

X | INFORME  
2 0 1 7

E L O R I G E N D E  
LA SUSTENTABILIDAD



Diners Club  
INTERNATIONAL®

# E L O R I G E N D E LA SUSTENTABILIDAD

Con nuestro programa **Orígenes** buscamos rescatar las raíces de Ecuador, eso que nos caracteriza, que nos identifica y nos hace únicos. Descubrimos que la gastronomía es una de ellas y que ninguna preparación o receta ecuatoriana es fruto de la casualidad, porque el origen de cada plato tiene sabor a tierra, a mar, a fiesta, a legado, a gente, a tradición: tiene sabor a Ecuador. Es por esto que decidimos mostrarle al mundo que en esta tierra innovamos con sabores, olores y colores, del campo y del mar, creando la combinación perfecta para disfrutar experiencias únicas que solo los ecuatorianos y quienes nos visitan pueden experimentar. Hoy con este Informe hacemos un homenaje a ese legado.





GRI 102-7

# CIFRAS DINERS CLUB EN ECUADOR 2017

<p>NÚMERO DE SOCIOS:</p> <p>485.630 Socios principales y 258.906 adicionales.</p>	<p>NÚMERO TOTAL DE TARJETAHABIENTES:</p> <p>744.536</p>	<p>ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS EN ECUADOR:</p> <p>53.109</p>
<p>PERSONAS QUE DEPENDEN DE LA COMPAÑÍA:</p> <p>3.365</p>	<p>NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS A NIVEL INTERNACIONAL:</p> <p>14,6 millones en más de 200 países</p>	<p>ACCESO A MÁS DE 750.000 CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MÁS DE 200 SALAS VIP EN EL MUNDO.</p>
<p>INGRESOS TOTALES:</p> <p>350'266.307</p>	<p>ACTIVOS:</p> <p>1.674'489.516</p>	<p>PASIVOS:</p> <p>1.325'820.418</p>
<p>MAESTROS CAPACITADOS EN ESCUELAS RURALES:</p> <p>6.384</p>	<p>REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL:</p> <p>21.131.139 hojas = 98.894 kg.</p>	<p>CANTIDAD DE COLABORADORES:</p> <p>1.338</p>
<p>CANTIDAD DE PAPEL RECICLADO:</p> <p>3.977 kg.</p>	<p>COBERTURA DE PROGRAMAS SOCIALES:</p> <p>Esmeraldas Jama San Lorenzo Río Santiago y Cayapas Lago Agrio Putumayo Quito.</p>	<p>NÚMERO DE BENEFICIARIOS INVOLUCRADOS EN PROGRAMAS SOCIALES:</p> <p>77.464</p>



**Mimbre** | Esta fibra vegetal proviene de un arbusto familia del sauce y da origen a la cestería, una costumbre muy antigua que nace de la necesidad de utilizar recipientes para transportar los frutos de la recolección, la caza y la pesca.





# ÍNDICE DE CONTENIDOS

XI Informe de Sustentabilidad Corporativa 2017	4
--	---

Materialidad y Estrategia de Responsabilidad Corporativa con los Grupos de Interés	7
--	---

Mensaje del Presidente Ejecutivo	10
----------------------------------	----

## CAPÍTULOS

Una empresa que se renueva en el tiempo. 50 años Diners Club del Ecuador	13
---	----

I. Buen gobierno corporativo	25
------------------------------	----

II. Generando valor económico para el Ecuador	47
---	----

III. Trabajando en Diners Club	59
--------------------------------	----

IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida	75
---	----

V. Contribuyendo a un mercado formado financieramente	93
---	----

VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor	107
--	-----

VII. Tejiendo futuro con la comunidad	119
---------------------------------------	-----

VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental	139
--	-----

Índice de estándares GRI / Pacto Global	151
---	-----

# X I I N F O R M E D E S U S T E N T A B I L I D A D C O R P O R A T I V A 2 0 1 7

El XI Reporte de Sustentabilidad Corporativa 2017 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el décimo primer documento público de esta índole que emite 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, en relación con nuestros socios, con nuestros colaboradores, y a nivel medioambiental y social de Diners Club del Ecuador. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace once años. Este Informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Exhaustiva y con los indicadores del suplemento sectorial del sector financiero de la misma guía. A todo esto se han sumado los indicadores sectoriales establecidos como mandatorios para el sector financiero por parte de la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estos últimos indicadores se podrán identificar en el texto con las siglas SB seguidos por la numeración correspondiente, cuya significación se encuentra en los anexos posteriores.

En cuanto a la definición de materialidad, en este informe se presentan los resultados del estudio realizado en 2018 con el apoyo de una consultora externa especializada en este tipo de investigaciones. Esta información nos ha permitido establecer los temas relevantes en sustenta-

bilidad y los desafíos más importantes en torno a nuestros grupos de interés que se nos plantean para el período 2018-2020.

El alcance del reporte contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador que también maneja las marcas Discover y Visa. Por lo que la información para este año también contempla estas operaciones en el territorio nacional para el año 2017 (enero a diciembre). Incorpora cifras 2016 a efectos de hacerlo comparable, y algunos casos, por requisito de la Superintendencia de Bancos y Seguros, de hasta hace cuatro años. El informe incluye las cifras y los 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 2017.

A nivel de estructura, cada capítulo busca responder a alguno de los aspectos establecidos en el análisis de materialidad. Sin embargo, en esta edición se ha añadido un capítulo especial relacionado con la historia de la Organización, por cumplirse en este año, 50 años de su fundación. Se realizó una validación interna de los datos y una revisión externa de los contenidos más relevantes para los grupos de interés del documento por parte de una firma consultora independiente.



En esta edición no contamos con una auditoría externa debido a que la única firma auditora que maneja la metodología GRI Estándares, de acuerdo a la legislación de nuestro país, no podía prestar este servicio a Diners Club debido a que realizó otros trabajos en la empresa lo que implica un conflicto de interés. A ello se añade la carta de auditoría de los estados financieros de la compañía, lo que nos garantiza la transparencia de la información presentada.

Por último, el informe ha cumplido satisfactoriamente el servicio de Materiality Disclosure prestado por el GRI.

Al igual que el X Informe de Sustentabilidad Corporativa del año 2016, este tendrá una difusión de 2.000 ejemplares impresos y también se lo divulgará a nuestros más de 400.000 Socios de Diners Club mediante un inserto resumido. A ello se suma que este informe estará a disposición del público en su versión digital en nuestra web institucional.

Es nuestro anhelo es que este informe sea capaz de dar cuenta de nuestra filosofía de transparencia y de diálogo con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos de manera clara y precisa. Estaremos gustosos de recibir cualquier comentario o sugerencia de ustedes, nuestros lectores, para lo cual se podrán comunicar con nosotros vía mail a [rsociall@dinersclub.com.ec](mailto:rsociall@dinersclub.com.ec)









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

En 2018 se realizó un tercer ejercicio de definición de aspectos de materialidad con la finalidad de validar los anteriormente establecidos y actualizar los que se requiera en base a la información aportada por los distintos grupos de interés. Los aspectos materiales definidos se los proyectará para el período 2018-2020.

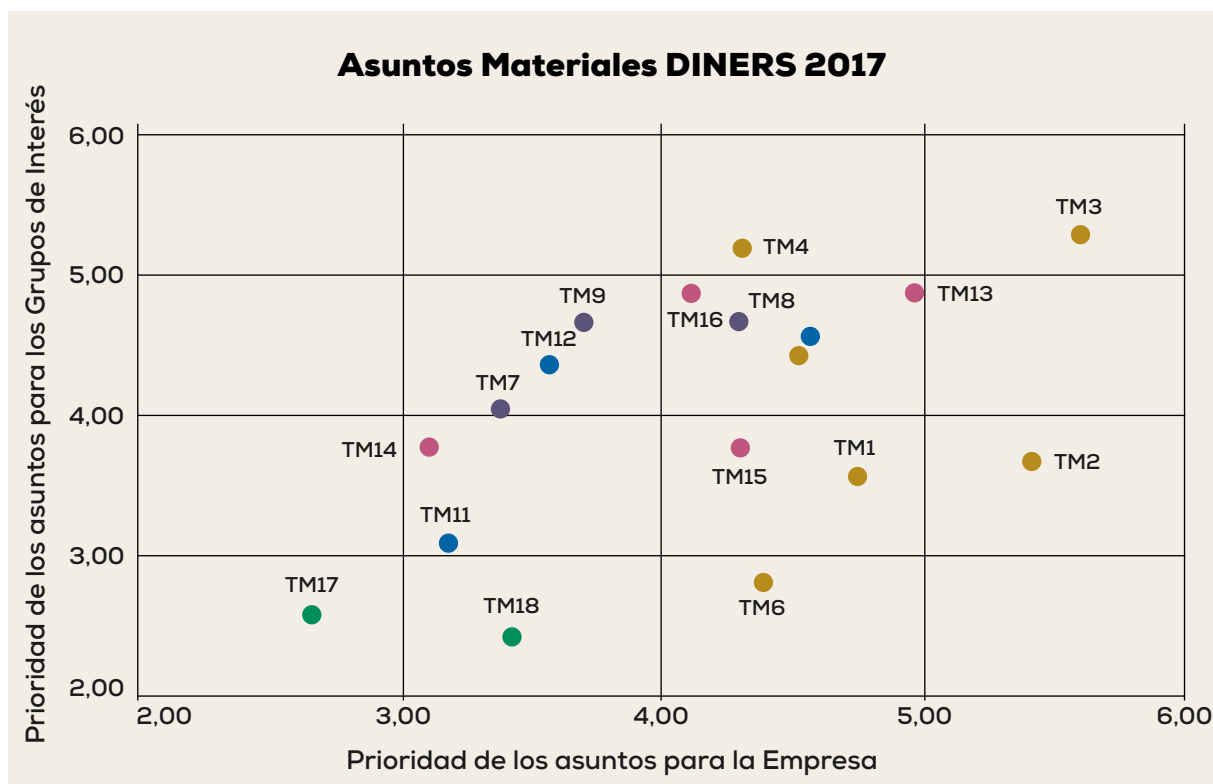
En términos generales la metodología para establecer la materialidad fue la siguiente:

**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:** Se validó la información internamente y con líderes de opinión de la sociedad para de esta forma tener una retroalimentación parcial y objetiva.



# DEFINIENDO LA MATERIALIDAD

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

Grupos de Interés	Benchmarking	Conciencia Interna	NNUU
Se realizó un diálogo con Grupos de Interés, Colaboradores, Proveedores, Clientes, representantes de la comunidad	Se analizaron las principales preocupaciones del sector	Se identificaron internamente (área de RSE) los aspectos más relevantes	Diners Club es signataria del Pacto Global desde 2007, de ahí su relevancia

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global
I. Responsabilidad sobre productos				
TM1	Integración de los derechos humanos en las decisiones de la empresa, tales como la lucha contra el trabajo infantil	x		GC 1 / GC 2 / GC 5
TM2	Finanzas responsables (comportamiento prudencial y modelo robusto de administración de riesgos)	x		
TM3	Confidencialidad y seguridad de la información de Clientes y Socios	x		
TM4	Calidad y atención de reclamos de los productos y servicios	x		
TM5	Correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos, bajo principios de Responsabilidad Social	x	ODS 12	
TM6	Incorporación de criterios medioambientales y sociales de productos y servicios	x	ODS 7	

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global
II. Sociedad				
TM7	Desarrollo de productos y/o servicios dirigidos a segmentos con menor accesibilidad financiera	x		
TM8	Promoción de educación financiera entre Colaboradores, Socios, Clientes y comunidad como aporte a la sociedad	x	ODS 12	
TM9	Fortalecimiento de prácticas anticorrupción en toda la Organización y en su cadena de valor	x		GC 10



		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global
III. Comunidad				
TM10	Programa de la Alianza Diners-Unicef	x	ODS 1/ODS 17/ ODS 4	GC 1 / GC 2
TM11	Programa Orígenes	x	ODS 1/ ODS 11/ODS 17	GC 1 / GC 2
TM12	Programa de Arte e Inclusión Social: Artisteca, Semillero de Arte; Sinfonía por la Vida y Arte y Discapacidad	x	ODS 17	GC 1 / GC 2

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global
IV. Prácticas Laborales				
TM13	Promoción del crecimiento profesional y desarrollo personal (Programa de Oportunidades Internas)	x		
TM14	Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional	x		
TM15	Diversidad, inclusión laboral e igualdad de oportunidades	x	ODS 10	GC 6
TM16	Conciliación de la vida laboral y la vida personal	x		GC 4

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global
V. Ambiente				
TM17	Gestión del consumo de energía eléctrica y de emisiones de gases efecto invernadero	x	ODS 13	GC 7/GC 8/ GC 9
TM18	Reducción de desechos producto de la operación diaria (papel, desechos electrónicos y otros)	x	ODS 13	

## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

El año 2017 estuvo marcado en Ecuador por importantes procesos políticos que implicaron la finalización del gobierno de Rafael Correa y el inicio del de Lenin Moreno, que conllevó la promesa de la realización de una consulta popular que, de ser aprobada, traería importantes cambios en el 2018. Sin duda alguna esto ocasionó un cierto estancamiento e incertidumbre en cuanto a las inversiones productivas, de manera especial en el primer semestre del año. A ello se añadió un creciente descenso de los niveles de empleo pleno y un aumento de empleo inadecuado llegando al 55.3% (que comprende subempleo y empleo inadecuado). La actividad comercial, sobre todo en el segundo semestre, evidenció un crecimiento del 5.3% principalmente por el aumento del consumo de los hogares en el que se vio traducida la percepción de una mayor estabilidad política y de la expectativa de una renovación en las políticas económicas del nuevo Gobierno. Si bien el PIB presentó signos de recuperación con un crecimiento del 2%, lo que se vio apoyado por una recuperación ligera del precio del petróleo ecuatoriano en el mercado internacional, presenciámos una inhabitual deflación del -0,09% anual que refleja el descenso de la demanda de bienes y servicios. Por su parte las tasas de interés activas tendieron a la baja en un contexto de contracción de la demanda de crédito en general, aunque en el caso particular del crédito de consumo este tuvo un incremento del 5.3% en el segundo semestre del año. Por consiguiente, tuvimos un escenario de crecimiento de los consumos del 5.61 % para



Diners Club y Discover que denota una reactivación en relación al año anterior y la confianza de nuestros Socios en la Organización y sus productos.

En mayo del 2017 Diners Club del Ecuador transforma su personería jurídica en respuesta a los cambios en el marco regulatorio de las entidades financieras ecuatorianas y en el mercado dispuestas por la Resolución SB-DTL-2017-420, y se convierte en el BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. especializado en el segmento de consumo. Esta transformación conllevó un arduo trabajo en modificaciones tecnológicas y organizativas a lo cual debimos añadir nuestros constantes esfuerzos por mantener un ritmo de innovación y excelencia en la atención a los Socios.

En esta línea, fue un hito en este año la creación del Centro de Innovación Diners Club que busca, en base a metodologías de avanzada, crear productos y servicios digitales respondiendo *on time* al mercado que atendemos. La conversión en un Banco digital también vio importantes adelantos en la estructuración de plataformas tecnológicas y una nueva arqui-



tectura organizacional para el Proyecto de Multicanalidad de la Organización, entre los cuales se encontró el Proyecto Chatbot. Concomitantemente se adelantó en el desarrollo de herramientas de inteligencia cognitiva.

La tecnología crediticia también tuvo importantes avances en el 2017 con la implementación de un nuevo modelo de autorización de créditos más eficientes y métodos de recuperación de cartera que mejoraron los indicadores.

Desde la perspectiva de la oferta comercial la propuesta de los MODOS, y en especial el Modo Tasty fue todo un éxito en el 2017, no solo por la reactivación de la oferta gastronómica sino especialmente por la gran acogida que tuvo entre los clientes. La inauguración de las nuevas Oficinas en Francisco de Orellana en Guayaquil sin duda alguna contribuyó a mejorar la atención los Socios.

Los pasivos en el año 2017 se vieron afectados por la baja en las tasas de interés, producto de la recesión económica y de un proceso deflacionario. Es por ello que se tuvo mucha cautela en esta línea de negocio buscando siempre apoyar a que nuestros clientes inversionistas obtengan la mejor rentabilidad posible.

A nivel de los resultados de facturación se corrobora el buen desempeño al haber alcanzado en 2017 la cifra de US\$ 3.453 millones, teniendo buenos indicadores para el negocio en cuanto a crecimiento, calidad de activos, rentabilidad y descenso de los niveles de morosidad en un 0,77%. Esto se complementó con los programas de educación financiera con nuestros Socios y con la comunidad que alcanzaron a 54.475 personas que han buscado fortalecer nuestra misión de contar con clientes “para toda la vida”.

En lo relativo al aporte al arte, la cultura y la sociedad, en el año 2017 apoyamos importantes iniciativas culturales como fueron el XVI Festival de Música Sacra de Quito, la Bienal de Arte de Cuenca, al Teatro Nacional Sucre, la presentación de Concha Buika, el Festival Elschenbroich - Grynyuk Dúo y el apoyo al Centro Cultural Metropolitano. Dentro del arte y la responsabilidad social, la Artisteca Semillero de Arte de Diners Club, ubicado en el centro de la ciudad, logró atender en talleres de arte y creatividad a 22.305 personas y apoyamos las iniciativas de inclusión social por medio del arte de Sinfonía por la Vida de Esmeraldas y Fundación El Triángulo.

El programa *Orígenes* de rescate de la gastronomía tradicional ecuatoriana desarrolló emprendimientos gastronómicos en Manabí para las personas afectadas por el terremoto del 2016.

El logro de estas metas ha sido posible gracias al aporte de cada uno de nuestros colaboradores, de nuestros Socios y de la amplia red de establecimientos afiliados que año a año demuestran su compromiso con un desempeño excepcional.

Nuestras perspectivas para el año 2018 son prudentemente optimistas, aunque vislumbramos que la recesión económica persistirá. Sin embargo nos empeñaremos en continuar con nuestro espíritu de innovación, proponiendo a nuestros clientes actuales y potenciales servicios innovadores dentro de la Banca Digital y ofreciendo una más amplia oferta que brinde comodidad y aporte a la calidad de vida de nuestros Socios en esta nueva etapa de nuestra vida institucional.

**Ing. Pablo Salazar**  
Presidente Ejecutivo









UNA EMPRESA  
QUE SE  
RENUEVA  
EN EL TIEMPO

50 AÑOS



1 9 6 8



BLACK BIRD  
LOS BEATLES

... you were only waiting  
for these moment to arise

... solo esperabas este  
momento para elevarte

En mayo, París pregonaba la llegada de "la imaginación al poder" y dejaba grabada su consigna "prohibido prohibir".

Los juegos olímpicos de México se manchaban de sangre en Tlatelolco, mientras la nave Apolo 8 alcanzaba por primera vez velocidad suficiente para escapar de la gravedad terrestre.

Nacía en enero la Primavera de Praga como la esperanza efímera de un modelo político distinto.

Mientras en las salas de cine se conocía al *Bebé de Rosemary* y se lanzaba como una premonición *2001 Odisea del Espacio*, en nuestro país José María Velasco Ibarra ganaba las elecciones presidenciales por quinta vez.

Los Beatles publicaban su emblemático Álbum Blanco.

Luego de ocho años de exitosa gestión en el país vecino, el Grupo Diners Club de Colombia, bajo la conducción del visionario Ernesto Carlos Martelo (el Bebé Martelo) iniciaba operaciones en Ecuador.





You may say I'm a dreamer  
But I'm not the only one

I M A G I N E  
J O H N L E N N O N

Puedes decir que soy un soñador,  
pero no soy el único

Llegan los años setenta. Recientemente separados los Beatles, John Lennon pone a soñar al mundo con la canción *Imagine*.

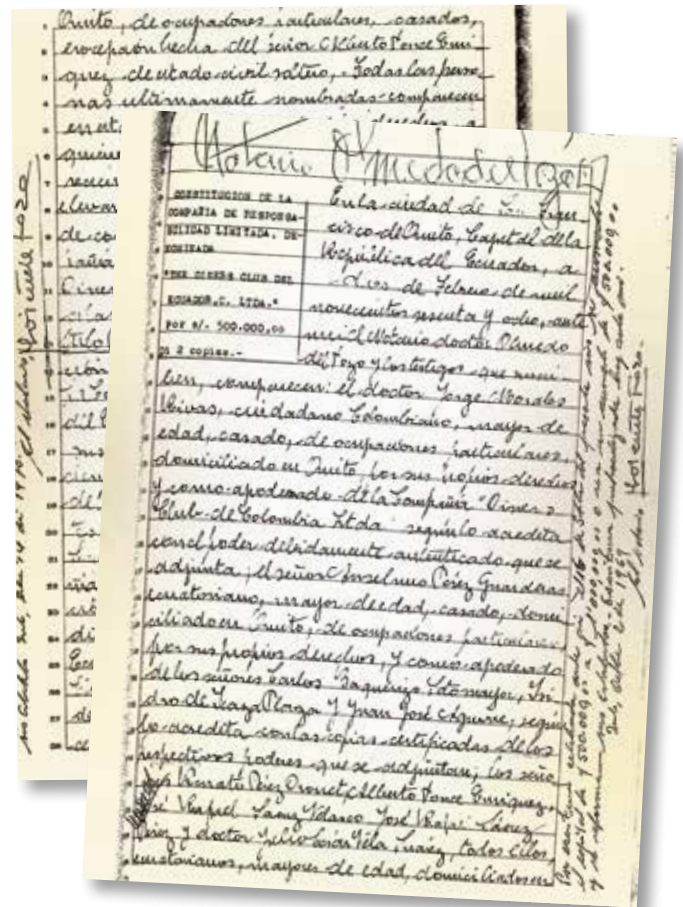
En Portugal una revolución, que pudo ser violenta, termina con claveles sembrados en los fusiles.

La operación inicial de *The Diners Club del Ecuador* parecía funcionar sin florecer, cuando el grupo colombiano invita a Fidel Egas, joven abogado quiteño, a integrarse como director de la empresa.

Mientras el gobierno militar de la época ("nacionalista y revolucionario") nacionaliza el petróleo, el Ecuador ve por primera vez imágenes de televisión a color, transmitidas por el flamante canal Teleamazonas.

Richard Nixon, en 1974, renuncia a la Presidencia de los Estados Unidos tras el escándalo de Watergate.

El Doctor Fidel Egas Grijalva, gracias a un crédito otorgado por Bank of América (y secretamente avalado por su padre) compra el 50% de Diners Club Ecuador al grupo colombiano que lo operaba y con el que había desarrollado una sólida relación que se mantendrá incólume en el tiempo.







## S O C I O S   D E T O D A   L A   V I D A

El más antiguo restaurante afiliado a los servicios de Diners Club es el Rincón de Francia. Azucena Aragón, su propietaria, comenta con entusiasmo al hablar de Diners Club. “Mis socios de toda la vida”, dice. Y un tropel de recuerdos le brilla en los ojos.

Recuerda, por ejemplo, que “Fidel –como cariñosamente se refiere al Doctor Egas– iba personalmente al Chalet Suisse (donde ella trabajaba) a convencer-nos de afiliarnos a la tarjeta”.

Afirma que “solo la usaban los turistas colombianos, que ya conocían la tarjeta” y que ella recomendaba a los comensales que se afiliaran a Diners Club. “Aprendí a manejar el crédito. Antes pagaban con cheques, o firmaban las cuentas, luego yo tenía que ir a cobrar a los clientes”.

Recuerda que la primera oficina estaba en el centro histórico, en el edificio de La Americana, y luego en la Av. Amazonas y Robles. “Después se fueron lejisimos... a la Avenida República. ¡Con tanta seguridad... tanta tontería!” y ríe...

“He recibido mucho y muy lindo” y Azucena se emociona. “Es que son unos Señores”, dice, “como Fidel, que más que doctor es un Señor”.

Y es que, como cuenta Jimmy Recalde, quien se integró a trabajar en el área de establecimientos en 1980, “entendimos que Diners Club es innovación con enfoque en el cliente. Y que el cliente es el establecimiento”.

Recuerda Jimmy que la propuesta a sus clientes era “amplíe el grupo de sus amigos, sin necesidad de conocerlos personalmente” y para ello la consigna siempre fue desarrollar alianzas muy fuertes con los establecimientos.

“Fuimos una gran solución para multiplicar sus ventas y para resolver sus cobranzas. Eran otros tiempos, les llevábamos los vales pre-impresos con sus códigos y nombres, nos ocupábamos de que tuvieran posavasos, removedores de coctel, fósforos, parasoles para



sus terrazas... Fue la alianza con los establecimientos la que generó una gran fidelidad y el gran crecimiento de Diners Club”.

Eran los años en que la tarjeta era un plástico blanco, con un isotipo cuadrado y las imágenes apelativas a las ocasiones de consumo en una colección de íconos: la llave, el avión, la maleta, la copa, los cubiertos, el regalo, la gasolinera, el auto.

Con el eslogan “Privilegio sin Límites”, esta tarjeta se había convertido en signo de diferenciación. Había que merecerse el privilegio de llevarla y era la llave de acceso a los más sofisticados ambientes de compra y consumo del momento.

Bajo la dirección del Doctor Egas, Diners Club había incursionado en nuevos desafíos, había multiplicado su capacidad de atender al mercado y había innovado de manera impensable la manera de hacer negocios.

“La evolución en los servicios al cliente había generado nuevos productos: un hito importantísimo fue la creación del Plan Pagos. Un sistema de crédito diferido que facilitó las compras, mejoró la liquidez de los establecimientos y dinamizó el negocio”, dice Jimmy, e insiste: “Diners Club es innovación constante. Hoy desarrollamos negocios digitales y medios de pago desde plataformas móviles, así como hace 50 años se tomó el riesgo de brindar crédito a gente que no conocíamos”.

La tarjeta Diners Club, creada originalmente como una tarjeta de cargo que permitía ordenar los gastos para pagarlos a fin de mes, con el tiempo y la innovación se convirtió en una herramienta crediticia de múltiples utilidades, que permite el acceso a una variedad de productos y servicios que el socio utiliza a diario.



## EL MUNDO DESDE DIBUJA SUS SIN LÍMITES

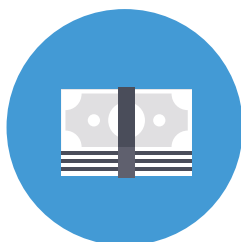
A mediados de los años ochenta, el proceso de globalización había arrancado con fuerza tras el fin de la guerra fría. Diners Club a nivel global es adquirida por el grupo City-Corp y se da un giro de particular relevancia en el negocio. Las operaciones

internacionales, que ya eran importantes, se vuelven fundamentales. Del concepto del privilegio, se evoluciona a la promesa de un mundo que no tiene límites para el socio. Un mundo real, físico y a la vez interior. Las imágenes del consumidor selectivo se

# Pay Club móvil



## *Spend***Analyzer**



Cash advance

Cargos  
recurrentes



Educación  
protegida

reemplazan por la presentación de un estilo de vida centrado más en la satisfacción de las personas por su realización interna que por su capacidad de adquisición de bienes. La vieja tarjeta blanca es reemplazada por una nueva, y luego por otras, hasta llegar a su aspecto gris-plata, en la que el logotipo y su iconografía han evolucionado modernizándose de modo radical.

Los cambios llegan con más cambios. El Doctor Fidel Egas adquiere las participaciones que mantenía el grupo colombiano y se consolida así una nueva realidad corporativa. Diners Club del Ecuador, convertido ya en un grupo de empresas, expande sus operaciones, crece constantemente en número de socios y consolida cada vez más su ya muy amplia cobertura y aceptación nacional.

