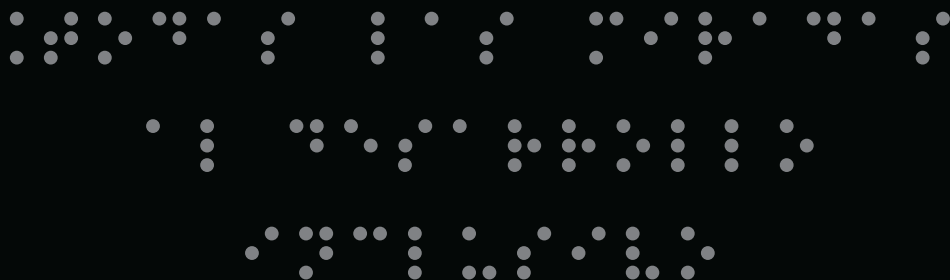


TODAS LAS MIRADAS  
AL DESARROLLO  
INCLUSIVO



# TODAS LAS MIRADAS AL DESARROLLO

Uno de los protagonistas fundamentales de este libro es **Artisteca, Semillero del Cambio, de Diners Club**. Entre 2018 y 2019 se realizaron talleres de fotografía inclusivos para personas sordas.

Anualmente Artisteca ha recibido a más de 200 personas con algún tipo de discapacidad, brindándoles la oportunidad de conectarse con el arte, la sensibilidad y su crecimiento personal. Los talleristas exponen en este informe una galería de puertas que simbolizan la apertura a nuevos mundos, a explorar nuevos retos, a la innovación, a vivir experiencias que nos llenan la vida y que nos hacen más felices.

**Diners Club** presenta en su Informe XIII-2019 un testimonio de evolución enfocado en la realización profesional y humana de los ecuatorianos, aportando con soluciones financieras y con programas como Artisteca, donde enfatizamos nuestra responsabilidad social.

Bienvenidos.



## **PATRICIA CECILIA NIETO BIDÓN**

20 años de edad, reside en el barrio Las Orquídeas  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA PALACIO ARZOBISPAL



GRI 102-7

Cifras

# DINERS CLUB EN ECUADOR 2019

## NÚMERO DE SOCIOS:



703.893  
Socios principales  
y 360.293  
adicionales.

## NÚMERO TOTAL DE TARJETAHABIENTES



1'064.486

## ESTABLECIMIENTOS AFILIADOS EN ECUADOR



69.086

## PERSONAS QUE DEPENDEN DE LA COMPAÑÍA



3.622

## NÚMERO DE ESTABLECIMIENTOS A NIVEL INTERNACIONAL

28 millones  
en más de 190 países

## ACCESO A MÁS DE 1.9 MILLONES DE CAJEROS AUTOMÁTICOS Y MÁS DE 1.000 SALAS VIP EN EL MUNDO

## NÚMERO DE PERSONAS BENEFICIADAS EN PROGRAMAS DE ARTE INCLUSIVO



26.367

## PERSONAS CAPACITADAS EN EDUCACIÓN FINANCIERA Y PARA EL EMPRENDIMIENTO



66.508

## NÚMERO DE RECETAS RESCATADAS EN PROGRAMA ORIGENES



1.054

## MAESTROS CAPACITADOS EN ESCUELAS RURALES



1.606

## REDUCCIÓN DE CONSUMO DE PAPEL



31 millones de hojas

## CANTIDAD DE COLABORADORES



1.413

## CANTIDAD DE PAPEL RECICLADO



5.103 kg.

## COBERTURA DE PROGRAMAS SOCIALES

Esmeraldas, Guayas, Jama, San Lorenzo, Imbabura, Río Santiago y Cayapas, Lago Agrio, Cuenca, Ambato, Manta, Putumayo, Sucumbíos, Cayambe, Quito.

## NÚMERO DE BENEFICIARIOS INVOLUCRADOS EN PROGRAMAS SOCIALES



111.361

El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.











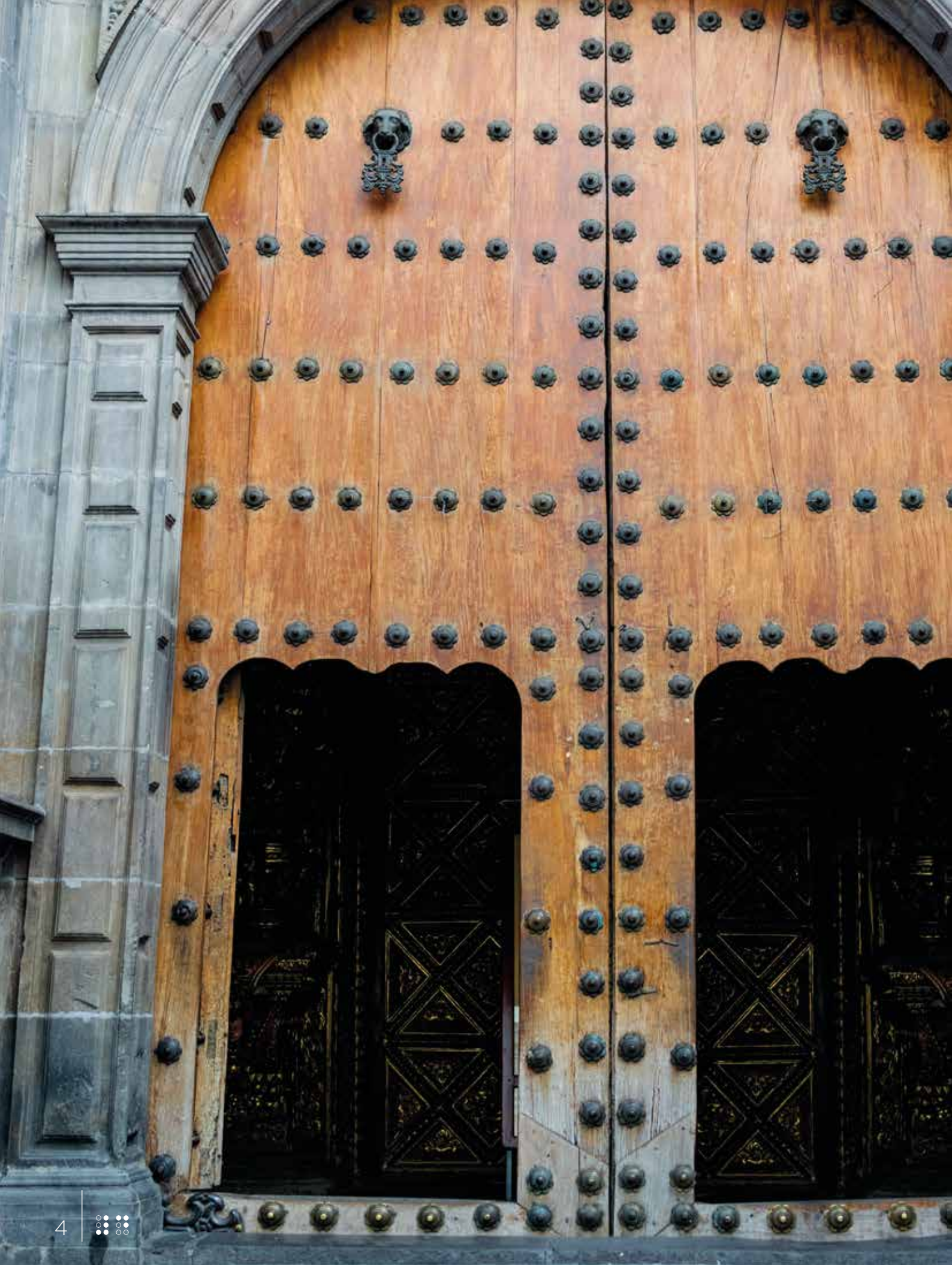
# ÍNDICE DE CONTENIDOS

XIII Informe de Sustentabilidad Corporativa 2019	<b>5</b>
Materialidad y Estrategia de Responsabilidad Corporativa con los Grupos de Interés	<b>7</b>
Definiendo la materialidad	<b>8</b>
Mensaje del Presidente Ejecutivo	<b>10</b>

## CAPÍTULOS

I. Buen gobierno corporativo	<b>13</b>
II. Generando valor económico para el Ecuador	<b>37</b>
III. Trabajando en Diners Club	<b>51</b>
IV. Junto a nuestros Socios para toda la vida	<b>73</b>
V. Contribuyendo a un mercado formado financieramente	<b>95</b>
VI. Extendiendo la excelencia a la cadena de valor	<b>113</b>
VII. Construyendo futuro con la comunidad	<b>125</b>
VIII. Aportando a la sustentabilidad ambiental	<b>149</b>
Índice de contenidos GRI	<b>167</b>
Indicadores de Gobierno Corporativo para las instituciones del sistema financiero	<b>173</b>









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

# EL XIII INFORME DE SUSTENTABILIDAD CORPORATIVA 2019 DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

El XIII Informe de Sustentabilidad Corporativa 2019 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (en adelante Diners Club o Diners Club del Ecuador) es el décimo tercer documento público de esta índole que emite la Compañía. Al igual que en los anteriores, los objetivos son presentar y transparentar los resultados, las políticas, la estructura, los avances y los desafíos económicos, en relación con nuestros Socios, con nuestros Colaboradores y a nivel medioambiental y social de Diners Club del Ecuador. Se ha elaborado bajo los lineamientos del Pacto Global de las Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace trece 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, seguidas 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 2020 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 2020-2022.

El alcance del informe contempla las operaciones de Diners Club del Ecuador en el territorio nacional para el año 2019 (enero a diciembre). Incorpora cifras de 2018 a efectos de hacerlo comparable, y en 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 2019. Cabe mencionar que no existe reexpresión de la información ni cambios significativos con respecto a la definición de aspectos materiales con base en el último informe realizado en 2018.

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 ha sido sometido a la verificación externa de la auditora PriceWaterhouseCoopers, de probada competencia en la materia. El resultado de la revisión limitada realizada ha sido incluido en este informe en la página 161.

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 XII Informe de Sustentabilidad Corporativa 2018, 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 documento sea capaz de dar cuenta, de manera clara y precisa, de nuestra filosofía de transparencia y 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 [rsociall@dinersclub.com.ec](mailto:rsociall@dinersclub.com.ec)



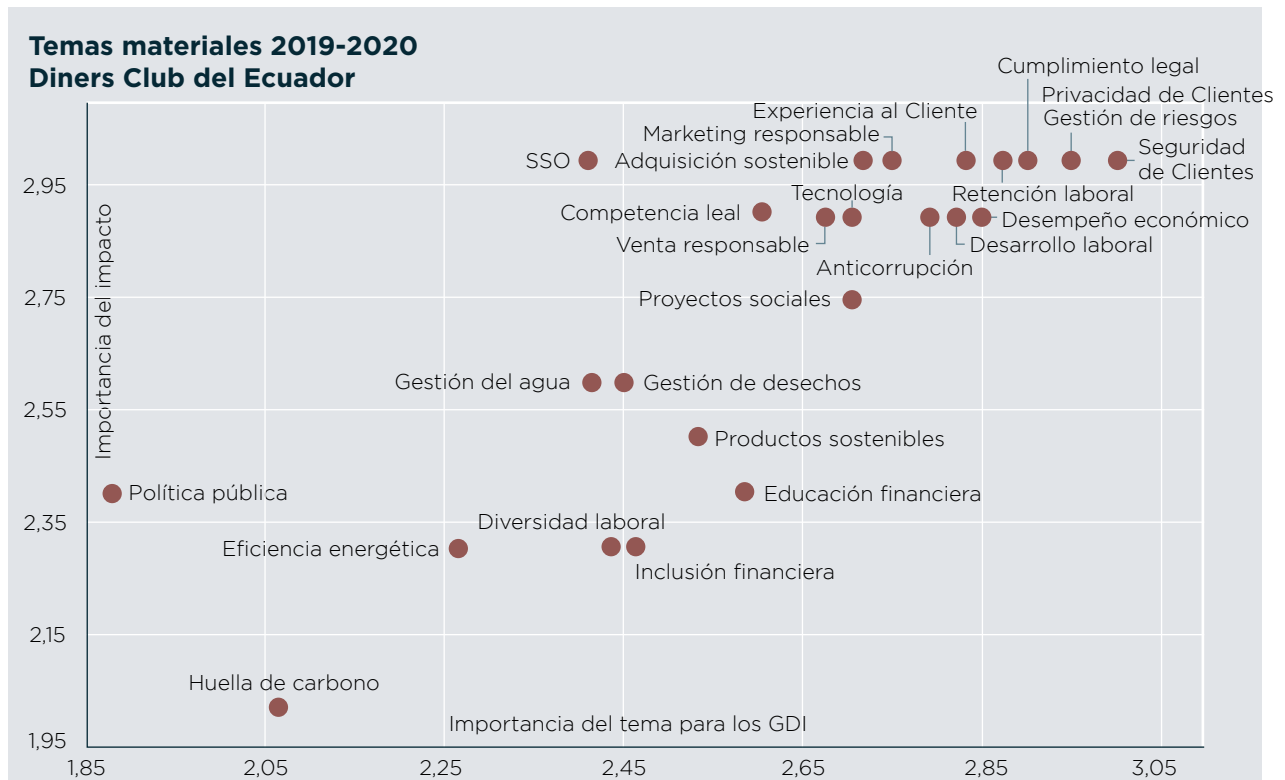


# MATERIALIDAD Y ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se realizó un cuarto 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 proyectarán para el período 2020-2022. Los resultados de este estudio, que se realiza de manera bianual, son compartidos con el equipo gerencial, Presidencia y Directorio para identificar riesgos y oportunidades en la sustentabilidad de la Organización.

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 tener una retroalimentación imparcial y objetiva.





# DEFINIENDO LA MATERIALIDAD

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

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

Ámbito de gestión	#	Temas materiales	Estándares temáticos GRI asociados	Contenidos propios	Principio de BR UNEP FI Acuerdo de París & ODS
Gestión económica	1	Desempeño económico	GRI 201 Desempeño económico		ODS 8
	2	Gestión responsable de riesgos		Descripción del modelo y sistema de gestión y administración de riesgos	ODS 8
	3	Prácticas de adquisición sostenibles	GRI 204 Prácticas de adquisición GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores GRI 414 Evaluación social de proveedores		ODS 12
	4	Lucha contra la corrupción	GRI 205 Anticorrupción		ODS 16
	5	Lucha contra prácticas anticompetitivas	GRI 206 Competencia desleal		ODS 16
	6	Inversión en programas de la comunidad	GRI 201 Desempeño económico → Contenido 201-1 requerimiento a.ii.	Descripción de los programas de aporte a la Comunidad	ODS 1 - ODS 4
Gestión ambiental	7	Eficiencia energética	GRI 302 Energía		Acuerdo de París ODS 7 - 12 - 13
	8	Gestión de la huella de carbono	GRI 305 Emisiones		Acuerdo de París ODS 13
	9	Gestión responsable del agua	GRI 303 Agua		ODS 12
	10	Gestión de desechos específicos	GRI 306 Residuos y efluentes		ODS 12
	11	Oferta de productos y servicios sostenibles	GRI 301 Materiales	Descripción de productos y servicios que incorporan consideraciones ambientales	Acuerdo de París ODS 7 - 12 - 13
Gestión laboral	12	Capacidad de atracción y retención del talento humano	GRI 401 Empleo		ODS 8
	13	Buenas prácticas de seguridad y salud ocupacional	GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo		ODS 3 - ODS 8
	14	Formación y desarrollo profesional/personal de los Colaboradores	GRI 404 Formación y enseñanza		ODS 4 - ODS 8
	15	Promoción de la diversidad e inclusión laboral	GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades GRI 406 No discriminación		ODS 5 - ODS 8





Ámbito de gestión	#	Temas materiales	Estándares Temáticos GRI asociados	Contenidos Propios	Principio de BR UNEP FI Acuerdo de París & ODS
Participación en la comunidad y sociedad	16	Educación financiera y generación de capacidades		Descripción de los programas de educación financiera y generación de capacidades	ODS 4
	17	Inclusión y mejora de la accesibilidad financiera		Descripción de las iniciativas de inclusión financiera	ODS 8 - ODS 10
	18	Participación responsable en materia de política pública y contribuciones políticas	GRI 415 Política pública		ODS 16
	19	Enfoque de excelencia en experiencia al Cliente		Descripción e indicadores de excelencia en experiencia al Cliente	
	20	Seguridad de la información y de las transacciones de Clientes	GRI 416 Salud y seguridad de los clientes		
	21	Seguridad de la información y de las transacciones de Clientes	GRI 417 Marketing y etiquetado		
Gestión de Clientes	22	Prácticas comerciales responsables y asesoramiento justo al Cliente		Descripción de las prácticas comerciales y de venta orientadas a un adecuado asesoramiento al Cliente	
	23	Privacidad de la información de Clientes	GRI 418 Privacidad del Cliente		
	24	Oferta innovadora de soluciones al Cliente, basadas en el uso de tecnología de vanguardia		Descripción de la oferta de valor al cliente en términos de productos y servicios digitales	
	25	Cumplimiento legal y normativo	GRI 419 Cumplimiento socioeconómico		ODS 16



## MENSAJE DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Sin lugar a dudas, este ha sido un año complejo. Según estimaciones de los principales organismos multilaterales, el crecimiento de la economía ecuatoriana fluctuó entre -0,5% y 0,01% en 2019. Los reajustes en el gasto del Gobierno y la desaceleración del consumo de los hogares restaron dinamismo a la actividad económica del país. Así, la inflación cerró el año en -0,07% anual, una contracción adicional con respecto a 2018 (0,27% anual) que, si bien fue la menor tasa desde que se dolarizó la economía en el año 2000, es un reflejo de la reducción de la demanda doméstica.

A la par, las cifras de empleo se deterioraron y la débil posición fiscal –heredada del Gobierno anterior– se acentuó al cierre del año, luego de los disturbios sociales de octubre. El empleo adecuado en el país pasó de ser del 40,6% en diciembre de 2018, a representar el 38,8% en diciembre de 2019.

A pesar del entorno adverso, la cartera de consumo y la facturación con tarjetas de crédito han seguido creciendo, aunque a menor ritmo que un año atrás. Por su parte, el margen de intermediación del sector financiero registró una reducción versus 2018, producto del incremento de la tasa pasiva referencial a lo largo del año.

Pese a las adversidades, mantuvimos nuestra posición de liderazgo. Ocupamos el segundo lugar en el ranking de la cartera de consumo dentro del sistema financiero nacional y lideramos ampliamente el mercado de tarjetas de crédito, con una participación de mercado de 37%, según facturación, y

de 29% según monto de cartera de tarjetas de crédito. Colocamos 223.737 nuevas tarjetas de crédito entre principales y adicionales, superando el umbral del millón de tarjetas como portafolio total; un reflejo del arduo trabajo de nuestro equipo y una clara muestra de la preferencia y principalidad de nuestros Clientes, luego de más de 50 años de trayectoria en el Ecuador.

Este crecimiento se logró manteniendo adecuados niveles de liquidez, solvencia, eficiencia y recuperación de cartera. Hemos contado con el respaldo de un patrimonio técnico superior en 4,04% al requerido por la Superintendencia de Bancos y nuestra cartera es, sin duda, una de las más sanas del sistema. Adicionalmente, la seguridad y confianza de nuestros Clientes se materializó en un crecimiento del 25% anual en depósitos a plazo. Un logro que vale destacar, considerando el entorno económico del país.

Por otro lado, en 2019 continuamos impulsando nuestro camino de transformación hacia la banca digital. En esta línea, se realizaron importantes avances en innovación y consolidación de nuevos canales de interacción con nuestros Clientes. Nuestro afán por ofrecer productos *on-time* se materializó en el Chatbot. También impulsamos mejoras en el uso de herramientas de inteligencia cognitiva, con el fin de brindar una experiencia ágil y adaptada a las demandas de nuestros Clientes.

En calidad del servicio, trabajamos intensamente con miras a rediseñar nuestro negocio hacia una banca plenamente digital. En este sentido, la atención al Cliente se basó en un conocimiento profundo de sus necesidades y comportamientos. Así, ampliamos la disponibilidad de servicios ofrecidos por canales digitales para ofrecer una comunicación rápida y precisa, que incrementa el



valor de la relación, tanto para los Clientes como para la Organización.

Paralelamente, a lo largo del año, impulsamos nuestro aporte a la sociedad con una diversidad de proyectos de alto impacto en la comunidad. En primer lugar, aumentamos nuestra participación en programas de educación financiera y emprendimientos, beneficiando a 66.508 personas. Con estas iniciativas, contribuimos a la construcción de una cultura financiera saludable que mejore la calidad de vida de los ecuatorianos.

Por otro lado, como parte de la Alianza Diners-Unicef, lanzamos el programa Edu-pasión, un proyecto orientado al mejoramiento de la educación rural de nuestro país, en la cual se contó con una amplia participación de expertos y de la ciudadanía.

