



◆ ◆ ◆ El **ORIGEN** de ◆ ◆ ◆
LA SUSTENTABILIDAD

LA SUSTENTABILIDAD QUE IMPULSA NUESTRA IDENTIDAD

Orígenes es el programa que nos vincula con el rostro multicultural del Ecuador, con la diversidad que nos caracteriza y nos convierte en un destino turístico privilegiado, tanto internamente como a nivel internacional. Quien nos visita aprecia y reconoce nuestras vestimentas, colores de piel, etnias y una explosión de sabores distintos. Ecuador es la sal prieta del montuvio, el achiote que engalana el rostro y el cabello de los tsáchilas, la sonrisa acogedora del serrano, el carácter expansivo del costeño y la elegancia natural de los anacos quichuas que reflejan, más que origen geográfico, adhesión a la comunidad e identidad.

Somos diversos pero iguales, y estamos orgullosos de cada una de las tradiciones que conforman esa nación que nos identifica. Aunque hoy somos un banco digital, hacemos un homenaje a todas ellas, porque nunca debemos perder de vista los rostros de nuestro país.





CIFRAS DINERS CLUB DEL ECUADOR 2018



NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS A NIVEL INTERNACIONAL:

43 MILLONES EN MÁS DE
200 PAÍSES

PASIVOS:

1.325'820.418

ACTIVOS:

1.674'489.516

MAESTROS CAPACITADOS EN ESCUELAS RURALES:

1.456

CANTIDAD DE PAPEL RECICLADO:

4.210 kg.

CANTIDAD DE COLABORADORES:

1.359

NÚMERO DE BENEFICIARIOS INVOLUCRADOS EN PROGRAMAS SOCIALES:

90.472

NÚMERO TOTAL DE TARJETAHABIENTES:

909.072

REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL:

4'032.204
hojas = 18.871 kg.

PERSONAS QUE DEPENDEN DE LA COMPAÑÍA:

3.456

NÚMERO DE SOCIOS PRINCIPALES:

598.588

NÚMERO DE SOCIOS ADICIONALES

310.484

ACCESO A MÁS
DE 2 MILLONES
DE CAJEROS
AUTOMÁTICOS
Y MÁS DE
200 SALAS VIP
EN EL MUNDO

ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS EN ECUADOR

44.234

COBERTURA DE PROGRAMAS SOCIALES:

ESMERALDAS
JAMA
SAN LORENZO
RÍO SANTIAGO Y CAYAPAS
LAGO AGRIO
PUTUMAYO
CAYAMBE
QUITO

INGRESOS TOTALES:

350'266.307







ÍNDICE DE CONTENIDOS

XII Informe de Sustentabilidad Corporativa 2018	5
Materialidad y Estrategia de Responsabilidad Corporativa con los Grupos de Interés	7
Definiendo la materialidad	8
Mensaje del Presidente Ejecutivo	10

CAPÍTULOS

I. Buen gobierno corporativo	13
II. Generando valor económico para el Ecuador	35
III. Trabajando en Diners Club	49
IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida	67
V. Contribuyendo a un mercado formado financieramente	85
VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor	99
VII. Construyendo futuro	109
VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental	131
Índice de contenidos GRI	147
Indicadores de Gobierno Corporativo para las instituciones del sistema financiero	153





GRI 102-1/GRI 102-45/GRI 102-46/GRI 102-48/GRI 102-49/GRI 102-50/
GRI 102-51/GRI 102-52/GRI 102-53/GRI 102-54/GRI 102-56

EL XII INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA 2018 DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

El XII Reporte anual de Sustentabilidad Corporativa 2018 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el décimo segundo 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. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de la Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace doce años, este informe se ha elaborado de conformidad con la opción exhaustiva de los Estándares GRI. 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 SBS, seguidos por la numeración correspondiente, cuya significación se encuentra en los anexos posteriores.

En cuanto a la definición de materialidad, 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 sustentabilidad 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 en el territorio nacional para el año 2018 (enero a diciembre). Incorpora cifras





2017 a efectos de hacerlo comparable, y algunos casos, por requisito de la Superintendencia de Bancos, 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 con base en los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2018. Cabe mencionar que no existe reexpresión de la información ni cambios con respecto a la definición de aspectos materiales en base al último informe realizado en 2017.

A nivel de estructura, cada capítulo busca responder a alguno de los aspectos establecidos en el análisis de materialidad. Se realizó una validación interna de los datos y el informe será sometido a la verificación externa de la auditora PriceWaterhouseCoopers de probada competencia en la materia. Su informe se encuentra en la página 145.

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Al igual que el *XI Informe de Sustentabilidad Corporativa del año 2017*, este tendrá una difusión de 2.000 ejemplares impresos y también se divulgará a nuestros más de 400.000 Socios 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 que este informe sea capaz de dar cuenta, de manera clara y precisa, de nuestra filosofía de transparencia y de diálogo con los diferentes grupos de interés con los que nos relacionamos. Estaremos gustosos de recibir cualquier comentario o sugerencia de ustedes, nuestros lectores, para lo cual se podrán comunicar con nosotros vía mail a rsocial@dinersclub.com.ec





GRI 102-47/GRI 103-1

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, con base en 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:

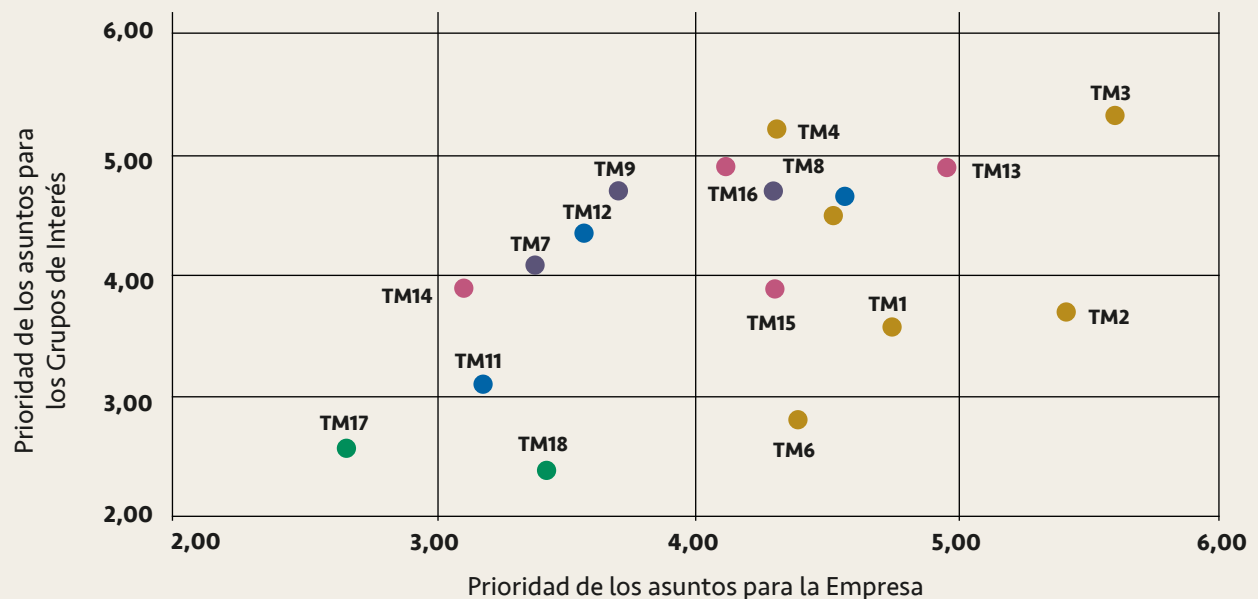
a. Identificación: para determinar los asuntos relevantes dentro y fuera de la Organización.

b. Priorización: para establecer el 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.

Asuntos Materiales DINERS





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	Cobertura del tema material
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	Colaboradores, proveedores, comunidad
TM2	Finanzas responsables (comportamiento prudencial y modelo robusto de administración de riesgos)	x			Colaboradores, clientes
TM3	Confidencialidad y seguridad de la información de Clientes y Socios	x			Clientes
TM4	Calidad y atención de reclamos de los productos y servicios	x			Clientes
TM5	Correcto manejo de la comunicación publicitaria, promociones y sorteos, bajo principios de Responsabilidad Social	x	ODS 12		Clientes, colaboradores, comunidad
TM6	Incorporación de criterios medioambientales y sociales de productos y servicios	x	ODS 7		Medio ambiente, colaboradores, clientes

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

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global	Cobertura del tema material
III. Comunidad					
TM10	Programa de la Alianza Diners-Unicef	x	ODS 1/ ODS 17/ ODS 4	GC 1/ GC 2	Clientes, comunidad
TM11	Programa Orígenes	x	ODS 1/ ODS 11/ ODS 17	GC 1/ GC 2	Comunidad, establecimientos
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	Comunidad

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

		Estudio de materialidad	ODS NNUU	Pacto Global	Cobertura del tema material
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	Colaboradores, medio ambiente
TM18	Reducción de desechos producto de la operación diaria (papel, desechos electrónicos y otros)	x	ODS 13		Colaboradores, medio ambiente



GRI 102-14

MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

El contexto político de 2018 se vio marcado por la consolidación del nuevo Gobierno, lo que implicó la apertura hacia un ambiente más favorable y de mayor confianza para las actividades de la empresa privada en Ecuador. Si bien tuvimos un ligero incremento del precio del petróleo en el mercado internacional, el déficit fiscal se profundizó y trajo consigo una disminución del gasto corriente con el consiguiente estancamiento en las inversiones públicas del Estado, lo que sin duda se tradujo en un menor flujo de recursos hacia la economía y en un bajo crecimiento (el PIB aumentó en 1,1%), evidenciándose un cierto estancamiento en la economía.

En cuanto a los indicadores del mercado laboral, en 2018 se mantuvieron los altos indicadores de empleo no adecuado y desempleo (40,6% y 3,7% respectivamente) que afectaron a la economía de los hogares. Por su parte, la actividad comercial, si bien aumentó en un 1,9%,* este índice fue menor en relación al año anterior (2017: crecimiento del 3,4%). La cartera de crédito de consumo a nivel global presentó indicadores positivos de crecimiento (del 16,1%), aunque también inferiores a los de año anterior. A su vez, las tasas de interés tanto pasivas como activas tuvieron leves variaciones durante el año y se presentó una baja tasa de inflación del 0,27%. Tuvimos un escenario estable para el incremento en los consumos, que se vio reflejado en los resultados positivos de crecimiento para todas nuestras marcas durante el año 2018 en relación al año anterior, lo que pone en evidencia la confianza de nuestros Socios en la Organización y sus productos.

Para Diners Club del Ecuador, 2018 fue un año de importante crecimiento tanto en número de Tarjetahabientes y Socios (de un 22%) como en cuanto al monto de la cartera (del 23,5%),

manteniendo adecuados niveles de liquidez, solvencia y rentabilidad, lo que ha permitido ubicarnos en el segundo lugar en importancia dentro del sistema financiero bancario.

2018 también fue un año de consolidación de un modelo de banca digital guiado por la búsqueda de garantizar una experiencia del cliente que le brinde comodidad, seguridad y versatilidad en sus interacciones. En esta línea, se han realizado importantes avances en cuanto a la multicanalidad digital que incluso han utilizado novedosos sistemas robóticos con resultados muy positivos. Se mejoró el uso de las herramientas de inteligencia cognitiva y los procesos de afiliación de establecimientos con la propuesta de afiliación “express” que nos ayudaron a seguir ampliando nuestra red comercial al ritmo que nuestro mercado lo requiere.

Dentro de los nuevos productos, se destacó la nueva tarjeta Visa Titanium Euphoria lanzada en este año, la tecnología “contact less” y trabajamos en las nuevas billeteras móviles que se ofertarán en 2019.

Las innovaciones fueron acompañadas de una nueva campaña institucional de imagen de la tarjeta Diners Club, basada en valores, puesto que para nosotros la tecnología y la virtualidad siempre tienen como eje central a cada uno de los seres humanos que confían en nuestra Organización a lo largo de su vida.

La propuesta comercial de los MODOS, y en especial el “Modo Tasty”, cobró una importante fuerza en 2018, duplicando las ventas y los restaurantes involucrados con esta promoción, que ha sido recibida con mucho entusiasmo por nuestros Socios y por los Establecimientos gastronómicos participantes.



* Previsión del BCE 2018 (falta información del último semestre). Fuente BCE: Previsiones macroeconómicas anuales.

Esto se complementó con los programas de Educación Financiera con nuestros Socios, público interno y con la comunidad, que alcanzaron a 55.214 personas de manera directa, aportando de esta forma a una saludable cultura financiera de nuestros grupos de interés y de la comunidad en general.

En lo relativo al aporte al arte y la cultura, fueron relevantes los apoyos a las programaciones anuales del Teatro Nacional Sucre y, desde este año, a la Sociedad Filarmónica Casa de la Música, entre los cuales destacó el Festival Ecuador Jazz, la Flauta Mágica de los Andes, Cruzar la Cara de la Luna, las presentaciones del pianista Jonathan Floril, el concierto Internacional de Tango y la presentación de Sinfonía por la Vida de Esmeraldas. En cuanto a plástica, destacó la exposición Universo Libre de Yoko Ono del Centro de Arte Contemporáneo. Como en otros años, también se apoyó a la XVI Bienal de Arte de Cuenca, que reunió a 100 artistas en distintas presentaciones y proyectos.

En lo que respecta a programas de Arte con Responsabilidad Social, la Artisteca Semillero del Cambio de Diners Club, ubicado en el centro de la ciudad de Quito, logró atender en talleres de arte y creatividad a 27.000 personas. Este programa busca contribuir a mejorar la inteligencia creativa de los ecuatorianos y ofrece más de 78 distintos tipos de talleres artísticos, y da acompañamiento pedagógico en colegios y fundaciones del Centro de Quito, con la finalidad de aportar a una mejor calidad de la educación en el país. Este año, la Artisteca presentó al Ensemble de Ilusiones, una Orquesta infanto-juvenil dirigida por Larry Salgado, y realizó los concursos AtaPalabras (fomento de la lecto-escritura), CreArteCo para la creación de cortometrajes y RetoRec de bandas juveniles. Continuamos con el apoyo a las iniciativas de inclusión social con arte, como son los programas de Esmeraldas “Sinfonía por la Vida” y de arte y discapacidad a la Fundación El Triángulo.

El programa “Orígenes” en 2018 presentó la serie de televisión de 13 capítulos “Cocinando en los Orígenes”, de rescate de la gastronomía tradicional ecuatoriana, que adicionalmente fue difundida por redes sociales y logró una amplia



audiencia. Esto vino acompañado por el lanzamiento del libro de rescate gastronómico *Orígenes II*, que pone en valor más de 98 recetas con miras a rescatar las tradiciones y fomentar la innovación en el ámbito de la gastronomía y el turismo interno.

La Alianza Diners-Unicef siguió trabajando en pro de la infancia más desprotegida, y se trabajó en el currículo de “habilidades para la vida”, en acompañamientos pedagógicos a los maestros, en la creación de material didáctico culturalmente pertinente y, de manera especial, con énfasis en la primera infancia, sobre todo en las provincias de Esmeraldas, Pichincha y Sucumbíos.

Estos logros han sido posibles gracias al aporte de un personal altamente calificado y aliados trabajando en equipo y, sobre todo, gracias a la fidelidad de nuestros Socios y de la red de establecimientos comerciales afiliados, que comparten con nosotros la filosofía de brindar a los clientes servicios financieros y comerciales que contribuyan a tener experiencias excepcionales.

Esperamos el año 2019 con prudente optimismo, aunque vislumbramos que persistirá cierto estancamiento en el entorno económico. Por nuestra parte seguiremos empeñados en continuar nuestro camino hacia una banca digital humanizada, priorizando la innovación que facilite la vida de nuestros Socios con ofertas de calidad, pertinentes y convenientes, y que adicionalmente aporten a nuestro país, a nuestras comunidades, al entorno y a nuestros Clientes, para una vida mejor.

Ing. Pablo Salazar
Presidente Ejecutivo



BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

TRANSPARENCIA, MANEJO
SEGURO DE LA CONFIDENCIALIDAD
Y PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN

Cañaris. Antiguos pobladores de las provincias del Azuay y Cañar en Ecuador. Culturalmente estaban organizados en cacicazgos. La palabra 'cañari' viene de 'kan' (culebra) y de 'ara' (guacamaya). Dentro de sus habilidades especiales, está la creación de caras talladas en roca y tótems de animales.

(GRI 102-4/GRI 102-13/GRI 102-16)

A. LA ORGANIZACIÓN

TIPO DE ORGANIZACIÓN

BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. es una institución financiera que opera en el territorio ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club Internacional y de Discover. 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



OBJETIVOS EMPRESARIALES 2016

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

ACCIONISTAS:

138 Accionistas

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

- Asobanca: Asociación de Bancos del Ecuador
- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social
- Observatorio de los Derechos de la Niñez

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2018

- Empresa ejemplar socialmente responsable. Reconocimiento otorgado por CEMEFI, FORUM Empresa y Aliarse
- Programa Orígenes:
 - Cóndor de bronce
 - EFFIE
- Artisteca: Quito Sostenible y responsable



B. GOBIERNO CORPORATIVO

(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, de 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).

B.1. ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

Diners Club cuenta con 138 Accionistas al 31 de diciembre de 2018. Se incrementaron cuatro en relación al año anterior.

SBS A.1.1

Composición del capital

Año	Personas naturales	Personas jurídicas	Total accionistas
2017	102	32	134
2018	106	32	138

SBS A.1.2

Distribución del capital de los accionistas

Rango USD	No. Accionistas
0 - 1000	13
1001 - 5000	22
5001 - 10000	22
10001 - 50000	36
50001 - 100000	13
100001 - Adelante	32
Total	138

SBS A.1.3

Calificación de los accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. de Accionistas
Menos de 1 año	6
Más de 1 hasta 3 años	10
Más de 3 hasta 5 años	21
Más de 5 años	101
Total	138



B.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Junta de Accionistas y Directorio

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

SBS A.2.1/SBS A.2.2 /SBS A.2.3/SBS A.2.4/SBS B.1.1/SBS B.1.3/SBS B.1.4/SBS C.2.2

Número de Juntas de Accionistas, Gastos y Asistencia

Fecha de Junta	07/03/2018	29/10/2018
Tipo	Ordinaria	Extraordinaria
Porcentaje del capital presente en la Junta	97,64%	97,36%
Registraron su voto	32	25
Número total de Accionistas a la fecha de celebración de la Junta	134	138
Total de gastos aproximados	1.202,72	1056,38
Gasto por accionista	38,79	42,25
Porcentaje de asistencia	97,64%	96,55%
Número de votos con los que fueron elegidos los Directores	1'562.192	N/A

(GRI 102-18/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 Banco Diners Club del Ecuador. Según el estatuto social del Banco, el Presidente de la Compañía, que hace las veces de Presidente del Directorio, y los miembros del Directorio, que son cuatro principales y cinco suplentes, son elegidos cada 2 años. El Directorio es el responsable de aprobar las políticas, y sus integrantes son de sexo masculino.



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

Como complemento, se realizan procedimientos de inducción y/o capacitación a todos los miembros del Directorio en materia de ética y cumplimiento para evitar los conflictos de interés.

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

Miembros 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, conocida 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 102-30

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



maximizar el valor de la Compañía, a través de un buen manejo financiero y del cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales, tratando de equilibrar los intereses de los diferentes grupos: 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.

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

GRI 102-22

Comités del Directorio

Existen actualmente nueve comités integrados por miembros del Directorio y ejecutivos de la Compañía según



corresponde. 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 2018	No. Asistentes por sesión
Comité de Administración de Riesgos Integrales	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	12	3 con voz y voto, y 5 invitados con voz
Comité de Auditoría	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de Auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.	12	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.	13	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 invitados 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.

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

Durante el año 2018 los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones.

Capacitación Directorio

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2018	Programa de Prevención de Lavado de Activos	4	100%

SBS C.1.1/SBS C.1.2

El Directorio durante el año 2018 se reunió en 13 ocasiones, una cada mes, además de un Directorio en el mes de febrero, para conocer los informes que se pusieron en conocimiento de la Junta de Accionistas. Durante 2018 no existen casos reportados por el Comité de Ética al Directorio.

SBS.C.1.4 (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, misma que ha sido supervisada por el Comité de retribuciones sin presentarse aspectos relevantes a ser reportados al Directorio. De igual forma, las sesiones no han incurrido en gastos relevantes.

SBS B.1.2/SBS C.1.1/SBS C.1.2/SBS C.2.1/SBS C.2.2

Sesiones, asistentes y gastos del Directorio de Diners Club del Ecuador 2018

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 9 de enero	3	USD 2.400,00
Sesión 22 de febrero	3	USD 2.400,00
Sesión 23 de febrero	3	USD 2.400,00
Sesión 21 de marzo	3	USD 2.400,00
Sesión 18 de abril	3	USD 2.400,00
Sesión 30 de mayo	3	USD 2.400,00
Sesión 13 de junio	3	USD 2.400,00
Sesión 19 de julio	3	USD 2.400,00
Sesión 15 de agosto	3	USD 2.400,00
Sesión 18 de septiembre	3	USD 2.400,00
Sesión 17 de octubre	3	USD 2.400,00
Sesión 15 de noviembre	3	USD 2.400,00
Sesión 19 de diciembre	3	USD 2.400,00

Adicionalmente el Directorio cuenta con 3 asesores, 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.

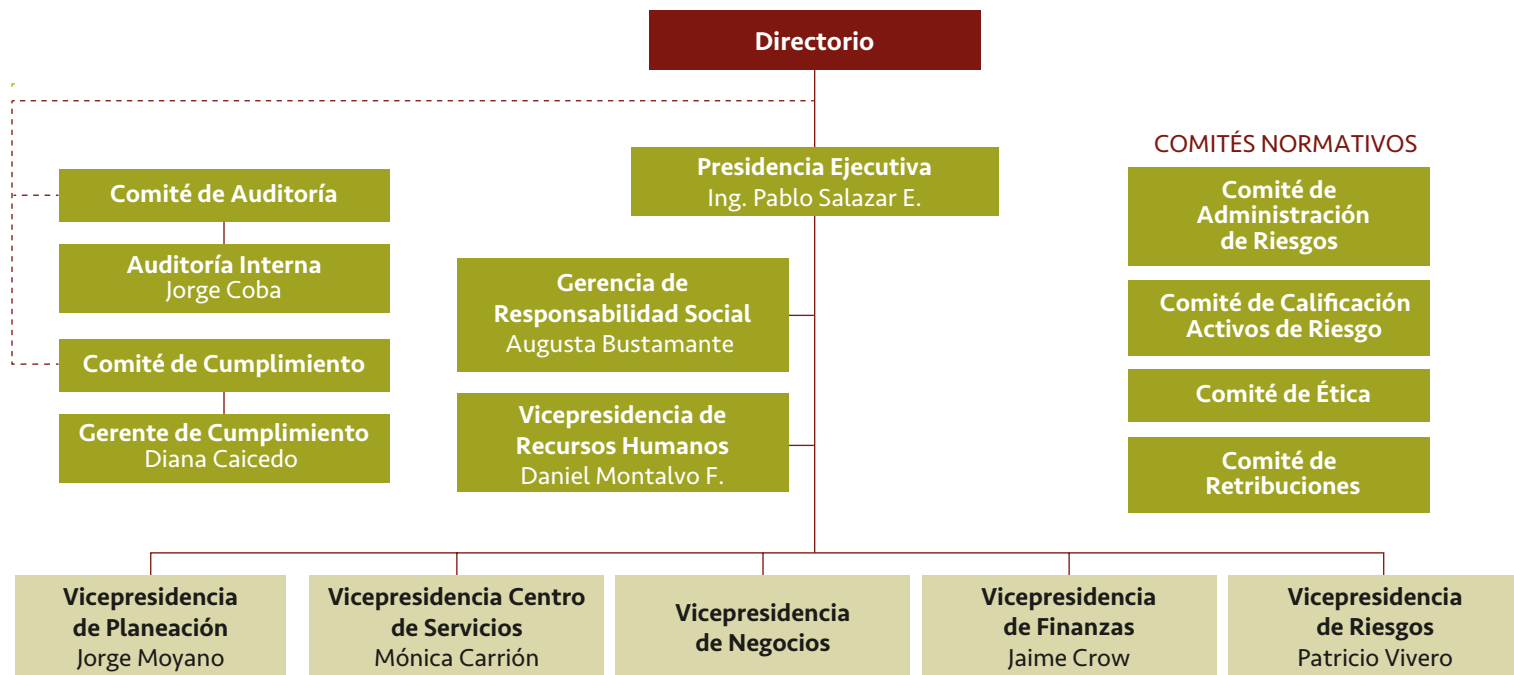
Cientes Socios e Inversionistas: Se cuenta con la Web Institucional, mediante la cual se puede hacer llegar cualquier opinión o consulta. Así mismo se realiza de manera anual una encuesta de calidad de servicio y de forma permanente en oficinas. En tercer lugar, se cuenta con un procedimiento de atención 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.

GRI 102-19/GRI 102-20/SBS D.1

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 receptan las inquietudes y los aportes de cada área semanalmente, los que son llevados 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. Esto, combinado con las reuniones semanales de área, garantiza un permanente flujo de información, inquietudes o preocupaciones hacia los órganos de gobierno.