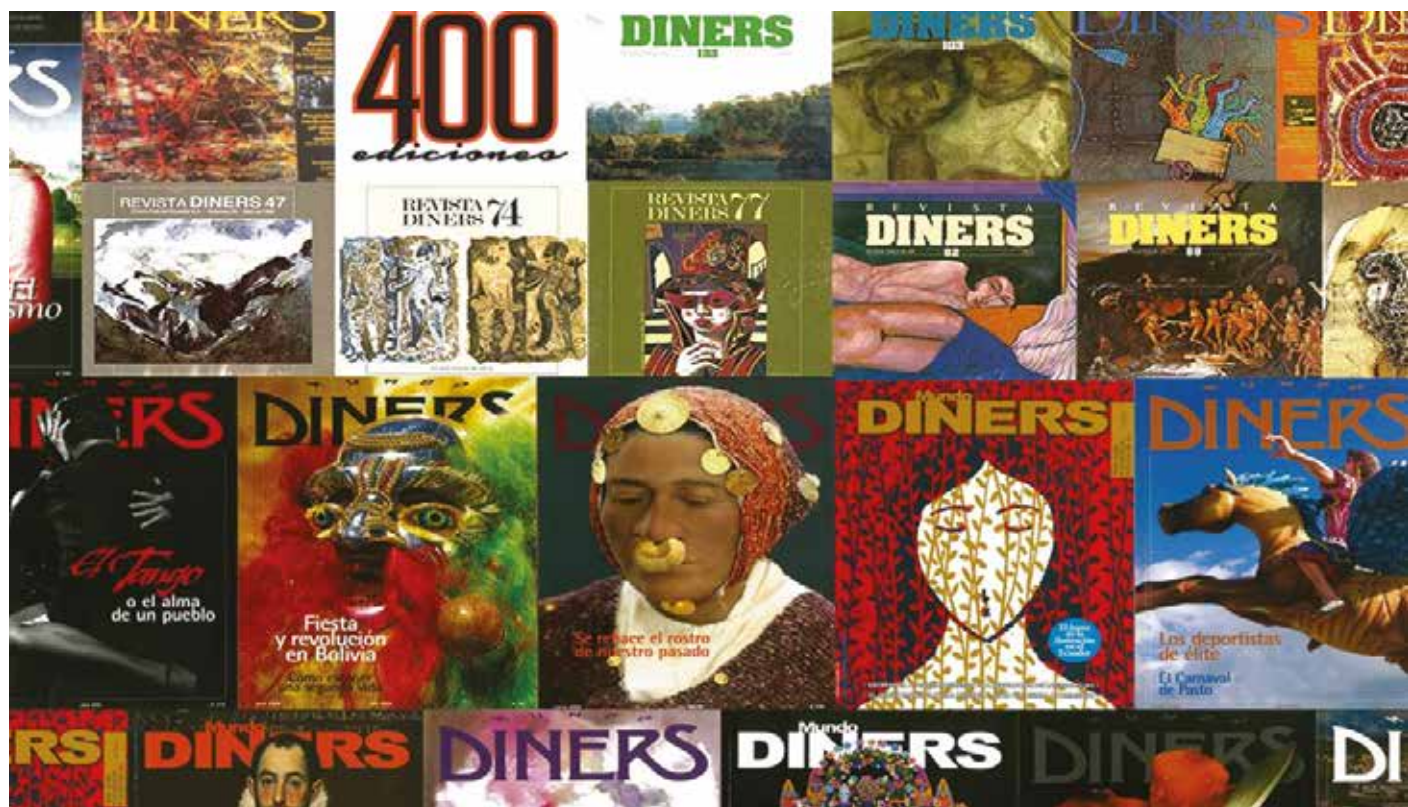
La dinámica del mercado impulsa la innovación. Se introducen crecientes ventajas para el socio y el establecimiento, herramientas de gestión y operación cada vez más sofisticadas y eficientes que básicamente permiten profundizar la fidelidad construida en los años.

Entre los múltiples hitos de innovación que Diners Club introdujo en el medio, cabe mencionar las tarjetas de afinidad y de convenio que profundizaron lazos de relación comercial con aliados seleccionados, las tarjetas especializadas como Gift Card, las tarjeta Freedom y Kids que iniciaron a los más jóvenes en la administración de sus finanzas, la Tarjeta Club Miles que se integró en el equipaje de los viajeros como un recurso de ahorro en los costos y beneficios en los viajes.

En 2003, en alianza con UNICEF, se presentó la tarjeta Diners Club UNICEF, una herramienta personal para ejercer la responsabilidad compartida en la construcción de un mundo más justo, especialmente para mejorar la educación de la niñez más vulnerable.



# EL ARTE Y LA CULTURA COMO COMPAÑEROS DEL CAMINO



Seguramente el entorno global incidió de modo determinante en el ánimo de los fundadores de Diners Club Colombia y de modo muy especial en los gestores de la operación en Ecuador, quienes mostraron una inclinación natural, consistente y práctica por la promoción de las artes y la cultura.

Desde el origen de la operación de la empresa, Diners Club desarrolló la publicación de la *Revista Diners*, la que en pocos años tomó vida propia convirtiéndose en una operación independiente y en un medio bien recibido por el público general, además de los socios Diners Club.

Todas las formas del arte, la plástica, la escultura, la literatura, la música, el teatro, la danza, el cine,





encontraron un espacio permanente en las páginas de la revista, en combinación con textos de valiosos articulistas quienes abordaron temas de política, turismo y entretenimiento de alta calidad.

Cada una de sus portadas mostró la obra de un artista plástico, sobre el que se desarrolló un cuidadoso reportaje en sus páginas interiores. La *Revista Diners* fue entonces y, lo sigue siendo hoy, un espacio de reconocimiento y consagración para los artistas plásticos.

El total de ediciones publicadas para la fecha de celebración de los cincuenta años de Diners Club del Ecuador es de 431.

La pasión por la cultura ha llevado a Diners Club del Ecuador a ser un promotor y auspiciante permanente de los sectores artístico y cultural en los que, entre muchas actividades realizadas directamente, ha sido aliado clave de actores esenciales y emblemáticos del medio.

El Teatro Nacional Sucre ha contado con el apoyo de Diners Club de modo continuo, facilitando su oferta permanente de espectáculos de gran calidad que han marcado el ambiente cultural de la ciudad de Quito.

En su momento, una alianza sólida con el tradicional Teatro Bolívar permitió proponer a la ciudad espectáculos internacionales únicos, de modo particularmente intenso mientras el Teatro Sucre se mantuvo en obras de reconstrucción y remodelación.



Son muchos los escenarios y ocasiones en los que el público pudo privilegiarse de artistas del más alto nivel mundial.

En el mundo de las artes plásticas, Diners Club ha contribuido no solo a la consagración de renombrados artistas nacionales, sino además a la presentación en el país de importantísimas muestras del más alto nivel mundial. El mundo del arte contemporáneo ha encontrado un aliado clave que ha facilitado a los amantes de las artes el acceso directo a exposiciones de gran renombre internacional.

Vik Muniz, Spin Off, Atopía, La intimidad es política, Yoko Ono, entre otros pusieron a los espacios de exposición en el circuito internacional de élite.

La pinacoteca de Diners Club supera hoy las 750 obras, cuidadosamente seleccionadas y coleccionadas desde el año de la fundación de la empresa, e incluye la más completa lista de artistas nacionales.

Hoy, el arte y la cultura al interior de Diners Club han trascendido las fronteras de la promoción y divulgación, para convertirse en un componente esencial de sus programas de responsabilidad social corporativa, habiendo desarrollado importantes aportes en la construcción de metodologías para la inclusión de la población, con énfasis especial en la niñez de sectores más vulnerables, mediante la utilización de las artes como una herramienta de desarrollo de capacidades creativas para mejorar y enriquecer las vidas de sus usuarios.





# INNOVAR LA INNOVACIÓN



## WHENEVER STING

Whenever those dark  
clouds hide the moon  
Whenever this world  
has gotten so strange  
I know that  
something's gonna change  
Something's gonna change

Siempre que las nubes  
oscuras ocultan la luna  
Cada vez que este mundo  
se ha vuelto extraño  
Sé que algo va a cambiar  
Algo va a cambiar

El desarrollo corporativo de Diners Club del Ecuador se ha caracterizado por la innovación. Ya en 1968 se generó una revolución en las formas de hacer transacciones comerciales con la introducción de la primera tarjeta del mercado. Ya en sus momentos el entorno recibió los aportes de una organización que se ha mantenido a la vanguardia de las innovaciones. Ya el pequeño negocio montado por el grupo colombiano se expandió y se convirtió en un grupo corporativo de especial significación en la economía nacional. ¿Cómo entonces seguir innovando?

En la década de los ochenta, la incorporación de Pablo Salazar arrancó procesos de innovación en las empresas del grupo. Para finales del milenio la Organización se carga de nueva energía y se concentra, ya no en la consolidación del presente, sino en la construcción del futuro, con la progresiva implementación de nuevos enfoques, nuevas tecnologías, nuevos productos y servicios y, sobre todo, nuevos retos. "Traba-



jamos para lograr que la tarjeta Diners Club se convierta en parte de la vida diaria de nuestros socios”, menciona Pablo Salazar y cuenta que lo hicieron bajo la consigna de “mantenernos siempre en la vanguardia”. Esa es la huella que ha dejado en el mercado. Comenta Pablo Salazar que el propósito del equipo que lidera es “sostener a Diners Club como una organización que jamás envejece”.

Bajo la comprensión de que un verdadero mundo sin límites tiene que ser un mundo mejor para todos, un espacio para el ejercicio de la creatividad y para la construcción de una ciudadanía crítica, ética, equitativa, el equipo de Diners Club hoy conformado por 1500 personas directamente empleadas en la institución y un enorme círculo de influencia en su cadena de valor, mira a sus 50 años de historia solo para celebrar el resultado del esfuerzo y concentra su mirada en imaginar y perseguir el sueño del futuro.







# BUEN GOBIERNO CORPORATIVO



TRANSPARENCIA, MANEJO SEGURO  
DE LA CONFIDENCIALIDAD  
Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN.

# A . L A O R G A N I Z A C I Ó N

## TIPO DE ORGANIZACIÓN

DINERS CLUB DEL ECUADOR es un Banco que opera en el territorio ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club Internacional, Visa y de Discover Su estructura es 99.95% propiedad privada.

## 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.

## VALORES

- Liderazgo
- Flexibilidad
- Innovación
- Conocimiento

## PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2017

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

## OBJETIVOS EMPRESARIALES 2017

- 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

## ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social
- Pacto Global de las Naciones Unidas.

## ACCIONISTAS:

134 accionistas



# B . G O B I E R N O C O R P O R A T I V O

## GRI 102-4

Banco Diners Club del Ecuador S. A. (Diners Club) es una organización constituida como Sociedad Anónima en la República del Ecuador. Es emisora y adquirente para el territorio ecuatoriano de las tarjetas Diners Club y Discover bajo la franquicia otorgada por Diners Club Internacional y, a partir del mes de octubre de 2016, las tarjetas Visa Titanium, bajo la franquicia de Visa 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.

## GRI 102-5

Su composición accionaria es en un 99,95% propiedad privada (personas naturales o jurídicas privadas).

## SBS A.1.1

### B . 1 E S T R U C T U R A D E L C A P I T A L Y A C C I O N I S T A S

Diners Club cuenta con 134 accionistas al 31 de diciembre de 2017. Se incrementó uno en relación al año anterior.

#### Composición del capital

Año	Personas naturales	Personas jurídicas	Total accionistas
2014	100	35	135
2015	101	35	136
2016	101	32	133
2017	102	32	134



### SBS A.1.2

#### Distribución del capital de los accionistas

Rango US\$	No. Accionistas
0 - 1000	13
1001 - 5000	19
5001 - 10000	19
10001 - 50000	38
50001 - 100000	13
100001 - Adelante	32
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

### SBS A.1.3

#### Calificación de los accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. de Accionistas
Menos de 1 año	2
Más de 1 hasta 3 años	8
Más de 3 hasta 5 años	21
Más de 5 años	103
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>

## B . 2 . E S T R U C T U R A O R G A N I Z A C I O N A L

### 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

Fecha de Junta	30/03/2017	10/07/2017
Tipo	Ordinaria	Extraordinaria
Porcentaje del capital presente en la Junta	97,65%	97,36%
Registraron su voto	31	30
Número total de Accionistas a la fecha de celebración de la Junta	134	134
Total de gastos aproximados	1.207,67	865,98
Gasto por accionista	38,96	28,87
Porcentaje de asistencia	97,65%	97,36%
Número de votos con los que fueron elegidos los Directores	3'905.999	3'894.261

GRI 102-18 / GRI 102-19 / GRI 102-23 /  
GRI 102-24 / GRI 102-25/ GRI 405-1 / SBS A.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. Todos los miembros del Directorio son independientes de la Administración de Dineros Club del Ecuador. Según el estatuto social del Banco, 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 principales y cinco suplentes, son elegidos anualmente. Siete de los miembros del Directorio son de sexo masculino y un miembro es de sexo femenino. El directorio de la Compañía es el responsable de aprobar las políticas.

Todos los miembros del Directorio (principales y suplentes) cuentan con estudios en administración, economía, finanzas y leyes. Los miembros del Directorio tienen un amplio conocimiento sobre las operaciones y características de la Sociedad Financiera, pues en promedio han sido directores por más de tres años.

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

### Composición del Directorio

Nombre	Función
Rodrigo Sánchez Zambrano	Presidente
Paúl Arias Guevara	Director
Francisco Madera Grijalva	Director
Abel Castillo Echeverría	Director

GRI 102-31/ GRI 102-28

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. Existe una retribución económica por sesión para los integrantes del máximo órgano de gobierno, conocido como dietas a directores, la cual es aprobada por la Junta General de Accionistas. Además esta Junta realiza una evaluación sobre la gestión del Directorio y de esta forma los ratifica o no en sus funciones.

GRI 102-29 / GRI 102-30

La transparencia, objetividad y compromiso rigen la conducta de los miembros del Directorio, tanto en la asignación como en la administración de recursos, buscan-



do 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.

#### **GRI 102-26**

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

#### **GRI 102-29 / GRI 102-30 / GRI 102-31**

Es el Directorio de la Organización el que conoce y aprueba la matriz de riesgos. De igual manera, es el que realiza mensual-

mente la revisión, el monitoreo y el 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.

#### **G4-38 / SBS.B.2.1/SBS.B.2.6 / GRI 102-22**

### **Comités del Directorio**

Existen actualmente siete comités integrados por 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 y la búsqueda de ampliar la mayor cantidad de perspectivas mediante un trabajo inter-área que garantice las mejores decisiones en cada uno de ellos.



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 2017	No. Asistentes x 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	5 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	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.	12	7 con voz y voto, y 3 invitados 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 del Código de Ética. En este año no se ha reportado ningún evento de este tipo.	4	6 con voz y voto, y 2 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	8 con voz y voto
Comité de Tecnología	Planificar, coordinar y supervisar las actividades de Tecnología, es decir, tomar conocimiento y aprobar los planes estratégicos, tácticos, planificaciones de proyectos, metodologías, estándares, procedimientos y demás documentación de gobierno y operación del área de Tecnología.	3	5 miembros con voz y voto
Comité de Seguridad de la Información	Planificar, coordinar y supervisar el sistema de gestión de seguridad de la información.	4	9 miembros con voz y voto
Comité de Continuidad del Negocio	Monitorear la implementación del plan y asegurar el alineamiento de este con la metodología, proponer cambios, actualizaciones y mejoras al plan, dar seguimiento a las potenciales amenazas que pudieran derivar en una interrupción de la continuidad de las operaciones y coordinar las acciones preventivas, entre otras.	4	9 miembros con voz y voto y 1 con voz

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.

GRI 102-27 / SBS B.3.1 / SBS B.3.2

Durante el año 2017 los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones.

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2017	Programa de Prevención de Lavado de Activos	4	100%

### SBS C.1.1 / SBS C.1.2

El Directorio durante el año 2017 se reunió en 13 ocasiones, una cada mes, además de una sesión en el mes de marzo para conocer los informes que se pusieron en conocimiento de la Junta de Accionistas. Durante el 2017 no existen casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

### GRI 102-35

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 24 de marzo de 2014, la cual ha sido aplicada en estricto cumplimiento y apego, y 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 importantes.

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

#### Sesiones, asistentes y gastos del Directorio de Dinero Club del Ecuador 2017

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 16 de enero	5	\$ 4,000.00
Sesión 20 de febrero	5	\$ 4,000.00
Sesión 6 de marzo	5	\$ 4,000.00
Sesión 20 de marzo	4	\$ 3,200.00
Sesión 19 de abril	3	\$ 2,400.00
Sesión 10 de mayo	4	\$ 3,200.00
Sesión 15 de junio	4	\$ 3,200.00
Sesión 24 de julio	3	\$ 2,400.00
Sesión 7 de agosto	3	\$ 2,400.00
Sesión 5 de septiembre	3	\$ 2,400.00
Sesión 17 de octubre	3	\$ 2,400.00
Sesión 16 de noviembre	3	\$ 2,400.00
Sesión 19 de diciembre	3	\$ 2,400.00



Adicionalmente el Directorio cuenta con tres asesores designados por sus miembros, quienes participan activamente en las sesiones así como en la implementación de las resoluciones tomadas.

#### GRI 102-21 / GRI 102-33

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

**Accionistas:** En las Juntas Generales Ordinarias o Extraordinarias de Accionistas, ellos pueden expresar sus inquietudes o consultas sobre la marcha de la Organización, así como también se mantiene un canal de comunicación abierto con el Área Legal, en el cual sus dudas son permanentemente atendidas. Sus principales inquietudes se refieren a los rendimientos y utilidades.

**Clientes Socios e Inversionistas:** Se cuenta con la Web institucional, mediante la cual se 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, se cuenta con un procedimiento de atención de reclamos que permite conocer las inquietudes de los Socios. Las principales inquietudes se refieren a tiempos de servicios o 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 inquietudes en este ámbito se han referido a las posibilidades de desarrollo de carrera, balance vida laboral-familia y clima laboral.



## B . 3 .

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 de sus actividades en lo económico, social y ambiental al Directorio. Estas Gerencias reciben las inquietudes y aportes de cada área semanalmente, las que son llevadas a su vez 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 cuando existan inquietudes. Esto combinado con las reuniones semanales de área garantiza un permanente flujo de información, inquie-

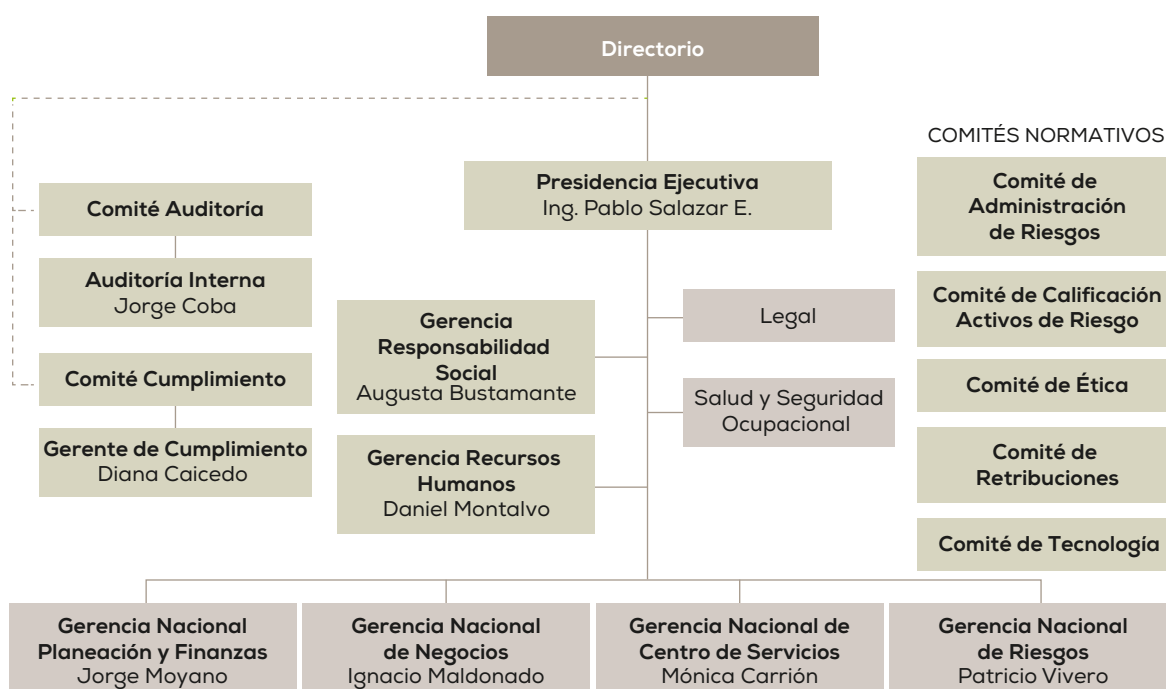
tudes o preocupaciones hacia los órganos de gobierno.

SBS C.1.1 / SBS C.1.2 / SBS C.1.3 / SBS C.1.4 /  
SBS D.1.1 / SBS D.1.2 / SBS D.1.3 / SBS D.1.4

El tiempo de permanencia del equipo gerencial en promedio es de 16 años. Está conformado por el 33% de personal femenino y 67% de personal masculino. Todos cuentan con formación superior y el 67% del equipo cuentan con posgrados.

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 2017. 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 2017, representa el 1.65%.



\*Hasta marzo de 2017





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	Diana Caicedo

#### GRI 102-10

Durante el 2017 no se realizó ningún cambio significativo en la estructura, tamaño o propiedad accionaria en la Organización.

#### GRI 102-17

Como parte de nuestro modelo de Gobierno Corporativo, se ha venido trabajando a fin de implementar varias mejoras en los procesos internos de la Organización que permitan ejecutar las disposiciones del estatuto social del banco y de otras disposiciones. Así mismo está en revisión el Código de Gobierno Corporativo con el fin de actualizarlo a la realidad de la Organización y que el mismo permita garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas.

#### GRI 102-16

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

#### GRI 102-32

Los contenidos de la Memoria de Sustentabilidad son definidos por los miembros del Comité Gerencial en conjunto con la Presidencia y la Gerencia de Responsabilidad Social.

\*Hasta marzo de 2017

## B . 4 . LINEAMIENTOS INTERNOS DE CONDUCTA

### Código de Ética

Expresa los principios de conducta, comportamiento y valores que deben cumplir y observar los Colaboradores de la Organización, independientemente de su cargo o posición con los diferentes grupos de interés, garantizando un adecuado y transparente Gobierno corporativo. Existen normativas que soportan y controlan el cumplimiento del Código de Ética, entre otras: Política del Comité de Ética, Reglamento del canal de confianza, Política para normar relaciones comerciales, Código de conducta, Reglamento interno.

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 de monitoreo preventivos y detectivos correspondientemente, entre otros a través de:

1. El cumplimiento, difusión y alineamiento estratégico de la normativa interna, flujos, gestión de riesgos y ambiente de control interno que rige las transacciones y operaciones del Grupo Financiero.
2. El Comité de Ética, que es un ente de control independiente, conformado por un representante de los accionistas, del Directorio, de los colaboradores, de la Administración y el Auditor interno, cuya finalidad y objetivos, entre otros, son:
  - Velar por un adecuado conocimiento, difusión y correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero; dicho proceso es permanente y se lo ejecuta también 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 la normativa 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 a la Organización tomar correctivos de manera oportuna.
- 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.** Según el reglamento correspondiente, la Organización ha puesto a disposición de sus colaboradores una línea administrada por una entidad independiente, que recibe de sus colaboradores, 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.

**4. Auditoría interna.** Dentro de su plan anual debidamente aprobado por el Di-

rectorio y Superintendencia, el Auditor General efectúa la revisión de los procesos y controles clave del negocio, estrategia, estados financieros, gestión integral de riesgos, ambiente de control, revisiones enfocadas en prevención de fraude y cumplimiento legal; en las cuales también se realizan revisiones para identificar fraude y/o incumplimientos éticos.

Durante el año 2017, Auditoría Interna no ha recibido directamente reporte alguno sobre actos fuera del Código de Ética ni ha identificado aspectos relacionados durante sus revisiones; razón por la cual, de acuerdo con lo establecido en la Política y el reglamento correspondientes, no existieron aspectos significativos que deban ser reportados a dicho Comité.

Durante el año 2017, el canal de confianza presentó 23 reportes, los cuales fueron calificados de riesgo bajo por ser aspectos menores de carácter administrativo, ya que no tuvieron que ver con incumplimientos al Código de Ética ni de los principios de conducta.

GRI 102-17 / GRI 102-34 / GRI 103-3 (205, 406, 409, 412) / GRI 406-1

### **Canal de Confianza**

Durante el año 2017 se continuó con la operación del Canal de Confianza para el personal de la Organización, el cual tiene el objetivo de receptar, de forma independiente y confidencial, reportes de los colaboradores sobre quejas o denuncias con respecto a actos que transgredan el cumplimiento del Código de Ética. Mediante este canal se presentaron 23 reportes que fueron calificados de riesgo bajo por ser aspectos menores de carácter administrativo. No se presentaron casos de incumplimientos éticos, corrupción, discri-



minación, acoso ni abuso del poder ni ningún otro aspecto de incumplimiento ético.

**GRI 408 / GRI 412-1**

### 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, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores, ni mano de obra infantil de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo.

Desde el 2007, Diners Club asume su compromiso con la transparencia, el combate a la corrupción y por preservar 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. Adicionalmente hemos sido uno de los cinco impulsores de la creación de la red local del Pacto Global que en la actualidad tiene cinco años de creación con su Secretaría en CERES.

**GRI 103-2 (205) / GRI 205-1 / GRI 205-3 / GRI 102-25**

### 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 específicas como las de:

- 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, complementando las medidas anticorrupción, la institución ha implementado políticas, procesos y controles basadas 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 todas las relaciones comerciales, productos y procesos de la institución. Todos estos procesos representan un sistema de prevención pero además generan una evaluación permanente con la finalidad de eliminar actos de corrupción, razón por la cual se puede concluir que el 100% de los procesos son evaluados permanentemente.

#### GRI 102-13 / GC 3

##### **Libertad de asociación**

Se permite a todos los empleados y funcionarios para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales existe en Diners Club la Asociación de Empleados.

#### GRI 415-1

##### **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.

#### GRI 205-2

La totalidad del personal es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos. En 2016 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de

conocimiento a 1.284 Colaboradores y talleres focalizados a 234 de ellos.

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 cargo de los nuevos Colaboradores.

## B . 5 . A D E C U A D O M A N E J O D E L O S C O N F L I C T O S

#### GRI 102-11 / GRI 102-15 / GRI 102-29 / GRI 102-30 / G4-former FS2

##### **Manejo del Riesgo en la toma de decisiones**

Las instituciones financieras se encuentran expuestas a un entorno caracterizado por la incertidumbre en la toma de decisiones. Esta incapacidad de conocer con exactitud el futuro se gestiona a través de una combinación de herramientas cuantitativas, cualitativas y gerenciales que convierten la incertidumbre en riesgos calculados. El reto principal, de cara a la gerencia de múltiples riesgos, consiste en determinar el balance adecuado entre la generación de valor por la vía financie-



ra y el grado de exposición a la materialización de pérdidas económicas de variable índole.

El modelo ortodoxo de administración de riesgos de Dinero Club del Ecuador separa funcionalmente la gestión de la medición y el control. De esta manera el área de Riesgos está alejada de las atribuciones de decisión y se centra en la generación de valor a través del análisis, la construcción de herramientas de gestión y el control y monitoreo de límites institucionales definidos estructuralmente.

La responsabilidad dividida funciona en un balance en el que opera la identificación de las distintas fuentes de riesgo, el planteamiento de metodologías para su medición y la propuesta de límites a ser definidos por el Directorio. Esta serie de actividades permiten adicionalmente el desarrollo de herramientas, metodologías y manuales de gestión, presentando las alternativas de mitigación institucional y aplicando mejores prácticas internacionales que observan las normas vigentes.

La estrategia de riesgos se encuentra en el centro de las definiciones institucionales, partiendo de la aplicación generalizada de metodologías que permiten medir el riesgo y el retorno como fundamento para sus límites, la evaluación de su cumplimiento y la sustentabilidad del negocio en el largo plazo. Es importante puntualizar que el objetivo de la gestión de la primera línea de defensa frente a la incertidumbre, que es el Gestor de Riesgos, no es eliminarlo sino administrarlo, manteniéndolo enmarcado en la estrategia y las

políticas definidas por la institución para minimizar la volatilidad de sus resultados.

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 se enumeran los organismos internos de administración: el Directorio, el Comité Integral de Riesgos, y finalmente las áreas gestoras del riesgo.

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, medición, control y mitigación de los riesgos a los cuales está expuesta la Organización.

La Organización ha identificado al riesgo de crédito como el de mayor impacto, dada la mecánica de la actividad desarrollada. 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 controlar la pérdida potencial por la venta anticipada o forzosa de activos con descuentos inusuales, manteniendo en niveles razonables su concentración y alcanzando una adecuada estructura de la administración de activos y pasivos.

La Organización tiene varios mecanismos y estrategias para procurar alcanzar al-

tos niveles de calidad en el servicio. De esta manera se centra en el cliente y logra adecuados niveles de rentabilidad. Este esquema de procesos está blindado frente a fallas operativas que se mitigan con la adopción e integración de un proceso metodológico que controla los factores de riesgo de personas, tecnología, procesos y eventos externos, basados en una fuerte cultura de riesgo.

