casos se ha definido un proceso de desvinculación paulatino en el que el colaborador ha reducido su carga laboral hasta desvincularse totalmente de la Organización. En otros casos, a pesar de haber ejecutado su jubilación, los colaboradores han regresado a ejercer actividades específicas. Esto con la finalidad de que el impacto sea menor.

HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN 2014 - 2015

HORAS HOMBRE EN CAPACITACIÓN	MUJERES		HOMBRES	
Niveles	2015	2014	2015	2014
Gerencia	1,397	2,293	2,212	1,951
Línea media	7,361	4,366	7,925	3,972
Colaborador	19,676	12,562	16,851	11,493
Total por género	28,436	19,221	26,990	17,416

Con relación a las horas-hombre en capacitación del año 2015, existe un incremento del 60% en relación a las horas de capacitación implementadas

en el año 2014. De igual manera, se refleja este incremento tanto en mujeres como en hombres con porcentajes del 65% y 55% respectivamente.

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN



SBS D.2.1/ SBS D.2.2/ SBS. E.2.1/ SBS E.2.2

AÑO	INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN	NÚMERO DE EVENTOS REALIZADOS	NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS
2013	\$ 735,706.00	292	1,251
2014	\$ 578,017.00	200	1,280
2015	\$ 765,878.85	455	1,570

En 2015 se realizó la inversión en capacitación con enfoque en las prioridades de formación y desarrollo de cada una de las áreas, con la finalidad de apoyar la consecución de sus resultados. La mayor inversión se realizó

en los niveles de colaboradores. Es muy importante mencionar que durante el 2015 se dio un gran nivel de capacitación con facilitadores internos, que en años previos fueron preparados para el efecto.

INVERSIÓN, EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y PERSONAS CAPACITADAS DINERS CLUB - INTERDIN 2014 - 2015

NIVEL	INVERSIÓN		DISTRIBUCIÓN	
	2013	2014	2013	2014
Gerencia	\$ 176,403.00	\$ 114,301.90	33%	31%
Línea Media	\$ 154,096.00	\$ 170,186.94	28%	27%
Colaborador	\$ 247,518.00	\$ 456,069.24	39%	43%
Total general	\$578,017.00	\$ 740,558.08		

Para el año 2015 existió un incremento del 28% en relación al año anterior en lo referente a inversión para capacitación. Así mismo para el año 2015 se realizaron

455 eventos de capacitación, en comparación a los 200 eventos realizados el año anterior, una diferencia significativa en relación al nivel de inversión realizada.



CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL Y SOCIAL DE LOS COLABORADORES

Enfocados en brindar no solamente oportunidades de formación y desarrollo profesional, sino también de formación humana, Diners Club ofrece una serie de eventos a sus colaboradores dentro de su estrategia de Responsabilidad Social.

■ Educación Financiera

Teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad de vida, se realizó el programa de Educación financiera para colaboradores y proveedores de servicios (como el personal de limpieza y seguridad). Los detalles de este programa los puede encontrar en el capítulo V de este reporte. Este programa tuvo la participación de 609 colaboradores, equivalente al 43% del total.

■ Talleres de inducción y fomento de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE)

Estos talleres tienen la finalidad de compartir información importante de la organización para familiarizar a los nuevos colaboradores con la filosofía y el modelo de gestión. Este espacio es útil para sensibilizarlos sobre los proyectos que se ejecutan en términos de RSE, como los de Fortalecimiento del Sistema Educativo Unidocente, Erradicación del Trabajo Infantil, Lineamientos del Pacto Global, etc.

G4-LA3

La Organización respeta la inclusión laboral posterior a los periodos de

maternidad o paternidad a los que se acogen los colaboradores. Sin embargo, en 2015 solamente el 1% de estas personas decidió no retornar a su trabajo debido a causas personales.

G4-SO5

Declaración de compromiso ético:

Durante el 2015 todo el personal que ingresó a la compañía firmó su declaración de compromiso de comportamiento ético. También conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar el comportamiento institucional:

- Código de Ética
- Declaración de Conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo
- Declaración de Nepotismo
- Declaración de Conocimiento del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional
- Compromiso de Uso de Información
- Declaración de conocimiento de Seguridad de Estación de Trabajo y Responsabilidad de la Información
- Declaración de recepción del Manual de Prevención de Lavado de Activos
- Declaración de Partes Relacionadas
- Declaración de Aceptación de Grabación de Llamadas (en los casos que corresponde por sus funciones)
- Declaración de Ingresos Adicionales
- Declaración de Conocimiento de Examen Post-Ocupacional

Cabe señalar que no se han presentado casos en los que se infrinja la conducta ética en la Organización.

D) ADMINISTRACIÓN SALARIAL

Diners Club-Interdin cuenta con el Comité de Retribuciones, el cual está estructurado acorde con lo solicitado por la norma respectiva, y que se mantiene vigente en 2015.

El área de Recursos Humanos, basada en los lineamientos del Comité de Retribuciones, gestiona la administración salarial bajo dos premisas:

■ **d.i) Equidad interna:** Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de cargo.

■ **d.ii) Competitividad externa:**

Salarios competitivos en relación al mercado específico y a estadígrafos que se toman como muestra de encuestas salariales provistas por firmas internacionales.

Adicionalmente se consideran las variables como inflación, capacidad de la organización, acciones del mercado y evaluación de desempeño. Los estudios sobre estas cuestiones se realizan dos veces al año, tomando en cuenta a los colaboradores con calificaciones mayores a C. Son estos los insumos para que el Comité de Retribuciones considere las medidas necesarias en administración salarial.

En el año 2015, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones cubiertas por los recursos ordinarios de la organización y otros, ascendieron a US\$ 47'674.371, mientras que para el 2014 esta cifra fue de US\$ 45'200.872.



No. DE PERSONAS		
RANGO SALARIAL	2014	2015
500-750	367	383
750-1000	260	290
1000-2000	444	379
2000-3000	135	159
> 3000	108	153



La relación entre el salario mínimo vital vigente del año 2015 y el salario mínimo pagado por la Compañía es de 1 a 1.41.

A diciembre de 2015, 329 colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable, mientras que para la misma fecha del año 2014 esta cifra fue de 312.

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

■ Año 2014 **US\$ 4.506,39**

■ Año 2015 **US\$ 4.297,68**

El valor que recibirá una persona es de USD \$4.297.68. La disminución en este valor con respecto al año anterior se genera por un crecimiento en la nómina de servicios complementarios.

Es importante mencionar que la compañía viene cumpliendo los esquemas de control de la Remuneración Máxima de los Ejecutivos. Esta normativa, dispuesta por el ente de control y el Comité de Retribuciones, da la pauta de los pasos a seguir para la administración salarial de la Organización.

FOMENTANDO

EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DESEMPEÑO

Nuestro modelo de Gestión de Desempeño tiene como objetivo promover una comunicación integradora entre las Líneas de Supervisión y los colaboradores. De este modo se busca

alinear los objetivos organizacionales con cada uno de los objetivos de los puestos de trabajo y, por otro lado, lograr que cada persona entienda cómo aporta su función a la estrategia de la Organización.

Es fundamental el seguimiento y apoyo continuo de la Línea de Supervisión, para poder garantizar que las acciones encaminadas a lograr los objetivos se van realizando y que los colaboradores reciben retroalimentación continua de su avance.

La evaluación se realiza al 100% de los colaboradores con el fin de formalizar un proceso que se ejecuta todos los días en la interacción de los miembros de un equipo. Así, se realizan ajustes a los planes de acción para el siguiente período y se definen los habilitantes

adicionales para que la persona pueda avanzar con sus planes.

Finalmente el reconocimiento que hacemos para nuestros colaboradores es fundamental, pues tiene impacto en las remuneraciones y en la capacitación para su desarrollo. Pero sobre todo sirve para que podamos guiarlos en el desenvolvimiento de su carrera profesional.

En definitiva, es un círculo virtuoso a través del cual buscamos el alineamiento y el desarrollo de nuestra gente.

DESARROLLO DE SOLIDARIDAD Y VOLUNTARIADO

G4-SO1/ G4-FS10

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

■ Donación voluntaria de sangre

En esta actividad, que se viene realizando desde años anteriores, se logró recolectar 170 pintas de sangre.

■ Educación financiera

En 2015 se trabajó con la Organización Children Internacional. Dentro de

su programa de educación financiera, pidieron la ayuda de voluntarios para aplicar la metodología desarrollada por Diners Club. Se realizó el módulo *Mis sueños, mis metas*, con 103 niños de este programa.

■ Navidad solidaria

En las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala se desarrolló esta actividad. Los voluntarios compartieron un momento de solidaridad con distintas instituciones. Se les entregó *kits* educativos o de artículos personales, en una jornada de intercambio de experiencias.

ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO DE COLABORADORES 2015

ACTIVIDAD / LUGAR	No. DE VOLUNTARIOS	RESULTADOS
JORNADA DE DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE	63 VOLUNTARIOS	Recaudación de 63 pintas de sangre
EDUCACIÓN FINANCIERA Niños Programa Children International	4 VOLUNTARIOS	Desarrollo de 1 módulo a 103 niños del programa.
NAVIDAD SOLIDARIA Voluntarios de todas las agencias realizan actos navideños solidarios: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala.	57 VOLUNTARIOS	Entrega de kits escolares y de aseo personal en jornadas navideñas solidarias con niños y adultos en situación vulnerable
TOTAL	124 VOLUNTARIOS	

Durante el 2015, se realizaron 313 horas de voluntariado, 159 de ellas en horario laboral, mientras que en el 2014 fueron 241 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 252 en el 2014, versus las 154 horas aportadas en el 2015. En general se contó con la participación de 124 voluntarios en 2015 frente a los 258 en el 2014.

Las primeras dos actividades se realizaron en Quito, mientras que en el caso de Navidad Solidaria, esta actividad fue ejecutada en todas las ciudades donde tenemos una agencia, es decir, Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Ambato y Machala.

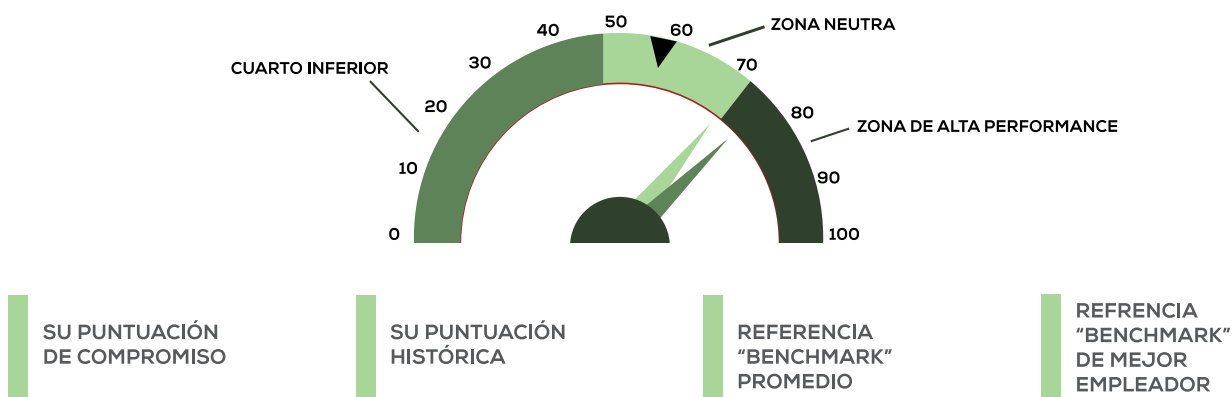
EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL(ENGAGEMENT)

Encuesta, medición y monitoreo del clima laboral

Para el año 2015 la evaluación del Engagement, que tiene como fin principal medir el nivel de compromiso de nuestra gente, tuvo una puntuación del 76% de

nivel de compromiso, que corresponde a un desempeño alto, superando la media de las instituciones financieras de América Latina.

PUNTUACIÓN DE COMPROMISO: 76%



Nos encontramos diseñando planes de acción orientados a mejorar los factores que impactan directamente en el nivel de Engagement y que tienen una correlación positiva con el desempeño del negocio. Hemos identificado factores de fortaleza (el alineamiento a la marca, la reputación de la empresa, qué le gusta a la gente su trabajo, etc.) que tienen buenos niveles de motivación intrínseca.



Heidi Rueda
Oficial de Cobranzas
Ambato

La empresa, por intermedio de Responsabilidad Social, me ha permitido vivir experiencias muy satisfactorias, al poder aportar con la participación activa en temas de ayuda social

Estoy convencida que el mejor alimento para el alma es el compartir, y más aún con el que más necesita. El espíritu se fortalece al ver que con tu sola presencia puedes despertar felicidad y esperanza.

Para mí es un verdadero honor el poder estar al servicio de los demás. Y qué placer hacerlo de la mano de la mejor organización del país, que es Dinero Club.

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante el año 2015 se continuó con la implementación del Sistema de Gestión para Prevención de Riesgos Laborales. Se realizaron exámenes médicos ocupacionales para los riesgos propios del puesto de trabajo, además se efectuaron inspecciones de los equipos contra incendios, inspecciones al catering, campañas para la prevención de problemas respiratorios, campañas de vacunación para la prevención del cáncer de cuello uterino, para la influenza y el sarampión, campañas ecográficas de prevención de hígado graso, charlas y asesoría nutricional.

Se realizó la implementación del sistema de actuación para emergencias contra incendios, desastres naturales, emergencias médicas y evacuaciones mediante la actualización de los planes de emergencias exigidos por los bomberos para los diferentes edificios que utilizamos. Se colocó señalética y se dio capacitación a las brigadas que existen en la organización. Se cerró el

año con una auto-auditoría SART para ratificar la gestión de prevención, con los respectivos procesos de simulacros controlados por los entes reguladores.

G4-LA5/ G4-11

Al 2015, 206 colaboradores forman parte de las brigadas de seguridad y salud ocupacional. Esto equivale al 14,75% de la nómina. Estas brigadas están compuestas por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), Líderes de piso, Brigadas contra Incendio, Brigada de Primeros Auxilios y Brigada de Comunicación y Evacuación, que están capacitadas a nivel país.

La empresa facilita un seguro de salud privado, producto de un convenio corporativo con una empresa especializada en el tema. Es acogido de forma voluntaria por el 40% de los colaboradores.

G4 - LA6

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados en 2015

ÍNDICE DE ACCIDENTES Y DAÑOS LABORALES	AÑO 2014	AÑO 2015
No. DE COLABORADORES	1,399	1,408
No. DE ACCIDENTES	0	0
ENFERMEDADES OCUPACIONALES	0	0
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL	0	0
DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTE LABORAL /HOMBRE	0	0

Para realizar este cálculo se consideró la Norma Técnica de Prevención (NTP) del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.



G4 - LA7

Dada la naturaleza de las funciones realizadas en la organización, el riesgo de enfermedad laboral es mínimo.

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

Ausentismo:

El índice de ausentismo en el 2015 fue de 6530 días laborables, que no incluyen periodos de maternidad y paternidad. La principal causa obedece a enfermedades de tipo viral, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. El porcentaje evidencia un 63.7% porcentaje de hombres y 36.3% porcentaje de mujeres, distribuidos entre costa y sierra con el 86% porcentaje y el 14% porcentaje respectivamente. No se ha tenido ningún caso que se haya generado por accidentes o enfermedades profesionales.



**JUNTO A
NUESTROS SOCIOS
PARA TODA LA VIDA**

The background is a complex abstract composition. It features a central blue banner with white text. Above the banner, there are horizontal bands of red, yellow, and brown. Below the banner, the artwork is a mix of blue, green, and white, with a small white figure. To the right, there is a cluster of colorful beads. The overall style is expressive and textured, with visible brushstrokes and layered colors.

LOGROS 2015

- Implementación del modelo de Banca Seguros a través de la designación de NOVA como Broker. Esto nos permite promover y ofrecer productos de seguros en los puntos de atención de Diners Club, y brindar acceso a nuestros Socios.
- Incremento del 107% en la adquisición de cuentas nuevas, en comparación al 2014.
- Nuevo modelo de adquisición de Socios Corporativos, impactando positivamente la adquisición de nuevas empresas.
- Incremento del 13% en el pago de seguros a través de cargos recurrentes, facilitando la administración de sus pagos e incrementando la facturación de nuestros socios.
- Se implementaron nuevos canales de atención a los Socios Corporativos.
- Se continuó ofreciendo la herramienta Spend Analyzer Corporate para el autoservicio y manejo de reportes de los Socios Corporativos y se continúa recibiendo con gran aceptación como una herramienta muy útil entre los Socios.

DESAFÍOS 2016

- Brindar acceso, a través del modelo de Banca Seguros, a nuevos productos de seguros que sean apropiados para nuestros Socios en función de su ciclo de vida.
- Convertir a las tarjetas emitidas por Diners Club en el medio de pago más relevante para las decisiones de compra de seguros de nuestros Socios.
- Continuar con el mismo modelo de adquisición de Socios Corporativos.
- Incrementar el porcentaje de venta cruzada y *deep sell* (más ventas en clientes actuales) en Socios Corporativos a través de iniciativas innovadoras.
- Continuar con el proceso de migración de Clientes Corporativos a estado de cuenta electrónico para reducir costos y optimizar nuestra política sustentable.
- Implementación de nuevas propuestas de valor diferenciadoras y mejores beneficios para cada uno de los segmentos corporativos.
- Fortalecer nuestros lazos con nuestros aliados estratégicos, a través de los cuales podremos adquirir socios nuevos y desarrollar nuevos negocios.
- Continuar comunicando a nuestros socios las ventajas y beneficios de acceder vía web a Spend Analyzer, para el control eficiente de los consumos alineado al presupuesto fijado por la empresa.

A) ENFOCADOS EN EL SOCIO

Para quienes formamos parte de Diners Club, nuestro objetivo fundamental es acompañar a cada uno de nuestros Socios en los diferentes momentos de su vida. Queremos ser siempre su medio preferido de pago y es por eso que nos esforzamos día a día por incorporar a nuestro portafolio nuevos e innovadores productos que tengan un conjunto de características y beneficios con base en un entendimiento profundo y serio

de aquellas cosas que tienen valor y relevancia para nuestros Socios.

Buscamos que nuestros productos tengan diseños simples de usar, eficientes, de alta calidad y que además sean únicos e innovadores, tomando en cuenta lineamientos sociales y ambientales. Es por ello que en el 2016 seguimos comprometidos con establecer nuevos productos y servicios que faciliten la vida de nuestros Socios.

G4-PR1/ G4-FS4/ G4-FS15

A.1. PROPUESTAS DE VALOR ADAPTADAS A LA REALIDAD DE CADA SOCIO

En Diners Club del Ecuador estamos conscientes de que cada Socio tiene su propio estilo de vida, sus hábitos, comportamientos y necesidades, determinados por su edad y ubicación en el ciclo vital. En función de ello, la Compañía diseña propuestas de valor, creando productos y servicios que se adaptan a dicho estilo y a cada ciclo de vida.

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes fases: planeación de la iniciativa, diseño y ejecución. En este proceso participan las diferentes áreas organizacionales.

Todos los productos se someten a un sistema de evaluación con la finalidad de encontrar mejoras en cuanto al servicio y la seguridad de información.

G4-DMA 3

A.2 POLÍTICAS EN RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y SU SEGURIDAD

La transparencia y confidencialidad guían nuestras relaciones. Las leyes y regulaciones nacionales establecen un techo de tasa de interés máxima efectiva. Asimismo, en beneficio de la transparencia de mercado y de los consumidores, es obligación difundir un tarifario, folleto o información de pizarra que contenga las tasas a ser cobradas a los consumidores actuales y potenciales. Estas tasas son aprobadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador de acuerdo con una tabla diferenciada por tipo de producto y servicio.

Adicionalmente este año estamos realizando campañas de Educación Financiera con los socios que brindan elementos, para que ellos puedan manejar sus finanzas adecuadamente para su mayor bienestar.

POLÍTICAS DE CONFIDENCIALIDAD, SEGURIDAD Y TRANSPARENCIA PARA EL SOCIO

Política de Seguridad

Diners Club ha desarrollado una cultura de seguridad de información orientada a proteger los datos de los Socios; dentro de la Organización se cumplen los más altos estándares internacionales de seguridad, teniendo para el efecto, normas aprobadas de uso de información; lo que garantiza su integridad, confidencialidad y disponibilidad.