En cuanto a nuestro aporte al arte y la cultura, vale destacar el apoyo a las programaciones anuales del Teatro Nacional Sucre, en especial el Ballet de Belgrado y el Festival de Música Sacra. En 2019, apoyamos también a la Sociedad Filarmónica Casa de la Música. Allí, vale destacar el concierto de Xianyin Wang, la Orquesta de Kiev Virtuosi y el concierto de Astor Piazzola.

Adicionalmente, en 2019, un total de 27.000 personas se beneficiaron de los talleres de arte y creatividad de la Artística Semillero del Cambio de Diners Club, nuestro propio programa de apoyo directo al arte, ubicado en el Centro Histórico de la ciudad de Quito. A lo largo del año, apoyamos una serie de iniciativas de inclusión social con arte a personas con discapacidad, contribuyendo activamente a la formación de 203 personas.

Como un reflejo de nuestra pasión por la gastronomía local, en 2019 impulsamos el programa Orígenes, en Napo e Imbabura. Hasta la fecha este programa ha logrado rescatar

1.057 recetas tradicionales ecuatorianas, a lo que se sumó la investigación sobre la cocina monacal. Adicionalmente, capacitamos a más de 4.162 personas y lanzamos el *Manual de Buenas Prácticas en Gastronomía*. Para complementar estos esfuerzos, desplegamos una estrategia de difusión de recetas por medio de redes sociales, alcanzando una amplia audiencia.

Desde la perspectiva de la ecoeficiencia, este año logramos reducir el consumo de 31 millones de hojas de papel, contribuyendo así a una reducción de nuestra huella ecológica.

Estos, y más logros a lo largo de 2019, fueron posibles gracias a nuestro sólido equipo de Colaboradores altamente comprometidos y calificados y, sobre todo, gracias a la fidelidad y confianza de nuestros Clientes y a la red de Establecimientos comerciales afiliados, que comparten con nosotros la filosofía de ofrecer experiencias excepcionales en los servicios financieros y comerciales.

Vemos con prudencia el escenario 2020, pues vislumbramos cierto estancamiento en el entorno económico. Sin embargo, mantendremos nuestro decidido camino hacia el mejoramiento continuo de nuestra oferta de valor de experiencia superior con excelencia en calidad de servicio, a través de una banca digital humanizada. Priorizaremos iniciativas de innovación que faciliten la vida de nuestros Clientes cada día y de por vida, con propuestas de valor de calidad, pertinentes y convenientes, que adicionalmente aporten a nuestro país, a nuestras comunidades y a nuestro entorno.

**Ing. Pablo Salazar**  
Presidente Ejecutivo





# BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

**PATRICIA CECILIA NIETO BIDÓN**

20 años de edad, reside en el barrio Las Orquídeas  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN LA CALLE GARCÍA MORENO

# A. LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-4 / GRI 102-12 /  
GRI 102-13 / GRI 102-16

## TIPO DE ORGANIZACIÓN

DINERS CLUB DEL ECUADOR es un banco que opera en el territorio ecuatoriano y cuenta con las franquicias de Diners Club Internacional, Visa y Discover. Su estructura es 99,95% propiedad privada.

## VISIÓN

Socios para toda la vida cada día.

## MISIÓN

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

## VALORES

- Coherencia.
- Responsabilidad.
- Trascendencia.
- Esfuerzo.

## OBJETIVOS EMPRESARIALES 2019

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

## ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE

- CERES: Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social.
- Adherida a:
  - Pacto Global de Naciones Unidas
  - Principios de Banca Responsable

## ACCIONISTAS:

146 accionistas.



El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.





## 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, las tarjetas Visa Titanium, bajo la franquicia de Visa Internacional. Esto significa que la empresa en Ecuador está sujeta a las políticas y normas internacionales, las que garantizan la calidad de los productos y servicios amparados bajo su marca.

### GRI 102-5

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

### SBS A.11.

## B.1 ESTRUCTURA DEL CAPITAL Y ACCIONISTAS

Diners Club cuenta con 146 Accionistas al 31 de diciembre de 2019. Se incrementaron ocho en relación al año anterior.

### Composición del capital

Año	Personas naturales	Personas jurídicas	Total Accionistas
2017	102	32	134
2018	106	32	138
2019	113	33	146





### SBS A.1.2

#### Distribución del capital de los Accionistas

Rango US\$	No. Accionistas
0 - 1000	10
1001 - 5000	24
5001 - 10000	21
10001 - 50000	45
50001 - 100000	10
100001 - En adelante	36
Total	146

### SBS A.1.3

#### Calificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de permanencia de Accionistas	No. de Accionistas
Menos de 1 año	13
Más de 1 hasta 3 años	9
Más de 3 hasta 5 años	7
Más de 5 años	117
Total	146

## 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.



### Número de Juntas de Accionistas, gastos y asistencia

<b>Fecha de Junta</b>	12/03/2019
<b>Tipo</b>	Ordinaria
<b>Porcentaje del capital presente en la Junta</b>	97,57%
<b>Registraron su voto</b>	32
<b>Número total de Accionistas a la fecha de celebración de la Junta</b>	148
<b>Total de gastos aproximados</b>	1.128,28
<b>Gasto por accionista</b>	35,25
<b>Porcentaje de asistencia</b>	97,57%
<b>Número de votos con los que fueron elegidos los Directores</b>	2'146.554

GRI 102-19/ GRI 102-23 / GRI 102-24 / GRI 405-1 / 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 dos años. El Directorio es el responsable de aprobar las políticas

La mayoría de los miembros del Directorio (principales y suplentes) cuentan con estudios superiores o experiencia en Administración, Finanzas y Leyes. El Presidente de la Compañía preside las sesiones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Todos son de género masculino, 3 de ellos se encuentran entre 30 y 50 años, y 4 son mayores de 50 años.

### Composición del Directorio

Nombre	Función
Rodrigo Sánchez	Presidente
Diego Ortiz	Director Principal
José Hidalgo	Director Principal
Juan Gabriel Reyes	Director Principal
Alfonso López	Director Principal
Abel Castillo	Director Suplente
Paúl Arias	Director Suplente

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



#### GRI 102-26

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

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

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

#### GRI 102-18 / 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.





Comité	Función	No. Comités 2019	No. asistentes x sesión
Comité de Administración de Riesgos Integrales	Diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos y someterlos a la aprobación del Directorio.	12	3 con voz y voto, y 5 invitados con voz
Comité de Auditoría	Unidad de asesoría y consulta del Directorio de apoyo al área de auditoría, que asegura el cumplimiento de la estrategia y de los controles internos.	12	5 con voz y voto, y 3 invitados con voz
Comité de Retribución	Encargado de diseñar y determinar las políticas de retribuciones y de 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
Comité de Calificación de Activos de Riesgo	Efectuar un seguimiento permanente de los Activos de Riesgo, con cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.	4	4 miembros con voz y voto

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 semanalmente.

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

Durante el año 2019, los miembros del Directorio participaron en las siguientes capacitaciones:

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2019	Programa de Prevención de Lavado de Activos	4	57%
2019	Inducción a Banco Diners Club del Ecuador S.A.	4	57%

**SBS C.1.1 / SBS C.1.2**

Durante el año 2019, el Directorio se reunió en 13 ocasiones, una cada mes, además de un Directorio en marzo, para conocer los informes que se pusieron en conocimiento de la Junta de Accionistas. Durante el 2019 no existieron casos reportados por el Comité de Ética.

**GRI 102-35**

En cuanto a la definición del sistema de remuneraciones y compensaciones, este ha sido fijado tanto para los miembros

del Directorio como para los diferentes niveles jerárquicos, sobre la base de la política aprobada por la Junta General de Accionistas en la sesión celebrada el 24 de marzo de 2014, la cual ha sido aplicada en estricto cumplimiento y apego y 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. Cabe mencionar que los asistentes no cuentan con una remuneración variable.

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

**Sesiones, asistentes y gastos del Directorio de Banco Diners Club del Ecuador S.A. 2019**

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio
Sesión 16 de enero	3	\$ 2.400,00
Sesión 23 de febrero	3	\$ 2.400,00
Sesión 1 de marzo	3	\$ 2.400,00
Sesión 20 de marzo	3	\$ 2.400,00
Sesión 10 de abril	3	\$ 3.000,00
Sesión 15 de mayo	3	\$ 3.000,00
Sesión 12 de junio	3	\$ 3.000,00
Sesión 17 de julio	3	\$ 3.000,00
Sesión 22 de agosto	4	\$ 4.000,00
Sesión 18 de septiembre	4	\$ 4.000,00
Sesión 15 de octubre	4	\$ 4.000,00
Sesión 13 de noviembre	4	\$ 4.000,00
Sesión 18 de diciembre	5	\$ 5.000,00





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 se pueden mencionar:

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

**Clientes, Socios e Inversionistas:** se cuenta con la Web institucional, median-

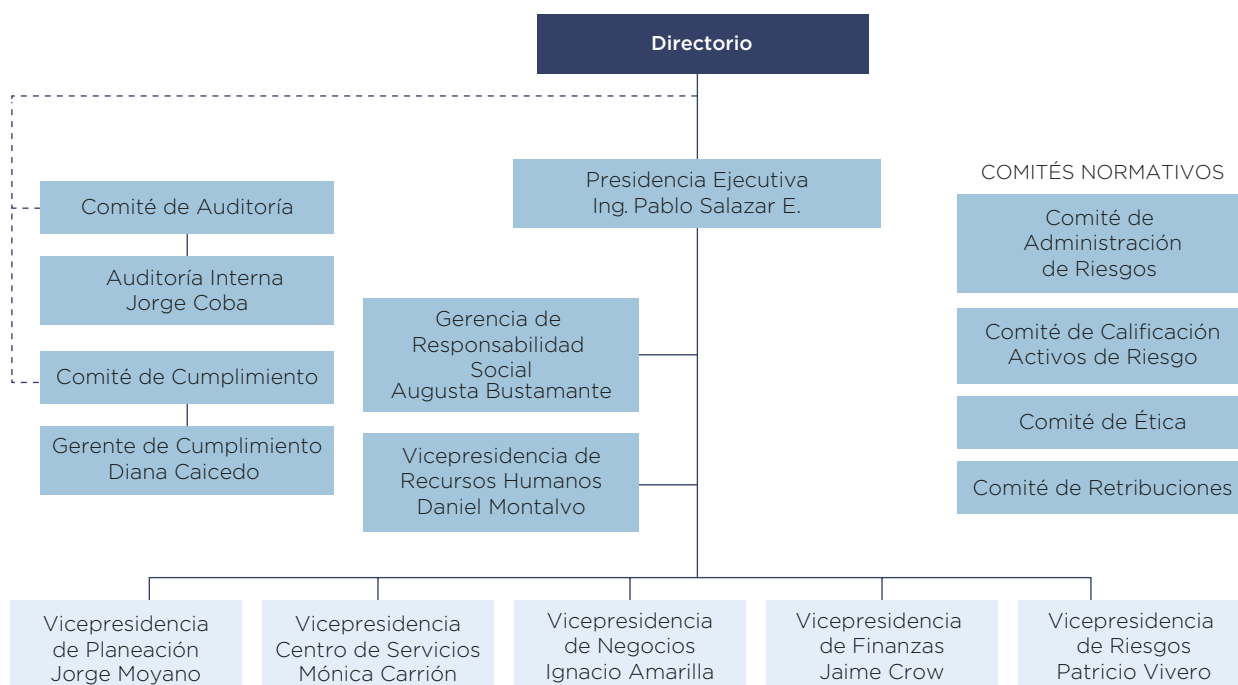
te la cual se puede hacer llegar cualquier opinión o consulta. De igual forma, se realiza anualmente una encuesta de calidad de servicio, y de forma permanente en oficinas. En tercer lugar, se cuenta con un procedimiento de atención de reclamos que permite conocer las inquietudes de los Socios. Las principales inquietudes se refieren a tiempos de servicios o a la calidad de los mismos.

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

## B.3. ORGANIGRAMA Y PRINCIPALES EJECUTIVOS

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

Cargo	Nombre
Presidencia Ejecutiva	Pablo Salazar
Vicepresidencia de Planeación	Jorge Moyano
Vicepresidencia del Centro de Servicios	Mónica Carrión
Gerencia Nacional de Negocios	Ignacio Amarilla
Vicepresidencia de Recursos Humanos	Daniel Montalvo
Vicepresidencia de Finanzas	Jaime Crow
Vicepresidencia de Riesgos	Patricio Vivero
Gerencia de Responsabilidad Social	Augusta Bustamante
Auditoría General	Jorge Coba
Gerencia de Cumplimiento	Diana Caicedo







#### GRI 102-10

Durante 2019 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 ejecutivo, en promedio, es de 9 años. Está conformado por un 20% de personal femenino y un 80% de personal masculino. Todos cuentan con formación superior y un 80% del equipo tiene estudios de postgrado.

#### SBS C.2.1 / SBS C.2.2

El 4,74% del gasto de personal anual corresponde a las remuneraciones invertidas en el equipo ejecutivo por la entidad en el año 2019.

#### 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 adecuarlo a la realidad actual de la Organización, de modo que 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, la Presidencia, el Área Legal, la Contraloría y la 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, 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, Reglamento Interno, Comité de Compras y Política de Proveedores.

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, que es un ente de control independiente, conformado por un representante de los Accionistas, del Directorio, de los colaboradores y de la Administración y el Auditor Interno. La finalidad y los objetivos de este Comité son, entre otros:
  - Velar por un adecuado conocimiento, difusión y correcta aplicación del Código de Ética del Grupo Financiero; dicho proceso es permanente y se 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 más idóneos para reportar los eventos que incumplan o se encuentren fuera de los lineamientos del Código de Ética para la Organización.
  - Definir y fomentar las actualizaciones del Código de Ética y de los mecanismos de reporte de acciones fuera de ética que permitan 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, como una base para el cumplimiento ético, es administrado por una empresa independiente

del Banco, sus Accionistas, Clientes y Colaboradores, y dispone de un reglamento para su normal funcionamiento. La Organización ha puesto a disposición de sus Colaboradores una línea administrada por una entidad independiente, la cual recibe de aquellos, 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 la 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 ético, normativo y legal. Dentro de dichas pruebas, también se realizan revisiones focalizadas para identificar fraude y/o incumplimientos del Código de Ética.



### SBS C.1.3.

Durante el año 2019, 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. Por esta razón, 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 2019 se continuó con la operación del Canal de Confianza para el personal de la Organización, el cual tiene el objetivo de receptor, 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 18 reportes que fueron calificados de riesgo bajo, por ser aspectos menores de carácter administrativo que no tuvieron que ver con incumpli-

mientos al Código de Ética o los principios de conducta. Tampoco se presentaron casos de corrupción, discriminación, acoso o abuso del poder ni ningún otro aspecto de incumplimiento ético.

GRI 405-103(2-3) / GRI 406-103(2-3) / GRI 408-1 / GRI 409-103(2/3) / GRI 412-1 / GRI 412-103(2/3) / GC 1 / GC 2 / GC 4 / GC 5

**Derechos Humanos:** la Organización mantiene como política el respeto a los Derechos Humanos consagrados en el Código de Ética. No acepta ninguna manera de trabajo forzado, física y/o psíquicamente, como consecuencia de sus labores, ni mano de obra infantil de acuerdo con lo establecido en el Código del Trabajo. Su modelo de gestión protege el respeto de aspectos como la igualdad y la diversidad.

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 (*UN Global Compact*). Con este informe, se envía el décimo segundo reporte de comunicación de progreso al Pacto Global. Se mantiene una evaluación permanente en cuanto a esta temática en todas las operaciones de la Organización. Y fuimos uno de los cinco impulsores de la creación de la red local del Pacto Global.

GRI 103-2 (205) / GRI 205-1 / GRI 205-103 (1/2/3) / GRI 205-3 / GRI 102-25 / GC 10

**Medidas anticorrupción:** en el Código de Ética y el Código de Buen Gobierno se establece que se debe evitar cualquier







situación en la que el interés personal pueda estar o esté sobre los intereses del Grupo y sobre las normativas relacionadas con la prevención del lavado de dinero. Para prevenir los conflictos de interés, se tienen procedimientos y políticas específicas como las de:

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

Por otra parte, complementando las medidas anticorrupción, la Institución ha implementado políticas, procesos y controles basados en las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT) y la Comisión Bancaria de Basilea, así como en la 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. Cabe mencionar que estas medidas son aplicadas a todos los procesos de la Organización y en el año anterior no se evidenciaron casos de corrupción. Debido a los controles y procedimientos establecidos, en el caso de existir, las novedades con respecto a conflictos de interés deben ser expuestas en Comités, Directorio y Junta de accionistas con la intención analizar su complejidad, comunicar y buscar soluciones y transparentar la gestión.

### GC 3

**Libertad de asociación:** se permite a todos los empleados y funcionarios. Para crear o entrar a formar parte de asociaciones pacíficas y legales, existe en Diners Club la Asociación de Empleados.

### GRI 415-1 / GRI 415-103(2/3)

**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, cuya caracterización de categoría y región se encuentra en las páginas 52 y 54 respectivamente, es capacitado anualmente con el fin de prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otros delitos. En 2019 se realizó una evaluación de comprensión y refuerzo de conocimiento a 1.360 Colaboradores, y talleres focalizados a 277 de ellos.

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

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

Una singular combinación de eventos y situaciones puso en condición de alta vulnerabilidad la seguridad y eficiencia de las

organizaciones dedicadas a las labores y actividades de intermediación financiera, en los primeros años de este siglo. La falta de identificación de las situaciones de riesgo, de adopción oportuna de acciones correctivas y de implementación de políticas que permitan la previsión, fueron las razones para los eventos de crisis que ha experimentado esta industria.

El reconocimiento de la existencia real del riesgo financiero en todas las acciones y decisiones de las tareas de intermediación, y la obligatoriedad de su consideración, incentivan el desarrollo y aplicación de metodologías de tipo cuantitativo y cualitativo, para acercarnos al conocimiento cada vez mayor del comportamiento de las variables propias de la actividad financiera, teniendo siempre como objetivo situarse en una condición equilibrada entre la generación de rentabilidad y la exposición a los efectos de peligros no identificados o no controlados.

El análisis teórico respecto a las decisiones reconoce tres situaciones bien definidas, denominadas certeza, riesgo e incertidumbre. La condición ideal para la toma de decisiones seguras es, indudablemente, el estado de certeza, entendiéndose por tal aquel en el que se elige o decide conociendo de antemano el resultado de la elección. La situación de riesgo corresponde a aquella que se produce cuando la alternativa evaluada lleva a dos o más resultados, para cada uno de los cuales se puede conocer su





distribución de probabilidad; siendo así, el riesgo viene a ser la medida cuantitativa de la probabilidad de ocurrencia de un resultado, siempre y cuando esta pueda ser calculada. La incertidumbre corresponde a la situación en la que confluyen varias alternativas, cada una de las cuales tiene dos o más resultados posibles para los que no se pueden calcular probabilidades. Esta situación no es objetiva ni cuantificable, por lo que no permite las decisiones de riesgo calculado con las que actúan las instituciones financieras.

La medición probabilística de las alternativas de una situación de riesgo se logra de forma *a priori* cuando se puede cuantificar con exactitud la probabilidad de un resultado sin sustentarse en experiencias pasadas. Las deducciones se hacen con base en principios asumidos de las características del evento conocido de antemano y, *a posteriori* en la mayoría de los casos, recurriendo a información histórica o a mediciones empíricas, asumiendo que el comportamiento de dichos eventos es típico y que continuará así en el futuro, mostrando estabilidad e independencia, que garantizan una distribución aleatoria adecuada para una buena estimación. En las alternativas que presentan las diversas situaciones de riesgo se determinan sus probabilidades de ocurrencia. Para complementar los elementos de juicio, se aplican los conceptos y herramientas estadísticas del valor esperado o esperanza matemática, la varianza y el coeficiente de variación.

Banco Diners Club del Ecuador S.A. ha tenido siempre presente la necesidad de investigar y evidenciar permanentemente todos los factores de riesgo que se presentan en el quehacer financiero, tanto en el país como en el exterior. En los lugares en donde interactúa, mantiene en su esquema organizacional una Unidad de Riesgos totalmente independiente de las labores de medición y control, no teniendo competencia directa en la toma de decisiones. Su responsabilidad básica es el desarrollo de herramientas y procesos que permiten el análisis, la gestión, el control y el monitoreo de los límites institucionales de riesgo definidos por el Directorio, con el asesoramiento y asistencia del Comité Integral de Riesgos, visando siempre la mitigación del riesgo institucional y su alineamiento con las normativas internacionales vigentes, para garantizar la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. Adicionalmente, el estudio

de diálogos con grupos de interés es expuesto a la Presidencia y posteriormente al Directorio para identificar riesgos y oportunidades.

Las responsabilidades de la administración de riesgos están expresadas en la estructura piramidal de la Organización, situándose en la parte más alta de las instancias de control que gobiernan la actividad crediticia y financiera, siguiendo luego en los organismos internos de administración, como el Directorio, el Comité de Riesgos y finalmente las áreas gestoras del riesgo.