### Principales riesgos y medidas de mitigación

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 Dinners, Visa y Discover
	Aplicación de los términos establecidos por la Franquicia
	Código de Buen Gobierno Corporativo Grupo Financiero Dinners Club.
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables

En cuanto al impacto que la Organización genera en términos de sostenibilidad, se puede apreciar un crecimiento en los indicadores económicos tales como ingresos 5,61%, activos 9,31% y utilidad 29,2% con respecto al año anterior. En términos sociales el número de beneficiarios ha sido menor, dado que se generaron cambios en torno a la estrategia sin perjudicar la calidad de los programas. Por último, en el ámbito ambiental la generación de huella disminuyó en 4 %. Estos resultados presentan oportunidad de mejora, sobre todo en la parte ambiental, para lo cual se revisarán los procesos con la finalidad de optimizarlos.

## **Permanentes auditorías internas y externas**

### **Auditoría interna:**

Auditoría Interna es un área independiente que reporta directamente de forma mensual a los Comités de Auditoría y Directorio, de forma trimestral al Comité de Ética y a la Superintendencia de Bancos y de forma anual a la Junta General de Accionistas. Además, informa al menos bimensualmente sus hallazgos e implementación de sus recomendaciones a los principales Ejecutivos y de forma permanente a las Gerencias de división a las cuales se les direccionan los informes individuales correspondientes. Auditoría interna 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 de control interno y tecnológico, el cumplimiento de las normas internas y externas aplicables a la operación y gestión del Grupo Financiero, vigilar por el cumplimiento de la misión, visión, objetivos y 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 y efectúa revisiones focalizadas en potenciales riesgos de fraude, entre otras actividades.

Debido a un nuevo requerimiento normativo, a partir del año 2017 todos los Auditores internos, previo a obtener su calificación, deben pasar una prueba de conocimientos emitida por la Superintendencia de Bancos. El resultado de la calificación para el Auditor del Grupo Financiero Diners club fue de 10/10, sobre una evaluación de 30 preguntas.

### **Auditorías de las franquicias:**

Como franquicia autorizada de Diners Club Internacional (DCI), Diners Club del Ecuador (DCE) 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. Durante el año 2017 DCI efectuó una auditoría focalizada a la Compañía. Los resultados fueron satisfactorios y no existieron aspectos de relevancia que mencionar.

El organismo de Diners Club International que emite las normas se denomina *International Operation Policy Committee*, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Gerente Nacional del Centro de Servicios por delegación del Presidente Ejecutivo de la Organización sea uno de sus integrantes. Durante el año 2017 todos los reportes requeridos por la franquicia fueron entregados en debida forma y tiempo.



### **Auditorías externas independientes:**

En cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Bancos, el Grupo somete sus operaciones y resultados a una auditoria externa anual. El auditor externo debe rotar cada tres años. Durante los tres últimos años, los informes de estados financieros, informes suplementarios, de lavado de activos, de vinculados y límites de crédito y las cartas de control interno emitidos por los auditores externos, a la fecha de emisión del presente documento, no mostraron observaciones, recomendaciones ni condiciones sobre la estructura de control interno o aspectos relevantes que requieran acción inmediata. Por lo tanto, no se incluyen salvedad, recomendación u observación alguna en dichos informes.

### **Auditorías de la Superintendencia de Bancos:**

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.

En enero de 2016 la comisión GREC de la Superintendencia de Bancos efectuó la revisión de cumplimiento de Diners Club en lo relacionado con la Prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, cuyos resultados finales fueron presentados el 29 de febrero de 2016. Su informe concluye que las políticas, procesos y procedimientos implementados para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo en Diners Club son razonables para el tamaño de la entidad y la complejidad de sus operaciones



# C . R E S P O N S A B I L I D A D C O R P O R A T I V A C O M O M O D E L O D E G E S T I Ó N



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 las futuras generaciones y su contribución al entorno económico, social y ambiental.*

Desde hace 9 años, Diners Club incorpora estos conceptos en su misión, estrategia, estructura y Código de Ética, por considerarlos una variable transversal para el desarrollo de su negocio.

GRI 102-40 / GRI 102-42 / GRI 102-43 / GRI 102-44

## C . 1 . G R U P O S D E I N T E R É S

El proceso de identificación de grupos de interés se hizo a partir de un trabajo con el equipo gerencial. En base a la gestión y relacionamiento de cada uno de ellos se visualizó a los grupos que tienen una relación de influencia con la Organización y de esa forma la necesidad de involucrarlos en la estrategia de sostenibilidad. Frecuentemente se realizan consultas con el equipo gerencial para validar esta definición.



- Accionistas
- Colaboradores y sus familias

- Socios/Clientes personales y Corporativos
- Proveedores
- Alianzas y establecimientos

- Organismos del Estado y Regulatorios
- Comunidad Empresarial
- Opinión Pública Nacional e Internacional
- Comunidad Educativa

- Medio Ambiente



**Cuadro 1**

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
<p>Accionistas</p> <p>134 accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juntas General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio</li> <li>• Página Web Dinero Club y SBS</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer Gobierno Corporativo, transparencia y anticorrupción</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité de Buen Gobierno</li> <li>• Capacitaciones prevención de lavado activos, política conozca a su cliente, código de ética</li> <li>• Informe de Sustentabilidad Anual</li> </ul>
<p>Colaboradores y sus familias:</p> <p>1.338 Colaboradores</p> <p>Alrededor de 3.365 dependientes de Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de trabajo intra e inter áreas</li> <li>• Medición de clima laboral</li> <li>• Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento</li> <li>• Plan de Carrera</li> <li>• Eventos de integración social y deportiva</li> <li>• Comunicación Intranet corporativa RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Retribuciones</li> <li>• Programa de Oportunidades Internas</li> <li>• Programas de capacitación internas y externos</li> <li>• Programa de calidad de vida laboral</li> <li>• Eventos con familia de Colaboradores RSC</li> <li>• Programa reducción huella ambiental</li> </ul>
<p>Socios y Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 485.630 Socios principales</li> <li>• 258.906 adicionales</li> <li>• 20.285 Socios corporativos</li> <li>• 27.376 clientes inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estado de Cuenta</li> <li>• Call Center</li> <li>• Agencias y oficinas de servicios</li> <li>• Página Web</li> <li>• Newsletter "In the Club"</li> <li>• Corporate News</li> <li>• Sistemático de Clientes</li> <li>• Multicanalidad</li> <li>• Publicidad y comunicación externa</li> <li>• Estudio sistemático de Socios anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia de servicio de multicanalidad</li> <li>• Monitoreo de calidad en servicios y de atención a reclamos</li> <li>• Educación financiera a clientes principales y adicionales</li> <li>• Políticas de riesgo para evitar sobreendeudamiento</li> <li>• Políticas de seguridad y confidencialidad en la información</li> <li>• Código de Comunicaciones Responsables</li> <li>• Reducción de huella mediante estado de cuenta virtual</li> </ul>



Cuadro 2

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
209 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación directa con áreas de compras, administrativas y calificadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de calificación de proveedores con RSC</li> <li>Evento anual vinculado con iniciativas socioambientales</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes y reportes de las Áreas de Riesgos, Finanzas, Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la normativa legal en lavado de activos, societario, laboral, impositivo, medioambiental</li> <li>Educación Financiera y atención al cliente</li> <li>Programa para Erradicación del Trabajo Infantil</li> <li>Informes y reportes</li> <li>Informe anual de Sustentabilidad</li> </ul>
Comunidad Educativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>77.464 beneficiarios de los programas vinculados con la comunidad</li> <li>54.475 miembros de la comunidad beneficiarios de los programas de educación financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Responsabilidad Corporativa</li> <li>Alianza Diners Unicef, visitas de campo, eventos de evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a la Cultura y Arte</li> <li>Alianza Diners Unicef</li> <li>Programa Sinfonía por la Vida</li> <li>Programa Sabor a Ecuador</li> <li>Programa de Educación Financiera</li> </ul>
Opinión Pública Nacional e Internacional: Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de mercadeo y relaciones públicas</li> <li>Página Web</li> <li>Ruedas de Prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de Comunicaciones con la comunidad</li> <li>Dialogo con grupos de interés</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>

GRI 419

## C . 2 . S A N C I O N E S

Durante el 2017 Diners Club del Ecuador no recibió ningún tipo de sanción ni demanda en los aspectos ambiental, de productos, con respecto a marketing engañoso ni de tipo comunitario.





# GENERANDO VALOR ECONÓMICO PARA EL ECUADOR



**Las alpacas** | Animales de los páramos ecuatorianos que pertenecen a Cotopaxi, Chimborazo y Chorrera Mirador. Su lana es la materia prima para el crecimiento económico de poblaciones que ejercen una labor artesanal, como las mujeres tejedoras de las comunidades cercanas al Parque Nacional Cajas.

## LOGROS

### CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 6.91%
- Activos 9.31%
- Cartera Neta 14.43%
- Pasivos 7.04%
- Patrimonio 18.91%
- Recuperación Cartera en niveles de 94.8%

### SOLVENCIA

- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de bancos.
- Cartera Bruta Total de US\$ 1.478 millones
- Activo Productivo representa el 97.1% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 17.44%, superior en 8.44% al requerido por la SBS.

### CARTERA

El óptimo manejo del crédito se ve traducido en mejores índices de mora y riesgo, además se superan los valores históricos de recuperación de cartera. Todos estos factores concluyen en un monto de cartera con tendencia creciente, y una estructura altamente eficiente.

## DESAFIOS

Para 2018, Diners Club del Ecuador continuará desarrollando fortalezas que le permitan posicionarse en la transformación digital que ha emprendido, a través de diferentes proyectos que permitirán mejorar la experiencia del cliente.

Dentro de los principales objetivos planteados se encuentran: mantener el crecimiento de nuestra base de clientes, y consolidarnos como su principal medio de pago; objetivos estrechamente correlacionados con nuestra Visión de "Ser socios para toda la vida, cada día".



## A . D E S E M P E Ñ O F I N A N C I E R O

En el 2017, para dar cumplimiento al Código Monetario y Financiero aprobado en septiembre de 2014, Diners Club del Ecuador empezó su proceso de conversión de Sociedad Financiera a Banco especializado en crédito de consumo. Proceso que concluiría el 30 de mayo del 2018.

El incremento en el nivel de consumo de Socios, la favorable composición de los Activos y el eficiente manejo de los recursos han generado un beneficio neto de US\$ 45,59 millones, así como índices financieros que reflejan eficiencia, liquidez y solvencia.

Adicionalmente, durante el año 2017 Diners Club del Ecuador cumplió con el objetivo de mantener su base de clientes, dirigiendo sus esfuerzos a un excelente servicio y retención de sus Socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

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

Con el propósito de disminuir el riesgo frente a cualquier eventualidad, el Plan de continuidad del negocio define ciertos lineamientos de actuación frente a posibles eventos. Para este plan además se han tomado en cuenta factores de la naturaleza que se pueden presentar.

### Consumos con Tarjeta Diners Club

Los consumos totales efectuados por los socios con sus tarjetas del Banco Diners Club durante el 2017 presentan un crecimiento anual del 6.91%, alcanzando los US\$ 4.198 millones.

### Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la Cartera Total al cierre del año 2017 disminuyó en 0.77 puntos porcentuales con relación al índice del año anterior, ubicándose en 2.43% <sup>1</sup>.

1. Cartera sin fideicomiso.

## B . V A L O R   E C O N Ó M I C O G E N E R A D O

Los ingresos generados por el Banco Diners Club del Ecuador aumentaron en US\$ 58.8 millones, 20% más que los generados con respecto al año 2016.

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 85.28% del total de ingresos percibidos.

### Valor económico generado

	2016	% Participación	2017	% Participación	Var. Anual	
					\$	%
<b>Valor económico generado</b>	<b>291,494,78</b>		<b>350,266,307</b>		<b>58,771,559</b>	<b>20.16%</b>
Clientes	260,521,774	89.37%	298,691,784	85.28%	38,170,009 ↑	14.7%
Inversiones permanentes	28,247,802	9.69%	48,689,581	13.90%	20,441,779 ↑	72.4%
Inversiones temporales	2,725,171	0.93%	2,884,942	0.82%	159,770 →	5.9%

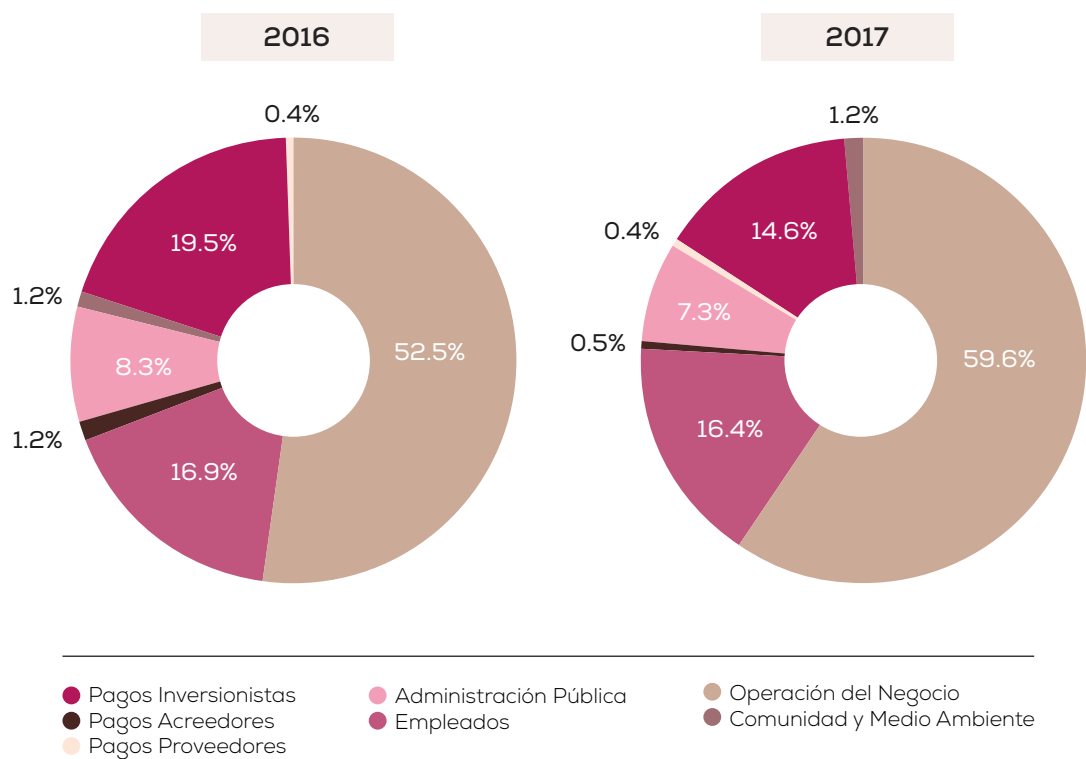
Cabe mencionar que la Organización no ha recibido asistencia financiera por parte del gobierno.



# C . V A L O R   E C O N Ó M I C O D I S T R I B U I D O

## Valor económico distribuido

	2016	% Participación	2017	% Participación	Var. Anual	
					\$	%
Valor económico distribuido	256,216,820	100%	304,676,076	100%	48,459,256	18.9%
Pago Inversionista	49,998,373	19.5%	44,626,629	14.6%	(5,371,744) ↓	-10.7%
Pago Acreedores	3,070,995	1.2%	1,284,956	0.4%	(1,786,039) ↓	-58.2%
Pago Proveedores	917,542	0.4%	1,441,802	0.5%	524,260 ↑	57.1%
Administración Pública	21,393,941	8.3%	22,234,099	7.3%	840,158 →	3.9%
Empleados	43,301,502	16.9%	49,898,510	16.4%	6,597,008 ↑	15.2%
Operación de Negocio	134,532,182	52.5%	181,490,705	59.6%	46,958,523 ↑	34.9%
Comunidad y Medio Ambiente	3,002,285	1.2%	3,699,375	1.2%	697,090 ↑	23.2%





## Operación del negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho son los egresos de mayor importancia para el Banco Diners Club del Ecuador. Al 2017 representan el 59.6% del monto total de gastos y tienen un crecimiento del 34.9% con respecto al año 2016.

## Pagos a inversionistas

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

En el 2017 presentaron un decrecimiento de 10.7%

## Pagos a acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras. Para el 2017 representan 0.4% del total de gastos, a diferencia del 2016 que representaban 1.2%, disminuyendo en 0.8 puntos porcentuales.

## Pagos a proveedores

Los pagos a proveedores son los rubros cargados por adquisición de suministros. En el 2017 crecieron en 57,1%.

## Administración Pública

Los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 7.30% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del estado, lo cual implica un decrecimiento de 1.05 puntos porcentuales comparados con la participación de este rubro en el 2016.

## Pagos a empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios profesionales. Tienen una participación del 16.38% con un crecimiento del 15% en relación al 2016.

## Comunidad y medio ambiente

El monto total por concepto de donaciones, relaciones públicas, patrocinios 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. Para el año 2017 crecieron en un 23%.

## D . V A L O R   E C O N Ó M I C O R E T E N I D O

### Valor económico retenido

	2016	2017	Var. Anual	
			\$	%
Utilidad neta	35,277,928	45,590,231	10,312,303 ↑	29.2%
Reserva legal	3,527,793	4,559,023	1,031,230 ↑	29.2%
Disponibles accionistas	31,750,135	41,031,208	9,281,072 ↑	29.2%

La utilidad neta registró un crecimiento anual del 29%.  
La reserva legal representa el 10% de la utilidad y la diferencia queda disponible para accionistas.

## E . R E S U M E N   D E B A L A N C E   G E N E R A L

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

### Balance general US\$

	2016	2017	Var. Anual	
			\$	%
Activos	1,531,856,390	1,674,489,516	142,633,126 →	9.3%
Pasivos	1,238,639,125	1,325,820,418	87,181,293 →	7.0%
Patrimonio	293,217,265	348,669,098	55,451,832 ↑	18.9%
Utilidad neta	35,277,928	45,590,231	10,312,303 ↑	29.2%

El activo registra un crecimiento anual del 9.3% entre los años 2016 y 2017. Los pasivos aumentan un 7% y el patrimonio del Banco Diners Club del Ecuador en un 18.9%.

## E.1. MANEJO DEL RIESGO EN LA CONCESIÓN DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

### Manejo crediticio de los Clientes

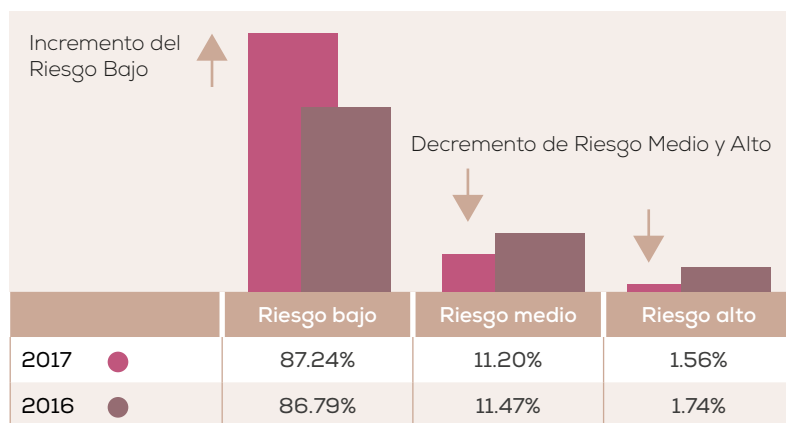
La institución se distingue por su marcada competitividad, generando valor y construyendo relaciones personales de confianza a largo plazo con sus clientes, tanto personales como corporativos.

La Gerencia Nacional del Centro de Servicios, con el Área de Crédito, trabaja en un proceso constante de innovación y mejora continua, buscando elevar cada vez más los niveles de satisfacción de las necesidades que surgen por los cambios en el entorno económico, y apoyados en una creciente automatización y digitalización de los servicios a través de la implementación de nuevos modelos para soportar la toma de decisiones, optimizando al máximo los tiempos de respuesta y consolidando un portafolio de cartera en condiciones sanas que potencien la evolución del negocio y la capacidad de una mayor penetración en el mercado, anclados siempre en predecir las necesidades de los clientes y procurar su máxima satisfacción.

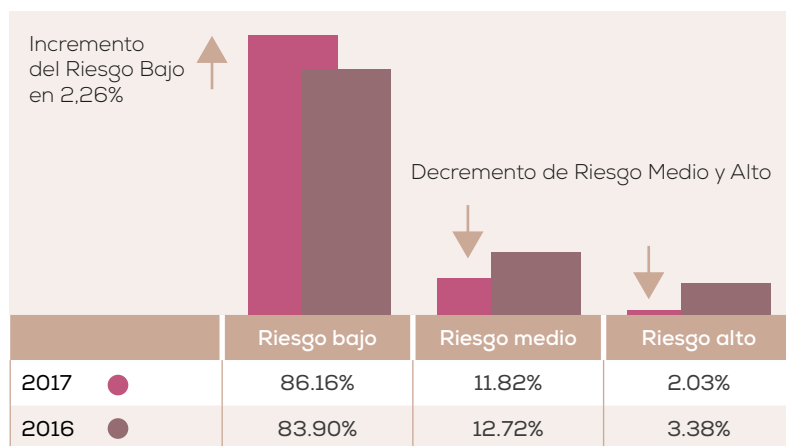
Las mejoras que se concretaron en el año 2017, se concentraron en la calidad de la información como la fuente de la toma de decisiones. Se implementaron cambios y mejoras importantes en los modelos de prospección de socios nuevos, así como en la prospección de ingresos de la base de socios global, lo cual contribuyó a lograr un manejo de crédito de calidad que procuró decisiones efectivas para Socios eficientes. Esta situación se tradujo en un crecimiento de las ventas y una mejora importante en la calidad de los portafolios.



Al final del año 2017, Diners Club del Ecuador consolidó un portafolio de cartera de Clientes concentrado en riesgo bajo. El 87.24% del riesgo está otorgado a Clientes con calificación de riesgo baja, el 11,20% en Clientes de riesgo medio y 1.56% de los Clientes con calificación de riesgo alto. Esta estructura muestra una evolución positiva respecto del cierre del año 2016 y logra cerrar con indicadores de mayor calidad.



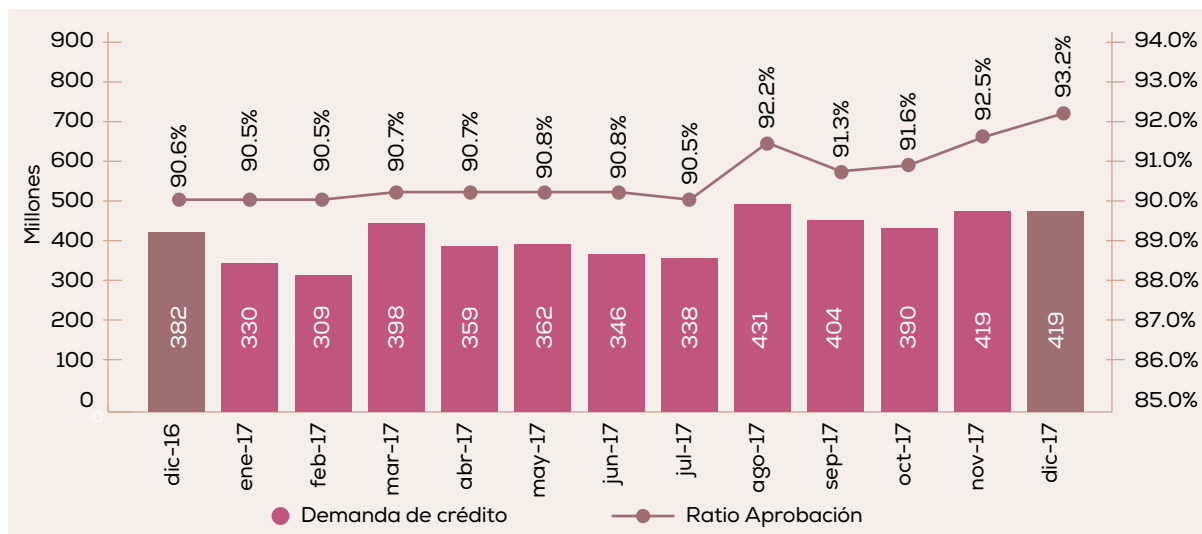
La calidad de la cartera en el monto de su composición cierra con la siguiente estructura:



Los nuevos modelos de crédito, introducidos en los últimos meses del año 2017, que implican una mayor automatización de los niveles de decisión, se tradujeron en una elevación de los niveles de aprobación, situación que permitió un sano crecimiento en las ventas y un porcentaje de aprobación mayor y de mejor calidad en las tres marcas administradas. Esta situación es el resultado de la dinámica de trabajar centrados en el cliente y buscando siempre la mejor experiencia posible cuando los so-

cios y tarjetahabientes, demandan nuestros servicios. Si comparamos los indicadores de diciembre del 2017 versus el 2016 se observa el cambio anotado:

**Total 3 marcas (Ratio de Aprobación-Monto Demanda de crédito)**



Durante el año 2017 se concretaron varias nuevas alianzas con los principales centros de Educación Superior del país, y se potenció el financiamiento para pagos de matriculación y pensión de universitarios, lo que permitió financiar US\$ 72.1 millones en el año 2017 creciendo en US\$ 11.6 millones respecto del año 2016, consolidando una relación financiera temprana con los jóvenes, apoyando su crecimiento y formación académica e insertándolos en un manejo de productos financieros de manera responsable, prácticamente desde el inicio de su vida universitaria, y potenciando su manejo financiero en su futura vida profesional.

## E.2. CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

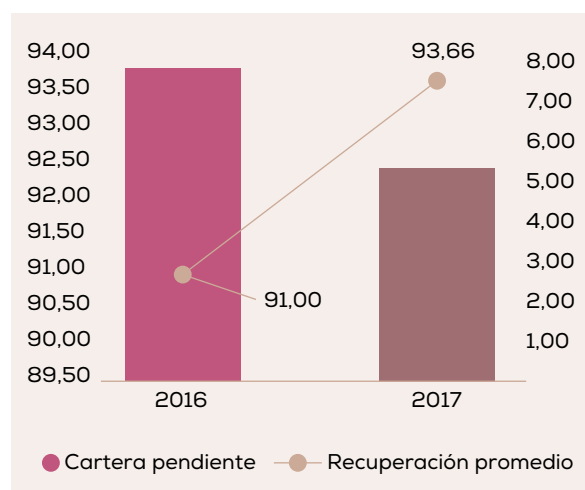
### Recuperación de cartera

Producto de la gestión adecuada en la concesión de crédito y el análisis y monitoreo constante de las necesidades de nuestros clientes (y de la evolución de sus flujos de pago), Diners Club, trabajando dentro de la visión de

“socios para toda la vida, cada día”, ha logrado para el año 2017, consolidar un proceso de recuperación de cartera óptimo y superior a los niveles conseguidos los años anteriores.

En 2017, se lograron indicadores de recuperación de cartera de alta eficiencia: 93,66% en promedio para todas las marcas, lo cual supera el porcentaje del año anterior en 2,66%. Con esta recuperación, la cartera pendiente de recuperar al cierre de diciembre para todas las marcas sumaría US\$ 17.5 millones y es sustantivamente menor que la que se registró en diciembre del 2016, que fue de US\$ 24.9 millones. El porcentaje de cartera pendiente de recuperar a ciclos cerrados a diciembre del 2017 ascendió a 5,21% que presenta una mejora de 2,30% respecto de diciembre del 2016 que cerró en 7,51%.

**Comparativo anual de porcentaje de cartera pendiente y porcentajes de recuperación promedio**



## Acuerdos de pago

El conocimiento del flujo y la capacidad de pago, a través de la interacción con nuestros Socios, nos permiten identificar necesidades financieras con la finalidad de generar propuestas de financiamiento a sus

obligaciones, precautelando la relación de largo plazo con los Socios.

Los acuerdos de pago están enmarcados en la capacidad de pago a través de negociaciones a corto o largo plazo que puedan efectuarse a través de los distintos canales de atención existentes, dentro de la estructura de multicanalidad que posee la entidad, entregando al cliente oportunidades de financiamiento ajustadas a su realidad y manteniendo la calidad en el servicio.

## Incorporación de un nuevo canal digital como servicio de recuperación

En el año 2017, se implementó el nuevo canal de servicio digital para la gestión de cobranzas “Chatbot”, el cual ha contribuido a mejorar la experiencia del Socio Diners Club a través de interacciones que respetan los tiempos y disponibilidades de los clientes, quienes tienen la facilidad de leer e interactuar con la Organización a través de esta herramienta, que además constituye parte de un programa de incursión en lo digital con herramientas de aprendizaje cognitivo que facilita su interacción y uso por parte de los Clientes.