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

Política de Confidencialidad

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

Políticas de Sigilo Bancario

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

Políticas de Transparencia

Las tasas de interés y comisiones por tarjetas de crédito, por Ley, son publicadas en todas las sucursales, en la web de la empresa, en la página web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otros. Diners Club del Ecuador utiliza el Estado de Cuenta como medio de información a sus Socios, siendo este uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.

Por otra parte, Diners Club del Ecuador, en el caso de los productos de inversión, publica las tasas vigentes en el portal web para conocimiento y claridad de los Socios.



B) LOS SOCIOS

DINERS CLUB DEL ECUADOR

B CATEGORIZACIÓN

Socios personales:

representan un 96% del stock total.

Socios corporativos:

representan el 2%.

Clientes Inversionistas:

representan el 2% restante.

SOCIOS PERSONALES

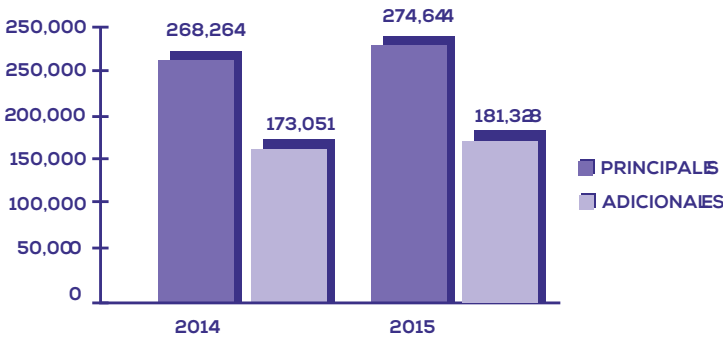
Diners Club implementa estrategias de segmentación para los socios de acuerdo con sus ingresos, edad, gustos y preferencias con el objetivo de brindarles propuestas de valor alineadas a sus características y necesidades.

EVOLUCIÓN EN LA CANTIDAD DE SOCIOS PRINCIPALES Y ADICIONALES

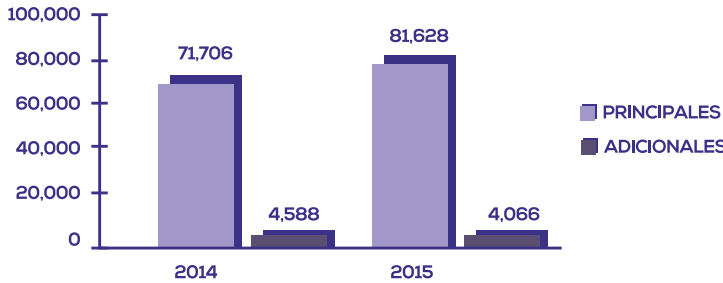
AÑO	PRINCIPAL	ADICIONAL	TOTAL
2014	339,970	177,639	517,609
2015	356,272	185,394	541,666
Variación	5%	4%	5%

Estos valores incluyen los Socios personales y corporativos.

EVOLUCIÓN DINERS



EVOLUCIÓN DISCOVER



Diners Club del Ecuador implementa constantemente iniciativas orientadas a la adquisición de socios principales y adicionales, así como al desarrollo, movilización y retención de clientes, lo que se refleja en su evolución creciente.

Al finalizar el año 2015, la totalidad de Socios principales fue de 356.272, y de adicionales 185.394, equivalente a un crecimiento promedio total del 5% de la base de Socios.

SOCIOS CORPORATIVOS

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

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

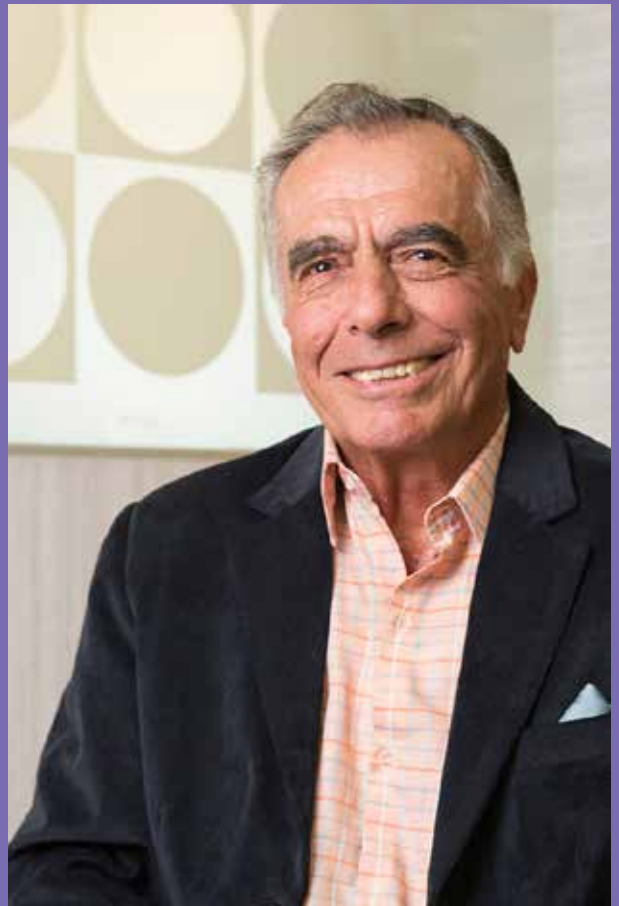
Diners Club del Ecuador obtuvo un stock de 4.906 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) durante el 2014, mientras que en el 2015 llegaron a ser 5.695 Socios, lo cual representa un incremento del 16%. En cuanto a Socios adicionales corporativos, a diciembre del 2015, la cifra alcanzó 11.964, un incremento del 14% versus el 2014.

SOCIOS INVERSIONISTAS

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

Durante el año 2015 se llegó a manejar 606 millones de dólares (sin Tesorería) y 21.752 Socios clientes inversionistas y Socios con producto PAD.

El crecimiento de clientes con depósitos a plazo fue de 791 inversionistas y 7.716 nuevos Socios adquirieron un PAD, llegando a tener 7.043 y 15.108 respectivamente.



Patricio Vergara
Cliente - Inversionista

Quiero expresar mi reconocimiento a Diners porque en los doce años que trabajo con ellos he tenido una gran experiencia de seguridad, servicio y beneficios.

La seguridad está dada por la información clara y transparente sobre las inversiones y gestiones que se haga, además de que la atención del personal es excelente porque siempre están para ayudar en cualquier situación.

Quiero felicitar a Diners porque siempre he sentido la calidad de su servicio, la calidez de su atención al cliente, así como los beneficios y ayuda en inversiones y otros trámites financieros que, en general, nos hacen sentir como amigos de la entidad, por lo que seguiré trabajando con ellos y los recomiendo a todas las personas.

C) PRODUCTOS

DINERS CLUB DEL ECUADOR

TARJETAS DE CRÉDITO

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



■ Diners Club Internacional



■ Diners Club Internacional Corporativa Club Miles



■ Diners Club Internacional AAdvantage



■ Diners Club Internacional Claro



■ Diners Club Internacional Sphaera



■ Diners Club Internacional Corporativa AAdvantage



■ Tarjeta Discover by Diners Club *Producto Interdin



■ Supermaxi Diners Club



■ Diners Club Internacional Club Miles



■ GIFT Card



■ Tarjeta Freedom



■ Diners Kids



■ Tarjetas Convenio

Para mayor información de productos y servicios
ingresar a www.dinersclub.com.ec

TIPOS DE CRÉDITO DINERS CLUB

CRÉDITO CORRIENTE	Consumos que el Socio paga en una sola cuota
CRÉDITO DIFERIDO CON O SIN INTERESES	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 36 meses plazo
CRÉDITO DIFERIDO PLUS DDPLUS	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 24 meses plazo, combinando cuotas sin interés más cuotas con interés
CRÉDITO DIFERIDO CON GRACIA	Consumos que el Socio puede cancelar en un solo pago o en cuotas en función del plan que oferte el establecimiento con 1, 2 ó 3 meses de gracia

PRODUCTOS NUEVOS Y MEJORAS

GAS CLUB



Gas Club Assist 365 es una tarjeta de crédito Diners Club adicional habilitada únicamente para consumos en gasolineras.

Características del Producto:

- Exonerado del cobro de USD 0.26 por consumos en gasolineras.
- Asistencia al vehículo desde el Km cero.
- Remolque o transporte del vehículo hasta USD 80.
- Traspaso de corriente o ignición hasta USD 25.
- Cambio de llanta en caso de emergencia hasta USD 25.
- Envío de gasolina, máximo 2 galones por evento.
- Servicio de cerrajería hasta USD 25.
- Alojamiento y desplazamiento de los beneficiarios por inmovilización del vehículo hasta USD 100.
- Transporte del titular de la tarjeta por hurto simple o calificado del vehículo hasta USD 100.
- Auto sustituto, para reemplazar su vehículo temporalmente en caso de choque parcial, robo total o pérdida total por choque.

Gas Club Assist 365 es la herramienta que permite administrar los consumos mensuales en gasolineras de forma responsable y segura.

TARJETA CON CHIP

Con el propósito de asegurar las transacciones realizadas por los socios Diners Club, se implementó en la tarjeta el dispositivo chip. Este elemento, además de asegurar las transacciones de los Socios, representa mayor seguridad para salvaguardar su información.



ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS

G4-PR1

El compromiso de Diners Club con sus Socios hace que día a día se trabaje en incorporar servicios y beneficios a sus productos, que generen bienestar y tranquilidad en todo momento. Las diferentes tarjetas de Diners Club del Ecuador cuentan con servicios de asistencia personal o seguros por medio de establecimientos especializados en transporte, medicina nacional e internacional, asistencia al vehículo y asistencia al hogar.

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

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

TIPOS DE ASISTENCIAS PARA SOCIOS

ASISTENCIA DE HOGAR	Cerrajería, plomería, vidriería y plomería de emergencia.
ASISTENCIA DE VIAJES	Seguro de accidentes, asistencia médica de emergencia, repatriación, convalecencia, pérdida de equipaje.
ASISTENCIA DE VEHÍCULO	Servicio remolque de vehículo y asistencia de emergencia.
ASISTENCIA MÉDICA NACIONAL DE EMERGENCIA EN VIAJES	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, repatriación y asistencia legal.

Para tener acceso a estas asistencias, así como también a un programa de recompensas que le permita acumular

millas, el Socio debe solicitar y aceptar el costo anual. Así lo establece la normativa de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Las asistencias siguen siendo importantes beneficios altamente valorados por nuestros Socios Diners Club en el Ecuador, quienes gracias a un esfuerzo fuerte y sostenido de comunicación, conocen cada vez más cómo utilizar este servicio. Durante el 2015 se atendieron 3.240 asistencias nacionales e internacionales.

SEGURO DE DESGRAVAMEN

Desde el año 2012 Diners Club dio un paso importante en la protección de los Socios y sus familias, al buscar un respaldo financiero para los consumos realizados con las tarjetas en caso de ausencia de su titular. El producto Seguro Desgravamen garantiza el pago de las obligaciones de nuestros Socios con Diners Club o Clientes Discover en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta.

Este seguro cubre el saldo de la deuda en la tarjeta hasta US\$ 20.000 para los socios Diners Club y hasta US\$ 10.000 para clientes Discover.

Actualmente Diners Club mantiene alianzas con AIG Metropolitana de Seguros y Seguros del Pichincha para la oferta del producto, brindando a nuestro socio o cliente Discover la posibilidad de seleccionar la compañía de su preferencia.

El producto fue diseñado con características y atributos que cumplen con las expectativas y el estilo de vida de nuestros Socios. Además es altamente competitivo en relación al mercado:

- Precio único independientemente de la edad del tarjetahabiente
- No posee período de carencia
- El costo no varía según la edad del asegurado.

En el año 2015, más de 150.000 socios y clientes ya cuentan con la cobertura de Seguro Desgravamen.

Al cierre del periodo se han pagado 4.7 millones de dólares en siniestros, brindando así tranquilidad económica a las familias de nuestros Socios.

En 2016 esperamos que todos nuestros Socios puedan contar con el seguro de desgravamen para poder seguir brindándoles protección.



- Fácil de contratar
- Precio competitivo
- No requiere declaración de salud o exámenes médicos

Los seguros siguen siendo importantes beneficios para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador.

La cobertura de estos seguros se realiza en función de las condiciones establecidas en las respectivas pólizas de seguros.

OTROS SEGUROS OFRECIDOS

SEGURO DE VUELO	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes de transporte terrestre, marítimo y aéreo en vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes, y accidentes aéreos.
SEGURO ESTUDIANTIL	Al cancelar los estudios, matrícula y útiles escolares con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, hasta USD 12.000, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor responsable.
TRAVEL PROTECTION	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de USD 400, se incluye un seguro que cubre el contenido del hogar por robo y sus efectos personales durante el viaje, por pérdidas de equipaje o documentos y responsabilidad civil.
SEGURO DE VEHÍCULOS RENTADOS EN EL EXTERIOR CDW	Al rentar vehículos en el exterior y pagar por el servicio con la tarjeta Diners Club, el Socio está cubierto contra pérdida total o parcial, robo o colisión hasta USD 75.000

A continuación se detallan los seguros diseñados pensando en los Socios Diners Club. Para obtener información detallada se puede acudir a los puntos de atención de Diners Club a nivel nacional:

- Estilo de Vida
- Plan Más Salud
- Educación Segura
- Plan Dental Equident
- Seguro Práctico



SERVICIOS ELECTRÓNICOS WEB



PAYCLUB

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



FAST CLUB

Posibilita ahorrar tiempo en cada transacción, al no requerir la firma del voucher cuando el valor de este sea igual o menor a USD 20 dólares, agilitando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club y establecimientos afiliados.



SPEND ANALYZER

Es una herramienta que permite visualizar sus gastos por especialidad, por establecimiento y en diferentes periodos de tiempo. Usted podrá realizar consultas de sus consumos y movimientos agrupados por categorías, y visualizarlos de manera gráfica y acumulada hasta por 24 meses.

OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

Cargos Recurrentes

Diferido de consumos
nacionales

PRODUCTOS PARA CLIENTES INVERSIONISTAS

Saldos a Favor

Certificados de Inversión

Planes de Acumulación Diners



G4- DMA 4/ G4-8

D) RELACIÓN CON LOS SOCIOS BASADA EN TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD TRANSACCIONAL

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

Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir las necesidades de los socios y, con ello, garantizar su preferencia al momento de elegir a Diners Club del Ecuador como medio de pago de sus transacciones. En estos canales trabajan actualmente 236 colaboradores que atienden tanto a Socios como a establecimientos

CANAL DE ATENCIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN	RESULTADO DEL SERVICIO
Canales físicos (8 oficinas y 12 puntos de servicio a nivel nacional).	Atención en oficinas, con horarios extendidos en algunas sucursales y en centros comerciales se atiende los fines de semana.	Los turnos atendidos en las oficinas durante el año 2015 fueron de 416,142
Call Center y Contact Center	Atención las 24 horas del día durante todo el año con una capacidad entre 20 a 25 llamadas por hora y agente para autorizaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • 2,915,486 llamadas recibidas en Call Center • 24,990 requerimientos recibidos por correo electrónico a través del Contact Center.
Canales Alternativos (Portal de Servicios Web, Servicio SMS, Diners Móvil y Botón de Pagos).	<ul style="list-style-type: none"> • Desde el año 2015 se continúa con la ejecución del proyecto de multicanalidad que considera el rediseño de todos los canales alternativos bajo estándares internacionales de usabilidad y herramientas de clase mundial para facilitar el acceso y utilización de los canales. • Los portales de Servicio Web ofrecen información sobre productos, estados de cuenta, movimientos, compras por Internet, cash advance, pago de impuestos municipales, entre otros. • El servicio SMS permite informar a los Socios sobre los saldos, pagos, promociones y recargas de tiempo aire celular. • El botón de pagos permite realizar compras y pagos seguros en línea, desde los sitios web de establecimientos afiliados a nuestro portal transaccional. 	<ul style="list-style-type: none"> • 124,634 clientes únicos atendidos por el canal web. • Se autorizaron 807,305 transacciones en 148 establecimientos afiliados a Payclub. • Más de 4.000 usuarios activos en Diners Móvil.
PayClub Móvil	<p>Son plataformas de pago basadas en dispositivos móviles. En el 2015 se implementaron 2 modelos:</p> <p><u>COBROS CON DISPOSITIVO MÓVIL:</u></p> <p>Tecnología que permite convertir un teléfono celular o tablet en un POS, facilitando que nuevos comercios puedan aceptar tarjetas de crédito como forma de pago.</p> <p><u>CÓDIGO DE COMPRAS:</u></p> <p>En el 2015 se desarrolló una App que permite desmaterializar la tarjeta y utilizar el celular como medio de pago. Ambas plataformas de pagos móviles están alineadas con las tendencias mundiales y estándares de seguridad que viabilizan realizar transacciones de forma ágil y confiable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A diciembre del 2015 se han activado 2.458 dispositivos móviles en 1.564 comercios con una facturación total de \$ 3.699.393

En canales alternativos, los Socios personales y corporativos pueden realizar múltiples transacciones:

- Información detallada de productos, transacciones y beneficios.
- Compra de productos y tarjetas Diners Club, Visa y Discover: adicionales, Freedom, Diners Kids.
- Contratación de cargos recurrentes y débitos automáticos.
- Afiliación a los canales alternativos para consulta de movimientos

SBS.C.3.1

INDICADORES DE EFICIENCIA

Este indicador en el Call Center mide el total de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas en cada grupo de atención.

En el Call Center durante el 2015 se atendieron las siguientes llamadas:



LLAMADAS ATENDIDAS Y EFECTIVIDAD

	2013		2014		2015	
GRUPO DE ATENCIÓN	No. DE LLAMADAS ATENDIDAS	EFFECTIVIDAD	No. DE LLAMADAS ATENDIDAS	EFFECTIVIDAD	No. DE LLAMADAS ATENDIDAS	EFFECTIVIDAD
EMISIÓN	1,259,585	95,64%	1,357,751	91,74%	1,468,381	94,91%
ADQUIRENCIA	69,813	98,17%	79,071	97,75%	85,281	99,45%
AUTORIZACIONES	1,579,187	97,98%	1,161,097	98,16%	915,381	99,04%
DISCOVER	198,113	96,61%	300,265	95,37%	313,932	88,88%

INDICADORES DE GESTIÓN DE SERVICIO

Indicadores	Canal de Atención	Meta de Atención	Resultado	
			2014	2015
Eficacia	Call Center	95% de llamadas atendidas antes de 45 segundos de espera	94.18%	95.57%
	Oficinas	90% Socios deben esperar máximo 20 minutos	Matriz	83%
			CCI	88%
			Orellana	90%
			Policentro	77%
			Cuenca	83%
			Ambato	86%
			Machala	87%
			Ibarra	-
			Manta	-
Calidad	Call Center	99.20%	99.34%	99.15%
	Oficinas	Cantidad de reclamos vs. total de requerimientos	99.12%	99.02%

En el canal físico y el Call Center durante el año 2015 se implementó la atención a clientes corporativos a través de ejecutivos especializados. Este esquema permite optimizar el tiempo dedicado al enfoque comercial y dirigirlo al servicio y la atención.

En abril de 2015 se inauguró la nueva oficina matriz con infraestructura y diseño especializado, pensada para brindar una experiencia diferenciadora a los clientes que nos visitan para resolver sus consultas o requerimientos.

La nueva oficina matriz cuenta con un Hall Virtual donde se encuentran dispositivos electrónicos que facilitan la interacción

de nuestros clientes con la organización. En esta sección se ponen a disposición de los clientes kioscos y computadoras de autoservicio que les permiten acceder en línea a las transacciones disponibles, cajero automático personalizado y cajas automáticas para realizar transacciones de pago o depósito de fondos.

Adicionalmente, se encuentra instaurado el sistema automático de turnos que personaliza la atención de nuestros clientes según su necesidad. El sistema está conectado directamente al host central para identificar la prioridad de atención que se requiere y conocer las preferencia de trato definidas por el cliente.