Los aspectos relevantes del riesgo identificados que permanentemente se estudian, analizan, miden, controlan y supervisan por la Unidad de Riesgos y que son motivo de la elaboración y vigencia de políticas, planes, normativas, reglamentos, manuales y otros instrumentos, cuya adhesión y cumplimiento son obligatorios y están siempre evaluándose, se refieren al Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Mercado y Riesgo Operativo.

El Riesgo de Crédito se relaciona con la razón de ser de la Institución, que es la concesión de crédito en sus diferentes formas operativas, y se refiere a la posibilidad de que un prestatario no cumpla con una parte o la totalidad de su obligación contraída. El Banco identifica este riesgo como el de mayor impacto, y para su control comienza estableciendo límites con base en la probabilidad de incumplimiento del portafolio, evaluando su materialización potencial y la dirección que va tomando el riesgo.

La posibilidad o contingencia de que el Banco incurra en pérdidas por la venta o enajenación de activos para cubrir sus

compromisos financieros en un entorno de limitaciones de disponibilidad de efectivo nacional, corresponde al Riesgo de Liquidez. Se mide este riesgo desde la volatilidad máxima del pasivo con costo, mitigando su materialización con la disponibilidad de fondos contingentes con suficiencia garantizada, aun en escenarios de máximo requerimiento que puedan originarse por factores ajenos a su control y/o surgidos de las fluctuaciones propias del entorno de las operaciones.

El posible cambio de valor de los instrumentos financieros por las variaciones de las tasas de interés, equivalencias monetarias y márgenes o *spreads* de crédito se considera como Riesgo de Mercado. Para la gestión de este riesgo se han definido y adoptado herramientas que permiten control de 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.

Por último, está el Riesgo Operativo, que se origina en los procesos de operación, fallos en los sistemas propios y acontecimientos externos que puedan generar potenciales pérdidas financieras o el deterioro de la reputación y prestigio institucional. El Riesgo Operativo es inherente a todas las actividades, productos, sistemas y procesos sujetos a fraudes internos y externos, fallos tecnológicos, prácticas comerciales desleales, desastres naturales e incumplimiento de terceros. Para su control se aplican políticas, procedimientos, metodologías y herramientas que permiten evaluar, monitorear y mitigar o anular esta exposición, generando entre el personal una creciente cultura de riesgo.

## Principales riesgos y medidas de mitigación

Eventos de riesgo	Medidas de mitigación
Fraude interno	Política de Seguridad de Información y sus Reglamentos
	Campañas de concientización al personal de manejo de la información confidencial y restringida
	Clasificación organizacional de la información
	Evaluación integral al tratamiento de información crítica
	Capacitación en Código de Ética
Fraude externo	Herramientas tecnológicas de seguridad de información: Suite antivirus, Data Loss Prevention, Control de periféricos.
	Evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad de Información
	Procedimiento de gestión de incidentes de Seguridad de Información
	Aplicación de Estándar de Seguridad de Datos (Payment Card Industry)
Prácticas de empleo y seguridad del ambiente de trabajo	Reglamento Interno de Trabajo
	Manual de emergencia
	Reglamento para simulacro y evacuación
	Procedimiento en caso de pandemias - epidemias
Prácticas relacionadas con los Clientes, los productos y el negocio	Políticas de aprobación de tarjetas personales y corporativas
	Política de crédito comercial y productivo
	Gestión de cobranza
	Implementación de modelos matemáticos para monitorear el riesgo de crédito
	Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos
	Aplicación de políticas Conozca a su Cliente, Colaborador, Accionista y Proveedor
	Reglamento de uso de marcas Diners Club, TITANIUM Visa y Discover
	Código de Buen Gobierno Corporativo Diners Club
Aplicación de los términos establecidos por la Franquicia	
Daños a los activos físicos	Política de Seguridad y Protección de Instalaciones
	Contratación de Pólizas de Seguros
Interrupción del negocio y fallas en los sistemas	Plan de Continuidad del Negocio
	Planes de contingencia de sistemas Core
	Planes de recuperación de áreas críticas
	Pruebas operativas y tecnológicas
Deficiencias en la ejecución de procesos, en el procesamiento de operaciones y en las relaciones con Proveedores y otros externos	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
	Recepción y seguimiento centralizado de la comunicación de los organismos de control
	Estrategia de Responsabilidad Social y Código de Comunicaciones Responsables





## Permanentes auditorías internas y externas

### Auditoría Interna

El Área de Auditoría Interna opera de manera independiente y 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. Adicionalmente 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 direccionan los informes individuales correspondientes. Auditoría Interna está encargada de brindar aseguramiento razonable sobre la gestión integral de riesgos; evaluar y velar por la razonabilidad de los estados financieros del Grupo, el adecuado ambiente y los 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 efectuar revisiones focalizadas en potenciales riesgos de fraude, entre otras actividades.

### 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 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 (DCI) 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 2019, todos los reportes requeridos por la Franquicia fueron entregados en forma debida y a tiempo.

El 6 de junio de 2019, los auditores de la Franquicia de DCI emitieron su informe sobre la revisión realizada en abril de 2019, focalizada en tarjetas prepago, programas de cumplimiento ético, políticas antisoborno y de prevención de lavado de activos, exactitud de los reportes enviados a DCI, seguridad de la información, planes de continuidad y sistemas de recuperación de desastres. El resultado de dicha evaluación fue "Aceptable", el más alto rating de evaluación asignado bajo la metodología de los auditores de DCI, y no existieron hallazgos que reportar.

## Auditorías externas independientes

En cumplimiento con la normativa de la Superintendencia de Bancos, el Grupo somete sus operaciones y resultados a una auditoría 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 de Bancos (SB) efectuó 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 septiembre de 2019, la SB notificó a Diners Club respecto del inicio de una inspección focalizada al Banco, para evaluar los componentes de: i) Gobierno Corporativo - calidad de la Dirección y la Gerencia; y, ii) Riesgos - Riesgo de Crédito, Riesgo de Liquidez, Riesgo Operativo y Tecnológico, con corte al 31 de julio de 2019. En diciembre de 2019, la SB informó que, concluida su revisión y posterior al análisis de los descargos remitidos, emitió su informe final (sin calificación por ser una revisión focalizada), reportando ciertas recomendaciones menores, las cuales a la presente fecha han sido implementadas y/o se encuentran en proceso de implementación dentro de los plazos acordados con la SB.





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

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

### C.1 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, en consecuencia, la necesidad de involucrarlos en la estrategia de sostenibilidad. Frecuentemente se realizan consultas con el equipo gerencial para validar esta definición.

#### Stakeholders Diners Club

- Accionistas
- Colaboradores y sus familias
- Socios/Clientes personales y Corporativos
- Proveedores
- Alianzas y establecimientos
- Organismos del Estado y regulatorios
- Opinión pública nacional e internacional
- Comunidad empresarial
- Comunidad educativa
- Medio ambiente



**Cuadro 1**

Grupo de interés	Medios de involucramiento	Estrategia
<p>Accionistas: 146</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta General de Accionistas y Directorio, Informes a la Junta General de Accionistas y Directorio</li> <li>Página Web Diners Club y SBS</li> <li>Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer Gobierno Corporativo, transparencia y anticorrupción</li> <li>Comité de Ética</li> <li>Comité de Buen Gobierno</li> <li>Capacitaciones prevención de lavado de activos, política Conozca a su Cliente, Código de Ética</li> <li>Informe de Sustentabilidad Anual</li> </ul>
<p>Colaboradores y sus familias: 1.413 Colaboradores Alrededor de 3.622 dependientes de Colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos de trabajo intra e inter-áreas</li> <li>Medición de clima laboral</li> <li>Proceso de planificación, evaluación de desempeño y seguimiento</li> <li>Plan de Carrera</li> <li>Eventos de integración social y deportiva</li> <li>Comunicación Intranet corporativa RRHH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Retribuciones</li> <li>Programa de Oportunidades Internas</li> <li>Programas de capacitación internos y externos</li> <li>Programa de calidad de vida laboral</li> <li>Eventos con familia de Colaboradores RSC</li> <li>Programa de reducción huella ambiental</li> </ul>
<p>Socios y Clientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>703.893 Socios Principales</li> <li>360.293 Adicionales</li> <li>24.071 Socios Corporativos</li> <li>42.036 Clientes Inversionistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estado de Cuenta</li> <li>Call Center</li> <li>Agencias y oficinas de servicios</li> <li>Página Web</li> <li>Newsletter "In the Club"</li> <li>Corporate News</li> <li>Sistemático de Clientes</li> <li>Multicanalidad</li> <li>Publicidad y comunicación externa</li> <li>Estudio sistemático de Socios anual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de servicio de multicanalidad</li> <li>Monitoreo de calidad en servicios y de atención a reclamos</li> <li>Educación financiera a clientes principales y adicionales</li> <li>Políticas de riesgo para evitar sobre-endeudamiento</li> <li>Políticas de seguridad y confidencialidad en la información</li> <li>Código de Comunicaciones Responsables</li> <li>Reducción de huella mediante estado de cuenta virtual</li> </ul>





**Cuadro 2**

Grupo de interés	Medios de involucramiento	Estrategia
328 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación directa con áreas de compras, administrativas y calificadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Política de calificación de proveedores con RSC</li> <li>Evento anual vinculado con iniciativas socioambientales</li> </ul>
Organismos del Estado y Regulatorios: Superintendencia de Bancos y Seguros, Servicio de Rentas Internas, Banco Central del Ecuador, CONSEP, Unidad de Análisis Financiero, Ministerios de Salud, Trabajo, IESS, Municipios y Consejos Provinciales, Consejo Nacional de Valores, Auditores Externos, Franquicias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes y reportes de las Áreas de Riesgos, Finanzas, Operaciones y Servicio, Recursos Humanos, Auditoría Interna, Cumplimiento y Responsabilidad Corporativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento de la normativa legal en lavado de activos, societario, laboral, impositivo, medioambiental</li> <li>Educación financiera y atención al cliente</li> <li>Programa para Erradicación del Trabajo Infantil</li> <li>Informes y reportes</li> <li>Informe anual de sustentabilidad</li> </ul>
Comunidad educativa: <ul style="list-style-type: none"> <li>111.361 beneficiarios de los programas vinculados con la comunidad</li> <li>66.847 miembros de la comunidad beneficiarios de los programas de educación financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Área de Responsabilidad Corporativa</li> <li>Alianza Diners Unicef, visitas de campo, eventos de evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a la cultura y arte</li> <li>Alianza Diners Unicef</li> <li>Programa Sinfonía por la Vida</li> <li>Programa Sabor a Ecuador</li> <li>Programa de Educación Financiera</li> </ul>
Opinión pública nacional e internacional: Medios de comunicación masiva y la sociedad en su conjunto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actividades de mercadeo y relaciones públicas</li> <li>Página Web</li> <li>Ruedas de prensa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estrategia de comunicaciones con la comunidad</li> <li>Dialogo con grupos de interés</li> <li>Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>

GRI 419-1

## C.2 SANCIONES

Durante 2019, Banco Diners Club del Ecuador S.A. 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

**RITA ALEXANDRA FIALLOS NOBOA**

33 años de edad, reside en el barrio La Ofelia  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA DEL CONVENTO DE LA MERCED



# LOGROS

## 2019

### CRECIMIENTO ANUAL

- Consumos 10,5%
- Activos 12,6%
- Cartera Neta 11,9%
- Pasivos 13,2%
- Patrimonio 10,1%
- Recuperación Cartera en niveles promedio de 93,48%

### SOLVENCIA

- Segundo lugar en tamaño de cartera de consumo de las instituciones financieras.
- Cartera Bruta Total de USD 2.121 millones.
- Activo Productivo que representó el 97,9% del Activo Neto.
- Patrimonio Técnico del 13,04%, superior en 4,04% al requerido por la SBS.

### CARTERA

Ante un entorno macroeconómico desafiante, Diners Club del Ecuador ha administrado con responsabilidad y prudencia su cartera de créditos y portafolio de Clientes, lo que deriva en una cartera con adecuados niveles de crecimiento y una estructura altamente eficiente.

# DESAFÍOS

## 2020

Para 2020, Diners Club del Ecuador mantiene su enfoque en brindar siempre la mejor experiencia a sus Clientes, a través del uso analítico de la información, lo que hace que permanentemente desarrolle ofertas de alto valor, así como de productos y servicios innovadores, con los mejores estándares de calidad, siempre manteniendo su Visión de “Ser Socios para toda la vida, cada día”.



El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.



## A. DESEMPEÑO FINANCIERO

Durante el año 2019, Diners Club del Ecuador mantiene su posicionamiento en el Sistema de Bancos Privados, luego de realizar su conversión en mayo de 2017, ubicándose en el séptimo lugar del ranking por su nivel de activos.

El crecimiento de su base de Clientes fue uno de los principales objetivos alcanzados durante 2019. Al cierre de este año, ha llegado a más de un millón de tarjetas, entre Principales y Adicionales. Para ello, sus esfuerzos estuvieron dirigidos a un excelente servicio y a la 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, ha generado un beneficio neto de USD 66,97 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 las calificaciones 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 tarjetas de Banco Diners Club durante 2019 presentan un crecimiento anual del 10,5%, alcanzando los USD 5.726 millones.

### Recuperación de Cartera

El índice de morosidad<sup>1</sup> de la Cartera Total al cierre del año 2019 aumentó en 0,01 puntos porcentuales con relación al índice del año anterior, ubicándose en 1,78%. El índice de riesgo<sup>2</sup> se ubicó en 4,15%, lo que significó un aumento de 0,58 puntos porcentuales con relación al índice de riesgo obtenido en 2018.

1. El índice de morosidad considera la Cartera Vencida / Cartera Bruta.

2. El índice de riesgo se obtiene mediante la siguiente fórmula: (Cartera Vencida + Cartera que no devenga intereses) / Cartera Bruta.



# B. VALOR ECONÓMICO GENERADO

Los ingresos generados por Banco Diners Club del Ecuador aumentaron en USD 76,99 millones, 19,2% más que los generados con respecto al año 2018.

Sus principales componentes fueron los ingresos relacionados con la emisión y operación de tarjeta de crédito (intereses, comisiones e ingresos por otros servicios), valores que representaron el 90,5% del total de ingresos percibidos.

## Valor económico generado

	2017	% participación	2018	% participación	2019	% participación	Variación anual	
							\$	%
<b>Valor económico generado</b>	<b>350'266.307</b>		<b>401'033.914</b>		<b>478'019.517</b>		<b>76'985.603</b>	<b>19,20%</b>
Clientes	298'691.784	85,28%	368'505.044	91,89%	432'502.690	90,48%	63'997.647 ↑	17,4%
Inversiones permanentes	48'689.581	13,90%	21'655.714	5,40%	25'622.980	5,36%	3'967.266 ↑	18,3%
Inversiones temporales	2'884.942	0,82%	10'873.156	2,71%	19'893.847	4,16%	9'020.691 ↑	83,0%

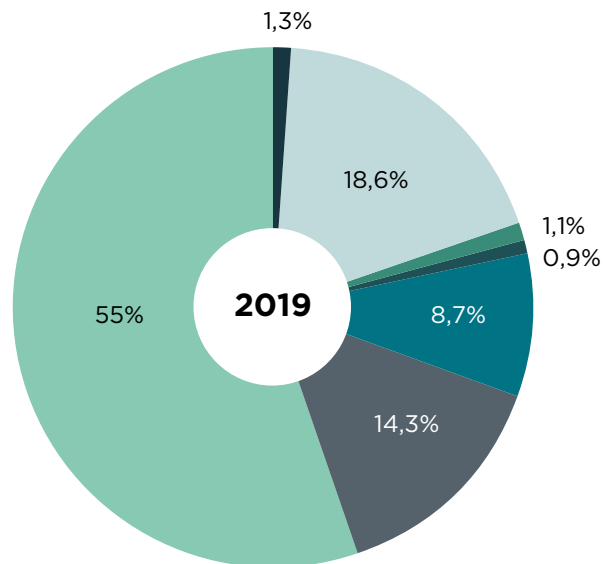
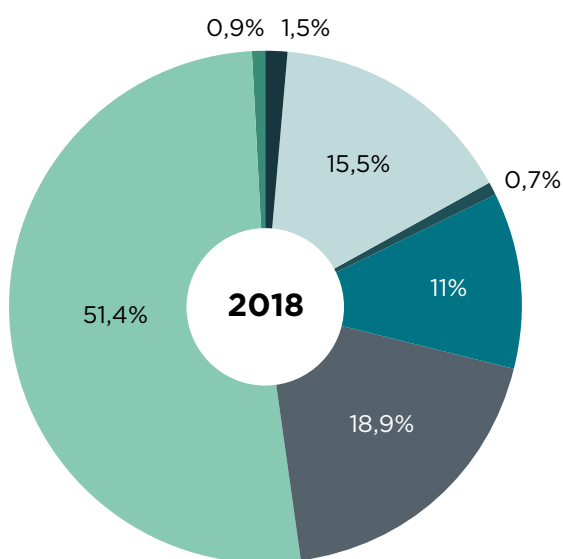




# C. VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO

## Valor económico distribuido

	2017	% participación	2018	% participación	2019	% participación	Variación anual	
							\$	%
<b>Valor económico distribuido</b>	<b>304'676.076</b>		<b>337'582.032</b>		<b>411'049.723</b>		<b>73'467.691</b>	<b>21,8%</b>
Pago Inversionistas	44'626.629	14,65%	52'183.008	15,46%	76'585.856	18,63%	24'402.849 ↑	46,8%
Pago Acreedores	1'284.956	0,42%	3'069.576	0,91%	4'572.621	1,11%	1'503.045 ↑	49,0%
Pago Proveedores	1'441.802	0,47%	2'523.161	0,75%	3'690.972	0,90%	1'167.810 ↑	46,3%
Administración Pública	22'234.099	7,30%	37'228.539	11,03%	35'696.158	8,68%	(1'532.381) ↓	-4,1%
Empleados	49'898.510	16,38%	63'871.402	18,92%	58'962.880	14,34%	(4'908.521) ↓	-7,7%
Operación del Negocio	180'443.623	59,22%	173'632.483	51,43%	225'994.816	54,98%	52'362.333 ↑	30,2%
Comunidad y medio ambiente	4'745.457	1,56%	5'073.863	1,50%	5'546.420	1,35%	472.558 →	9,3%



- Pagos Inversionistas
- Administración Pública
- Operación del Negocio
- Pagos Acreedores
- Empleados
- Comunidad y medio ambiente
- Pagos Proveedores





## Operación del Negocio

Los gastos generados por la operación del negocio propiamente dicho son los egresos de mayor importancia para Banco Diners Club del Ecuador.

Al año 2019, representan el 55,0% del monto total de gastos y tienen un crecimiento del 30,2% con respecto al año 2018.

## 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 2019, presentaron un crecimiento del 46,8%.

## Pagos a Acreedores

Los pagos a acreedores son los intereses generados por sobregiros y préstamos de instituciones financieras. Para 2019 representan 1,11% del total de gastos, a diferencia de 2018, que representaban 0,91%. El pago a acreedores presenta un crecimiento de USD 1,5 millones vs. 2018.

## Pagos a Proveedores

Los pagos a proveedores son los rubros cargados por adquisición de suministros. En 2019 crecieron un 46,3%, como conse-

cuencia principalmente de la adquisición de plásticos, derivada del crecimiento del negocio.

## Administración Pública

Los pagos a la Administración Pública tienen una participación del 8,7% correspondiente al Impuesto a la Renta, impuestos municipales y aportes a entidades del Estado, lo cual implica un decrecimiento de 2,3 puntos porcentuales comparados con la participación de este rubro en 2018.

## Pagos a Empleados o Colaboradores

Los pagos a empleados corresponden a gastos del personal más honorarios profesionales. Tienen una participación del 14,34% y presentan un decrecimiento del 7,7% en relación a 2018.

## 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 2019 han crecido en un 9,3%.

## D. VALOR ECONÓMICO RETENIDO

### Valor económico retenido

	2018	2019	Variación anual	
			\$	%
Utilidad neta	63'451.883	66'969.794	3'517.911	5,5%
Reserva legal	6'345.188	6'696.979	351.791	5,5%
Disponible para Accionistas	57'106.694	60'272.815	3'166.120	5,5%

La utilidad neta registró un crecimiento anual del 5,5%. La reserva legal representa el 10% de la utilidad y la diferencia queda disponible para los 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	2019	Variación anual	
				\$	%
Activos	1,674'489.516	2,171'397.708	2,445'773.586	274'375.878	12,6%
Pasivos	1,325'820.418	1,770'963.727	2,005'061.494	234'097.767	13,2%
Patrimonio	348'669.098	400'433.981	440,712,092	40'278.111	10,1%
Utilidad neta	45'590.231	63'451.883	66,969,794	3'517.911	5,5%

El Activo registra un crecimiento anual del 12,6% entre los años 2018 y 2019. Los Pasivos aumentan un 13,2% y el patrimonio de Banco Diners Club del Ecuador un 10,1%.