## E.3. ANÁLISIS DE CARTERA

### Monitoreo de fraude

El fraude en tarjetas de crédito constituye un riesgo inherente en el proceso diario de transacciones de esta industria. En este contexto, la institución permanentemente evoluciona a fin de proteger la información y evitar este tipo de eventos.

Diners Club ha implementado un esquema de control y monitoreo de transacciones enfocadas en precautar el bienestar de sus tarjetahabientes y brindar un servicio de primer nivel, a través de un modelo evolucionado de detección preventiva de transacciones con alta probabilidad de ser fraudulentas, basado en el comportamiento transaccional de nuestros Clientes.

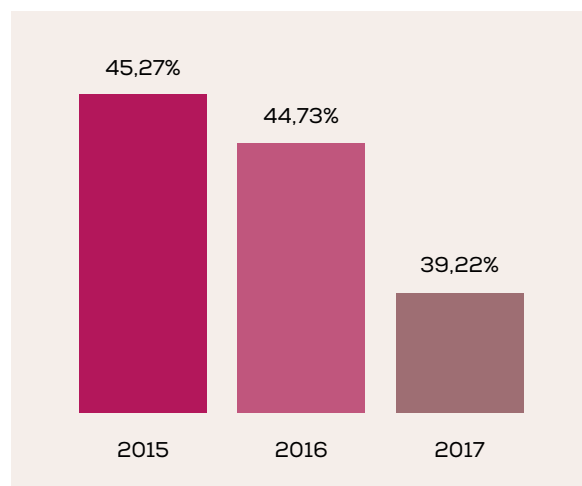
La Organización ha madurado los esquemas de comunicación con nuestros Clientes a través de SMS o correo electrónico, situación que tiene un impacto positivo en prevención y detección del fraude.

Los resultados de este proceso de monitoreo de riesgo de fraude se consolida y

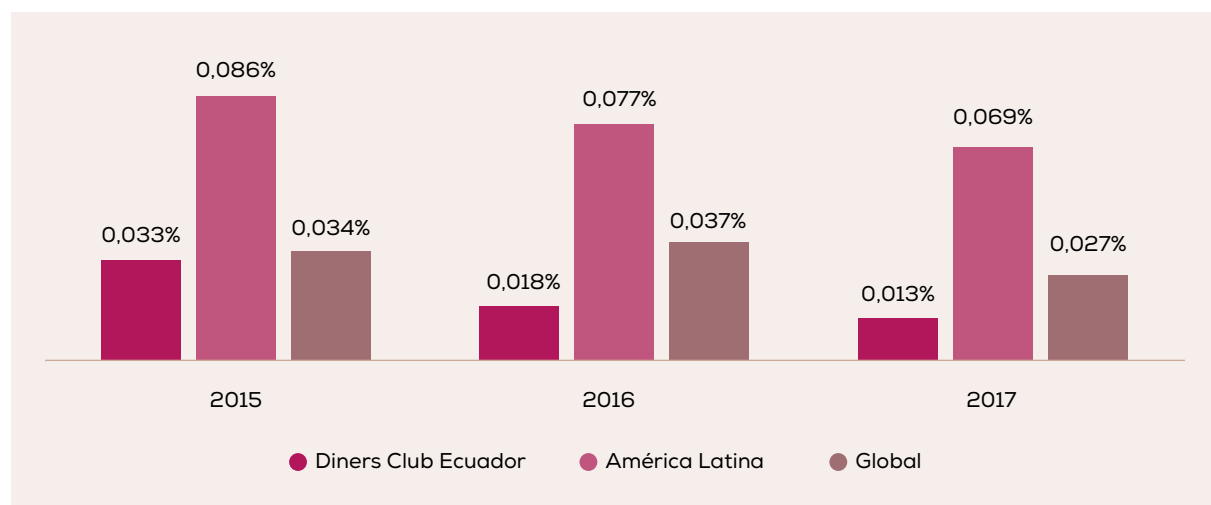
Diners Club del Ecuador presenta ratios de medición de fraude a ventas de alta efectividad y eficiencia, a nivel local, regional e internacional global.

En términos de gestión interna de control y mitigación del riesgo de fraude, se dio continuidad a las capacitaciones en seguridad de ventas a los establecimientos afiliados, logrando un total de 689 participantes, tanto a nivel de propietarios como de los dependientes. Ello ha generado un proceso integral de cobertura preventiva en el manejo del fraude, situación que se mira en los siguientes resultados.

#### Porcentaje de participación de fraude local



#### Cuadro comparativo del índice de fraudes a ventas Diners Club Ecuador - Región -El Mundo






# TRABAJANDO EN DINERS CLUB



COLABORADORES  
DESARROLLÁNDOSE

 **Tagua** | Conocida como el marfil vegetal, suave cuando es tierna y fuerte al madurar. Es propia del subtrópico ecuatoriano.

**Barro** | Material ancestral usado por nuestras etnias para utensillos de la cocina autóctona.

## LOGROS 2017

- Logramos mantener el nivel de empleo en relación al mercado y protegiendo la estabilidad de nuestros Colaboradores.
- Comunicamos el proceso de Desarrollo de Carrera (planes y rutas) en las áreas de Centro de Servicios, Cumplimiento y Riesgo generando un mejor entendimiento y expectativas de carrera por parte de los Colaboradores de dichas áreas.
- Logramos mantener el nivel de evaluación de "Engagement" por parte de nuestros Colaboradores por encima de la media de Latinoamérica en nuestro sector.
- El desarrollo de carrera reflejado en el programa de oportunidades internas (POI) generó un crecimiento de 79 personas que representa un 6 % del total de Colaboradores, porcentaje superior al del año anterior.
- Se invirtieron 45.523 horas en el entrenamiento y capacitación, la cobertura de acciones de capacitación llegó al 98% de nuestros Colaboradores y tuvo un mayor nivel de cursos impartidos por nuestros propios profesionales.
- La Administración Salarial con relación a las premisas de equidad interna y competitividad externas se ha mantenido dentro de lo esperado por parte del Comité de Retribuciones y en comparación al mercado.
- Se profundiza en los programas de Salud y Seguridad Ocupacional.
- Mantenemos acciones de Flexibilidad laboral como el horario de verano y otras acciones.
- Iniciamos el programa de Gestión del Cambio con el equipo de Dirección de la Organización y el equipo del Centro de Innovación.

## DESAFIOS 2018

- Continuar con la difusión del proceso de Desarrollo de Carrera para las áreas de Negocios, Planeación y Finanzas, y Auditoría.
- Continuar con los procesos de Desarrollo de Competencias que soporten el Desarrollo de Carrera.
- Continuar con el entrenamiento de conocimientos relacionados a la transformación digital.
- Iniciar con el despliegue general de la gestión del cambio de la Organización.
- Construir nuevas formas de interacción para el mundo con los Colaboradores.
- Profundizar el modelo de Gestión de Desempeño para nuestros Colaboradores y su relación a la Estrategia Organizacional.
- Continuar en la mejor atracción de Talento hacia la Organización.
- Continuar con la mejora del proceso de Comunicación Organizacional.
- Continuar en la gestión de los planes de "Engagement" para mejorar los resultados del año pasado.
- Incorporar nuevos procesos y esquemas de aprendizaje en línea.
- Mejorar los procesos de remuneración variable con enfoque en la rentabilidad del negocio.
- Mejorar la propuesta de valor hacia nuestros Colaboradores teniendo en cuenta las diferentes generaciones que convivimos en la Familia Diners.



# A . ¿ QUI É N E S LA FAMILIA DINERS CLUB - INTERDIN ?

GRI 102-8 / GRI 405-1

## A.1 CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS D.1.1 / SBS E.1.1

	2016				2017			
	Masculino		Femenino		Masculino		Femenino	
Gerencia	27	4%	18	3%	27	4%	19	3%
Línea media	102	16%	92	13%	102	16%	88	13%
Colaboradores	511	80%	582	84%	524	80%	578	84%
Total por género	640	100%	692	100%	653	100%	685	100%
Total General	1.332				1.338			

En el año 2017 hubo un incremento de seis posiciones con relación al año 2016, mientras que con respecto a la distribución por género existe un 5% más de personal femenino; este porcentaje ratifica que la Organización mantiene un alto grado de equidad de género.

SBS D 1.2

### Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2013	1%	5%	7%	30%	43%	14%
2014	1%	5%	6%	27%	46%	15%
2015	1%	4%	3%	25%	46%	20%
2016	0%	4%	0%	15%	61%	20%
2017	0%	4%	2%	15%	60%	19%

Observamos que para el año 2017 el 64% de los Colaboradores tienen un nivel educativo de Universidad Completa, y 13 % nivel de Maestría. Estamos alineados con la política de mejora del perfil profesional de nuestra gente.

#### SBS D.1.4 / SBS E.1.4

##### Colaboradores por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	No. Colaboradores				Variación
	2014	2015	2016	2017	2016 2017
<1	288	215	74	134	81%
1 - 3	284	359	341	170	-50%
3 - 5	197	164	216	282	31%
> 5	620	670	701	729	4%

En el año 2017 existe un 55% de Colaboradores que tienen un tiempo de permanencia mayor a 5 años en la Organización; en forma adicional, se han desvinculado un 50% de Colaboradores cuyo tiempo de permanencia está entre 1 a 3 años, porcentaje que indica que la mayor rotación de personal se encuentra en este rango de antigüedad.

#### SBS D.1.3 / SBS E.1.3

##### Número de colaboradores relacionados con captación y crédito

Año	No. Colaboradores
2014	539
2015	544
2016	528
2017	566





El número de Colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito para el año 2017 tuvo un incremento del 7% respecto del año 2016.

#### GRI 401-1 / SBS E.1.5

### Desvinculaciones

Durante el 2017, 177 personas se desvincularon de la Compañía, a diferencia del 2016 en el que se separaron 192 Colaboradores. El principal motivo de desvinculación fue una mejor propuesta de posición y salario.

#### Desvinculaciones 2014 - 2017

Año	No. Colaboradores
2014	297
2015	226
2016	192
2017	177

#### Desvinculaciones por región y género 2017

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 - 24	5	2	1		8
25 - 29	51	25	3	2	81
30 - 34	21	17	4		42
35 - 39	10	14	1		25
40 - en adelante	10	9	2		21
Total	97	67	11	2	177

### Rotación

El porcentaje de rotación voluntaria del año 2017 fue del 10,19%, 3,81 puntos porcentuales menos en comparación al año 2016 que alcanzó el 14%, índice que se mantiene dentro de los niveles del mercado internacional.

Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron: Oficial de

Canales Junior, Oficial de Mantenimiento Junior, Analista de Operaciones.

### Selección e inducción

En el 2017 se realizaron 219 procesos de selección concluidos. El tiempo promedio de respuesta hacia los clientes fue de 20 días, valor que está sobre el indicador definido para este proceso, que es de 15 días.



# B . E L D E S A R R O L L O P R O F E S I O N A L Y H U M A N O E N D I N E R S C L U B

## B . 1 . F O M E N T A N D O E L D E S A R R O L L O D E L T A L E N T O H U M A N O

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, alineados a cubrir las expectativas de los Clientes, Mercado, Accionistas y Profesionales que forman parte del equipo de trabajo, soportando la gestión en el liderazgo de las Líneas de Supervisión y de manera especial administrando el equipo bajo lineamientos de equidad y objetividad.



## B . 2 . D E S A R R O L L O D E C A R R E R A

En Diners Club del Ecuador se valora el interés de los Colaboradores por su crecimiento personal, profesional y el desarrollo de su carrera. Es así como se brinda la primera opción en los procesos de selección al personal interno de la Orga-



**Johnny Ordóñez**  
Equipo de Innovación

Trabajar con Diners Club tiene que ver con la estabilidad y el orgullo de colaborar en una compañía líder en el mercado donde siempre se incorporan nuevas formas de trabajo, con un constante sentido de mejora y donde se estimula el crecimiento profesional de sus empleados.

He podido obtener un aprendizaje de técnicas de innovación y de trabajo pioneras en la industria, la capacidad de aportar con nuevas ideas que nutran al negocio o mejoren los procesos internos y el auspicio para fortalecer mi formación profesional.

Me siento orgulloso al pertenecer a este gran equipo de profesionales, y desafiado por influenciar positivamente la cultura organizacional.

nización y, si no contamos con el mismo, atraemos al talento calificado del mercado profesional.

El proceso de desarrollo de carrera, por medio del Programa de Oportunidades Internas POI, cubrió a 79 Colaboradores en el 2017 (que representa el 6% de la plantilla). Hubo un crecimiento vertical y/o horizontal, pues ellos lograron promociones y/o movimientos verticales en el desarrollo de su ruta de carrera profesional, aspecto que es muy valorado por parte de los Colaboradores acorde a los estudios de Engagement realizados.

GRI 404-1 / GRI 404-2

### B . 3 . CAPACITACIÓN Y CRECIMIENTO PROFESIONAL

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

Durante el 2017, 1.294 Colaboradores (98% de la plantilla) participaron en eventos de capacitación y desarrollo, programas técnicos de acuerdo con su línea, servicio al cliente, ventas, actualización en temas de seguridad de la información, prevención y lavado de activos, escuelas internas de formación, desarrollo de habilidades gerenciales, innovación, educación financiera y otros temas de profundización de conocimiento en las áreas de gestión de los Colaboradores, basados en el plan anual aprobado para el efecto.

Continuando con el proceso de Desarrollo de Competencias de Gestión de Equipos (Liderazgo, Dirección y Desarrollo de personas, Trabajo en equipo), enfocado en el nivel de Gerencias y Líneas Medias, se continuó con los programas de desarrollo con soporte de firmas locales e internacionales en temas de:

- Programa de Desarrollo de Habilidades Gerenciales
- Coaching ejecutivo y coaching de equipo
- Programa de Ventas con instructores propios e incorporación de tópicos con el lenguaje corporal.
- Programas técnicos de temas Analíticos
- Programas técnicos relacionados a nuestros productos y procesos a nivel internacional.
- Metodologías Ágiles

#### Horas hombre de capacitación 2016 - 2017

	Mujeres		Hombres	
Niveles	2016	2017	2016	2017
Gerencia	1.768	957	2.933	1.360
Línea Media	10.065	4.595	11.280	5.325
Colaborador	16.082	17.067	16.387	15.469
Total por género	27.915	22.619	30.600	22.154

## Inversión en capacitación

El año 2017 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, destacándose que la mayor inversión (64%) se realizó en los niveles de Colaboradores.

#### SBS. E.2.2

#### Horas hombre de capacitación 2016 - 2017

Año	Inversión en Capacitación	Número de eventos realizados	Número de Colaboradores capacitados
2014	578.017,00	200	1.280
2015	740.558,08	455	1.351
2016	742.800,80	422	1.291
2017	428.613,05	349	1.294







#### SBS. E.2.1

##### Inversión, eventos de capacitación y personas capacitadas Dinners Club-Interdin 2016 - 2017

Año	Inversión en Capacitación	Número de eventos realizados	Número de Colaboradores capacitados
2014	578.017,00	200	1.280
2015	740.558,08	455	1.351
2016	742.800,80	422	1.291
2017	428.613,05	349	1.294

Durante el 2017 la capacitación para los Colaboradores estuvo enfocada en la contribución al cumplimiento de resultados a través de Talleres en Ventas, Motivación Laboral, Servicio al Cliente, Marketing Digital, 10XU para ejecutivos, Entrenamiento para Entrenadores (T&T AGILE), Digi Talk Centro de innovación.

Adicionalmente se realizaron 45 ceremonias del Centro de Innovación (CI) a 54 colaboradores, con la finalidad de dar a conocer cómo se manejan las reuniones en el CI a través de la aplicación de metodologías ágiles. Las ceremonias fueron:

1. Planeación de Sprint
2. Dayli stand up
3. Sprint Review
4. Retrospectiva
5. Backlog grooming

#### GRI 412-2

### B . 4 . CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO PERSONAL / SOCIAL DE LOS COLABORADORES :

Enfocados en no solamente ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional sino de formación humana, Dinners Club ofrece una serie de eventos a sus Colaboradores para este fin dentro de su estrategia de Responsabilidad Social.

## Educación Financiera

Como uno de los aspectos importantes para 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.

## Talleres de inducción y fomento de la RSE

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

### GRI 205-3

Declaración de compromiso ético: Durante el 2017 todo el personal que ingresó a la Compañía firmó su declaración de compromiso de comportamiento ético.

Adicional a esto también conoce y firma los siguientes documentos que buscan alinear y normar su comportamiento institucional:

- Código de Ética
- Declaración de conocimiento del Reglamento Interno de Trabajo
- Declaración de Nepotismo
- Declaración de conocimiento de 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 fuera de conducta ética en la Organización.



## C . A D M I N I S T R A C I Ó N S A L A R I A L



Banco Diners Club e Interdin cuentan con el Comité de Retribuciones, el cual está estructurado acorde a lo solicitado por la norma respectiva, y que se mantiene vigente en el 2017.

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

### C . 1 . E Q U I D A D I N T E R N A

Las posiciones que tienen similar peso de valoración se ubican dentro de un mismo nivel de cargo.

### C . 2 . C O M P E T I T I V I D A D E X T E R N A

Salarios competitivos en relación al mercado específico y estadígrafos que se toma 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 que se realiza 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. El año 2017 para precautelar la estabilidad de nuestros Colaboradores y sus familias, el Comité decidió no realizar un proceso de ajuste salarial.

En el año 2017, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a US\$ 40'752.235. Cabe mencionar que la Organización cubre el valor de aseguramiento al sistema de gobierno de tal forma que no genere un egreso para los colaboradores. Este sistema contempla un plan de pensiones para jubilaciones; la Organización no tiene otro plan para pensiones por jubilación.



A diciembre del 2017, 298 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable, mientras que para la misma fecha del año 2016, esta cifra fue de 308.

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

- Año 2016 US\$ 4.061,19
- Año 2017 US\$ 4.911,57

El valor promedio aproximado que recibe un colaborador es de USD \$ 5.431.49

#### SBS E.1.6

#### Clasificación de personal por rango salarial

No. de personas según rango salarial		
Rango salarial	2016	2017
500 - 750	347	270
750 - 1.000	275	268
1.000 - 2.000	413	441
2.000 - 3.000	155	172
> 3.000	147	166

#### GRI 103-2

## D . F O M E N T A N D O E L M E J O R A M I E N T O C O N T I N U O D E L D E S E M P E Ñ O

Nuestro modelo de Gestión de Desempeño tiene como objetivo promover una comunicación integradora entre las Líneas de Supervisión y los Colaboradores para poder obtener el alineamiento de 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, con el fin de poder garantizar que las acciones para lograr los objetivos se van realizando y que los Colaboradores reciben retroalimentación continua de su avance.

La evaluación se realiza con el propósito de formalizar un proceso que se ejecuta todos los días y de establecer ajustes a

los planes de acción para el siguiente período o definir los habilitantes adicionales para que la persona pueda avanzar con sus planes. Adicionalmente, y de manera específica, se realiza una evaluación semestral para identificar cumplimiento de objetivos. Todos los Colaboradores se someten a esta evaluación.

Finalmente el reconocimiento que hacemos para nuestros Colaboradores es fundamental para que pueda tener impacto en los temas de remuneraciones, o capacitación para su mejora o para su desarrollo, y especialmente que podamos guiarlos en el desenvolvimiento de su carrera profesional.

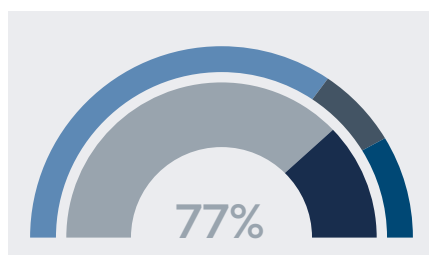
Es decir es un círculo virtuoso a través del cual buscamos alineamiento y desarrollo de nuestra gente.

## D.1. EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL (ENGAGEMENT)

### Encuesta, medición y monitoreo del Clima Laboral

Para el año 2017 la medición de “Engagement”, que tiene como fin principal medir el nivel de compromiso de nuestra gente, tuvo una puntuación del 77% que corresponde a la zona de Alto Desempeño de Instituciones Financieras de América Latina.

Puntuación de compromiso 77%



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 como son la marca interna, la reputación y la diversidad e inclusión.

## E. DESARROLLO DE SOLIDARIDAD Y EL VOLUNTARIADO

### GRI 413-1

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

### E.1. EDUCACIÓN FINANCIERA - EMPRENDIMIENTO

Dentro del Programa que ejecuta YPD en el Ciclo Básico Acelerado, el grupo de voluntarios apoyó a los estudiantes del Colegio Benalcázar como mentores en sus planes de emprendimiento.

## E.2. 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 entregándoles kits educativos o de artículos personales en una jornada de intercambio de experiencias.

## E.3. DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

Esta es una campaña que se ha institucionalizado y se la hace anualmente, con la finalidad de apoyar el trabajo de la Cruz Roja.

### Actividades de voluntariado de Colaboradores 2017

Actividad / lugar	Número de voluntarios	Resultados
<b>Educación financiera</b> Colegio Benalcázar - YPD	7	Mentoría sobre emprendimientos para estudiantes del Ciclo Básico Acelerado
<b>Jornada de donación voluntaria de Sangre</b>	71	Recaudación de 63 pintas de sangre
<b>Navidad Solidaria</b> Voluntarios de todas las agencias realizan actos navideños solidarios: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala	47	Entrega de kits escolares y de aseo personal en jornadas navideñas solidarias con niños y adultos en situación vulnerable, 490 beneficiarios
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	

Durante el 2017, se realizaron 334 horas de voluntariado, 219 de ellas en horario laboral, mientras que en el 2016 fueron 222. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 150 en el 2016, versus las 120 horas aportadas en el 2017. En general se contó con la participación de 125 voluntarios en 2017 frente a los 130 del 2016.





## F . S E G U R I D A D Y S A L U D O C U P A C I O N A L

Durante el período 2017 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 de inspecciones de los equipos contra incendios, inspecciones al catering para prevenir los riesgos biológicos propios, campaña de vacunación para la prevención de problemas respiratorios, charla de bienestar en la salud, charlas sobre el VIH, charla de prevención de consumo de sustancias estupefacientes, charlas sobre acciones a seguir en casos de sismos e incendios y simulacros de evacuación.

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 entes de control para los diferentes edificios que utilizamos. Además de señalética y capacitación a las brigadas que se mantienen en la Organización. Pusimos mucho énfasis en los temas relacionados a los hechos que se dieron desde abril del 2016, entrenando

a nuestra gente para estar listas en este tipo de eventos.

### GRI 403-1 / GRI 404-3 / GRI 403-4

En el 2017, se mantienen los 206 Colaboradores que forman parte de las brigadas de seguridad y salud ocupacional. Esto equivale al 15,67% de la nómina. Estas brigadas están compuestas por el COE, Líderes de piso, Brigadas contra Incendio, Brigada de Primeros Auxilios y Brigada de Comunicación y Evacuación. Todos ellos están capacitados a nivel país.

Los comités de salud y seguridad ocupacional están conformados por directivos de la empresa y por representantes de los trabajadores. En estos comités se definen las directrices para los planes de salud en beneficio de los colaboradores como son: plan de prevención de enfermedades ocupacionales, prevención de consumo de drogas y alcohol, de VIH, etc.

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



### GRI 403-2

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados en los años 2016 y 2017.

Índice de accidentes y daños laborales	Año 2016	Año 2017
Número de Colaboradores	1332	1338
Número 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) 1 del Instituto de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España.

### GRI 403-3

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, de cualquier siniestro que puedan sufrir dentro de las instalaciones. Esta póliza tiene una cobertura de hasta US\$ 70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros ocurridos en los predios de la Compañía.

Ausentismo: El ausentismo en el 2017 fue de 6.144 días laborables que no incluyen periodos de maternidad y paternidad. La principal causa obedece a enfermedades respiratorias, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. En el 2017 no existieron enfermedades laborales. En el caso de accidentes de trabajo hubo dos originados en itinere, accidentes de tránsito o en trayecto sin responsabilidad patronal.



**Javier León**  
Oficial de Negocios

He participado como voluntario en el programa de Educación Financiera en colegios. El programa no solo otorga estrategias y tips que permiten un adecuado manejo de las finanzas personales y familiares, sino también transmite experiencias y ejemplos de emprendimiento que van motivando a los participantes durante el proceso. Con esto, muchos de ellos llevan el proyecto a la realidad y tienen el camino trazado para generar una fuente propia de ingresos.

La experiencia fue muy emotiva, la recomiendo y espero tener la oportunidad de seguirla realizando por mucho más tiempo.

Personalmente considero que aporta al desarrollo de valores como la tolerancia, la humildad y la solidaridad entre seres humanos.

Observar una realidad diferente a la nuestra permite enaltecer aún más cosas importantes, como el amor, la familia y la paz de nuestros corazones.


La mejor huella que podemos dejar es una sonrisa en los demás.





# JUNTO A NUESTROS SOCIOS PARA TODA LA VIDA

CALIDAD DE PRODUCTOS  
Y SERVICIOS Y BUENAS  
PRÁCTICAS EN FINANZAS

 **Cuero** | El tratamiento de este material se hace en muchas poblaciones donde ha evolucionado su uso llevándolo a productos artesanales de mayor diseño y comercialización con el nacimiento de nuevas marcas en la industria en Ecuador.



## LOGROS 2017

- Incrementamos en un 7.03% el número de transacciones de nuestros Socios a pesar de habernos encontrado en un año en el que se contrajo el mercado de tarjetas de crédito.
- Durante el 2017 se logró adquirir un gran número de Socios del segmento joven, principalmente a través de la Consolidación de Alianzas con las mejores universidades del país.
- Se logró adquirir 854 Socios a través del Canal digital durante en el último cuatrimestre del año.
- Se logró colocar mejores categorías de Productos con programas de recompensas a más Socios con el objetivo de continuar fidelizándolos.
- Crecimos en un 13% el número de tarjetas personales adicionales.
- Se logró que más del 87% de nuestros Socios realicen todos los meses por lo menos una transacción con nuestros medios de pago.
- Creció en un 10.8% el número de clientes de inversiones, lo que denota la confianza en nuestra Organización. Igualmente seguimos creciendo de manera importante en la captación de clientes para nuestros planes de acumulación Diners.
- Consolidación de un modelo de canales digitales por medio de los productos Pay Club y M-Pos para ofrecer mayor agilidad y comodidad transaccional.

## DESAFIOS 2018

- Fortalecer y consolidar un modelo de transición hacia un servicio financiero digital.
- Lanzar al mercado exitosos productos nuevos adaptados a las necesidades de los Socios.
- Continuar creciendo en la adquisición de nuevos clientes y fortalecer el modelo de retención y fidelización basados en un excelente nivel de servicio.
- Continuar entregado propuestas de valor relevantes y en el momento preciso para nuestros Socios.
- Fortalecer la fidelidad de nuestros Socios, con el objetivo de convertirnos en su mejor aliado financiero.
- Incrementar el número de clientes que adopten nuevas soluciones de pago como Pay Club en sus transacciones cotidianas.
- Afianzar el modelo de negocio enfocado en el segmento joven potencializando las experiencias previas y nuestras relaciones con aliados estratégicos en el mercado de universidades y centros educativos.
- Continuar creciendo en nuestra oferta de productos y servicios de inversiones y planes de acumulación con una oferta personalizada de acuerdo con las necesidades de nuestros clientes.
- Implementar y ofrecer nuevos productos y herramientas tecnológicas para facilitar la gestión de negocio de los Socios corporativos.

## A . E N F O C A D O S E N E L S O C I O

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. Es por ello que en el 2017 seguimos comprometidos con establecer nuevos productos y servicios que faciliten la vida de nuestros Socios.

GRI 103-3 (416) / GRI 416-1

### A . 1 . P R O P U E S T A S D E V A L O R A D A P T A D A S A L A R E A L I D A D D E C A D A S O C I O

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 cada ciclo de vida.

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes fases: planeación de la iniciati-



va, diseño y ejecución. Participan en este proceso 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.

GRI 103-2 (416)

## A . 2 . P O L Í T I C A S E N R E L A C I Ó N C O N L O S S O C I O S Y S U S E G U R I D A D

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.