INDICADORES DE GESTIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE



- MONITOREO DE CALIDAD
- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- INDICADORES DE GESTIÓN DE RECLAMOS
- ÍNDICE DE SERVICIO A TIEMPO Y CON RECLAMOS

OBJETIVO

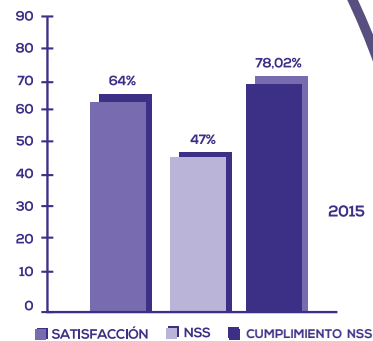
Verificación del cumplimiento de los parámetros de atención y servicio para detectar oportunidades de mejora que se ejecutan de forma inmediata.

A partir del año 2015, se implementa la medición del indicador neto*

Busca disminuir la cantidad de reclamos recibidos en comparación con el total de requerimientos realizados por clientes

RESULTADO

- Incremento de volumen de evaluaciones en 86% debido a una automatización en el sistema
- Resultado del 95.01%



Resultado para todos los canales 99.37%.
Resolución de reclamos 94.3%
Resultado en atención a establecimientos 93.27%

		PORCENTAJE DE INCIDENCIAS			PROMEDIO MENSUAL DE CONTACTOS		
		2013	2014	2015	2013	2014	2015
CALL CENTER	SOCIOS	0.82%	0.63%	0.86%	171,011	176,120	129,472
	ESTABLECIMIENTOS	0.11%	1.63%	1.51%			
CANAL FÍSICO	SOCIOS	0.82%	0.75%	0.91%	53,329	49,525	34,679
	ESTABLECIMIENTOS	5.18%	4.44%	4.00%			

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

EFFECTIVIDAD	2013	2014	2015
A TIEMPO	2,685,523	2,927,393	2,027,393
	94.42%	97.04%	97.58%
CON RETRASO	15,740	80,204	70,573
	0.58%	2.90%	2.42%
TOTAL	2,701,263	2,707,740	2,997,955

G4-DMA 8/ G4 - FS14

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

De forma continua, la organización brinda atención preferencial a personas con necesidades especiales, de la tercera edad y madres gestantes, en las oficinas de Quito y Guayaquil, con rampas de acceso y circulación, baños especiales y señalización, así como la entrega de turnos preferenciales de atención.

IMAGEN DE LA MARCA

En el 2015, buscando mantener y asegurar la cercanía y la confianza de nuestros socios que siempre nos han caracterizado, la Compañía lanzó una nueva campaña institucional paraguas “El mundo es tan grande como las experiencias que contiene, descubrámoslas juntos”, donde renueva su imagen de marca y sus códigos de comunicación, sin despegarse de los atributos y territorios donde se ha desarrollado con éxito durante más de 48 años.

Lo que se busca es evolucionar hacia un estatus más personalista, cercano, contemporáneo, donde el mundo sin límites lo dibuja el socio de acuerdo con sus intereses, gustos, aficiones, etc. y la marca le invita a descubrir cada día algo nuevo.

PUBLICIDAD Y MARKETING

G4-PR6/ G4- PR7

Diners Club del Ecuador basa su normativa de comunicación en el Código de Ética y Autorregulación Publicitaria, cuyo ente fiscal es la Asociación Ecuatoriana de Agencias de Publicidad (AEAP). Adicionalmente, cumple las regulaciones y políticas establecidas por las leyes y reglamentos nacionales publicados al respecto.

Desde el año 2009 todas las acciones del área de Mercadeo, Relaciones Públicas y Agencia de Publicidad se basan en el *Código de Mercadeo y Comunicaciones Responsables*, mismo que concentra los principios para el correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos, todo bajo principios de Responsabilidad Social.

G4-PR2/ G4-PR8/G4-PR9

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 48 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente, pensando siempre en el cliente al que va dirigida la pieza publicitaria y basados en códigos de ética y leyes de la República vigentes. De igual forma no se han tenido incidentes sobre fuga de información de nuestros Socios. La Organización no ha tenido multas o litigios en ninguno de estos ámbitos.

ESTADOS DE CUENTA VIRTUALES

Con la firme decisión de disminuir el impacto ambiental ocasionado por el giro del negocio y, adicionalmente, con la prioridad de servicio que busca satisfacer a los Socios que prefieren tener una transaccionabilidad virtual o digital con la Organización, durante el

2015 se continuó con la campaña de concienciación y aceptación del Estado de Cuenta únicamente de forma virtual.

A diciembre de 2015 esta innovación contó ya con la participación de 208.242 socios, generando una disminución aproximada de 4,9 millones de hojas, equivalentes a 23.300 kg.



The background is a complex, abstract collage. It features various textures and colors, including bright yellow, red, green, and black. There are some recognizable elements like a white button with a black thread, a piece of corrugated metal, and some dark, possibly fabric-like materials. A large, dark red banner is overlaid on the collage, containing white text.

**CONTRIBUYENDO
A UN MERCADO
FORMADO
FINANCIERAMENTE**

LOGROS 2015

- En el 2015 se alcanzó un total de 59.834 personas en educación financiera, mediante capacitaciones o sensibilizaciones:
 - 32.896 Socios e inversionistas
 - 609 colaboradores
 - 26.329 personas de la comunidad
- Se promocionó el uso de la plataforma www.financialeducation.com, la cual fue utilizada por 4.240 personas.
- Se capacitó a 764 de sus miembros del Instituto de Capacitación de la Pequeña Industria (ICAPI).
- Con Plan Internacional, se realizó el programa para 160 niños y jóvenes de sectores rurales de Pichincha.
- 741 jóvenes y adultos del sistema Ciclo Básico Abreviado en Quito fueron capacitados por Young Potential Development (YPD).
- 150 participantes jóvenes y adultos capacitados dentro del programa Bachillerato Virtual del Municipio de Quito.
- Se desarrollaron y pilotearon nuevos recursos pedagógicos, como las cartillas de Educación Financiera y para el emprendimiento dentro del programa Capacidades Ciudadanas.
- Se realizaron dos eventos masivos en Guayaquil con el experto internacional Andrés Panasiux con Socios y colaboradores.
- En el programa Sabor a Ecuador, se realizó un módulo específico en educación financiera para locales gastronómicos.
- Se gestionaron convenios con varias Universidades de Cuenca, Ambato, Quito y Guayaquil.
- Se capacitó al personal de cobranzas para asesorar a personas en mora.
- Se donaron 1.000 kits Ahorra por la Fauna a Fundación Zoológico.

DESAFÍOS 2016

- Llegar a más de 51.000 personas mediante sensibilización, información y capacitación en Educación Financiera
 - 33.000 Socios e inversionistas
 - 500 colaboradores
 - 17.000 personas de la comunidad
- Lanzar el componente de Financial Education para Pymes.
- Continuar con capacitaciones con las cartillas de educación financiera para colegios y Pymes.
- Continuar con las alianzas interinstitucionales con Plan Internacional y YPD para la implementación de los programas con jóvenes y adultos de la comunidad.
- Continuar fortaleciendo las alianzas establecidas con universidades a nivel nacional.
- Implementar el programa de educación financiera en alianza con otras empresas.
- Difundir la Educación Financiera con nuestra cadena de establecimientos afiliados Pymes.
- Incorporar la oferta de educación financiera para personas en mora.

A) NUESTRO ENFOQUE EN EDUCACIÓN FINANCIERA

Diners Club del Ecuador-Interdin, consciente de la importancia que tiene el entablar una relación con nuestros socios a largo plazo y, por otra parte, de la oportunidad de aportar a la sociedad en cuanto a contribuir a crear una mayor y mejor cultura financiera en nuestro país, inició un programa de educación financiera desde el año 2011. A partir de entonces, se incorporaron en nuestra web este tipo de contenidos y se creó el juego educativo para niños Ahorra por tus Sueños. En febrero 22 de 2013, la Superintendencia de Bancos y Seguros dictó la Regulación 2993 referente a la Educación Financiera que contempla varios aspectos tanto en coberturas y contenido así como

en las responsabilidades de las entidades financieras. En septiembre de 2015 se realizó una modificación a la regulación existente y se dictó la Regulación 665, en la cual se amplían o modifican algunos aspectos tales como la diferenciación entre personas capacitadas y sensibilizadas, estableciendo coberturas esperadas territoriales y niveles de crecimiento. Sin embargo, debemos señalar que dichos cambios regirán a partir del año 2016.

Diners Club del Ecuador ha presentado y ejecutado una estrategia específica en este ámbito que abarca 3 grupos objetivos: colaboradores, socios o clientes y personas de la comunidad. Nuestro enfoque incluye que cada



**Financial
Education**
¡Saber Cuenta!

#FinancialEducation

**Conferencia Magistral
de Andrés Panasiux**

➤ **CREE PROSPERIDAD Y APRENDA
A MANEJAR SU DINERO SIN MIEDO** ◀



Las coberturas globales alcanzadas en 2015 fueron superiores a las de 2014 y

superiores incluso a las presupuestadas, como se ve en el siguiente cuadro:

COBERTURA PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA NÚMERO DE PERSONAS					
	AÑO	SOCIO/INV.	COLABORADORES	COMUNIDAD	TOTAL
PLANIFICADO	2014	42,500	878	7,379	50,757
REAL	2014	70,677	899	4,099	75,675
PLANIFICADO	2015	32,340	750	25,475	58,565
REAL	2015	32,896	609	26,329	59,834

grupo objetivo cuente con material educativo específico que se adecúe a las necesidades de cada uno de ellos y que permita la mejor transmisión de información, conocimientos y habilidades. Consideramos que la Educación Financiera tiene que aportar a los distintos grupos de interés con los cuales nos relacionamos, brindando conocimientos prácticos que les ayuden a manejar mejor sus finanzas personales o de sus negocios. En este sentido, se trata de un enfoque netamente antropocéntrico cuya finalidad es fomentar el respeto de los derechos humanos, dado que un adecuado manejo de finanzas personales evita problemas de discriminación y violencia de género e intrafamiliar. Estamos convencidos que clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera, benefician tanto a las personas

individuales como a colectivos y evitan el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro enfoque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.



EDUCACIÓN FINANCIERA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el año 2015 se realizaron varios eventos de capacitación y sensibilización interna con nuestro personal. El propósito ha sido aumentar las capacidades personales en un adecuado manejo de las finanzas, así como aportar con conocimientos que puedan ser transmitidos a nuestros socios e inversionistas.

Cabe mencionar que el enfoque del programa de educación financiera busca generar la promoción de derechos, dado que mediante un correcto manejo de las finanzas personales se evitan problemas de violencia de género e intrafamiliar, razón por la cual apunta directamente al mejoramiento de la calidad de vida.

ACTIVIDADES REALIZADAS CON COLABORADORES DINERS EDUCACIÓN FINANCIERA 2015	
Ahorro y medios de pago	23
Andrés Panasiuk. Manejo de finanzas en parejas	74
Asesoría financiera clientes	13
Conferencia Andrés Panasiuk. Finanzas personales	100
Educación Financiera General	53
Evaluación lectura ¿Cómo llego a fin de mes?	19
Manejo de la plataforma financiera education	253
Gymkana Kids Ahorra por la Fauna	56
Presupuesto familiar Control de lectura, Padre rico - Padre pobre	18
TOTAL	609

Los colaboradores fueron sensibilizados y capacitados con la intención de elevar su conciencia sobre la importancia del adecuado manejo de las finanzas personales y la manera en que estas

mejoran su calidad de vida. Los temas tratados en estos eventos tuvieron que ver con los ingresos y egresos, el presupuesto, el ahorro, el crédito, los medios de pagos, las buenas

prácticas en finanzas personales, el presupuesto familiar, el flujo de caja, el manejo adecuado de la tarjeta de crédito y el consumo inteligente.

Para una organización que aporta con soluciones financieras a nuestros socios y clientes es de vital importancia que los propios colaboradores tengan sólidos conocimientos de educación financiera para su manejo personal.

Voluntariado

G4-FS16

Adicionalmente, debido a que nos consideramos una entidad que cuenta con colaboradores altamente capacitados en temas financieros, hemos fomentado que algunos de ellos realicen voluntariado para formar financieramente a personas de la comunidad. Es por ello que hemos contado con el valioso aporte de ejecutivos que han asistido a colegios u otras entidades educativas para brindar charlas formativas sobre educación financiera que, sin duda alguna, aportan a la comunidad ecuatoriana.

En 2015 el voluntariado por parte de colaboradores fue una de las actividades que se ejecutaron con la intención de vincularlos con el programa de Educación Financiera. En este marco se realizó una alianza con la organización Children International, impartiendo el taller "Mis sueños, mis metas" en el que participaron 103 niños.



*Kathy Córdova
Colaboradora mantenimiento
de crédito*

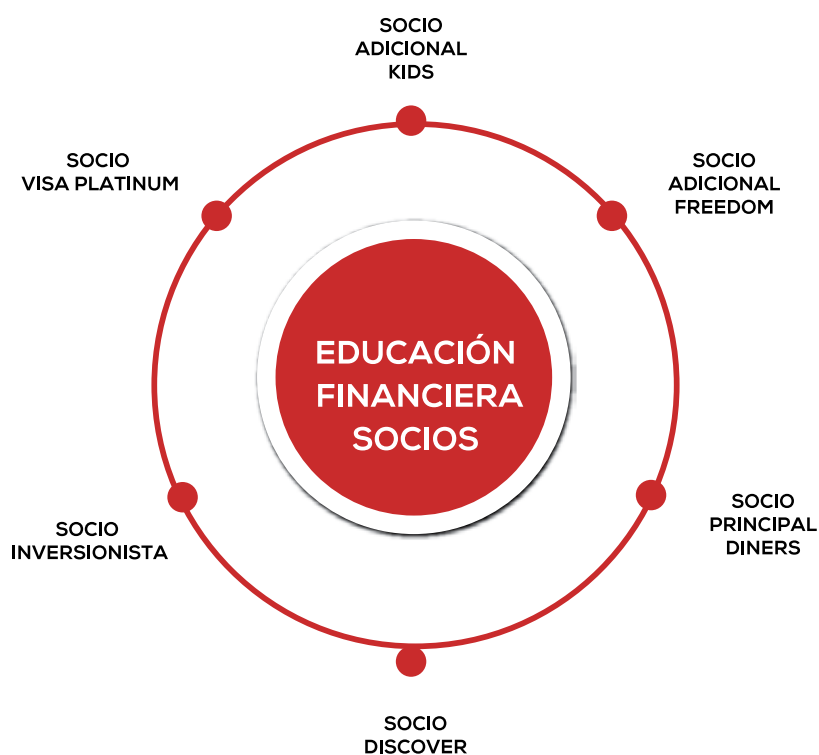
La educación financiera ha influenciado de manera muy positiva mi vida y mis finanzas. Impartieron el curso correcto. Independientemente de los ingresos percibidos, aprender una apropiada administración de los recursos y de las deudas mejoró considerablemente mi calidad de vida y mi perspectiva del futuro.

El rol que ejecuta Diners Club es el de una institución financiera líder en el tema y como empresa socialmente responsable. La educación financiera es una herramienta importantísima en el crecimiento y desarrollo personal y económico de la sociedad, permite que las personas seamos capaces de convertir un panorama poco prometedor en uno lleno de propósitos y sueños alcanzables.

EDUCACIÓN FINANCIERA CON NUESTROS SOCIOS E INVERSIONISTAS

Dentro de la estrategia de Educación Financiera con nuestros Socios e Inversionistas utilizamos diferentes

estrategias y materiales educativos para alcanzarlos, que se centraron básicamente en los siguientes grupos objetivo:



Para cada uno de ellos se establecieron canales y materiales educativos o

informativos específicos que se detallan en el siguiente cuadro con los respectivos alcances:

ACTIVIDADES REALIZADAS CON CLIENTES/SOCIOS E INVERSIONISTAS DINERS EF 2015	
Ahorra por la fauna de socios Kids	2,500
Billeteras Financieras Freedom	1,000
Conferencia Andrés Panasiuk	56
Capacitación en Financial Education	2,340
Folletos, socios e inversionistas	27,000
TOTAL	32,896

COBERTURAS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2015 DINERS

Tipo de Capacitación	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total General
Capacitación	56	609	7,219	7,884
Presencial	56	609	2,979	3,644
Virtual	-	-	4,240	4,240
Sensibilización	32,840	-	19,110	51,950
Presencial	30,500	-	160	30,660
Virtual	2,340	-	18,950	21,290
Total General	32,896	609	26,329	59,834

Uno de los eventos más destacados del año fue la conferencia de Andrés Panasiuk en Guayaquil, su aporte con criterios y consejos para conseguir

hábitos de manejo financiero adecuado fueron de mucha ayuda para los Socios que participaron de esta charla magistral.



Entrega de kits de Educación Financiera en la Comunidad San Antonio Cucupurus / Parroquia El Quinche / Pichincha

Se realizó una reimpresión de los folletos de educación financiera para Socios e inversionistas, la cual fue entregada de manera masiva para concientizarlos sobre la importancia del manejo adecuado de sus finanzas personales.



COBERTURAS DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2015 DINERS

Tipo de Capacitación	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total General
Capacitación	56	609	7,027	7,692
Presencial	56	609	2,787	3,452
Virtual	-	-	4,240	4,240
Sensibilización	32,840	-	18,160	51,000
Presencial	30,500	-	160	30,660
Virtual	2,340	-	18,000	20,340
Total General	32,896	609	25,187	58,692

En el 2015 se continuó entregando para el segmento más joven la billetera financiera que les permita organizar y planificar sus finanzas. En el interior de una billetera se incluye una agenda con consejos financieros sobre la importancia del ahorro, el buen manejo del dinero y la organización del gasto. Todo esto acompañado de una plantilla

para que realicen su presupuesto y un flujo para que registren sus transacciones. Este material también tiene un objetivo complementario, ya que las billeteras son elaboradas con material reciclado de nuestras vallas publicitarias. Un grupo de madres de escasos recursos de la parroquia Caritas Ñaquito se encarga de su producción.

EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA COMUNIDAD

Durante el año 2015 se difundió la plataforma Financiamiento Education que fue puesta a disposición de la comunidad en el mes de noviembre de 2014. Esta plataforma de libre acceso cuenta con más de trece videos educativos sobre diferentes temáticas, contiene además una serie de más de seis simuladores y herramientas de planificación que buscan aportar al buen manejo de las finanzas personales. El programa contiene una serie de consejos prácticos para que las personas puedan manejar adecuadamente sus finanzas y trata sobre temas como la definición de metas financieras, el presupuesto, el ahorro, los ingresos, los egresos, los créditos, los medios de pago, el patrimonio, los impuestos, el flujo, los seguros, las inversiones, los activos, la planificación del negocio personal, entre otros. Este es un aporte educativo de la Organización tanto para clientes como para no-clientes y público en general. A diciembre de 2015 se contó con 4.240 personas inscritas en esta herramienta. Para facilitar la implementación de este programa se desarrollaron algunas metodologías, con la finalidad de generar mayor eficiencia en el aprendizaje de los grupos con los que trabajamos.

De acuerdo con una evaluación de impacto realizada por YPD, luego de la implementación de esta herramienta con 741 estudiantes de Ciclo Básico Acelerado, se logró determinar que la totalidad de los participantes consideran a la herramienta fácil de usar, y de utilidad para sus vidas.

En 2015, uno de los convenios particulares que buscan potenciar las capacidades de niños y jóvenes del sector rural fue el programa realizado en convenio con Plan Internacional, quienes aportan con la metodología de Aflatton al programa que se encuentra en ejecución en los sectores rurales de Pichincha. Concretamente, se ha implementado en las comunidades de Santa Rosa de Pingulmí, Chaupiestancia, Cangahuapungo, San Juan de Ascázubi, Ascázubi Alto, San Antonio de Cucupuro, San Vicente de Cucupuro y San Miguel del Quinche. En este programa se trabaja en torno a las capacidades de creatividad para el emprendimiento, así como sobre conceptos básicos de ahorro y gestión de un negocio.