Miembros del Comité Gerencial

Cargo	Nombre
Presidente Ejecutivo	Pablo Salazar
Vicepresidencia de Planeación	Jorge Moyano
Vicepresidencia del Centro de Servicios	Mónica Carrión
Vicepresidencia de Recursos Humanos	Daniel Montalvo
Vicepresidencia de Finanzas	Jaime Crow
Vicepresidencia de Riesgos	Patricio Vivero
Gerente de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante
Auditor General	Jorge Coba
Gerente de Cumplimiento	Diana Caicedo

GRI 102-10

Durante 2018 no se realizó ningún cambio significativo en la estructura, tamaño o propiedad accionaria en la Organización.

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 cuenta con postgrados.

SBS C.2.1/SBS C.2.2

El 4,02% del gasto de personal anual corresponde a las remuneraciones invertidas por la entidad en el equipo gerencial 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 2016, representa el 2,10%.

(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 el Código de Gobierno Corporativo ha sido revisado, con el fin de actualizarlo a la realidad presente 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 Vicepresidencias, Presidencia, Área Legal, Contraloría y 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.

GRI 102-17 / GRI 103-2 (205, 406, 408, 409, 412, 415, 419) /
GRI 103-3 (201, 203, 205, 406, 408, 409, 412, 415, 419)

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 y 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 correspondientes, 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 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 aplica 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 idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética para la Organización.
 - Definir y fomentar las actualizaciones del Código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que posibiliten tomar acciones correctivas de manera oportuna a la Organización.
 - Reportar en dicho Comité de Ética y a la alta Dirección los eventos que se aparten del cumplimiento de los valores y principios éticos establecidos por la Organización, con el fin de tomar decisiones oportunas. Al igual que conocer los informes del Auditor General relacionados con el Código de Ética y su cumplimiento.
 - Conocer y tomar acciones sobre los reportes efectuados al Canal de Confianza.
 - Promover la cultura y el comportamiento ético en toda la Organización.





3. El Canal de Confianza, el cual dispone de un reglamento para su normal funcionamiento. La Organización ha puesto a disposición de sus colaboradores una línea administrada por una entidad independiente, quien 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, según los casos aplicables.
4. El Auditor General - Auditoría interna. Dentro de su plan anual debidamente aprobado por el Directorio y Superintendencia, efectúa la revisión de los procesos y controles clave del negocio, estrategia, estados financieros, gestión integral de riesgos, ambiente de control, gobierno corporativo, revisiones enfocadas en la prevención de fraude y cumplimiento legal. Dentro de dichas pruebas, también se realizan revisiones focalizadas para identificar fraude y/o incumplimientos al Código de Ética.

SBS C.1.3.

Durante el año 2018, Auditoría Interna no ha recibido directamente de los Colaboradores 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.

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

Canal de Confianza

Durante el año 2018 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 25 reportes que fueron calificados de riesgo bajo por ser aspectos menores de carácter administrativo. No se presentaron casos de incumplimientos éticos, corrupción, discriminación, acoso ni abuso del poder, ni ningún otro aspecto de incumplimiento ético.



GC 1/GC 2/GC 4/GC 5 (GRI 408)

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 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

(UNGlobal Compact). Con este informe se envía el noveno reporte de comunicación de progreso al Pacto Global. Esta evaluación se realiza a toda la operación. 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) GC10

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 nor-



mativas 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

podieran 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 basados en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica GA-FILAT 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. No hemos tenido ningún caso de corrupción con respecto a Colaboradores y Socios del negocio.

GRI 102-13/GRI 102-41/GRI 415-1/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, la misma que cuenta con una directiva que se comunica con la Presidencia Ejecutiva para realizar negociaciones colectivas, que involucran a todos los colaboradores.

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 2018 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a 1.246 Colaboradores, y talleres focalizados a 240 de ellos. De igual forma todos los directores han sido capacitados en este tema, y en cuanto a proveedores y establecimientos afiliados, estos pasan por una evaluación y análisis al momento de su afiliación, para verificar que no estén en listas negras. Esta evaluación es parte del proceso de prevención de lavado de activos, el mismo que es comunicado al momento de la afiliación.

Tanto el Código de Ética, 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 para los nuevos Colaboradores.

B.5. ADECUADO MANEJO DE LOS CONFLICTOS:

(GRI 102-11/GRI 102-15/GRI 102-29/GRI 102-30)

Manejo del Riesgo en la toma de decisiones

La crisis financiera mundial, que se materializó a fines de la primera década del milenio, fue el catalizador para un conjunto de cambios regulatorios radicales que se inspiran en la búsqueda de seguridad y eficiencia en las funciones de intermediación. La respuesta de la industria se ha hecho patente en el desarrollo y aplicación de

metodologías de tipo cuantitativo y cualitativo, optimizando las variables de los diferentes riesgos inherentes a la actividad financiera. La Gestión de Riesgos busca la definición institucional de un equilibrio entre la generación de rentabilidad por la vía financiera y la exposición a la materialización de pérdidas económicas.

Para la administración de riesgos, Banco Diners Club del Ecuador S.A. aplica un modelo ortodoxo, el cual separa funcionalmente su gestión de la medición y el control. La Unidad de Riesgos no tiene competencia directa en la toma de decisiones; sin embargo, está a cargo de la construcción de herramientas que permitan el análisis, gestión, control y monitoreo de los límites institucionales de riesgo definidos por el Directorio.

El modelo de separación de responsabilidades empleado funciona mediante la distinción de fuentes de riesgo, desarrollando procedimientos para su medición y la elaboración de propuestas de límites a ser fijadas por el Directorio. Las actividades mencionadas anteriormente, permiten el desarrollo de alternativas de mitigación del riesgo institucional y la aplicación de normativas internacionales vigentes, a través del desarrollo de herramientas, procesos y manuales de gestión.

La estrategia empleada por riesgos está enmarcada en el centro de las definiciones institucionales, las cuales parten de la aplicación generalizada de metodologías que permiten medir el riesgo y el retorno como fundamento para sus límites, la evaluación del cumplimiento y la sustentabilidad del negocio en el largo plazo.

La organización de la administración de riesgos presenta una estructura de tipo piramidal, situándose en la parte más alta los organismos de control que gobiernan la acción crediticia y financiera, seguido de los organismos internos de administración: el Directorio, el Comité de Riesgos y finalmente las áreas gestoras del riesgo.

El Comité Integral de Riesgos asiste al Directorio en el desempeño de las funciones de identificación, medición,



GRI 201-2

control, supervisión y mitigación de los riesgos a los que está expuesta la Organización, a través de la aprobación y monitoreo de la aplicación de las políticas, metodologías, herramientas, lineamientos y estrategias.

La Organización define al riesgo de crédito como la probabilidad de que, a su vencimiento, un prestatario no haga frente, en parte o en su totalidad, al pago de la obligación contraída. En este sentido, Banco Diners Club del Ecuador S.A. identifica este riesgo como el de mayor impacto, para lo cual establece límites constituidos con base en la probabilidad de incumplimiento del portafolio, permitiendo evaluar la materialización potencial y la dirección que va tomando el riesgo.

Con respecto al riesgo de liquidez, este se conceptualiza como la contingencia de que la Organización incurra en pérdidas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos que realice con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones financieras en escenarios de falta de efectivo en el entorno financiero nacional. La Organización mide este riesgo 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, originadas en factores ajenos al control de la Organización y que surgen de las fluctuaciones propias del entorno de operación.

En relación con el riesgo de mercado, este se entiende como la probable pérdida, dentro de un plazo en particular, en el valor de un instrumento o portafolio financiero, producto de cambios en las variables de mercado, como tasas de interés, tasas de cambio de moneda y spreads de crédito. Para la gestión de este riesgo, la Organización ha definido herramientas que permiten controlar la exposición potencial por la venta anticipada o forzosa de activos con descuentos inusuales, manteniendo en niveles razonables su concentración y alcanzando una adecuada estructura en la administración de activos y pasivos.

El riesgo operativo se origina en los procesos de operación, fallos en los sistemas y en acontecimientos externos que llevan a potenciales pérdidas financieras o deterioro en la reputación institucional. El riesgo operativo es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos que están expuestos a fraudes internos y externos, fallos tecnológicos, prácticas comerciales desleales, desastres naturales e incumplimiento de terceros. A este efecto se aplican políticas, procedimientos, metodologías y herramientas para detectar, evaluar, monitorear y mitigar esta exposición, generando una creciente cultura de riesgo. Con base en la metodología antes expuesta aún no se han evidenciado riesgos debido al cambio climático, esto debido al giro de negocio de la Organización.





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
	Evaluación integral al tratamiento de información crítica
	Herramientas tecnológicas de seguridad de información: Suite antivirus, Data Lost Prevention, Control periféricos.
	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 de activos financieros	Política de Inversiones y su reglamento de instrumentación
	Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico)
	Implementación de modelos matemáticos para monitorear el riesgo de crédito
Responsabilidad Legal, multas y sanciones	Actualización permanente de reformas y disposiciones reglamentarias de los Organismos de Control
	Aplicación de las Normativas Internas Institucionales
	Cumplimiento de los términos de la Franquicia
	Asesoría Legal Interna y Externa
Reputacional	Reglamento de uso de marcas Diners, Visa y Discover
	Aplicación de los términos establecidos por la Franquicia
	Código de Buen Gobierno Corporativo Grupo Financiero Diners Club.
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables



GRI 205-1 / SBS B.1.1

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 del Grupo, y de forma permanente a las Gerencias de división, a las cuales se les direcciona 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 tecnológicos, 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 General 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) y Visa, el Banco Diners Club del Ecuador (DCE) está sujeto al cumplimiento de normas y procedimientos, por lo que generalmente cada dos o tres años la matriz internacional de cada franquicia somete a Diners Club del Ecuador a revisiones financieras, de seguridad de la información, de administración de riesgos y de operaciones.

El organismo de Diners Club Internacional que emite las normas se denomina *International Operation Policy Committee*, estamento que cuenta con la participación de expertos a nivel mundial en el manejo de tarjetas de crédito, siendo un honor para Diners Club del Ecuador que su Vicepresidente del Centro de Servicios, por delegación



del Presidente Ejecutivo de la Organización, sea uno de sus integrantes. Durante el año 2018 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 3 años. Durante los 3 últimos años, los informes de Estados financieros, de comisarios, 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, en dichos informes no se incluye salvedad, recomendación u observación alguna.

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. RESPONSABILIDAD CORPORATIVA COMO MODELO DE GESTIÓN

Diners Club del Ecuador entiende la Responsabilidad Corporativa (RC) como un modelo de gestión que permite el manejo responsable y sustentable de las consecuencias de sus acciones sobre los diferentes públicos con los cuales se relaciona, considerando 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 considerarla una variable transversal para el desarrollo de su negocio.

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

C.1. GRUPOS DE INTERÉS

El proceso de identificación de Grupos de Interés se hizo a partir de un trabajo con el equipo gerencial. Con base en 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.





Cuadro 1

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
<p>Accionistas 138 accionistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> Junta General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio Página Web Diners Club y SBS Capacitaciones 	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer Gobierno Corporativo, transparencia y anticorrupción Comité de Ética Comité de Buen Gobierno Capacitaciones prevención de lavado activos, política conozca a su cliente, Código de Ética Informe de Sustentabilidad Anual
<p>Colaboradores y sus familias: 1.359 Colaboradores Alrededor de 3.456 dependientes de Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> Equipos de trabajo intra e inter áreas Medición de clima laboral Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento Plan de Carrera Eventos de integración social y deportiva Comunicación Intranet corporativa RRHH 	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Retribuciones Programa de Oportunidades Internas Programas de capacitación internos y externos Programa de calidad de vida laboral Eventos con familia de Colaboradores RSC Programa reducción huella ambiental
<p>Socios y Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> 598.588 Socios principales 310.484 Adicionales 22.129 Socios corporativos 31.819 Clientes Inversionistas 	<ul style="list-style-type: none"> Estado de Cuenta Call Center Agencias y oficinas de servicios Página Web Newsletter "In the Club" Corporate News Sistemático de Clientes Multicanalidad Publicidad y comunicación externa Estudio sistemático de Socios anual 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de servicio de multicanalidad Monitoreo de calidad en servicios y de atención a reclamos Educación financiera a Clientes principales y adicionales Políticas de riesgo para evitar sobre-endeudamiento Políticas de seguridad y confidencialidad en la información Código de Comunicaciones Responsables Reducción de huella mediante estado de cuenta virtual





Cuadro 2

Grupo de Interés	Medios de Involucramiento	Estrategia
255 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Relación directa con áreas de compras, administrativas y calificadoros 	<ul style="list-style-type: none"> Política de calificación de Proveedores con RSC Evento anual vinculado con iniciativas socioambientales
Organismos del Estado y Regulatorios: Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiera, Ministerios de Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Auditores Externos, Franquicias	<ul style="list-style-type: none"> Informes y reportes de las Áreas de Riesgos, Finanzas, Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de la normativa legal en lavado de activos, societario, laboral, impositivo, medioambiental Educación Financiera y atención al cliente Programa para Erradicación del Trabajo Infantil Informes y reportes Informe anual de Sustentabilidad
Comunidad Educativa: <ul style="list-style-type: none"> 90.472 beneficiarios de los programas vinculados con la comunidad 55.214 miembros de la comunidad beneficiarios de los programas de educación financiera 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Responsabilidad Corporativa Alianza Diners-Unicef, visitas de campo, eventos de evaluación 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo a la Cultura y el Arte Alianza Diners-Unicef Programa Sinfonía por la Vida Programa Orígenes Programa de Educación Financiera
Opinión Pública Nacional e Internacional: Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	<ul style="list-style-type: none"> Actividades de mercadeo y relaciones públicas Página Web Ruedas de Prensa 	<ul style="list-style-type: none"> Estrategia de Comunicaciones con la comunidad Diálogo con Grupos de Interés Reporte de Sustentabilidad

GRI 419-1

C.2. SANCIONES

Durante 2018, 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

Saraguro. Son un pueblo de nacionalidad indígena Kichwa de la sierra ecuatoriana. Etimológicamente, el nombre está relacionado a dos vocablos: 'sara' (maíz) y 'guro' (gusano). Conciben el Cosmos como universos paralelos, en movimiento y relación. Celebran el Kulla Raymi, Kapak Raymi, Pawkar Raymi y el Inti Raymi.

LOGROS 2018

CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 23,5%
- Activos 29,7%
- Cartera Neta 30,21%
- Pasivos 33,57%
- Patrimonio 14,85%
- Recuperación Cartera en niveles de 94,46% al término de 2018

SOLVENCIA

- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras.
- Cartera Bruta Total de USD 1.889 millones
- Activo Productivo que representó el 97,9% del Activo Neto
- Patrimonio Técnico del 14,21%, superior en 5,21% al requerido por la SBS.

CARTERA

Una eficiente administración de crédito por parte de Diners Club del Ecuador se ve traducida en mejores índices de mora y riesgo, y una adecuada cobertura de provisiones. Todos estos factores concluyen en un monto de cartera con tendencia creciente, y una estructura altamente eficiente.

DESAFÍOS 2019

Para 2019, Diners Club del Ecuador enfocará sus esfuerzos en brindar siempre la mejor experiencia a sus Clientes, a través del uso analítico de información, que le permita desarrollar ofertas de alto valor, así como de servicios vanguardistas y con los mejores estándares de calidad. Estas acciones siempre estrechamente relacionadas con nuestra Visión de “Ser socios para toda la vida, cada día”.



A. DESEMPEÑO FINANCIERO

Durante el año 2018, Diners Club del Ecuador consolidó su posicionamiento en el Sistema de Bancos Privados, luego de realizar su conversión en mayo de 2017.

El crecimiento de su base de Clientes fue uno de los principales objetivos alcanzados durante el año 2018. Para ello, sus esfuerzos estuvieron dirigidos a un excelente servicio y retención de sus Socios, brindándoles una permanente innovación en sus productos y servicios.

Este hecho, junto con el incremento de su nivel de consumos, una favorable composición de Activos y el eficiente manejo de los recursos han generado un beneficio neto de USD 63,45 Millones, así como índices financieros que reflejan su eficiencia, liquidez y solvencia.

La fortaleza financiera de Diners Club del Ecuador, su reconocida trayectoria de rentabilidad y su excelente reputación en el medio por más de 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.

Consumos totales Diners Club del Ecuador

Los consumos totales efectuados por los Socios con sus tarjetas del Banco Diners Club durante 2018 presentan un crecimiento anual del 23,5%, alcanzando los USD 5.184 millones.

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad de la Cartera Total al cierre del año 2018 disminuyó en 0.66 puntos porcentuales con relación al índice del año anterior, ubicándose en 1,77%.



GRI 201-1

B. VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos generados por el Banco Diners Club del Ecuador aumentaron en USD 50.8 Millones, 14,5% más que los generados con respecto al año 2017.

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 91,9% del total de ingresos percibidos.

Valor económico generado

	2017	% Participación	2018	% Participación	Var. Anual	
					USD	%
Valor económico generado	350.266.307		401.033.914		50.767.607	14,49%
Clientes	298.691.784	85,28%	368.505.044	91,89%	69.813.260	23,4%
Inversiones permanentes	48.689.581	13,90%	21.655.714	5,40%	(27.033.867)	-55,5%
Inversiones temporales	2.884.942	0,82%	10.873.156	2,71%	7.988.215	276,9%

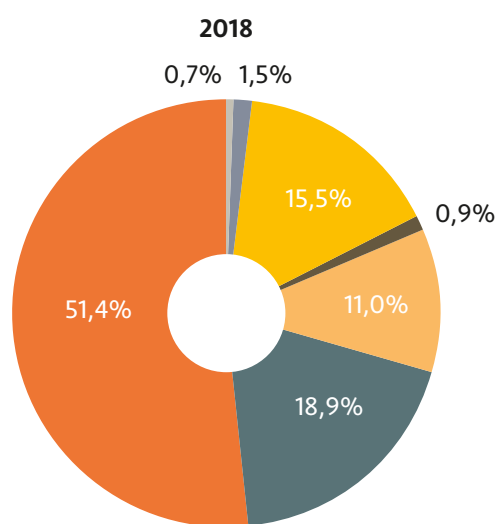
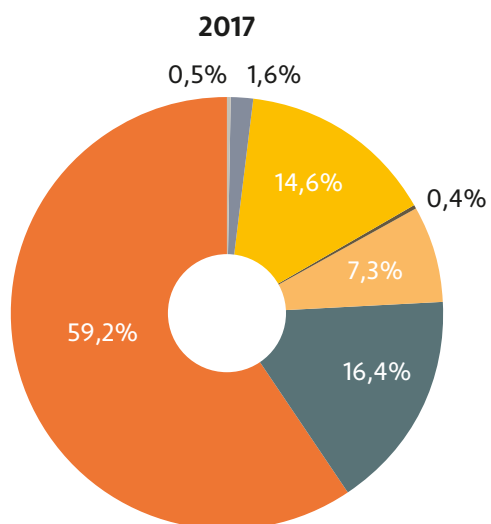




C. VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

Valor económico distribuido

	2017	% Participación	2018	% Participación	Var. Anual	
					USD	%
Valor económico distribuido	304.676.076		337.582.032		32.905.956	10,8%
Pago Inversionista	44.626.629	14,65%	52.183.008	15,46%	7.556.379	16,9%
Pago Acreedores	1.284.956	0,42%	3.069.576	0,91%	1.784.620	138,9%
Pago Proveedores	1.441.802	0,47%	2.523.161	0,75%	1.081.359	75,0%
Administración Pública	22.234.099	7,30%	37.228.539	11,03%	14.994.440	67,4%
Empleados	49.898.510	16,38%	63.871.402	18,92%	13.972.892	28,0%
Operación de Negocio	180.443.623	59,22%	173.632.483	51,43%	(6.811.140)	-3,8%
Comunidad y Medio Ambiente	4.746.457	1,56%	5.073.863	1,5%	327.406	6,9%



- Pagos Inversionistas
- Pagos Acreedores
- Pagos Proveedores
- Administración Pública
- Empleados
- Operación del Negocio
- Comunidad y Medio Ambiente



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. A 2018 representan el 51,4% del monto total de gastos y tienen un decremento de 3,8% con respecto al año 2017.

Pagos a Inversionistas

Los pagos a inversionistas corresponden a los rendimientos de los fondos por obligaciones con el 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 2018 presentaron un crecimiento de 15,46%.

Pagos a Acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras. Para 2018 representan 0,91% del total de gastos, a diferencia de 2017, que representaban 0,42%. El pago a acreedores presenta un crecimiento de USD 1,8 Millones vs. 2017.

Pagos a Proveedores

Los pagos a Proveedores son los rubros cargados por adquisición de suministros. En 2018 crecieron en 75%,

como consecuencia principalmente de la adquisición de plásticos, derivada del crecimiento del negocio.

Administración Pública

Los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 11,03% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado, lo cual implica un crecimiento de 3.7 puntos porcentuales comparados con la participación de este rubro en 2017.

Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios profesionales, tienen una participación del 18,92% y presentan un crecimiento del 28% en relación a 2017.

Comunidad y Medio Ambiente

El monto total por concepto de donaciones, relaciones públicas, patrocinios y otros proyectos específicos de Responsabilidad Corporativa, realizados por el Banco, incluyen aportes para programas con las comunidades en materia de mejoramiento de la educación, deportes y auspicios culturales principalmente. Para el año 2018 crecen en 6,9%.



D. VALOR ECONÓMICO RETENIDO

Valor económico retenido

	2017	2018	Var. Anual	
			USD	%
Utilidad neta	45.590.231	63.451.883	17.861.652	39,2%
Reserva legal	4.559.023	6.345.188	1.786.165	39,2%
Disponible Accionistas	41.031.208	57.106.694	16.075.487	39,2%

La Utilidad Neta registró un crecimiento anual del 39%, la reserva legal representa el 10% de la utilidad y la diferencia queda disponible para accionistas.



E. RESUMEN DE BALANCE GENERAL

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

Balance general USD

	2017	2018	Var. Anual	
			USD	%
Activos	1.674.489.516	2.171.397.708	496.908.192	29,7%
Pasivos	1.325.820.418	1.770.963.727	445.143.309	33,6%
Patrimonio	348.669.098	400.433.981	51.764.883	14,8%
Utilidad neta	45.590.231	63.451.883	17.861.652	39,2%

El Activo registra un crecimiento anual del 29,7% entre los años 2017 y 2018. Los Pasivos aumentan un 33,6% y el patrimonio del Banco Diners Club del Ecuador en 14,8%.

GRI 201-4

Cabe destacar que la Organización no recibe ningún financiamiento por parte del Gobierno.



GRI 201-2

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

Manejo Crediticio de los Clientes

Como enfoque en la sustentabilidad de los servicios otorgados, la institución se caracteriza por construir relaciones a largo plazo con sus Clientes personales y corporativos, basadas en la confianza y calidad de nuestro servicio, manejándolo dentro de una constante innovación, a través de procesos de mejora continua con aprendizaje obtenido de la medición sistemática enfocada a controlar la estrategia, su aplicación, los resultados, la satisfacción del cliente, la cobranza de los montos colocados, a fin de procurar ajustes dinámicos; bajo normas de prudencia financiera, observando las normas de los organismos de control y las políticas internas, dotados de una batería de herramientas automatizadas y de modelos que apoyan la toma de decisiones. Al momento la Organización atraviesa por una coyuntura, puesto que desde hace dos años se transformó en Banco. Se está analizando la posibilidad de vincular ciertos productos financieros en la línea de préstamos verdes.

En el año 2018, el Área de Crédito trabajó en el enfoque de cupos globales, con la finalidad de hacer realidad la

visión del **cliente en el centro** de nuestras decisiones, llegando, a través de un proceso de crédito global, a responder a las necesidades de financiamiento de nuestros Clientes de una manera proactiva, integral, absolutamente automatizada y que es independiente del producto; pasando de un enfoque por productos a un enfoque por Clientes en el core del negocio, que es la concesión crediticia.

Durante el año 2018, se contó ya con la herramienta tecnológica crediticia que permite mantener la dinámica de toma de decisiones, con controles automáticos respecto de los niveles de riesgos de Clientes, para los casos en que habían optado por una operación de Novación, Re-financiación y Reestructuración, viabilizando mantener su condición de cuenta activa. Esto permitió eliminar los bloqueos por cancelaciones temporales y se logró llevar las cuentas en condición de activas, controlando sus niveles de riesgos, luego de realizadas estas operaciones que permitan ajustar la exigibilidad de pagos a la realidad del flujo de efectivo de los Clientes. Ello facilitó que los Socios cumplan con sus compromisos, mantengan al día sus pagos, conserven y mejoren sus calificaciones crediticias, y que los Clientes realicen los consumos prioritarios con flexibilidad.