GRI 103-2 (418)

Políticas de confidencialidad, seguridad y transparencia para el Socio
<p>Política de seguridad</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Política de Confidencialidad</p> <p>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.</p>
<p>Política de Sigilio Bancario</p> <p>El concepto de Sigilio 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.</p>
<p>Política de Transparencia</p> <p>Las tasas de interés y comisiones de las tarjetas de crédito, por ley, son publicadas en todas las sucursales, en la web de la empresa, en la web de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, entre otras. Diners Club del Ecuador utiliza el Estado de Cuenta como medio de información a sus Socios, siendo uno de los más fáciles y claros de comprender disponibles en el mercado.</p> <p>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.</p>





# B . L O S   S O C I O S D I N E R S   C L U B D E L   E C U A D O R

## B . 1 . C A T E G O R I Z A C I Ó N

### Socios Personales

representan un 97% del stock total.

### Socios Corporativos

representan el 2%.

### Cientes Inversionistas

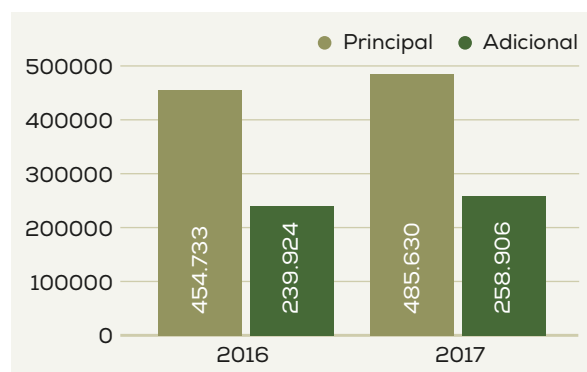
representan el 1% restante.

### 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.

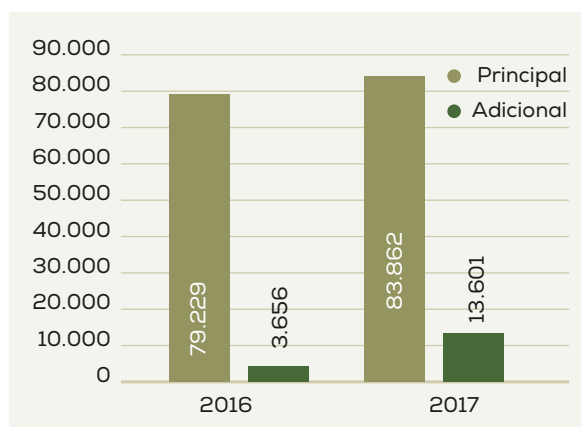
### Evolución en la cantidad de Socios Principales y Adicionales

Evolución Clientes			
Año	Principal	Adicional	Total
2016	454.733	239.924	694.657
2017	485.630	258.906	744.536
% Crec	6,79%	7,91%	7,18%



Discover			
Año	Principal	Adicional	Total
2016	79.229	3.656	82.885
2017	83.865	13.601	97.463
% Crec	6%	272%	18%

### 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 2017, la totalidad de socios principales (personales y corporativos) fue de 492.467, y de adicionales de 272.354.

### 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 6.568 Socios principales corporativos (cuentas activas totales) durante el 2016, mientras que en el 2017 llegaron a ser 6.837 Socios, lo cual representa un incremento del 4%. En cuanto a Socios adicionales corporativos, a diciembre del 2017, la cifra alcanzó 13.448, un incremento del 0,6% versus el 2016.

### **Clientes Inversionistas**

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

Al cerrar el año tenemos 7.279 Clientes inversionistas a plazo fijo y 20.097 Socios que manejan sus ahorros en PAD. El monto total administrado a diciembre del 2017 (sin Tesorería) es de USD 642'224.457.



**José Luis Sevilla**  
Socio Diners Club

Soy Socio de Diners Club desde 1994. He tenido algunos beneficios y facilidades en consumos, dado que la tarjeta tiene una amplia red de establecimientos. Otra de las ventajas son los avances en efectivo y la acumulación de millas.

La página web de Diners es inmejorable, se tiene a la mano toda la información de cualquier tipo. Creo que el servicio prestado por la Compañía es excelente.

## C . P R O D U C T O S D I N E R S C L U B

### C.1. T A R J E T A S D E C R É D I T O

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



Diners Club Internacional



Diners Club Internacional  
Miles



Diners Club Internacional  
AAdvantage



Diners Club Internacional  
Sphaera



Diners Club Nacional /  
Internacional Corporativa



Diners Club Internacional  
Corporativa Club Miles



Diners Club Internacional  
Corporativa AAdvantage



Diners Kids



Diners Club One  
(Prepago y Pospago)



Supermaxi Diners Club



Diners Club Mi Comisariato

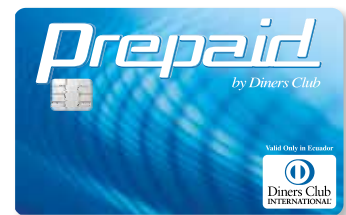


Gas Club Assist 365





GIFT Card



Prepaid Corporativa



Tarjeta Discover  
by Diners Club



Convenio Cerradas



Discover More



Discover Supermaxi



Discover Universidades

Para mayor información de productos y Servicios ingresar a [www.dinersclub.com.ec](http://www.dinersclub.com.ec) o [www.discover.ec](http://www.discover.ec)

Desde octubre del 2017, Banco Diners Club inició la emisión de tarjetas de crédito Visa TITANIUM, ampliando su portafolio con los siguientes productos.

#### Tipos de crédito

Crédito corriente	Consumos que el Socio paga en una sola cuota
Crédito diferido con o sin intereses	Consumos que el Socio cancela en cuotas hasta 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 o 3 meses de gracia

## C.2. ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS CLUB

#### GRI 416-1

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. Es así como 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.

#### Tipos de asistencias para Socios

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

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 sostenido de comunicación, conocen cómo utilizar este servicio. Durante el 2016 se atendieron 3.663 asistencias nacionales e internacionales.

### C . 3 . S E G U R O D E D E S G R A V A M E N

Siendo consistentes con nuestro interés genuino de velar por que las necesidades de nuestros Socios sean cubiertas, en el año 2012 Diners Club dio un paso importante en la protección de ellos y sus familias, al incorporar un seguro de desgravamen que otorga 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, contribuyendo a que las familias de nuestros Socios puedan contar con tranquilidad económica frente a un evento tan difícil como es el fallecimiento de un ser querido.

El seguro de desgravamen propuesto 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 es altamente competitivo en relación al mercado y fue diseñado con características y atributos que se ajustan al estilo de vida de nuestros Socios.

- Fácil de contratar, sin exámenes médicos ni declaración de salud.
- Cobertura garantizada: no aplican preexistencias, ni periodo de carencia.
- El valor de prima mensual no varía con la edad del Socio.
- Se paga en adición a otros seguros que el Socio tenga contratados.
- Única exclusión: suicidio durante el primer año.

#### GRI 412-3

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

#### Tipos de asistencias para Socios

Seguro de Vuelo	Al cancelar con tarjeta Diners Club los pasajes de transporte terrestre, marítimo y aéreo en vuelos nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retrasos de vuelos, demoras o pérdida de equipajes y accidentes aéreos.
Seguro Estudiantil	Al cancelar los estudios, matrícula y útiles escolares con la tarjeta Diners Club del Ecuador, se incluye un seguro sin ningún recargo, el cual garantiza a los hijos menores de 23 años la continuidad de sus estudios en caso de falta del progenitor responsable.
Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de 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.



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

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

- Estilo de Vida
- Educación Segura
- Plan Dental Equident
- Ahorro Protegido
- Bienestar Servicios Básicos
- Adulto Mayor Seguro
- Apoyo Vital

## C . 4 . SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y WEB

Pay<sup>Club</sup>  
móvil

### PAY CLUB MOVIL

Aplicación que le permite realizar pagos a través de su smartphone sin necesidad de presentar su tarjeta de crédito.

Fast<sup>Club</sup>  
by Diners Club

### 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, agilizando de esta manera el proceso de compra para Socios Diners Club y establecimientos afiliados.

SpendAnalyzer

### SPEND ANALYZER

Es una herramienta que permite visualizar sus gastos por especialidad, por establecimiento y en diferentes períodos 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.

## C . 5 . OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

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

Cargos Recurrentes

De consumos nacionales

## C . 6 . PRODUCTOS PARA CLIENTES INVERSIONISTAS

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

Planes de acumulación Diners (PAD)

Certificados de Inversión

SalDOS a Favor

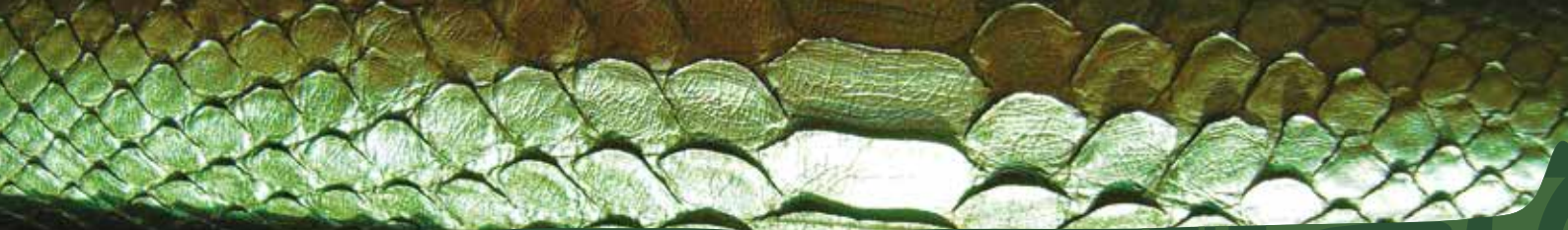


## D . R E L A C I Ó N   C O N   L O S S O C I O S   B A S A D A E N   T E C N O L O G Í A   Y S E G U R I D A D T R A N S A C C I O N A L

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 263 colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.





Canal de atención	Características de la atención	Resultados del servicio
Canales Físicos de Atención (9 Oficinas y 11 puntos de servicio a nivel nacional)	Atención en oficinas, con horarios extendidos en algunas sucursales. En Centros Comerciales se atiende los fines de semana.	392.305 turnos fueron atendidos en las distintas oficinas durante el año 2017
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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1.821.787 llamadas recibidas en Call Center.</li> <li>• 146.127 requerimientos recibidos por correo electrónico a través del Contact Center</li> </ul>
Canales Alternativos (Portal de Servicios Web, Servicio SMS, Diners Móvil y Botón de Pagos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el año 2017 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.</li> <li>• Los Portales de Servicio Web ofrecen información sobre productos, estados de cuenta, movimientos, compras por Internet, entre otros.</li> <li>• El Servicio SMS permite informar a los Socios sobre los saldos, pagos, promociones y recargas de tiempo aire celular.</li> <li>• El Botón de Pagos permite realizar compras y pagos seguros en línea, desde los sitios web de establecimientos afiliados a nuestro portal transaccional.</li> </ul>	<p>Los portales transaccionales han atendido:</p> <p>Portal Interdin: 236.640 clientes atendidos.</p> <p>Portal Discover: 44.516 clientes atendidos.</p> <p>El botón de pagos procesó 1.139.601 transacciones por montos superiores a los 371 millones.</p> <p>Por el canal SMS se enviaron 57 millones de mensajes de notificaciones y transacciones, atendiendo 576.000 clientes.</p>
PayClub Móvil	Código de Compras: En el 2017 se realizaron algunas mejoras funcionales para optimizar la experiencia y usabilidad del aplicativo.	<p>Tarjetas registradas en el App:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo emitidas por Banco Diners Club: 23.189</li> <li>• Banco Pichincha y Diners Club Ec: 1.442</li> <li>• Solo Banco Pichincha: 1.496</li> </ul> <p>Se han procesado 25.539 transacciones por un monto total de US\$ 3'799.638</p>

En los 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.



## D.1. CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN A RECLAMOS

### 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 2017 se atendieron las siguientes llamadas:

#### Llamadas atendidas y efectividad

Grupo de atención	2016		2017	
	No. de llamadas atendidas	Efectividad	No. de llamadas atendidas	Efectividad
Emisión	1.900.194	93.81%	1.331.657	96.12%
Adquirencia		99.45%		
Autorizaciones	710.047	97.63%	490.130	98.77%





## Indicadores de gestión y servicio

Indicadores	Canal de atención	Meta de atención	Resultado		
			Agencias	2016	2017
Eficacia	Call Center	95% de llamadas atendidas antes de 45 segundos de espera		93,06	N/A
		80% de llamadas atendidas antes de 20 segundos de espera		N/A	84,7
	Oficinas	90% Socios deben esperar máximo 20 minutos	Matriz	91,13%	88,01%
			CCI	92,31%	92,25%
			Orellana	84,59%	91,74%
			Policentro	85,91%	87,30%
			Cuenca	90,14%	90,76%
			Ambato	89,90%	90,66%
			Machala	96,15%	98,36%
			Ibarra	96,74%	96,69%
			Manta	89,17%	96,66%
Calidad	Call Center	99,20% Cantidad de reclamos vs. Total de requerimientos		99,02%	98,90%
	Oficinas			98,71%	98,81%

### GRI 102-10

En el año 2017 se realizó la redistribución de espacios en la oficina del Centro Comercial Iñaquito para brindar mayor comodidad a nuestros clientes durante su permanencia en las instalaciones.

La Oficina Orellana en la ciudad de Guayaquil reinició su funcionamiento luego de ser remodelada y diseñada para ofrecer a nuestros Clientes mayor comodidad en las salas de espera y los counters de atención.

En la infraestructura se incluye un hall virtual para interacciones en esquema de autoservicio y un counter para atención de transacciones rápidas. Adicionalmente se ha estandarizado incluyendo estaciones de bebidas Soft, servicio de WiFi gratuito y aromatización personalizada.



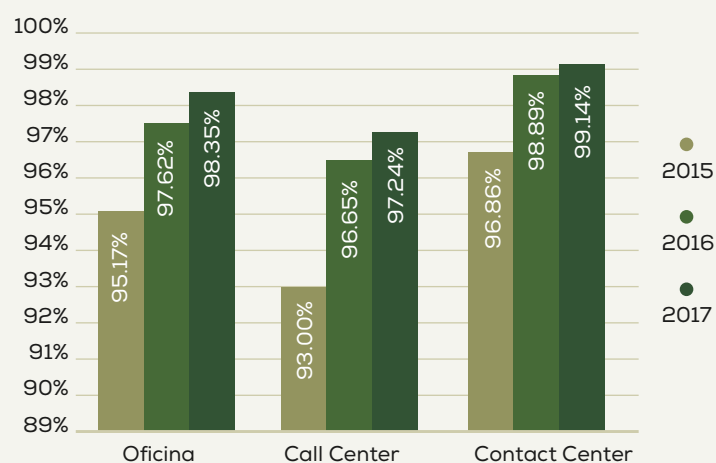
## Indicadores de gestión de atención al cliente



Se incrementa el 5% en el volumen de monitoreo realizado.

Resultado de calidad de los canales de Atención: 97,15%

## Monitoreo de Calidad de Servicio



- Monitoreo de Calidad
- Encuesta de satisfacción
- Indicadores de gestión de reclamos
- Índice de servicio a tiempo y con reclamos

		Porcentaje de incidencias			Promedio mensual de contactos		
		2015	2016	2017	2015	2016	2017
Call Center	Socios	0,86%	0,99%	1,10%	129.472	172.770	155.482
	Establecimientos	1,63%	1,51%	0,87%			
Canal físico	Socios	0,91%	1,28%	1,18%	34.679	51.516	48.056
	Establecimientos	4,00%	1,64%	1,39%			

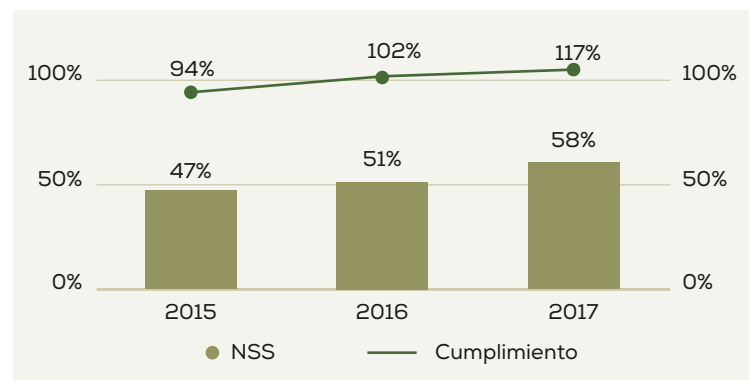
Resolución de servicios			
Efectividad	2015	2016	2017
A Tiempo	2.927.393	2.620.406	2.389.714
	97.58%	97.36%	97.84%
Con Retraso	70.573	71.023	52.748
	2.42%	2.64%	2.16%
Total	2.997.966	2.691.429	2.442.460



## Servicio Diferenciado para Clientes Preferenciales

Se ha elevado el nivel de servicio con atención 24 horas al día, los 7 días de la semana a Clientes preferenciales de la Organización. Durante este año se incorporaron nuevos indicadores de servicio que permiten monitorear de forma más minuciosa la calidad de atención entregada a nuestros Clientes.

### Indicadores de satisfacción del Cliente



## Imagen de marca Diners Club

Todo el 2017, Diners Club mantiene su campaña institucional con enfoque promocional "Modo Diners" para seguir construyendo el atributo de la marca "Beneficios exclusivos en establecimientos aliados", refrescando el tono de comunicación alineado a la estrategia de la marca.

Esta estrategia busca brindar ofertas y promociones diferenciadas a nuestros socios en especialidades con alta penetración y facturación. Todo esto lo logramos con el apoyo de los establecimientos que también se ven beneficiados por el consumo incremental que generan este tipo de campañas.

A través de esta campaña la marca sigue construyendo su visión de "Socios para toda la vida, todos los días" y refuerza su liderazgo en Top of Mind y uso habitual de la tarjeta entre los socios Diners Club, así como el fortalecimiento de la relación con los principales establecimientos.

## Publicidad y Marketing

GRI 102-2 / GRI 103-2/3 (418) / GRI 417-1

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 ello bajo principios de Responsabilidad Social.

GRI 416-2 / GRI 417-2 / GRI 417-3/ GRI 418-1 / GRI 419-1

Diners Club del Ecuador no ha tenido ningún reclamo de publicidad engañosa durante sus 50 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 sobre la base de códigos de ética y leyes de la República vigentes. De igual forma, no se ha tenido incidentes sobre fuga de información de nuestros Socios. Por lo tanto, la Organización no ha tenido multas o litigios en ninguno de estos ámbitos.








# CONTRIBUYENDO A UN MERCADO FORMADO FINANCIERAMENTE

MEDIANTE LA  
EDUCACIÓN FINANCIERA

 **Spondylus Calcifer** | Esta concha tuvo una gran importancia económica y ceremonial, llegando incluso a servir de moneda entre las culturas precolombinas asentadas en la costa y el callejón interandino de Ecuador, Perú y Chile.



## LOGROS 2017

- En el 2017 se logró alcanzar a un total de 54.475 personas en educación de finanzas personales mediante capacitaciones o sensibilizaciones, distribuidas en los siguientes grupos:
  - 34.502 Socios e Inversionistas
  - 691 Colaboradores
  - 19.282 personas de la comunidad
- Se difundió y posicionó la plataforma Financial Education para finanzas personales y para manejo de negocios.
- Se realizaron varios convenios interinstitucionales entre los que destacan: FEGAPI, Universidad Técnica de Ambato, Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Experimental Espiritu Santo, Cámara de Comercio de Cuenca, Plan Internacional, Young Potencial Development (YPD), Municipio de Biblián.
- Se realizó el programa para jóvenes y adultos del sistema Ciclo Básico Abreviado en Quito con la organización YPD.
- Se realizaron capacitaciones a jóvenes y adultos del programa Bachillerato Virtual del Municipio de Quito.
- Se trabajó en conjunto con la organización Impaqto para capacitar a emprendedores en el manejo de negocios.
- Se realizaron capacitaciones para Clientes en Quito, Ambato, Guayaquil y Cuenca.
- Dentro del programa de rescate gastronómico Sabor a Ecuador, se desarrolló un módulo específico en educación financiera para locales gastronómicos.
- Se capacitó a maestros de las escuelas de Biblián para que repliquen la metodología de "Ahorro por la Fauna" en todas las escuelas del cantón.

## DESAFIOS 2018

- Llegar a más de 54.850 personas beneficiarias del programa de educación financiera:
  - 34.146 Socios e Inversionistas
  - 783 Colaboradores
  - 19.921 personas de la comunidad
- Difundir aún más el uso de la plataforma Financial Education tanto para finanzas personales como para manejo de negocios.
- Introducir transversalmente en todos los contenidos relacionados con transacciones virtuales y medios de pago virtuales.
- Implementar el programa de desarrollo de competencias para emprendedores en colegios particulares de Quito.
- Involucrarse con el desarrollo de emprendimientos Ecommerce y Fintech.
- Implementar el modelo integral de educación financiera en el cantón Biblián destinado a estudiantes de escuelas (Ahorra por la Fauna), colegios (Competencias para el emprendimiento), y comunidad en general a través de sus Centros de Desarrollo Comunitario.
- Continuar con las alianzas interinstitucionales y con Universidades para la implementación de los programas con jóvenes y adultos de la Comunidad.
- Facilitar a Clientes y comunidad en general material audiovisual con tips para el manejo adecuado de endeudamiento.
- Continuar con el programa de apoyo al emprendimiento y finanzas personales a los beneficiarios del programa Orígenes.

# 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 de nuestro país, inició un programa de educación financiera desde el año 2011. En septiembre de 2015 se dicta la Regulación 665 por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros en la cual se establecen los parámetros, coberturas, temáticas y modalidades que deberá tener la educación financiera brindada por las entidades reguladas a partir de 2016.

Diners Club del Ecuador ha ejecutado una estrategia específica de educación financiera que abarca tres grupos objetivos: Colaboradores, Socios o Clientes y personas de la comunidad. Esta estrategia se encuentra apalancada en metodologías diseñadas para cada grupo objetivo, y basada en el mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias. Nos guiamos por la andrología y en metodologías lúdicas que nos permitan llegar con mayor efectividad a que se incorporen los conocimientos adquiridos en un cambio de actitudes y comportamientos en el manejo de las finanzas personales.

A continuación se pueden mirar de manera resumida los resultados de este programa:

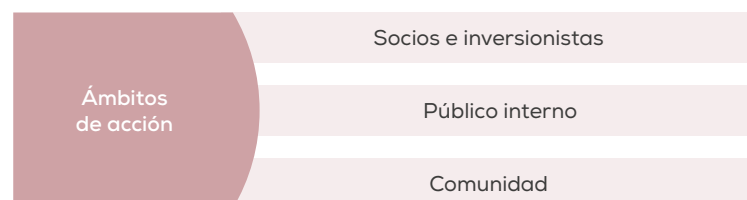
## Resultados generales programa de Educación Financiera 2017

	Año	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total
Planificado	2016	33.062	555	17.841	51.458
Real		34.319	573	18.823	53.715
Planificado	2017	34.433	668	19.247	54.348
Real		34.502	691	19.282	54.475



Cuidamos que cada 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, es decir, enfocado en la persona y en su desarrollo. Estamos convencidos que Clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individualmente como a los colectivos. A su vez esto evita el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro enfoque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.

#### La estrategia de educación financiera



#### Cobertura de los programas de Educación Financiera 2017

Tipo de capacitación	Clientes	Comunidad	Público interno	Total
Capacitación	749	2.582	591	3.922
Presencial	545	2.293	591	3.429
Virtual	204	289	-	493
Sensibilización	33.753	16.700	100	50.553
Presencial	17.753	4.000	-	21.753
Virtual	16.000	12.700	100	28.800
Total	34.502	19.282	691	54.475



## A.1. EDUCACIÓN FINANCIERA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el año 2017 se realizaron varios eventos de capacitación con los colaboradores, enfocados principalmente en el análisis de las finanzas familiares y el desarrollo de hábitos, como el consumo responsable, la elaboración de presupuesto, consejos de ahorro y disminución de gastos.

Con el área de cobranzas se realizó un programa específico sobre sano endeudamiento. Se compartieron algunos tips y técnicas para salir de deudas y mantener finanzas saludables. Se tocaron temas como análisis de presupuesto, disminución de gastos, comunicación intrafamiliar y técnicas para el manejo de deudas.

### Voluntariado

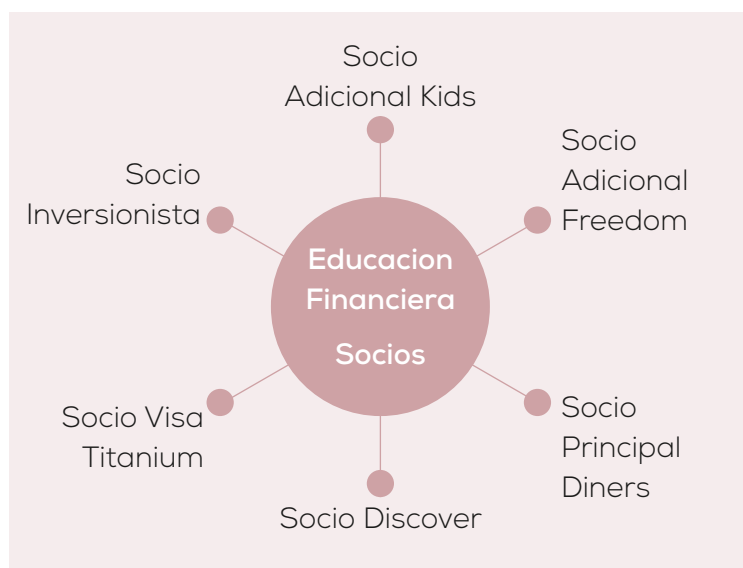
La manera de aportar a la comunidad también es posible a través de la inversión de recursos no solamente económicos, alineados con el concepto de valor compartido. Mediante actividades de voluntariado, los colaboradores comparten con distintos grupos comunitarios sus conocimientos en temas financieros y de emprendimiento. Con este contexto se establecieron alianzas con YPD.

Emprendimiento: dentro del programa Ciclo Básico Acelerado, en el cual participa la organización YPD, los voluntarios tuvieron la posibilidad de aportar sus conocimientos, y de esta forma fortalecer los proyectos de emprendimiento desarrollados por los estudiantes.



## A . 2 . 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 desarrolladas con clientes 2017

Actividad	Beneficiarios
Capacitación Financiera Education	204
Conferencia redes sociales Alberto Acosta	545
Entrega de Ahorra por la Fauna a Kids	755
Entrega de folletos Educación Financiera para Inversionistas	1.004
Entrega de folletos Educación Financiera para Socios	7.450
Difusión de tips radiales sobre buenos hábitos financieros	16.000
Trivia Financiera Freedom	644
Videos educativos en Agencias de atención a clientes	7.900
Total	34.502

**Financial Education – Mi negocio:** La plataforma Financial Education ([www.financialeducation.ec/minegocio](http://www.financialeducation.ec/minegocio)) que inicialmente fue concebida para facilitar las finanzas personales, tuvo un nuevo desarrollo para enfocarse en pequeños negocios y emprendimientos. Esta contiene dos componentes; uno de ellos destinado para empresas en funcionamiento y el segundo para emprendimientos nuevos.