COBERTURAS POR MODALIDAD DE CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN POR GRUPOS DE EDAD

Colaboradores	Capacitación	Sensibilización	Total General
Cientes	56	32,840	32,896
Adultos	56	29,340	29,396
Jóvenes	-	1,000	1,000
Niños	-	2,500	2,500
Colaboradores	609	-	609



GRUPO	METODOLOGÍA	MATERIAL ESPECÍFICO
UNIVERSIDADES CICLO BÁSICO ACELERADO	FINANCIAL EDUCATION	
COLEGIOS	CARTILLAS CAPACIDADES CIUDADANAS	
BACHILLERATO VIRTUAL	MÓDULOS PARA TALLERES PRESENCIALES	
MICROEMPRESARIOS	MÓDULOS PARA PYMES	

Cada una de las metodologías expuestas se ha desarrollado con la finalidad de atender las necesidades de aprendizaje específicas de cada grupo, de tal forma que existe la posibilidad de que el programa de Educación Financiera se acople a una dinámica presencial o virtual; a niños, jóvenes o adultos y con material impreso o multimedia.

En el siguiente cuadro se resumen los principales eventos y actividades educativas realizadas en 2014 con la finalidad de ampliar la cultura financiera de la población ecuatoriana de distintos segmentos de la sociedad.

GRUPO	NO. PERSONAS
Plataforma Financial Education	4,240
Talleres presenciales -Municipio de Quito, grupo de bachillerato virtual/ Children -International / Coordinadores infocentros Biblián / Servicio -Jesuita de Refugiados / Grupo adolescentes Vicariato -Apostólico de Esmeraldas / maestros Irfeyal	332
Alianzas con otras organizaciones Plan Internacional / YPD	901
Universidades Católica, UTE, USFQ, Salesiana, Universidad de Cuenca, Estatal de Guayaquil	629
Microempresarios Material desarrollado para Pymes	764
Cartillas para colegios Unidad Educativa María Augusta Urrutia	301
Programa Sabor a Ecuador	212
Difusión de cuñas radiales	18.950
TOTAL	26.329

Durante el 2015, en el marco de la implementación de la Opción de Educación en Ciudadanía, Derechos Humanos y Buen Vivir en las instituciones educativas de las provincias de Pichincha, Tungurahua, Cotopaxi, Napo y Orellana, se incorporó al taller sobre Convivencia con el Ambiente el juego "Ahorra por la Fauna". El objetivo de esta actividad lúdica es rescatar la conciencia sobre la necesidad de preservar las especies en vías de extinción en Ecuador y, por otra parte,

dar a conocer los conceptos de ahorro y crédito, con base en las cuatro operaciones aritméticas básicas.

Adicionalmente, la Fundación Fundic trabajó en cartillas educativas sobre formación financiera personal y para el emprendimiento orientadas a docentes y jóvenes de las instituciones de bachillerato y otros grupos sociales. Durante el 2015 se realizó el piloto de este material que se masificará a nivel de los colegios en el 2016.



Rossana Viteri
Directora Plan Internacional

La suma de esfuerzos de dos instituciones tan reconocidas y prestigiosas en el país como Diners Club y Plan Internacional permite realmente cambiar vidas en aquellas comunidades más excluidas y marginadas. A través del proyecto en conjunto contribuimos a crear capacidades de emprendimiento económico y social, así como habilidades financieras, para que más de 250 niñas, niños, adolescentes y jóvenes tengan una oportunidad y un futuro diferente. Solamente con este tipo de alianzas estratégicas haremos que las personas se conviertan en protagonistas de su propio desarrollo, un desarrollo real, duradero y, en definitiva, sostenible.

En resumen, en todo el programa de Educación Financiera se logró capacitar presencialmente a 7.884 personas y se consiguió sensibilizar a casi 52.000 personas mediante mensajes que fomentan y dan buena información para un adecuado manejo del crédito, el ahorro y la planificación.

Para el año 2016 se espera alcanzar a alrededor de 51.000 personas que se beneficiarán del programa, y ya existen varios programas en curso. En total los medios de comunicación realizaron 33 entrevistas a voceros de la organización para difundir temas de buenas prácticas a la opinión pública sobre manejo financiero. Los programas de educación financiera con la comunidad recibieron el apoyo y buena aceptación de los medios de comunicación masiva generando US\$ 611.000 por publicidad no pagada y difusión.






Programa de educación financiera en alianza con Plan Internacional



Evento para hijos/as de colaboradores - Ahorra por la Fauna

An abstract artwork featuring a complex composition of colors and textures. The background is a mix of bright green, red, pink, and white. A dark, irregular shape is visible in the center. A thin, dark line runs diagonally across the upper right. A cluster of small, colorful beads or stones is located near the top center. A yellow string is visible in the lower left corner. The overall effect is one of dynamic energy and artistic expression.

**EXTENDIENDO LA
EXCELENCIA A LA
CADENA DE VALOR**

LOGROS 2015

- Las ventas en la totalidad de establecimientos afiliados de la tres marcas Diners, Visa y Discover crecieron 2,1% (\$242 millones) respecto al 2014.
- La afiliación de nuevos establecimientos a la red Diners Club creció en un 18% respecto al año anterior: las zonas de mayor crecimiento en la afiliación de establecimientos fueron Ambato, Manta y Guayaquil respectivamente.
- Diners Club apoyó a los establecimientos mediante campañas promocionales durante las festividades por el día de la Madre, Navidad, Vacaciones, Regreso a Clases, Miércoles Diners, entre otras, con la finalidad de que los establecimientos pudieran incrementar sus ventas y tráfico, y así generar mayores ingresos.
- Activación de servicios como PayClub Express para incrementar consumos en especialidades como Repuestos y Talleres, impulsando el pago de facturas en línea que ahorren tiempo a los socios y establecimientos. Actualmente existen 33 puntos que cuentan con este servicio.
- Lanzamiento de PayClub Móvil, mPos, en el mes de mayo del presente año donde se colocaron 2.416 dispositivos en el mercado, dejando ventas por aproximadamente US\$ 2 millones.
- Visa cumplió el 100% del plan de este año y aportó con un 9% de crecimiento en establecimientos estratégicos, a través de beneficios específicos.

DESAFÍOS 2016

- Se seguirá trabajando en el Plan Integral de Condominios con la nueva herramienta de afiliación de cargos recurrentes para establecimientos.
- Plan para dependientes de comercios: Programa de fidelización para dependientes, que ofrece la posibilidad de acumular puntos en función de las ventas, canjeables por premios y beneficios.
- Campañas de afiliación y activación de establecimientos de planes pagos en especialidades claves para el negocio.
- Se impulsará, a través de estrategias puntuales, el Canal Web para afiliación de cargos recurrentes. Se dará un enfoque en la afiliación de nuevos establecimientos: servicios básicos, telefonía, tv satelital.
- Continuación y fortalecimiento del proyecto de PayClub con sus productos mPos (POS móvil) y Código de Compras, PayClub Express, lo que permitirá capturar mercado, expandir cobertura y ofrecer una nueva experiencia de pagos a los socios y establecimientos. El reto es llegar a la colocación de 4.000 nuevos mPOS y tener 18.000 socios con el app en sus celulares.
- Activar un Ciclo de Vida para Establecimientos. En el año 2016 se implementará un Plan para reactivación de establecimientos declinantes.

LA RED

DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

DINERS CLUB

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

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por más de **43.380** establecimientos. Estos se agrupan en diferentes tipologías de negocios (restaurantes, hoteles, servicios financieros, supermercados, academias, líneas aéreas, entre otros), segmentados en función del sector económico y del tamaño.

La comunicación con los establecimientos se lleva a cabo a través de los asesores comerciales, el Call Center de Servicios y de Autorizaciones, y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

AFILIACIÓN Y CANCELACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Para que un comercio pueda formar parte de la Red de Establecimientos de Diners Club del Ecuador debe pasar por un proceso de postulación y evaluación, lo cual está reglamentado en el Procedimiento para la Afiliación de Establecimientos. Con él se evalúan factores como ubicación, que el negocio se desarrolle en actividades lícitas y que no atenten contra la moral y las buenas costumbres, horarios de atención, entre otros.

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

RELACIONAMIENTO CON LOS NEGOCIOS

■ Tipos de Crédito

Diners Club del Ecuador, para beneficio de sus socios, y con el objetivo de brindarles alternativas de pago, ofrece una importante variedad de tipos de crédito: corriente, diferido a 3, 6, 9, 12 hasta 48 meses, planes sin intereses, aparte de otras opciones tales como el Diferido Diners Plus (DDPLUS) y planes pagos sin intereses especiales por temporada.



APOYO COMERCIAL POR SECTORES Y CRÉDITO A ESTABLECIMIENTOS

APOYO A ESTABLECIMIENTOS POR SECTORES

Diners Club ha diseñado una estrategia de apoyo a sus principales socios comerciales, de manera tal que se pueda desarrollar su potencial con el respaldo adecuado a sus necesidades particulares.

En 2015 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes establecimientos como: Repuestos y Talleres, Líneas Aéreas, Miércoles Diners en restaurantes, academias, servicios públicos, electrodomésticos y centros comerciales aliados, donde se obtuvo una facturación incremental de más de

US\$54 millones. Se realizaron campañas todo el año con aseguradores, lo que permitió crecer en un 12%. Todas ellas tendientes a incrementar la afluencia de clientes a sus establecimientos, convirtiendo a Diners en un aliado estratégico para sus ventas.

Otro sector que fue impulsado por Diners Club durante este año fue el de los Centros Comerciales, que agrupan a diferentes tipos de negocios, con campañas como la de Regreso a Clases, Día de la Madre, las Noches Diners y Navidad.



Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus establecimientos comerciales, en 2015 Diners Club apoyó fiestas locales como las de Guayaquil, Cuenca y Ambato, mediante la difusión de beneficios que incentivaron al socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales.

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

Los establecimientos educativos fueron beneficiados al integrar sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de Botón de Pagos, que les ha posibilitado reducir sus costos operativos y de recaudación y, de esta forma, mejorar su imagen de eficiencia frente a sus clientes.

En cuanto al Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos en Municipios, por ejemplo a través

del pago por internet, matriculación vehicular y pagos de servicios básicos como luz, agua y teléfono, contribuyendo a la facilidad y agilidad de la recaudación.

CRÉDITO A LOS ESTABLECIMIENTOS

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

G4-S8

INCENTIVOS PARA ESTABLECIMIENTOS

Cada año Diners Club implementa un programa de incentivos dirigido a los dependientes durante campañas como Miércoles Diners, Regreso a Clases, Día de la Madre y Navidad, buscando incrementar la sugerencia y fidelidad por parte del dependiente. Durante el año 2015 se implementó el Programa Club Aliados, donde se premió a dependientes de establecimientos participantes en muchas de estas campañas como reconocimiento a su compromiso con la marca y con nuestros Socios por un valor de US\$ 92.216 dólares.

SEGURIDAD EN EL SERVICIO

G4-EC8

SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE DONACIONES PARA FUNDACIONES

A través de este sistema, las fundaciones pueden recaudar contribuciones altruistas que realizan los Socios. En el 2015 tuvimos 16 fundaciones nuevas afiliadas.

En ciertos casos, las fundaciones que reciben un reembolso de las comisiones correspondientes a las transacciones realizadas a través de Diners como una contribución a esas causas de la Organización y, en otros, Diners Club del Ecuador dona la comisión percibida de dicha recaudación.

LA FORMACIÓN

EL PRINCIPAL APOORTE A LOS ESTABLECIMIENTOS

G4-FS16

CENTRO DE CAPACITACIÓN DINERS CLUB (CCD)

Diners Club ofrece como beneficio a los establecimientos, por su preferencia y fidelidad, el acceso al Centro de Capacitación Diners Club (CCD), el mismo que busca reconocer al recurso humano y fomentar su continua capacitación, la cual enriquece la efectividad y eficacia de quienes son los protagonistas de la interacción comercial, la más importante con nuestros clientes.

Durante el año 2015, se capacitó a 2.799 dependientes en temas enfocados a incrementar la efectividad en la venta y el servicio a los clientes. La capacitación se la hizo a través de nuestro Centro de Capacitación Diners (CCD) y se enfocó en reforzar la preferencia de la marca en importantes giros de negocios y campañas a nivel nacional:

Campaña	Especialidad	Asistentes 2015
Día de la Madre	Electrodomésticos	968
Navidad	Centros Comerciales	1.122
Miércoles Diners	Restaurantes	400
Regreso a Clases	Academias	340
Total		2.830

Para el año 2015 se proyecta incrementar el número de dependientes capacitados buscando optimizar y brindar nuevas herramientas de desarrollo que nos generen fidelización para cada uno de los dependientes participantes, produciendo recordación y posicionamiento de marca a mediano y largo plazo. Todo esto siempre ligado a la estacionalidad de las campañas. De esta forma, se busca el crecimiento en ventas de cada una de las especialidades a las que se quiere potencializar.



Leandro Buratovich
Restaurante SUR

Llevamos afiliados nueve años, desde que empezó el restaurante. Diners Club nos ha proporcionado un respaldo incondicional. Siempre hemos percibido prestancia para abrir cuentas y fortalecer nuestra imagen corporativa, lo que se ve reflejado en la confianza de nuestros clientes.

Desde que empezó Sur, Diners confió y creyó en nosotros. Siempre nos acogió con los brazos abiertos, nos brindó su apoyo incondicional en el negocio y en futuros proyectos. Por eso ahora también es nuestro socio estratégico en Sur Campestre, que lo abrimos hace dos años. Estamos muy agradecidos con Diners Club del Ecuador.



PROVEEDORES

LOGROS 2015

Mejoramiento del modelo operativo de la Unidad de Adquisiciones mediante el cumplimiento de las siguientes acciones:

- Capacitación a los colaboradores en estrategias de negociación y cadena de valor de abastecimiento.
- Redistribución de funciones, especializando a cada oficial de compras en el tipo de bien o servicio a adquirir.
- Hemos logrado especializar a nuestros proveedores. Un ejemplo son las empresas que brindan el servicio de imprenta, las mismas que hoy cuentan con procesos óptimos para el servicio de ensobrado de tarjetas y envío seguro a los clientes.
- Como requisito para ser calificado proveedor de la Compañía se incorpora la revisión de los procesos de responsabilidad social que la empresa mantiene.

DESAFÍOS 2016

- Difundir y capacitar a los diferentes proveedores en lo referente a los procesos que deben cumplir y sobre los objetivos institucionales que los conviertan en aliados estratégicos.
- Implementación del proceso de emisión de comprobantes de retención electrónicos para la disminución en el uso de papel hacia la totalidad de nuestros proveedores.
- Digitalizar los documentos que respaldan los pagos de la Organización desde el año 2015, reduciendo el uso de copias, evitando el manejo de documentos originales y la pérdida de información, y aprovechando el potencial tecnológico de la compañía.

GESTIÓN

CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Diners Club realiza la identificación y selección de proveedores clave, que generen y añadan valor para la Organización, que se rijan a las normas y principios establecidos en las normativas internas.

Los proveedores y contratistas cumplen con los objetivos:

- Trabajar en mejores tiempos de entrega de productos y servicios
- Calidad en los productos / servicios ofertados
- Precios competitivos
- Cumplimiento de la normativa interna de la organización
- Cumplimiento de las normas de prevención de la Superintendencia de Bancos en lo referente a lavado de activos
- Crear relaciones a largo plazo, con beneficios mutuos para ambas partes.

G4-EC9/ G4-12

PROVEEDORES

DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

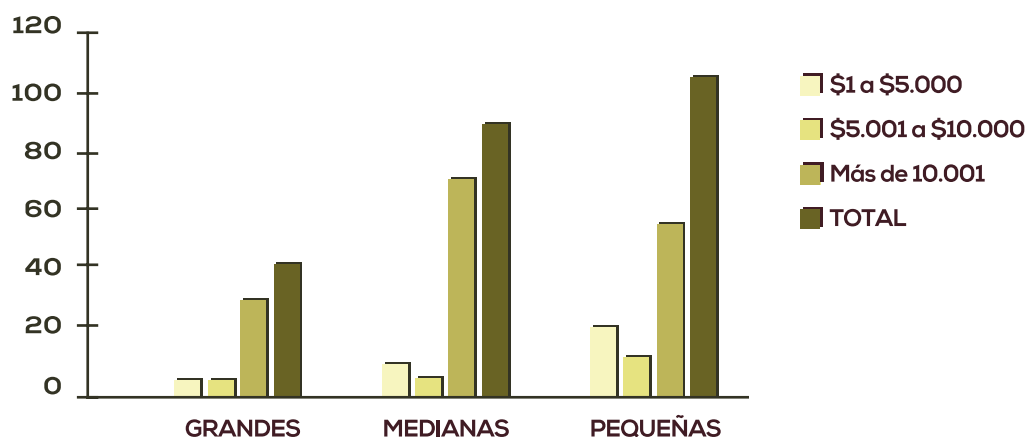
Nuestros proveedores cuentan con la garantía de mantener una relación sólida, transparente y de mutua confianza y respeto, desarrollando a través de la experiencia ventajas competitivas y estratégicas. Diners Club encamina su relación a obtener la eficacia y el beneficio para ambas partes.

Actualmente contamos con 209 proveedores nacionales que nos brindan sus bienes y servicios, quienes cumplen con la política establecida de calificación a través de la Compañía Lógica. Se ha reflejado un incremento a partir del año 2014 de 3.98%, manteniendo una relación de largo plazo que nos ha permitido crecer juntos y mejorar la calidad del servicio.

CLASIFICACIÓN DE PROVEEDORES POR TAMAÑO			
TIPO	2014	2015	% PARTICIPACIÓN
GRANDES	32	30	14,35%
MEDIANOS	52	71	33,97%
PEQUEÑOS	117	108	51,67%
TOTAL	201	209	100%



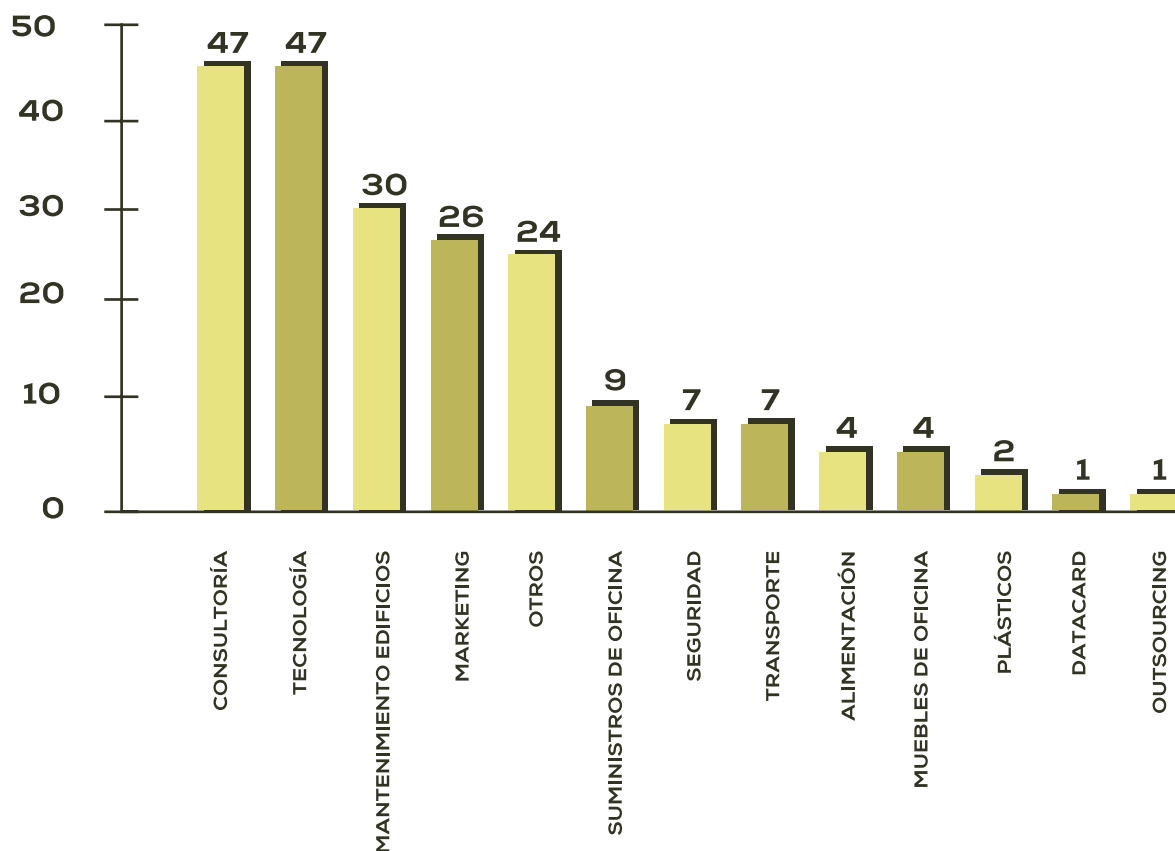
ADJUDICACIÓN DE CONTRATOS POR TIPO DE EMPRESA 2015



El 85.64% de nuestros proveedores corresponde a la Mediana y Pequeña Empresa. Además cuentan con la mayoría de contratos por montos superiores a US\$ 10.000. De esta forma se impulsa el desarrollo del país.