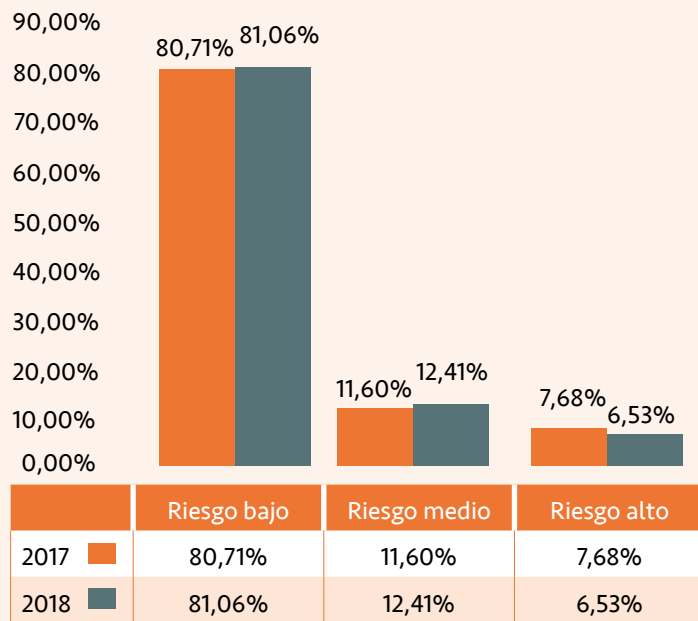
Las nuevas dinámicas crediticias establecidas aportaron a mejorar la calidad de los portafolios, al incrementar de manera importante el *card in force* activo, a realizar un control dinámico de riesgos y a elevar de manera importante la satisfacción y la preferencia de estos Clientes hacia la entidad. Así se ha logrado que



20.000 Clientes, al cierre de 2018, mantengan su condición de Clientes activos, puedan seguir utilizando el financiamiento de sus consumos y mejoren su calidad crediticia. Son parte importante del crecimiento logrado en el tamaño de la operación.

Al final del año 2018, el portafolio de cartera de Clientes de Diners Club del Ecuador concentra el 81,06% del número de Clientes en score de riesgo bajo, el 12,41% en calificación de riesgo medio y el 6,53% en calificación de riesgo alto. Comparado con 2017 se observa un aumento de 0,35% en el número de Socios con calificación de riesgo bajo, un aumento de 0,8% en el número de Socios con calificación de riesgo medio y una disminución de -1,15% en Socios con score de riesgo alto.

Cartera por Score Número

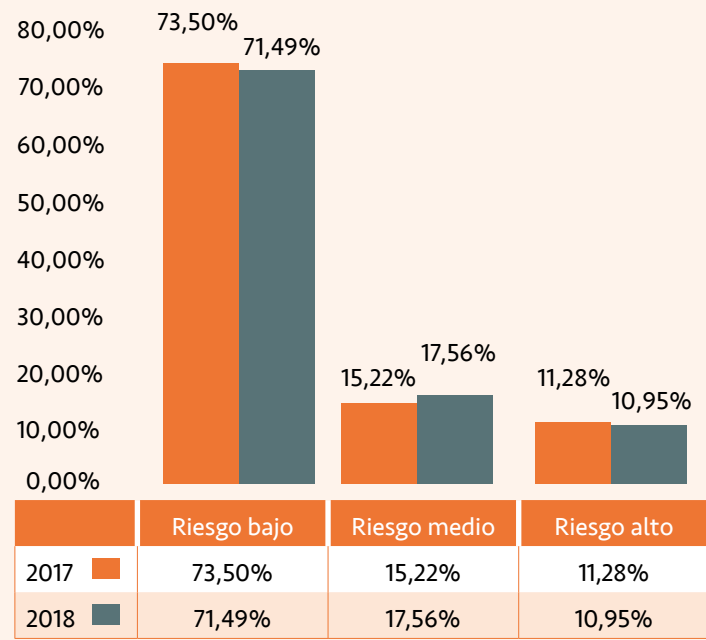


En cuanto al monto de Cartera, a diciembre 2018 esta llega a USD 1.889 millones, y se clasifica en: Cartera por Vencer (USD 1.822 millones, que representa el 96,44%), Cartera No Genera Intereses (USD 33.8 millones, que representa el 1,79%) y Cartera Vencida (USD 33.4 millones, que re-

presenta el 1,77 %). Se destaca que es una composición mejor que la del año 2017 y experimenta un crecimiento anual del 27,85% al haber incrementado la cartera total en USD 412 millones, lo que se produce exclusivamente en la Cartera por Vencer, convalidando la mejor calidad de los portafolios registrados a final de año.

La calidad de la cartera en el monto de su composición, clasificada por nivel de riesgos, cierra con la siguiente estructura:

Cartera por Score Monto

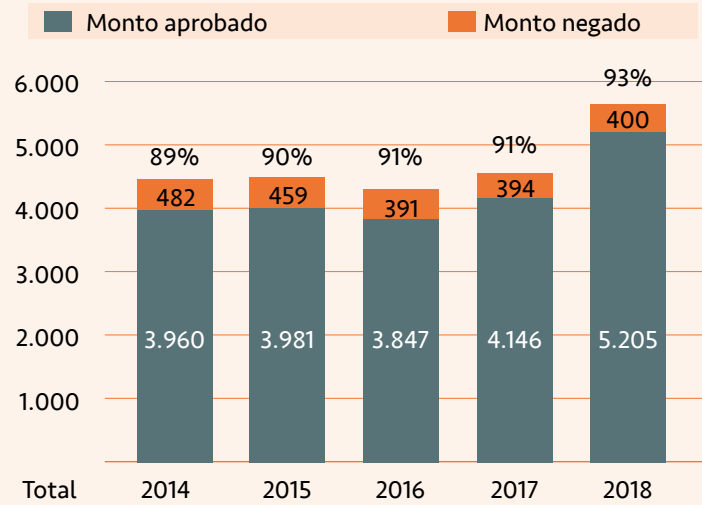


Demanda de crédito

Comparando con el año 2017, se registra un aumento en la demanda de crédito de USD 1.052 millones, llegando a cuantificar para el año 2018 una demanda de crédito de USD 5.528 millones, de los cuales se aprobaron un total de USD 5.205 millones. Se estableció así un ratio de aprobación del 93% promedio anual, mismo que es superior en el 2% al registrado en promedio el año 2017.



Monto Autorizaciones (en miles)



Durante este año 2018 se firmaron nuevas alianzas con Instituciones de Educación Superior para ofrecer productos nuevos que permitan a jóvenes en formación profesional iniciar su experiencia financiera, que se destinan al pago de matrículas, colegiatura y consumos dentro del Establecimiento, con niveles de riesgo controlados. De esta manera se procura que los jóvenes inicien una relación a largo plazo con nuestra entidad y vayan alcanzando los niveles de conocimiento y madurez en el manejo de sus finanzas. Al cierre del año 2018, el total de crédito otorgado en convenios especiales de las diferentes universidades del país alcanzó el monto de USD 15 millones, habiendo financiado en estos convenios alrededor de 9.1 mil alumnos.



E.2. CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

Recuperación de Cartera

El índice de morosidad¹ de la Cartera Total al cierre del año 2018 disminuyó en 0,66 puntos porcentuales con relación al índice del año anterior, ubicándose en 1,77%. El índice de riesgo² se ubicó en 3.57%, lo que significó una reducción de 1,14 puntos porcentuales con relación al índice de riesgo obtenido en 2017.

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, haciendo realidad nuestra visión de “*Socios para toda la vida, cada día*”, ha logrado para el año 2018 consolidar un proceso de recuperación de cartera óptimo y superior a los niveles conseguidos en años anteriores.

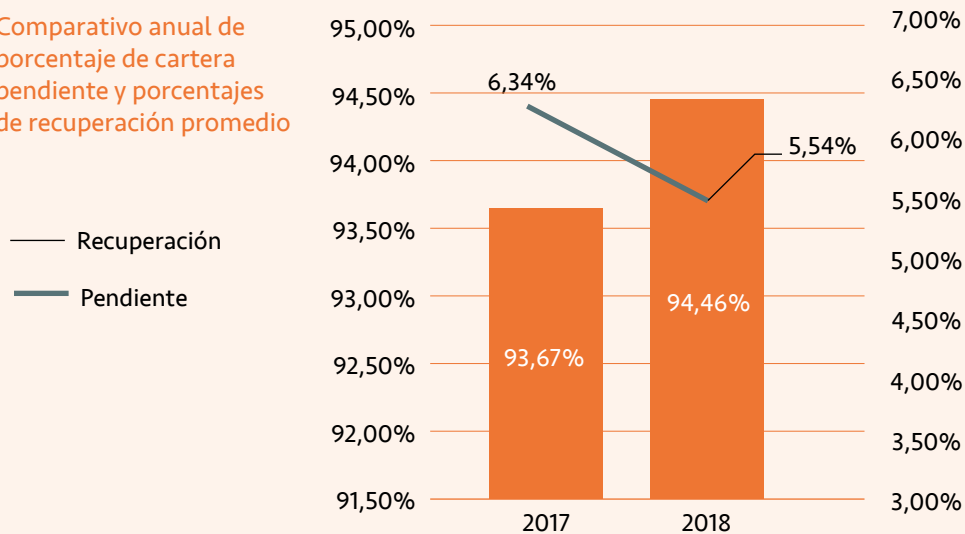
En 2018, se lograron indicadores de recuperación de cartera de alta eficiencia (94,46% en promedio para todas las marcas), lo cual supera el porcentaje del año anterior en 0,79%. Con esta recuperación, la cartera pendiente de recuperar al cierre del mes de diciembre para todas las marcas suma un valor de USD 21.7 millones.

El porcentaje de cartera promedio pendiente de recuperar a ciclos cerrados del año 2018 ascendió a 5,54%, que presenta un decrecimiento de 12,62% respecto al año 2017, que fue del 6,34%. Los resultados alcanzados sobre cumplieron todas las metas establecidas en el área de cobranzas.

1. Índice de Morosidad considera Cartera Vencida / Cartera Bruta.

2. Índice de Riesgo considera (Cartera Vencida+ Cartera que No Devenga Intereses) / Cartera Bruta.

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 a largo plazo.

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 multicanal que posee la entidad, entregando a nuestros Socios oportunidades de financiamiento ajustadas a su realidad, manteniendo la calidad en el servicio y experiencia del cliente.

Durante el año 2018 se negociaron 98.674 operaciones en novaciones, refinanciaciones y reestructuraciones, 57% de las cuales se negociaron cuando las cuentas estaban en condición de actuales, es decir, no habían incurrido en





mora, y 34% en moras de hasta 30 días, lo que cuantifica que el 91% del total de estas operaciones se realiza a edades tempranas que permiten a los Socios tener la garantía de un proceso flexible de pagos. Esto hace que mantengan sus cuentas al día y conservar la calidad crediticia de sus carteras con riesgos controlados. El 9% restante de estas operaciones se produjeron en casos de Clientes en moras de 60 días. El 4% del total negociado y el 5% restante se produce en moras de mayor edad, englobando procesos de acompañamiento y control, a fin de que los Clientes logren cancelar sus deudas y mantener su condición de cliente activo, con calidad de cartera.

Potenciación del nuevo canal digital como servicio de recuperación

En el año 2018, se potenció el nuevo canal de servicio digital para la gestión de Cobranzas, 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, generando 17.280 horas de vigencia en campañas, permitiendo la facilidad de leer e interactuar con la Organización a través de esta herramienta digital dotada de inteligencia artificial y con capacidad de poder entender el lenguaje natural.

Este Chat bot de nombre Andrea constituye parte de un programa de incursión en tecnología digital con herramientas de aprendizaje cognitivo que facilita su interacción y uso para el autoservicio de nuestros Clientes. Hacia final de año, a través de esta herramienta, se gestiona aproximadamente el 20% de la cobranza de bajo y mediano riesgos. Para el año 2018 nos ha generado un ahorro del 96% en costos de telefonía, que no es lo más importante, sino que ha respetado los tiempos y disponibilidades de nuestros Clientes, les ha permitido interactuar y hacer sus compromisos de pago en tiempo y horarios continuos, controlados por ellos mismos.



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 precautelar 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.

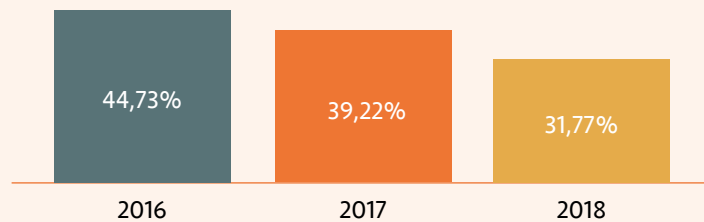
La implementación de la lectura CHIP a nivel Internacional experimentó una baja en casos de fraude por Clonación, especialmente en EEUU, debido a las seguridades que esta ofrece en las transacciones, mejorando la

comunicación entre tarjetas y terminales, dando así una pieza activa de seguridad.

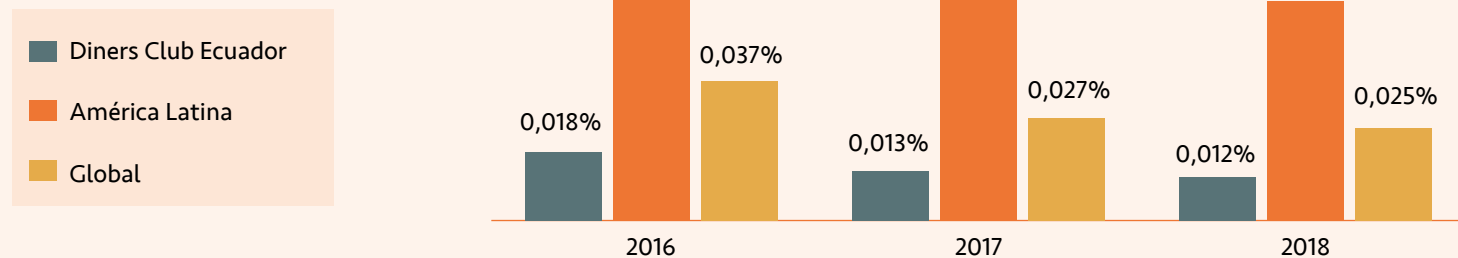
Los resultados de este proceso de monitoreo de Riesgo de Fraude se consolidan y Diners Club del Ecuador presenta ratios de medición de fraude a ventas de alta efectividad y eficiencia, a nivel local, regional e internacional global, y evidencia el aprendizaje y mejora de nuestros procesos al ser menor el impacto del año 2018 respecto de los dos años anteriores.

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 1.127 participantes, tanto a nivel de propietarios como de los dependientes, generando un proceso integral de cobertura preventiva en el manejo del fraude. Esta situación 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

Montuvio. Es el nombre que recibe el hombre de la costa ecuatoriana, por su arte de montar a caballo. Los montuvios representan el 7,4% de la población del Ecuador. Están ubicados principalmente en las provincias de Guayas, Manabí y Los Ríos.

LOGROS 2018

- Logramos mantener el nivel de empleo en relación al mercado y generando estabilidad de nuestros Colaboradores.
- Se generó un programa de Jubilación voluntario que fue acogido por muchos Colaboradores que optaron por el beneficio. Esto como parte del proceso de transición generacional.
- Se realizó un proceso de mejora de perfiles acorde al perfil profesional esperado por parte de la Organización, cumpliendo con todas las exigencias legales relacionadas.
- 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 90 personas que representa un 7% del total de Colaboradores.
- Se invirtieron 42.692 horas en el entrenamiento y capacitación. La cobertura de acciones de capacitación llegó al 95% de nuestros Colaboradores y tuvo un mayor nivel de cursos impartidos por nuestros propios profesionales.
- La rotación voluntaria se ha mantenido en niveles bajos con relación al mercado.
- 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 realizaron procesos de regularización de los mismos hacia las escalas salariales internas.
- Se profundizó en los programas de Salud y Seguridad Ocupacional con un cumplimiento del 100% de lo requerido por parte de la regulación vigente.
- Mantenemos acciones de Flexibilidad Laboral, como el horario de verano y otras acciones.

DESAFÍOS 2019

- Actualización de los perfiles de competencias de los puestos de la Organización.
- Continuar con la difusión del proceso de Desarrollo de Carrera.
- Continuar con el entrenamiento de conocimientos relacionados a la transformación digital.
- Construir nuevas formas de interacción para el mundo digital en la gestión de personas.
- Profundizar el modelo de Gestión de Desempeño para nuestros Colaboradores y su relación a la Estrategia Organizacional.
- Continuar en la mejora de 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.
- Incorporar nuevos procesos y esquemas de aprendizaje en línea.
- Mejorar los procesos de remuneración variable con enfoque en la rentabilidad del negocio.
- Generación de reportes en línea sobre el recurso humano para las Líneas de Supervisión.
- Inicio de la generación de Analítica avanzada en la gestión de personas.
- Mejorar la propuesta de valor hacia nuestros Colaboradores, teniendo en cuenta las diferentes generaciones que convivimos en la Familia Diners y creando la experiencia del Colaborador deseada.



A. ¿QUIÉN ES LA FAMILIA DINERS CLUB - INTERDIN?

GRI 405-1/GRI 401-103(1/2/3)

A.1. CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS D.1.1/ SBS E.1.1

	2016				2017				2018			
	Masculino		Femenino		Masculino		Femenino		Masculino		Femenino	
Gerencia	27	4%	18	3%	27	4%	19	3%	23	3%	16	2%
Línea media	102	16%	92	13%	102	16%	88	13%	84	13%	76	11%
Colaboradores	511	80%	582	84%	524	80%	582	84%	536	84%	624	87%
Total por género	640	100%	692	100%	653	100%	685	100%	643	100%	716	100%
Total General	1.332				1.338				1.359			

En el año 2018 hubo un incremento de 21 posiciones con relación al año 2017, mientras que con respecto a la distribución por género existe un 11% más de personal femenino; este porcentaje ratifica que la Organización mantiene un alto grado de equidad de género.

La principal contribución del sector privado a la sociedad es la generación de empleo, es por eso que este es uno de los temas con mucha importancia para la Organización.

La equidad es uno de los valores por los que se trabaja en la Organización. Para esto se desarrollan algunas estrategias que van desde la selección y capacitación hasta el desarrollo de carrera.

GRI 405-103 (1/2/3) / SBS E.1.2

Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2016	0%	4%	0%	15%	61%	20%
2017	0%	4%	3%	14%	64%	15%
2018	0%	2%	3%	12%	70%	13%



Observamos que para el año 2018 el 70% de los Colaboradores tienen un nivel educativo de Universidad Completa y 13% nivel de Maestría. Estamos avanzando con mejorar el perfil profesional de nuestra gente.

SBS E.1.4

Colaboradores por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	No. Colaboradores			Variación
	2016	2017	2018	2017 - 2018
<1	74	134	302	125%
1 - 3	341	170	128	-25%
3 - 5	216	282	260	-8%
> 5	701	729	669	-8%

En el año 2018 existe un 49% de Colaboradores que tienen un tiempo de permanencia mayor a 5 años en la

Organización. Adicionalmente se incorporó un número alto de profesionales en niveles de cargo de inicio de carrera.

SBS E.1.3

Número de Colaboradores relacionados con captación y crédito

Año	No. Colaboradores
2015	544
2016	528
2017	566

El número de Colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito para el año 2018 tuvo un incremento del 19% respecto del año 2017.

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



GRI 102-8

Composición de los Colaboradores

	Nacional		Sierra		Costa	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Cantidad de Colaboradores	1338	1359	1130	1138	185	211
% Hombres	49%	4%	49%	47%	49%	48%
% Mujeres	51%	53%	51%	53%	51%	52%
Colaboradores menores de 30 años	24%	31%	25%	30%	17%	35%
Colaboradores entre 30 y 50 años	68%	64%	67%	65%	73%	61%
Colaboradores mayores a 50 años	8%	5%	8%	5%	10%	5%
Contratos fijos	99%	99%	99%	99%	99%	100%
Contratos eventuales	1%	1%	1%	1%	1%	0%
Pasantías	29	30	27	27	2	3
Índice de Rotación Voluntaria	10,19%	12,46%	9,58%	11,04%	0,61%	1,42%
Índice de Rotación Masculino						
Colaboradores menores de 30 años	1,75%	2,69%	1,67%	2,54%	0,08%	0,15%
Colaboradores entre 30 y 50 años	1,67%	2,91%	1,67%	2,69%	0%	0,22%
Colaboradores mayores a 50 años	0,30%	0,15%	0,30%	0,15%	0%	0,00%
Total IR masculino	3,73%	5,74%	3,65%	5,37%	0,08%	0,37%
Índice de Rotación Femenino						
Colaboradores menores de 30 años	3,80%	4,25%	3,57%	3,66%	0,23%	0,60%
Colaboradores entre 30 y 50 años	2,66%	2,31%	2,36%	1,87%	0,30%	0,45%
Colaboradores mayores a 50 años	0%	0,15%	0%	0,15%	0%	0,00%
Total IR femenino	6,46%	6,72%	5,93%	5,67%	0,53%	1,04%



Como se observa, el índice de rotación voluntaria a nivel nacional para el año 2018 ha tenido un incremento de 2,27 puntos porcentuales en relación al año 2017.

GRI 401-1/SBS.E.1.5

Desvinculaciones

Durante 2018, un total de 327 Colaboradores se desvincularon de la Compañía (incluye salidas voluntarias, involuntarias y jubilaciones), a diferencia de 2017, en el que se separaron 177 Colaboradores. El crecimiento del indicador global se generó por haber creado un plan atractivo de jubilación y, por otro lado, debido a un proceso de mejoramiento de perfiles profesionales.

Desvinculaciones 2016 - 2018

Año	No. Colaboradores
2016	192
2017	177
2018	327

Desvinculaciones por región y género 2018

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 - 24	15	12	4	1	32
25 - 29	41	27	6	1	75
30 - 34	23	32	7	4	66
35 - 39	11	14	1	4	30
40 - en adelante	35	47	16	26	124
Total	125	132	34	36	327

Rotación

El porcentaje de rotación voluntaria del año 2018 fue del 12,46%, 2,27 puntos porcentuales más en comparación al año 2017 que alcanzó el 10,19%, índice que se mantiene dentro de los niveles de mercado. Durante este período se incorporaron 270 personas, de las cuales 54% fueron mujeres, el 76% en la región costa, el 83% menores de 30 años, 14% entre 30 y 40 años, 3,3% entre 40 y 50 años, y el restante corresponde a mayores de 50 años.

Las principales posiciones en las cuales se generó la rotación fueron: Ejecutivo de Servicio al Cliente, Oficial de Operaciones.

Selección e Inducción

En 2018 se realizaron 461 procesos de selección. El tiempo promedio de respuesta hacia los Clientes fue de 17 días.



B. EL DESARROLLO PROFESIONAL Y HUMANO EN DINERS CLUB

B.1. FOMENTANDO EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

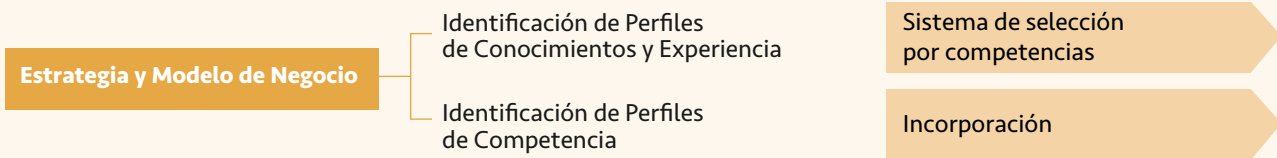
La gestión de personas en Diners Club del Ecuador busca atraer, desarrollar, motivar al talento humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la Organización, alineados a cubrir las expectativas de los Clientes, mercado, Accionistas y Profesionales que forman parte del equipo de trabajo, 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. DESARROLLO DE CARRERA

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

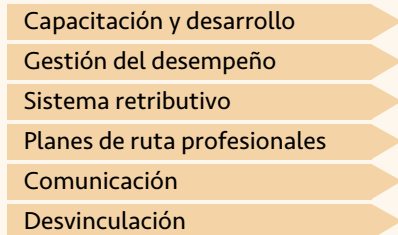
El proceso de desarrollo de carrera por medio del Programa de Oportunidades Internas POI, cubrió a 90 Colaboradores en 2018, que representa el 6,72% de la plantilla

Atraer



Desarrollar y motivar

- Planeación de Recursos Humanos
- Modelo Organizativo: Responsabilidades y relaciones
- Capacidad de Líneas de Liderazgo



Administración de personal Análítica de RRHH Servicios y beneficios

de Colaboradores, con crecimiento vertical y/u horizontal, quienes 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 desarrollo de los Colaboradores en un ambiente laboral adecuado.

Durante 2018, 1.272 Colaboradores participaron en eventos de capacitación y desarrollo, que representa el 95% de la plantilla, en 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, innovación, educación financiera y otros de 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:

- Coaching ejecutivo y coaching de equipo
- Programa de ventas con instructores internos
- Programas técnicos de temas analíticos



Katuska Delgado - Jefe de Negocios

Considero que el principal beneficio que tengo al trabajar en Diners Club es el sentido de pertenencia que nos queda a los Colaboradores. Esto es invaluable. La satisfacción y el orgullo de pertenecer a esta familia son muy altos. Se nos plantean desafíos en forma permanente, lo que nos invita a ser recursivos, constantes, disciplinados, a estar en movimiento, ¡haciendo de nuestro trabajo toda una aventura!

Siento orgullo de ser parte de una empresa líder, y que es reconocida por reclutar y formar a profesionales líderes. Me siento comprometida con su misión, y finalmente me siento agradecida por la oportunidad que, junto con mi equipo de trabajo, tenemos para aportar en sus resultados.