### GRI 201-4

Es necesario mencionar 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**

La Organización se ha caracterizado por hacer énfasis en la construcción de relaciones duraderas con sus Clientes, trabajando de manera permanente en mejorar la calidad del servicio a través de la constante evaluación y mejora de los procesos de cada área.

El Área de Crédito trabaja constantemente en su mejoramiento continuo, con el propósito de satisfacer las necesidades de nuestros Socios. Los cambios en el entorno económico demandan la constante revisión y optimización de los modelos que soportan la toma de decisiones. Es de vital importancia para nuestra sostenibilidad continuar con la reducción de los tiempos de respuesta en nuestros procesos y mantener, como hasta ahora, un portafolio de cartera sano y rentable.

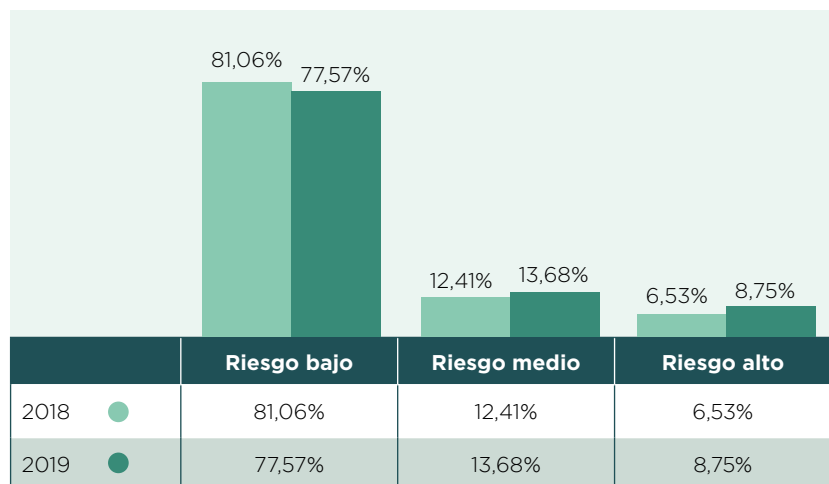
Durante el año 2019, se realizaron mejoras al proceso de asignación de líneas de crédito para Socios que han accedido a la facilidad de novaciones y de refinanciamiento, las mismas que son evaluadas de manera continua con el fin de establecer el valor óptimo en el tiempo. De esta manera, se administra adecuadamente la calidad crediticia del Socio y su capacidad de endeudamiento. La asignación de cupos mantiene un proceso de revisión constante como parte del valor de la gestión en el manejo de crédito.

Diners Club posee un Área de Monitoreo de Riesgo de Crédito que valida, a través de mecanismos automatizados, la consistencia y propiedad de aprobaciones y negaciones. Estar en constante evaluación y aprendizaje permite optimizar las decisiones crediticias que conducen a un endeudamiento responsable y sustentable de nuestros Clientes, y a una sanidad de nuestro principal Activo, haciendo posible mantener Socios para toda la vida cada día.

Al final del año 2019, el portafolio de cartera de Clientes de Diners Club del Ecuador concentra el 77,57% en score de riesgo bajo, el 13,68% en calificación de riesgo medio y el 8,75% en calificación de riesgo alto. La administración del Área de Crédito opera por riesgos que se proyectan 5 meses adelante y, por lo tanto, permiten un gestionamiento proactivo de la situación en cada uno de nuestros Clientes.

Nuestros sistemas automatizados nos permiten la construcción de un conocimiento individualizado del Cliente, para así poder procurar un servicio a la medida de sus necesidades. Esto es posible de realizar anclados en la tecnología y la analítica que se desarrolla en la Entidad. De manera dinámica y en constante evolución hacia herramientas de inteligencia artificial que potencian el conocimiento adquirido, expanden el alcance de nuestros esquemas de gestión y coberturas, y procuran un servicio de alta calidad para nuestros Socios, tratando siempre de impactar positivamente en sus experiencias.

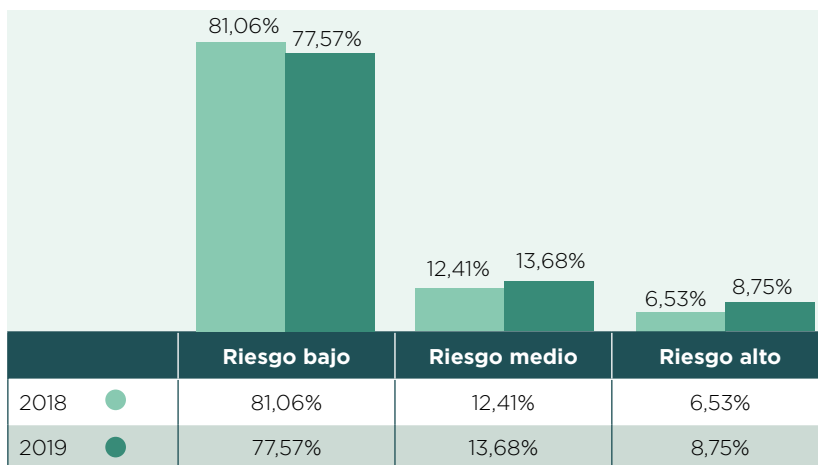
### Cartera por score número





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

#### Cartera por score monto

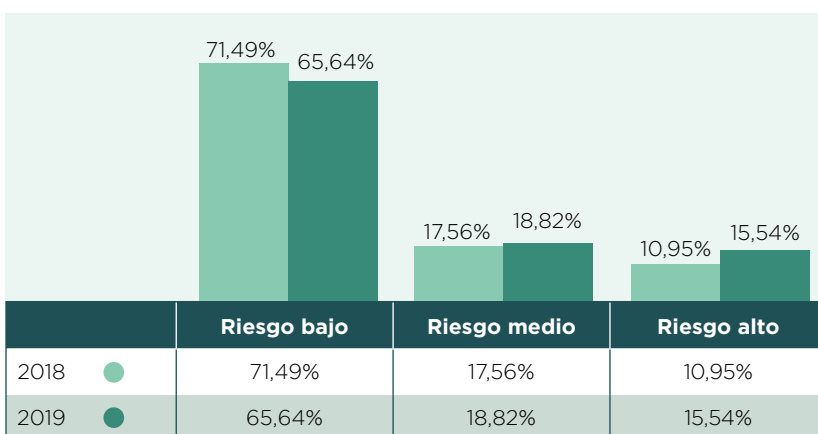


#### Demanda de crédito

Comparando con el año 2018, se registra un aumento en la demanda de crédito de USD 515 millones, llegando a cuantificar para el año 2019 una demanda de crédito de USD 6.044 millones, de los cuales se aprobaron un total de USD 5.728 millones, estableciendo un ratio de aprobación del 93% anual.

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

#### Cartera por score monto



Adicionalmente, parte del crecimiento se debe a que a nuestros Socios con buen perfil crediticio se les hace entrega de tarjetas con otras marcas que se adaptan a sus necesidades y mejoran la fidelización.





Durante el año 2019, se continuó fortaleciendo nuestra red de alianzas con instituciones educativas, colegios y universidades, para ofrecer productos que permitan facilidad y agilidad en el pago de matrículas, colegiatura y consumos dentro de los Establecimientos.

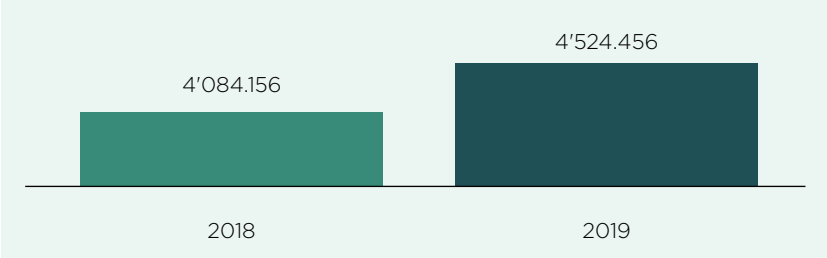
## E.2 CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITO

### **Recuperación de Cartera**

La administración de la concesión del crédito y el manejo de las cobranzas es de vital importancia para la Organización, al ser factores determinantes. El monitoreo constante y el desarrollo de técnicas que permitan ver los resultados más objetivamente fueron elementos de apoyo para el logro del cumplimiento de nuestra visión “Socios para toda la vida, cada día”. Diners Club ha logrado para el año 2019 consolidar un proceso de recuperación de cartera óptimo, basado en el manejo de técnicas dinámicas que permitieron lograr los objetivos.

El porcentaje de incremento del monto recuperado para el año 2019 fue de 10,78% con respecto al año 2018. Esto se debe al cumplimiento de todas las metas establecidas en el Área de Cobranzas.

### Evolución de montos recuperados (USD)

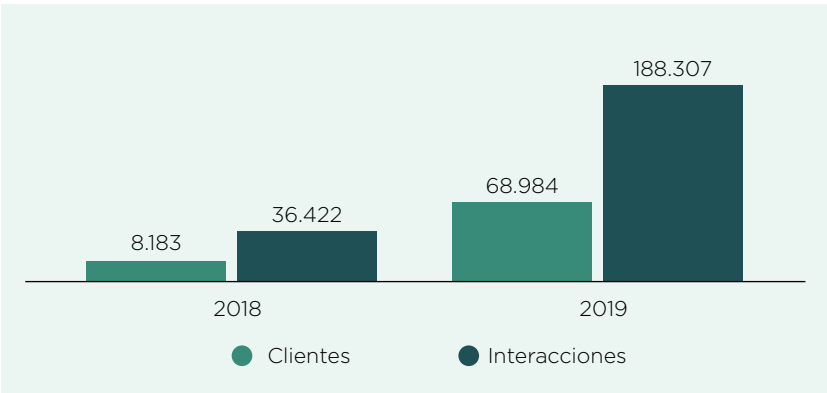


En 2019, los indicadores de recuperación de cartera alcanzados fueron del 93,48% en promedio para todas las marcas, con 66,3 millones de remanente de recuperación sobre la meta. Con esta recuperación, la cartera pendiente de recuperar al cierre del mes de diciembre para todas las marcas suma un valor de USD 30,2 millones.

### Evolución de montos recuperados (USD)



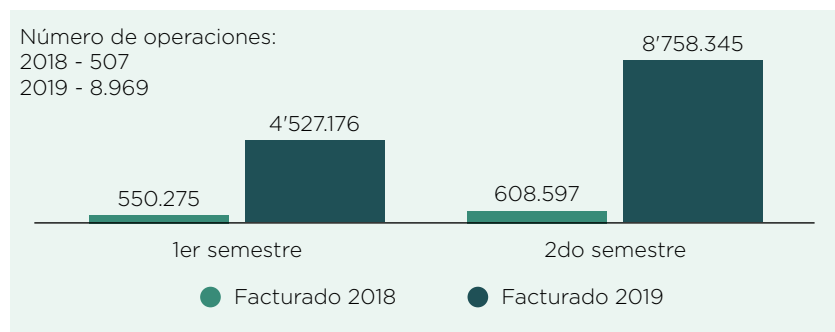
### Evolución de número Clientes e interacciones Chatbot





El canal digital Chatbot constituye parte de un programa de incursión en tecnología digital con herramientas de aprendizaje cognitivo. Su interacción y uso están diseñados para el autoservicio de nuestros Clientes. A través de esta herramienta, se gestiona aproximadamente el 20% de la cobranza de bajo y mediano riesgo. Esta implementación busca brindar un servicio ágil, mejorando la experiencia y respetando los tiempos del Socio, con una solución digital de punta a punta.

### **Evolución de refinanciaciones en Chatbot por monto facturado (USD)**



El número de operaciones realizadas por el canal digital Chatbot en el año 2019 asciende a 9.000, con un monto total de facturación de USD 8,7 millones. En comparación con el año 2018, representó un incremento de USD 12,1 millones, que significan el 8,08% de la participación global de operaciones del Área.

## **G. 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 Organización evoluciona permanentemente a fin de proteger la información y evitar este tipo de eventos.

Diners Club ha implementado un esquema de control y monitoreo de transacciones enfocado en precautelar el bienestar de sus Tarjetahabientes y en brindar un servicio de primer nivel. Esto es posible gracias a un modelo evo-

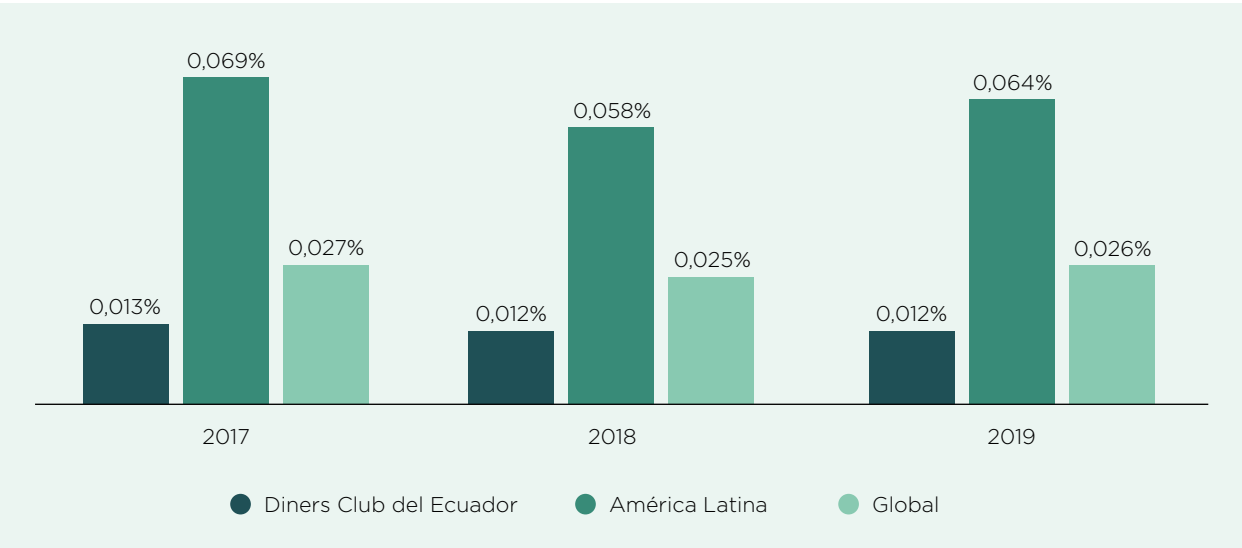


lucionado de detección preventiva de transacciones con alta probabilidad de ser fraudulentas, basado en el comportamiento transaccional de nuestros Clientes.

El ajuste continuo de reglas permite tomar decisiones en tiempo real, evitando transacciones de fraude. La implementación de la lectura de chip, con la participación de comercios y tarjetas tanto a nivel local como internacional, ha permitido experimentar una baja en casos de fraude por clonación.

Los resultados de este proceso de monitoreo de Riesgo de Fraude se consolidan, y Diners Club del Ecuador presenta ratios de alta efectividad y eficiencia en la medición de fraude a ventas, a nivel local, regional e internacional global.

**Cuadro comparativo del índice de fraude a ventas Diners Club del Ecuador Región - El Mundo**



La Organización ha madurado los esquemas de comunicación con nuestros Clientes, a través de SMS, correo electrónico y, desde enero de 2019, con el canal de Chatbot. Este último ha sido creado para desempeñar las funciones de un agente, pues es capaz de recoger y confirmar datos de consumos, proporcionar información y responder ante la necesidad del usuario de activar o bloquear la tarjeta de forma definitiva. Todo ello mejora la atención al Cliente, haciendo que las interacciones con este servicio sean más rápidas y simples, y le generen experiencias digitales al usuario.



# TRABAJANDO EN DINERS CLUB: UNA GRAN FAMILIA

**VERÓNICA ESTEFANÍA ALBORNOZ CISNEROS**

29 años de edad, reside en el Sur de la ciudad  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN EL CENTRO HISTÓRICO



# LOGROS

## 2019

- Logramos mantener el nivel de empleo en relación al mercado, generando estabilidad de nuestros Colaboradores.
- Realizamos 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 54 personas que representan un 4,1% del total de Colaboradores.
- Se invirtieron 51.639 horas en entrenamiento y capacitación. La cobertura de acciones de capacitación llegó al 96% 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.
- Se realizó el proceso de Administración Salarial con relación a las premisas de equidad interna y competitividad externa. Se ha mantenido dentro de lo esperado por parte del Comité de Retribuciones y alineado al mercado. Se realizaron procesos de regularización 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.
- Mantuvimos acciones de flexibilidad laboral, como el horario de verano, entre otras.
- Se generaron convenios con las dos principales universidades de Quito para iniciar con el proceso de vinculación mayor entre la academia y la empresa.
- Continuamos con el proceso de desarrollo de líneas medias de la Organización, con el fin de mantener los niveles de sucesión.

**El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.**



# DESAFÍOS

## 2020

- 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 en conocimientos relacionados a la transformación digital.
- 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.
- Continuar con la generación de analítica predictiva en la gestión de personas.
- Mejorar la propuesta de valor hacia nuestros Colaboradores, teniendo en cuenta las diferentes generaciones que conviven en la Familia Diners y creando la experiencia deseada por el Colaborador.
- Inicio del proceso de incorporación de jóvenes profesionales para desarrollo de carrera.
- Generación del programa de ejecutivos en entrenamiento para mejorar los procesos de incorporación y sucesión de talento.
- Continuar con el cumplimiento de los entes reguladores en temas relacionados a Régimen Laboral, Salud y Seguridad Ocupacional.
- Evaluación para la implantación de ERP para gestión de personas.
- Comunicación de los valores corporativos hacia todos los Colaboradores.





# A. ¿QUIÉN ES LA FAMILIA DINERS CLUB – INTERDIN?

GRI 405-1

## A.1 CARACTERIZACIÓN DE LA FUERZA LABORAL

SBS E.1.1

	2018				2019			
	Masculino		Femenino		Masculino		Femenino	
Gerencia	23	4%	16	2%	18	3%	9	1%
Línea media	84	13%	76	11%	93	14%	84	11%
Colaboradores	536	83%	624	87%	550	83%	659	88%
Total por género	643	100%	716	100%	661	100%	752	100%
Total General	1.359				1.413			

En el año 2019 hubo un incremento de 54 Colaboradores (10 con jornada parcial permanente) con relación al año 2018. Con respecto a la distribución por género, existe un 14% más de personal femenino. Este porcentaje ratifica que la Organización mantiene un alto grado de equidad de género.

SBS E.1.2

### Nivel educativo

Año	Básica	Secundaria	Tecnólogo	Universidad incompleta	Universidad completa	Maestría
2017	0%	4%	3%	14%	64%	15%
2018	0%	2%	3%	12%	70%	13%
2019	0%	1%	3%	10%	72%	14%

Observamos que, para el año 2019, el 72% de los Colaboradores tienen un nivel educativo de universidad completa, y el 14%, nivel de maestría, lo que ratifica la mejora del perfil profesional de nuestra gente.





#### SBS E.1.4

##### Colaboradores por tiempo de permanencia

Tiempo de permanencia	No. Colaboradores			Variación	
	2017	2018	2019	Cantidad	%
<1	74	134	302	232	-23%
1 - 3	341	170	128	297	132%
3 - 5	216	282	260	132	-49%
> 5	701	729	669	752	12%

En el año 2019, existe un 53% 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 D.1.3

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

Año	No. Colaboradores
2016	528
2017	566
2018	676
2019	413

El número de Colaboradores relacionados con los procesos de captación y crédito decreció con respecto al año 2018.

GRI 102-8

Composición de los Colaboradores

	Nacional		Sierra		Costa	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Cantidad de Colaboradores	1359	1413	1138	1222	211	191
% Hombres	47%	47%	47%	47%	48%	46%
% Mujeres	53%	53%	53%	53%	52%	54%
Colaboradores menores de 30 años	31%	31%	30%	29%	35%	37%
Colaboradores entre 30 y 50 años	64%	64%	65%	65%	61%	57%
Colaboradores mayores a 50 años	5%	5%	5%	5%	5%	6%
Contratos fijos	99%	99%	99%	99%	100%	96%
Contratos eventuales	1%	1%	1%	1%	0%	4%
Pasantías	30	32	27	31	3	1
Índice de rotación voluntaria	12,46%	12,23%	11,04%	9,89%	1,42%	2,34%
Índice de rotación masculino						
Colaboradores menores de 30 años	2,69%	3,81%	2,54%	2,93%	0,15%	0,88%
Colaboradores entre 30 y 50 años	2,91%	2,56%	2,69%	2,20%	0,22%	0,37%
Colaboradores mayores a 50 años	0,15%	0,07%	0,15%	0,07%	0,00%	0,00%
Total IR masculino	5,74%	6,44%	5,37%	5,20%	0,37%	1,24%
Índice de rotación femenino						
Colaboradores menores de 30 años	4,25%	3,15%	3,66%	2,49%	0,60%	0,66%
Colaboradores entre 30 y 50 años	2,31%	2,56%	1,87%	2,12%	0,45%	0,44%
Colaboradores mayores a 50 años	0,15%	0,07%	0,15%	0,07%	0,00%	0,00%
Total IR femenino	6,72%	5,78%	5,67%	4,69%	1,04%	1,10%

Como se observa, el índice de rotación voluntaria a nivel nacional para el año 2019 decreció 0,23 puntos porcentuales en relación al año 2018.