El siguiente cuadro muestra la categoría en la cual se encuentran enmarcados los proveedores. Los servicios en los que se tiene mayor número son consultoría y tecnología. Diners Club busca proveedores especializados, lo que permite mejorar la competitividad y la productividad.

CATEGORÍA DE COMPRAS



LOS ACUERDOS DE SERVICIO

UN REFERENTE DE CALIDAD ENTRE EL PROVEEDOR Y NUESTRA ORGANIZACIÓN

Los acuerdos de niveles de servicios con nuestros proveedores están encaminados a definir:

- *El tipo de bien o servicio a adquirir, el soporte a clientes y asistencia.
- *Garantías y tiempos de respuesta.

- *Disponibilidad de los recursos ofertados.
- *Planificación en entregas y servicio.

Estos acuerdos ayudan tanto al proveedor como a la Organización a cumplir con los compromisos y proyectos en forma oportuna y confiable.

G4-DMA10/ G4- LA15/ G4-SO9/ G4-EN32/ G4- HRI

LAS ADQUISICIONES

CON ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Diners Club realiza una contribución activa al mejoramiento social y ambiental mediante la creación del compromiso con sus proveedores, en la implementación de un modelo de gestión empresarial que responde a la nueva tendencia global de desarrollo sostenible que genera beneficios para

mejorar las condiciones laborales y contribuye a construir un mundo mejor. El 100% de los proveedores nuevos han sido evaluados con criterios de cumplimiento de RSE.

Este enfoque desarrolla los siguientes aspectos:



G4-HR6/G4-HR11/G4-LA15/ G4-S010

Adicionalmente todos los contratos que se firman con los proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social de no contratación a niños, no trabajo forzoso y de seguridad y salud ocupacional.

G4-LA14/G4-HR5/ G4-HR10/ G4-EN33

Nuestros proveedores cumplen con una evaluación que se realiza mediante una calificación al iniciar la relación, y otra evaluación del servicio o compra del bien, a través de los diferentes usuarios en los que se toma en cuenta servicio, calidad, postventa, tiempo de respuesta y cumplimiento. Todo ello los acredita como proveedores óptimos para continuar con la relación laboral. Esta evaluación ha permitido evidenciar impactos sociales y ambientales negativos, es decir hasta el momento no se ha identificado este tipo de riesgos en proveedores por lo que no ha sido necesario terminar relaciones con ninguno de ellos.

La evaluación es permanente para los proveedores que mantienen su servicio como crítico o de contingencia para la Organización, asegurando que las expectativas iniciales se cumplan a través del tiempo.

G4-EC7/G4-EC8

Contratistas

En 2015 finalizó el proyecto de la remodelación del edificio Centro de Negocios (el cual obtuvo la Certificación Punto Verde). Ahora los socios cuentan con la comodidad y la tecnología aplicada a sus servicios y con sistemas inteligentes. Estos permiten ampliar la comodidad de los colaboradores en nuevos puestos de trabajo dinámicos, proyecto que se aplicará para la atención de clientes, generando nuevas fuentes de trabajo a nivel del área de la construcción y el diseño.

G4-HR7

Con el 100% del personal de seguridad se trabajó en el fortalecimiento de tres temas importantes: educación financiera a través del desarrollo de talleres, promoción de la lectura, y capacitación en procedimientos de seguridad adecuados a sus funciones.



Reinaldo Vivanco
Redime

En el exigente entorno actual de los negocios, trabajar con una empresa líder como es el caso de Diners Club del Ecuador, requiere de profesionalismo y compromiso. En estos 9 años de trabajo ininterrumpido para Diners, hemos tenido que adaptarnos rápidamente a sus requerimientos, en particular por la eficiencia y la eficacia de la Organización.

Este ha sido un mecanismo de mejora continua, que nos ha permitido crecer como empresa y tener más oportunidades en el mercado. Es un gran placer para Redime Cía.Ltda. trabajar con Diners Club del Ecuador. Nos sentimos muy identificados con la forma de trabajo y con sus valores empresariales.

The background is a complex, layered collage of various painted and textured elements. It includes a large, expressive eye-like shape in the center, a red rectangular frame with the word 'FIN' in the top left, and a white rectangular area with black brushstrokes in the top right. The bottom section features a vibrant, abstract scene with red, yellow, and blue colors, possibly representing a crowd or a dynamic environment. The overall style is artistic and expressive, with a mix of colors and textures.

CONSTRUYENDO FUTURO CON LA COMUNIDAD

LOGROS 2015

- Se realizó la III fase del proyecto Sabor a Ecuador en 13 localidades.
- En la totalidad de los programas sociales se llegó a 138.031 niños, niñas, jóvenes y adultos beneficiados con la Alianza Diners-Unicef y otros programas sociales que mantenemos con la comunidad.
- La alianza Diners-Unicef tuvo los siguientes resultados:
 - 59.608 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
 - 198 escuelas y colegios involucrados en programas de mejoramiento de la educación.
 - 448 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- En el programa Capacidades Ciudadanas se llegó a trabajar con 163 colegios y más de 16.000 niños/as y adolescentes.
- La orquesta de Sinfonía por la Vida en Esmeraldas benefició a 133 niños-as/ y jóvenes. Se fortaleció la orquesta aportando con los instrumentos de viento. Se contó con el apoyo de la campaña La clave emoji, para difundir el objetivo y los resultados del programa.
- Se realizó el piloto y la campaña comunicacional para erradicar el trabajo infantil en Quito Norte.
- El programa Sabor a Ecuador llegó a doce comunidades de Loja y Santa Elena. Se capacitó a 442 personas y se rescataron 282 recetas.
- Se inició la implementación del programa de Arte y Cultura.

DESAFÍOS 2016

- Continuar aportando a la educación y a la inclusión educativa mediante la Alianza Diners-Unicef.
- Implementar la IV fase del proyecto Sabor a Ecuador con doce nuevas localidades y apoyar con una innovadora campaña de comunicación y difusión.
- Desarrollar el programa de educación financiera en el ámbito de comunidad en alianza con universidades, otras empresas y emprendedores.
- Sistematizar el modelo del programa de erradicación de trabajo infantil y ampliar su ejecución en otros sectores, por medio de alianzas interinstitucionales.
- Mantener nuestra inversión en la creación y difusión de la cultura.
- Fortalecer el programa de Arte y Cultura con la comunidad mediante la oferta de la misma a sectores vulnerables del Centro de Quito.

A) NUESTRO ENFOQUE PARA APORTAR A LA COMUNIDAD

Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la comunidad en la creación y difusión del arte y de la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento hace 48 años. En 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la educación en el Ecuador, y de manera especial en el sector rural. Esto se cristalizó en la Alianza Diners Club-Unicef, que ha buscado contribuir al mejoramiento de la educación rural garantizando los fondos y diseñando estrategias para conseguir mejoras educativas y, al mismo tiempo, aportando con acciones de protección hacia la niñez de los sectores más vulnerables.

Adicionalmente, se ha venido apoyando a distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza Diners-Unicef, ampliando así nuestro radio de acción. Entre estos se incluyen el programa de Turismo Inclusivo con rescate gastronómico Sabor a Ecuador, el de Educación Financiera, el proyecto Sinfonía por la Vida para la creación de Orquestas Sinfónicas en Esmeraldas y la Red de Empresas para la Erradicación del Trabajo Infantil. Cabe mencionar que nuestro enfoque se ha centrado en temas prioritarios para el mejoramiento de la calidad de vida de los niños y las comunidades consideradas con menos oportunidades de desarrollo.

No se han podido identificar impactos negativos en las comunidades aledañas a centro de operaciones.

En el año 2015 se trabajó intensamente en cinco ámbitos:

■ **El Turismo inclusivo**, donde se implementó la tercera etapa del programa **Sabor a Ecuador**, proyecto que tiene la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades locales a través del reconocimiento de la riqueza gastronómica. Se realiza un rescate cultural y un fortalecimiento de la identidad en poblaciones de menos de 25.000. En esta tercera fase se concretó la participación de trece localidades entre cantones, parroquias y comunas de la provincia de Loja, en la Sierra, y de la provincia Santa Elena, en la Costa.

■ **Alianza Diners-Unicef**, enfocada principalmente en la niñez y juventud más vulnerable y en programas como Educación Intercultural Rural, Capacidades Ciudadanas, Nación de Paz, Erradicación del Trabajo Infantil, entre otras.

■ **Erradicación del Trabajo Infantil**, participando activamente hasta mediados de 2015 en la Red de Empresas para la Erradicación del Trabajo Infantil y apoyando la campaña que se realizó en el Norte de Quito en alianza con el Patronato San José para superar este problema social.

G4-FS16

■ **Arte e Inclusión Social**, en el cual contamos con dos programas principales: **Sinfonía por la Vida**, que consiste en una Orquesta Sinfónica para niños y jóvenes de Esmeraldas; y el programa de **Arte y Discapacidad**, que lo ejecuta Fundación El Triángulo.

■ **Educación Financiera**, enfocado a ofrecer formación en finanzas personales, familiares y para los negocios de grupos vulnerables de sectores urbano-marginales, rurales y vulnerables. Este programa busca contribuir a la sociedad mediante la extensión de los conocimientos y mejores prácticas de la organización hacia la comunidad. En el capítulo V de este Informe se detallan pormenorizadamente los resultados, los recursos y las actividades de este programa realizado en 2015.

La estrategia de relacionamiento con la comunidad se encuentra establecida bajo los siguientes pasos metodológicos, que garantizan un enfoque basado en priorización de necesidades, asociativo y técnicamente medible en la inversión social:

- 1) Realización de un diagnóstico inicial del sector, definiendo necesidades y principales actores locales. Evaluación de aliados.
- 2) Mapeo y diálogos con los actores, para su involucramiento en la solución del problema.
- 3) Definición de proyecto de intervención.
- 4) Definición de variables e indicadores de impacto, con su respectiva periodicidad.
- 5) Definición de costo y aprobación.
- 6) Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
- 7) Sistematización, seguimiento y monitoreo.



RENDICIÓN DE CUENTAS Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONGs, la cooperación internacional, gobiernos locales y comunidades de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que

se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.

Cabe señalar que los programas se ejecutan en el 100% de las localidades en las que Diners Club tiene operaciones. El detalle se muestra en la siguiente tabla:

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/Personas
ALIANZA DINERS-UNICEF	<ul style="list-style-type: none"> - Fortalecimiento del sistema educativo unidocente. - Nación de paz. - Capacidades ciudadanas. - Inclusión de niños/as y adolescentes en el sistema educativo. - Ciclo Básico Acelerado. - Erradicación de trabajo infantil. - Medidas psico-socioeducativas para adolescentes en conflicto con la ley sujetos a medidas privativas de la libertad. 	Quito Sucumbíos Napo Cayambe Orellana Guayaquil Esmeraldas Carchi Imbabura Tungurahua Cotopaxi	59,608
EDUCACIÓN FINANCIERA	Educación financiera con la comunidad.	A nivel nacional.	26,117
SINFONÍA POR LA VIDA	Orquesta Sinfónica Esmeraldas.	Esmeraldas	133
TURISMO INCLUSIVO	Sabor a Ecuador	San Lucas Catamayo Catacocha Cariamanga Zapotillo Celica Malacatos Alamor Posorja Cerecita Data Engabao	1.977
VIVAMOS LA FIESTA EN PAZ	Vivamos la fiesta en paz	A nivel nacional.	50,000
ARTE Y DISCAPACIDAD	Desarrollo de habilidades complementarias a personas con discapacidad	Quito	36
TOTAL GENERAL			137,871

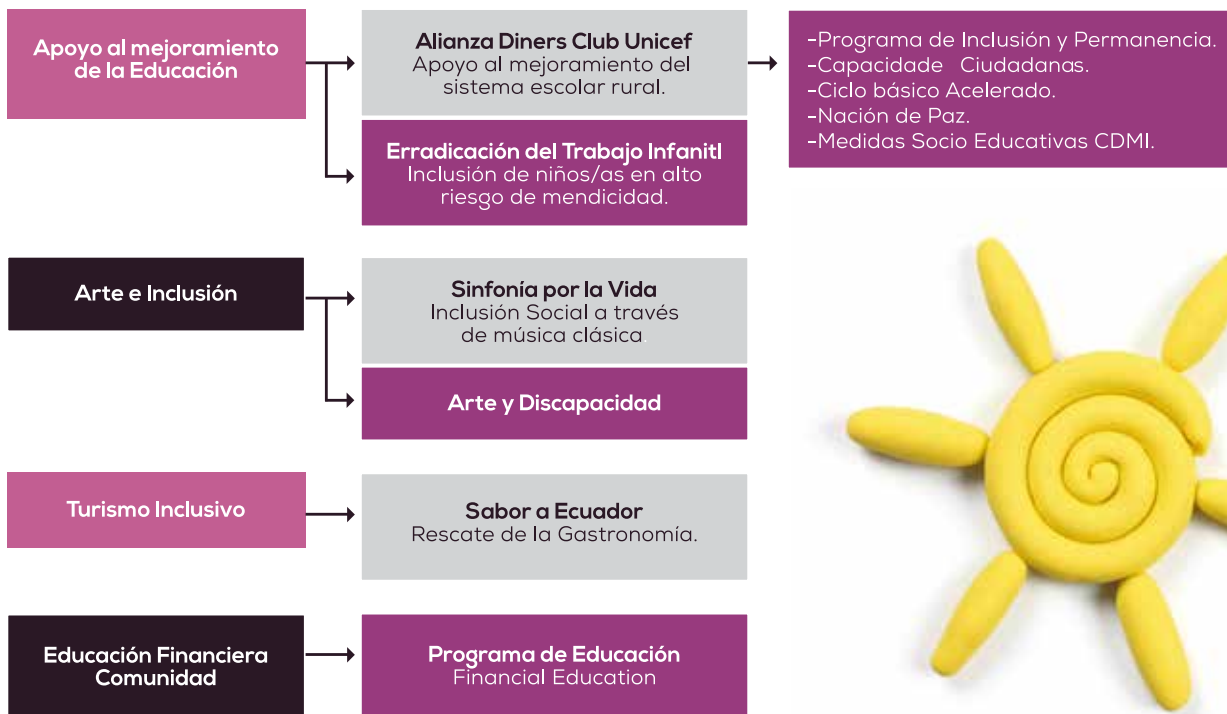
EVALUACIÓN EN PROGRAMAS

Todos los proyectos que apoyamos tienen un sistema de evaluación periódico:

- Unicef: sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz. Se realizan reportes semestrales con base en la información de campo recolectada y comparando con lo programado.
- Todos los programas cuentan con un sistema de seguimiento que se plasma en un informe final anual de sistematización.

B) PROGRAMAS DE APOORTE A LA COMUNIDAD

CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD



APOYO AL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN

La Alianza Diners-Unicef

Diners Club busca aportar al logro de los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por Naciones Unidas que fueron lanzados este año, aunque nuestro aporte se centra básicamente en los objetivos 1, 4, 10, 16 y 17 como prioritarios. Lograr educación de calidad, fomentar la paz y promover una asociación mundial para el desarrollo son aspectos muy importantes en nuestro enfoque social. A nivel local, buscamos aportar dentro de lo establecido por el Plan Nacional de Desarrollo en el ámbito educativo. Es por ello que en el año 2001 se forjó una alianza que se ha enfocado en aportar al mejoramiento de la educación básica, de manera especial en los sectores rurales o en aquellos que requieren de atención especial, como son los jóvenes

infractores. Todo esto bajo la lógica de ofrecer oportunidades a quienes menos acceso tienen a ellas.

Desde enero de 2013 Diners Club del Ecuador realiza un aporte constante a un fondo, que ha permitido darle continuidad a los programas de mejoramiento educativos. A esto se suman contribuciones a campañas de comunicación como aportes adicionales específicos. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los socios comprometidos socialmente, quienes también alimentan este fondo mediante la campaña de tele-mercadeo, la cual recaudó USD \$89.900 en 2015.

COBERTURA Y RESULTADOS DE LA ALIANZA DINERS-UNICEF 2015

	2015		
	ESCUELAS	NIÑOS/AS Y JÓVENES	MAESTROS
ESMERALDAS	-	2,606	-
QUITO	-	38,892	30
PICHINCHA TUNGURAHUA COTOPAXI NAPO ORELLANA	163	16,964	369
TOTAL	163	58,462	399



EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA DE LOS PROGRAMAS UNICEF COMPARATIVOS 2014 - 2015

	2015		
	ESCUELAS	NIÑOS/AS Y JÓVENES	MAESTROS
2014	375	89,610	692
2015	198	59,608	448

El número de beneficiarios disminuyó este año debido a que se priorizó la producción de material de capacitación para su implementación en las comunidades. En términos generales en este programa se desarrolla mediante las siguientes estrategias:

- Promoción de convivencia y estilos de vida saludable entre adolescentes, con énfasis en la participación y el deporte.
- Movilización para promoción de la inclusión y reducción del rezago educativo de adolescentes, mediante alianzas estratégicas intersectoriales.
- Modelo de búsqueda activa para la erradicación del trabajo infantil, en tres ramas de trabajo peligroso. Se aplica sectorialmente.
- Modelo de formación integral para la implementación del Ciclo Básico Acelerado para adolescentes con rezago educativo severo (superior a tres años).
- Movilización para promoción de la inclusión y reducción del rezago educativo de adolescentes mediante alianzas estratégicas intersectoriales.

La cobertura de 2015 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Esmeraldas
- Río Santiago y Cayapas
- Quito
- Sucumbíos
- Napo
- Orellana
- Guayas
- Cayambe
- Carchi
- Imbabura
- Cotopaxi

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que se mantienen con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias, como el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, la dirección de Educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, la Red de Consejos Estudiantiles, la FUNDIC, Desarrollo

y Autogestión (DyA), Ecuarrunari, la Dirección de Educación Bilingüe de Sucumbíos y el Ministerio de Educación. Los subprogramas más relevantes dentro de esta alianza son Nación de Paz, que se realiza en Esmeraldas, programa de Medidas Socio Educativas para jóvenes infractores en los CAMI y el Ciclo Básico Acelerado, en alianza con el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito.

Diners Club del Ecuador aporta un valor anual de US\$ 200.000 para la implementación de los proyectos establecidos en el marco de la alianza. De manera paralela, se promueve anualmente la campaña de concientización y recaudación de

donaciones voluntarias. 2.492 Socios aceptaron participar de esta campaña, lo que implica una recaudación de cerca de US\$ 90.000 en beneficio de los programas que se ejecutan en el marco de la Alianza Diners-Unicef en favor de la niñez.

CAPACIDADES CIUDADANAS

Este programa tiene la finalidad de desarrollar capacidades y competencias en valores en los niños/as y jóvenes, para el ejercicio de una adecuada ciudadanía entendida desde el respeto a los derechos y la asunción de responsabilidades. Se imparte como un extracurricular y es conocido como la Opción 7.

En 2015 el programa mantuvo los niveles de participación en cuanto al número de instituciones (163) y

estudiantes (16.964). Esto da cuenta de que el programa se ha posicionado debido a su calidad y pertinencia. La metodología desarrollada permite la participación dinámica fomentando el análisis crítico de cartillas y material pedagógico para posteriormente concluir con la aceptación de actitudes positivas y la aplicación de valores en su comportamiento en la familia, en la escuela, en su barrio, en la ciudad, dentro de una adecuada convivencia y prevención de riesgos.