- Programas técnicos relacionados a nuestros productos y procesos a nivel internacional
- Metodologías ágiles
- Customer Experiences
- Design Thinking

Horas hombre de capacitación 2017 - 2018

Niveles	Mujeres		Hombres	
	2017	2018	2017	2018
Gerencia	957	806	1.360	485
Línea Media	4.595	4.377	5.325	5.881
Colaborador	17.067	15.758	15.469	15.315
Total por género	22.619	20.942	22.154	21.750

Inversión en capacitación

El año 2018 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. Algo importante de mencionar es que los programas se vienen haciendo con facilitadores internos, lo cual tiene un impacto en la inversión que se realiza.

SBS. E.2.1 /SBS. E.2.2/ SBS. E.2.3

Inversión en capacitación

Año	Inversión en Capacitación	Número de eventos realizados	Número de Colaboradores capacitados
2016	USD 742.800,80	422	1.291
2017	USD 428.613,05	349	1.294
2018	USD 207.328,52	296	1.272



SBS. E.2.1

Inversión, eventos de capacitación y personas capacitadas Diners Club-Interdin 2017 - 2018

Nivel	Inversión		Distribución	
	2017	2018	2017	2018
Gerencia	USD 46.440,71	USD 22.111,94	10%	11%
Línea Media	USD 132.204,76	USD 52.225,90	27%	25%
Colaborador	USD 308.651,09	USD 134.021,17	63%	64%
Total General	USD 487.296,56	USD 208.359,01		

Durante 2018 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, Programas técnicos relacionados a nuestros productos y procesos a nivel internacional, Metodologías Ágiles y Programas Técnicos de temas analíticos.

GRI 401-2

Beneficios para colaboradores

Los Colaboradores tienen acceso a un seguro de vida, bonos salariales establecidos por el tiempo de antigüedad, subsidios de alimentación, uniformes para el personal femenino y promociones dentro de alianzas que se realizan con otras empresas.

GRI 404-2

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

Enfocados no solamente en ofrecer oportunidades de formación y desarrollo profesional, sino de formación humana, Diners 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 se los puede encontrar en el capítulo V de este reporte.

Dentro del programa de desarrollo de capacidades para el emprendimiento, se trabajó con un grupo de colaboradores en la transición de su proceso de jubilación, para de esta forma establecer como alternativa la posibilidad de que puedan emprender una vez que dejen de trabajar en la Organización.

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 el 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.

Es importante señalar que el 100% de las mujeres y hombres que se han ausentado por periodo de maternidad o paternidad, respectivamente, continúan trabajando en la Organización en los siguientes 12 meses, garantizando de esta forma la conservación de sus puestos de trabajo.

Declaración de compromiso ético: Durante 2018 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.



GRI 201-3/GRI 405-2/GRI 102-36/GRI 102-37/GRI 102-39

C. ADMINISTRACIÓN SALARIAL

Banco Diners Club e Interdin cuentan con el Comité de Retribuciones, el cual está estructurado acorde con lo solicitado por la norma respectiva, y que se mantiene vigente en 2018.

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

C.1. EQUIDAD INTERNA

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

C.2. COMPETITIVIDAD EXTERNA

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

Adicionalmente se consideran las variables como inflación, capacidad de la Organización, acciones del mercado y evaluación de desempeño que se realizan dos veces al año, tomándose en cuenta los Colaboradores con calificaciones mayores a C. Son estos los insumos para que el Comité de Retribuciones considere las medidas necesarias en administración salarial. En el año 2018, para precautelar la estabilidad de nuestros Colaboradores y sus familias, el Comité decidió realizar ajustes salariales enfocados en Colaboradores con alto desempeño y como parte de su crecimiento profesional demostrado.

En el año 2018, los gastos de personal de Diners Club del Ecuador e Interdin S.A., que incluyen remuneraciones mensuales, beneficios sociales, aportes al IESS, pensiones, jubilaciones y otros, ascendieron a USD 39'339.213

SBS.E.1.6

Clasificación de personal por rango salarial

No. de personas según rango salarial		
Rango salarial	2017	2018
500 - 750	270	223
750 - 1.000	268	271
1.000 - 2.000	441	493
2.000 - 3.000	172	192
> 3.000	166	170

La relación entre el salario mínimo vital vigente del año 2018 y el salario mínimo pagado por la Compañía es de 1 a 1,14. El ratio entre hombres y mujeres del mismo cargo es de 1 a 1. Durante 2018 no hubo incremento salarial, razón por la cual no se puede calcular la relación en cuanto a incrementos.

A diciembre del 2018, 316 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable, mientras que, para la misma fecha del año 2017, esta cifra fue de 298.

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

Año 2017: USD 4.911,57 / **Año 2018:** USD 7.531

El valor promedio aproximado que recibe un Colaborador con una carga es de USD 10.198.





GRI 103-2/3 (405) /GRI 404-3/GC6

D. FOMENTANDO EL MEJORAMIENTO CONTINUO DEL DESEMPEÑO

Nuestro modelo de Gestión de Desempeño tiene como objetivo promover una comunicación integradora entre las Líneas de Supervisión y los Colaboradores, 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 continúa 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 su desarrollo, y especialmente para que podamos guiarlos en el desenvolvimiento de su carrera profesional. Cabe mencionar que este es un proceso equitativo en el que no se establece ningún tipo de discriminación.

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





G.1. EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL (ENGAGEMENT)

Encuesta, medición y monitoreo del Clima Laboral

Para el año 2018 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.

Nos encontramos trabajando en 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 9 de Octubre como mentores en sus planes de emprendimiento.



E.2. NAVIDAD SOLIDARIA

En las ciudades de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca 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. En el caso de Quito, en coordinación con el área de Servicios Institucionales se trabajó en una actividad de mayor profundidad. Antes de llegar al agasajo navideño, cada colaborador “apadrinó” a un niño y se inició un intercambio de cartas con la finalidad de conocerse más uno al otro. Esta experiencia fue muy enriquecedora.



E.3. DONACIÓN VOLUNTARIA DE SANGRE

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

Actividades de voluntariado de Colaboradores 2018

Actividad / lugar	Número de voluntarios	Resultados
Educación financiera Colegio 9 de Octubre – YPD	11	Mentoría sobre emprendimientos para estudiantes del Ciclo Básico Acelerado
Jornada de donación voluntaria de Sangre	68	Recaudación de 68 pintas de sangre
Navidad Solidaria Voluntarios de todas las agencias realizan actos navideños solidarios: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala	107	Entrega de kits escolares y de aseo personal en jornadas navideñas solidarias con niños y adultos en situación vulnerable. 647 beneficiarios
Total	186	

Durante 2018, se realizaron 546 horas de voluntariado, 118 de ellas en horario laboral, mientras que en 2017 fueron 334 horas. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 428 en 2018, versus las 120 horas aportadas en 2017. En general, se contó con la participación de 186 voluntarios en 2018 frente a los 125 de 2017.



Carolina Benavides - Voluntaria

La experiencia de ser voluntaria es realmente muy personal, no hay manera de describir con palabras el regalo que es serlo. Quizá lo definiría como la oportunidad que Dios nos da a todos de regalar una sonrisa a quien la necesita en el momento justo.

Aprendí que lo que ofrezco como voluntaria en realidad es tan poquito en comparación a lo que recibo: me dan sonrisas, amor, gratas conversaciones, historias, enseñanzas, abrazos y un largo etcétera de muestras de agradecimiento que simplemente no hay palabras para describir. Simplemente se resume en eso: el Gracias es un sentimiento tan puro que viene netamente del corazón, no de las manos.





GRI 103-2/ 3 (403)

F. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante el período 2018 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.

GRI 403-1/GRI 403-4

En 2018, se mantienen los 151 Colaboradores que forman parte de las brigadas de seguridad y salud ocupacional.





GRI 403-4

Esto equivale al 15,37% 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 que están capacitados a nivel país.

En el Comité Paritario participan ejecutivos y representantes de los colaboradores, aquí se definen los planes de salud ocupacional que acogen a todos de manera colectiva.

La empresa facilita un seguro de salud privado, producto de un convenio corporativo con una empresa especializada en el tema que es acogido de forma voluntaria por el 13% de los Colaboradores.

GRI 403-2

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados en los años 2017 y 2018.

Índice de accidentes y daños laborales	Año 2017	Año 2018
Número de Colaboradores	1338	1359
Número de accidentes	0	0
Enfermedades ocupacionales	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0
Días perdidos por accidente laboral / persona	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 USD 70.000 y cubre lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Compañía.

En 2018 se establecieron 32 permisos por casos de maternidad y 21 por paternidad, de los cuales todos regresaron a su trabajo después de este proceso.

F.1. AUSENTISMO

El ausentismo en 2018 fue de 6.565 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 2018 no existieron enfermedades laborales. En el caso de accidentes de trabajo existieron dos, originados *in itinere*, accidentes de tránsito o en trayecto sin Responsabilidad Patronal.



JUNTO A NUESTROS SOCIOS PARA TODA LA VIDA

CALIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS Y
BUENAS PRÁCTICAS EN FINANZAS

Mestizo. Se utiliza el término 'mestizo' para describir a las personas descendientes de antepasados pertenecientes a dos o más etnias. En Ecuador representan la gran mayoría de la población. Resultan de la mezcla y simbiosis cultural de los pueblos nativos con los colonizadores españoles.

LOGROS 2018

En el año 2018 hubo un significativo crecimiento en los niveles de adquisición de tarjetas principales y adicionales, logrando un 147% de crecimiento en la Marca Diners Club; 95% en Discover y 217% en Visa.

En Financial Services, durante 2018, gracias a la confianza de nuestros Clientes, incrementamos el monto promedio en certificados de depósito a plazo en un 23%, creciendo además en número de Clientes, logrando un incremento de 170,9 MM en depósito a plazo y 10,2 MM en PAD.

Incremento del 23,4% en las ventas de nuestros Socios Corporativos versus 2017.

Generación de propuestas de valor innovadoras, ajustadas a las necesidades de nuestros Socios; entre estas, el Crédito Pymes con acceso a liquidez inmediata.

Cambio de modelo de Negocio Empresas hacia una gestión integral de Clientes, manejando toda la relación a través de un solo Ejecutivo.

Nuevas alianzas con Universidades a nivel nacional y alianzas digitales estratégicas con la marca.

Se logró un sobrecumplimiento en la facturación en comercios por el seguimiento y planificación de acciones durante todo el año.

DESAFÍOS 2019

Fortalecer y consolidar un modelo de transición hacia un servicio financiero digital.

Continuar creciendo en la adquisición de nuevos Clientes y fortalecer el modelo de retención y fidelización, basados en un excelente nivel de servicio.

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.

Seguir fortaleciendo lazos con nuestros aliados estratégicos, a través de los cuales podremos adquirir Socios nuevos y desarrollar nuevos negocios.

Lograr un incremento del 21% en la adquisición de nuevos Socios Corporativos versus 2018.

Incrementar en un 20% las ventas con las diferentes marcas de la Organización.

Incrementar el porcentaje de venta cruzada y deep sell (más ventas en Clientes actuales) a través de iniciativas innovadoras.

Continuar con el modelo de innovación continua, ofreciendo nuevas y mejores soluciones a nuestros Clientes Empresas que sigan satisfaciendo sus necesidades y apoyen su crecimiento continuo.



A. ENFOCADOS EN EL SOCIO

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

Buscamos que nuestros productos tengan diseños simples de usar, eficientes, de alta calidad y que además sean únicos e innovadores. Es por ello que en 2018 seguimos comprometidos con establecer nuevos productos y servicios que faciliten la vida de nuestros Socios.

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

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

Para desarrollar y gestionar estas propuestas se contemplan las siguientes fases: planeación de la iniciativa, diseño y ejecución. 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.

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

GRI 103-2 (418)

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

Adicionalmente este año estamos realizando campañas de Educación Financiera con los Socios que brindan

elementos para que ellos puedan manejar sus finanzas adecuadamente, para su mayor bienestar.

Políticas de confidencialidad, seguridad y transparencia para el Socio

Política de seguridad

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

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

Política de Confidencialidad

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

Política de Sigilo Bancario

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

Política de Transparencia

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.

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.



GRI 102-6/SBS. C.3.3/SBS C.3.4

B. LOS SOCIOS DINERS CLUB DEL ECUADOR:

B.1. CATEGORIZACIÓN

Socios Personales

Representan un 92% del stock total.

Socios Corporativos

Representan el 3%.

Cientes Inversionistas

Representan el 5% restante.

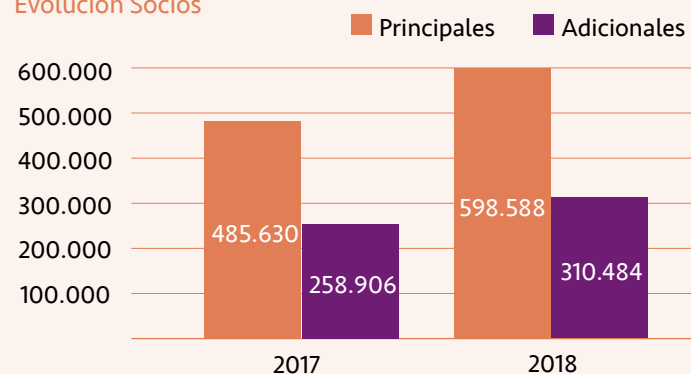
Socios Personales

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 en Diners Club, Visa y Discover

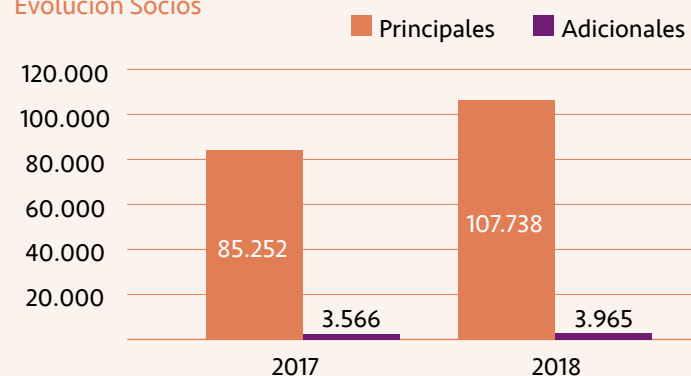
Evolución Clientes			
Año	Principales	Adicionales	Total
2017	485.630	258.906	744.536
2018	598.588	310.484	909.072
%	23,26%	19,92%	22,10%

Evolución Socios



Año	Principal	Adicional	Total
2017	85.252	3.566	88.818
2018	107.738	3.965	111.703
%	26,38%	11,19%	25,77%

Evolución Socios





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 2018, la totalidad de Socios Principales (Diners, Visa y Discover) fue de 598.588, y de Adicionales 310.484, equivalente a un crecimiento del 23% y 19% respectivamente.

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 6.837 Socios Principales Corporativos (cuentas activas totales) durante 2017, mientras que en 2018 llegaron a ser 7.850, lo cual representa un incremento del 15%. En cuanto a Socios Corporativos Adicionales, a diciembre del 2018, la cifra alcanzó 14.279, un incremento del 6% versus el año 2017.

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 7.591 Clientes Inversionistas a plazo y 24.228 Socios que mantienen sus ahorros en PAD. El monto total administrado a diciembre de 2018 es de USD 780.390.810 (sin la Tesorería).



GRI 102-2

C. PRODUCTOS DINERS CLUB

C.1. TARJETAS DE CRÉDITO

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



Freedom



Diners Club One
(Prepago y Pospago)



Diners Kids



Supermaxi Diners Club



Diners Club Mi Comisariato



Gas Club Assist 365



Prepaid Corporativa



GIFT Card



Convenio Cerradas



Tarjeta Discover
by Diners Club



Discover More



Discover Supermaxi



Discover Universidades





Desde octubre de 2017, Banco Diners Club inició la emisión de tarjetas de crédito de 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

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, como parte de estos beneficios a los Socios, cuentan con servicios de asistencia personal o seguros por medio de Establecimientos especializados en transporte, medicina nacional e internacional, asistencia al vehículo, asistencia en viajes y asistencia al hogar.

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

Asistencias para socios

Asistencias nacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia en Viajes dentro del territorio nacional	Las principales asistencias en viajes que el Socio Diners Club mantiene son: <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Legal • Envío de medicamentos • Búsqueda de equipaje • Repatriación de restos en caso de defunción • Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente • Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta • Transmisión de mensajes
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes dentro del territorio nacional	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, tanto para el titular como para su cónyuge e hijos
Asistencia al Hogar	El Socio Diners Club tiene acceso a los siguientes servicios para el hogar en caso de emergencia: Cerrajería, Plomería, Vidriería
Asistencia al Vehículo	Servicio remolque de vehículo y asistencia de emergencia

Asistencias internacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia en Viajes en el exterior	Las principales asistencias en viajes que el Socio Diners Club mantiene son: <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia Legal • Envío de medicamentos • Búsqueda de equipaje • Repatriación de restos en caso de defunción • Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente • Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta • Transmisión de mensajes
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes en el exterior	Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales, tanto para el titular como para su cónyuge e hijos



Las asistencias se han convertido en importantes beneficios altamente valorados por nuestros Socios Diners Club en el Ecuador, quienes, gracias a un esfuerzo fuerte y sostenido de comunicación por parte de la Organización, conocen cómo utilizar este servicio. Durante 2018 se atendieron 21.756 asistencias nacionales e internacionales.

Los seguros se constituyen en beneficios relevantes para los poseedores de las tarjetas Diners Club en el Ecuador por su estilo de vida y conocimiento de estos productos.

Los seguros con los que cuentan nuestros Socios son:

Cobertura	Detalle
Seguro de Vuelo	Al cancelar con la 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 permite 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.
Seguro de Compra Protegida y Garantía Extendida	Al realizar el 100% de las compras con las tarjetas Diners Club, el Socio se encuentra cubierto con un seguro de Compra Protegida y Garantía Extendida, que cubre hasta por un periodo de 60 días después de la compra, los artículos en caso de robo o daño accidental, además de extender la garantía del fabricante un año más a partir del vencimiento de la garantía original de fábrica.

La cobertura de estos seguros se realiza en función de las condiciones establecidas en las respectivas pólizas y según las características de cada producto, que son comunicadas a los Socios.





Para tener acceso a estas asistencias y seguros (prestaciones en el exterior), así como también a los programas de recompensas que le permita acumular millas o Cashback, el Socio debe solicitar y aceptar las tarifas anuales que están establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Las asistencias nacionales no tienen costo.

A continuación se mencionan los seguros diseñados pensando en los Socios Diners Club a los cuales pueden tener acceso de forma voluntaria. Para obtener información detallada, se puede acudir a 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

Seguro de desgravamen sobre saldos

A lo largo de los años y en concordancia con la normativa emitida por los entes reguladores, Diners Club del Ecuador ha venido realizando esfuerzos importantes en buscar aliados que ofrezcan un Seguro de Desgravamen que proteja a nuestros Socios y sus familias, otorgando un respaldo financiero para los consumos realizados con sus tarjetas en caso de ausencia de su titular, que permita garantizar el pago de las obligaciones que mantenga en sus tarjetas emitidas por el Banco Diners Club.

El seguro que se encuentra disponible para ser contratado por nuestros Socios otorga una cobertura en caso de fallecimiento por cualquier causa, incapacidad total y permanente y enfermedades catastróficas que pudieran sufrir tanto el titular de la cuenta como todos sus adicionales, contribuyendo así a que las familias de nuestros Socios puedan contar con tranquilidad económica frente a un evento tan difícil como es el fallecimiento o incapacidad de un ser querido.

El seguro de desgravamen sobre saldos que está a disposición de los Socios cubre el saldo de la deuda en la tarjeta hasta un monto de USD 60.000. Este seguro, mediante las alianzas realizadas por Diners Club del Ecuador, es provisto por AIG Metropolitana de Seguros y Seguros del Pichincha.

El producto es altamente competitivo en relación al mercado, con un valor de prima de 0,099% sobre los saldos facturados. Además es diseñado con características y atributos que se ajustan al estilo de vida de nuestros Socios y en estricto apego a las normas vigentes.

- 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.
- El Socio principal es quien contrata el seguro y otorga automáticamente cobertura para sus tarjetas adicionales.





C.3. SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y WEB

Pay Club móvil

Fast Club by Diners Club

Spend Analyzer

PAY CLUB MOVIL	FAST CLUB	SPEND ANALYZER
Aplicación que le permite realizar pagos a través de su smartphone sin necesidad de presentar su tarjeta de crédito.	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.	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.4. OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

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

Cargos Recurrentes

De consumos nacionales

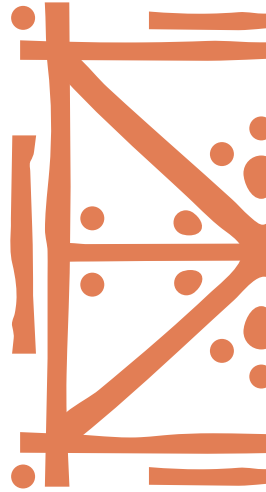
C.5. PRODUCTOS PARA CLIENTES INVERSIONISTAS

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. RELACIÓN CON LOS SOCIOS BASADA EN TECNOLOGÍA Y SEGURIDAD TRANSACCIONAL

Diners Club del Ecuador en su estrategia de lograr una experiencia digital de excelencia ha desarrollado 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 y con los Comercios, ha desarrollado esquemas de atención con accesibilidad de los servicios en todos los canales y con comunicación permanente para nuestros Clientes.


Los distintos canales de atención son los encargados de cubrir las necesidades de los Socios y comercios, 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 240 Colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.

Canal de atención	Características de la atención	Año 2018	
		Interacciones	Clientes
Canales Físicos de Atención	Atención en oficinas: 9 Oficinas con servicios completos (1 Punto de Servicio Propio y 8 Puntos de Servicios en Agencias del Banco del Pichincha). Las oficinas mantienen horarios normales de atención y con horarios diferidos en Centros Comerciales de días normales hasta las 18:30 y fines de semana hasta las 14:00.	385.052	178.071
Call Center y Contact Center	Atención de lunes a domingo desde las 8:30 hasta las 18:30. Atención las 24 horas para autorizaciones, servicios diferenciados y consultas automáticas de saldos y pagos a través del IVR.	2.224.997	381.673



Canal de atención	Características de la atención	Año 2018	
		Interacciones	Clientes
Canales Alternativos (Portal de Servicios Web, Servicio SMS, App Móvil, Botón de Pagos y Payclub Móvil)	A partir de enero se realizó la implementación de la APP MÓVIL con 19 funcionalidades: Consultas de saldos, pagos, cupos, estados de cuenta, movimientos por facturar, detalle de movimientos, programa de recompensas Consulta CashBack, consulta de tarjetas prepago, y servicios transaccionales tales como: registro de salida del exterior, Cash Advance, activaciones y bloqueo de tarjetas y confirmación de consumo previo. Los Portales de Servicio Web ofrecen información sobre productos, estados de cuenta, movimientos, compras por Internet, entre otros.	19.233.388	70.157
	Portal Interdin	13.717.386	238.346
	Portal Discover	2.638.165	48.852
	El Botón de Pagos permite realizar compras y pagos seguros en línea, desde los sitios web de Establecimientos afiliados a nuestro portal transaccional. El monto facturado en el año fue de USD 556.225,32 millones.	1.643.361	561.801
	Código de compras transaccional OTT: el monto facturado en el año fue de USD 7.349.328.	43.398	39.916
	El Servicio SMS permite informar a los Socios sobre los saldos, pagos, promociones y recargas de tiempo aire celular, desglosados en las siguientes campañas: 16 MM de notificaciones en Campañas Cobranzas 16 MM de SMS en Notificaciones de Consumo 21 MM en notificaciones informativas 11 MM de SMS Entrega de claves, publicidad, y consultas pull push.	63.995.961	599.401



En 2018 se consolidó el proyecto de Multicanalidad, y para el año 2019 está en proceso de despliegue y comunicación a nuestros Clientes. Esta nueva web 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.

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

SBS.C.3.1

Indicadores de eficiencia Call Center:

Este indicador mide el total de llamadas atendidas sobre el total de llamadas recibidas en cada grupo de atención. La meta para la atención de servicios es del 95% y para autorizaciones del 97%.

Llamadas atendidas y eficiencia

Al cierre del año 2018 el indicador alcanzado fue del 99,5% en servicio al cliente y 98,9% en autorizaciones. Estos resultados fueron superiores comparativamente con el cierre del año 2017, en el que se alcanzaron el 95,3% en servicios y 98,5% en autorizaciones.

Indicadores de eficiencia Oficinas:

Este indicador mide el total de turnos llamados sobre el total de turnos atendidos en cada grupo de atención. En Oficinas el indicador cerró a diciembre de 2018 con el 99,09%, 0,46% más que en diciembre de 2017, en que se alcanzó el 98,63%, e igual el promedio de los últimos tres meses sostenido en promedio del 98,99%, superior al año anterior.



Indicadores de Requerimientos atendidos

Requerimientos atendidos en tiempos que al cierre del año evidencian un cumplimiento del 99,21% sobre una meta del 98%. Comparativamente con el año anterior, se evidencia un mejor desempeño del cumplimiento de los niveles de atención de requerimientos, considerando a 2017 un cierre del 97,90%, y que a partir del mes de septiembre se evidencia una alineación del servicio, permitiendo una mejora gradual hasta el cierre de año.