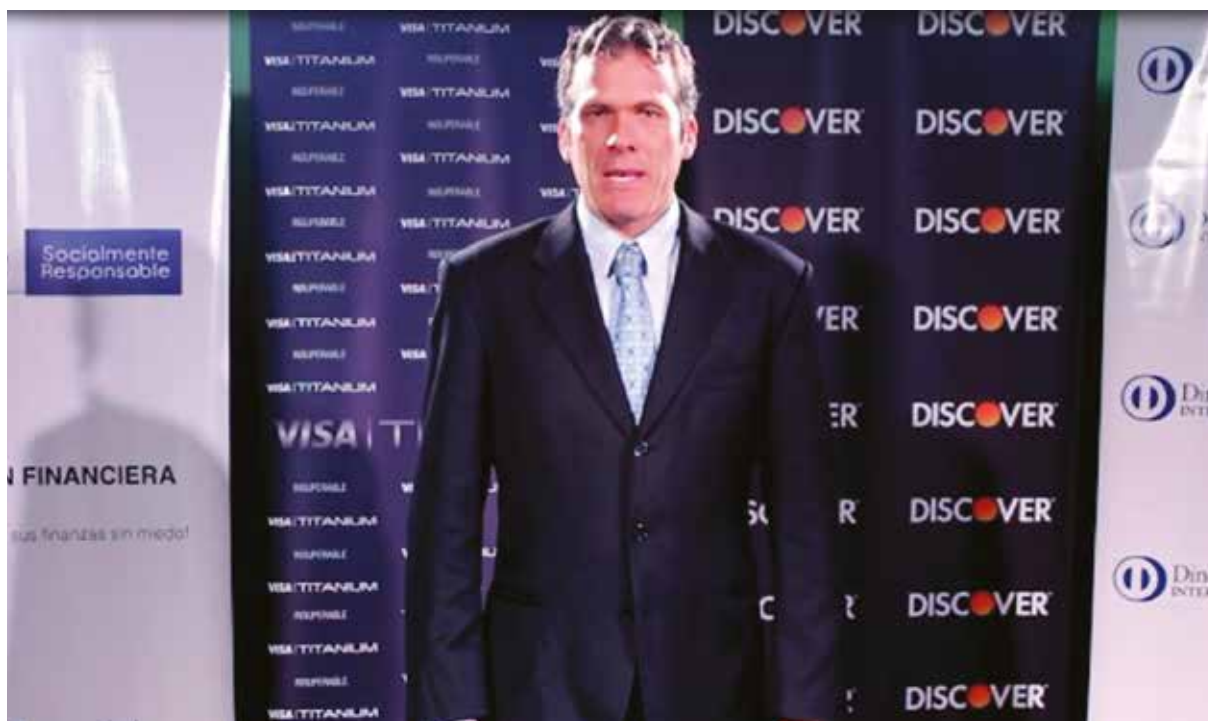
## Bienvenido a Financial Education - Mi Negocio

Esta herramienta te permitirá planificar tus finanzas de la mejor manera, incentivando a mejorar tu negocio o brindándote una serie de herramientas para crear tu propio emprendimiento.

TENGO MI NEGOCIO		QUIERO EMPRENDER	
			
1 Realizar un autodiagnóstico - rueda de la vida del negocio.	4 Definir tu punto de equilibrio.	1 Formular tu idea de negocio.	4 Formular tu presupuesto.
2 Elaborar un plan para tu negocio.	5 Registrar tus ingresos y gastos para llevar un control.	2 Elaborar un plan de emprendimiento - canvas.	5 Conocer sobre los requisitos para tu negocio.
3 Formular tu presupuesto.	6 Conocer sobre todos los ámbitos de tu negocio.	3 Conocer sobre tu perfil emprendedor.	6 Conocer más sobre todos los ámbitos de tu emprendimiento.

Los dos componentes contienen instrumentos que permiten realizar modelos económicos sobre el funcionamiento de la empresa o emprendimiento. Conforme el usuario va interactuando con los diferentes instrumentos (nómina laboral, definición de canales, propuesta de valor, modelo Canvas, etc.) se va estructurando el presupuesto y posteriormente se pueden obtener reportes, análisis de indicadores e información valiosa para la toma de decisiones en el funcionamiento del negocio. La herramienta cuenta también con una batería de simuladores para nomina, TIR, VAN o punto de equilibrio que son de gran utilidad para proyectar los negocios a futuro.





Alberto Acosta dictando la conferencia *Las nuevas oportunidades para las PYMES* en el marco de la firma del convenio de la Unión Europea.

## Conferencias virtuales para Pymes

Tomando en cuenta la coyuntura económica del país y con la intención de generar una mayor cobertura, se difundió por redes sociales la conferencia “Oportunidades para Pymes del acuerdo comercial con la Unión Europea”. Este video fue difundido por redes sociales y con acceso libre, de tal forma que se pudiera generar el mayor impacto posible. Alberto Acosta Burneo compartió algunos consejos importantes a tomar en cuenta para que las Pymes puedan ampliar sus horizontes en la coyuntura de este acuerdo comercial.

## Folletos para Clientes

Se realizó una reimpresión de los folletos de educación financiera para Socios e Inversionistas, los cuales fueron entregados de manera masiva para concientizar a aquellos sobre la importancia del manejo adecuado de sus finanzas personales.





## Trivia Financiera

Con el propósito de generar dinámicas educativas lúdicas se desarrolló una trivia, cuyo propósito es que los jóvenes que interactúen con este juego contesten preguntas de buenos hábitos financieros. Al finalizar obtienen un puntaje y pueden seguir jugando hasta mejorarlo.



## Videos educativos en agencias de atención al cliente

Mediante las pantallas informativas que existen en las agencias se proyectaron videos de educación financiera con respecto a dos temas importantes: consejos para no caer en fraudes informáticos (*phishing*) e importancia de seguros.





### A . 3 . EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA COMUNIDAD

Con respecto al desarrollo del programa de Educación Financiera en vinculación con la comunidad, se han establecido algunas alianzas con varias instituciones. La finalidad es establecer posibilidades de sostenibilidad en los programas y la inversión de recursos y capacidades institucionales diversas. Esto ha asegurado la posibilidad de generar un mayor alcance en la cobertura de este programa.

**Financial Education:** esta herramienta, que se encuentra en la web [www.financialeducation.ec](http://www.financialeducation.ec), es un aporte a la comunidad en general y su finalidad es la de facilitar instrumentos para fortalecer la planificación y organización de las finanzas familiares. Ha sido difundida por medio de algunas instituciones:

**YPD-CBA:** Por medio de la Organización YPD en el programa Ciclo Básico Acelerado ejecutado por el Municipio de Quito y destinado a 460 jóvenes y adultos que no pudieron terminar sus estudios secundarios, se complementa el desarrollo de sus capacidades con la educación en finanzas personales.





**Municipio de Biblián en Cañar:** se estableció una estrategia con las juntas parroquiales de este cantón y, a través de los infocentros que fueron equipados por Diners Club, se pudo capacitar en esta herramienta a pobladores de zonas rurales.

**Difusión por medio de redes sociales:** esta fue una de las estrategias que rindieron frutos y generaron un impacto importante. A través de ella se pudo difundir la plataforma de manera masiva a la comunidad en general.

**Financial Education - Mi negocio:** se desarrolló este complemento para la primera fase en finanzas personales. Su objetivo es apoyar a las personas que tienen una Pyme o desean desarrollar su emprendimiento. Por medio de alianzas, se pudo contar con una mayor difusión.

**Fegapi:** La Federación General de Artesanos de Pichincha es una institución que presentó un interés muy importante. Esto facilitó el trabajo con sus agremiados, en general personas que han sido calificadas como artesanos y que están próximos a iniciar su negocio. Esta herramienta se puso a su disposición y ayudó a estructurar sus planes en este campo a más de 350 personas.

**Impacto:** Se trabajó en conjunto con esta organización con la intención de difundir esta herramienta entre el grupo de emprendedores que mantienen relación con la misma. Se trabajó en el desarrollo de la herramienta desde sus proyectos y posteriormente se los asesoró en temas financieros.

**Finanzas personales:** en el desarrollo de este programa fue necesario generar algunas metodologías que se acoplan a la realidad del contexto comunitario. La primera de ellas fue con material impreso. Esto permitió llegar a algunos públicos:

**Universidades:** las alianzas con la Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Técnica de Ambato y la Universidad de Especialidades Espíritu Santo permitieron llegar a capacitaciones masivas con estudiantes, así como a la formación de facilitadores para que posteriormente realicen sus proyectos de vinculación con la comunidad.

**Bachillerato virtual:** Este programa ejecutado por el Municipio de Quito para personas que no pudieron terminar sus estudios secundarios, presentó la intención de complementar sus capacidades a través de la formación en finanzas personales y familiares.

**Ahorra por la Fauna:** Es un producto que, a partir de un juego de mesa, busca concientizar a los niños sobre la importancia del cuidado de especies en peligro de extinción y, al mismo tiempo, en dos conceptos básicos: el ahorro y el crédito. Para su difusión se han establecido alianzas con la fundación Zoológico de Quito y el Municipio de Quito a través de la Secretaría de Educación, Plan International y Children International.

**Tríptico con consejos sobre buenos hábitos:** Se diseñó un tríptico con información de los 7 hábitos para el bienestar financiero, con el fin de difundir un resumen de estas prácticas entre públicos de la comunidad en general.



## Resultados programas con la comunidad 2017

Actividad	Beneficiarios
Municipio de Biblián - capacitación en infocentros de sus Centros de Desarrollo Comunitario	122
Alianza con empresa de revisión vehicular - capacitación en finanzas personales para sus colaboradores	212
Programa de emprendimiento para colegios en Cayambe	120
Difusión plataforma Financial Education	289
Programa para colegios dentro del programa Ciclo Básico Acelerado (CBA) en alianza con YPD	460
Capacitación a emprendedores en Artisteca	57
Educación Financiera para jóvenes del programa Bachillerato Virtual	82
Alianza con Impaqto - capacitación a emprendedores	104
Difusión de kit Ahorra por la Fauna	800
Difusión de trípticos con consejos sobre hábitos financieros	3.200
Alianzas con Cámara de Comercio de Cuenca, Mipro y Patronato - capacitación en emprendimiento	212
Federación ecuatoriana de mujeres de negocios - capacitación en finanzas personales	61
Alianzas con universidades: Salesiana, Universidad Técnica de Ambato y Espíritu Santo	513
Alianza con Federación de Artesanos de Pichincha (FEGAPI) - capacitación en emprendimiento	350
Difusión de tips radiales sobre buenos hábitos financieros	12.700
Municipio de Biblián - capacitación en infocentros de sus Centros de Desarrollo Comunitario	122
Total general	19.282

Grupo	Metodología
Estudiantes de escuela de 8 a 10 años	Ahorra por la fauna



Grupo	Metodología
Estudiantes de Bachillerato	Trivia Financiera Freedom



Grupo	Metodología
Universidades	Financial Education
Ciclo Básico Acelerado	<a href="http://www.financialeducation.ec">www.financialeducation.ec</a>



Grupo	Metodología
Pymes	Financial Education - Mi Negocio
	<a href="http://www.financialeducation.ec/minegocio">www.financialeducation.ec/minegocio</a>





Grupo	Metodología
Bachillerato virtual	Módulos para talleres presenciales



Grupo	Metodología
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 y se dirija a niños, jóvenes o adultos y con material impreso o multimedia.



**Daniela Peralvo**  
Co-fundadora Impaqto

Diners Club realiza un importante aporte a los emprendedores a través del programa de Educación Financiera, ya que les permite mejorar sus conocimientos y hábitos en el manejo de las finanzas de sus emprendimientos.

IMPAQTO apoya a empresas escalables de triple impacto y para ello busca aliados que estén alineados con este objetivo. Diners Club ha sido un importante aliado para generar un impacto positivo en el ecosistema del emprendimiento y la innovación.

La herramienta Financial Education ha sido desarrollada para atender las necesidades de los emprendedores, generar un manejo financiero eficiente y mejorar la calidad de vida de sus clientes y beneficiarios.



# EXTENDIENDO LA EXCELENCIA A LA CADENA DE VALOR



PROVEEDORES  
Y ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS



**Caña guadúa** | En el periodo del 4000 a.C. al 1800 a.C. la Cultura Valdivia se asentó en la costa ecuatoriana. Sus habitantes construían sus casas en pequeñas colinas, usando caña guadúa y troncos para la estructura.



## LOGROS 2017

- Las ventas totales a nivel nacional en toda la red de Establecimientos afiliados en las tres marcas (Diners Club, Visa y Discover) fueron de \$ 3'997.965.497 millones en el año 2017.
- Se afiliaron 526 condominios en el 2017. Actualmente contamos con más de 2000 condominios que representan \$ 7,5 millones de dólares en facturación.
- Diners Club apoyó a los Establecimientos mediante campañas promocionales bajo el concepto de Modos, tales como: Modo Avión, Modo Conect, Modo Beauty, Modo Style, Modo Deco, Modo Tasty, Modo Tech, Modo Auto. Campañas cíclicas como: Día de la Madre, Navidad, Vacaciones, Regreso a Clases, entre otras, con la finalidad de que los Establecimientos pudieran incrementar sus ventas y su tráfico y así generar mayores ingresos.
- Activación del servicio de ventas por Internet a través de Botón de Pagos, con la finalidad de incrementar consumos en los Establecimientos por medio de compras on line. 212 Establecimientos afiliados facturaron alrededor de \$ 420 millones de dólares, siendo las especialidades de mayor demanda y participación Academias y Servicios Públicos.
- Activación de servicios como PayClub Express para incrementar consumos en especialidades como Repuestos y Talleres, Suscripciones, Agencias de Viaje, Hoteles, entre otros, impulsando el pago de facturas en línea que ahorren tiempo a los Socios y Establecimientos.
- El 2017 presentó un sobrecumplimiento en la meta de adquirencia total de Visa y MasterCard, siendo del 113,5%.

## ESTABLECIMIENTOS

## DESAFIOS 2018

- Continuar trabajando en el plan integral de Condominios con la nueva herramienta de afiliación de cargos recurrentes, para Establecimientos.
- Elaborar un nuevo Plan de Recompensas para dependientes de comercios, programas de fidelización que nos permitan continuar teniendo la aceptación de nuestros aliados.
- Mantener las campañas de afiliación y activación de Establecimientos con planes de financiamiento diferenciados acorde a especialidades claves para el negocio.
- Impulsar el incremento de facturación a través del Canal Web.
- Robustecer el proyecto PayClub con sus productos MPoS (POS móvil), OTT (Código temporal de Compras) y PayClub Express, que permitirá capturar mercado, expandir cobertura y ofrecer una nueva experiencia de pagos a los Socios y Establecimientos.
- Ofrecer 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.



# A . L A R E D D E E S T A B L E C I M I E N T O S C O M E R C I A L E S D I N E R S C L U B

El modelo de negocios se basa en ofrecer a nuestros Socios una amplia red de Establecimientos afiliados que proporcionen los productos y servicios requeridos por ellos. Diners Club del Ecuador aspira ser el **socio de negocios predilecto** por los Establecimientos del país, para lograr en conjunto 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 57.000 Establecimientos, todos ellos agrupados en diferentes giros de negocio (restaurantes, hoteles, supermercados, academias, líneas aéreas, electrodomésticos, almacenes por departamentos, entre otros), segmentados en función del sector económico y del tamaño.

En cuanto a la interacción con los Establecimientos, ésta se ejecuta a través de los Asesores Comerciales, Call Center de Servicios, Oficinas y el portal de Servicios Web.



## A.1. AFILIACIÓN Y CANCELACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Para que un comercio pueda formar parte de la red de Establecimientos afiliados a 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 su negocio se encuentre realizando actividades lícitas 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 créditos entre los que se encuentran: crédito corriente, crédito diferido a 3,6,9,12 hasta 48 meses, planes sin intereses, Diferido Diners Plus (DDPLUS) y planes pagos sin intereses especiales.



## B . A P O Y O C O M E R C I A L P O R S E C T O R E S Y C R É D I T O A E S T A B L E C I M I E N T O S

### B . 1 . A P O Y O A E S T A B L E C I M I E N T O S P O R S E C T O R E S

Diners Club, ha diseñado una estrategia de apoyo a nuestros principales Socios comerciales, con la cual puedan desarrollar su potencial y cuenten con el respaldo adecuado a sus necesidades particulares.

En el 2017 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes especialidades: Repuestos y Talleres, Líneas Aéreas, Academias, Servicios Públicos, Electrodomésticos, Almacenes por Departamentos, Artículos para Damas-Caballeros y Centros Comerciales aliados donde se obtuvo una facturación incremental de más de \$ 29 millones de dólares. Todo esto con el fin de incrementar la afluencia de clientes en sus Establecimientos, convirtiendo a Diners Club 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 Regreso a Clases, Día de la Madre, Saldos de Temporada, Black Friday, Noches Diners y Navidad.

Conscientes de la importancia dinamizadora de las festividades para la economía local y sus Establecimientos comerciales, Diners Club apoyó en el 2017 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 ventas por Web, lo cual les posibilita reducir sus costos operativos y de recaudación, y de esta forma mejorar su imagen de eficiencia frente a sus clientes.

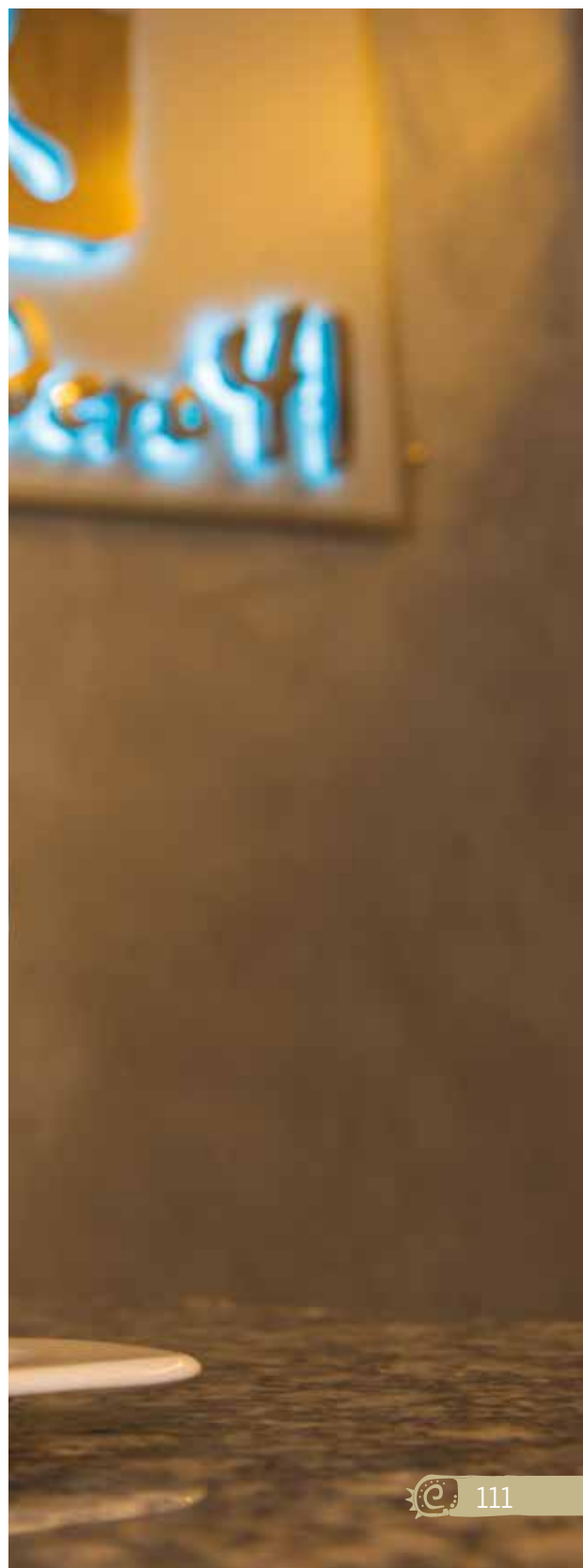
Con el Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos (en Municipios por ejemplo) a través del Pago por Internet, Matriculación Vehicular y Pagos de Servicios Básicos (luz, agua y teléfonos), contribuyendo a la facilidad y agilidad de recaudación.

## **B . 2 .   C R É D I T O   A   L O S E S T A B L E C I M I E N T O S**

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 para los Establecimientos.

## **B . 3 .   I N C E N T I V O S P A R A E S T A B L E C I M I E N T O S**

Diners Club mantuvo un programa de incentivos permanentes llamado "Club Aliados", dirigido a los dependientes de los Establecimientos participan-





tes. Por cada dólar de venta acumularon 1 punto redimible en productos de acuerdo con el saldo obtenido, buscando incrementar la facturación del Establecimiento y fidelidad por parte de los dependientes. Durante el año 2017 se premió a dependientes de Establecimientos y, como reconocimiento a su compromiso con la marca y con nuestros Socios, se realizaron un total de 102 canjes por un valor de \$ 49.459 dólares en premios en tecnología, hogar, descanso, entre otros.

## C . L A F O R M A C I Ó N . E L P R I N C I P A L A P O R T E A L O S E S T A B L E C I M I E N T O S

### C E N T R O D E C A P A C I T A C I Ó N D I N E R S C L U B ( C C D )

El 2017 no se ejecutó este programa, dado que, por motivos relacionados a la estrategia de innovación, se establecerán nuevos lineamientos para su ejecución en 2018.



**Diego Sánchez**  
Restaurante La Gloria

Llevamos afiliados a Diners Club desde hace más de 10 años, exactamente desde noviembre del 2007.

Esta relación nos ha generado beneficios como tener un acercamiento más directo a nuestro mercado de clientes, brindarles más opciones, crecer y capacitarnos.

En marzo del año pasado participamos de la Cena por el Planeta. Esta experiencia nos permitió crear conciencia, promover internamente los valores de cuidar el medio ambiente, mantenerlo y ayudar a conservarlo.



## PROVEEDORES



### LOGROS 2017

- Trabajar conjuntamente con los proveedores a fin de establecer planes de continuidad que se alineen con los objetivos institucionales.
- Converger los procesos de las áreas de un mecanismo documental a uno digitalizado para proveer a la Organización de procesos eficientes que permitan dar respuestas óptimas a clientes.



### DESAFIOS 2018

- Obtener contratos a largo plazo con condiciones equitativas y transparencia.
- Homologación de proveedores en aseguramiento de calidad del servicio.
- Reforzar la economía local con contrataciones de proveedores nacionales.



## A . G E S T I Ó N   C O N P R O V E E D O R E S Y   C O N T R A T I S T A S

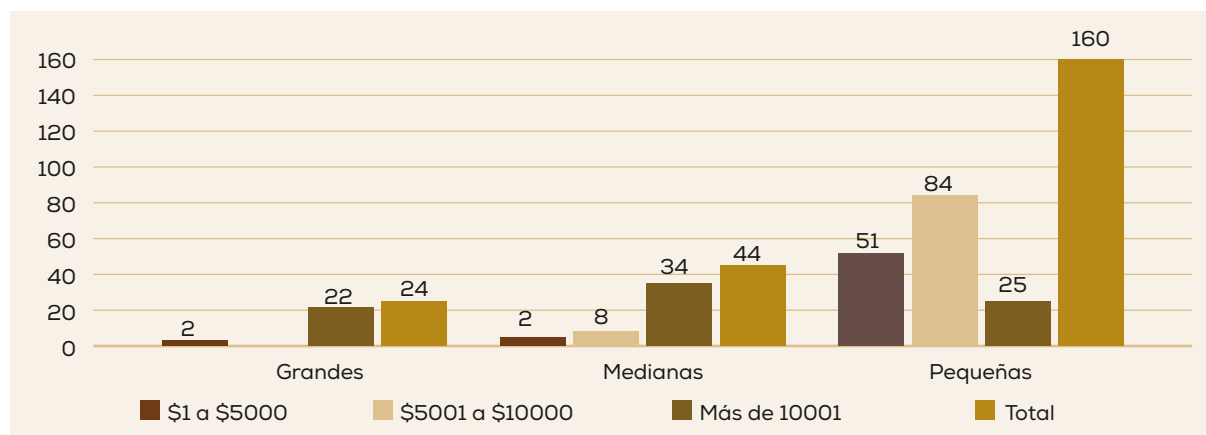
En Diners Club nos preocupamos por lograr el liderazgo con los Proveedores, identificando las Empresas que se encuentren alineadas con los objetivos institucionales, en pos de mejorar el servicio a los Clientes internos.

Se trabaja en la relación con Proveedores (SRM), generando una comunicación

efectiva, agilizando los procesos, la logística y la calidad en entrega de bienes y servicios.

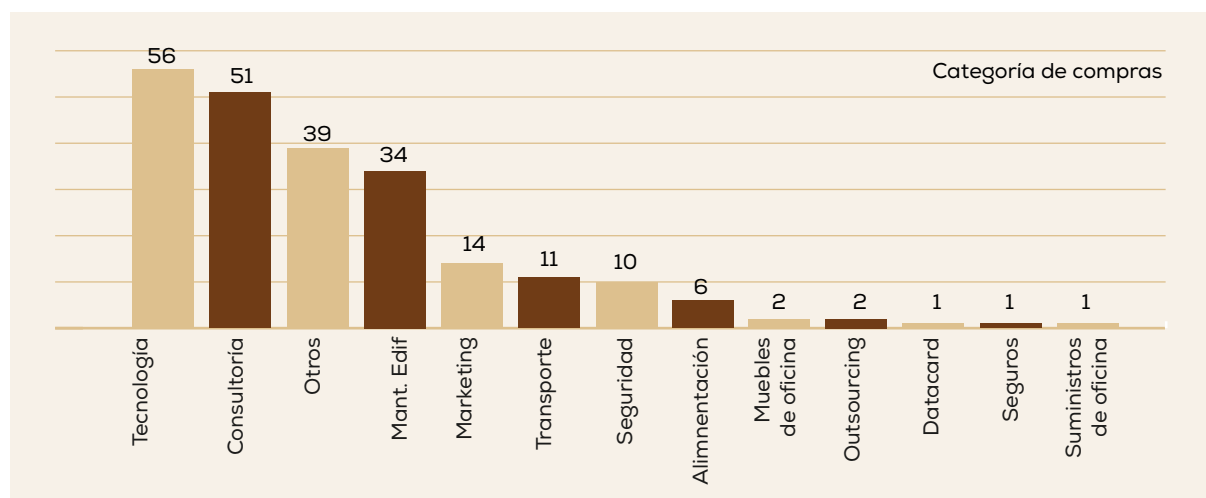
La experiencia del Proveedor es indispensable para realizar la contratación y una vez que se ha llegado a un acuerdo se mide el rendimiento del contrato a través de una sociedad de colaboración con aquel.

### GRI 102-9



La categorización de bienes y servicios de Proveedores se puede observar a continuación. Las 13 más representativas son:

### Distribución de Proveedores por tipo de servicio año 2017



## B . E S T R U C T U R A Y P O L Í T I C A D E A D Q U I S I C I O N E S

La política de Compras generada en la Compañía asegura el flujo normal de la adquisición y entrega de los bienes y servicios, gestionando de manera apropiada a los Proveedores y sus servicios, con el fin de controlar los costos, conseguir la excelencia del servicio y lograr una continuidad del negocio.

Además asegura los mejores tiempos de entrega, con calidad y competitividad dentro del mercado, cumpliendo con todos los lineamientos y la normativa interna de la Superintendencia de Bancos.

El proceso está definido en el inicio de un requerimiento de compra justificado por la necesidad del usuario, para posteriormente realizar las cotizaciones y el análisis que luego de todos los filtros pasarán a ser parte de la presentación al máximo ente aprobador que es el Comité de Compras, quienes con elementos de juicio y análisis revisan y aprueban las compras para la Organización y evalúan el control y oportunidad que se está generando en el proceso. Para ello siempre se tiene en cuenta el presupuesto aprobado para la Organización.

### B . 1 . L O S A C U E R D O S D E N I V E L E S D E S E R V I C I O : U N R E F E R E N T E D E C A L I D A D E N T R E E L P R O V E E D O R Y N U E S T R A O R G A N I Z A C I Ó N

Con el fin de asegurar que los aliados estratégicos cubran los requerimientos de la Organización, se ha enfatizado en la evaluación del nivel de cumplimiento de servicios de los Proveedores por medio de las áreas usuarias, lo que asegura la oportunidad de mejora y el cumplimiento cabal en tiempo y calidad del contrato.





### **Arquitecto Ricardo Escobar**

Con Diners llevo relaciones de servicios por aproximadamente 13 años, el servicio que he venido ofreciendo es diseño, mantenimiento, remodelación y construcción.

Diners es uno de mis primeros clientes, uno muy constante y que siempre he asumido como un reto. Me han ayudado a ver cualquier proyecto como posible, actitud que me ha abierto muchos caminos como arquitecto-constructor, ampliando mi abanico de clientes.

Los acuerdos de nivel de servicio son un indicador de medición para nuestros Proveedores, en el cual se plasma el soporte, la garantía, los tiempos de asistencia y la calidad en la entrega del bien o servicio.

Esto asegura el modelo en la gestión con Proveedores en el ciclo tanto transaccional como de abastecimiento.

Todos los Proveedores son sometidos a un proceso de auditoría con la finalidad de evaluar algunos criterios de calidad y cumplimiento. Entre ellos se establece la verificación de no contratación de mano de obra infantil y no trabajo forzoso. Los resultados de las auditorías son compartidos con Diners Club con el propósito de ejecutar acciones correctivas cuando existen casos fuera de los parámetros de calidad establecidos. Al respecto no se han evidenciado llamados de atención a Proveedores por incumplimiento de estos puntos.





## C . C O N T R A T I S T A S

El año 2017 se trabajó en los aspectos de diversificación de los Proveedores de abastecimiento para responder a una contingencia en caso de interrupciones que afecten la capacidad de operación normal de la Organización.