En este programa se capacitó a 369 docentes y autoridades educativas de Esmeraldas, Manabí, Guayaquil, Santo Domingo. Se realizó un encuentro de maestros y una evaluación de las autoridades del programa con resultados altamente positivos.

Como fruto de estas iniciativas, muchos jóvenes realizaron cinco videos de promoción de sus actividades. Todas estas

fomentaron aspectos de organización y liderazgo, habilidades necesarias para aportar con el ejercicio de una adecuada ciudadanía.

Durante este año se trabajó una nueva cartilla dentro del Programa de Educación Financiera y para el Emprendimiento que fue aplicada en algunos colegios, con una excelente aceptación.

ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

En alianza con el Patronato Municipal San José, Unicef, el colectivo de organizaciones del Proyecto Ciudad y DYA, se lanzó la campaña de comunicación que buscó concientizar a la ciudadanía acerca de la disminución de los niveles de trabajo infantil en la ciudad de Quito. Esta campaña se lanzó en diciembre, mes en el que se presenta

mayor incidencia de esta problemática. Esta campaña apoyó el trabajo realizado en un piloto en el Centro Norte de Quito, en el cual se logró trabajar con 187 casos. Se consiguió que se retirara al 80% de los niños de las calles. Debido al éxito del programa, se espera replicarlo el próximo año para el Centro de Quito, así como sistematizar dicha experiencia.



CUANDO LES DAS
DINERO,
LES QUITAS LOS
SUEÑOS.
¡TÚ PUEDES HACER LA DIFERENCIA!



*Ignacio García Vidal,
Director de Orquesta*

Cada ensayo con la orquesta Sinfonía por la Vida en Esmeraldas es una lección de vida. Cincuenta niños y niñas, además de los que estudian en la escuela y que pronto ocuparán atril en la orquesta, vivencian cada nota escrita en su partitura como un reto y un paso más en su camino vital. Es una orquesta que suena a sonrisa, a vida, a autoexigencia. Para mí, participar de esta realidad de crecimiento artístico, educacional y social en Esmeraldas es una de las experiencias más gratificantes cada año, cuando certifico la mejora cualitativa de este proyecto, que sin el apoyo de Dinners Club del Ecuador no existiría.

ARTE E INCLUSIÓN SOCIAL

SINFONÍA POR LA VIDA

Este programa se realiza desde 2008. Durante los cuatro últimos años se focalizó en la ciudad de Esmeraldas con el apoyo de la fundación Edunova. Sinfonía por la Vida tiene como objeto promover el desarrollo humano de grupos vulnerables a través de la enseñanza de música clásica para niños y jóvenes, incentivando de este modo el estudio, la creatividad, la disciplina, la solidaridad y la responsabilidad. En 2015, se contó con 133 niños y jóvenes participantes.

Se puede destacar que se fortaleció este programa gracias a la donación de los instrumentos de viento, y se conformó el grupo de coro, lo que ha posibilitado complementar la orquesta, incluyendo a más niños y jóvenes.

Con la intención de difundir y posicionar el programa Sinfonía por la Vida, se ejecutó la campaña La clave emoji, la cual, a través de redes sociales, promovió la activación de un emoji a cambio de una nota musical para lograr completar una obra sinfónica. Esta pieza fue luego tocada en el concierto realizado en el mes de octubre en el Teatro Sucre, bajo la dirección del maestro Ignacio García Vidal.

PROGRAMA DE DESARROLLO
DE HABILIDADES A TRAVÉS
DEL ARTE PARA PERSONAS
CON DISCAPACIDAD



ARTE Y DISCAPACIDAD

En coordinación con la Fundación El Triángulo, se realizó este proyecto que busca desarrollar sus capacidades a través del arte. Un grupo de 36 niños/as y adolescentes participaron en actividades como danza, pintura y teatro.

Los resultados fueron muy alentadores, ya que al terminar este ciclo los participantes realizaron una exposición de sus aprendizajes y se pudo evidenciar el desarrollo de su motricidad e interés por el arte.



Presentación estudiantes Fundación El Triángulo - Proyecto de arte para personas con discapacidad.

DESARROLLO COMUNITARIO
Y EL RESCATE CULTURAL

SABOR A ECUADOR

Desde 2010, Diners Club desarrolló un programa en el área del turismo inclusivo con la finalidad de fomentar la creación de productos turísticos para que sus comunidades tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida a través de su oferta. Esto se extiende en nuestra cadena de valor y correlaciona los programas de responsabilidad social con la creación de un valor compartido con las comunidades. En la actualidad,

Sabor a Ecuador busca rescatar la cultura gastronómica ecuatoriana y, al mismo tiempo, generar oportunidades de crecimiento de pequeños locales que en el futuro, cuando se consoliden su excelencia y calidad, podrían formar parte de la cadena de establecimientos afiliados a la red Diners.

Sabor a Ecuador es una propuesta que ha creado alianzas público-privadas y trabaja en comunidades de menos de 25.000 habitantes rescatando sus tradiciones gastronómicas. En 2015 el proyecto Sabor a Ecuador se realizó en doce localidades de las provincias de Loja y Santa Elena:

San Lucas, Catamayo, Catacocha, Cariamanga, Zapotillo, Celica, Malacatos, Alamor, Posorja, Cerecita, Datay Engabao, en las cuales, gracias a las alianzas con los Municipios y Juntas Parroquiales, se realizó un reconocimiento, con el fin de potenciar las tradiciones gastronómicas dela región.

La siguiente tabla demuestra el impacto y cobertura del programa hasta el momento:

	2014	2015
Localidades	11	12
Recetas participantes	269	282
Personas capacitadas	419	422

Con el fin de difundir permanentemente este proyecto, la web www.saboraecuador.com contiene la información de las recetas reconocidas, así como información general del proyecto y ha sido visitada por más de 22.000 personas en el año. Además se creó el sello distintivo a la comida tradicional, por medio del cual se garantizan ciertos estándares de calidad en la gastronomía local para cada uno de los participantes que los cumplan durante un año. Uno de los complementos importantes para este programa fue la participación voluntaria de chefs de reconocida trayectoria en el país. Su colaboración tuvo la finalidad de compartir con los participantes de este programa conocimientos y experiencias gastronómicas para fortalecer las recetas presentadas.

Todos los participantes inscritos en el programa acceden, de manera gratuita, a un proceso de capacitación con la finalidad de fortalecer sus capacidades en temas como manejo de alimentos, presentación de productos, servicio al cliente, comercialización, manejo financiero de sus locales, etc.



C) INVERSIÓN SOCIAL Y APOYO A LA CULTURA

G4-EC1/ G4-FS7/ G4-FS8

INVERSIÓN SOCIAL 2015

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en 2015 tuvo un incremento del 13% con relación al 2014. Esto debido al crecimiento en el fondo de aportaciones para el programa de Unicef y la inversión realizada en el programa de educación financiera. Desde hace 48 años, Diners Club del Ecuador desarrolla, promueve e impulsa los valores culturales, económicos, ambientales y sociales de nuestro país, como una política transversal de responsabilidad social,

de la cual somos pioneros en Ecuador, pues ya teníamos lineamientos claros cuando estos modelos de gestión social apenas tomaban fuerza y pocas empresas veían su importancia.

RUBRO	2014	2015
Alianza Diners Club Unicef	\$ 213,114.68	\$ 200,004.00
Inversión Social Comunitaria interna y externa	\$ 577,394.01	\$ 751,214.06
Donaciones sociales	\$ 495,000.00	—
TOTAL	\$ 1,285,508.69	\$ 951,218.06

APOYO A LA CULTURA

Como parte de las acciones que se emprenden en favor a la comunidad, nuestra Compañía participa en apoyo y auspicios a eventos artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, colaboración a festividades locales, auspicios a centros de arte y desarrollo de proyectos integrales que incentiven el liderazgo de las poblaciones y contribuyan al fortalecimiento de las raíces culturales de las regiones. Siempre hemos promovido y financiado eventos de índole académica, artística y cultural con el único fin de rescatar la riqueza escondida que poseen las comunidades y difundirla a todo nivel.

Apoyo a la Bienal de Arte de Cuenca:

■ Uno de nuestros mayores intereses está en La Bienal de Cuenca, a la cual consideramos un verdadero caso de éxito. La hemos apoyado y, con el tiempo, hemos sido testigos de su evolución y cambio, adaptándose a las necesidades que este tipo de eventos tiene, cada día más exigente en su logística y en la calidad de los trabajos de los artistas. La Bienal nació hace más de dos décadas, con el objetivo de desarrollar el arte local por medio de una visión latinoamericana dentro del arte contemporáneo. En principio, la Bienal fue exclusivamente de pintura,

pero con los años ha llegado a ser el evento de arte más grande y representativo del país, concentrando a los artistas más prominentes e importantes del Ecuador y ahora es considerada como una vitrina de exposición al mundo del arte ecuatoriano.

El alto nivel alcanzado y el desarrollo de las artes hicieron que la Bienal de Cuenca se vaya ajustando a las nuevas tendencias del arte mundial. Actualmente, es una Bienal de Arte Contemporáneo y ha logrado –gracias a este formato– consagrar además a Cuenca como “Ciudad de las Ciencias y de las Artes”.

Apoyo al Teatro Nacional Sucre:

Este espacio es una edificación patrimonial, regida por la Fundación Teatro Nacional Sucre y es un ícono de las bellas artes en Quito. Tiene un gran significado para los quiteños, especialmente por ser testigo de 130 años de historia nacional. Representa a la tradición artística de los capitalinos, además de ser el escenario de los eventos más relevantes del arte y la cultura.

Por las tablas del Teatro Sucre han pasado artistas ecuatorianos y extranjeros que nos han brindado espectáculos dignos de una ciudad como Quito, Patrimonio Cultural de la Humanidad. Hemos disfrutado de presentaciones de solistas, orquestas sinfónicas, óperas, obras de teatro clásicas y contemporáneas, que han cumplido las expectativas culturales y han captado la atención de los quiteños. El Teatro Sucre es parte de la evolución cultural y de la historia de Quito y Ecuador.

Una programación de la más alta calidad ha sido su sello desde el momento de su reapertura. Por ello sus representantes buscan articular eventos que sean considerados entre los mejores del país y de la región.

Nuestro apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre nos ha permitido colaborar con la presentación de magníficas agendas culturales en diferentes escenarios de la ciudad. Diners Club del Ecuador se complace de colaborar con escenarios como los del Teatro Variedades Ernesto Albán Gómez, el Teatro México y todas las actividades que se realizan en escenarios a cielo abierto como la Plaza del Teatro y la Mama Cuchara.

Potencializar la cultura es uno de los mayores objetivos sociales de Diners Club. Por ello ha emprendido proyectos que acercan la cultura a la sociedad como un mecanismo de democratizar el arte y lo cultural. La alianza público-privada ha motivado programas como El Sucre Viajero, que consiste en movilizar piezas artísticas de gran calidad a localidades lejanas del país.

Diners Club del Ecuador, además, patrocina otros eventos culturales durante todo el año, tales como seminarios, conferencias y literatura, a través de ediciones de libros de importantes historiadores, pintores y demás artistas ecuatorianos, danza, turismo, fiestas locales, presentaciones artísticas nacionales y extranjeras, educación cultural y, en general, patrocinando cursos y talleres, entre otras actividades. Diners Club del Ecuador siempre está buscando acercar a sus Socios y a la comunidad al mundo cultural, en todas sus manifestaciones.

En 2015, unos de los auspicios más importantes fue la exposición *Spin Off*, curaduría de Lorenzo Balbi, compuesta por un cuerpo de más de 65 obras de la colección privada italiana de arte contemporáneo de la Fondazione Sandretto y Ribereau. Esta fundación, instaurada en 1995 en Turín, por la coleccionista del mismo nombre, contiene obras que por sus contenidos y lenguajes son referentes de las artes contemporáneas a nivel internacional. El proyecto fue un hito en la gestión de la alianza público-privada entre Diners Club y Fundación Museos de la Ciudad / Centro de Arte Contemporáneo, pues se logró que esta colección llegue por primera vez a Sudamérica. La coleccionista además estuvo presente en la inauguración de la exposición y ofreció conversatorios en el Centro de Arte Contemporáneo.

Es también válido rescatar el patrocinio que se otorgó a la empresa privada para que por primera vez llegara al país una puesta en escena de tan alto nivel y renombre como Cirque du Soleil. En esta ocasión con su obra *Corteo*. La inmensa carpa se levantó durante un mes en el Parque Bicentenario de Quito y miles de personas pudieron disfrutar de tan reconocido espectáculo, que con orgullo pudimos apoyar y presentar.

Por último, para la Compañía es una política importante incentivar y crear hábitos saludables relacionados con el deporte, por lo que es parte de nuestra gestión patrocinar y promocionar eventos deportivos de varias disciplinas que fomenten un estilo de vida sana y activa, que procuramos para nuestros socios y nuestros colaboradores.

Es así que nuestro apoyo a la cultura se enmarca dentro de una estrategia de



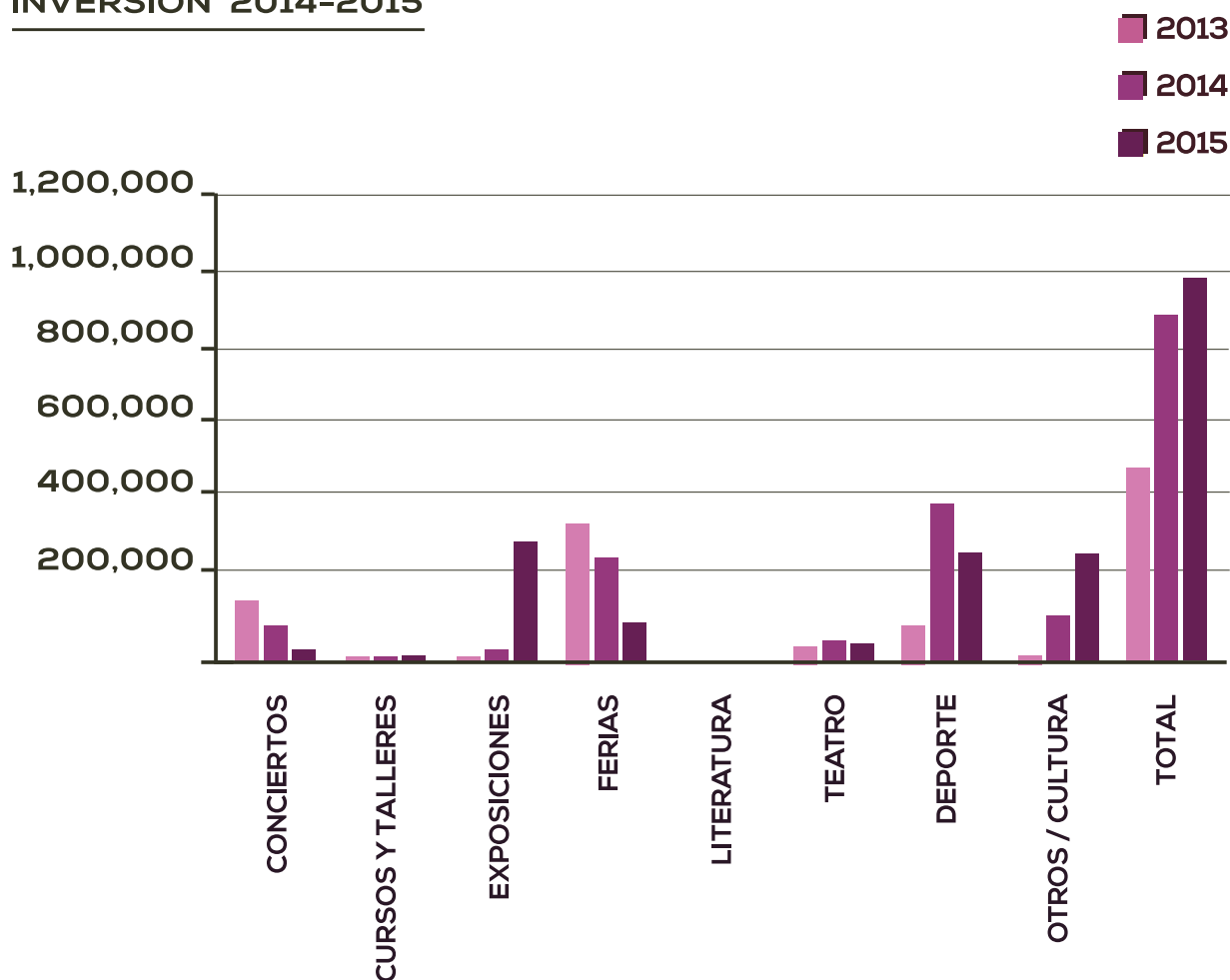
360 grados que permite llegar a una gran cantidad de públicos, sean socios o no, potencializando sus destrezas y fomentando su desarrollo. Acercar a la gente a su cultura y compartir con ella experiencias artísticas que se replican en escenarios internacionales ha hecho que el público ecuatoriano sea parte del cumplimiento del objetivo de Diners Club del Ecuador: fomentar valores culturales, económicos, ambientales y sociales en nuestro país.

INVERSIÓN EN AUSPICIOS, APOYO A LA CULTURA Y EL DEPORTE

Durante el 2015, Diners Club reafirmó su voluntad de apoyar al arte y la cultura en el país, así como de fomentar el deporte como actividad que genera salud y entretenimiento en la sociedad. Para el efecto, implementó auspicios y estrategias de comunicación alrededor de estos territorios. La Compañía continúa invirtiendo un importante monto de sus recursos en estas acciones. En el 2015 ascendió a US\$ 985.065,25.

	2014	2015
CONCIERTOS	117,260	58,015
CURSOS Y TALLERES	1,120	2,240
EXPOSICIONES	35,454	245,592
FERIAS	229,351	81,615
LITERATURA	1,560	829
TEATRO	67,449	64,604
DEPORTE	352,615	264,463
OTROS / CULTURA	91,541	267,708
TOTAL	\$ 896,350.76	\$ 985,065.25

INVERSIÓN 2014-2015



C) PARTICIPACIÓN

EN REDES SOCIALES POR LA EDUCACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2015, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena educación en el Ecuador.

■ Miembro del Directorio del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) (periodo 2014-2016) y miembro del Directorio de

Forum Empresa América Latina en representación de Ecuador.

■ Red del Pacto Global de las Naciones Unidas en Ecuador, miembro fundador.

■ Red de Empresas para la erradicación del trabajo infantil (hasta junio 2015).





APORTANDO A LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

LOGROS 2015

- El edificio Centro de Negocios Diners Club obtuvo la certificación Punto Verde.
- Se implementó el sistema de medición de huella ecológica en coordinación con las distintas áreas.
- 208.242 Socios se suscribieron al sistema de estado de cuenta virtual generando una disminución aproximada de 4,9 millones de hojas de papel equivalente a 23.300 kg.
- Se continuó con la implementación del sistema de digitalización de documentos y disminución de impresiones obteniendo una disminución de 2'558.676 hojas, equivalente a 12.184 kg., resultado acumulado desde el inicio del programa.
- Se realizaron dos actividades de ciclopaseo familiar y patrimonial para fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo, con la participación de 150 colaboradores y familiares.

DESAFÍOS 2016

- Mantener la certificación Punto Verde en el edificio CND con la verificación auditada.
- Continuar con la suscripción de socios al sistema de estado de cuenta virtual hasta ampliarla hacia la totalidad de la base.
- Desarrollar y ejecutar una nueva campaña de comunicación y de concientización interna para la reducción de impresiones.
- Implementar un sistema de gestión documental a través de distintas aplicaciones para disminuir los niveles de impresión. Innovar y optimizar procesos.
- Continuar con las actividades para la concientización de movilidad en medios alternativos.
- Capacitar al personal sobre las funcionalidades de los equipos multifunción, y los beneficios que brindan, como programar la impresión dúplex o libreta.
- Difundir trimestralmente buenas prácticas para el ahorro de impresiones al personal de la organización.