Indicadores de Servicio

Manejo de reclamos: En el año 2018 se evidencia un crecimiento del 16,52% en el número de reclamos recibidos, concentrado básicamente en: reclamos de seguros voluntarios y reclamos de consumos no reconocidos, resultado de la situación del entorno del país que originó desde el mes de septiembre un incremento de requerimientos de Clientes y reclamos recibidos por los Organismos de Control por el tema de seguros y otros consumos recurrentes. Para ello los mismos entes de control habilitaron líneas telefónicas dedicadas 1800 para los Clientes, impulsando el ingreso de reclamaciones a las Entidades Financieras.

El indicador al cierre del año en el manejo de reclamos de nuestra entidad es del 1,31%, superior al año 2017 del 1,12%. Sensibilizando el indicador, sin tomar en cuenta los reclamos por seguros voluntarios y consumos no reconocidos que se corresponden a consumos recurrentes tanto locales como del exterior que el cliente no reconoce, originados por los temas antes indicados, se determinaría un indicador de reclamos al cierre del año 2018 del 0,85%, sobre una meta definida del 0,80%.

Indicadores de Calidad: satisfacción del cliente

Se incluye, dentro de las mediciones de Calidad, el indicador de satisfacción del cliente, con un proceso de medición trimestral que se genera a una muestra de Clientes, y de lo cual se han determinado procesos de alineación y acciones que han generado una evolución positiva en el año 2018.

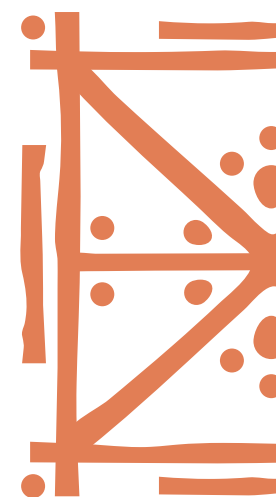




Imagen de marca Diners Club

En 2018 Diners Club lanza su nueva campaña institucional “El sentido invaluable de ser Socio”, fortaleciendo uno de los principales pilares de la marca (el empoderamiento). También la campaña “Un beneficio más de ser Socio”, que nos ayuda a reforzar todos los atributos que tiene la marca hacia nuestros Socios y dar a conocer el portafolio que ofrecemos.

Esta estrategia busca estar en los momentos de verdad de los Socios, acompañándolos en su día a día y multiplicando los beneficios de tener una tarjeta Diners Club, además de generar sobre ellos el deseo de poder transformar, inspirar y trascender.

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, uso habitual de la tarjeta entre los Socios Diners Club.

Publicidad y Marketing

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

La comunicación clara y veraz es un valor muy importante para la Organización, dado que es la base para mantener una relación de fidelidad con los clientes. Es por eso que 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.

GR 103-3(418)/GRI 417-2/GRI 417-3/GRI 418-1/GRI 419-1

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 51 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente y veraz, pensando siempre en el cliente al que va dirigida la comunicación por cualquier medio, y sobre la base de códigos de ética y las leyes de la República vigentes. De igual forma, no se han tenido incidentes sobre fuga de información de nuestros Socios. Por lo antes dicho, la Organización no ha recibido multas o litigios en ninguno de estos ámbitos.





CONTRIBUYENDO A UN MERCADO FORMADO FINANCIERAMENTE

MEDIANTE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Shuar. Son el pueblo indígena amazónico más numeroso del Ecuador. Su economía está enfocada en la horticultura itinerante de tubérculos. La mitología Shuar está vinculada a la naturaleza y el universo. En su gran mundo espiritual, creen que el ser humano no tiene un final.

LOGROS 2018

- En 2018 se alcanzó a un total de 55.214 personas en educación de finanzas personales, mediante procesos de capacitación o sensibilización, distribuidos en los siguientes grupos:
 - 34.486 Socios e inversionistas
 - 1.255 Colaboradores
 - 19.473 Personas de la comunidad
- Se inició con el programa para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano en educación financiera para el emprendimiento.
- Se lanzó por primer año el reto Lab2Change para emprendimientos en Fintech e E-commerce.
- Se inició el trabajo con la fundación Ecuador Salva la Vida para difundir de mejor forma el programa Ahorra por la Fauna para niños de escuelas fiscales.
- Se realizaron varias alianzas interinstitucionales, entre las que destacan: Universidad Técnica de Ambato, Universidad Politécnica Salesiana, Universidad Experimental Espíritu Santo, Cámara de Comercio de Cuenca, Young Potential Development (YPD), Impaqto, Municipio de Biblián, Ecuador Salva la Vida.
- Se continuó con el programa para jóvenes y adultos del sistema Ciclo Básico Abreviado en Quito con la organización YPD.
- Se trabajó en conjunto con la organización Impaqto para capacitar a emprendedores en el manejo de negocios.
- Se desarrolló un Newspaper sobre medios de pago virtual para Socios, el mismo que se difundió a nivel nacional.
- Dentro del programa de rescate gastronómico Sabor a Ecuador, se desarrolló un módulo específico en educación financiera para locales gastronómicos.

DESAFÍOS 2019

- Llegar a más de 65.847 personas beneficiarias del programa de educación financiera:
 - 40.998 Socios e inversionistas
 - 942 Colaboradores
 - 23.907 personas de la comunidad
- Continuar con el programa para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.
- Ejecutar la segunda edición del Reto Lab2Change.
- Difundir y capacitar aún más el uso de la plataforma Financiamiento Education, tanto para finanzas personales como para manejo de negocios.
- Continuar con la implementación del programa de desarrollo de competencias para emprendedores en colegios particulares de Quito.
- Continuar con la estrategia de implementación para escuelas rurales, a través del programa Ahorra por la Fauna.
- Continuar con las alianzas interinstitucionales con Universidades y otras organizaciones para la implementación de los programas con jóvenes y adultos de la Comunidad.
- Desarrollar material audiovisual con diversos contenidos para Socios.
- Continuar con el programa de apoyo al emprendimiento y finanzas personales a los beneficiarios del programa Orígenes.
- Seguir apoyando a los emprendimientos y PYMES y educando en el uso de medios de pago virtuales.



A. NUESTRO ENFOQUE EN EDUCACIÓN FINANCIERA:

Diners Club del Ecuador-Interdin, consciente de la importancia de aportar a la sociedad en cuanto a contribuir a crear una mayor y mejor cultura financiera de nuestro país, inició su programa de Educación Financiera desde el año 2011. En septiembre de 2015 se dicta la Regulación 665 por parte de la Superintendencia de Bancos en la cual se establecen los parámetros, cobertura, temáticas y modalidades que deberá tener la educación financiera brindada por las entidades reguladas, y que se debe ejecutar a partir de 2016.

El Banco Diners Club del Ecuador ha ejecutado una estrategia específica de educación financiera que abarca 3 grupos objetivos desde hace 7 años: Colaboradores, Socios o Clientes y personas de la comunidad. Esta estrategia emplea metodologías diseñadas para cada grupo objetivo, respondiendo a sus necesidades y características específicas, buscando de esa forma el mejoramiento de la calidad de vida de las personas beneficiarias. El programa se implementa con un enfoque andrológico y con metodologías lúdicas que nos permiten llegar con mayor efectividad para que se incorporen los conocimientos adquiridos en un cambio de actitudes y comportamientos positivos en el manejo de las finanzas personales y empresariales.

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

Resultados generales programa de Educación Financiera 2018

	Año	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total
Planificado	2017	34.433	668	19.247	54.348
Real		34.502	691	19.282	54.475
Planificado	2018	34.146	783	19.921	54.850
Real		34.486	1.255	19.473	55.214

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 comunidades, Clientes y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individualmente como a 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.



Cobertura de los programas de Educación Financiera 2018

Tipo de capacitación	Clientes	Comunidad	Público interno	Total
Capacitación	1.249	2.773	655	4.677
Presencial	1.045	2.361	655	4.061
Virtual	204	412		616
Sensibilización	33.237	16.700	600	50.537
Presencial	17.237	4.000		21.237
Virtual	16.000	12.700	600	29.300
Total	34.486	19.473	1.255	55.214

GRI 412-2

A.1. EDUCACIÓN FINANCIERA AL INTERIOR DE LA ORGANIZACIÓN

Durante el año 2018 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, endeudamiento sano y consumo inteligente.

Voluntariado

Mediante actividades de voluntariado, los Colaboradores comparten con distintos grupos comunitarios sus conocimientos en temas financieros y de emprendimiento. Esto está alineado dentro de la filosofía de crear valor compartido con la Comunidad. En este ámbito se implementó esta actividad en el marco del programa que se mantiene con la organización YPD para estudiantes del programa Ciclo Básico Acelerado, en colegios.



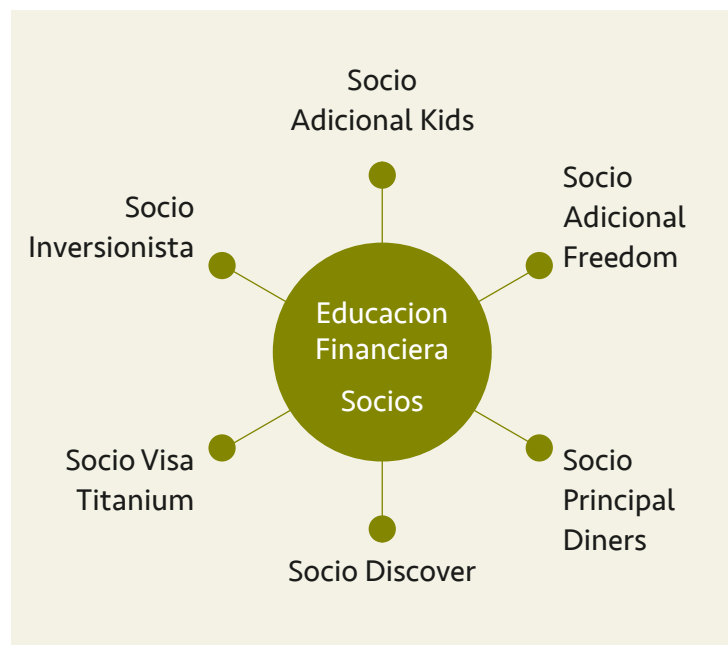
Voluntarios en Colegio 9 de Octubre



Taller Hábitos Financieros con Colaboradores

A.2. EDUCACIÓN FINANCIERA CON NUESTROS SOCIOS E INVERSIONISTAS

Dentro de la estrategia de Educación Financiera con nuestros Socios e Inversionistas, utilizamos diferentes canales y materiales educativos específicos.



Para cada uno de ellos se establecieron actividades, canales y materiales educativos o informativos específicos, que se detallan en el siguiente cuadro con los respectivos alcances:

Actividades desarrolladas con Clientes 2018

Actividad	Beneficiarios
Consejos finanzas saludables – Andrés Panasiuk	8.460
Reto Lab2Change - Emprendimiento en Fintech e Ecommerce	32
Capacitación Financial Education	1.037
Entrega kits Ahorra por la Fauna a Socios Kids	800
Difusión de periódico News Financial Education sobre medios de pago virtuales a Socios	8.954
Finanzas para emprendedores en alianza con Cámaras de Comercio	120
Difusión de tips radiales sobre buenos hábitos financieros	7.600
Videos educativos en Agencias de atención a Clientes	7.200
Trivia financiera Freedom – tips de educación financiera para jóvenes	283
Total	34.486

Consejos finanzas saludables - Andrés Panasiuk: Por medio de redes sociales se difundieron algunos videos relacionados con cómo salir de deudas: "Uso de la tarjeta de crédito", "Plan para salir de deudas y tomar control del dinero". Este material fue producido por el experto en temas de educación financiera Andrés Panasiuk.





Ganadores Reto Lab2Change

Reto Lab2Change: El desarrollo tecnológico y el uso de medios electrónicos y virtuales en las transacciones comerciales y financieras es sin duda un componente de mucha importancia en la generación de negocios en la actualidad. Con la intención de potenciar emprendimientos en crecimiento, se inició este reto cuyo objetivo fue identificar iniciativas en Fintech e Ecommerce y potenciar sus capacidades.

El proceso de selección y acompañamiento para estos emprendimientos tuvo algunas fases:

Selección de finalistas: Se hizo tomando en cuenta las siguientes variables: alineación estratégica, innovación, viabilidad financiera, alineación operativa.

Capacitación a finalistas: para los 10 finalistas se generó una capacitación específica en fortalecimiento de modelo de negocio, marketing digital e Ecommerce.

Pitch y selección ganadores: Los finalistas tuvieron la oportunidad de reforzar su proyecto de negocio para presentarlo en un Pitch en el cual fueron evaluados por representantes de algunas áreas de Diners Club: Responsabilidad Social e Innovación, un proveedor especialista en Ecommerce y un especialista en desarrollo de proyectos. Este jurado seleccionó a finalistas y ganadores

Este reto tuvo una participación de 56 emprendimientos, de los cuales se escogió a 10 finalistas y posteriormente 3 ganadores, que fueron los siguientes:



- Cuenta.me.- Es un E-commerce que personaliza cuentos y los difunde de manera digital o impresa. Mediante este producto se promueve la difusión de la lectura y la importancia del acompañamiento de los padres en este proceso.
- Alku.- Mediante el material reciclado de botellas PET y tela, se elaboran juguetes para perros. Esta es una iniciativa que busca fomentar el cuidado hacia las mascotas y al mismo tiempo disminuir el impacto ambiental.
- Clap.- Es una tienda virtual en la cual se puede encontrar una variedad de productos, los mismos que son entregados a domicilio.

Fortalecimiento comercial: Como parte del premio, los ganadores recibieron las facilidades necesarias para que se vinculen con el botón de pagos de Diners Club-Interdin de forma gratuita, y para los finalistas en general se establecieron condiciones comerciales preferenciales para que puedan unirse a este sistema. Adicionalmente recibieron tablets como parte del premio y un trofeo. Los ganadores además participaron de un proceso de fortalecimiento comercial mediante una gira de medios (radio y redes sociales), donde pudieron exponer sus iniciativas. Para el siguiente año recibirán un proceso de mentoría por parte de Gerentes de Diners Club, para de esta forma potenciar sus emprendimientos.

Capacitación Financial Education: Este año se continuó con la difusión de la plataforma Financial Education en sus 2 versiones: www.financialeducation.ec para finanzas personales y www.financialeducation.ec/minegocio para el desarrollo del negocio.

Su difusión se realiza por algunos canales, como redes sociales, radio, mailing, etc. Adicionalmente esta plataforma se ha convertido en una herramienta muy usada en las capacitaciones ejecutadas dentro de nuestro programa y adicionalmente por usuarios de todo tipo, dado que es gratuita y está abierta al público en general. Al momento, el número de usuarios nuevos que han usado esta plataforma es de 14.291.

Entrega kits Ahorra por la Fauna: A manera de bienvenida para los hijos de los Socios que optan por una tarjeta Kids, se les envía el juego Ahorra por la Fauna, el mismo que tiene la finalidad de inculcar dos conceptos básicos (ahorro y crédito) de una manera lúdica y desde el mensaje de conservación de los animales en peligro de extinción en el Ecuador.



Profesores del colegio William Shakespeare capacitándose en el programa de Educación Financiera.



TITANIUM | VISA | DISCOVER

News Financial Education: Este año se desarrolló un nuevo producto comunicacional con el objetivo de difundir entre nuestros Socios y Clientes información, consejos y capacitación para el uso de los medios de pago virtuales. Se ha identificado que se requiere reforzar estos temas entre la población por la novedad de los mismos y así generar hábitos saludables para los mismos.

Alianza con Cámaras de Comercio: Con el objetivo de desarrollar capacidades para el emprendimiento y manejo de PYMES, se continuó con el trabajo en conjunto con Cámaras de Comercio de Cuenca, con la intención de capacitar a sus agremiados en esta temática.

Difusión tips radiales: Por medio de dos frecuencias radiales, se difundió permanentemente contenido sobre buenas prácticas financieras. Estos tips fueron producidos en conjunto con Andrés Panasiuk, que es un referente a nivel mundial en esta temática.

Videos educativos en agencias: este es otro canal que ha servido para tener una comunicación con nuestros Socios. La información que se difunde permanentemente en nuestras agencias de atención al cliente está relacionada con seguros, uso de tarjetas de crédito, consejos para salir de deudas y tomar control del dinero.

Trivia Financiera Freedom: En alianza con la organización YPD se trabajó en la difusión del programa con colegios aliados a nuestra red de Establecimientos, entre ellos: Shakespeare, Colegio Menor, Engling y Cervantes. En estos colegios se trabajó en el desarrollo de capacidades para emprendimiento y además, como parte de este trabajo, se difundió la Trivia financiera mediante un concurso, en el cual se premió a los ganadores con una Tablet.

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 una mayor cobertura y profundidad de este programa.



Resultados programas con la comunidad 2018

Actividad	Beneficiarios
Alianza con empresa de revisión vehicular - Capacitación en finanzas personales para sus Colaboradores	190
Difusión plataforma Financial Education	1.412
Programa para colegios dentro del programa Ciclo Básico Acelerado (CBA) en alianza con YPD	800
Capacitación a emprendedores Artísticos en Artisteca	142
Capacitación para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano	157
Alianza con Centros Comerciales del Ahorro - Capacitación medios de pago	133
Difusión de kit Ahorra por la Fauna en escuelas fiscales	4.000
Capacitación para adultos mayores	164
Red de mujeres líderes Asolider- Capacitación en finanzas personales	83
Alianzas con universidades: Salesiana, Universidad Técnica de Ambato y Espíritu Santo	177
Capacitación en emprendimiento a grupos artesanales y de emprendedores	350
Difusión de tips radiales sobre buenos hábitos financieros	11.700
Municipio de Biblián - Capacitación en infocentros de sus Centros de Desarrollo Comunitario	165
Total general	19.473

Revisión vehicular - finanzas personales: Es una alianza que se ha mantenido. Cada año se realiza esta capacitación a sus Colaboradores con la intención de aportar a su manejo adecuado de finanzas personales. Esta vez se desarrolló el tema de endeudamiento sano.

Beneficiarios Bono de Desarrollo Humano: En alianza con el Ministerio de Inclusión Económica y la UTA, se desarrolló una metodología específica para beneficiarios de este bono. Su objetivo es desarrollar capacidades en emprendimiento para estas personas con la intención de mejorar su calidad de vida. En esta ocasión se realizó un proyecto piloto y se espera trabajar con mayor profundidad el siguiente año.

La metodología desarrollada para este grupo contiene componentes transversales importantes, como lo es la comunicación familiar, con la intención de que esta información sea compartida con la pareja y, de este modo, tomar decisiones consensuadas con respecto al manejo de sus finanzas. Como dato





Taller con beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano



Programa de educación financiera con adultos mayores en alianza con el Patronato de Quito

curioso, se pudo evidenciar que el 97% de las personas que asistieron a los talleres eran mujeres, por lo que fue necesario reforzar el enfoque de género. Este proyecto se ejecutó con habitantes de zonas rurales de Tungurahua.

Como parte de la metodología específica para este grupo, se elaboró un **organizador financiero**, el cual es una especie de abanico con una serie de bolsillos, los mismos que son etiquetados con los distintos gastos que realizará la persona y, de esta forma, coloca su dinero en dichos bolsillos, de acuerdo con su presupuesto, para organizar así sus gastos y definir un límite para los mismos.

Mercados y Centros Comerciales del Ahorro: Desde la perspectiva de inclusión financiera, se trabajó con este grupo sobre el tema de medios de pago virtuales, tomando en cuenta el enfoque de inclusión y trabajo con comercios de base de la pirámide. El objetivo fue que analicen las oportunidades de mercado en función de la innovación y el uso de otros medios de pago.

Financial Education: Esta plataforma que se encuentra en la web y que es totalmente gratuita 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 y del manejo de negocios. 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 800 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 más frutos y generó un impacto importante. A través de ella se pudo difundir la plataforma de manera masiva a la comunidad en general.

Financiamiento - Mi negocio: 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.

Artesanos y emprendedores: Se trabajó con un grupo de emprendedores y artesanos de distintos gremios. El objetivo: desarrollar capacidades en emprendimiento.

Red de mujeres líderes: Con el propósito de trabajar en emprendimiento con el enfoque de equidad de género, se trabajó con este grupo específico para la generación de emprendimientos.

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 algunas personas:

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.

Emprendedores Artística: En el marco de los talleres que desarrolla la Artística, se identificó un grupo de artistas emprendedores que, producto de los talleres de arte, requerían soporte para iniciar en la comercialización de sus artesanías. Ellos participaron en 3 ferias en ese año, lo que les ayudó a consolidar sus emprendimientos.



Estudiantes de la Universidad Espíritu Santo, programa formación de formadores

Ahorra por la Fauna: Este año se estableció una alianza con la fundación Ecuador Salva la Vida, que desarrolla talleres de sensibilización sobre conservación de la fauna en Ecuador. Dado esto, se empató con el enfoque que trabajamos para llegar a niños en edad escolar. A través de la fundación se llegó a difundir el programa en escuelas de Quito (Conocoto, Checa, La Cocha, Tolontag, La Armenia, Reino de Quito, Aloguincho), Guayaquil (Guasmo Norte, Estero Salado, Mapasingue Este) y Cuenca (Llacton Nulti, Guagualzhumi-Nulti, Challuabamba y Paccha).

Difusión de tips radiales: Por medio de 2 estaciones radiales (Radio Platinum y HCJB) se difundieron tips con sugerencias sobre el adecuado manejo de finanzas personales. Estos consejos fueron producidos por Andrés Panasiuk.

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



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 Ciclo Básico Acelerado	Financial Education www.financialeducation.ec
PYMES	Financial Education Mi Negocio www.financialeducation.ec/minegocio



Grupo	Metodología
Clientes	Programa de desarrollo de capacidades para el emprendimiento de estudiantes secundarios - Capacitación a profesores





Grupo	Metodología
Beneficiarios Bono Desarrollo Humano	Emprendimiento para grupos de base de la pirámide



Grupo	Metodología
Microempresarios	Módulos para PYMES



Humberto Herrera - Colegio William Shakespeare

Diners Club tiene un alto compromiso con la sociedad y un genuino interés en aportar con insumos que desarrollen una conciencia financiera en pro del bienestar de las personas. Estas acciones complementan las acciones que trabajamos dentro de Shakespeare School y crean sinergias importantes para el desarrollo de los jóvenes del Ecuador.

La plataforma Financial Education fortalece los conocimientos de los estudiantes desde la visión integral y global. Trabaja mucho en el ámbito de mentalidad emprendedora, mindfulness y empoderamiento.



EXTENDIENDO LA EXCELENCIA A LA CADENA DE VALOR

PROVEEDORES Y ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS

Otavalo. Su lengua es el kichwa otavaleño. El hombre usa camisa blanca, pantalones amplios, poncho y sombrero de fieltro sobre su extensa trenza. Las mujeres usan un chal anudado a la frente sobre una blusa blanca y dos faldas superpuestas enrolladas a la cintura. Son muy laboriosos y hábiles artesanos textiles, por lo que han conquistado el mercado internacional con sus productos.

LOGROS 2018

- Las ventas totales a nivel nacional en toda la red de Establecimientos afiliados en las tres marcas (Diners Club, Visa y Discover) ascendieron a USD 4'532.420,418 millones en el año 2018.
- Diners Club apoyó a los Establecimientos mediante campañas promocionales bajo el concepto de Modos, tales como: Modo Tasty, Modo Electrodomésticos, Modo Travel, Modo Auto, Modo Home, Modo Electrotec, Vacaciones Costa y Sierra, Noches Diners, entre otros, con la finalidad de que los Establecimientos pudieran incrementar sus ventas y tráfico, y así generar mayores ingresos.
- Promoción y 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. Se obtuvo una facturación de alrededor de USD 530 millones de dólares, siendo las especialidades de mayor demanda y participación Academias y Servicios Públicos.
- El año 2018 presentó un sobrecumplimiento en la meta de adquirencia total de Visa y MasterCard, siendo del 105%, con un total de facturación Visa y MasterCard en crédito corriente de USD 1'619.648.328,38

DESAFÍOS 2019

- Lograr la integralidad de atención a los Clientes, mediante los oficiales, ofreciendo todos los productos de los que disponemos.
- Mantener las campañas con Establecimientos diferenciados de acuerdo con las especialidades claves para el Negocio que conlleven la fidelización de los comercios y de los Socios.
- Empujar fuertemente la facturación por canales Web. Existe una gran oportunidad de seguir creciendo.
- Crear la Escuela de Capacitación Diners Club, con el CCD, para lograr una fidelidad de alto nivel con los dependientes de los Establecimientos, lo cual llevará a tener como prioridad en medio de pago la tarjeta de crédito Diners Club, sus planes de diferidos y las promociones que se mantengan activas en los Establecimientos.





GRI 103-2/3(203)

A. LA RED DE ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES DINERS CLUB

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 48.203 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, esta se ejecuta a través de los Ejecutivos de Negocio, Call Center de Servicios, Oficinas y el portal de Servicios Web para Establecimientos.

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 el 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 crédito, entre los que se encuentran: crédito corriente, crédito diferido a 3,6,9,12 hasta 48 meses, planes sin intereses, Diferido Preferente (con una tasa de interés preferencial para el socio) y planes de pagos sin intereses especiales.