- Se revisaron y homologaron Proveedores con el Grupo para generar mayores niveles de ahorro, aparte de mantener una base de Proveedores que permita garantizar la continuidad del negocio en caso de interrupciones en los servicios.
- Aprovechamiento de la herramienta de digitalización documental de la Organización en la reducción y exposición de información física.
- Digitalización de documentación de respaldo de pagos de la Organización, así

como de sus registros contables aprovechando la plataforma tecnológica.

El año 2017 además estuvo enfocado en la remodelación del Edificio Orellana en la Regional Guayaquil, con el fin de mitigar el riesgo para los empleados y mantener una satisfacción a los clientes que haga meritorio su ingreso a las Instalaciones en las áreas que brindan seguridad y confort.

Se edificó una nueva área en el Edificio Diners Quito, llamada Centro de Innovación, en donde se generó un ambiente para la creación y optimización de servicios para clientes.


Se apoyó la remodelación de la sala VIP Aeropuerto de Quito, en donde ahora nuestros clientes podrán obtener ventajas de un ambiente agradable y entretenido al momento de la espera generada en sus viajes.





# TEJIENDO FUTURO CON LA COMUNIDAD



 **Mimbre** | Esta fibra vegetal proviene de un arbusto familia del sauce y da origen a la cestería, una costumbre muy antigua que nace de la necesidad de los recipientes para transportar los frutos de la recolección, la caza y la pesca.



## LOGROS 2017

- 77.464 niños, niñas, jóvenes y adultos beneficiados con la Alianza Diners Club-Unicef y otros programas sociales que mantenemos con la Comunidad.
- La Alianza Diners Club-Unicef tuvo los siguientes resultados en el 2017:
  - 29.250 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
  - 6.384 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- En la alianza Diners-Unicef se logró la edición de algunas publicaciones para rescatar la educación intercultural, prácticas de crianza, saberes ancestrales y procesos educativos de paz.
- Se potenció el programa de Arte y Cultura a través de la Artisteca desarrollando 368 talleres y eventos en beneficio de 22.305 personas.
- En el programa Orígenes se potenció el desarrollo de emprendimientos en el cantón Jama, en Manabí.
- Se diseñó el concepto de contenido y creativo para el programa de TV Orígenes.
- La orquesta de Sinfonía por la Vida benefició a 133 niños/as y jóvenes en Esmeraldas.
- Se continuó con el apoyo a la Fundación El Triángulo en el programa de desarrollo artístico para personas con discapacidad.

## DESAFIOS 2018

- Fortalecer el aporte a la educación y protección de la niñez y adolescencia mediante el programa de la Alianza Diners-Unicef.
- Implementar la sexta fase del proyecto Orígenes enfocado en emprendimientos en Jama; fortalecimiento de paraderos en rutas turísticas; nueva edición del libro Orígenes, y desarrollo del bachillerato gastronómico.
- Producir y difundir el programa de TV Orígenes.
- Fortalecer el programa Sinfonía por la Vida, con la finalidad de incrementar su ámbito de acción.
- Sistematizar el modelo de gestión de la Artisteca, lo que permitirá a futuro replicar esta experiencia.
- Iniciar nuevas propuestas formativas en la Artisteca, que fortalecerán la innovación de oferta e integralidad en los talleres artísticos.
- Fortalecer las Alianzas con las Universidades para ofertar a las entidades educativas, docentes y estudiantes concursos en artes e iniciativas que aporten al desarrollo de las capacidades creativas de la población.



## A . N U E S T R O   E N F O Q U E P A R A   A P O R T A R A   L A   C O M U N I D A D



Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión del arte y la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento hace 50 años. En el 2001, se añadió a la línea de acción cultural un aporte al mejoramiento de la Educación en 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 han venido apoyando 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, como son el programa de Turismo Inclusivo con rescate gastronómico “Orígenes”, el programa de Educación Financiera, el programa Sinfonía por la Vida para la creación de Orquestas Sinfónicas en Esmeraldas y el de Arte y Discapacidad de Fundación El Triángulo. 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.



En el año 2017 se trabajó en cinco ámbitos:

- **Turismo inclusivo.** Se implementó la quinta etapa del programa **Orígenes**, proyecto que tiene la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades locales a través del rescate y fortalecimiento de la riqueza gastronómica. Se realiza en poblaciones de menos de 25.000 habitantes. Este año se concentró el trabajo en el cantón Jama, provincia de Manabí, para potenciar emprendimientos de productos gastronómicos y de esta forma apoyar a las personas perjudicadas por el terremoto del 2016.
- **Alianza Dineros-Unicef.** Está 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. En 2017 se obtuvieron logros importantes en relación a la edición de documentos educativos y de sistematización de experiencias, entre ellos:
  - Tesoro de Pazita. Este es un manual para la inclusión de la filosofía de educación para la paz.
  - Documento sobre prácticas de crianza y saberes ancestrales.
  - Inclusión educativa y embarazos en adolescencia en una comunidad Kichwa amazónica.
- **Erradicación del Trabajo Infantil.** Se potenció el trabajo en el Centro de Quito en alianza con DYA en dos componentes clave: servicios de atención por medio del arte para menores entre 3 y 6 años en el centro de Quito y creación de un coro de niños callejizados en el Norte de la ciudad.

#### G4-formerFS16

- **Arte e Inclusión Social**, en el cual contamos con tres programas: **Artística**, **Semillero de Arte** que aporta a la formación integral de la población que vive en un contexto de vulnerabilidad, fomentando la apreciación, creación y comercialización del arte y la cultura; **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, para emprendimientos y para los negocios de grupos vulnerables de sectores urbano-marginales y rurales. 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 Reporte se detallan los resultados, recursos y las actividades de este programa.

## A.1. ENFOQUE DE TRABAJO CON LA COMUNIDAD Y ALIANZAS

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 a medir, 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.

## A.2. RENDICIÓN DE CUENTAS Y DIFUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONGs y la Cooperación Internacional, Gobiernos Locales y comunidades de probado prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.



## Resumen de los principales programas con la comunidad y sus coberturas 2017

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/personas
Alianza Dineros-Unicef	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de asistencia en emergencia para damnificados por el terremoto de abril de 2016 en las zonas de Esmeraldas y Manabí</li> <li>Fortalecimiento del sistema educativo unidocente</li> <li>Nación de paz</li> <li>Capacidades ciudadanas</li> <li>Erradicación de trabajo infantil</li> <li>Recaudación de fondos en pro de los damnificados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quito</li> <li>Manabí</li> <li>Esmeraldas</li> <li>Sucumbíos</li> </ul>	35.634
Educación Financiera	Educación financiera con la comunidad	A nivel nacional	35.634
Sinfonía por la Vida	Orquesta Sinfónica Esmeraldas	Esmeraldas	133
Turismo Inclusivo	Orígenes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jama</li> <li>Don Juan</li> <li>Bellavista</li> <li>Campamento</li> <li>El Matal</li> </ul>	10
Cultura y Discapacidad	Desarrollo de habilidades complementarias a personas con discapacidad	Quito	100
Artisteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>Talleres de creación artística</li> <li>Visitas de apreciación artística</li> <li>Proyectos musicales</li> <li>Talleres de enseñanza artística</li> <li>Concursos de música y literatura</li> </ul>	Quito	22.305
Total general			77.464

## A.3. EVALUACIÓN A PROGRAMAS

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

- Unicef. Sistema de evaluación interno por parte de su agencia matriz. Se realizan reportes semestrales 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 . L O S   P R O G R A M A S D E   A P O R T E A   L A   C O M U N I D A D

## Contribución a la sociedad

### Apoyo al mejoramiento de la Educación

Erradicación del Trabajo Infantil  
Inclusión de niños/as en alto  
riesgo de mendicidad.

Alianza Dineros Club Unicef  
Apoyo al mejoramiento del  
sistema escolar rural.

- Programa de Inclusión y Permanencia.
- Capacidades Ciudadana.
- Ciclo básico Acelerado.
- Nación de Paz.
- Medidas Socio Educativas CDMI.

### Arte e Inclusión

Artisteca, Semillero de Arte  
Uso de los diversos lenguajes  
del arte para incentivar el  
desarrollo de la creatividad y  
como instrumento pedagógico

Sinfonía por la Vida  
Inclusión Social a través  
de música clásica.

Arte y Discapacidad

- Talleres de Creación artística
- Visitas de apreciación artística
- Proyectos musicales
- Talleres de enseñanza artística (acompañamiento en aula)

### Turismo Inclusivo

Sabor a Ecuador  
Rescate de la Gastronomía.

### Educación Financiera Comunidad

Programa de Educación  
Financial Education

# C . A P O Y O A L M E J O R A M I E N T O D E L A E D U C A C I Ó N

## C . 1 . L A A L I A N Z A D I N E R S - U N I C E F

Diners Club busca aportar al logro de los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por Naciones Unidas que fueron lanzados el año 2016. Nuestro aporte se centran básicamente en los objetivos 1, 4 10,16 y 17 como prioritarios. Lograr educación de calidad, fomentar la paz y una asociación mundial para el desarrollo son aspectos muy importantes en nuestro enfoque social. A nivel nacional, buscamos aportar dentro de lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo en el ámbito educativo.

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 o campañas de comunicación. Además, cada año se realizan acciones para recaudar aportes voluntarios de los Socios comprometidos socialmente que también alimentan este fondo, mediante la campaña de tele-mercadeo que en 2017 recaudó USD \$99.204.

A propósito de cumplirse un año del lamentable terremoto que afectó a algunas localidades del Ecuador, se lanzó la campaña Aeropuerto de los Sueños con el fin de recolectar donaciones en beneficio de los programas de Unicef. Para esto se ejecutó una campaña comunicacional la cual incluyó una clase de música en el vuelo Manta-Quito. La clase fue dirigida por el cantautor ecuatoriano Daniel

Betancourt. Paralelamente se habilitó un portal en la web: [www.clubmiles.com.ec](http://www.clubmiles.com.ec) para que nuestros clientes puedan donar las millas que generan sus consumos. En este proceso Diners Club convierte las millas en dólares y dona el valor en efectivo a los programas que ejecuta Unicef.

Con motivo de la renovación del convenio de la Alianza Diners Club-Unicef, se realizó un acto simbólico con el objetivo de hacer público este compromiso que tiene la Organización con la niñez del Ecuador. Los niños y jóvenes de la Artisteca, programa de arte de Diners Club, en complicidad con sus facilitadores, compusieron una canción, la misma que fue interpretada por estos artistas y por Karla Kanora (amiga de Unicef). De esta forma se renovó el compromiso que tienen estas organizaciones por el bienestar de la niñez.

### Resultados de alianza Diners-Unicef 2017

Cobertura	Beneficiarios 2017	
	Niños/as y jóvenes	Maestros
Putumayo, Lago Agrio, San Lorenzo y Esmeraldas	1.600	200
Esmeraldas	26.000	57
Quito	1.050	6127
	600	
Total	29.250	6.384

### Evolución de la cobertura de los programas Unicef (comparativo 2016 – 2017)

Año	Niños/as y jóvenes	Maestros
2016	67.950	818
2017	29.250	6.384



De los resultados de este cuadro se puede concluir que hubo una disminución en la cantidad de niños/niñas y adolescentes beneficiarios en 2017 con respecto a 2016 y un incremento en el número de maestros involucrados en este proceso. Esto se debe al cambio de estrategias en la operatividad del plan dado que hubo una mayor focalización hacia la capacitación de maestros y orientadores educativos para que ellos a su vez repliquen después nuevas metodologías y conocimientos.

El programa regular de Unicef comprende las siguientes estrategias:

- Movilización para promoción de la inclusión y reducción del rezago educativo de adolescentes mediante alianzas estratégicas intersectoriales.
- Continuidad del Ciclo Básico Acelerado para adolescentes con rezago educativo severo (superior a 3 años).
- Capacitación a maestros de la región de la frontera norte para implementación de una cultura de paz mediante la entrega de herramientas educativas apropiadas.
- Capacitación a los orientadores y psicólogos educativos de establecimientos públicos con la finalidad de apoyarlos en las medidas socio-educativas y

de protección social de los niños, niñas y adolescentes.

La cobertura del 2017 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Esmeraldas
- Jama
- San Lorenzo
- Esmeraldas
- Río Santiago y Cayapas
- Lago Agrio
- Putumayo
- Quito

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, dirección de educación del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Red de Consejos Estudiantiles, FUNDIC, Desarrollo y Auto-gestión (DyA), Ecuarrunari, la Dirección de Educación Bilingüe de Sucumbios y el Ministerio de Educación.

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.

ClubMiles Siempre hay un plan para sus millas

¿Qué quiere comprar? (seleccionar categoría)

Comprar

INICIAR

CONÓZCANOS | ACUMULE MILLAS | ÚTILICE SUS MILLAS | MI CUENTA | ESTADÍSTICAS CLIENTE

AEROPUERTO DE LOS SUEÑOS

unicef

Apoye los derechos de los niños Donando sus millas a UNICEF

Las millas recaudadas se destinarán a financiar los programas de ayuda a la niñez y adolescencia que la Alianza Diners Club UNICEF lleva a cabo y que tienen como objetivo lograr la difusión y el cumplimiento de los derechos de la infancia.

Su donación se destina a proyectos educativos dirigidos a los niños que más lo necesitan

# D . A R T E E I N C L U S I Ó N S O C I A L

## D . 1 . A R T I S T E C A

Artisteca forma parte del Programa de Arte y Cultura del Área de Responsabilidad Social del Banco Diners Club del Ecuador. Está localizado en el Centro Histórico de la ciudad de Quito y ofrece talleres de creación artística en las ramas de danza, teatro, pintura, música, artes plásticas, literatura y talleres multidisciplinarios; visitas de apreciación artística a diferentes eventos y espacios culturales; proyectos musicales en grabación, mezcla, masterización y asesoramiento musical para todo tipo de canción; talleres de enseñanza artística para docentes (acompañamiento en aula) de instituciones educativas públicas y privadas, aportando a la sensibilización y la enseñanza de las distintas maneras de integrar el arte en los procesos pedagógicos; y, concursos anuales de música, literatura (escritura creativa) y creación de arte en colectivo.

En el 2017 se continuaron ofertado los concursos anuales de música y literatura y se implementó el concurso de creación de arte en colectivo, siendo la temática obras escultóricas.

Así, Artisteca facilita la apreciación, experimentación, producción y perfeccionamiento de las diferentes manifestaciones artísticas de la población en general, usando los diversos lenguajes del arte para incentivar el desarrollo de la creatividad, el autoestima, el pensamiento crítico y la capacidad de expresión de las y los participantes de los talleres, eventos y actividades que oferta. Además promueve el uso del arte y la creatividad como instrumento pedagógico en las instituciones educativas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito y fomenta la profesionalización y comercialización del trabajo de artistas emergentes, así como de mujeres que a través de los talleres de artes decorativas comercializan sus productos.

### Evolución oferta Artisteca 2016-2017

Actividad	2016		2017	
	Número	Beneficiarios	Número	Beneficiarios
Talleres de creación artística	200	1.728	368	6.591
Eventos	63	8.731	23	5.084
Vacacionales	2	180	2	242
Proyectos musicales	89		148	1.592
Videos	8		16	80
Registros audiovisuales	1		20	20
Acompañamiento en aula	56	1.915	101	7.479
Visitas de apreciación artística	21	326	7	842
Concursos	2	153	3	600
Recurso humano	16		15	



**Shirma Guayasamin**  
Artista ecuatoriana

Diners Club está promocionando la cultura y ayudando a la sensibilización del arte en los jóvenes.

Generar espacios donde se puede acceder y aprender varias expresiones artísticas con costos muy módicos es un aporte importante que permite influir positivamente en la población joven. Me parece que para los chicos el concurso que se realizó en varias escuelas fiscales con la creación de una escultura (Crearteco), fue un descubrimiento que marcó profundamente a algunos de ellos. En todos sus años de reiterada acción de la cultura, Diners Club nos ha difundido una visión panorámica del arte contemporáneo que bien podría culminar exhibiendo su excepcional colección para que también la población ecuatoriana se nutra de ella.

La Artisteca, desde el 2017, amplía su oferta alcanzando a la población del Distrito Metropolitano de Quito, a la colectividad de organizaciones sociales, estudiantes y docentes de instituciones educativas aliadas, y a niñas y niños trabajadores de 3 a 6 años de edad y en proceso de callejización. El total de beneficiarios fue de 23.305 personas incrementando su cobertura en un 33% este año.

La oferta de formación y actividades que presta la Artisteca es la siguiente:

- **Talleres de creación artística** en las ramas de danza, teatro, pintura, escultura, canto, música, artes aplicadas, escritura creativa, entre otras.
- **Visitas de apreciación artística** a diferentes eventos y espacios culturales.
- **Proyectos musicales** en grabación, mezcla, masterización y asesoramiento musical para todo tipo de canción.
- **Talleres de enseñanza artística** para docentes de instituciones educativas donde se les enseñan a usar las distintas maneras de integrar el arte en sus procesos pedagógicos.
- **Concursos anuales** de música **Reto Rec**, creación de arte en colectivo (**Crearteco**) y literatura (**Atapalabras**).

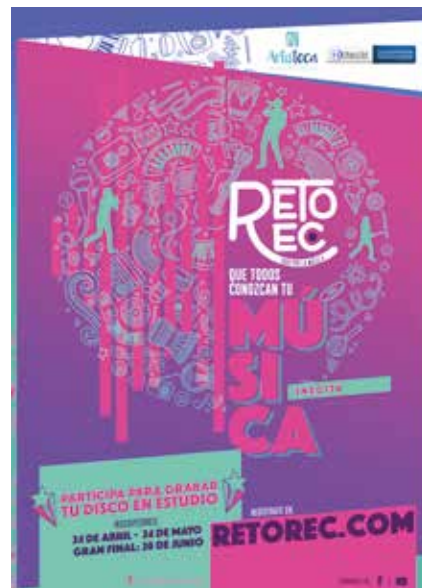


Concursos Crearteco  
Primer Premio: Unidad Educativa Calderón: Escultura "Loa gente Mitad"





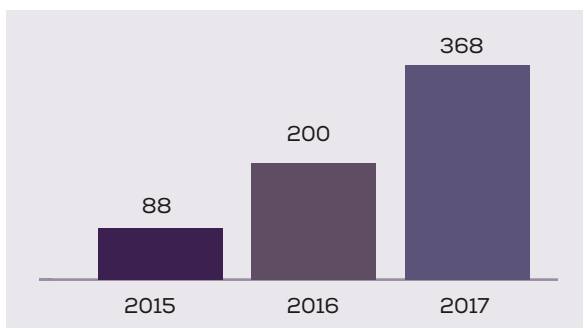
RetoRec 2017  
Primer lugar: La Banda del Recreo  
Canción: Oye mi voz



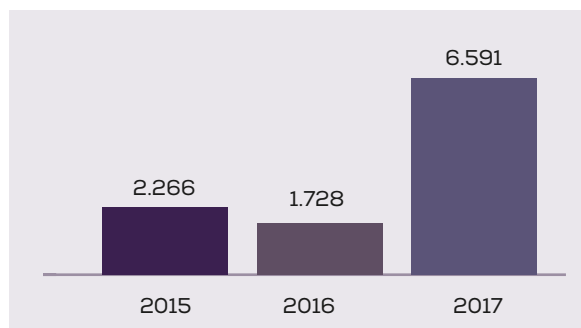
AtaPalabras 2017

- El tercer lugar fue para Eco-friendly, autor Joel Yaguana de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.
- El segundo lugar fue para Pakkarin y el gigante de roca, autora Erika Canchig de la Unidad Educativa Manuela Cañizares
- El primer lugar fue para Colithí, autora Eduarda Troya de la Unidad Educativa Tomás Moro.

#### Número de Talleres de creación artística



#### Beneficiarios de Talleres de creación artística



## D . 2 . S I N F O N Í A P O R L A V I D A

Este programa se realiza desde el 2008. Durante los últimos cinco años se focalizó el apoyo en la ciudad de Esmeraldas, con la fundación Edunova. Sinfonía por la Vida tiene como objeto promover el desarrollo humano de grupos más 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 2017, 133 niños y jóvenes participaron en este programa.

En 2017 se presentó un concierto en el malecón de Esmeraldas, mismo que fue concebido con la finalidad de presentarse en su localidad y compartir el arte con familiares, amigos y comunidad esmeraldeña en general. Este año se ha incluido un coro dentro del programa.

### I. Programa de desarrollo de habilidades a través del arte para personas con discapacidad

## D . 3 . A R T E Y D I S C A P A C I D A D

En coordinación con la Fundación El Triángulo se llevó a cabo este proyecto, que busca desarrollar sus capacidades a través del arte. Un grupo de 154 niños/as y adolescentes participaron en actividades como danza, pintura, teatro y música. 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.

Adicionalmente, con el propósito de desarrollar su apreciación del arte, se generan salidas culturales.



# D . E L T U R I S M O C O M O F U E N T E D E D E S A R R O L L O C O M U N I T A R I O Y E L R E S C A T E C U L T U R A L : O R Í G E N E S

Desde el 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 se correlacionan los programas de responsabilidad social con la creación de un valor compartido con las comunidades. En la actualidad, Orígenes busca rescatar la cultura gastronómica ecuatoriana y al mismo tiempo generar oportunidades de crecimiento de pequeños locales que en el futuro consoliden su excelencia y calidad.

Orígenes es una propuesta que ha creado alianzas público-privadas y trabaja en comunidades de menos de 25.000 habitantes rescatando sus tradiciones gastronómicas. En 2017, debido a la coyuntura, este programa se enfocó en una de las zonas afectadas por el terremoto, el Cantón Jama. De sus comunidades fueron beneficiarias: Don Juan, Bellavista, El Mar tal y Campamento.

En esta edición el programa desarrolló los siguientes componentes:

- Formación a emprendedores
- Fortalecimiento de emprendimientos en Jama para la creación de productos
- Identificación de productos locales para comercialización fuera de Jama
- Acompañamiento para comercialización de productos
- Apoyo con toldos e imagen a locales gastronómicos afectados por el terremoto





En esta fase participaron 103 personas, las cuales estuvieron presentes en los eventos de capacitación. Posteriormente, de acuerdo con ciertas características de factibilidad que presentaron en su emprendimiento, entre ellas su dedicación y consistencia, tuvieron acceso a asesoría directa para potenciar su emprendimiento.

Producto de este proceso de acompañamiento personalizado se potenciaron emprendimientos divididos en dos categorías: restaurantes y productos gastronómicos para comercializar.

En la categoría de restaurantes se complementó el proceso de asesoría con elementos para una mejor difusión. En este sentido se colocaron anuncios en sus negocios, básicamente rótulos, para que sean fácilmente identificables por los clientes.

En cuanto a los productos gastronómicos, se logró obtener 6 finalizados: sal prieta, ají con vinagre, mermelada de ají, ají en vinagre, suspiros y deditos de queso. Para su difusión y comercialización se han generado algunas actividades:

- Difusión mediante web: Los productos así como los contactos para su adquisición se encuentran en [www.origenesecuator.com.ec](http://www.origenesecuator.com.ec)
- Feria de exposiciones: Se consiguió un espacio dentro de una feria en el Centro comercial Scala Shopping en donde las emprendedoras pudieron dar a conocer su negocio y vender sus productos.
- Se han ubicado algunos exhibidores en puntos de venta en Jama y Quito para promocionar los productos.
- Los productos además fueron entregados como regalo corporativo a aliados estratégicos en la Navidad pasada, para esto se elaboró un kit.



# E . I N V E R S I Ó N   S O C I A L Y   D E   A P O Y O A   L A   C U L T U R A

GRI 201-1 / G4-FS7 / G4-FS8

## E . 1 .   I N V E R S I Ó N S O C I A L   2 0 1 7

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en el 2017 tuvo un incremento del 2% con relación al 2016. El incremento es relativamente bajo debido a que las actividades comprendidas en estos 2 años fueron similares.

Rubro	2016	2017
Alianza Diners Club Unicef	\$ 200.004,00	\$ 200.004,00
Inversión social comunitaria interna y externa	\$ 1.278.634,85	\$ 1.299.790,93
TOTAL	\$ 1.478.638,85	\$ 1.499.794,93

## E . 2 .   A P O Y O A   L A   C U L T U R A

Como parte de las acciones que se emprenden en favor de la comunidad, Diners Club participa con apoyo y auspicios a eventos artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, festividades locales, auspicios a centros de arte, 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.

La idea es pensar la cultura desde la ciudadanía, impulsando el acceso y la participación, el disfrute y la crítica, y desde ahí, abrir el diálogo con los profesionales del mundo de la cultura para integrar el conocimiento profundo que tengan de sus respectivos sectores.







## Apoyo a la Bienal de Arte de Cuenca

Hoy en día, las **bienales** –que tienen lugar cada dos años– son el **escaparate internacional** para el arte contemporáneo; en pocas palabras, son la plataforma idónea para la consolidación de los artistas y **son el punto de encuentro entre ellos y los críticos, curadores, coleccionistas y marchantes de arte.**

Uno de nuestros mayores intereses está en la Bienal de Cuenca, que es un programa cultural donde el público tiene la gran oportunidad de acercarse a la comprensión, la vigencia y el alcance del arte.

El alto nivel conseguido 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 que ha logrado además consagrar –gracias a este formato– a la ciudad de Cuenca como “Ciudad de las Ciencias y de las Artes”.

Estos eventos se han convertido en puntos de atracción turística, y por consiguiente en fuente de ingresos para las ciudades en donde se llevan a cabo.

## Apoyo al Teatro Nacional Sucre

Esta es una edificación patrimonial regida por la Fundación Teatro Nacional Sucre. Se trata de un ícono de las Bellas Artes en Quito y tiene un gran significado para los quiteños, especialmente por ser testigo de 130 años de historia nacional. Representa 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 con-



siderados entre los mejores del país y de la región.

Nuestro apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre, objetivo primordial en cuanto a apoyo cultural en el país se refiere, nos ha permitido, colaborar con la presentación de magníficas agendas culturales en diferentes escenarios de la ciudad. Diners Club del Ecuador está complacido de colaborar con espacios 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.

Algunos de los eventos más importantes presentados por la Fundación Teatro Nacional Sucre durante el 2017 fueron:

### **XVI Festival de Música Sacra de Quito**

El año pasado el Festival, a más de contar con un nutrido cartel de conciertos en distintos espacios y las ya reconocidas clases magistrales, presentó actividades paralelas: Sonido de Campanas (el repique

de campanas el 12 de abril a las 12h00); la Guía Histórica en las iglesias y espacios patrimoniales del Festival, a cargo de un conocedor de la historia de la ciudad, que se desarrolló 15 minutos antes de cada concierto; y la exposición "El Santo de mi devoción" en la planta baja de la Casa de la Fundación.

### **Presentación de Concha Buika**

María Concepción Balboa, con sus 15 años de carrera y varios que álbumes siguen fluyendo entre diversos estilos musicales: jazz y latin, soul, afro beat, R&B y flamenco.

### **Presentación del Philadelphia Boys Choir & Chorale**

Fundado en la década de 1960, este coro ganador del premio Emmy y nominado al Grammy, ha viajado y grabado junto a orquestas de renombre internacional y solistas como Luciano Pavarotti. Son conocidos como "embajadores americanos de la canción" y se presentaron en el Teatro Nacional Sucre.





### **Festival Elschenbroich - Grynyuk Dúo**

En julio, el Teatro Nacional Sucre se convirtió en un punto de encuentro para vivir la música clásica junto a cuatro notables exponentes de Estados Unidos, Alemania, Reino Unido y Ecuador, quienes dieron lectura a obras maestras de todos los tiempos.

Este Festival reunió a cerca de trescientos músicos. Desde Estados Unidos, dos agrupaciones caracterizadas por su juventud y potencia colectiva participaron de esta cita. Por un lado, con base en la reconocida sala Carnegie Hall de New York, la National Youth Orchestra Of The USA, integrada por los mejores músicos jóvenes de ese país y dirigida por la destacada directora Marin Alsop, presentaron un programa especial, el cual incluyó el estreno mundial de la obra *Apu: Tone Poem for Orchestra* de Gabriela Lena Frank. Mientras que el coro infantil ganador del premio Emmy y nominado al Grammy, Philadelphia Boys Choir & Chorale, dejó sin aliento al público capitalino con sus 95 voces blancas en escena.

Este encuentro lo complementó el aclamado dúo europeo integrado por Leonard Elschenbroich y Alexei Grynyuk, quienes demostraron su impecable virtuosismo al interpretar obras de Beethoven, Prokófiev y Stravinsky para violonchelo y piano. Finalmente, la Banda Sinfónica Metropolitana y el Coro Mixto Ciudad de Quito

presentaron un exclusivo repertorio con la profunda identidad de nuestra música académica ecuatoriana.