NUESTRO ENFOQUE

CON EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un Plan de Manejo Integral de Disminución de Huella Ambiental, con sustento en la línea base determinada por el estudio de impacto

ambiental realizado anteriormente. El enfoque de mitigación de impacto ambiental se centra en cuatro pilares fundamentales:

INFRAESTRUCTURA	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	RELACIÓN CON SOCIOS	CONCIENTIZACIÓN INTERNA
-Construcción Ecológica	-Sistema de Gestión Documental	-Innovación en Servicios	-Campañas de Comunicación -Campañas de 4R y ecoeficiencia

G4-EN15/ G4-EN16/ G4- EN17/ G4-EN18/ G4- EN30

MEDICIÓN HUELLA AMBIENTAL

	2014	2015	UNIDAD	VARIACIÓN
Emisiones alcance 1	318,18	332,61	ton CO2e	5%
Emisiones alcance 2	424,31	748,90	ton CO2e	76%
Emisiones alcance 3	3214,19	2,146,70	ton CO2e	-33%
TOTAL	3,956,67	3,228,21	ton CO2e	-18%
Huella de carbono por colaborador	2,83	2,29	ton CO2e/ colaborador	-19%
Huella de carbono por cliente	8,14	5,96	kg CO2e/ cliente	-27%

Se puede apreciar que existe una disminución del 18% en la medición de huella ambiental total entre 2014 y 2015, esto se

da fundamentalmente por la disminución en entrega de estados de cuenta y movilización aérea por viajes de funcionarios.

CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA

Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL EN LAS OFICINAS

El año anterior se realizaron importantes inversiones en el sistema de iluminación Lutron para el Edificio Centro de Servicios Diners y en el nuevo sistema de climatización electrónico, lo que permite tener una importante eficiencia energética y menor impacto medioambiental.

Este edificio cuenta con una alta tecnología, pero adicionalmente se han implementado varios procesos de reciclaje entre los que destacan el de papel y de material tecnológico, de baterías, de PET, entre otros que han permitido la obtención del Certificado Punto Verde.

CERTIFICACIÓN DE PUNTO VERDE

El edificio Centro de Negocios Diners Club fue remodelado con un enfoque de ecoeficiencia. Es así que se ha establecido un sistema de gestión adecuada de desperdicios, dentro del cual se pueden destacar:

- Contenedores centralizados para botar el papel, botellas PET, celulares, pilas y desperdicios comunes.
- Implementación de un sistema inteligente de iluminación, el cual permite ahorrar energía eléctrica.
- Decoración con plantas.
- Instalaciones con enfoque ergonómico.

En marzo de 2015, el Ministerio del Ambiente emitió la certificación Punto Verde al edificio Centro de Negocio Diners Club por demostrar estas prácticas ecoeficientes en su gestión.



MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

CAMPAÑA DE LAS 4 R

Este año se continuó con la campaña de concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental de *Ser Responsable de Reducir, Reciclar*

y *Reusar*. Esta cuenta con un plan en el cual se han identificado actividades a partir de los estudios de impacto y medición de huella que se han realizado.

G4-EN1

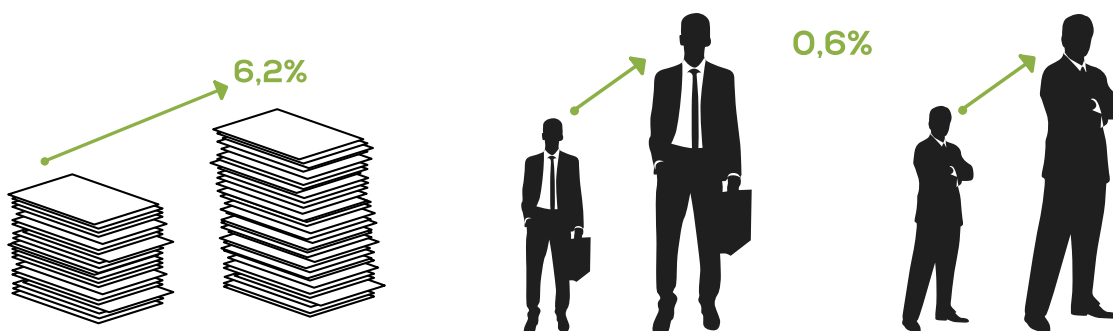
REDUCIR

Si bien los procesos naturales de crecimiento de la Organización (considerando el incremento de personal y por el crecimiento de Socios/clientes y ventas) inducen a un incremento

en el consumo de papel, las medidas tomadas para mitigar el impacto ambiental nos han permitido mantener controlados los niveles de impresión, como se puede ver a continuación:

CONSUMO	2014	2015	VARIACIÓN
Impresiones / Copias	8,875,065	9,425,625	6,20%
Toneladas	41,54	44,11	6,19%
Colaboradores	1,399	1,408	0,64%
Socios	517,609	541,666	4,65%

*TONELADAS CALCULADAS EN BASE A UNA RESMA DE 2,34 KG.



SOCIOS		COLABORADORES	
2014	2015	2014	2015
517,609	541,666	1,899	1,408

Para el año 2015 se incrementó el nivel de consumo de papel, debido al crecimiento organizacional por la apertura del edificio CND que trajo consigo un incremento de equipos, y un crecimiento en el número de socios y colaboradores, con mayores requerimientos de impresiones. Se han implementado campañas de concientización y acciones que permiten controlar los consumos.

Adicionalmente, desde el año 2014 el área Administrativa implementó una serie de medidas tendientes a reducir el consumo de papel en los procesos administrativos:

- Asignación de cupos de impresión en varias áreas de la organización, para regular el consumo.
- Implementación de equipos multifunción en todas las áreas de la Organización para el uso de escaneo de documentos. Estos equipos presentan mucho beneficios, ya que usan toners más eficientes y amigables con el medio ambiente.
- Capacitación de equipos de impresión a todos los colaboradores de la Organización por la renovación de equipos, para evitar desperdicios y sobre todo para utilizar la funcionalidad de escaneo de documentos.



ESTADO DE CUENTA VIRTUAL: MEDIO AMBIENTE Y SOCIOS

En 2015 se continuó con la campaña de concientización y migración a nuestros Socios para el uso de estados de cuenta virtuales. Actualmente 208.242 Socios poseen este sistema. En vista de que en promedio cada uno de ellos recibía

dos hojas en su estado de cuenta, esto implicó que se haya reducido el consumo de 416.000 hojas de manera mensual y cerca de 5 millones de hojas anuales en impresiones, lo que sin duda es un paso muy importante en términos de mitigación de impacto ambiental.

ESCANEADO DE DOCUMENTOS

En conjunto con el proveedor de digitalización de documentos, se ha implementado el archivo en medio digital de información de solicitudes de Socios aprobados en el nuevo formato y estados de cuenta de proveedores.

G4-EN4/ G4-EN5/ G4-EN6/ G4-EN8

CONSUMO DE AGUA* Y ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSUMO	2014	2015	VARIACIÓN
Agua (m3)	10,452	10,025	-4%
Energía Eléctrica (Kwh)	2,808,477	2,315,350	-18%

Las plazas como Machala, Cuenca, Ambato e Ibarra no se incluyen en el cálculo del consumo de agua, debido a que no se cuenta con la información desglosada, por compartir las instalaciones con otras organizaciones y son tan sólo oficinas de reducido tamaño.

COLD Y DIGITALIZACIÓN: REDUCCIÓN DE USO DE PAPEL MEDIANTE DOCUMENTOS DIGITALES

En el programa de Reducción de Impresiones se logró ahorrar un estimado de 2.558.676 hojas durante el año 2015, lo que representa 11.973 kg de papel. Si consideramos la reducción acumulada desde el año 2007, da un total de 13.888.659 hojas, que se traducen en 64.998 kg. de papel que hemos dejado de utilizar.



En lo que respecta al consumo de agua con relación al año 2014, se presenta una disminución del 4%, debido a que en el edificio Urdesa se realizó el cambio de llaves presmatic en los lavamanos y urinarios. Estas llaves cierran automáticamente el paso de agua, evitando el desperdicio.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2015 se presentó una disminución del 18% en relación al 2014, debido a la implementación del sistema de iluminación Lutrón en el edificio Centro de Negocios Dineros (CND). Lo que equivale a una intensidad energética por persona de 1614 Kwh

La iluminación Lutrón es un sistema inteligente que permite el ahorro de energía a través de todos los sistemas

que lo integran. Cuenta adicionalmente con una programación por reloj que enciende y apaga las luces de todo el edificio según los horarios establecidos en el software del sistema.

Adicionalmente las locaciones de planta baja y altílo del edificio Centro Financiero no registran consumo desde el mes de marzo, debido a la reubicación del personal en la agencia CND.

G4-EN29/ G4-EN34

Durante el 2015, la Compañía no ha tenido infracciones o multas por incumplimiento de la legislación ambiental, no se transportan residuos peligrosos y tampoco se han producido derrames de alguna sustancia.

G4-EN27

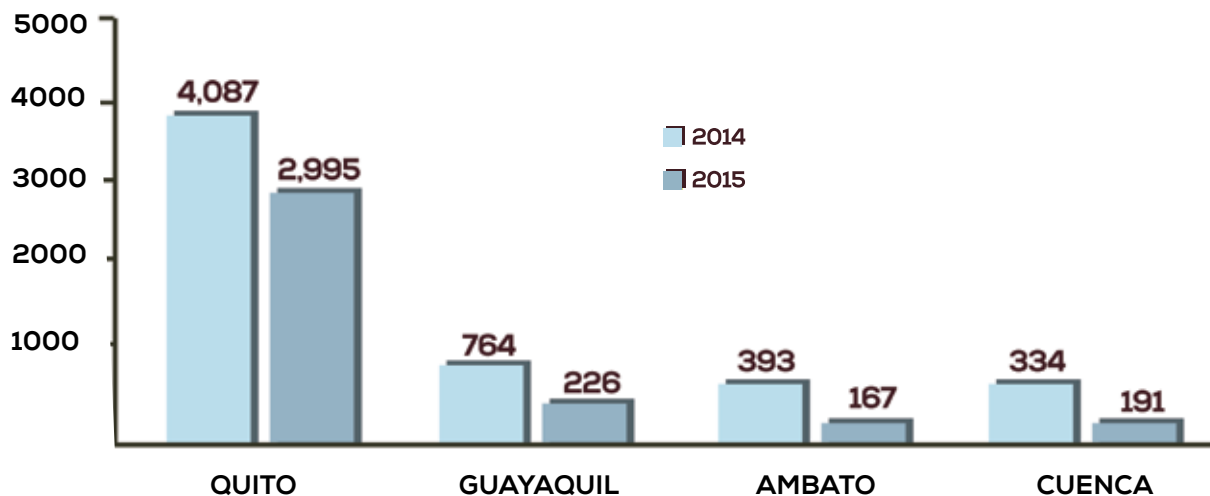
RECICLAR

Las campañas de reciclaje de papel son permanentes. Se colocaron contenedores con la finalidad de recolectar botellas PET, pilas y celulares. Después de ser depositados en cada contenedor, se procede a canalizarlos a través gestores ambientales especializados en el manejo de estos recursos.

CONSUMO Y RECICLAJE DE PAPEL

Durante el 2015 se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Se lograron reciclar 3.579 kg. que representa un decrecimiento del 36% con respecto al año anterior, y que representa el 8% del consumo total de impresiones. Se puede inferir que este resultado se da debido a que se está optimizando el uso de papel.

PAPEL RECICLADO



G4-EN23

Botellas PET. Los colaboradores colocan sus botellas en los contenedores destinados para el efecto y, posteriormente, una gestora ambiental se encarga de retirarlos y llevarlos hasta una empresa para que sean reciclados.

Celulares. Se trabaja en coordinación con una empresa de telefonía celular, la misma que retira estos desperdicios y luego los envían a EEUU para que sus componentes puedan ser reusados.

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2015 son los siguientes:

ACTIVIDAD			
Manejo adecuado de desperdicios	2014	2015	UNIDAD
Disposición adecuada de fluorecentes	2,638	1,294	UNIDADES
Reciclaje de botellas PET	484	317	KG

La disminución en recolección de fluorecentes se da debido a que el nuevo sistema de iluminación en el edificio CND ya no usa este tipo de fluorecentes. Por otro lado, en el caso de la recolección de botellas PET, se ha promovido el uso de tomatodo con la finalidad de que se consuman menos bebidas en botellas.

REUSAR

G4-EN2

Productos para socios: Dentro del programa de educación financiera se estableció un enfoque paralelo de concientización con respecto al cuidado del medio ambiente, los productos desarrollados en este sentido son:

G4-FS/ G4-FS8

FREEDOM: para este grupo de socios se elaboró la Billetera Financiera, la

Disposición adecuada de pilas desechadas.

Se han colocado contenedores específicos para este fin, al momento se instalan las pilas y baterías de consumo institucional o personal en los mismos. Se dispusieron 20kg de este material.

Fluorescentes. Por su peligrosidad (dada por el mercurio), los fluorescentes que dejan de ser usados son colocados en una bodega dispuesta para el efecto. De manera periódica se contrata a una empresa que se encarga de retirarlos y posteriormente darles un manejo adecuado.

misma que fue producida totalmente con material reciclado proveniente de las vallas publicitarias que usó la organización. Estas billeteras son elaboradas por un grupo de personas vulnerables de la fundación Caritas.

Donación de activos: En cuanto a equipos de computación durante el año 2015 se donaron 66 equipos de computación al Municipio de Biblián.

En total en el año 2015 se donaron 280 activos, cuyo detalle se puede ver en el cuadro adjunto.

	COMPUTADORES		MUEBLES Y EQUIPO DE OFICINA	
CONSUMO2	2014	2015	2014	2015
QUITO1	68	0	803	0
GUAYAQUILLO		280	0	0
TOTAL1	68	280	8030	

Productos educativos:

- **KIDS:** Ahorra por la fauna: dentro del programa de educación financiera se estableció un enfoque paralelo de concientización con respecto al cuidado del medio ambiente. Para esto se desarrolló un juego de mesa educativo cuyo objetivo es generar un aprendizaje básico sobre ahorro y crédito, y al mismo tiempo conocer las especies en vías de extinción para protegerlas. El objetivo del juego es acumular comida para alimentar a especies ecuatorianas en peligro de extinción como el tapir, el cóndor, el oso de anteojos y el armadillo. El mensaje gira alrededor de la concientización para el cuidado de la fauna. Este año se elaboraron 2.500 juegos que fueron repartidos tanto entre Socios kids como en la comunidad con estudiantes de escasos recursos.

G4-EN19

Fomento de la movilidad alternativa

En años anteriores se realizó la campaña Al trabajo en Bici, cuya finalidad es fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo para disminuir los problemas de contaminación y congestión de nuestra ciudad. Dentro de este marco promovemos dos actividades que además son recreativas para los colaboradores:

- **Cicleada recreativa:** en este año se la realizó en el trayecto Yanacocha-Tandayapa, conocida como la Ruta del Quinde, donde participaron más de 50 personas, entre colaboradores y sus familiares.
- **Cicleada nocturna al Centro Histórico:** Por séptimo año consecutivo se realizó, con ocasión de las festividades de Quito, el Paseo Patrimonial en bici, actividad en la que participaron más de 100 colaboradores y sus familiares. Debido a la acogida, se organizaron dos jornadas para que todas las personas interesadas participen.



Cicleada familiar realizada en Nono con colaboradores de la empresa.



INFORME DE AUDITORÍA



Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito – Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil – Ecuador
www.deloitte.com/ec

INFORME DE VERIFICACIÓN LIMITADA INDEPENDIENTE DEL IX INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015

A los miembros del Directorio y Accionistas de
Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera:

Introducción

Hemos realizado la verificación del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa de Diners Club del Ecuador S.A Sociedad Financiera, en adelante “La Sociedad Financiera”, por el año terminado el 31 de diciembre del 2015. Nuestro trabajo consistió en verificar la adaptación de los contenidos del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del Global Reporting Initiative - GRI versión G4, en adelante GRI G4.

Responsabilidad de la Administración por el IX Informe de Sustentabilidad Corporativa

La Administración de la Sociedad Financiera es responsable de la preparación del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, y de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno determinados por la gerencia como necesarios para permitir la preparación del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa libre de errores materiales debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión independiente sobre la adaptación de los contenidos del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4, basados en los procedimientos aplicados en nuestra verificación.

Alcance

Nuestra verificación fue llevada a cabo en conformidad con la Norma Internacional sobre Compromisos de Seguridad distintos de las Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica (ISAE 3000), emitida por la Junta Internacional de Principios de Auditoría y Aseguramiento (IAASB por sus siglas en inglés) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requerimientos éticos, planifiquemos y efectuemos procedimientos para verificar la adaptación de los contenidos del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa de acuerdo a la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Proceso de verificación

Nuestro trabajo de verificación consistió en la formulación de preguntas al personal de la Sociedad Financiera que participó en la elaboración del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad Financiera para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados.
- Verificación de que el contenido del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa no contradiga ninguna información relevante suministrada por la Sociedad Financiera, y comparación con la información emitida en el año 2014.
- Análisis de la adaptación de los contenidos del IX Informe de Sustentabilidad Corporativa a los recomendados en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative - GRI G4, opción exhaustiva y el Suplemento de Servicios Financieros y comprobación de que los indicadores centrales correspondan con los recomendados por la mencionada Guía y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI, incluida en el IX Informe de Sustentabilidad Corporativa.
- Para ciertos indicadores claves, identificados en el “Índice de Contenidos” se realizaron procedimientos adicionales en las visitas a las instalaciones de la Sociedad Financiera.

Independencia

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés).

Conclusión

El proceso de verificación se realizó en base a los indicadores establecidos a partir del proceso de materialidad, los cuales fueron identificados, priorizados y validados por la Sociedad Financiera. Los indicadores verificados se detallan a continuación:

Contenidos básicos generales

[G4-1] [G4-2] [G4-3] [G4-4] [G4-5] [G4-6] [G4-7] [G4-8] [G4-9] [G4-10] [G4-11] [G4-12] [G4-13] [G4-14] [G4-15] [G4-17] [G4-18] [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-22] [G4-23] [G4-24] [G4-25] [G4-26] [G4-27] [G4-28] [G4-29] [G4-30] [G4-31] [G4-32] [G4-33] [G4-34] [G4-35] [G4-36] [G4-37] [G4-38] [G4-39] [G4-40] [G4-41] [G4-42] [G4-43] [G4-45] [G4-46] [G4-47] [G4-48] [G4-49] [G4-50] [G4-51] [G4-52] [G4-53] [G4-56] [G4-57] [G4-58].

Contenidos básicos específicos

[G4-EC1] [G4-EC3] [G4-EC5] [G4-EC6] [G4-EC7] [G4-EC8] [G4-EC9] [G4-EN1] [G4-EN2] [G4-EN4] [G4-EN5] [G4-EN6] [G4-EN8] [G4-EN15] [G4-EN17] [G4-EN18] [G4-EN19] [G4-EN23] [G4-EN27] [G4-EN29] [G4-EN30] [G4-EN31] [G4-EN32] [G4-EN33] [G4-EN34] [G4-LA1] [G4-LA2] [G4-LA3] [G4-LA4] [G4-LA5] [G4-LA6] [G4-LA7] [G4-LA9] [G4-LA10] [G4-LA11] [G4-LA12] [G4-LA13] [G4-LA14] [G4-LA15] [G4-LA16] [G4-HR1] [G4-HR2] [G4-HR3] [G4-HR4] [G4-HR5] [G4-HR6] [G4-HR7] [G4-HR9] [G4-HR10] [G4-HR11] [G4-HR12] [G4-SO1]

[G4-SO2] [G4-SO3] [G4-SO4] [G4-SO5] [G4-SO6] [G4-SO7] [G4-SO8] [G4-SO9] [G4-SO10]
[G4-SO11] [G4-PR1] [G4-PR2] [G4-PR5] [G4-PR6] [G4-PR7] [G4-PR8] [G4-PR9].

- **Suplemento sectorial**

[G4-FS1] [G4-FS2] [G4-FS3] [G4-FS4] [G4-FS5] [G4-FS7] [G4-FS8] [G4-FS10] [G4-FS14]
[G4-FS15] [G4-FS16].

- **No presentados**

[G4-44] [G4-54] [G4-55] [G4-EC4].

- **No aplicables**

[G4-16] [G4-EN7] [G4-EN9] [G4-EN10] [G4-EN11] [G4-EN12] [G4-EN13] [G4-EN14] [G4-EN20]
[G4-EN21] [G4-EN22] [G4-EN24] [G4-EN25] [G4-EN26] [G4-EN28] [G4-LA8] [G4-HR8] [G4-PR3]
[G4-PR4].