GRI 401-1 / SBS.E.1.5

Desvinculaciones: durante 2019, un total de 220 Colaboradores se desvincularon de la Compañía (incluye salidas voluntarias e involuntarias), a diferencia de 2018, en que se separaron 327 Colaboradores.





## Desvinculaciones 2016 - 2019

Año	No. Colaboradores
2016	192
2017	177
2018	327
2019	220

\* No incluye salidas de Colaboradores eventuales.

## Desvinculaciones por región y género 2019

Rangos de edad	Sierra		Costa		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 - 24	12	10	3	2	27
25 - 29	30	37	11	12	90
30 - 34	23	13	5	4	45
35 - 39	11	15	1	3	30
40 - en adelante	11	9	5	3	28
Total	87	84	25	24	220

## Rotación

El porcentaje de rotación voluntaria del año 2019 fue del 12,26%, índice que se mantiene dentro de los niveles de mercado. En 2018, el porcentaje de rotación alcanzó un nivel similar del 12,46%.

Las posiciones en las cuales se generó mayor rotación son: Ejecutivo de Servicio al Cliente, Oficial de Operaciones Junior y Ejecutivo de Ventas Junior.

## Selección e inducción

Rangos de edad	Costa		Sierra		Total
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	
20 - 24	4	3	22	14	43
25 - 29	19	11	63	61	154
30 - 34	7	2	28	25	62
35 - 39	1	2	9	7	19
40 - en adelante	2		13	14	29
Total	33	18	135	121	307

En 2019 se incorporaron 168 mujeres, lo que implica un 55% del total. En la región Sierra se incorporaron 256 Colaboradores, lo que implica un 83% del total. La diferencia con respecto a la región Costa se da debido a que en la Sierra se concentra gran parte de la operación.



# 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 y motivar al talento humano necesario para lograr los objetivos estratégicos de la Organización. Alineado a cubrir las expectativas de los Clientes, el Mercado, los Accionistas y los 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 54 Colaboradores en 2019, que representan el 4% de la plantilla de Colaboradores, con crecimiento horizontal o vertical, quienes lograron promociones 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

Nuestros desafíos hacen de la capacitación un puntal importante para potenciar el conocimiento y las habilidades de

nuestros Colaboradores. La capacitación es uno de los caminos que nos llevarán a conseguir la transformación digital y lograr una Organización con una cultura centrada en el Cliente.

Durante 2019, 1.194 Colaboradores fueron capacitados, de los cuales 1.092 se encuentran activos en nuestra plantilla, representando el 91% de la misma.

Nuestro plan de capacitación se cumplió en un 94%, logrando un 92% de satisfacción en las actividades de capacitación realizadas.

Este año nos enfocamos en programas *blended* (que integran actividades *e-learning* y actividades presenciales). Es así que desarrollamos la Escuela de Servicio al Cliente Diners, en la que capacitamos a varios de los ejecutivos nuevos de Call Center y Oficinas a través de la metodología *micro e-learning*, la misma que utiliza cápsulas de aprendizaje de no más de 5 minutos de duración que los Colaboradores pueden ver desde su teléfono móvil, sin restricción de lugar y horario. Este aprendizaje se realiza desde una app que les permite a los Colaboradores aprender y evaluar su aprendizaje y practicar las nuevas herramientas aprendidas, a través del seguimiento de un tutor experto en el tema. Todo este proceso es en línea, haciendo uso de la tecnología. El 95%



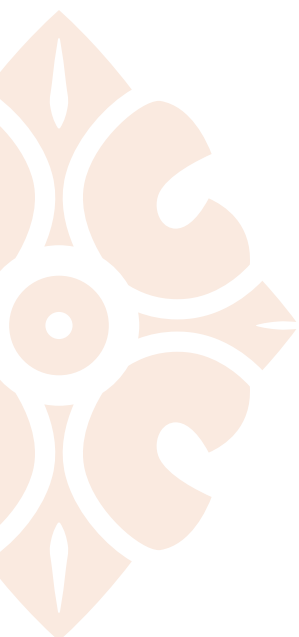
de Colaboradores se sintió motivado con esta nueva forma de aprender, logrando un 92% de aprendizaje de las habilidades de Servicio al Cliente.

También incursionamos con otras formas de aprender, a través de un programa desarrollado por Fred Kofman (**Programa de Habilidades de Dirección Diners**), un reconocido experto en el Desarrollo Humano, quien, basado en la metodología de aprendizaje de LinkedIn *e-learning*, ofrece a través de una plataforma de aprendizaje herramientas de dirección para los Colaboradores que son aptas para su crecimiento y líneas de supervisión. Este programa de 6 meses integra módulos de aprendizaje que posteriormente son reforzados en sesiones presenciales, que hacen del mismo un proceso de crecimiento personal y profesional para nuestros Colaboradores que personal a cargo (Supervisores, Coordinadores y Seniors).

Otra iniciativa de liderazgo presencial basada en lecturas múltiples dentro de una plataforma *e-learning* es el Programa de Habilidades Gerenciales. Tiene una duración de 6 meses y ofrece a las líneas medias y gerenciales las herramientas necesarias para enriquecer su liderazgo y construir equipos de alto desempeño. Este programa está enfocado en desarrollar líderes abiertos al cambio y al desarrollo de otros a través de la comunicación asertiva.

Para Diners Club, la generación de información y data se ha convertido en un aspecto fundamental. Así, tras la implementación de Teradata (potente y útil herramienta que transforma los datos en crecimiento del negocio), nuestra capacitación se focalizó en brindar a diferentes áreas los conocimientos necesarios para poder generar información. Adicionalmente, nuestro foco de formación estuvo orientado a dos lenguajes de Data Analytics, **Phyton y R**, los mismos que están enfocados al diseño de modelos de análisis complejos, resolución de problemas estadísticos avanzados y transformación de los datos en conocimiento, apoyando en la toma de decisiones en el negocio.

Nuestra visión en formación es apoyar al negocio, que ha recopilado y generado un gran volumen de datos, explotarlos en favor del Cliente y del negocio, cruzando dimensiones para obtener modelos de comportamiento predecibles, y así anticiparnos al Cliente, consiguiendo una percepción de excelencia en la calidad de los servicios.





La mejora en la eficiencia también ha sido nuestra meta. En este año nos hemos enfocado en dar a conocer a varios de nuestros equipos nuevas formas de aumentar su eficiencia y de trabajar en proyectos a través de metodologías Agile, como **Scrum y Design Thinking**.

Por otro lado, el cumplimiento normativo que se exige a la banca es un requerimiento permanente de capacitación para Diners Club. Es así que hemos capacitado y reforzado conocimientos en **Prevenición de Lavado de Activos** y en las normas intrínsecas del negocio de tarjetas de crédito, como son **COSO, PCI DDS y OWASP**, capacitaciones requeridas y que están orientadas a mantener actualizados a nuestros Colaboradores en un entorno normativo y legal cambiante que integra e incorpora nuevos requisitos y puntos que cuidar dentro del negocio.

Entre los programas importantes del Área, hemos diseñado, junto con la Escuela de Empresas de la USFQ, un Programa de Finanzas para Banca orientado a desarrollar y potenciar conocimientos financieros y bancarios del Área Financiera de Diners Club, a través de la aplicación de herramientas que permiten una gestión más eficiente y proporcionan habilidades para alcanzar resultados esperados. Desde el año anterior se implementó un programa para apoyo a la transición de jubilación, el cual incluyó capacitación en temas de emprendimiento. En 2019 no se presentó ningún caso de jubilación.



**Diego Bohórquez Jácome**  
**Jefe de Negocios - Ambato**

Ser parte de esta querida Empresa por más de 10 años, me ha permitido reflejar en cada una de mis acciones sus excelentes prácticas corporativas, basadas siempre en la calidad del servicio, las propuestas de valor diferenciadas y, sobre todo, la ética y transparencia, características esenciales del Banco Diners Club del Ecuador.

Trabajar en Diners es, no solo una experiencia única, sino también una escuela de crecimiento y desarrollo profesional permanente. Es la oportunidad de multiplicar habilidades y conocimientos, poniéndolos siempre al servicio de nuestros Clientes, con los más altos estándares de calidad en el servicio, los conocimientos y las soluciones, cumpliendo así nuestra visión de “Generar Socios para toda la vida, cada día”.

## Horas hombre de capacitación 2018 - 2019

Horas hombre en capacitación	Mujeres		Hombres	
	2018	2019	2018	2019
Gerencia	806	1.490	553	1.648
Línea Media	4.351	5.938	5.863	6.771
Colaborador	15.785	15.477	15.335	20.315
Total por género	20.942	22.905	21.750	28.734

## Inversión en capacitación

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

### Inversión de capacitación y horas hombre de capacitación 2017-2018-2019

Año	Inversión en capacitación	Número de eventos realizados	Número de Colaboradores capacitados	Inversión por Colaborador en USD
2017	487.296	349	1.294	331,23
2018	206.129	296	1.272	162,99
2019	370.569	254	1.194	310,35

SBS. E.2.1.

### Inversión, eventos de capacitación y personas capacitadas Diners Club-Interdin 2017-2018-2019

Niveles	Inversión en USD			Distribución		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Gerencia	46.440,71	22.106,43	55.241	10%	11%	15%
Línea Media	132.204,76	52.186,49	94.002	27%	25%	25%
Colaborador	308.651,09	131.836,16	221.326	63%	64%	60%
Total	487.296,56	206.129,08	370.569	100%	100%	100%

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, bajo 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. Los detalles de este programa los puede encontrar en el capítulo V de este reporte.

## Talleres de inducción y fomento de la RSE

Estos talleres tienen la finalidad de compartir información importante de la Organización, para 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 del Trabajo Infantil, lineamientos del Pacto Global, etc.

### GRI 205-3

Declaración de compromiso ético: durante 2019, todo el personal que ingreso a la Compañía firmó su declaración de com-

promiso de comportamiento ético. Adicional a esto, 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 del Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Compromiso de Uso de Información.
- Declaración de conocimiento de Seguridad de Estación de Trabajo y Responsabilidad de la Información.
- Declaración de recepción del Manual de Prevención de Lavado de Activos.
- Declaración de Partes Relacionadas.
- Declaración de Aceptación de Grabación de Llamadas (en los casos en que corresponde por sus funciones).
- Declaración de Ingresos Adicionales.
- Declaración de conocimiento de Examen Post-Ocupacional.

Cabe señalar que no se han presentado casos fuera de conducta ética en la Organización.



## C. 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 2019.

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

### Equidad interna

Las posiciones que tienen similar nivel de responsabilidad se ubican dentro de un mismo nivel de cargo y escala salarial.

### Competitividad externa

Salarios competitivos en relación al mercado específico de referencia, de acuerdo con la política salarial. Se utilizan las encuestas salariales provistas por firmas internacionales como herramienta de medición.

Adicionalmente, se consideran variables como inflación, capacidad de la Organización, acciones del mercado, evaluación de desempeño (Colaboradores con calificación mayor a C, realizada dos veces al año). Son estos los factores para que el Comité de Retribuciones considere las medidas necesarias en administración salarial. Como complemento, también se analiza la información de consultoras externas referente a estudios de mercado.

En cuanto a consultas con grupos de interés, se dialoga sobre este tema con Colaboradores.

En el año 2019, el 61% de los Colaboradores tuvo un incremento salarial que osciló entre 0,34% y 3,38%. También, 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 47'100.464.

#### SBS.D.1.6

#### Clasificación de personal por rango salarial

Número de personas según rango salarial		
Rango salarial	2018	2019
500 - 750	233	236
750 - 1.000	271	327
1.000 - 2.000	493	470
2.000 - 3.000	192	207
> 3.000	170	173
Total	1.359	1.413

La relación entre el salario mínimo vital vigente del año 2019 y el salario mínimo pagado por la Compañía es de 1 a 1,12. Adicionalmente el ratio de la relación entre género de igual posición es de 1 a 1, es decir equitativo entre hombres y mujeres.

A diciembre de 2019, 335 Colaboradores mantienen un esquema de remuneración mixta, es decir, salario fijo y variable,





mientras que, para la misma fecha del año 2018, esta cifra fue de 316.

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

- Año 2018: USD 7.531
- Año 2019: USD 9.844,53

El valor aproximado que recibe un Colaborador con una carga es USD 9.845,53

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. Este modelo además involucra un enfoque de equidad con respecto a las oportunidades desde la selección, capacitación y del desarrollo de carrera

Es fundamental el seguimiento y apoyo continuo de las Líneas de Supervisión, con el fin de poder garantizar que las acciones para lograr los objetivos se van realizando y que los Colaboradores reciben retroalimentación continua de su avance.





La evaluación se realiza con el propósito de formalizar un proceso que se ejecuta todos los días y de establecer ajustes a los planes de acción para el siguiente período, o definir los habilitantes adicionales para que la persona pueda avanzar con sus planes.

Adicionalmente, y de manera específica, se realiza una evaluación semestral para identificar el cumplimiento de objetivos. Todos los Colaboradores se someten a esta evaluación. Finalmente, el reconocimiento que hacemos a nuestros Colaboradores es fundamental para que pueda tener impacto en los temas de capacitación para su mejora o su desarrollo, y especialmente para que podamos guiarlos en el desenvolvimiento de su carrera profesional. Es decir, es un círculo virtuoso a través del cual buscamos alineamiento y desarrollo de nuestra gente.

En las tablas de las páginas 52 y 54 se puede encontrar la caracterización de los Colaboradores definida por sexo y categoría laboral.

GRI 401-2 / GRI 401-3

## D.1 BENEFICIOS PARA COLABORADORES:

Los beneficios que se presentan para los Colaboradores de la Organización son los siguientes:

## Educación

Se cuenta con convenios con universidades del país, las cuales ofrecen un descuento del 10% al 25% en programas de pregrado y posgrado.

## Salud

Se ofrecen procesos de vacunación con la intención de inmunizar a los Colaboradores frente a enfermedades como la gripe.

## Plan maternidad

Con un hospital se ha desarrollado una alianza que posibilita descuentos para madres en la etapa de alumbramiento.

## Alimentación

Se brinda un subsidio del 85% en este servicio, es decir, el Colaborador solamente cancela el 15%.

## Uniformes

Todas las mujeres reciben un beneficio de vestimenta, es decir, se les entrega uniformes para que asistan a sus labores.

## Deporte

Se desarrolla un campeonato para fomentar el deporte en los Colaboradores. Adicionalmente se estableció una alianza con una marca deportiva importante para crear un club de corredores.

## Convenios comerciales

Se establecen alianzas con varios Establecimientos comerciales y, de esta forma, se generan descuentos en varios productos y servicios.

## Hijos

Mediante la Artisteca se fomentan actividades vacacionales para que las puedan disfrutar los hijos de Colaboradores.

Adicionalmente y en cumplimiento con los lineamientos de la legislación, el 100% de las mujeres en estado de gestación tuvieron el respectivo permiso de maternidad. De igual forma, el 100% de los padres tuvieron su permiso de paternidad para contar con este tiempo tan importante para el desarrollo de sus hijos.

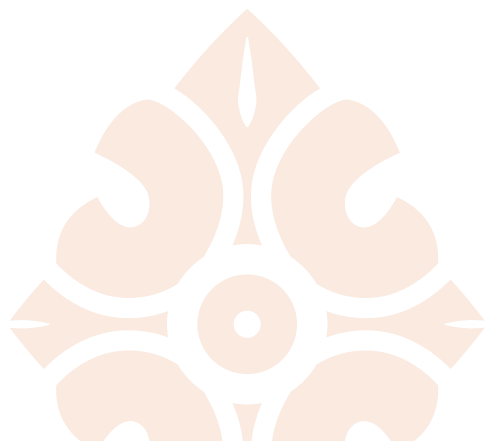


## D.2 EL CUIDADO POR EL CLIMA LABORAL (ENGAGEMENT)

### **Encuesta, medición y monitoreo del clima laboral**

Para el año 2019, la medición de Engagement tiene como fin principal cuantificar el nivel de compromiso y satisfacción de nuestra gente. Como resultados se obtuvo una puntuación global del 68%, con una tasa de respuesta por parte de los Colaboradores del 79%.

Nos encontramos trabajando en planes de acción que permitirán mejorar los factores que impactan directamente en el nivel de Engagement y que tienen una correlación positiva con el desarrollo del negocio. Hemos identificado factores de fortaleza, como son la reputación, la diversidad e inclusión y el enfoque en el Cliente.







## E. DESARROLLO DE SOLIDARIDAD Y 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

Como parte de los premios, los ganadores del Reto Digital tuvieron la oportunidad de trabajar con mentores profesionales de las distintas áreas de la Organización, para fortalecer sus emprendimientos. De esta forma, nuestros especialistas en finanzas, marketing digital, la parte comercial y sustentabilidad compartieron su experiencia y conocimientos dentro de este programa de voluntariado para aportar al desarrollo de los emprendedores.



Capacitación para finalistas del Reto Digital.



## E.2 DESARROLLO DE OTRAS CAPACIDADES

Dentro de nuestro plan de desarrollo profesional y de pleno empleo, apoyamos a nuestro personal con discapacidad en la explotación de sus talentos. Por ello fuimos invitados a formar parte de la Red Ecuatoriana de Empresas Inclusivas, conformada por el CONADIS, ante el cual tenemos un representante. Todo esto con la finalidad de contribuir con el fomento y difusión de las mejores prácticas en este aspecto. Un ejemplo de dicho programa es el apoyo al logro de Sebastián Carrasco en su ascenso al Kilimanjaro, la montaña más alta de África, con 5.895 m de altura. Sebastián, Colaborador de Diners Club y que presenta una discapacidad física, logró esta meta sobre su *handbike*. Esto es parte de un programa de empoderamiento y coach que continuaremos fomentando el siguiente año.



Sebastián Carrasco, Colaborador de Diners Club, en la cumbre del Kilimanjaro. Ascendió en handbike debido a su discapacidad física.





Colaboradores participando en un agasajo navideño como parte del programa de voluntariado corporativo.

## E.3 NAVIDAD SOLIDARIA

En las ciudades de Quito, Guayaquil, Machala y Ambato se desarrolló esta actividad. Los voluntarios compartieron un momento de solidaridad con distintas instituciones, entregándoles kits educativos en una jornada de intercambio de experiencias.

## E.4 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 2019

Actividad/Lugar	Número de voluntarios	Resultados
Educación financiera Mentorías para emprendedores Reto Digital	12	Mentoría sobre emprendimientos para estudiantes del Ciclo Básico Acelerado
Jornada de donación voluntaria de sangre	51	Recaudación de 51 pintas de sangre
Navidad Solidaria Voluntarios de todas las agencias realizan actos navideños solidarios: Quito, Guayaquil, Ambato, Cuenca, Manta y Machala	81	Entrega de kits escolares en jornadas navideñas solidarias con niños en situación vulnerable
Total	138	

Durante 2019, se realizaron 399 horas de voluntariado, 319 de ellas en horario laboral, mientras que en 2018 fueron 118. Las horas invertidas de tiempo personal fueron 80 en 2019, versus las 428 horas aportadas en 2018. En general, se contó con la participación de 138 voluntarios en 2019, frente a los 186 de 2018.



## H. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Durante el período 2019, se continuó con la implementación del Sistema de Gestión para Prevención de Riesgos Laborales y 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, una campaña de vacunación para la prevención de problemas respiratorios, una charla de bienestar en la salud, charlas sobre el VIH, una 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 102-41 / GRI 102-42 / GRI 403-1 / GRI 403-4

En 2019, se mantienen los 140 Colaboradores que forman parte de las brigadas de seguridad y salud ocupacional. Esto equivale al 10% de la nómina. Estas brigadas están compuestas por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE), Líderes de edificio, Líderes de piso, Brigadas contra Incendio, Brigada de Primeros Auxilios y Brigada de Comunicación y Evacuación, que están capacitados a nivel país. En el COE se definen las estrategias en torno a la temática de seguridad y además se canaliza la comunicación de las mismas a los Colaboradores. Cabe mencionar que representantes de estos últimos forman parte de este comité y que no se cuenta con un sistema de convenios colectivos en temas de salud dado que no se cuenta con sindicatos.

La empresa facilita un seguro de salud privado, producto de un convenio corporativo con una empresa especializa-



da en el tema. Es acogido de forma voluntaria por el 10% de los Colaboradores.

#### GRI 403-2

La siguiente tabla presenta el número de accidentes laborales registrados en los años 2018 y 2019.