GRI 203-1/GRI 203-2

B. APOYO COMERCIAL POR SECTORES Y CRÉDITO A ESTABLECIMIENTOS

B.1. APOYO A ESTABLECIMIENTOS POR SECTORES

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 2018 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes especialidades como: Repuestos y Talleres, Líneas Aéreas, Academias, Servicios Públicos, Electrodomésticos, Almacenes por Departamentos, Artículos para Damas-Caballeros y Centros Comerciales aliados, con el fin de incrementar la afluencia de Clientes en sus Establecimientos. Lo que convierte 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 2018 fiestas locales como las de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato, mediante la difusión de beneficios que incentivaron al Socio a conocer y visitar diversos destinos nacionales y locales, así como eventos específicos en cada una de las ciudades.





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 se beneficiaron con la integración de sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de ventas por Web, lo cual les posibilita reducir sus costos operativos, 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 como luz, agua y teléfonos, contribuyendo a la facilidad y agilidad de recaudación.

B.2. CRÉDITO A LOS ESTABLECIMIENTOS

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



C. LA FORMACIÓN, EL PRINCIPAL APORTE A LOS ESTABLECIMIENTOS

C.1 CENTRO DE CAPACITACIÓN DINERS CLUB (CCD)

En noviembre de 2018 se ejecutó este programa a dependientes de comercios afiliados. A fin de apoyar la capacitación del personal y el impulso en ventas, se entregó información relevante, bajo esquema de taller de ventas, con premios y entrega de diplomas.

PROVEEDORES

LOGROS 2018

- Homologación de adquisiciones con Proveedores del Grupo, reduciendo costos y asegurando la eficiencia del servicio.
- Negociaciones de servicios a largo plazo con condiciones equitativas y eficientes que satisfagan las necesidades del cliente interno.
- Contrataciones con Proveedores locales que garanticen la eficiencia del servicio.

DESAFÍOS 2019

- Trabajar conjuntamente con los Proveedores, a fin de establecer planes de continuidad que se alineen con los objetivos institucionales, logrando optimizar los servicios y mejorando la calidad de los mismos.
- Mantener el proceso de negociación permitiendo a la Organización optimizar sus recursos financieros y que los Proveedores generen crecimiento financiero.





GRI 102-9/103-2(203)

A. PROVEEDORES DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

Durante este año nos hemos preocupado por realizar una homologación de Proveedores con el Grupo, asegurando la calidad del servicio y mejorando la eficiencia. Determinando oportunidades de negocio, las negociaciones se anticipan a la realización del contrato, lo que efectiviza el rendimiento obtenido.

Se han realizado convenios a largo plazo y contrataciones de Proveedores locales que se adapten a los objetivos institucionales, con la creación de indicadores que nos ayudan a medir el nivel de servicio al Cliente interno.

La ética es la práctica diaria en la gestión de adquisiciones, para lo cual se ejerce además un control sobre la cadena de abastecimiento, con el fin de mitigar el riesgo durante la ejecución del contrato.

Contamos con una base de 255 Proveedores nacionales e internacionales de bienes y servicios. Estos son calificados a través de la compañía Lógica, de acuerdo con un procedimiento establecido que evalúa los siguientes parámetros:

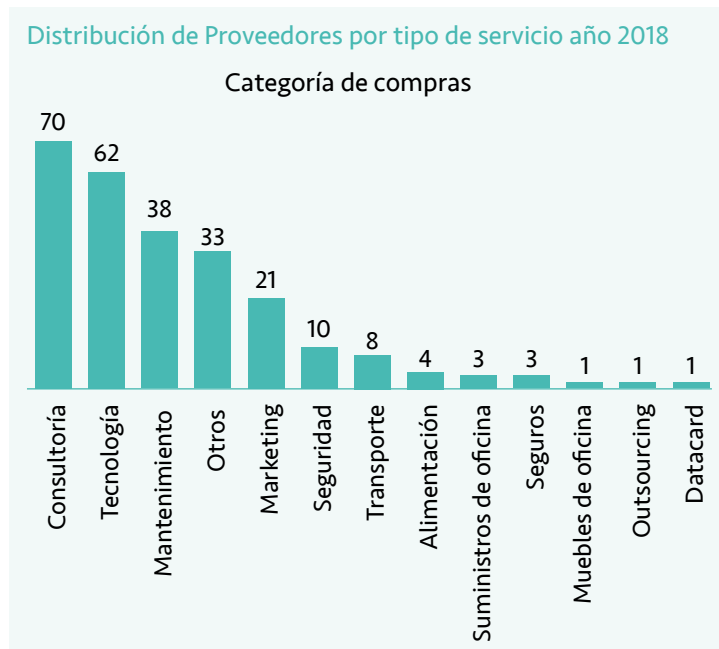
- Perfil Empresarial
- Capacidad Operativa
- Perfil Comercial
- Análisis Financiero

Se puede observar que existe una concentración del 88% en los Proveedores de pequeñas y medianas empresas.

Clasificación de Proveedores

Clasificación de Proveedores por tamaño			
Tipo	2017	2018	%
Grandes	24	31	12
Medianos	44	50	20
Pequeños	160	174	68
Total	228	255	100

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





B. ESTRUCTURA Y POLÍTICA DE ADQUISICIONES

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 el cumplimiento de los mejores tiempos de entrega, con calidad y competitividad dentro del mercado, cumpliendo con todos los lineamientos y 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 análisis, mismos que luego de todos los filtros pasarán a ser parte de la presentación al máximo ente aprobador que es el Comité de Compras. Este, con elementos de juicio y análisis, revisa y aprueba las compras para la Organización y evalúa el control y oportunidad que se está generando en el proceso, siempre tomando en cuenta el presupuesto aprobado para la Compañía.

B.1. LOS ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO, UN REFERENTE DE CALIDAD ENTRE EL PROVEEDOR Y NUESTRA ORGANIZACIÓN

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.



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.

GRI 409-1/GRI 412-3

B.2. LAS ADQUISICIONES CON ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

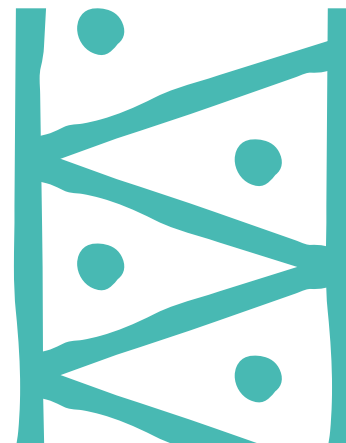
En Diners Club también nos enfocamos en la gestión de la Responsabilidad Social, y en generar buenas prácticas al servicio de la Comunidad.

A través de la gestión con Proveedores, se atiende el impacto de las decisiones y actividades con la sociedad, generando un comportamiento compartido ético y transparente.

La Empresa mantiene una corresponsabilidad hacia el desarrollo nacional. Se da prioridad a pequeñas y medianas empresas, logrando el desarrollo en materia económica, y dando cumplimiento al objetivo de la comunidad de lograr un mejor nivel de vida.

En el orden del cumplimiento de nuestros principios, todos los contratos que se firman con los Proveedores contienen cláusulas de responsabilidad social de no contratación a niños, no trabajo forzoso y de seguridad y salud ocupacional. Adicionalmente se realizan auditorías *in situ* para verificar el cumplimiento de estos lineamientos.

Al ingresar al banco de proveedores de la Organización, se califican ciertas variables para ser considerados en el mismo. Posteriormente se realiza una auditoría por parte de una empresa externa, en la cual, entre otras cosas, se evalúa *in situ* la existencia de mano de obra infantil.





GRI 103-2 (203)/GRI 203-1/GRI 203-2

C. CONTRATISTAS

El año 2018 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. Además de mantener una base de Proveedores que permita garantizar la continuidad del negocio en caso de interrupciones en los servicios.
- Negociaciones de servicios a largo plazo con condiciones equitativas y eficientes que satisfagan las necesidades del Cliente interno.
- Contrataciones con empresas nacionales que garanticen la efectividad y cumplimiento de niveles de servicio.

El año 2018 además estuvo enfocado en la remodelación de la Agencia Diners Machala y Manta, con el fin de mitigar el riesgo de Seguridad Física para los empleados y mantener la satisfacción de los Clientes, lo que hace meritorio su ingreso a las instalaciones en las áreas que brindan seguridad y confort.

Se ejecutó el proyecto de remodelación de la sala VIP del Aeropuerto de Quito. Ahora nuestros Clientes podrán obtener ventajas de un ambiente agradable y entretenido al momento de la espera generada en sus viajes.





CONSTRUYENDO FUTURO CON LA COMUNIDAD

Afroecuatoriano. Son un grupo étnico cuyos antepasados fueron traídos por los españoles como esclavos. Gran parte de su población se ha distribuido en la provincia de Esmeraldas y en el valle del Chota. Esto está ligado a las haciendas coloniales que concentraron población esclavizada. Su aspecto cultural más visible es la música, reconocida por la UNESCO como Patrimonio Inmaterial de la Humanidad, y se caracteriza por usar marimbas y bombos.

LOGROS 2018

- 90.472 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 2018:
 - 42.427 niños/as involucrados/as en planes de mejoramiento de la educación.
 - 1.456 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
- En la Alianza Diners-Unicef, se inició con el proyecto Edupasión, el mismo que busca plantear una propuesta para mejoramiento del sistema educativo.
- Se difundió la primera edición del programa “Cocinando en los Orígenes”, con 13 capítulos de las localidades que participaron en el programa Orígenes.

La cobertura generada fue: 9 millones de personas en audiencia, 348 mil visualizaciones por YouTube y 24 millones de impresiones en Facebook.
- En el programa Orígenes, se trabajó con paraderos de las rutas Quito-Esmeraldas y Guayaquil-Salinas.
- Se potenció el programa de Arte y Cultura a través de la Artisteca, en el cual 26.702 personas se beneficiaron de los 747 talleres ejecutados.
- 375 talleres de arte inclusivo impartidos a 312 personas con necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad.
- Consolidación de la alianza con la UTPL para ejecutar el Programa de Formación Docente; nueva alianza con el MIES para brindar talleres de arte en las Casas de acogida de la Zona 9 y consolidación de la alianza con la Facultad de Cine de la UDLA, con el fin de garantizar el proceso de Crearteco en Cine.
- La Orquesta de Ilusiones de la Artisteca tuvo sus primeras presentaciones públicas con 20 integrantes.

- La orquesta de Sinfonía por la Vida benefició a 173 niños/as y jóvenes en Esmeraldas y se presentó en la Casa de la Música en Quito.
- Se continuó con el apoyo a la Fundación El Triángulo en el programa de desarrollo artístico para personas con discapacidad.

DESAFÍOS 2019

- Fortalecer el aporte a la educación y protección de la niñez y adolescencia mediante el programa de la Alianza Diners-Unicef.
- Difundir y ejecutar el programa Edupasión con la intención de aportar al mejoramiento del sistema educativo.
- Implementar la séptima fase del proyecto Orígenes, enfocado en localidades de Imbabura y Pastaza. Iniciar este trabajo en el rescate del conocimiento gastronómico religioso y familiar.
- Realizar la tercera edición del libro Orígenes.
- Desarrollar la estrategia de Responsabilidad Social de TITANIUM, vinculada con inclusión y “capacidades extraordinarias”.
- Fortalecer el programa Sinfonía por la Vida, con la finalidad de incrementar su ámbito de acción.
- Continuar fortaleciendo a la Artisteca, ofertar talleres innovadores con un porcentaje mayor de talleres para personas con algún tipo de discapacidad y llegar a 28.000 personas.
- Con base en la indagación en red y la información obtenida de la sistematización de la Artisteca, se iniciará la búsqueda de recursos internacionales.
- Iniciar con la oferta de cursos de arte semi-presenciales para docentes en convenio con la UTPL, con la finalidad de mejorar la calidad educativa.



(GRI 103-2 (413)/GRI 413-2)

A. NUESTRO ENFOQUE PARA APORTAR A LA COMUNIDAD

Diners Club del Ecuador ha estado comprometido con aportar a la Comunidad en la creación y difusión del arte y la cultura, tanto a nivel nacional como internacional, desde su nacimiento hace más de 50 años. En 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 en los sectores más vulnerables. Dada la naturaleza del negocio, no tenemos operaciones con impactos negativos.

Adicionalmente, se ha 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; el de desarrollo de la inteligencia creativa, a través de la Artisteca, 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 2018, se trabajó en cinco ámbitos:

- **Programa Orígenes.** Se implementó la séptima etapa del programa. Este proyecto tiene la finalidad de desarrollar habilidades y capacidades locales a través del rescate y fortalecimiento de la riqueza gastronómica. Se realiza un rescate cultural y se fortalecen las capacidades en poblaciones de menos de 25.000 habitantes. Este año, el trabajo se concentró en paraderos de las rutas turísticas de Quito-Esmeraldas y Guayaquil-Salinas. Adicionalmente, se trabajó en dos patios de comidas de mercados Municipales de Quito. En 2018, se elaboró y presentó la serie de televisión "Cocinando en los Orígenes", con 13 capítulos, y se lanzó el libro "Orígenes II" que recopila 98 recetas tradicionales.
- **Alianza Diners-Unicef.** Se enfoca principalmente en la niñez y juventud más vulnerable y en programas como Educación Intercultural Rural, Nación de Paz, creación de material didáctico intercultural, fortalecimiento docente y creación de metodologías apropiadas, entre otras. Adicionalmente, en 2018, se inició el proyecto Edupasión, el mismo que busca identificar lineamientos estratégicos para aportar al fortalecimiento del sistema educativo. Este proyecto tiene un fuerte componente comunicacional, el cual será expuesto el siguiente año.
- **Arte e Inclusión Social,** en el cual contamos con tres programas: Artisteca, 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 Sin-



fónica 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 del programa.

(GRI 413-1)

El 100% de las operaciones participan de estos programas, específicamente del de Educación Financiera, el cual se desarrolla a nivel nacional. Por otra parte, cada programa trabaja en una zona geográfica que en algunos casos coincide con alguna localidad en la que la Organización opera.

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 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 meto-

dológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.

GRI 103-3(413)

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.

Resumen de los principales programas con la comunidad y sus coberturas 2018

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/personas
Alianza Diners-Unicef	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento del sistema educativo unidocente • Nación de Paz • Erradicación de trabajo infantil • Educación pluricultural 	Quito, Manabí, Esmeraldas, Sucumbíos, Napo, Pichincha, Imbabura,	38.929
Educación Financiera	Educación financiera con la comunidad	A nivel nacional	19.413
Sinfonía por la Vida	Orquesta Sinfónica Esmeraldas	Esmeraldas	173
Turismo inclusivo	Orígenes	Jama, Don Juan, Bellavista, Campamento, El Matal	147
Cultura y discapacidad	Desarrollo de habilidades complementarias a personas con discapacidad, con Fundación El Triangulo	Quito	154
Artisteca	<ul style="list-style-type: none"> • Talleres de creación artística • Visitas de apreciación artística • Proyectos musicales • Talleres de enseñanza artística • Concursos de música y literatura 	Quito	26.702
Total general			90.472



B. LOS PROGRAMAS DE APOORTE A LA COMUNIDAD

Contribución a la sociedad

Apoyo al mejoramiento de la Educación

Alianza Diners Club Unicef

Apoyo al mejoramiento del sistema escolar rural

Eradicación del Trabajo Infantil

Inclusión de niños/as en alto riesgo de mendicidad

- Inclusión y permanencia.
- Nación de Paz
- Capacitación a DCS
- Prácticas Culturales
- Cuidado Menores

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)
- CreArteCo
- AtaPalabras
- RetoRec

Turismo Inclusivo

Orígenes

Rescate de la Gastronomía

Educación Financiera Comunidad

Programa de Educación

Financial Education

- Finanzas personales
- Emprendimiento y manejo de Pymes



C. APOYO AL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN

C.1. LA ALIANZA DINERS-UNICEF

Diners Club busca aportar al logro de los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, establecidos por Naciones Unidas, que fueron lanzados en el año 2016. Nuestro aporte se centra 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, lo que ha permitido darle continuidad a los programas de mejoramiento educativo. 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 2018 recaudó cerca de USD 128.000.



Cobertura y resultados de alianza Diners-Unicef 2018

Cobertura	Beneficiarios 2018	
	Niños/as y jóvenes	Maestros
Putumayo, Lago Agrio, San Lorenzo y Esmeraldas	39.400	1.276
Esmeraldas	1.800	180
Quito	1.227	
Total	42.427	1.456

Evolución de la cobertura de los programas Unicef (comparativo 2017 - 2018)

Año	Niños/as y jóvenes	Maestros
2017	29.250	6.384
2018	42.427	1.456

De los resultados de este cuadro, se puede concluir que hubo un incremento en la cantidad de niños/niñas y adolescentes beneficiarios en 2018 con respecto a 2017 y una disminución en el número de maestros involucrados en el proceso. Esto se debe al cambio de estrategias en la operatividad del plan, dado que hubo una mayor focalización al trabajo con niños/as y adolescentes.

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, 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.
- Rescate y creación de metodologías de enseñanza pertinentes culturalmente, como se ha realizado este año con el pueblo Kayambi.

La cobertura de 2018 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Esmeraldas
- Jama
- San Lorenzo
- 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: el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, Dirección Zonal de Educación, Red de Consejos Estudiantiles, Desarrollo y Autogestión (DyA), Ecuarrunari, la Dirección de Educación Bilingüe de Sucumbíos y el Ministerio de Educación.

Diners Club del Ecuador aporta un valor anual de USD 250.000 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.



Joaquín González Alemán - Representante Unicef Ecuador

Diners Club ha sido un apoyo clave para nosotros desde hace 18 años. El trabajo conjunto de ambas organizaciones se ha enfocado en iniciativas desarrolladas por Unicef junto con el Ministerio de Educación y miembros de la sociedad civil, como Desarrollo y Autogestión (DYA) y la Fundación Nación de Paz del Vicariato Apostólico de Esmeraldas, con el objetivo de avanzar en la inclusión educativa, promover la cultura de paz desde las aulas y desarrollar material didáctico y metodologías educativas que permitan mejorar el aprendizaje. Esta alianza estratégica, que es un referente de cooperación en la región, ha significado un soporte permanente para que más niños, niñas y adolescentes ecuatorianos puedan acceder a educación de calidad, una condición fundamental para tener un futuro mejor.



D. ARTE E INCLUSIÓN SOCIAL

D.1. ARTISTECA

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, artes plásticas, música, literatura y talleres multidisciplinarios; visitas de apreciación artística a diferentes eventos y espacios culturales; proyectos musicales en grabación, mezcla y asesoramiento musical para todo tipo de canción; talleres de enseñanza artística y acompañamiento en aula para docentes de instituciones educativas públicas y privadas. Aporta así a la sensibilización y la enseñanza de las distintas maneras de integrar el arte en los procesos pedagógicos. Se realizan también concursos anuales de literatura (escritura creativa), creación de arte en colectivo y cortometrajes.

En 2018, se continuaron ofertando los concursos anuales de música, literatura y creación de arte en colectivo.

CreArteCo, creación de arte en colectivo, en su segunda edición, presentó en el área de artes escénicas cuatro cortometrajes, con un colectivo de 40 estudiantes de cuatro instituciones educativas de la Capital. Estos cuatro cortos fueron presentados en las salas de Multicines, con la presencia de 300 invitados.

- Mejor guion: NADA CAMBIA. Colegio Municipal de Bachillerato Humberto Mata Martínez.
- Mejor actuación: IMPERSONAL. Unidad Educativa Municipal Sebastián de Benalcázar.

- Mejor Dirección de arte: RECUERDOS. Colegio Municipal Nueve de Octubre.
- Mejor Montaje y fotografía: LA AUDICIÓN. Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.
- Mención en Dirección para NADA CAMBIA. Colegio Municipal de Bachillerato Humberto Mata Martínez.

RetoRec, todo por la música, en su tercera edición, contó con la participación de 10 bandas y solistas, y de estos se seleccionaron seis semifinalistas. La final tuvo lugar el 28 de junio en el Teatro Prometeo de la Casa de la Cultura Ecuatoriana, con la presencia de público, jurados e invitados especiales. Asistieron 180 personas.



Concurso AtaPalabras

Los cuentos ganadores fueron:

Primer lugar: Siete Campanadas, autor Daniel Andrés Soria Sánchez

Segundo lugar: La Presencia, autora Karol Lizeth Luguña Quijía

Tercer lugar: ¿Por qué me miras tanto?, autora Wendy Oded Escobar Camacho

- Primer lugar: Pazzal
- Segundo lugar: Jerica Cedeño
- Tercer lugar: Contrapunto

AtaPalabras, escritura de cuentos cortos. En su cuarta edición, la temática fue relatos de terror. Se contó con 75 participantes y con un alto nivel de narrativa y ortografía. El evento final y de premiación se dio el miércoles 21 de noviembre, con la asistencia de 80 personas. Los cuentos ganadores fueron:

- Primer lugar: Siete Campanadas, autor Daniel Andrés Soria Sánchez
- Segundo lugar: La Presencia, autora Karol Lizeth Lugaña Quijia
- Tercer lugar: ¿Por qué me miras tanto?, autora Wendy Oded Escobar Camacho

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, a la par de recibir talleres de emprendimiento financiero.

La Artisteca, en 2018, alcanza el 100% de utilización de su capacidad instalada para la oferta de talleres de arte. Dentro de las personas beneficiadas, 312 tienen necesidades educativas especiales, asociadas o no a la discapacidad. El total de beneficiarios de todos sus componentes fue de 26.702 personas, incrementando la cobertura en un 14% en relación al año anterior.

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



Concurso RetoRec, todo por la música
Banda ganadora Pazzal



- Talleres de creación artística en las ramas de danza, teatro, artes plásticas, música, literatura y talleres multidisciplinarios.
- Visitas de apreciación artística a diferentes eventos y espacios culturales.
- Proyectos musicales en grabación, mezcla y asesoramiento musical para todo tipo de canción.
- Talleres de enseñanza artística a población que vive en un contexto de vulnerabilidad.
- Acompañamiento en aula para docentes de instituciones educativas que les enseñan a usar las distintas maneras de integrar el arte en sus procesos pedagógicos.
- Concursos anuales de música en RetoRec, creación de arte en colectivo en CreArteCo y literatura en AtaPalabras.

Evolución oferta Artística 2017-2018

Actividad	2017		2018	
	Número	Beneficiarios	Número	Beneficiarios
Talleres de Artes Decorativas	20	300	25	500
Talleres abiertos	348	6.291	350	7.000
Talleres externos	34	2.517	26	847
Acompañamiento en aula	67	4.962	60	8.100
Talleres de capacitación/padres	5	100	8	160
Talleres de capacitación/docentes	6	100	6	100
Talleres de capacitación/equipo técnico	6	15	6	15
Vacacionales	2	242	2	242
Eventos instituciones aliadas	7	1.331	14	2.662
Eventos acompañamiento en aula	6	1.140	6	1.140
Eventos/cierre de talleres	5	1.771	5	1.900
Eventos/cierre de vacacionales	2	242	2	242
Eventos de concursos	3	600	3	800
Salidas culturales	7	842	10	1.000
Track internos	34	680	34	680
Track externos	114	912	150	1.200
Videos editados	16	80	20	100
Registros fotográficos			20	14
Total	682	22.125	747	26.702



Artisteca

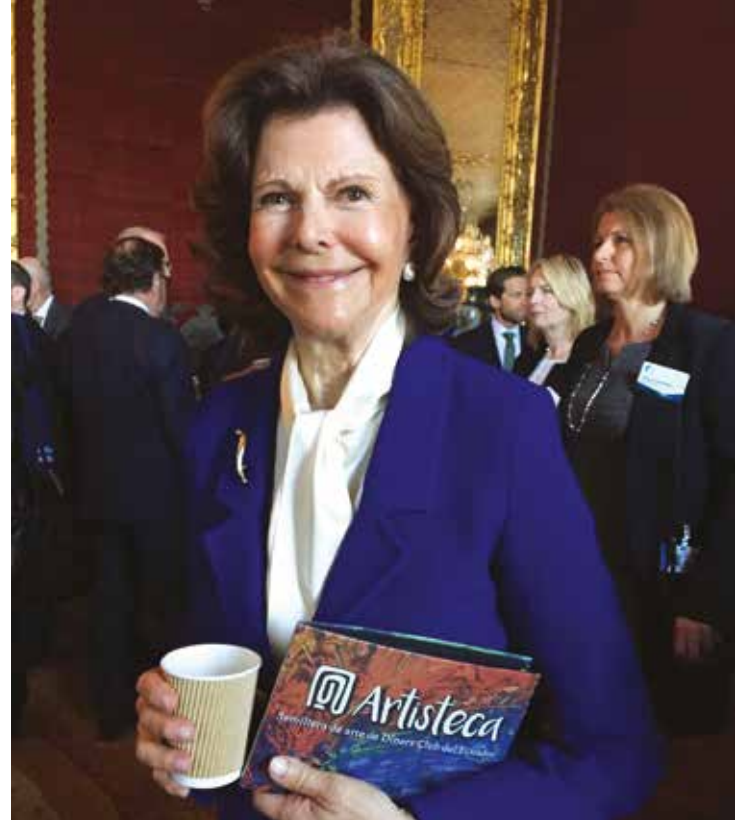
Semillero del Cambio



Orquesta de Ilusiones



Concurso CreArteCo, creación de arte en colectivo
Mejor cortometraje: LA AUDICIÓN (Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha)



La Reina Silvia de Suecia recibiendo el trabajo de los niños ecuatorianos agrupados en la Artisteca, en el contexto del Global Child Forum realizado en abril en Estocolmo, al cual fue invitada la Gerente de RSE del Banco Diners Club del Ecuador



Reconocimiento Quito Sostenible y Responsable 2018. El 30 de noviembre el Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social llevó a cabo la primera edición de este evento, en el que la Artisteca recibió un reconocimiento al ser considerada como una asociación cultural que cuenta con un modelo de gestión integral, basando su accionar en los principios y buenas prácticas de responsabilidad social, con un gran impacto social, económico y ambiental



El Ensamble de Ilusiones de Artisteca ofreció dos conciertos (Casa de la Música y Colegio William Shakespeare) en favor de las niñas y niños de las casas de acogida del MIES. Su propósito fue la donación de juguetes e instrumentos musicales en buen estado para ser entregados a este grupo poblacional, que vive en un contexto de vulnerabilidad.