- **No materiales**

[G4-EC2] [G4-EN3].

Con base en los resultados de la aplicación de nuestros procedimientos de verificación, no ha llamado nuestra atención ningún aspecto que nos haga pensar que el IX Informe de Sustentabilidad Corporativa contiene errores significativos o no ha sido preparado de acuerdo con la opción exhaustiva de los lineamientos del GRI G4.

Restricción de uso

El presente informe se emite únicamente para uso exclusivo de la Sociedad Financiera y no puede ser utilizado para ningún otro propósito.

Observaciones y recomendaciones

Adicionalmente hemos presentado a la Gerencia de la Sociedad Financiera nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Sustentabilidad.



Quito, 12 de Mayo 2016

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI G4 / PACTO MUNDIAL

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1: Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	10	✓	
G4-2: Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	30	✓	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3: Nombre de la organización.	5	✓	
G4-4: Principales marcas, productos y servicios.	68	✓	
G4-5: Localización de la sede principal de la organización.	Contraportada	✓	
G4-6: Número de países en los que opera la organización.	13,14	✓	
G4-7: Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	14	✓	
G4-8: Mercados servidos.	66, 75	✓	
G4-9: Dimensiones de la organización.	1	✓	
G4-10: Desglose de empleados de la organización.	46	✓	
G4-11: Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	26, 60	✓	
G4-12: Descripción de la cadena de valor de la organización.	104, 105	✓	
G4-13: Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte en el tamaño, estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	24	✓	
G4-14: Descripción de como la organización ha adoptado un planteamiento o un principio de precaución.	28	✓	
G4-15: Principios o programas económicos, sociales y ambientales desarrollados externamente.	114,125	✓	
G4-16: Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.	13	✓	
G4-17: Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización.	5	✓ pag 136	
G4-18: Proceso de definición del contenido y cobertura del reporte.	5,7	✓ pag 136	
G4-19: Listado de aspectos materiales.	7	✓ pag 136	
G4-20: Cobertura de los aspectos materiales dentro de la organización.	7,9	✓ pag 136	
G4-21: Cobertura de los aspectos materiales fuera de la organización.	7	✓ pag 136	
G4-22: Efecto de la expresión de información.	5	✓ pag 136	
G4-23: Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance y cobertura del Reporte.	5	✓ pag 136	

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24: Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido.	32	✓ pag 136	
G4-25: Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	32	✓ pag 136	
G4-26: Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.	32	✓ pag 136	
G4-27: Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.	9	✓ pag 136	

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28: Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.	5	✓	
G4-29: Fecha del reporte anterior más reciente.	5	✓	
G4-30: Ciclo de presentación de reportes.	5	✓	
G4-31: Punto de contacto para cuestiones relativas al Reporte o su contenido.	5	✓	
G4-32: Nivel alcanzado, Tabla GRI de indicadores y referencia a la verificación externa del reporte.	5,138-146	✓	
G4-33: Política y práctica sobre verificación externa.	5	✓	

CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
Gobierno				
G4-34: Estructura de gobierno de la organización y sus comités.	16		✓	
G4-35: Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social.	22		✓	
G4-36: Cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales.	22		✓	
G4-37: Procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	21		✓	
G4-38: Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	18		✓	
G4-39: Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.	16		✓	
G4-40: Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités.	16		✓	
G4-41: Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	16,27		✓	
G4-42: Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos.	17		✓	
G4-43: Señale qué medidas se han tomado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	19		✓	
G4-44: Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales.		No se puede difundir debido a factores de seguridad y confidencialidad de la información		
G4-45: Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades.	17,28		✓	
G4-46: Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	17,28		✓	

CONTENIDOS/GENERALES	PÁGINA/RESPUESTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU
Gobierno				
G4-47: Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades.	17		✓	
G4-48: Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización.	24		✓	
G4-49: Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	21, 22		✓	
G4-50: Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno.	26		✓	
G4-51: Describa las políticas retributivas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección, de acuerdo con los siguientes tipos de retribución.	19		✓	
G4-52: Describa los procesos para determinar la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección.	55		✓	
G4-53: Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución.	50		✓	
G4-54: Relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización vs. la retribución total anual media de toda la planilla.		No se puede difundir debido a factores de seguridad y confidencialidad de la información		
G4-55: Relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización vs. el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la planilla.				
Ética e integridad				
G4-56: Declaraciones de misión, valores y códigos de conducta.	13, 24, 25		✓	
G4-57: Mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	24, 25		✓	
G4-58: Mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización.	26		✓	

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

ASPECTO MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES	PÁG.	RAZONES POR OMISIÓN	VERIFI- CACIÓN EXTERNA	PACTO GLOBAL NNUU	
Continuidad en las prácticas anticorrupción	G4- DMA 1	27		✓	GC10	
	LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN					
	G4-SO3: Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	27		✓		
	G4-SO4: Comunicación y formación en políticas y procedimientos de anticorrupción.	27		✓		
	G4-SO5: Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	27,54		✓		
	POLÍTICA PÚBLICA					
	G4-SO6: Valor de las contribuciones políticas	26		✓		
	PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL					
	G4-SO7: Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	27		✓		
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO					
	G4-SO8: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones por incumplimiento	33		✓		
	MECANISMOS DE REGULACIÓN POR IMPACTO SOCIAL					
	G4-SO11: Número de las reclamaciones sobre impactos sociales	33		✓		
	MECANISMOS DE RECLAMACIÓN SOBRE PRÁCTICAS LABORALES					
	G4-LA16: Número de reclamaciones sobre prácticas laborales	26		✓		
	EVALUACIÓN					
	G4-HR9: Número de centros examinados por impactos a los derechos humanos	26,30		✓		
	MECANISMOS DE RACLAMACIÓN SOBRE DERECHOS HUMANOS					
	G4-HR12: Reclamaciones sobre derechos humanos	25		✓		

Financiamiento responsable, información transparente y asesoramiento justo al cliente	G4- DMA 2	68		✓	
	SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
	G4-PR1: Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos evaluados en impactos en salud y seguridad.	64,71,73		✓	
	G4-PR2: Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	80		✓	
	COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA				
	G4-PR6: Venta de productos prohibidos o en litigio	80		✓	
	G4-PR7: Número de casos de incumplimiento de normativas relativos a la comunicación	80		✓	
Confidencialidad y seguridad de la información de clientes y Socios	G4- DMA 3	64		✓	
	PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
	G4-PR8: Número total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	80		✓	
Monitoreo permanente de la calidad y atención de reclamos	G4- DMA 4	75		✓	
	ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS				
	G4-PR5: Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	79		✓	
	CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
	G4-PR9: Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios.	80		✓	
	MECANISMOS DE REGULACIÓN AMBIENTAL				
	G4-EN34: Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	133		✓	

Inversión en comunidad: aporte financiero y aporte a causas sociales de impacto	G4- DMA 5	36,102		✓	GC6
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC1: Valor económico directo generado y distribuido.	36,121		✓	
	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS				
	G4-EC7: Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	107		✓	
	G4-EC8: Impactos económicos indirectos significativos y su alcance.	100,107		✓	
	COMUNIDADES LOCALES				
	G4-SO1: Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo.	57,111		✓	
	G4-SO2: Operaciones con importantes impactos negativos significativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	110		✓	
	GENERAL				
Inclusión / accesibilidad financiera de comunidades desfavorecidas	G4-EN31: Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente	36		✓	
Ecoeficiencia y disminución de impacto ambiental	G4- DMA 6	128		✓	GC 7 GC 8 GC 9
	MATERIALES				
	G4-EN1: Materiales utilizados, por peso o volumen.	130		✓	
	G4-EN2: Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	134		✓	
	ENERGÍA				
	G4-EN4: Consumo de energía externa de la Organización.	132		✓	
	G4-EN5: Intensidad Energética.	132		✓	
	G4-EN6: Reducción del consumo de energía.	132		✓	
	AGUA				
	G4-EN8: Captación total de agua según la fuente.	132		✓	
	EMISIONES				
	G4-EN15: Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1).	128		✓	
	G4-EN16: Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 2).	128		✓	
	G4-EN17: Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	128		✓	
	G4-EN18: Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	128		✓	
	G4-EN19: Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	135		✓	

EFLUENTES Y RESIDUOS			
G4-EN23: Peso total de residuos gestionados según tipo y método	134		✓
PRODUCTOS Y SERVICIOS			
G4-EN27: Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	131,133		✓
CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-EN29: Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones por incumplimiento ambiental	133		✓
TRANSPORTE			
G4-EN30: Impactos ambientales significativos del transporte	128		✓
EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES			
G4-EN32: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios ambientales.	106		✓
G4-EN33: Impactos ambientales negativos significativos actuales y potenciales en la cadena de valor y medidas adoptadas.	107		✓

Fortalecimiento de prácticas de conciliación de la vida laboral / familiar y de SSO para mitigar el estrés laboral	G4- DMA 7	50		✓	
	EMPLEO				GC 7 GC 8 GC 9
	G4-LA1: Número total y tasa de nuevos empleados contratados y rotación de empleados, desglosados por grupo de edad, género y región.	48,49		✓	
	G4-LA2: Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por lugares significativos de las operaciones.	55		✓	
	G4-LA3: Tasas de retorno al trabajo y de retención después de la licencia parental, por género.	54		✓	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC3: Cobertura de las obligaciones derivadas del plan de prestaciones	55		✓	
	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
	G4-LA5: Porcentaje total de trabajadores que esta representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	60		✓	
	G4-LA6: Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y víctimas mortales	60		✓	
	G4-LA7: Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado	61		✓	
	NO DISCRIMINACIÓN				
	G4-HR3: Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	26		✓	GC2
	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
	G4-HR4: Actividades y proveedores en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan ser violados o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	26		✓	GC3
	RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
	G4-LA4: Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	26		✓	

Desarrollo profesional de colaboradores	CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN				
	G4-LA9: Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.	52		✓	
	G4-LA10: Programas de gestión de habilidades y formación continua.	52		✓	
	G4-LA11: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por categoría profesional y por género.	55		✓	
Transparencia interna, igualdad de oportunidades, diversidad e inclusión laboral.	DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
	G4-LA12: Órganos del gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por género, grupo de edad y pertenencia a minorías y otros	16, 46-47		✓	
	PRESENCIA EN EL MERCADO				
	G4-EC6: Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	47		✓	
	IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES				
	G4-LA13: Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	55		✓	
	DESEMPEÑO ECONÓMICO				
	G4-EC3: Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestación social.	55		✓	
	PRESENCIA EN EL MERCADO				
	G4-EC5: Relación entre el salario inicial por sexo	56		✓	

Productos y servicios innovadores con responsabilidad social	G4- DMA 8	80		✓	
	G4-FS1: Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicas	114,128		✓	
	G4-FS2:Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales	28		✓	
	G4-FS3: Procesos para monitoriar la implementación por parte de los clientes los requisitos sociales y medioambientales	80			
	G4-FS4: Procesos para mejorar la competencia de los empleados para implementar políticas y procedimientos medioambientales y sociales	64		✓	
	G4-FS5: Interacciones con los clientes, inversionistas, socios de negocios en temas ambientales y riesgos sociales	80		✓	
	G4-FS7: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio social específico	121		✓	
	G4-FS8: Valor monetario de los productos y servicios diseñados para proporcionar un beneficio medioambiental	121,134		✓	
	G4-FS10: Porcentaje y número de compañías pertenecientes al portafolio de la institución que reporta, con las cuales han interactuado en temas sociales y ambientales	57		✓	
	G4-FS14: Iniciativas para mejorar el acceso a los servicios financieros para la gente desfavorecidas.	80		✓	
	G4-FS15: Políticas para el correcto diseño y oferta de productos y servicios financieros	64		✓	
Educación/alfabetismo financiero/generación de capacidades	G4- DMA 9	84		✓	
	G4-FS16: iniciativas para realizar educación financiera por tipo de beneficiario.	54,86-87,101, 111		✓	
Integración de los Derechos Humanos y de criterios medio ambientales en la estrategia y decisiones de inversión	G4- DMA 10	106		✓	GC 4 GC 5 GC 6
	PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN				
	G4-EC9: Proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en operaciones significativas.	103,104		✓	
	EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES				
	G4-LA14: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de prácticas laborales.	107		✓	
	G4-LA15: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre prácticas laborales en la cadena de valor y medidas adoptadas.	106-107		✓	

TRABAJO INFANTIL				
G4-HR5: Actividades y proveedores identificados como riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir su efectiva abolición.	26,107		✓	GC 5
TRABAJO FORZOSO				
G4-HR6: Operadores y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de todo tipo de episodios de trabajo forzado o no consentido y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	107		✓	GC 6
MEDIDAS DE SEGURIDAD				
G4-HR7: Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	107		✓	
EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS				GC1
G4-HR10: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios de derechos humanos.	107		✓	GC2
G4-HR11: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre derechos humanos en la cadena de valor, y medidas adoptadas.	107		✓	GC4
EVALUACIÓN DE LA REPERCUSSION SOCIAL DE LOS PROVEEDORES				
G4-SO9: Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados utilizando criterios sobre impacto en la sociedad.	106		✓	
G4-SO10: Impactos negativos significativos actuales y potenciales sobre la sociedad en la cadena de valor y medidas adoptadas.	107		✓	
INVERSIÓN				
G4-HR1: Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos.	106		✓	GC1
G4-HR2: Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos, incluyendo porcentaje de empleados formados.	54,86		✓	

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 1		PÁGINA
A		
A.1	CONFORMACION DEL CAPITAL	
SBS A.1.1 (A1)	Número de accionistas o socios según correspondan los últimos 3 años. Personas naturales y jurídicas.	14
SBS A.1.2 (A1)	Distribución porcentual del capital por rango: de 1000 a 5000, 5001 a 10000, 10001 a 50000, de 50001 a 100000, mas de 100000. Clasificación de los accionistas o de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.	15
SBS A.1.3 (A1)	Clasificación de accionistas o de socios por tiempo de permanencia: Menos de un año; de mas de uno a 3 años; de mas de 3 a 5 años; más de 5 años.	15
A.2	PARTICIPACION EN JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS O SOCIOS	
SBS A.2.1 (A1)	Número total de los accionistas o socios asistentes / número total de accionistas o socios de la entidad.	16
SBS A.2.2(A1)	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada accionista o socio asistente	16
SBS A.2.4 (A1)	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.	16
SBS A.2.6 (A1)	Conflicto de intereses: Número total de los accionistas o socios que aprobaron tales políticas / numero total de accionistas o socios de la entidad	16
B		
B.1	CONFORMACION DEL DIRECTORIO	
SBS B.1.1 (A1)	Tiempo promedio de permanencia como miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que se encuentra en funciones a la fecha de presentar la información	16
SBS B. 1. 3. (A1)	Clasificación de los accionistas o de los socios por tiempo de permanencia: menos de 1 año; de más de 1 a 3 años; de más de 3 a 5 años; y, más de 5 años.	16
SBS B. 1. 4 (A1)	Numero de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educacion relacionada con administracion, economia, finanzas o leyes	16
B.2	PARTICIPACION DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO	
SBS B. 2. 1 (A1)	Funcionamiento de los comités - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 2 (A1)	Comité de auditoría - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 3 (A1)	Comité de riesgos - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 4 (A1)	Comité de cumplimiento - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 5 (A1)	Comité de ética - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
SBS B. 2. 6 (A1)	Comité de retribuciones - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesion	18
B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
SBS B.3.1 (A1)	Participacion de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitacion	19
SBS B.3.2 (A1)	Participacion de los accionistas o de los socios en procesos de capacitación promocionados por la entidad	19
C		
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
SBS C.1.1 (A1)	Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.	19, 21
SBS C.1.2 (A1)	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.	19, 21
SBS C.1.3 (A1)	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	26
SBS C.1.4 (A1)	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	19

C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
SBS C.2.1 (A1)	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.	21
SBS C.2.2 (A1)	Gasto promedio causado por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.	16
C.3	USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS	
SBS. C.3.1 (A1)	Número de consultas y reclamos presentados: Número de casos resueltos / Número de casos presentados de reclamos	77
SBS. C.3.3 (A1)	Incorporación de clientes nuevos: Número de clientes nuevos incorporados cada año.	66
D	INFORMACION SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
1	CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
SBS D.1 (A1)	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas	22
SBS D.1.1 (A1)	Tiempo de servicio en la entidad.	46
SBS D.1.2 (A1)	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas	22
SBS D.1.3 (A1)	Participación en el equipo gerencial por género.	22
SBS D.1.4 (A1)	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	22
E	INFORMACION LABORAL	
1	CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
SBS E.1.1 (A1)	Número de empleados de la entidad en los últimos tres (3) años, clasificados por género	46
SBS E.1.2 (A1)	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	46
SBS E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.	47
SBS E.1.4 (A1)	Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.	47
SBS E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.	49
SBS E.1.6 (A1)	Clasificación del personal por rango	56
E.2	CAPACITACION	
SBS. E.2.1 (A1)	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	53
SBS. E.2.2 (A1)	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año (3 últimos años)	53
ANEXO 2		PÁGINA
A		
A.1	CONFORMACION DEL CAPITAL	
SBS A .1. 1 (A2)	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución de los accionistas o de las aportaciones de los socios si fuere el caso. Revelación de las instituciones vinculadas.	14
A.2	PARTICIPACION EN LAS JUNTAS GENERALES	
SBS A.2.2 (A2)	Total gastos asimilables a la junta general / Total de accionistas o socios asistentes para cada junta.	16
SBS A.2.3 (A2)	1. Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces, actualmente. 2. Número total de los accionistas o socios asistentes / Número total de accionistas o socios. Número total de los accionistas o socios que votaron / Número total de accionistas o socios.	16

SBS A.2.5 (A2)	Resumen ejecutivo de las políticas aprobadas sobre las remuneraciones. Número total de accionistas (participación del capital que representan) o socios asistentes. Número total de los accionistas (participación del capital que representan) o socios que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o socios.	
A.3	ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA DIFUSION	55
B	INFORMACION DEL DIRECTORIO	
B.1	REVELACION DE ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICION DE LA ENTIDAD FINANCIERA	
SBS B. 1.2 (A2)	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión.	21
B.2	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
SBS B. 2.1 (A2)	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.	19
SBS B. 2.2 (A2)	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación. Participación de los accionistas o socios en procesos de capacitación promocionados por la entidad.	19
B.3	INFORMACION SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
C	INFORMACION SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
1	CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
C.1	Informacion del equipo gerencial de las instituciones controladas.	
SBS C. 1. 1 (A2)	Tiempo de servicio en la entidad.	22
SBS C. 1. 2 (A2)	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	22
SBS C. 1. 3 (A2)	Participación en el equipo gerencial por género.	22
SBS C. 1. 4 (A2)	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	22
C.2	NIVEL DE REMUNERACIONES	
SBS C. 2. 1 (A2)	Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos por la entidad en el período analizado.	22
SBS C. 2. 2 (A2)	Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la entidad en el período analizado.	22
D	INFORMACION LABORAL	
1	CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD	
SBS D.1.1 (A2)	Número de empleados de la entidad últimos tres (3) años, clasificados por género.	46
SBS D.1.2 (A2)	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado.	46
SBS D.1.3 (A2)	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.	47
SBS D.1.4 (A2)	Clasificación de los empleados por su permanencia: menos de un año; de 1 a 3 años; más de 3 a 5 años; más de 5 años.	47
SBS. D.1.6 (A2)	Clasificación del personal por rangos de salarios.	56
D.2	CAPACITACION	
SBS D 2.1 (A2)	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	53
SBS D 2.2 (A2)	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.	53

Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2015
www.DinersClub.com.ec

G4-5

Diners Club del Ecuador S.A. Área: Responsabilidad Social
Teléfono: 2981-300 ext. 2628 Email: rsociall@dinersclub.com.ec

Amazonas 4272 y Pereira - Edif. Centro de Negocios Diners Club.
Quito-Ecuador

Créditos

Contenidos

Diners Club del Ecuador S.A.

Responsable del Reporte

Augusta Bustamante Ponce
Gerente de Responsabilidad Corporativa

Coordinación

José Luis Trávez

Fotografía

Marco Andino

Impresión

Imprenta Mariscal

Diseño y Diagramación

María Laura Vera
Nicolás Bahamonde
MullenLowe-Delta