Índice de accidentes y daños laborales	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Número de Colaboradores	1.338	1.359	1.413
Número de accidentes	0	0	0
Enfermedades ocupacionales	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral	0	0	0
Días perdidos por accidente laboral / hombre	0	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.

En base a estos resultados, se puede deducir que los resultados de TFA, TIEP y TAL son 0.

#### 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 contempla lesiones corporales y/o daños a bienes de terceros, ocurridos en los predios de la Compañía.

## H.1 AUSENTISMO

El ausentismo en 2019 fue de 5.558 días laborables, que no incluyen periodos de maternidad y paternidad. La principal causa obedece a enfermedades de tipo respiratorio, por lo que se tomaron acciones preventivas para bajar esta siniestralidad. En 2019 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

**RITA ALEXANDRA FIALLOS NOBOA**

33 años de edad, reside en el barrio La Ofelia  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN LA CALLE BENALCÁZAR



## LOGROS

2019

- La colocación en 2019 de tarjetas principales personales de las 3 marcas fue de un 7% por sobre lo colocado en el año 2018, año en el que ya se había experimentado un crecimiento exponencial del 154%.
- En Financial Services, durante 2019, gracias a la confianza de nuestros Clientes, incrementamos el monto promedio en certificados de depósitos a plazo en un 21%, creciendo además en número de Clientes, logrando un incremento de 169,3 millones en depósito a plazo y 6,9 millones en PAD.
- Incremento del 26% en las ventas de nuestros Socios Corporativos 2019 versus 2018.
- Manejamos una gestión más profunda de Ofertas de Valor con un nivel más detallado de personalización.
- Se fortalecieron las actuales alianzas con universidades, llegando a mayor nivel de penetración de tarjetas en ellas. También se crearon nuevas alianzas con otras universidades, generando un mayor *top of mind* de Discover en el mercado como la tarjeta universitaria por excelencia.
- Se logró un incremento en los consumos del 7% versus el año 2018.

## DESAFÍOS

2020

- El enfoque no será exclusivamente de colocación de tarjetas, sino de captación de nuevos Clientes, es decir, una visión de Cliente único. El objetivo 2020 es captar 50.000 nuevos Clientes.
- Se han planificado nuevas estrategias enfocadas en la activación de Clientes para su primer consumo.
- Se planifica la creación de nuevas categorías de productos, que generen en el Socio un empoderamiento con la marca debido a la posibilidad de crecer junto a ella.
- Incrementar el número de Clientes que adopten nuevas soluciones de pago como PayClub en sus transacciones cotidianas.
- Continuar con la filosofía de generar alianzas de importancia en el mercado.
- Seguir brindando a nuestros Inversionistas el servicio y confianza que se merecen y al que están acostumbrados, mientras su dinero es administrado de la manera más profesional y segura del mercado.
- Continuar con nuestros procesos de digitalización y modernización, para oferta de mejores servicios y con mayor dinamismo.

El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.



## 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 2020 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.

**GRI 418-103(2-3) / GRI 103-2 (418)**

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

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

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

### Políticas de confidencialidad, seguridad y transparencia para el Socio

#### Política de seguridad

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

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

#### Política de Confidencialidad

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

#### 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.



# B. LOS SOCIOS DINERS CLUB DEL ECUADOR

## B.1 CATEGORIZACIÓN

### Socios Personales únicos

Representan un 96% del stock total.

### Socios Corporativos únicos

Representan el 3%.

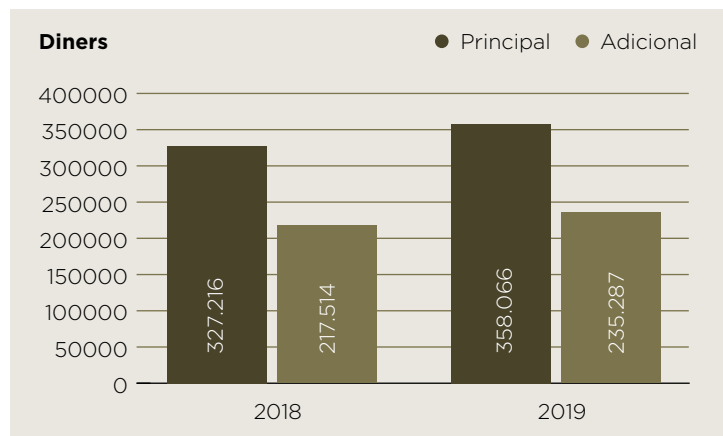
### Cientes Inversionistas

Representan el 1% restante.

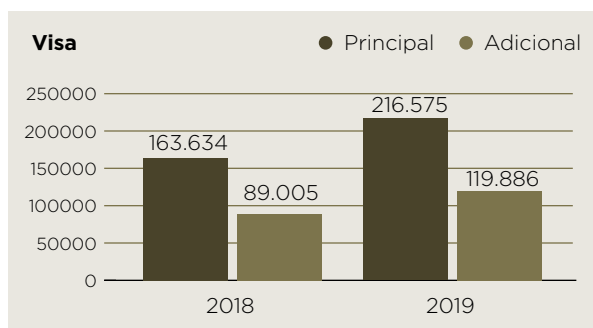
### Socios Personales

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

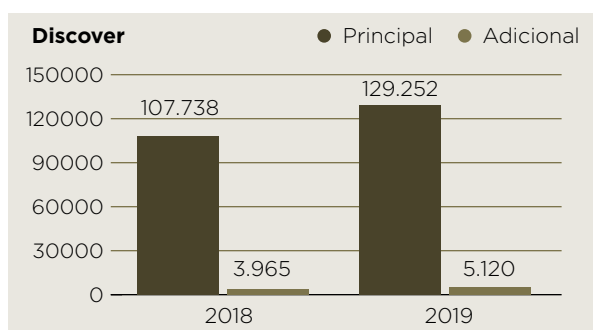
Diners		
Año	Principales	Adicionales
2018	327.216	217.514
2019	358.066	235.287
Variación	9%	8%



Visa		
Año	Principales	Adicionales
2018	163.634	89.005
2019	216.575	119.886
Variación	32%	35%



Discover		
Año	Principales	Adicionales
2018	107.738	3.965
2019	129.252	5.120
Variación	20%	29%



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 2019, la totalidad de tarjetas principales personales y corporativas (Diners, Visa y Discover) fue de 703.893, y de adicionales 360.293, equivalente a un crecimiento del 18% y 16%, respectivamente. Como Clientes únicos Personales y Corporativos Principales, a finales de diciembre de 2019 contamos con un total de 435.320 Socios distribuidos en todo el Ecuador.

## 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 7.850 Socios Principales Corporativos (cuentas activas totales) durante 2018, mientras que en 2019 llegaron a ser 8.614 Socios, lo cual representa un incremento del 10%. En cuanto a Socios Corporativos Adicionales, en 2018 la cifra alcanzó 14.279, mientras que en 2019 fueron 15.457, es decir, un incremento del 8%.

## Clientes Inversionistas

Son aquellos que adquieren los productos de inversión que actualmente comercializa Diners Club. Lo hacen bajo dos modalidades: Saldos a Favor y Planes de Ahorro 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 8.731 Clientes inversionistas a plazo y 33.305 Socios que mantienen sus ahorros en PAD. El monto total administrado a diciembre de 2020 es de USD 990'157.361 (sin la Tesorería).

# 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 Club 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



Diners Kids







Supermaxi Diners Club



Diners Club Mi Comisariato



Gas Club Assist 365



Prepaid Corporativa



Tarjeta Discover  
by Diners Club



Discover More



Discover Supermaxi

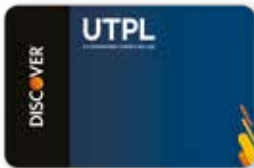


GIFT Card



GIFT Card

Discover Universidades



Convenio Cerradas



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



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



TITANIUM  
Visa Infinite



TITANIUM  
Visa Signature



TITANIUM  
Visa Platinum



TITANIUM  
Visa WC



TITANIUM  
Visa Euphoria



TITANIUM  
Corporativa

### 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	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.
Crédito Diferido Preferencial	Consumos que el Socio puede cancelar en cuotas a 6, 9, 12 o 24 meses plazo con una tasa de interés preferencial.



## C.2 ASISTENCIAS Y SEGUROS DINERS CLUB

Diners Club, en constante búsqueda de servir mejor a sus Socios, complementa cada uno de sus productos con servicios y beneficios para generarles bienestar y tranquilidad en todo momento.

Es así como las tarjetas emitidas por Banco Diners Club del Ecuador cuentan con servicios de asistencia y seguros para el Socio y su familia, que buscan brindar apoyo inmediato y oportuno frente a necesidades que su estilo de vida demanda.

Los servicios de seguros y asistencias disponibles son prestados por AIG Metropolitana de Seguros y Coris del Ecuador, respectivamente, empresas de amplia trayectoria en el mercado nacional e internacional que comprenden la importancia que para Diners Club sus Socios representan.

### Asistencias para Socios

#### Asistencias nacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes dentro del territorio nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia médica de emergencia en viajes nacionales para titular, cónyuge e hijos</li> <li>• Envío de medicamentos</li> <li>• Repatriación de restos en caso de defunción</li> <li>• Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente</li> <li>• Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta</li> <li>• Terapia de recuperación física</li> </ul>
Asistencia en Viajes dentro del territorio nacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia Legal</li> <li>• Transmisión de mensajes</li> </ul>
Asistencia al Hogar por emergencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cerrajería</li> <li>• Plomería</li> <li>• Vidriería</li> <li>• Electricidad</li> </ul>
Asistencia al Vehículo	Servicio de remolque de vehículo y asistencia de emergencia





## Asistencias internacionales

Tipo de asistencia	Detalle
Asistencia Médica de Emergencia en Viajes en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asistencia médica internacional tanto para titular, cónyuge e hijos</li> <li>• Envío de medicamentos</li> <li>• Repatriación de restos en caso de defunción</li> <li>• Repatriación y evacuación en caso de enfermedad o accidente</li> <li>• Retorno de acompañante en caso de fallecimiento del titular de la tarjeta</li> <li>• Terapia de recuperación física</li> </ul>
Asistencia en Viajes en el exterior	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compensación por demora de equipaje</li> <li>• Asistencia Legal</li> <li>• Transmisión de mensajes</li> </ul>



Gracias a un esfuerzo sostenido de comunicación, el servicio de asistencias es un beneficio altamente valorado y utilizado por nuestros Socios Diners Club. Durante 2019, fueron atendidas 25.857 llamadas por solicitudes de información y se prestaron efectivamente 23.506 asistencias nacionales e internacionales.

### GRI 412-3

Los seguros constituyen un aspecto cada vez más importante y valorado para quie-

nes cuentan con tarjetas Diners Club en el Ecuador. Servimos a un segmento que tiene alto nivel de conocimiento y conciencia respecto de la necesidad de proteger su vida y sus bienes.

Las coberturas diseñadas están pensadas para acompañar las experiencias y expectativas de nuestros Socios, quienes, al pagar con su tarjeta Diners Club, obtienen de forma inmediata las siguientes coberturas:

Cobertura	Detalle
Seguro de Vuelo	Al comprar pasajes aéreos, de transporte terrestre o marítimo para viajes nacionales e internacionales, el Socio, su cónyuge e hijos están cubiertos frente a retraso de vuelos, demora o pérdida de equipaje. Además cuentan con cobertura de fallecimiento en caso de accidente en el medio de transporte durante el viaje.
Seguro Estudiantil	Al pagar gastos de estudios, matrícula y útiles escolares de hijos con edades comprendidas entre 1 y 23 años, el Socio cuenta con la cobertura de un seguro de vida en caso de muerte accidental que garantiza la continuidad de sus estudios.
Travel Protection	Al comprar pasajes o paquetes turísticos, a partir de USD 400, el Socio obtiene un seguro que cubre el contenido del hogar y sus efectos personales por robo durante el viaje. Adicionalmente cuenta con cobertura en caso de pérdida de equipaje o documentos.
Seguro de Vehículos Rentados en el exterior (CDW)	Al pagar la renta de vehículos durante el viaje en el exterior, el Socio cuenta con cobertura contra pérdida total o parcial, robo o colisión del auto rentado.
Seguro de Compra Protegida y Garantía Extendida	Las compras que el Socio realice cuentan con la cobertura de seguro de Compra Protegida hasta por un periodo de 60 días después de la fecha de compra, en caso de robo o daño accidental. Adicionalmente cuentan con seguro de Garantía Extendida, que permite extenderla hasta un año más, a partir del vencimiento de la garantía original de fábrica.





La cobertura de estos seguros se realiza en función de los términos y condiciones establecidos por cada aseguradora en las respectivas pólizas y según las características de cada producto, información que es comunicada y se encuentra disponible para los Socios.

Para tener acceso a las asistencias y seguros prestados en el exterior, al igual que a los programas de recompensas de acumulación de millas o cash back, 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.

Adicionalmente, nuestros Socios Diners Club pueden acceder de forma voluntaria a información sobre Seguros Complementarios que les otorguen mayores y mejores coberturas. Para obtener información detallada, el Socio puede acudir a los puntos de atención de Diners Club a nivel nacional:

- Vida
- Accidentes personales
- Hogar: Estructura y Contenido
- Atención médica dental

## Seguro de desgravamen sobre saldos

Diners Club Ecuador, comprometido con la responsabilidad social, pone a disposición de sus Socios beneficios adicionales específicos, que contribuyen a que sus familias puedan contar con tranquilidad económica.

Seguros del Pichincha es la compañía calificada para brindar la cobertura de seguro de desgravamen. Denominado **Plan Deuda Asegurada**, es un seguro sobre saldos y cubre al Socio en caso de fallecimiento por cualquier causa, incapacidad total o permanente y enfermedades catastróficas que pudieran sufrir tanto el titular de la cuenta como todos sus adicionales. Ha sido diseñado con características y atributos que están en estricto apego a las normas vigentes, salvaguardando los intereses de nuestros Socios.

Características del seguro de Desgravamen sobre Saldos:

- Cubre el saldo de la deuda en todas las tarjetas que el socio mantenga

con Banco Diners Club del Ecuador, hasta un monto de USD 60.000.

- Fácil de contratar, sin exámenes médicos ni declaración de salud.
- El valor de prima mensual no varía con la edad del Socio y se paga únicamente en caso de que exista deuda.
- Única exclusión de la cobertura de vida: suicidio durante el primer año.
- El Socio Principal es quien contrata el seguro y otorga automáticamente cobertura para sus tarjetahabientes adicionales.

### C.3 SERVICIOS ELECTRÓNICOS Y WEB



PAYCLUB MOVIL	FAST CLUB	SPEND ANALYZER
<p>Aplicación que le permite realizar pagos a través de su smartphone sin necesidad de presentar su tarjeta de crédito.</p>	<p>Posibilita ahorrar tiempo en cada transacción, al no requerir la firma del voucher. El valor establecido como máximo para la prestación de este servicio depende del giro del negocio.</p>	<p>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.</p>

### 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, en su estrategia de generar valor en cada contacto y de lograr una experiencia digital de excelencia, ha trabajado en generar experiencias diferenciadoras con procesos centrados en el Cliente, soportadas en tecnología y sistemas de información que estén a la vanguardia de la industria, con visión de futuro e innovación permanente, construyendo cultura y desarrollo evolutivo, con estándares de calidad, motivando la satisfacción y fidelidad de nuestros Clientes.

Los distintos canales de atención son los encargados de recibir los requerimientos de nuestros Clientes y, a través de procesos de analítica de datos, predecir las necesidades de los Socios y comercios, para impulsar con ello nuestra marca y buscar su preferencia.

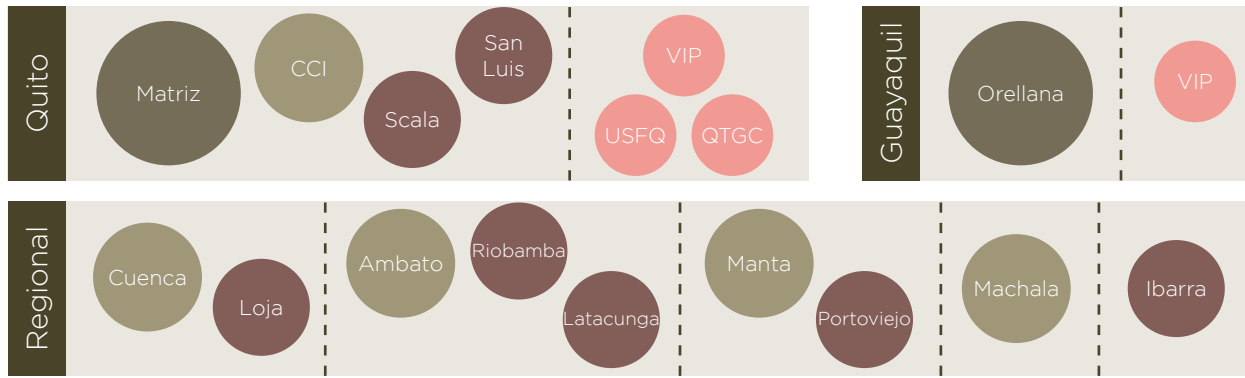
En estos canales trabajan actualmente 291 colaboradores que atienden tanto a Socios como a Establecimientos.

### **Canales de Atención**

#### **Canales Físicos - Oficinas**

Al momento Diners Club cuenta con atención presencial en 11 ciudades en el Ecuador que componen 18 puntos de atención.





Full	Estándar	Express	Especializada
Matriz Orellana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz: lunes a viernes de 8:30 a 17:00</li> <li>• Orellana: lunes a viernes de 8:30 a 18:00. Sábado de 10:00 a 14:00</li> </ul>	CCI-Cuenca-Ambato Manta-Machala <ul style="list-style-type: none"> <li>• CCI: lunes a viernes de 10:00 a 18:30. Sábado de 10:00 a 14:00</li> <li>• Cuenca: lunes a viernes de 9:00 a 17:00</li> <li>• Machala/Manta: lunes a viernes de 9:00 a 16:00</li> </ul>	Scala-San Luis-Loja Ibarra-Riobamba Latacunga-Portoviejo <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scala: lunes a viernes de 10:00 a 18:30. Sábado de 10:00 a 14:00</li> <li>• Ibarra: lunes a viernes de 9:00 a 16:30</li> <li>• Otros puntos: lunes a viernes de 9:00 a 16:00</li> </ul>	Salas VIP USFQ-QTGC <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala VIP Nacional UIO: lunes a domingo de 6:00 a 22:00</li> <li>• Sala VIP Internacional UIO: lunes a domingo 24 horas</li> <li>• USFQ: lunes a viernes de 8:30 a 17:00</li> <li>• QTGC: martes a viernes de 8:30 a 18:00. Fin de semana de 9:00 a 16:00</li> </ul>

\*USFQ: Universidad San Francisco de Quito  
 \*QTGC: Quito Tennis y Golf Club

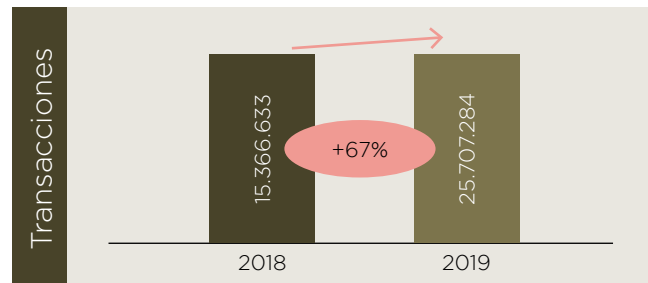
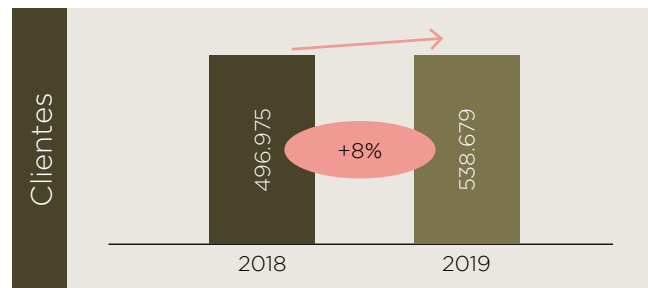
## Canal Contact Center

A través del Centro de Contacto de Diners Club, se resuelven requerimientos de Clientes por el canal telefónico, email, autoservicio (web), redes sociales y consultas automáticas de saldos y pagos por el IVR.









Full
Matriz Orellana <ul style="list-style-type: none"> <li>• Matriz: lunes a viernes de 8:30 a 17:00</li> <li>• Orellana: lunes a viernes de 8:30 a 18:00. Sábado de 10:00 a 14:00</li> </ul>

## Características de la atención - Interacciones y Clientes

Los Clientes que transaccionaron en todos los canales de atención crecieron el 8% con relación al año anterior. De la misma forma, el consolidado de transacciones de los canales creció un 67% con relación al año anterior, resultado de la masificación de los canales digitales que están disponibles para nuestros Clientes 7x24x365 días.