Los conciertos contaron con la presencia de alrededor de 120 personas.

D.2. SINFONÍA POR LA VIDA

Este programa se realiza desde 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 2018, un total de 173 niños y jóvenes participaron en este programa.

La Orquesta y Coro Infanto Juvenil de Esmeraldas Sinfonía por la Vida dio un concierto el 21 de noviembre, en la

Casa de la Música. Al concierto asistieron alrededor de 500 personas y se contó con la participación de la cantante Karla Kanora.

D.3. PROGRAMA DE DESARROLLO DE HABILIDADES A TRAVÉS DEL ARTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Ejecutado por la Fundación El Triángulo, este proyecto busca desarrollar las capacidades de los participantes a través del arte. Un grupo de 158 niños/as y adolescentes, principalmente con síndrome de Down, 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 y su interés por el arte.

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



E. ORÍGENES: EL TURISMO COMO FUENTE DE DESARROLLO COMUNITARIO Y EL RESCATE CULTURAL

Desde 2010, Diners Club desarrolló un programa en el área del turismo inclusivo, con la finalidad de fomentar la creación de productos turísticos, para que las comunidades tengan la oportunidad de mejorar su calidad de vida a través de su oferta. 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 2018, se trabajó en 2 componentes: programático y comunicacional.

E.1 PROGRAMA SOCIAL

En 2018, tres componentes formaron parte de este programa.

Restaurantes en rutas turísticas:

Se cambió la estrategia de cobertura, estableciendo el trabajo en paradores de 2 rutas turísticas: Quito-Esmaldas y Guayaquil-Salinas. Con el mismo enfoque del programa aplicado en localidades, se capacitó a los dueños de restaurantes en manejo de alimentos, mercadeo y atención al cliente, costeo de recetas y educación financiera en general. El proceso aplicado fue el siguiente:

- **Capacitación.**- En la cual participaron 147 personas.
- **Seguimiento.**- Paralelamente se realizó un proceso de acompañamiento para apoyar en la aplicación de buenas prácticas.





- **Evaluación.**- Con la intención de evaluar la aplicación de las buenas prácticas, producto de esta actividad, 5 Establecimientos obtuvieron el Sello Orígenes, el cual es entregado a aquellos que cumplan con los estándares establecidos.

Trabajo con mercados

Como otro componente de este programa, se trabajó con comerciantes del patio de comidas de dos mercados de Quito: Chimbacalle y La Floresta. El objetivo de este trabajo fue potenciar la oferta de los mercados para recuperar a sus Clientes mediante la oferta de gastronomía tradicional. Para esto, se desarrollaron capacidades en manejo de alimentos, mercadeo, atención al cliente y educación financiera.

Al finalizar el proceso, se entregó el Sello Orígenes a la gastronomía a las comerciantes, dado que se evidenció la implementación de buenas prácticas en su accionar. Producto de este proceso, se puede resaltar que se entregaron 18 sellos de buenas prácticas, se identificaron 28 recetas "estrella", con la intención de que sean ofertadas, y más de 50 personas fueron capacitadas.

Adicionalmente, se estableció un acompañamiento a los emprendimientos de la localidad de Jama que se





potenciaron el año anterior, iniciando así su proceso para la obtención del registro sanitario y, de esta forma, tener mayor facilidad para comercializar sus productos.

Se apoyó su participación en ferias para, de esta forma, expandir de mejor manera su comercialización.

Componente comunicacional

En 2018, se lanzó el programa “Cocinando en los Orígenes” a través de televisión nacional y por medio de redes sociales. Este tuvo 13 capítulos de localidades que participaron en las primeras ediciones del programa social: Anconcito, Tisaleo, Chanduy, Pillaro, Nobol, Tambillo, Manglaralto, Lloa, Jama, San José de Minas, Machalilla, Zapotal, Patate y Ayangue.

Los resultados de impacto fueron muy importantes. De manera resumida, se exponen los siguientes:

- 348 mil visualizaciones por YouTube
- 24 millones de impresiones en Facebook
- Visitas a la web, 155.118
- Cerca de 12 millones de personas en audiencia, de las cuales 6,6 millones fueron por TV y 2,2 millones por periódico. El valor restante se dividió entre radio y web.

Los programas se encuentran alojados en la web www.origenesecuador.com desde donde se pueden proyectar. Adicionalmente, se puede encontrar la información del programa en su integralidad, incluyendo todas las recetas que se han podido rescatar desde el inicio de este programa.

Cocinando en los Orígenes recibió dos reconocimientos bastante importantes, como son: un Córdor de Bronce y un EFFI de bronce.

Por otro lado, se lanzó el libro *Orígenes* en su segunda edición, el cual tiene 98 recetas tradicionales de la sierra y la costa, rescatando de esta forma la riqueza cultural de nuestro país.





F. INVERSIÓN SOCIAL Y DE APOYO A LA CULTURA

F.1. INVERSIÓN SOCIAL 2018

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en 2018 tuvo un decrecimiento del 4% con relación al 2017. El comportamiento se debe a que la ejecución del programa Orígenes en su componente de campo se iniciará en 2019.

Rubro	2017	2018
Alianza Diners Club Unicef	USD 200.004,00	USD 200.004,00
Inversión social comunitaria interna y externa	USD 1.299.790,93	USD 1.218.116,41
Total	USD 1.478.638,85	USD 1.418.120,41

F.2. APOYO A LA CULTURA

Estamos comprometidos con impulsar la cultura como un derecho y, a la vez, como un sector productivo que cuidar.

El fortalecimiento del bienestar y de las libertades a que aspiramos por medio del desarrollo no puede sino incluir el enriquecimiento de las vidas humanas, a través de la literatura, la música, las Bellas Artes y otras formas de expresión y prácticas culturales, que tenemos razón en valorar e impulsar. La cultura es una forma constitutiva del desarrollo.

De una u otra forma, la cultura envuelve nuestras vidas, nuestros deseos, nuestras frustraciones, nuestras ambiciones y las libertades que buscamos. La posibilidad y las condiciones para las actividades culturales están entre las libertades fundamentales.

Como parte de nuestra relación con la comunidad, nuestra Compañía aporta y auspicia eventos artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, festividades locales, auspicios a centros de arte y desarrollo de proyectos integrales que alienten la construcción de nuevos liderazgos de las poblaciones y contribuyan al fortalecimiento de sus raíces culturales. Es nuestro interés contribuir con el rescate de la riqueza escondida que poseen las comunidades y difundirla a todo nivel. Por ello, promovemos y financiamos eventos académicos, artísticos y culturales.

Así mismo, Diners Club apuesta por la diversidad cultural, por lo que apoya a instituciones que se esfuerzan en traer a nuestro país eventos destacados en otras latitudes, con el fin de enriquecernos a través de su propia visión cultural.

Diners Club piensa 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:

Manifestación Internacional de Arte Contemporáneo.

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 que los artistas se consoliden como tales y son el punto de encuentro entre 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 al alcance del arte.

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

En el mundo del arte contemporáneo, hay más de 100 bienales, desde la más antigua, la Bienal de Venecia (1895), hasta las más nuevas como São Paulo, Estambul, Moscú y Sydney.

Apoyo al Teatro Nacional Sucre:

Se trata de una edificación patrimonial, regida por la Fundación Teatro Nacional Sucre, la cual es 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 a la historia y la tradición artística de los capitalinos, además de ser el escenario de los eventos más relevantes del arte y la cultura.

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

Nuestro apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre, 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 escenarios





como los del Teatro Variedades Ernesto Albán Gómez, el Teatro México y todas las actividades que se realizan en escenarios a cielo abierto, como la Plaza del Teatro y la Mama Cuchara.

El año 2018 fue altamente activo: se llevaron a cabo 456 eventos en el Teatro Nacional Sucre, Teatro Variedades Ernesto Albán, Teatro México y Centro Cultural Mama Cuchara, espacios que gestiona la Fundación. Ópera, danza, jazz, conciertos de gala, homenajes y estrenos, cine en los barrios y demás proyectos impulsaron la concurrencia de 92.015 asistentes, que se llevaron consigo la magia de experimentar las artes vivas.

A continuación, destacamos tres eventos que, por su significado, son relevantes en la escena cultural de la ciudad. Esperamos que en 2019 la ciudadanía siga apoyando la incansable labor de esta institución que se ha convertido en un referente y emblema de la capital.

Ecuador Jazz

A lo largo de 14 años, el Festival Internacional Ecuador Jazz se ha posicionado como un referente de la región, que se caracteriza por abordar el jazz en toda su diversidad.

La Flauta Mágica de los Andes

El 14 de junio de 2018, se estrenó a nivel mundial la ópera en dos actos de Mozart que, en esta ocasión, se amalgamó con elementos propios de la cosmovisión andina. Esta obra ofrece una lectura profunda de dos mundos que se enlazan.


Cruzar la cara de la luna

La primera ópera mariachi del mundo se estrenó el 20 de septiembre de 2018 en Ecuador, luego de recorrer ciudades como Houston, París, Chicago y Nueva York. Esta original producción, creada en 2010 para conmemorar el Bicentenario de Independencia de México, narra la historia de una familia de inmigrantes dividida por la frontera de Estados Unidos y México.

Apoyo al 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 conoci-





miento, 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.

El Centro Cultural Metropolitano administra los espacios Museo Alberto Mena Caamaño, Casa de las Artes La Ronda, Centro Cultural Itchimbía y Red Metropolitana de Bibliotecas, en los cuales estamos planificando implementar nuevas actividades que fortalezcan el conocimiento cultural de la ciudad de Quito, así como impulsar el desarrollo de actividades de índole cultural y artística, como exposiciones, conciertos, foros, ferias, etc.

Universo Libre De Yoko Ono

Fue la primera gran retrospectiva de la artista Yoko Ono en Ecuador, que acogió a más de 55.000 visitantes que interactuaron con las obras expuestas en el Centro Cultural Metropolitano. *Universo Libre* es integrada por 40 obras, entre objetos, instalaciones, videos, films y registros sonoros creados desde la década de 1950, tomando como eje las *Instrucciones* que la artista desarrolló desde esa fecha hasta la actualidad.

Yoko Ono (Tokio, 1933) es una artista del arte conceptual y participativo que se inserta en la performance, el grupo neo-vanguardista Fluxus y los happenings de los años 60. Se destacó desde el inicio de su carrera por ser pionera en el cuestionamiento del concepto y el objeto del arte, combinando distintas disciplinas artísticas e in-

vitando al público a tomar un papel activo en la producción de la obra.

Como parte de la exhibición, Yoko Ono invitó a doce artistas latinoamericanos, entre ellos seis artistas ecuatorianos, a ser parte del *Proyecto Agua*, que integró la exposición.

Apoyo a la Fundación Filarmónica Casa de la Música

La Fundación Filarmónica Casa de la Música es fruto de la unión de dos entidades culturales de gran prestigio en nuestra ciudad: la antigua Sociedad Filarmónica de Quito y la Fundación Casa de la Música Hans y Gi Neustae-tter. Ha llevado a cabo un trabajo incansable de promoción y fomento del arte musical.

A continuación, algunos de los eventos más importantes presentados durante el año 2018:

Tu Piano, Tu Música, Tu Piano

La Fundación Filarmónica Casa de la Música presentó un gran concierto por el estreno del nuevo piano Steinway & Sons que adquirió. Indudablemente, una inversión para la música y la cultura de nuestro país. El virtuoso pianista ecuatoriano Jonathan Floril actuó en este concierto junto con la Orquesta Sinfónica Nacional del Ecuador, bajo la dirección del Maestro Michael Meissner (Alemania).

Concierto internacional de Tango

La Casa de la Música presentó, desde Argentina, a uno de los mejores Bandoneones, Tito Gabriel Cuellas, junto al gran pianista ecuatoriano, Paquito Godoy. Las obras musicales más emblemáticas de la música porteña de



ayer, hoy y siempre, las coreografías de Rubén Arrieta junto a Alejandra Villasmil, la voz de Paula Herrera y Daniel Torres en el contrabajo hicieron que para los asistentes aquella fuera una noche inolvidable.

Concierto por la música

La Fundación presentó su tradicional concierto, el mismo que contó con la presencia del ilustre pianista Sergio Tiempo, uno de los más destacados músicos en este momento a nivel mundial, junto con la Orquesta Sinfónica Nacional del Ecuador (OSNE), dirigida por el Maestro Álvaro Manzano. El programa comprendió obras del compositor noruego Edvard Grieg, quien está considerado como el más grande compositor de su patria, y uno de los más grandes músicos románticos de todos los tiempos.



G. 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 por el apoyo a la infancia en el Ecuador. La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en estos auspicios. La inversión en 2018 fue de **USD 872.893,52**

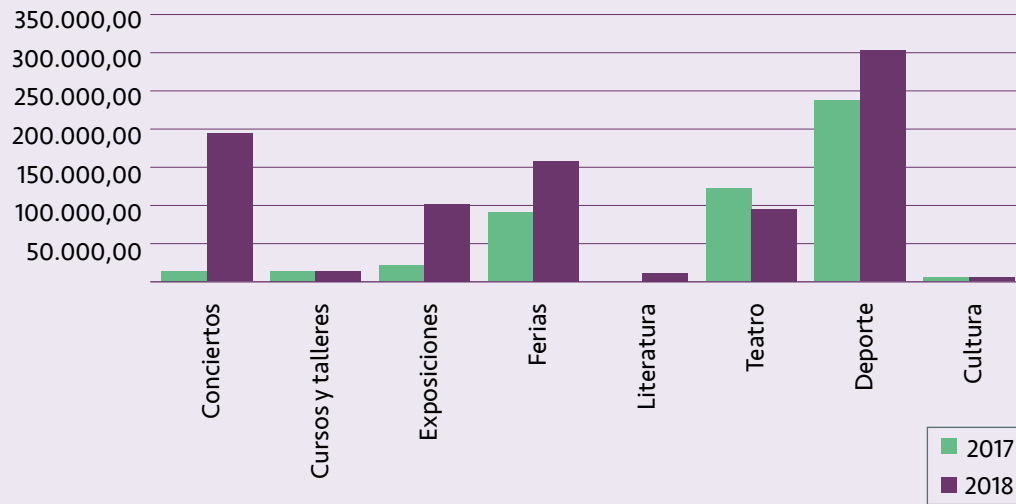
En 2018 hubo un incremento del 43% en la inversión de auspicios, que se atribuye al apoyo adicional que otorgamos a los siguientes eventos:

- Casa de la Música, USD 83.000
- Concierto de Ricky Martin, USD 82.000
- Opera Mariachi, USD 19.000
- Bienal de Cuenca y Exposiciones Pictóricas Varias, USD 96.000
- Mayor inversión en torneos de Golf, USD 50.000
- Mayor inversión en la Feria de Ambato, USD 50.000

	2017	2018
Conciertos	9.587,29	195.086,39
Cursos y talleres	13.620,00	10.080,00
Exposiciones pictóricas	20.768,15	101.061,14
Ferias	89.056,00	158.008,00
Literatura		8.417,92
Teatro	121.374,58	94.622,25
Deporte	238.923,29	303.413,10
Cultura	2.500,00	2.204,72
Total	USD 495.829,31	USD 872.893,52



Inversión 2017 - 2018



(GRI 102-12)



H. PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES POR LA EDUCACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Durante 2018, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias que buscan mejorar, incentivar y fomentar una buena educación en el Ecuador.

- Miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES)
- Asobanca (Asociación de Bancos del Ecuador), Mesa de Finanzas Sustentables y Educación Financiera
- Red de instituciones financieras de desarrollo



APORTANDO A LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

Salasaca. Se ubican en la provincia de Tungurahua, en el centro de los Andes ecuatorianos. Su idioma oficial es el kichwa y su organización en comunidad se conoce como Ayllu. Su economía se basa en la producción agrícola, ganadera y artesanal.

LOGROS 2018

- En el año 2018, se desarrolló, con la WWF, la segunda edición de la campaña Cena por el Planeta. A esta actividad se sumaron más restaurantes, en total 18.
- 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 30 millones de impresiones en 2018.
- Se continuó con la implementación del sistema de digitalización de documentos y disminución de impresiones, obteniendo una disminución de 4.032.204 hojas, equivalente a 18.871 kg y USD 161.288, resultado acumulado desde el inicio de este proyecto específico.
- Se realizaron dos actividades de ciclopaseo familiar y patrimonial para fomentar el uso de la bicicleta como medio de transporte alternativo, con la participación de más de 177 Colaboradores y familiares.

DESAFÍOS 2019

- Mantener la certificación Punto Verde en el edificio CND.
- Realizar las adecuaciones necesarias para obtener el Certificado Punto Verde en el Edificio de Guayaquil
- 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 disminución de huella ambiental.
- Continuar con el análisis de procesos para identificar oportunidades de digitalización u optimización de los mismos.
- Continuar con las actividades para la concientización de movilidad en medios alternativos.
- Concientizar a los Colaboradores sobre la forma de optimización de recursos, mediante uso de tecnología para la disminución de huella.

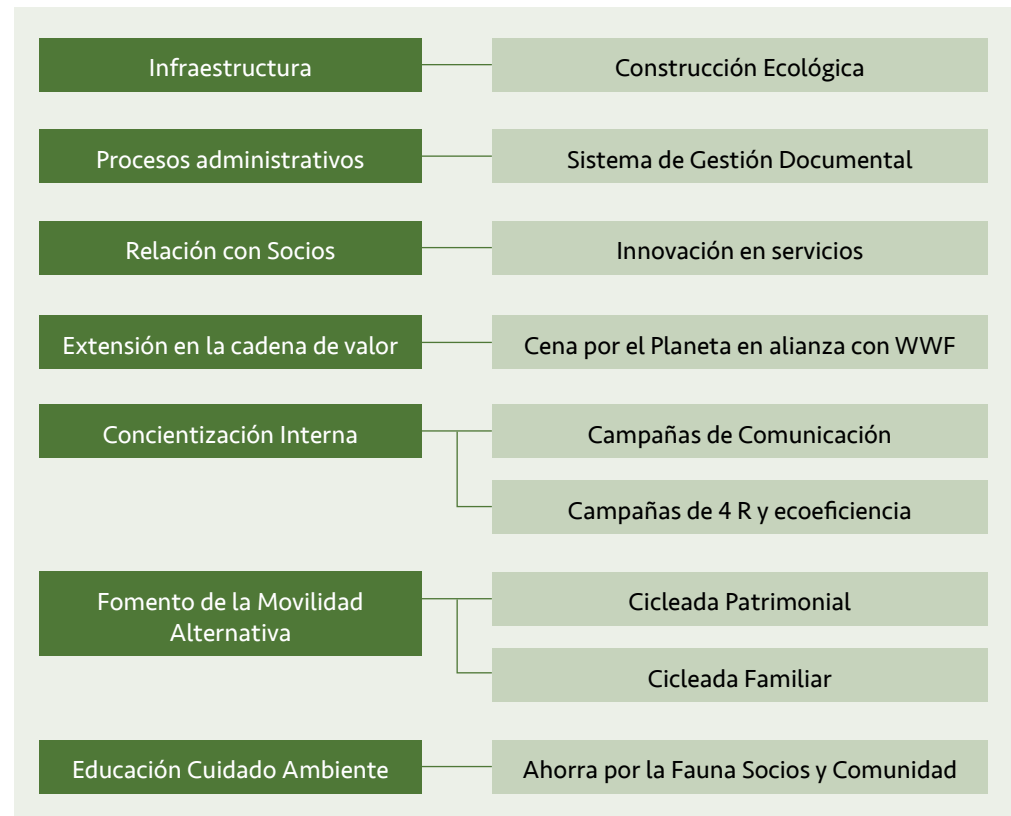


GC7/GC8/GC9 [GRI 103-2 (302/305)] GRI 307-103 (1/2/3)

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** sobre la línea base determinada por el estudio de impacto ambiental realizado anteriormente.

El enfoque de mitigación de impacto ambiental se centra en los siguientes pilares:





B. CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL EN LAS OFICINAS

En 2018, se realizaron importantes inversiones en el sistema de iluminación Lutron, dado que se remodelaron las agencias de Manta y Machala. Esto además del nuevo sistema de climatización electrónico que permite tener una importante eficiencia energética y menor impacto medioambiental.

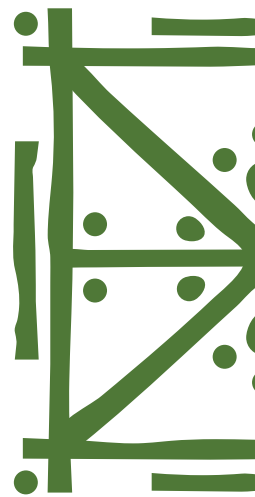
GRI 103-3 (302, 305)

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 Negocios Diners Club, por demostrar buenas prácticas ambientales en su gestión. En el año 2018, se actualizaron los indicadores y se espera el proceso de verificación para la validación de la misma.





D. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

D.1. CAMPAÑA DE LAS 4 R

Este año, se continuó con la campaña de concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental de *Ser Responsable de Reducir, Reciclar y Reusar*. Esta cuenta con un plan en el cual se han identificado actividades a partir de los estudios de impacto y medición de huella que se han realizado.

GRI 302-5

Reducir

Si bien los procesos naturales de crecimiento de la Organización (considerando el incremento de personal y de Socios/Clientes y ventas) inducen a un incremento en el consumo de papel, las medidas tomadas para mitigar el impacto ambiental nos han permitido mantener controlados los niveles de impresión, como se puede ver a continuación:

		2017	2018	Variación
Consumo	Impresiones/copias	7.777.241	7.835.263	1,0%
	Toneladas*	36	36	
Cantidad	Colaboradores	1.338	1.359	2,0%
	Socios	744.536	909.072	22%

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

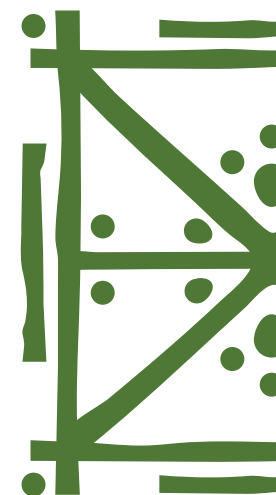
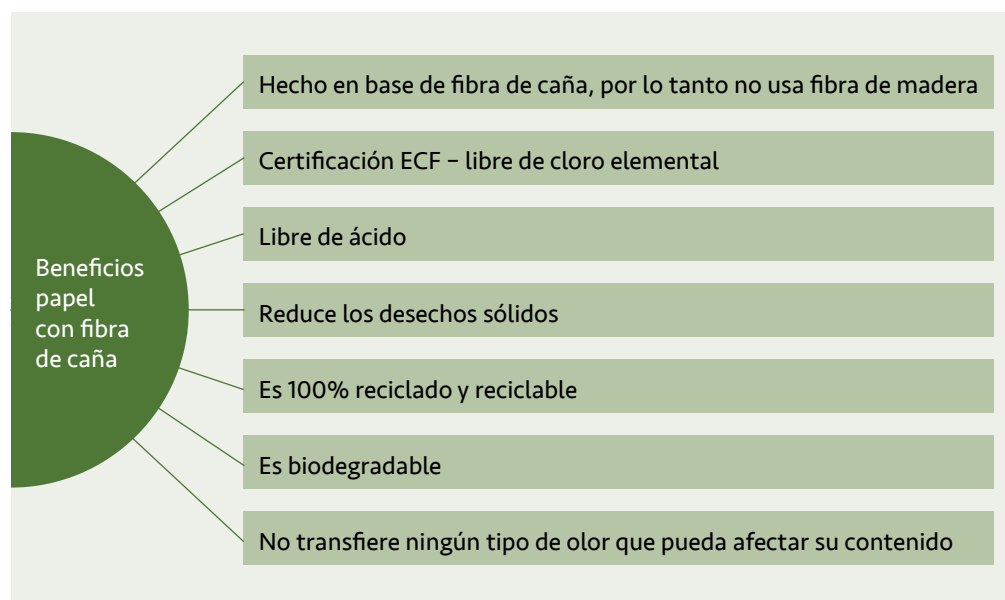


Se implementaron mejoras al servicio de impresión para optimizar el consumo de papel:

- Activación del servicio de impresión segura: funcionalidad que permite evitar la exposición de la información impresa del giro del negocio en los equipos, porque no fueron retiradas por el Colaborador.
- Adicionalmente, la impresión segura, como control en el manejo de seguridad, permite el ahorro de impresión y papel, porque el usuario podrá liberar los trabajos desde el equipo de impresión, discriminando aquellos que ya no es necesario imprimir o tienen errores.