### **Apoyo Centro Cultural Metropolitano**

El Centro Cultural Metropolitano es una institución pública perteneciente a la Secretaría de Cultura del Municipio de Quito. Su misión es contribuir al conocimiento, valoración, promoción y disfrute del patrimonio y las diversas manifestaciones culturales, y a la generación e intercambio de conocimientos.

Como parte de sus principios de apoyo a la cultura, y en trabajo conjunto con el Municipio Metropolitano de Quito, Diners Club ha auspiciado varias actuaciones estratégicas para el fomento de la igualdad y para el acercamiento del arte contemporáneo a los diversos públicos de Ecuador.

A través de algunas de las propuestas estéticas y conceptuales más relevantes del programa artístico actual, la exposición *La intimidación es política* reflexiona sobre cómo las construcciones sociales determinan los comportamientos de los sexos, los usos discriminatorios del lenguaje y las estrategias de poder que, al mantener la dominación/sumisión, sustentan la violencia física, cultural e ideológica sobre los cuerpos, tanto en los espacios públicos como en los privados.

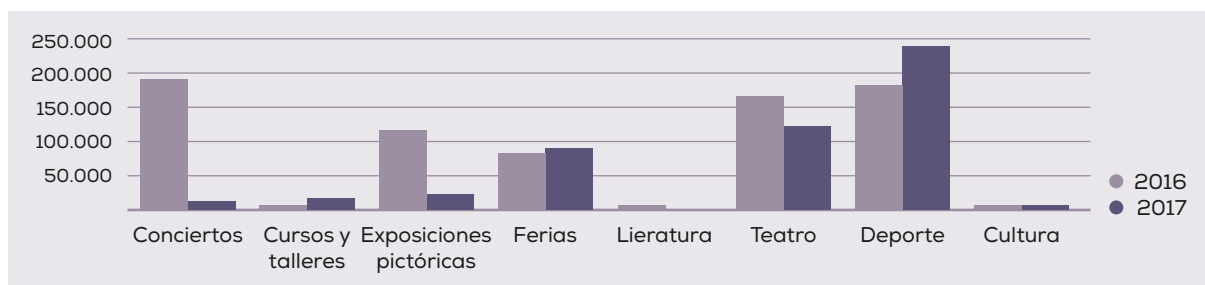
*La intimidación es política* fue curada por Rosa Martínez, primera directora de la Bienal Internacional de Venecia (2005) y consistió en 17 obras entre instalaciones, dibujos, pinturas, esculturas, fotos, videos y performances –presentadas en las salas, patios y terraza del museo– de artistas y colectivos de Bolivia, Chile, Costa Rica, Ecuador y Yugoslavia.

### E.3. INVERSIÓN EN AUSPICIOS. APOYO A LA CULTURA Y EL DEPORTE

Los estudios de mercado que se efectúan permanentemente a nivel nacional, nos dicen que la marca Diners Club es valorada por su apoyo a la cultura, al deporte y a la infancia en el Ecuador. La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en estos auspicios. La inversión en el 2017 fue de USD 495,829.31

	2016	2017
Conciertos	187.857,10	9.587,29
Cursos y talleres	3.380,00	13.620,00
Exposiciones pictóricas	115.635,88	20.768,15
Ferias	81.473,00	89.056,00
Literatura	2.565,00	
Teatro	165.280,50	121.374,58
Deporte	181.598,63	238.923,29
Cultura	3.762,00	2.500,00
Total	\$ 741.552,11	\$ 495.829,31

#### Inversión 2016 - 2017



#### GRI 102-12

### F. PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES POR LA EDUCACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2017, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar o fomentar una buena educación en el Ecuador.

- Miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Iniciativa Líderes para Gobernar: Miembros del Jurado





# APORTANDO A LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL



**Uvilla** | Conocida como la 'uva serrana'. En el Ecuador las zonas de cultivo para esta fruta se localizan en la región interandina.

**Achira** | Su cultivo se inicia en la Cultura Valdivia, hace unos 5.500 años. Usada en la cocina ecuatoriana para tradicionales recetas como el bollo, los tamales, entre otros.

## LOGROS 2017

- En el año 2017 se realizó una Alianza con la WWF, con la finalidad de implementar la Cena por el Planeta en restaurantes afiliados a Diners Club para fomentar una cadena de valor con sustentabilidad ambiental.
- Se mantuvo el sistema de medición de huella ecológica en coordinación con las distintas áreas.
- Producto de los procesos de digitalización de documentos, se han llegado a disminuir 18 millones de impresiones en el año.
- Se continuó con la implementación del sistema de digitalización de documentos y disminución de impresiones, obteniendo una disminución de 3'179.016 hojas, equivalente a 14.878 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. Participaron más de 192 colaboradores y familiares.

## DESAFIOS 2018

- Mantener la certificación Punto Verde en el edificio CND.
- Replicar la Cena por el Planeta con la WWF y fomentar las buenas prácticas ambientales en nuestra cadena de valor.
- Continuar con la suscripción de Socios al sistema de estado de cuenta virtual.
- 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.

## A . NUESTRO ENFOQUE CON EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un **plan de manejo integral de disminución de huella ambiental** en sintonía con 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:



## B . 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 electrónico de climatización 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. Destacan el reciclaje de papel y de material tecnológico, la buena disposición de luminarias, de baterías, de PET, entre otras. Todo ello ha permitido la obtención del Reconocimiento Punto Verde.



[GRI 103-3 (301, 302, 305, 306)]

## B . 1 RECONOCIMIENTO ECUATORIANO AMBIENTAL 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, del cual se pueden destacar:

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

En Marzo de 2015 el Ministerio del Ambiente emitió el Reconocimiento Ecuatoriano Ambiental Punto Verde al edificio Centro de Negocio Diners Club, por demostrar estas las buenas prácticas ambientales en su gestión.



# C. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCION DEL CONSUMO DE PAPEL

## C.1. CAMPAÑA DE LAS 4 R

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

GRI 301-1/ GRI 302-5

### 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 ha permitido mantener controlados los niveles de impresión, como se puede ver a continuación:

Consumo	2016	2017	Variación
Impresiones/copias	8.759.657	7.777.241	-11,2%
Toneladas*	41	36	-12,2%
Colaboradores	1.332	1.338	0,5%
Socios	694.657	744.536	7,18%

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

Se puede apreciar que en el 2017 disminuyó el consumo de papel. Esto se puede atribuir a los distintos procesos que se han implementado en términos de digitalización de la información y concientización en los usuarios. El resultado es positivo tomando en cuenta que tanto la cantidad de Colaboradores como de Socios se incrementó, lo que permite ver una optimización de recursos.

Otro factor que contribuyó en la reducción de impresión de papel fue la creación de nuevos flujos documentales en el sistema de Gestión Documental File Net, a través del servicio de digitalización dentro de los procesos de pagos y Contabilidad.

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

- Reducción de equipos multifunción en base a su capacidad instalada versus el consumo de los usuarios.
- Implementación de equipos multifunción en todas las áreas para el uso de escaneo de documentos.
- Capacitación en impresión a todos los Colaboradores por la renovación de equipos, con el fin de evitar desperdicios y sobre todo para utilizar la funcionalidad de escaneo de documentos.

### **Tecnología y medio ambiente**

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

En el programa de Reducción de Impresiones se logró ahorrar un total de 3.179.016 hojas durante el año 2017, lo que representa un incremento del 15% con respecto al año anterior. El volumen de hojas ahorrado es equivalente a 14.878 kg. con un costo aproximado de US\$ 252.926.

El proceso de digitalización de información contribuye con la disminución de solicitudes para la reimpresión de documentos que son almacenados en el archivo físico.



**María Fernanda Burneo**  
Directora de Comunicaciones  
WWF

Diners Club reconoce que una empresa no puede estar apartada de las problemáticas ambientales actuales. En este sentido, su trabajo ha sido estratégico al tomar decisiones coherentes con los alcances que puede tener su intervención. Trabajan de manera interna desde hace mucho tiempo en varios proyectos de reducción de huella y con WWF han iniciado desde el año pasado un proceso con restaurantes, proyecto con amplia posibilidad de impacto que permitirá establecer parámetros de buenas prácticas ambientales en restaurantes. La alianza con Diners Club extiende este proyecto a las ciudades del continente y nos permite escalar el impacto de nuestro trabajo. Lo que empezó con la Cena por el Planeta es ahora una propuesta estratégica que permite a Diners Club ser parte activa de un cambio cultural en el sector de los servicios en Ecuador.



- **Virtualización de Documentos:** acceso a estados de cuenta y comprobantes de pago

A través de nuestro Portal Corporativo, la Organización brinda a los Socios, sean personas o Establecimientos, la posibilidad de acceder a los documentos legales, como estados de cuenta y comprobantes de pago de manera virtual, evitando su impresión.

En el año 2017 se virtualizaron 4.197.524 estados de cuenta y 9.557.075 comprobantes de retención y pago, lo que equivale a 17.952.123 hojas que no se utilizaron para impresión de documentos.

Período	Estados de Cuenta		Comprobantes de retención y pago	
	No. de estados de cuenta	No. de hojas	Cantidad	No. de hojas
2016	3.742.501	7.485.002	8.710.951	8.710.951
2017	4.197.524	8.395.048	9.557.075	9.557.075

#### Reducción de impresiones en todos los procesos

Período	Reportes	Estados de cuenta	Comprobantes	Total
2016	2.755.116	7.485.002	8.710.951	18.951.069
2017	3.179.016	8.395.048	9.557.075	21.131.139

#### **Virtualización de Servidores: equipos virtuales con la misma eficiencia que los físicos**

El servicio de Virtualización de Servidores utilizado por Diners Club permite incrementar los índices de utilización de la infraestructura en un 60%, ahorrando un 30% de energía. Con este tipo de tecnología, en lugar de tener un servidor físico por cada necesidad, se despliegan varios servidores virtuales en un solo servidor físico permitiendo la reducción del consumo energético. Al momento se tienen desplegados,

entre todas las soluciones, un total de 605 servidores virtuales funcionando sobre 187 servidores físicos. Se estima que el consumo de cada servidor es de 1,015 kva generando un ahorro energético de 424,27 kva. Todos los servidores físicos cumplen la norma Energy Star regulado por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, que certifica promover los productos eléctricos con consumo eficiente de electricidad, reduciendo de esta forma la emisión de gas de efecto invernadero por parte de las centrales eléctricas.

GRI 302-1 / GRI 302-2 / GRI 302-3 / GRI 302-4

### Consumo de energía eléctrica

Consumo	2016	2017	Variación
Energía Eléctrica (kwh)	2419448,00	1692239,87	-30%

En lo que respecta al consumo de agua con relación al año 2017, se presentó una disminución del 30%, debido a la disminución de trabajos de obra civil en las diferentes locaciones.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en el 2017 se presentó una disminución del 30% en relación al año 2016, debido a la reducción de proyectos de remodelación a nivel Matriz y al reemplazo de todo el sistema de iluminación del Edificio Matriz y la Agencia Orellana, donde se cambió de lámparas fluorescentes a planchas LED.

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 en base a 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.

GRI 302-3/ GRI 305 (1/2/3/4/5/6/7)

### Medición de huella ambiental

	Valor	Unidad
Emisiones Alcance 1	315,31	ton CO2e
Emisiones Alcance 2	544,75	ton CO2e
Emisiones Alcance 3	1961,12	ton CO2e
Total	2.821,18	ton CO2e
Huella de carbono por colaborador	2,11	ton CO2e/colaborador
Huella de carbono por cliente	4,98	kg CO2e/cliente

No se detecta la emisión de sustancias (SAO, NOX ni SOX )

Se identifica una disminución del 3% de la huella generada con respecto al año anterior.

#### GRI 307-1

Durante el 2017, 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.

## RECICLAR

Las campañas de reciclaje de papel son permanentes y 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 2017 se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Como resultado se lograron reciclar 3.977 kg. que representan un incremento del 39% con

respecto al año anterior y el 11% del consumo total de impresiones.

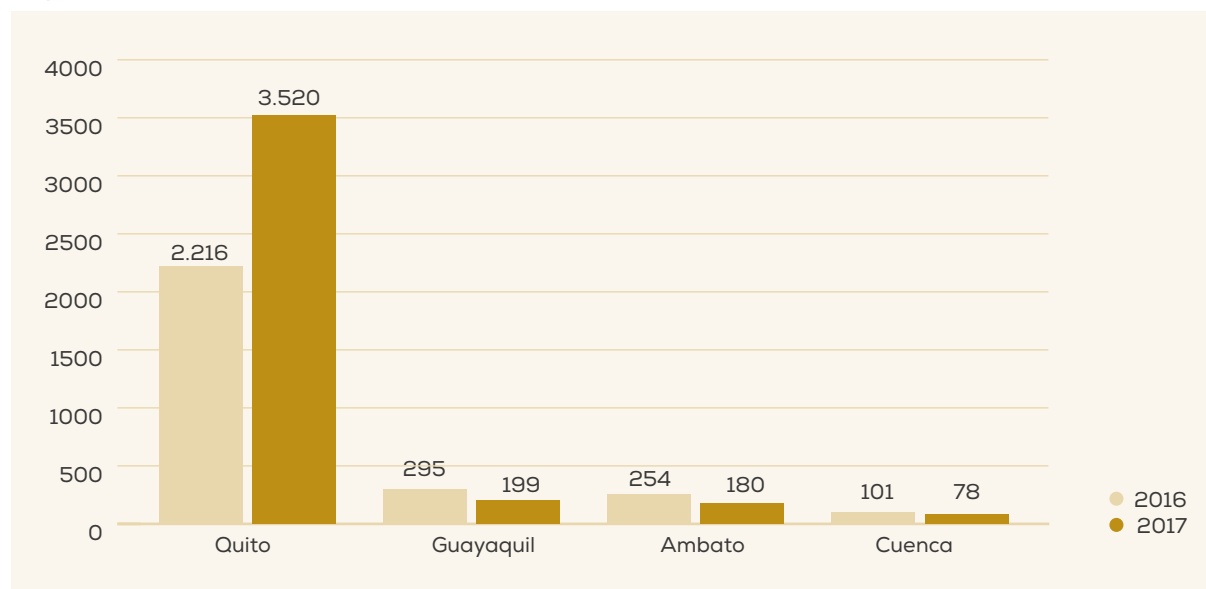
#### GRI 306-2

**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 envía a EEUU para que sus componentes puedan ser reusados.

**Disposición adecuada de pilas desechadas.**- Se han colocado contenedores específicos para este fin. Al momento se depositan las pilas y baterías de consumo institucional o personal en los mismos. Como producto de este proceso se entregaron 78 kg. de pilas en desuso a la Empresa Metropolitana de Gestión Integral de Residuos Sólidos (EMGIRS) para su disposición final adecuada.

### Papel reciclado





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

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2017 son los siguientes:

Actividad	2016	2017	Unidad
Manejo adecuado de desperdicios			
Disposición adecuada de fluorescentes	1.555	1.047	Unidades
Reciclaje de botellas PET		345	kg.

Se puede ver un incremento en el reciclaje de fluorescentes. Esto se dio debido a que se cambió el sistema de iluminación a tecnología LED, principalmente en la agencia matriz.

## REUSAR

### GRI 301-2

#### 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-FS8

#### Donación de activos:

En total en el año 2017 se donaron 1.616 activos que van a ser reusados y cuyo detalle se puede ver en el siguiente cuadro:

	Computadores		Muebles y equipos de oficina	
Consumo	2016	2017	2016	2017
Quito	0	120	543	1264
Guayaquil	72	0	165	232
Total	72	120	708	1496



## D . C A M P A Ñ A S D E C O N C I E N T I Z A C I Ó N

### D . 1 . P R O D U C T O S E D U C A T I V O S :

#### **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 son 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 3.000 juegos que fueron repartidos tanto entre Socios Kids como en la comunidad a estudiantes de escasos recursos.

GRI 305-5

### D . 2 . F O M E N T O D E L A M O V I L I D A D A L T E R N A T I V A

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 de esta forma 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:**

Este año se la realizó en el del Parque Nacional Coto-paxi. Participaron más de 70 personas entre Colaboradores y sus familiares.



### Cicleada nocturna al Centro Hist3rico:

Por octavo a1o consecutivo se realiza por las festividades de Quito el Paseo Patrimonial en bici, actividad en la que participaron cerca de 120 Colaboradores y sus familiares. Debido a la acogida, se organizaron dos jornadas para que todas las personas interesadas participen.

### D.3. CENA POR EL PLANETA WWF

Con la finalidad de extender nuestra filosofa de cuidado del medio ambiente a nuestra cadena de valor, se realiz3 en el mes de abril de 2017 la iniciativa Cena por el Planeta en alianza con la WWF. En ella se capacit3 a restaurantes de alta gama en aspectos de manejo de su impacto con el medio ambiente y en el manejo de desechos y proveedores. Los restaurantes participantes de Quito y Guayaquil fueron La Gloria, La Locanda, Segundo Muelle, Zinc, Zazu, Z-Food, Carlo y Carla, La Casa di Carlo y Don Francis.

Se realiz3 con ellos un evento de capacitaci3n y una asesoria *in situ* para que se genere un plan de acci3n de mejoramiento de dichos aspectos. Una vez que implementaron los cambios, recibieron un certificado de Cena por el Planeta que acredita este trabajo.

Por su parte, entre quienes asistieron a la Cena por el Planeta se sorte3 una cena para dos personas.



De izquierda a derecha: Augusta Bustamante, Gerente de Responsabilidad Social de Diners Club, Roberto Troya, Director General de WWF Ecuador, y Yolanda Kakabadse Directora Regional de WWF.





# ÍNDICE DE ESTÁNDARES GRI / PACTO GLOBAL



## Leyenda

x: Contenido corresponde a información reportada a antes de control relativa al ejercicio 2017;

xx: Contenido corresponde a información verificada por un ente de control o tercero independiente relativa al ejercicio 2017;

-	Indicador Propio	EE	Empresas eléctricas
SC	Superintendencia de Compañías del Ecuador	Deloitte	Deloitte & Touche Ecuador CIA. LTDA.
SB	Superintendencia de Bancos del Ecuador	PwC	PricewaterhouseCoopers Cía. Ltda.
MT	Ministerio del Trabajo del Ecuador	KPMG	KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA
MA	Ministerio del Ambiente del Ecuador	Proterra	Compañía Proterraconsultores Medioambiente y Sostenibilidad S.A.
MI	Ministerio del Interior del Ecuador	CB	Cuerpo de Bomberos
IESS	Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social	AE	Aliados estratégicos

Estándar GRI	Contenido	Número de página	Omisión	Procedencia de los contenidos
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	1. Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización	Capítulo 1 (p. 4)		x (SC)
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo 2 (p.47) Capítulo 2 (p.91)		x (SB)
	102-3 Ubicación de la sede	Contratapa (p.161)		x (SC)
	102-4 Ubicación de las operaciones	Capítulo 1 (p. 25) Capítulo 1 (p. 26)		x (SB)
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Capítulo 1 (p. 26)		x (SC)
	102-6 Mercados servidos	Capítulo 4 (p. 78) Capítulo 4 (p. 78)		x (SB)
	102-7 Tamaño de la organización	Capítulo 1 (p. 2)		x (SB)
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo 3 (p. 60)		x (MT)
	102-9 Cadena de suministro	Capítulo 6 (p. 114)		-
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Capítulo 1 (p. 34) Capítulo 4 (p. 88)		x (MI, CB)
	102-11 Principio o enfoque de precaución	Capítulo 1 (p. 38)		-
	102-12 Iniciativas externas	Capítulo 7 (p. 125)		xx (Proterra)
	102-13 Afiliación a asociaciones	Capítulo 1 (p. 25)		xx (Proterra)
	2. Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Capítulo 1 (p. 10)		-
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo 1 (p. 38)		-

GRI 102: Contenidos Generales 2016	3. Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Capítulo 1 (p. 25) Capítulo 1 (p. 34)		xx (Proterra)
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo 1 (p. 34) Capítulo 1 (p. 35)		x (SB)
	4. Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 1 (p. 33)		x (SB)
	102-19 Delegación de autoridad	Capítulo 1 (p. 28)		-
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo 1 (p. 33)		-
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo 1 (p. 32)		x (SB)
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	Capítulo 1 (p. 29)		x (SB)
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo 1 (p. 28)		-
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Capítulo 1 (p. 28)		x (SB)
	102-25 Conflictos de intereses	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 1 (p. 37)		-
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Capítulo 1 (p. 29)		x (SB)
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Capítulo 1 (p. 29)		x (SB)
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo 1 (p. 28)		-
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 1 (p. 29) Capítulo 1 (p. 38)		x (SB)
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 1 (p. 29) Capítulo 1 (p. 38)		-
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 1 (p. 29)		x (SB)
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Capítulo 1 (p. 34)		x (SB)
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	Capítulo 1 (p. 32)		x (SB)
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	Capítulo 1 (p. 35)		x (SB)
	102-35 Políticas de remuneración	Capítulo 1 (p. 29)		x (SB)
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	Capítulo 3 (p. 68)		x (SB)
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	Capítulo 3 (p. 68)		-
	102-38 Ratio de compensación total anual		X	-
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		X	-



GRI 102: Contenidos Generales 2016	5. Participación de los grupos de interés			
	102-40 Lista de grupos de interés	Capítulo 1 (p. 43)		xx (Proterra)
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	No se ha generado		-
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Capítulo 1 (p. 43)		xx (Proterra)
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Capítulo 1 (p. 43)		xx (Proterra)
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Capítulo 1 (p. 43) Capítulo 4 (p. 89)		xx (Proterra)
	6. Prácticas para la elaboración de informes			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Capítulo 1 (p. 4)		xx (KPMG)
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-47 Lista de temas materiales	Capítulo 1 (p. 7)		xx (Proterra)
	102-48 Reexpresión de la información	Capítulo 1 (p. 4)		-
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-50 Periodo objeto del informe	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-51 Fecha del último informe	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
	102-55 Índice de contenidos GRI	p. 151		xx (Proterra)
	102-56 Verificación externa	Capítulo 1 (p. 4)		xx (Proterra)
Temas Materiales				
GRI 200: Estándares temáticos económicos				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 2 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo 2 (p. 49)		xx (Deloitte)
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Capítulo 1 (p. 48)		-
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Capítulo 3 (p. 68)		xx (PwC)
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Capítulo 2 (p. 49)		-

Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35) Capítulo 1 (p. 36)		xx (Proterra)
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Capítulo 1 (p. 37)		-
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo 1 (p. 38)		-
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Capítulo 1 (p. 37)		-
GRI 300: Estándares temáticos ambientales				
Materiales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 8 (p. 140)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 8 (p. 141)		xx (Proterra)
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Capítulo 8 (p. 142)		-
	301-2 Insumos reciclados	Capítulo 8 (p. 147)		-
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 8 (p. 140)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 8 (p. 141)		xx (Proterra)
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo 8 (p. 145)		xx (EE)
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Capítulo 8 (p. 145)		-
	302-3 Intensidad energética	Capítulo 8 (p. 145)		-
	302-4 Reducción del consumo energético	Capítulo 8 (p. 145)		xx (EE)
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	Capítulo 8 (p. 142)		-
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 8 (p. 140)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 8 (p. 141)		xx (Proterra)
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Capítulo 8 (p. 145)		-
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo 8 (p. 145)		-
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Capítulo 8 (p. 145)		-
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Capítulo 8 (p. 145)		-
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Capítulo 8 (p. 145)		-
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Capítulo 8 (p.145)		-
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Capítulo 8 (p. 145)		

Efluentes y Residuos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 8 (p. 140)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 8 (p. 141)		xx (Proterra)
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino			-
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Capítulo 8 (p. 146)		-
	306-3 Derrames significativos	Capítulo 8 (p. 145)		-
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Capítulo 8 (p. 145)		-
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Capítulo 8 (p. 145)		-
GRI 400: Estándares temáticos sociales				
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		Proterra
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 3 (p. 63)		Proterra
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 3 (p. 63)		Proterra
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	Capítulo 3 (p. 72)		-
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Capítulo 3 (p. 73)		x (IESS)
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Capítulo 3 (p. 73)		-
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Capítulo 3 (p. 72)		-
Formación y enseñanza				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		Proterra
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 3 (p. 63)		Proterra
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 3 (p. 63)		Proterra
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo 3 (p. 64)		-
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo 3 (p. 64)		-
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	Capítulo 3 (p. 68) Capítulo 3 (p. 69)		-
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		Proterra
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 3 (p.63)		Proterra
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 3 (p.69)		Proterra
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo 1 (p. 28) Capítulo 3 (p. 60)		-
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo 3 (p. 68)		-



No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		Proterra
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		Proterra
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35) Capítulo 1 (p. 36)		Proterra
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo 1 (p.27)		-
Trabajo Infantil				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
GRI 408: Trabajo Infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Capítulo 1 (p. 37)		x (MT)
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35) Capítulo 1 (p. 36)		xx (Proterra)
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Capítulo 1 (p. 35)		x (MT)
Evaluación de Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 36)		xx (Proterra)
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Capítulo 1 (p. 35)		-
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Capítulo 3 (p. 66)		-
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Capítulo 4 (p. 83)		-
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 6 (p. 72)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 3 (p. 69)		xx (Proterra)
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo 3 (p. 70) Capítulo 6 (p. 122)		x (AE, SB)
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Capítulo 6 (p.102)		x (MA)

Política Pública				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Capítulo 1(p.37)		-
Salud y Seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 4 (p. 77)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 4 (p. 85)		xx (Proterra)
GRI 416: Salud y Seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Capítulo 4 (p. 76)		x (SB)
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Capítulo 4 (p. 91)		x (SB)
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 4 (p. 91)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 4 (p. 91)		xx (Proterra)
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo 4 (p.91)		-
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Capítulo 4 (p. 91)		-
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Capítulo 4 (p. 91)		-
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 4 (p. 77)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 4 (p. 77)		xx (Proterra)
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Capítulo 4 (p. 91)		x (SB)
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	Capítulo 1 (p.7)		xx (Proterra)
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Capítulo 1 (p. 35)		xx (Proterra)
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Capítulo 1 (p. 45)		x (SB)

# 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.	26
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.	27
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.	27
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.	28
SBS A.2.2(A1)	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta por cada accionista o socio asistente	28
SBS A.2.4 (A1)	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.	28
SBS A.2.6 (A1)	Conflicto de intereses: Número total de los accionistas o socios que aprobaron tales políticas / número total de accionistas o socios de la entidad	29
B	INFORMACION DEL DIRECTORIO	
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	28
SBS B. 1. 3. (A1)	Nivel de rotación, corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos 5 años, que un directivo permanece como miembro del directorio.	28
SBS B. 1. 4 (A1)	Numero de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes	28
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 sesión	30
SBS B. 2. 2 (A1)	Comité de auditoría - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30
SBS B. 2. 3 (A1)	Comité de riesgos - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30
SBS B. 2. 4 (A1)	Comité de cumplimiento - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30
SBS B. 2. 5 (A1)	Comité de ética - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30
SBS B. 2. 6 (A1)	Comité de retribuciones - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30



B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
SBS B.3.1 (A1)	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación	30
SBS B.3.2 (A1)	Participación de los accionistas o de los socios en procesos de capacitación promovidos por la entidad	30
C	INFORMACION SOBRE EL DIRECTORIO	
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.	33
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.	33
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	87
SBS. C.3.3 (A1)	Incorporación de clientes nuevos: Número de clientes nuevos incorporados cada año.	78
D	INFORMACION SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
1	CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
SBS D.1 (A1)	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas	33
SBS D.1.1 (A1)	Tiempo de servicio en la entidad.	33
SBS D.1.2 (A1)	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas	33
SBS D.1.3 (A1)	Participación en el equipo gerencial por género.	33
SBS D.1.4 (A1)	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	33
E	INFORMACION LABORAL	
E.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	60
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.	60
SBS E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.	61
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.	61
SBS E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años.	62
SBS E.1.6 (A1)	Clasificación del personal por rango salarial.	69
E.2	CAPACITACION	
SBS. E.2.1 (A1)	Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	66
SBS. E.2.2 (A1)	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en cada año (3 últimos años)	65
SBS B. 2. 5 (A1)	Comité de ética - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30
SBS B. 2. 6 (A1)	Comité de retribuciones - Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	30



Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2017  
**[www.DinersClub.com.ec](http://www.DinersClub.com.ec)**

GRI 102-3

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

Andrea Gómez Dávila  
MullenLowe-Delta



(593) (2) 2504243 / 0997899141  
flapediciones@gmail.com  
Quito - Ecuador