Los Clientes transaccionaron a través de los diferentes canales, de acuerdo con lo siguiente:

	CANALES ASISTIDOS	Transacciones y representatividad 2019		CANALES AUTOMÁTICOS	Transacciones y representatividad 2019
	<b>CALL CENTER:</b> Atención de consultas, requerimiento, reclamos y colocación reactiva de tarjetas y PAD, autoservicio.	<b>2,2MM</b> <b>8,7%</b>		<b>WEB:</b> Consultas y autogestión.	<b>11,9MM</b> <b>46,6%</b>
	<b>OFICINAS:</b> 4 Modelos de atención. Atención de consultas, requerimiento, reclamos ofrecimiento y colocación de productos.	<b>573K</b> <b>2,2%</b>		<b>APP:</b> Consultas y autogestión.	<b>10,7MM</b> <b>41,6%</b>
	<b>EMAIL:</b> Atención de consultas, requerimiento, reclamos.	<b>19,9K</b> <b>0,08%</b>		<b>IVR:</b> Consultas automáticas.	<b>167K</b> <b>0,7%</b>
	<b>RRSS:</b> Atención de consultas, requerimiento, reclamos.	<b>2,4K</b> <b>0,01%</b>		<b>PROPUESTAS DE VALOR EN LÍNEA:</b> Ventas y colocación ingresadas a través del Canal Digital campañas, gestión oficinas y Call Center.	<b>Colocación</b> <b>8.314</b>

Los canales digitales Web y App reciben el 88% del peso de la transaccionalidad que realizan los Clientes a través de los canales de atención. Durante el año 2019, estos se han dinamizado a través de la oferta de nuevas funcionalidades y con campañas de migración a estos canales.

Con relación a la transaccionalidad a través de los Botones de Pago, se tiene lo siguiente:

2018	2019	
Comercios activos		
283	549	94% ↑
Facturación		
USD 560'679.350	USD 587'234.868	5% ↑
Crecimiento ↑	USD 26'555.518	
Clientes		
281.584	460.749	64% ↑
Transacciones		
1'667.222	1'853.607	11% ↑



- El crecimiento de comercios activos en botones de pago se ha incrementado en un 94% con relación al año anterior. De la misma forma, existe un crecimiento del 5% en facturación que se corresponde a 26,56 millones de incremento en 2019. El total de Clientes que interactúan por este canal ha crecido en un 64%.
- Los comercios SRI e IESS, en conjunto, suman el 31,2% de la recaudación en 2019. Son los botones de pago que mayor facturación generan.

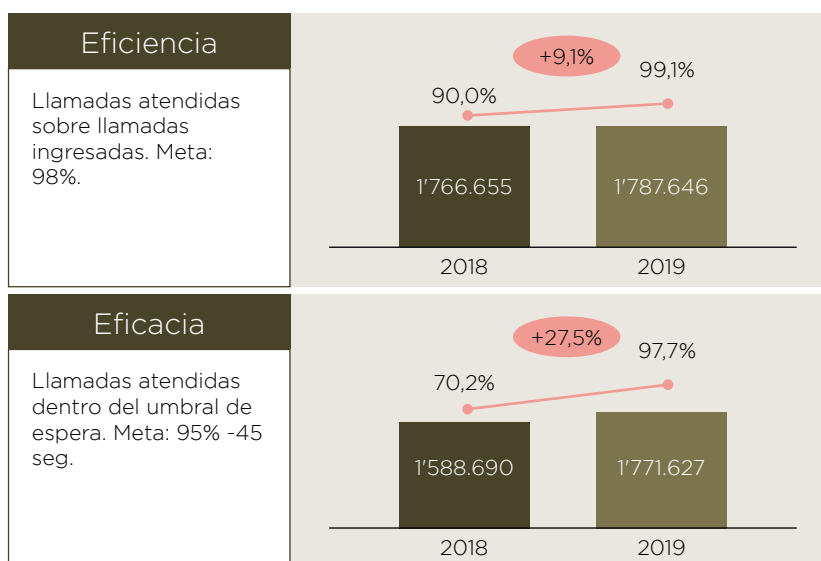
## D.1 CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE Y ATENCIÓN A RECLAMOS

### SBS.C.3.1

Estos indicadores reflejan la gestión que se realiza en la administración de la capacidad instalada para cubrir la demanda que recibe el canal, la cual se proyecta de acuerdo con distintos escenarios por cortes de facturación, feriados y días normales. Dichos canales han permitido manejar los niveles de servicio sobre las metas comprometidas para cada uno de ellos.

### Indicadores de eficiencia y eficacia Call Center:

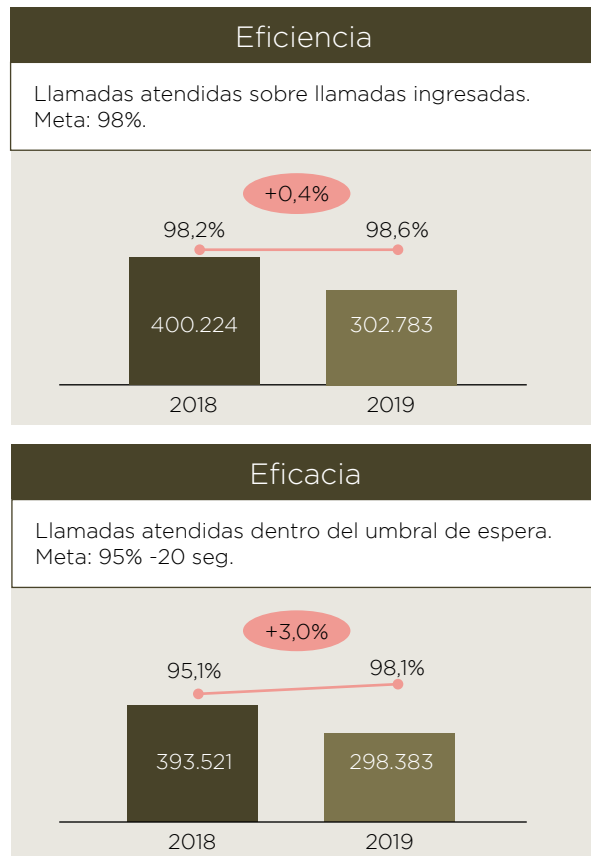
#### Servicio al Cliente





Tanto el indicador de eficiencia como el de eficacia en el canal telefónico de servicios sobrecumplen las metas definidas. Si se comparan con los resultados del año 2018, existe un crecimiento significativo en los resultados obtenidos en 2019.

### Autorizaciones



Los indicadores de autorizaciones cumplen las metas definidas y mejoran su desempeño con relación al año anterior. Lo relevante es la disminución del número de llamadas por parte de los Establecimientos, en vista de que las transacciones se realizan cada vez más por terminales digitalizadas.



### Renato Solines

#### CO-organizador/Curador TEDxQuito

TEDxQuito es una plataforma de difusión de conocimiento. La idea es dar visibilidad a personas que a través de sus ideas están tratando de aportar al mejoramiento de nuestra sociedad desde varias ópticas.

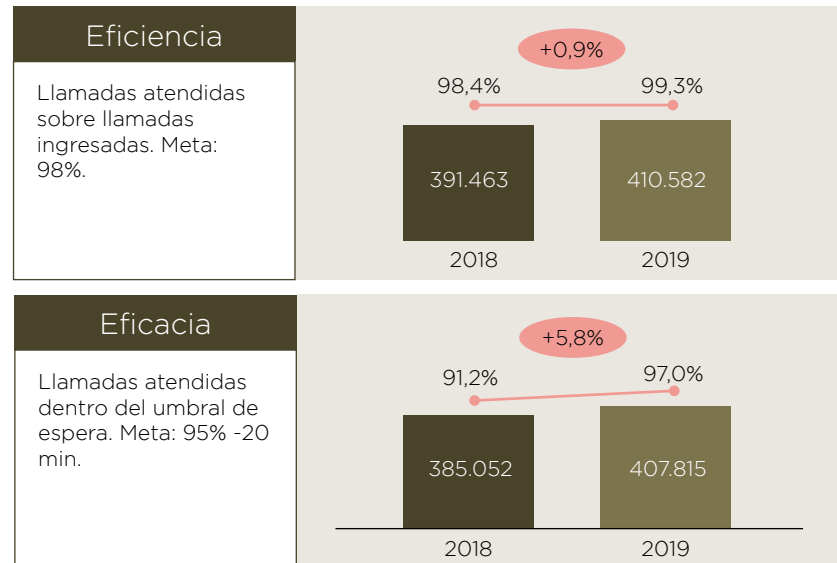
Esta es una iniciativa que ya tiene 10 años consecutivos y ha aportado al desarrollo de nuevas ideas, proyectos que buscan fortalecer nuestra identidad y desarrollo. Además, que es una plataforma que a socializado el acceso a la información y el conocimiento, proporcionando a nuestra comunidad de forma gratuita más de 140 charlas inspiradoras de gente fascinante.

Al ser una iniciativa sin fin de lucro, la realización del evento principal así como de otras actividades relacionadas y la difusión de las charlas requiere del apoyo de la comunidad que cree y apuesta a este tipo de proyectos. La empresa privada juega un rol importante y no todas las empresas se comprometen y entienden la relevancia de esto. Diners Club, desde el inicio lo entendió y desde el 2015 ha sido uno de los auspiciantes principales de TEDxQuito, haciendo evidente su compromiso con la difusión de ideas y conocimiento en Quito y el Ecuador.



## Indicadores de eficiencia y eficacia Oficinas

### Servicio al Cliente

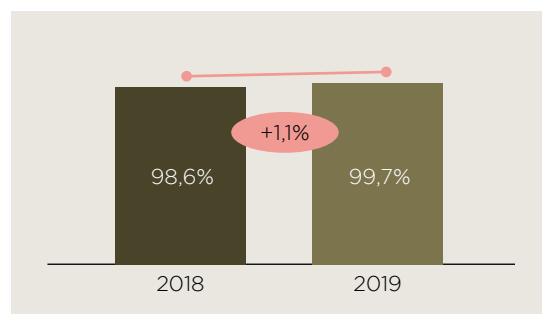


Los indicadores de atención en Oficinas cumplen las metas propuestas. Comparando los resultados con el año anterior, existe crecimiento en el desempeño, principalmente en los tiempos de los Clientes hasta ser atendidos.

### GRI 102-10

## Indicadores de requerimientos atendidos dentro de tiempo (ANS)

Al cierre del año, los requerimientos atendidos dentro de tiempo evidencian un cumplimiento del 99,7% sobre una meta del 99%. Comparativamente con el año anterior, se evidencia un mejor desempeño del cumplimiento de los niveles de atención de requerimientos, considerando en el año 2018 un cierre del 98,6%

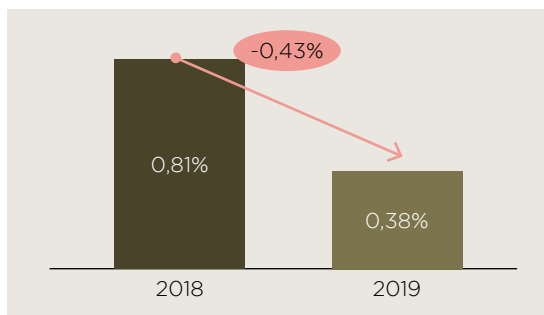




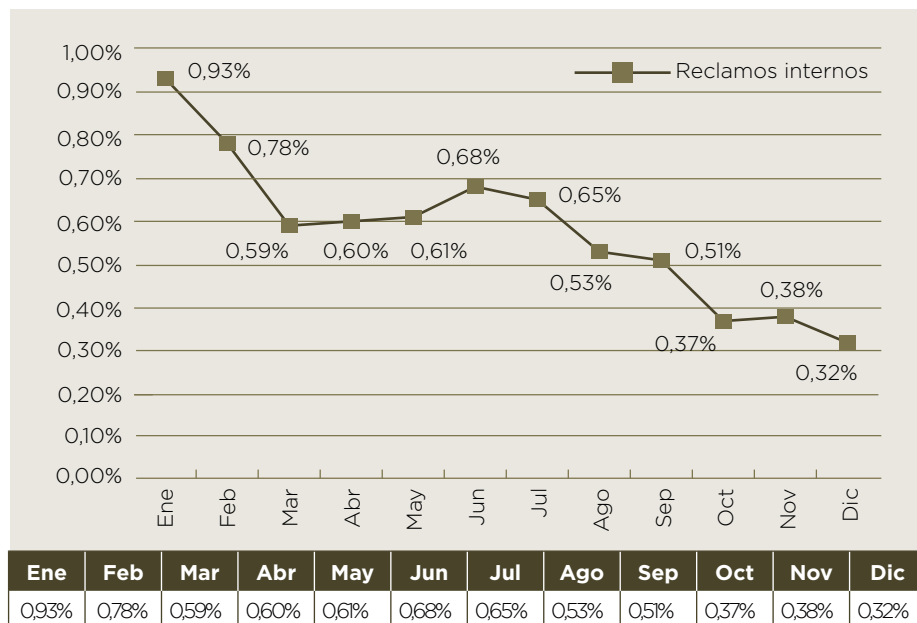
## Indicadores de Servicio - Manejo de reclamos

En el año 2019 se evidencia una disminución del 5% en el número de reclamos recibidos, que se concentraba básicamente en reclamos de consumos no reconocidos y otros que en volumen son menores. Se ha venido trabajando en procesos de alineación interna y en procesos de cara al Cliente.

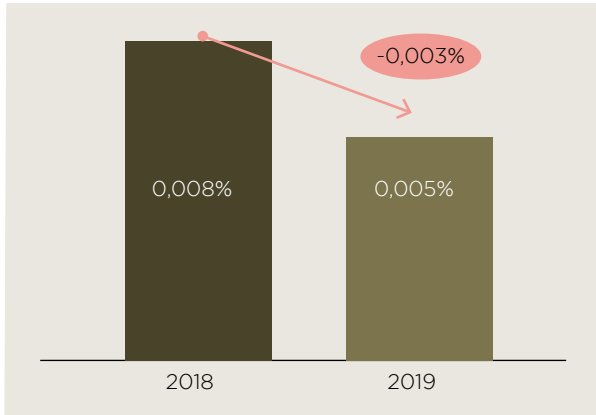
El indicador de reclamos propios mide el ratio de requerimientos con categoría Reclamo versus el total de requerimientos propios de la entidad. La meta del indicador es el 0,80%; al cierre del año, el indicador fue del 0,38%. Esta situación ha sido factible en función de los análisis de los reclamos con el entendimiento del origen de los mismos, por los ajustes de procesos con las áreas proveedoras de servicios y por determinar englobamientos para generar procesos proactivos, a través de la implementación de un comité diario que asegura el seguimiento y alineación de todos los hallazgos y correctivos.



### Indicador de reclamos internos

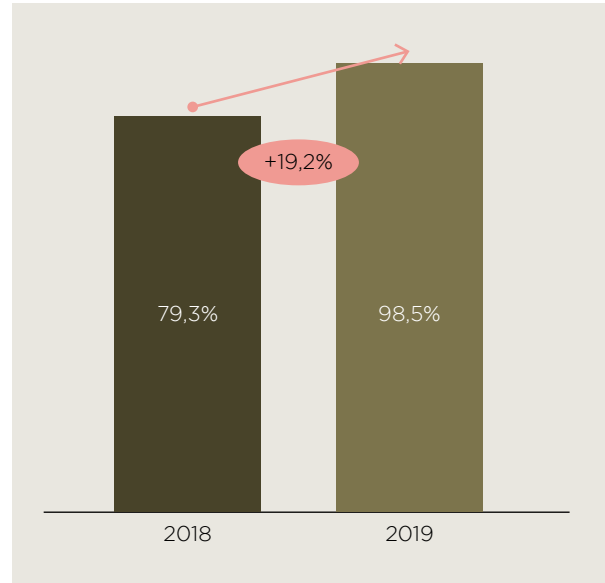


En cuanto al indicador de reclamos por procesamiento, el indicador definido es del 0,01% de reclamos frente al total de la transaccionalidad de la Organización. El desempeño del año 2019 fue del 0,005%, superior al resultado obtenido en el año anterior, que es consecuencia de la gestión de las áreas de procesamiento.



## Indicadores de Resolución en Línea

Dentro del canal existe una métrica para medir los requerimientos de cara al Cliente que se resuelven en el primer contacto. La meta definida al cierre del año 2019 fue del 87%. El resultado agregado fue del 98,5%. Estos resultados se corresponden principalmente a la gestión de optimización y automatizaciones de procesos que mejoran los tiempos de gestión y respuesta al Cliente, para que los requerimientos se resuelvan en el primer contacto con los canales.

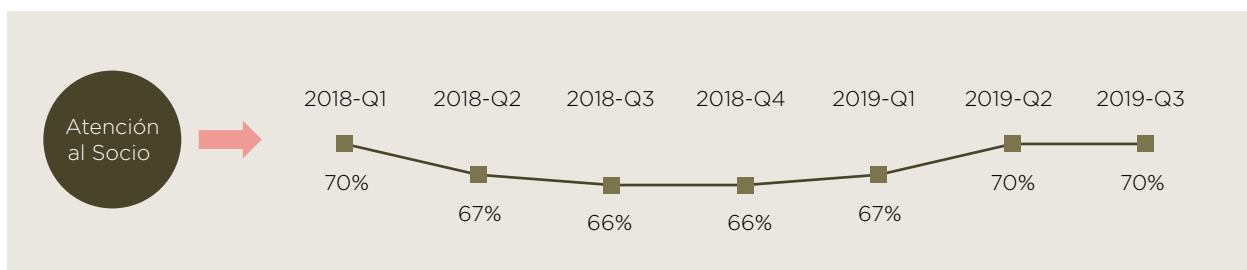


GRI 102-43 / GRI 102-44

## Indicadores de Calidad: satisfacción del Cliente

Dentro de las mediciones de calidad se incluye el indicador de satisfacción del Cliente con un proceso de medición trimestral que se genera a partir de una muestra de aquellos que tomaron contacto con los canales de atención. A partir de ello, se han determinado procesos de alineación y acciones que han generado una evolución positiva en el año 2019. A continuación, los resultados evolutivos y el informe al último cierre evaluado: tercer trimestre del año 2019.

El indicador neto mide el total de encuestas satisfechas, menos las insatisfechas:



Dentro de esta medición se considera el desempeño del canal telefónico, a través de un operador y del IVR; se determinan Clientes que se han acercado a las oficinas y Clientes que han ingresado a la web y a redes sociales. Los resultados obtenidos durante el año 2019 muestran crecimientos sostenidos sobre el año 2018.

## Imagen de marca Diners Club

### Publicidad y marketing

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

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

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

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

Diners Club del Ecuador no ha tenido ninguna acusación de publicidad engañosa durante sus 52 años de trayectoria, ya que su objetivo al presentar contenidos de comunicación es hacerlo de manera transparente y veraz, pensar siempre en el Cliente al que va dirigida la comunicación, 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 tenido multas o litigios en ninguno de estos ámbitos.







# CONTRIBUYENDO A UN MERCADO FORMADO FINANCIERAMENTE

**CATELLA HERZZABETH SANTANA MAYORGA**

14 años de edad, reside en el barrio Carcelén  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN LA CALLE GARCÍA MORENO

# LOGROS

## 2019

- En 2019 se alcanzó a un total de 66.847 personas en educación de finanzas personales, mediante procesos de capacitación o sensibilización, distribuidos en los siguientes grupos:
  - 41.421 Socios e Inversionistas
  - 990 Colaboradores
  - 24.436 personas de la comunidad
- Se continuó con el programa de emprendimiento para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano (MIES), se llegó a una cobertura de 335 personas.
- Se realizó la segunda edición del Reto Digital Diners, con el propósito de fomentar los emprendimientos de e-commerce.
- En alianza con Cáritas, se difundió el programa Ahorra por la Fauna, en educación financiera para niños.
- Se realizaron varias alianzas interinstitucionales, entre las que destacan: Ministerio de Inclusión Económica, Universidad Técnica de Ambato, Young Potential Development (YPD), Impaqto, Municipio de Suscal, Cáritas y Asolider, para implementar programas educativos.
- Se continuó con el programa para jóvenes de colegios fiscales en Quito, junto 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.

El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.



- Se difundieron tips educativos radiales y audiovisuales en redes para fomentar el desarrollo de una cultura financiera y se puso a disposición la plataforma [www.financialeducation.ec](http://www.financialeducation.ec) para este fin.