Uno de los cambios importantes este año fue la sustitución del tipo de material por papel de caña, que es un insumo con menor impacto de deforestación y erosión del suelo.

Los beneficios del uso de este papel son:





Optimización de equipos, mediante el análisis de consumos de los usuarios y coordinación con el nuevo proveedor de las necesidades de las áreas.

GC9

Tecnología y medio ambiente

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

Durante el año 2018, el programa de Reducción de Impresiones generó un ahorro de 4.032.204 impresiones, lo que representa un incremento del 21% con respecto al año anterior. El volumen de hojas ahorrado es equivalente a 18.871 kg. con un costo aproximado de USD 161.288.

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

- **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 una manera virtual, evitando su impresión.

Período	Estados de Cuenta		Comprobantes de retención y pago	
	No. de estados de cuenta	No. de hojas	Cantidad	No. de hojas
2017	4.197.524	8.395.048	9.557.075	9.557.075
2018	7.801.107	15.602.214	11.272.009	11.272.009

En el año 2018, se virtualizaron 7.801.107 estados de cuenta y 11.272.009 comprobantes de retención y pago, lo que equivale a 26.874.223 hojas que no se utilizaron para impresión de documentos. Esto representa un incremento del 50% con respecto al año anterior.

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 560 servidores virtuales funcionando sobre 156 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, regulada 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.

Reducción de impresiones en todos los procesos

Período	2017	2018
Reportes	3.179.016	4.032.204
Estados de cuenta	8.395.048	15.602.214
Comprobantes	9.557.075	11.272.009
Total	21.131.139	30.906.427



Consumo de agua* y energía eléctrica

Consumo	2017	2018	Variación
Agua (m3)	8.152,00	7.946,33	-3%
Energía Eléctrica (Kwh)	1.692.239,87	1.742.292,99	2%

* Las plazas como Machala, Manta, Cuenca, Ambato e Ibarra no se incluyen en el cálculo del consumo de agua, debido a que no se cuenta con la información desglosada, por compartir las instalaciones con otras organizaciones.

En lo que respecta al consumo de agua con relación al año 2018, se presentó una disminución del 3%. Esto se debe principalmente al cambio de medidor del Edificio CND, lo cual redujo significativamente el consumo.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en 2018 se presentó un incremento del 2% en relación al año 2017. Esta variación se origina una vez abierta la Agencia Orellana. En base al análisis real de consumo presentado por la misma, en relación a las demás locaciones de la Regional, se presenta un ahorro.

GRI 302-3/GRI 305 (1/2/3/5)

Medición de huella ambiental

	Valor		Unidad
	2017	2018	
Emisiones Alcance 1	315,31	319,96	ton CO2e
Emisiones Alcance 2	544,75	685,65	ton CO2e
Emisiones Alcance 3	1.961,12	1.886,40	ton CO2e
Total	2.821,18	2.892,02	ton CO2e
Huella de carbono por Colaborador	2,11	2,16	ton CO2e/colaborador
Huella de carbono por Cliente	4,98	4,83	kg CO2e/cliente

(GRI 302-5)

Se identifica una disminución del 3% de la huella generada con respecto al año anterior. Debido a las actividades implementadas como campañas de concientización y reducción en el consumo de ciertos productos.

(GRI 307-1)

Durante 2018, 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.

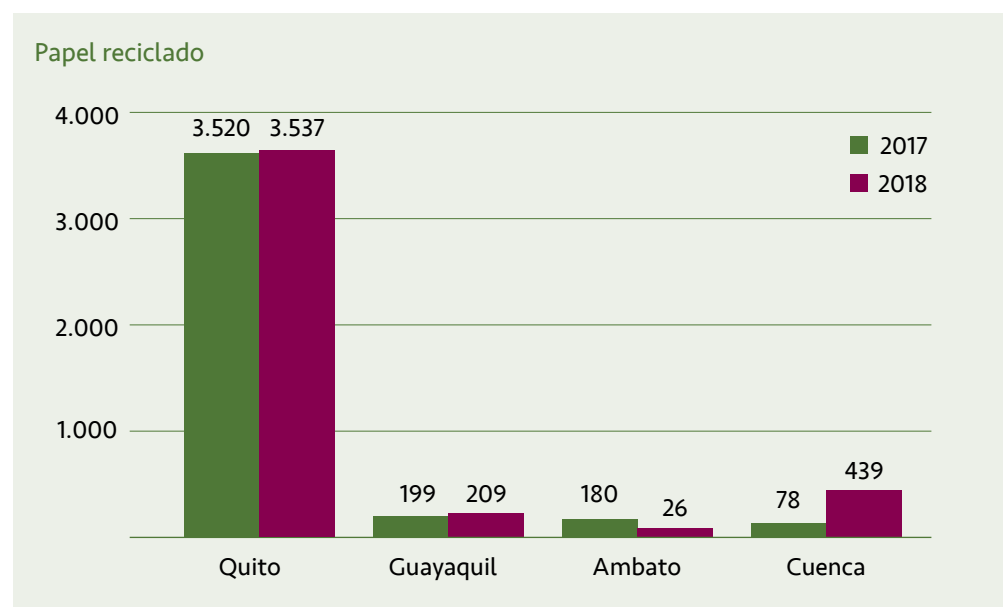


Reciclar

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 de gestores ambientales especializados en el manejo de estos recursos.

Consumo y Reciclaje de Papel:

Durante 2018, se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Como resultado de esta campaña, se logró reciclar 4.211 kg, que representa un incremento del 6% con respecto al año anterior y el 11% del consumo total de impresiones.



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 allí las pilas y baterías de consumo institucional o personal. Producto de este proceso se entregaron 48 kg de pilas a un gestor ambiental especializado para su disposición final adecuada.



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

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2018 son los siguientes:

Actividad	2017	2018	Unidad
Manejo adecuado de desperdicios			
Disposición adecuada de fluorescentes	1.047	65	Unidades
Reciclaje de botellas PET	345	448	kg.

Se puede ver una disminución en el reciclaje de fluorescentes. Esto se debe a que se ha ido cambiando el sistema de iluminación a tecnología LED.

Debido al giro de negocio de la Organización, no se ha establecido un proceso de reciclaje de materiales para su reuso en el proceso propio de producción, dado que no tenemos productos en los que se pueda aprovechar el material.

Reusar

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:

Donación de activos:

En total, en el año 2018, se donaron 2.474 activos que van a ser reusados y cuyo detalle se puede ver en el siguiente cuadro:

Consumo	Equipos de computación		Muebles y equipos de oficina	
	2017	2018	2017	2018
Quito	120	1.790	1.264	243
Guayaquil	0	0	232	212
Total	120	1.790	1.496	455





E. CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

E.1. PRODUCTOS EDUCATIVOS:

KIDS: Ahorra por la Fauna

Dentro del programa de educación financiera, se estableció un enfoque paralelo de concientización con respecto al cuidado del medio ambiente. Para esto, se desarrolló un juego de mesa educativo cuyo objetivo es generar un aprendizaje básico sobre el 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 trabajó con un nuevo aliado, Fundación Ecuador Salva la Vida, para tener una mayor cobertura y profundidad en este proyecto. Se trabajó con 4.000 niños de escuelas rurales de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Al finalizar el año, se envió a 8.000 Socios Kids un animal en vías de extinción armable con la finalidad de incrementar la educación ambiental y fomentar el respeto y cuidado a las especies en peligro.



E.2. FOMENTO DE LA MOVILIDAD ALTERNATIVA

Con el objeto de fomentar una conciencia e incentivar el uso de medios alternativos de transporte que disminuyan las emisiones de carbono y contribuyan a la descongestión vehicular, hemos venido realizando año a año actividades con los Colaboradores y sus familias. Dentro de este marco, promovemos dos actividades que además son recreativas para los Colaboradores:





Cicleada recreativa

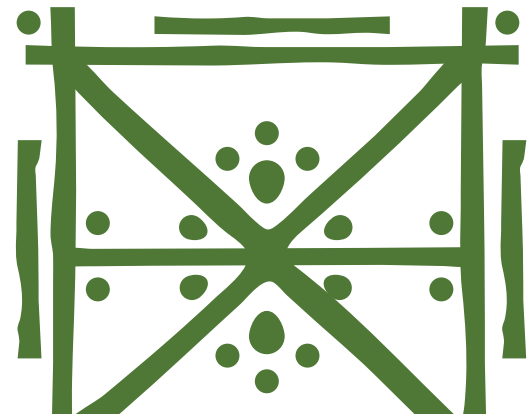
En este año, se la realizó en la ruta Nanegalito-Santo Domingo de los Tsáchilas. El punto de llegada fue el puente sobre el río Muluat. Como resultado de esta actividad, participaron más de 81 personas entre Colaboradores y sus familiares.

Cicleada nocturna al Centro Histórico

Por octavo año consecutivo, se realiza, por las festividades de Quito, el Paseo Patrimonial en bici, actividad en la que participaron cerca de 96 Colaboradores y sus familiares. Debido a la acogida, se organizaron dos jornadas para que todas las personas interesadas participen.

E.3. CENA POR EL PLANETA WWF

Con la finalidad de extender la filosofía de cuidado del medio ambiente a nuestra cadena de valor, se realizó en el mes de marzo de 2018, y por segundo año consecutivo, la iniciativa Cena por el Planeta, en alianza con la WWF. En ella, se capacitaron restaurantes de alta gama en aspectos de manejo de su impacto en el medio ambiente y el manejo de desechos y Proveedores. Este año, se con-



cretó una mayor participación con restaurantes en Quito, Guayaquil y Cuenca. Los participantes fueron: La Gloria, La Hacienda, Segundo Muelle, Neu Bistro, Los Troncos, SanTelmo, St. Andrews, Okeaan, Zazu, Zinc, Zfood, Zao, Zuni, Zerdo; en Guayaquil, Alameda de Chabuca y Monalisa; en Cuenca, Oro Verde y Rosée.

Con los representantes de estos Establecimientos, se realizó un evento de capacitación, con la final de exponer las buenas prácticas que pueden implementar en términos de uso de productos locales, de temporada, pesca blanca, optimización de recursos como luz, agua, manejo de residuos, compra a agricultores orgánicos, entre otros.



Cena por el Planeta en uno de los restaurantes de Quito, con representantes de Diners Club y WWF



Daniela Rodas - Segundo Muelle

La campaña Cena por el Planeta ha sido muy importante para nosotros, pues con la capacitación otorgada por la WWF hemos tomado mayor consciencia de nuestro impacto en el planeta y adoptado medidas importantes, como la eliminación de sorbetes y servilletas de papel, reducción en consumo de plásticos, etc.

Con Diners Club, hemos tenido buenas experiencias, que han sido de mutuo beneficio para el Socio y para nosotros como Establecimiento. Estas campañas logran incrementar las visitas de nuestros Clientes, y a su vez ellos perciben un valor agregado al consumir donde nosotros.



CARTA DE VERIFICACIÓN EXTERNA



INFORME INDEPENDIENTE DE VERIFICACIÓN LIMITADA SOBRE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Diners Club del Ecuador S.A.

Quito, 2 de mayo del 2019

Hemos sido contratados para efectuar un trabajo de verificación limitada sobre los contenidos de información e indicadores presentados en la Memoria de Sostenibilidad (En adelante "la Memoria") por año a terminar el 31 de diciembre del 2018 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (En adelante "el Banco").

Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2018

La Administración del Banco Diners Club del Ecuador S.A. es responsable por la preparación de la Memoria por el año a terminar el 31 de diciembre del 2018 de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad exhaustiva. Esta responsabilidad incluye: el diseño, la implementación y el mantenimiento de controles internos relevantes necesarios para permitir la preparación y presentación del indicado Informe que esté libre de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Independencia y control de calidad

Hemos cumplido con la independencia y otros requisitos éticos del Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por la Junta Internacional de Normas de Ética para Contadores, que se basa en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional y el debido cuidado, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional sobre Control de Calidad 1 y, en consecuencia, mantiene un sistema integral de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados con respecto al cumplimiento de los requisitos éticos, las normas profesionales y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Responsabilidad del Auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión sobre si la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad por el año a terminar el 31 de diciembre del 2018 ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad exhaustiva, basados en nuestro trabajo y el alcance que describimos en los párrafos siguientes.

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

Nuestro trabajo fue efectuado de acuerdo con la Norma Internacional para trabajos de Verificación 3000 (International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 por sus siglas en inglés), emitida por la Federación Internacional de Contadores (IFAC por sus siglas en inglés). Dicha norma requiere que cumplamos con requisitos éticos, incluyendo requisitos de independencia y que planifiquemos y efectuemos nuestro trabajo de verificación para obtener seguridad limitada acerca de que no han surgido asuntos que hagan pensar que la información

#SomosTuAliado

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., Avenida 6 de Diciembre y Boussingault, Edificio T6, Piso 14.
Quito - Ecuador.
T: (593-2) 3829330



Banco Diners Club del Ecuador S.A.
Quito, 2 de mayo del 2019

presentada en la Memoria de Sostenibilidad, tomada en su conjunto, no se encuentre libre de distorsiones relevantes.

En un trabajo de revisión limitada la evidencia obtenida de los procedimientos efectuados es más limitada que en un trabajo de verificación razonable, por lo tanto, menos seguridad es obtenida en estos trabajos que en los de verificación para obtener una certeza razonable. Si hubiéramos realizado un trabajo de revisión razonable, que tiene por objeto emitir una opinión, podríamos haber identificado otros asuntos o eventuales distorsiones que pudieran afectar la Memoria de Sostenibilidad, en consecuencia, no expresamos una opinión sobre la mencionada información.

Los procedimientos de verificación seleccionados dependen del juicio del auditor incluyendo la evaluación del riesgo de incumplimientos materiales con los criterios de preparación del Informe. Dentro del alcance de nuestro trabajo, hemos realizado, entre otros, los siguientes procedimientos: i) entrevistas con el personal del Banco Diners Club del Ecuador S.A.; ii) procedimientos y pruebas con base a muestras de las fuentes de obtención de datos e indicadores; y, iii) lectura y observación de los procesos y procedimientos utilizados para la compilación de la información.

En este marco realizamos nuestra verificación en las oficinas principales del Banco Diners Club del Ecuador S.A., a través de las siguientes actividades:

- Entrevistas con el personal del Banco Diners Club del Ecuador S.A. responsable de la generación y recopilación de la información e indicadores objeto de nuestra revisión;
- revisión de los procedimientos y documentación relevante utilizada para recopilar y consolidar la información;
- revisión de la consistencia de la información presentada en el Informe de Sostenibilidad;
- revisión de las fórmulas, exactitud aritmética y representación gráfica de la información;
- revisión que la información financiera incluida en el Informe de Sostenibilidad es coherente con los estados financieros auditados al 31 de diciembre de 2018;
- revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo a los criterios definidos en de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad exhaustiva, seleccionados como los más relevantes (materiales), presentados en la Memoria.

Conclusión

Con base en los resultados de la aplicación de los procedimientos de verificación limitada anteriormente descritos, nada ha llamado nuestra atención que nos haga pensar que la Memoria de Sostenibilidad por el año al terminar el 31 de diciembre del 2018, no ha sido preparada de acuerdo con las directrices de contenidos e indicadores de los Estándares Global Reporting Initiative (GRI) en su opción de conformidad exhaustiva.

Juan Carlos Sáenz
Socio

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte.

Estándar GRI	Contenido	Omisión	Página	Pacto Global
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	1. Perfil de la organización			
	102-1 Nombre de la organización		5	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		72	
	102-3 Ubicación de la sede		contratapa	
	102-4 Ubicación de las operaciones		13	
	102-5 Propiedad y forma jurídica		14	
	102-6 Mercados servidos		70	
	102-7 Tamaño de la organización		1	
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		50	
	102-9 Cadena de suministro		104	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		20	
	102-11 Principio o enfoque de precaución		26	
	102-12 Iniciativas externas		129	
	102-13 Afiliación a asociaciones		13/25	
	2. Estrategia			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		10	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		26	
	3. Ética e integridad			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		13	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		20/23	
	4. Gobernanza			
	102-18 Estructura de gobernanza		15	
	102-19 Delegación de autoridad		19	
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		19	
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		18		
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		16		
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		15		
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		15		

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-25 Conflictos de intereses		15/24		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		16		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		18		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		16		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		16/26		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		16/26		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales		16		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		21		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas		18		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		23		
	102-35 Políticas de remuneración		18		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración		59		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		59		
	102-38 Ratio de compensación total anual	No se puede difundir debido a factores de seguridad y confidencialidad de la información			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual		59		
	5. Participación de los grupos de interés				
	102-40 Lista de grupos de interés		31		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		25		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		31		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		31		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		31		
	6. Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		5		
	102-46 Definición de los contenidos del informe y cobertura del tema		5		
	102-47 Lista de temas materiales		7		
	102-48 Reexpresión de la información		5		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		5		
	102-50 Periodo objeto del informe		5		
	102-51 Fecha del último informe		5		
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		5		
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		5			
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		5			
102-55 Índice de contenidos GRI		147			
102-56 Verificación externa		145			

Temas Materiales				
GRI 200: Estándares temáticos económicos 2016				
Desempeño económico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		35	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		37	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		27	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		59	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		40	
Consecuencias económicas indirectas				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		100/104	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		101/107	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		101/107	
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 10
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		24	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21/23	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		21/24/29	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		26	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		24	
GRI 300: Estándares temáticos ambientales				
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 7 GC 8 GC 9
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		132	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		133	
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización		137	
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		137	
	302-3 Intensidad energética		137	
	302-4 Reducción del consumo energético		137	
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		134	

Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 7 GC 8 GC 9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		132		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		133		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)		137		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		137		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		137		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		137		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		137		
GRI 400: Estándares temáticos sociales					
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		54		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		54		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		53		
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		53		
	401-3 Permiso parental		53		
Salud y seguridad en el trabajo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 3	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		64		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		64		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		64		
	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		65		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		65		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		65		
Formación y enseñanza					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		54		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		54		
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		55		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		55		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas		59		

Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 6
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		60	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		60	
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		15/50	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		59	
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 6
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21/23	
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		21/23	
Trabajo Infantil				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 5
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21	
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		24	
Trabajo forzoso u obligatorio				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 4
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21/23	
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		106	
Evaluación de Derechos Humanos				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	GC 1 GC 2
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21/23	
GRI 412: Evaluación de los Derechos Humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		24	
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		57	
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		106	
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		110	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		112	

GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		111	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales		110	
Política Pública				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21	
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		25	
Marketing y etiquetado				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		82	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		82	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		82	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		83	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		83	
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		69	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		83	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		83	
Cumplimiento socioeconómico				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		7	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		21	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		21	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		33	

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

		PÁG.
A.		
A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL		
A.1.1	Número de accionistas o asociados según correspondan en los últimos tres (3) años. Personas naturales y jurídicas	14
A.1.2	Distribución porcentual del capital por rango: de USD 1000 a 5000; de 5001 a 10.000; de 10.001 a 50.000; de 50.001 a 100.000; más de 100.000.	14
A.1.3	Clasificación de los accionistas o de los asociados 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.	14
A.1.4	Educación relacionada con administración, economía, etc	15
A.2 .- PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS O ASOCIADOS (Continuación)		
A.2.1	Número total de los accionistas o asociados asistentes / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	15
	Número de accionistas o asociados que registraron su voto en la junta o asamblea general frente al total de accionistas o asociados de la entidad.	15
A.2.2	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta o de la asamblea por cada accionista o asociado asistente.	15
A.2.3	Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.	15
	Número total de los accionistas o asociados que votaron / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	15
A.2.4	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces.	15
A.2.5	Número total de los accionistas o asociados que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	18
B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO		
B.1 CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
B. 1.1	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.	15
B. 1.2	Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité.	18
B. 1.3	Nivel de rotación.- Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio o del organismo que haga sus veces. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio o del organismo que haga sus veces durante los últimos cinco (5) años.	15
B. 1.4	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.	15
B. 2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES		
B.2.1	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17
B.2.2	Comité de Auditoría. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17
B.2.3	Comité de Riesgos. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17
B.2.4	Comité de Cumplimiento. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17
B.2.5	Comité de Ética. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17
B.2.6	Comité de Retribuciones. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17

B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL		
B.3.1	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.	18
B.3.2	Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promocionados por la entidad.	18
C. INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO		
C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES		
C.1.1	Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.	18
C.1.2	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.	18
C.1.3	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	23
C.1.4	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de Remuneraciones y compensación.	18
C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO		
C.2.1	Gastos 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	18
C.2.2	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	15
C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS		
C.3.1	Número de casos resueltos / Número de casos presentados	80
C.3.3	Número de clientes nuevos incorporados cada año	70
C.3.4	Número de clientes que se retiran cada año	70
D. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL		
1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL		
D.1	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas	19
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad	20
D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas	20
D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género	20
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, postgrado	20
E. INFORMACIÓN LABORAL		
E.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD		
E.1.1	Número de empleados de la entidad en los últimos (3) años, clasificados por género	50
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación	50
E.1.3	Captación de crédito	51
E.1.4	Permanencia	51
E.1.5	Salidas del personal	53
E.1.6	Rango de salarios	59
E.2 CAPACITACIÓN		
E.2.1	Valor de la inversión en capacitación	56
E.2.2	Número de programas de capacitación	56
E.2.3	Número de asistentes a los programas de capacitación	56

Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2018
www.DinersClub.com.ec

GRI 102-3

Diners Club del Ecuador S.A. Área: Responsabilidad Social
Teléfono: 2981-300 ext. 2628 Email: rsocial@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

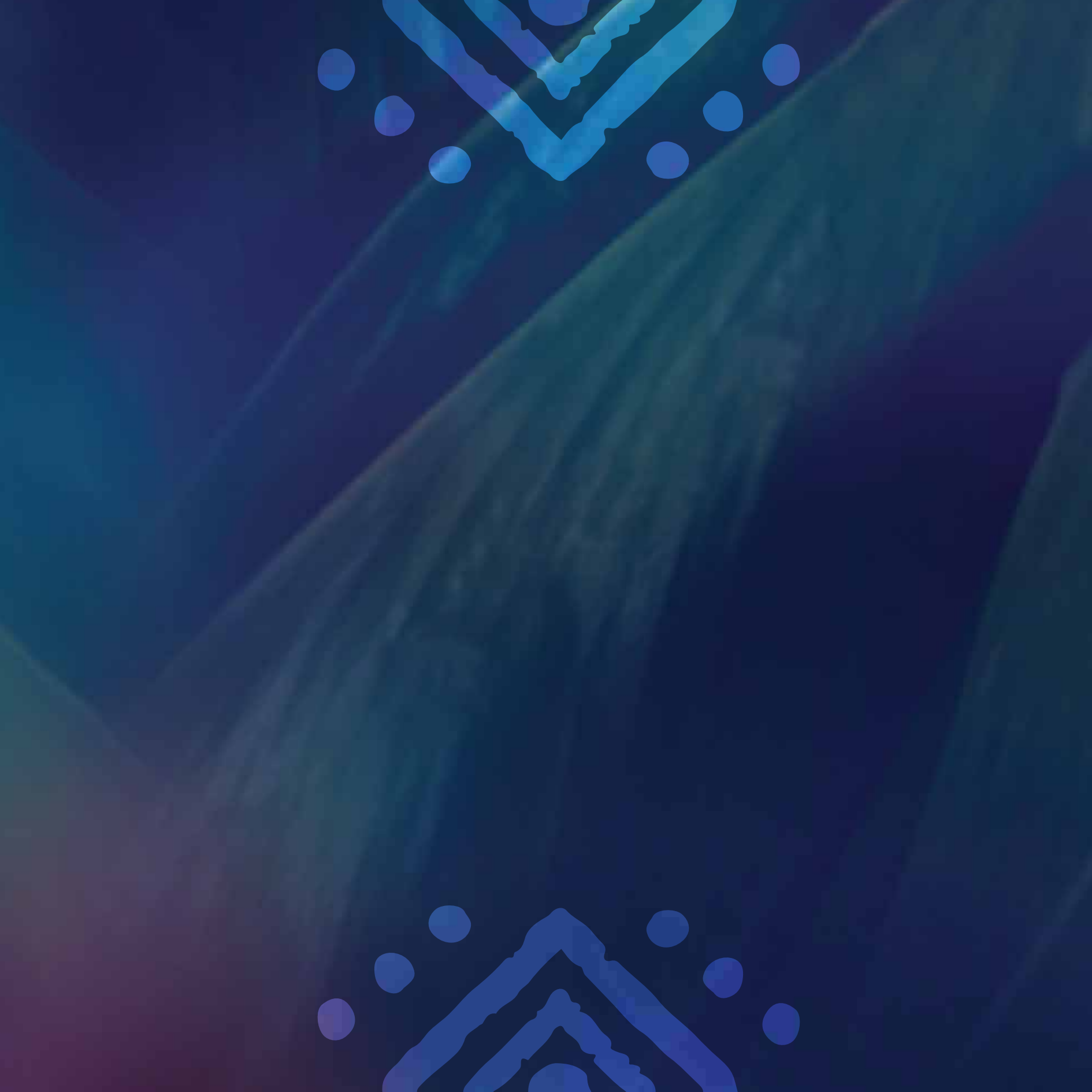
Imprenta Mariscal

Diseño y Diagramación

Andrea Gómez Dávila
MullenLowe-Delta



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





Diners Club
INTERNATIONAL®