# DESAFÍOS

## 2020

- Llegar a más de 79.046 personas beneficiarias del programa de educación financiera:
  - 49.233 Socios e Inversionistas
  - 1.130 Colaboradores
  - 28.693 personas de la comunidad
- Continuar con el programa para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano.
- Ejecutar la tercera edición del Reto Digital Diners.
- Difundir y capacitar aún más en el uso de la plataforma Financial Education, tanto para finanzas personales como para manejo de negocios.
- Desarrollar nuevos contenidos educativos para Colaboradores y jóvenes.
- Continuar con la implementación del programa de desarrollo de competencias para emprendedores en colegios particulares de Quito y Guayaquil.
- 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 los distintos Tarjetahabientes.
- 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 crear una mayor y mejor cultura financiera en 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, la cobertura, las temáticas y las 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 implementado una estrategia específica de educación financiera que abarca 3 grupos objetivos: Colaboradores, Socios o Clientes y personas de la comunidad. Esta estrategia se ha desarrollado desde hace nueve años y emplea metodologías diseñadas para cada grupo objetivo, que responden a sus necesidades y características específicas, y buscan, de esa forma, mejorar la calidad de vida de las personas beneficiarias. El programa se implementa con un enfoque andragógico 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 observar de manera resumida los resultados de este programa:

### Resultados generales en coberturas del programa de Educación Financiera 2019

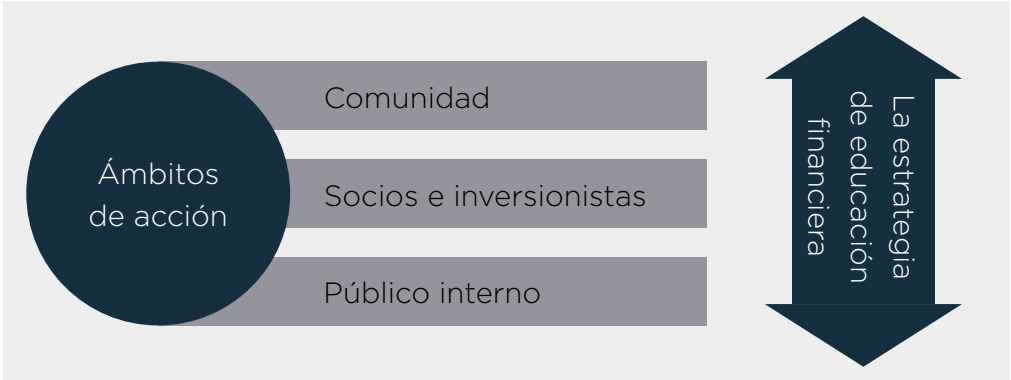
	Año	Clientes	Colaboradores	Comunidad	Total
Planificado	2018	34.146	783	19.921	54.850
Real		34.486	1.255	19.473	55.214
Planificado	2019	41.408	942	23.907	66.257
Real		41.421	990	24.436	66.847







Consideramos que la educación financiera tiene que aportar a los distintos grupos de interés con los cuales nos relacionamos, brindándoles conocimientos prácticos que les ayuden a manejar mejor sus finanzas personales o las 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 de que comunidades, Clientes, emprendedores y mercados con una mayor y mejor cultura financiera benefician tanto a las personas individualmente como a los colectivos. A su vez, esto evita el sobreendeudamiento, aspecto que siempre ha sido minuciosamente cuidado por nuestro enfoque responsable en los negocios y de adecuado manejo de riesgos.



**Cobertura de los programas de Educación Financiera 2019**

Tipo de capacitación	Clientes	Comunidad	Público interno	Total
Capacitación	671	4.591	665	5.527
Presencial	258	4.319	665	4.842
Virtual	413	272	-	685
Sensibilización	40.750	19.845	325	60.920
Presencial	21.547	4.348	-	25.895
Virtual	19.203	15.427	325	35.025
Total general	41.421	24.436	990	66.847

GRI 412-2

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

Durante el año 2019 se realizaron varios eventos de capacitación con nuestro personal, enfocados principalmente en el análisis de las finanzas familiares y el desarrollo de hábitos, como el ahorro y el endeudamiento sano, basados en el análisis del comportamiento y sus consecuencias, y en la introducción a la educación financiera.

Este programa tiene un enfoque basado en el desarrollo humano de los Colaboradores. Debido a esto, se introducen en los contenidos temas esenciales como equidad, libertad de decisión, libertad económica y no explotación, que son abordados desde un enfoque de DDHH. Todos los Colaboradores son sensibilizados en este tema. En 2019 se desarrollaron 1.230 horas de capacitación en este programa.

Actividad	Beneficiarios
Introducción Educación Financiera	35
Endeudamiento sano	325
Finanzas del comportamiento	286
Financial Education	14
Finanzas inclusivas	2
Sensibilización- Tips educativos	325
Total	990

### Voluntariado

Mediante actividades de voluntariado, los Colaboradores compartieron con distintos grupos comunitarios sus conocimientos en temas financieros y de emprendimiento, alineado dentro de la filosofía de crear valor compartido con la comunidad. En este sentido, se estableció una línea de apoyo a los emprendimientos finalistas del Reto Digi-





tal Diners Club, de acuerdo con sus requerimientos de apoyo en distintas áreas: Sustentabilidad, Marketing Digital, Innovación, Finanzas y Tecnología. De esta forma, el staff de ejecutivos de Diners Club generó mentorías con la intención de fortalecer estas ideas de negocio que dieron sus frutos con los emprendedores en e-commerce.



## 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 que se detallan en los cuadros a continuación, con sus respectivos alcances:



Taller de hábitos financieros con Colaboradores.

### Actividades desarrolladas con Clientes/ Socios 2019

Actividad	Beneficiarios
Bootcamps, emprendimiento en colegios	217
Conferencia online para Socios Diners, Visa y Discover	375
Conferencia de Alberto Acosta	56
Entrega de Kits Ahorra por la Fauna a niños	623
Entrega de folletos Medios de pago virtuales	7.350
Videos educativos en agencias	13.060
Trivia Freedom para colegios	297
Uso de plataforma Financial Education	1.678
Tips educativos radiales	17.765
<b>Total</b>	<b>41.421</b>



## **Bootcamps para jóvenes - Emprendimiento en colegios**

En alianza con la organización YPD, se trabajó en la aplicación de los módulos de desarrollo de capacidades para el emprendimiento con jóvenes estudiantes de secundaria. Nos enfocamos en los estudiantes de Segundo de Bachillerato, quienes deben cursar una materia de emprendimiento a lo largo del año. Para tal efecto, desarrollamos una metodología y material didáctico, el mismo que es usado en colegios particulares aliados a la red de establecimientos Diners Club. Al finalizar la capacitación desarrollan un proyecto de emprendimiento que es expuesto en una feria.

En este programa participaron cinco colegios particulares de Quito y Guayaquil.

## **Conferencia online Oportunidades del nuevo acuerdo con la Comunidad Europea**

Se produjo un video en el que participó como conferencista Alberto Acosta Burneo, donde presentó información importante sobre la situación económica del país y las oportunidades de cara al acuerdo comercial con la Comunidad Europea, de manera especial para emprendimientos y pymes. Esta conferencia fue difundida por redes sociales a nivel nacional, y llegó a 375 Clientes.

## **Conferencia de Alberto Acosta Burneo**

Se invitó a nuestros aliados comerciales y Clientes en la ciudad de Ambato para compartir información útil para la toma de decisiones financieras en sus empresas. Alberto Acosta Burneo, debido a su



amplia trayectoria en el tema, fue el conferencista. Asistieron 56 personas.

## **Difusión de kits Ahorra por la Fauna de educación financiera para niños**

Nuestros Socios pueden solicitar la tarjeta Kids para sus hijos. Funciona como un producto de acumulación. Mensualmente, por pedido del titular, se deposita un valor y se va alimentando esta cuenta. Esta tarjeta es un instrumento educativo importante para que los menores puedan empezar a conocer la importancia del ahorro, así como los conceptos de crédito. El kit Ahorra por la Fauna es entregado a todos los tarjetahabientes Kids nuevos, ya que es enviado a sus padres como un regalo de bienvenida. El juego busca cumplir dos objetivos importantes: por una parte, conocer los conceptos de ahorro y crédito basados en el ejercicio de las cuatro operaciones matemáticas básicas y, por otra, concientizar sobre la conservación de las especies animales en peligro de extinción en el Ecuador. Todo ello es reforzado con criterios básicos de educación financiera, como son



el ahorro y el crédito. En 2019 se entregaron 923 de estos juegos.

### **Periódico News – Medios de pago virtuales**

Mediante el periódico *News*, se compartió con Clientes información sobre medios de pago virtuales para que conozcan sobre estas opciones al momento de realizar sus transacciones. Este periódico se repartió a una base de 7.350 Clientes.

### **Videos educativos en agencias**

Nuestros puntos de atención al Cliente son espacios estratégicos para compartir información. Es por eso que aprovechamos las pantallas de oficinas para difundir videos con contenido de educación financiera. En 2019, se difundió un video sobre medios de pago virtual producido por Andrés Panasiuk, reconocido referente de estos temas en América.



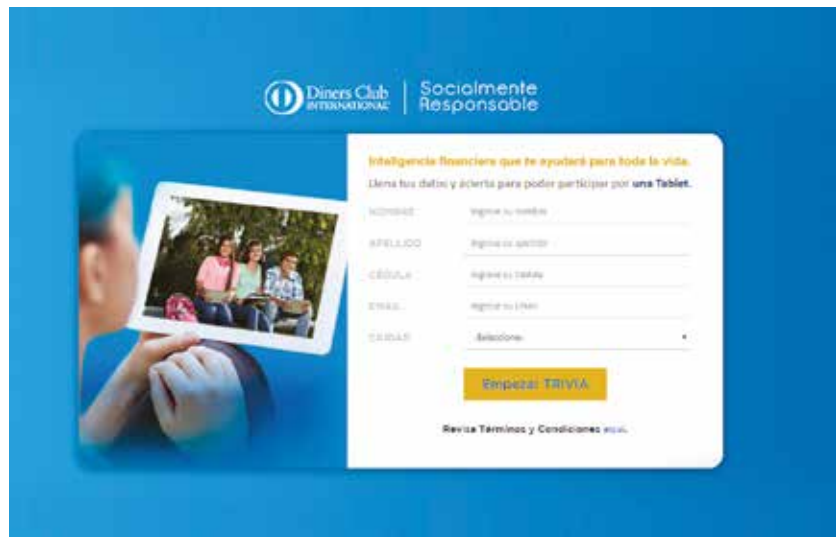
Videos con tips financieros de Andrés Panasiuk, experto en el tema de Educación Financiera.

### **Trivia Financiera para jóvenes**

Con el propósito de generar dinámicas educativas lúdicas, se desarrolló la Trivia Financiera, que busca que los jóvenes interactúen con este juego contestando preguntas de buenos hábitos financieros. Al finalizar obtienen un puntaje y pueden seguir jugando hasta mejorarlo. La trivia se aplicó con estudiantes de colegios secundarios, entre los cuales hicimos un concurso identificando como ganadores a aquellos con



mayor puntaje, quienes se hicieron acreedores a premios. Este concurso se realizó en colegios de Quito y Guayaquil con 167 estudiantes de Secundaria.



## Uso de plataforma Financial Education

Esta es una herramienta desarrollada para el manejo financiero y familiar de nuestros Clientes y la comunidad en general. A través de instrumentos como diagnóstico, presupuesto, flujo de ingresos y gastos, etc., se promueve la generación de hábitos adecuados y, de esta forma, la salud financiera. La plataforma también permite el uso de simuladores y varios tests interactivos de manera gratuita que están a disposición de nuestros Socios, así como de la comunidad en general. Estimamos que por lo menos 1.500 Socios han utilizado esta herramienta.





## Tips educativos radiales y entrevistas

Por medio de las emisoras HCJB y Radio Quito, se realizó una difusión de sensibilización de consejos financieros entregados por Andrés Panasiuk, importante experto internacional. Para optimizar este canal comunicacional, se realizaron además algunas entrevistas con la intención de compartir información importante sobre educación financiera. Se tuvo una audiencia cercana a 18.000 personas.

Adicionalmente, se lograron 42 entrevistas y menciones educativas en distintos medios, con una audiencia de 4'815.395 personas en el año.

## A.3 EDUCACIÓN FINANCIERA CON LA COMUNIDAD

El programa de Educación Financiera, en vinculación con la comunidad, generó alianzas con varias instituciones locales y nacionales. Esto ha asegurado la posibilidad de generar mayor cobertura y profundidad de este programa, así como llegar a públicos más vulnerables y diversos.

### Resultados de programas con la comunidad 2019

Actividad	Beneficiarios
Talleres de conservación ambiental Ahorra por la Fauna y de Educación Financiera	4.348
Video sobre medios de pago virtual	15.497
Desarrollo en capacidades para el emprendimiento en colegios fiscales	2.240
Capacitación en educación financiera, comunidades Cañar	109
Emprendimiento para institutos tecnológicos	129
Difusión de la plataforma Financial Education	790
Emprendimientos gastronómicos	249
Emprendimientos artísticos	222
Emprendimientos Impaqto Google	10
Beneficiarios del Bono de Desarrollo	335
Asolider, emprendimiento con enfoque de género	346
Finanzas y planificación para emprendimientos e-commerce - Fintech	24
Total general	24.436



Niños recibiendo la capacitación con el juego Ahorra para cuidar la Fauna.

## Talleres de conservación ambiental Ahorra por la Fauna y de Educación Financiera

Las edades tempranas son ideales para empezar a trabajar en temas de concientización. Valiéndonos de un juego didáctico, desarrollamos talleres con escolares, donde abordaron dos temas importantes: la educación financiera, con la intención de difundir los conceptos básicos de ahorro y crédito y, por otro lado, un mensaje de cuidado del medio ambiente, ya que en este juego los personajes son animales en peligro de extinción de nuestro país, por lo que el reto fue conseguir alimento para cuidarlos. Este trabajo se realizó en alianza con la organización Cáritas y se desarrolló en escuelas de Quito, Guayaquil, Ambato y Cuenca, se obtuvo un alcance de 4.348 niños y niñas.

### Video sobre medios de pago virtual

Sin duda, los nuevos canales que se usan actualmente generan beneficios, no solamente a las finanzas personales, sino además al entorno económico de la sociedad. Es así que las alternativas de pago deben ser difundidas entre los Clientes, con la intención de que se conozca su funcionamiento. En este sentido, se produjo un video sobre los diversos medios de pago existentes. Esto se hizo con el apoyo de Andrés Parnasiuk. Este video fue difundido por redes sociales, llegando a un alcance de 15.497 personas.

### Desarrollo en capacidades para el emprendimiento en colegios fiscales

En apoyo a las materias de emprendimiento en colegios fiscales y particulares, hemos desarrollado una metodología y material apropiado que comprende cuadernillos para maestros y estudiantes con distintas temáticas: proyectos de vida, necesidades y uso del dinero, elaboración de presupuesto, la cultura de ahorro y crédito, emprendimientos personales, sociales y productivos, y la comunicación para la toma de decisiones. Este material ha sido difundido con estudiantes de Secundaria de colegios fiscales, a través de un proyecto que ejecuta la organización YPD. La cobertura lograda por este proyecto fue:

- 23 colegios fiscales localizados en toda la ciudad de Quito y zonas rurales, como Cayambe, Alangasí, Tumbaco, Píntag y Guayllabamba.
- 3 colegios en la ciudad de Gayaquil.
- 56 docentes de la asignatura de Emprendimiento y Gestión.
- 2.240 estudiantes beneficiados con la metodología Financial Education.

### Detalle de instituciones educativas beneficiarias

Unidad Educativa Miguel de Santiago
Unidad Educativa Tarqui
Unidad Educativa Consejo Provincial
Unidad Educativa Primicias de la Cultura
Unidad Educativa Gonzalo Escudero
Unidad Educativa Técnico Sucre
Unidad Educativa Guayllabamba
Unidad Educativa Arturo Borja
Unidad Educativa República de Rumania
Unidad Educativa Malchingui
Unidad Educativa Cayambe
Unidad Educativa José Peralta
Unidad Educativa Ana Paredes de Alfaro
Unidad Educativa Andrés F. Córdova
Unidad Educativa Policía Nacional
Unidad Educativa Tres de Diciembre
Unidad Educativa Ismael Proaño
Unidad Educativa Jacinto Jijón y Caamaño
Unidad Educativa Juan de Salinas
Unidad Educativa Telmo Hidalgo
Unidad Educativa Uyumbicho
Unidad Educativa Cotogcha
Unidad Educativa Eugenio Espejo
Unidad Educativa Gran Colombia
Unidad Educativa Dillon
Unidad Educativa Joaquín Gallegos Lara



Maestros de educación inicial de Suscal capacitándose para difundir el programa Ahorra por la Fauna.



Líderes comunitarios del cantón Suscal en Cañar recibiendo capacitación en Educación Financiera para replicarla en sus comunidades.

### Infocentros comunitarios - Suscal y apoyo a fundaciones

Una de las estrategias que hemos implementado es el acercamiento a gobiernos locales para replicar el programa de Educación Financiera en beneficio de sus comunidades. En 2019 se estableció una alianza con el Municipio de Suscal, que pidió esta ayuda, es decir, solicitó armar infocentros para desarrollar capacitación de distintos temas, entre ellos, la educación financiera. Para esto, se ha capacitado a líderes comunitarios y maestros de escuelas y colegios de esta localidad, de modo que posteriormente puedan replicar esta información. Producto de este trabajo, se ha llegado a capacitar a 109 personas.





En 2019 se estableció un acercamiento con la Fundación Médica Mosquera, dado que nació el interés de que los estudiantes que asisten a su instituto tuvieran una formación en el tema de finanzas personales. Es así que se trabajó con ellos, y se llegó a una cobertura de 129 personas.

### **Difusión de la plataforma Financial Education**

Se han realizado la difusión y capacitación en esta herramienta, tanto la personal como la orientada hacia los negocios en nuestra cadena de valor. Dado que esta es una plataforma desarrollada para pymes, se capacitó a los Colaboradores que tienen relación directa con los Establecimientos afiliados a la red de Diners Club, así como a los que se relacionan con Clientes Corporativos, para que promuevan el uso de la misma. Adicionalmente, en cada una de las charlas dirigidas a pymes se expuso sobre los beneficios y características de esta plataforma, y se indicó que es una herramienta a la que pueden acceder sin costo alguno.

En el desarrollo de este programa fue necesario generar algunas metodologías que se acoplen a la realidad del contexto comunitario. La primera de ellas fue con material impreso: un cuadernillo que permitió llegar a algunas personas. La difusión de esta plataforma ha permitido el acceso de 790 personas.

### **Emprendimientos gastronómicos**

En concordancia con el programa Orígenes, de rescate gastronómico, nos hemos especializado en el desarrollo de herramientas para la administración de emprendimientos de este tipo. Es así que se ha desarrollado un manual impreso y un componente específico en la plataforma de Financial Education, instrumentos que han servido para las distintas capacitaciones desarrolladas en el programa Orígenes, en alianza con otras organizaciones como el Centro de Emprendimiento del Municipio de Guayaquil. Se llegó a trabajar con 249 personas.





## Emprendimientos artísticos

Se complementaron los talleres de artesanías que se desarrollan en la Artisteca con herramientas para el emprendimiento. Se realizó un acompañamiento para fortalecer estos proyectos, se trabajó con 222 personas.

## Proyecto de emprendimiento Impaqto - Google Launchpad

Impaqto es una organización aliada con la que hemos trabajado en algunas iniciativas. En 2019, Impaqto ejecutó un programa para fortalecimiento de emprendimientos con Google, dentro del programa Launchpad. Se realizó una selección de diez emprendimientos con potencial de crecimiento y sus representantes recibieron capacitación y mentorías por parte de personal especializado de Google de distintos países.



Participantes del programa Google Launchpad de emprendimiento.

## Capacitación para beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano

En alianza con el Ministerio de Inclusión Económica, se realizó 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.

La metodología implementada para este grupo contiene componentes transversales importantes, como la comunicación familiar, con la intención de que esta información sea compartida con la pareja y, de esta forma, tomar decisiones consensuadas con respecto al manejo de sus finanzas. Como dato 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 Tunurahua, se llegó a 335 beneficiarios.

## Emprendimiento - Red de mujeres líderes Asolider

Con el objetivo de trabajar en proyectos con enfoque de equidad de género, se trabajó con este grupo específico para la generación de emprendimientos. En esta capacitación se desarrollaron los módulos de autodiagnóstico, definición de metas, desarrollo del lienzo canvas y estructuración de presupuestos. En 2019 se trabajó con 346 personas aliadas a esta red.



Talleres de emprendimiento gastronómico en Guayaquil.



## Reto Digital Diners

Con la intención de potenciar emprendimientos en e-commerce en crecimiento, se inició este reto cuyo objetivo fue identificar iniciativas y potenciar capacidades. El proceso de selección y acompañamiento fue comunicado por redes sociales y 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 diez finalistas se generó una capacitación específica en fortalecimiento del modelo de negocio, e-commerce y marketing digital.

**Pitch y selección de 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 las áreas de Responsabilidad Social e Innovación de Diners Club, un proveedor especialista en e-commerce y un especialista en desarrollo de proyectos.

Este reto tuvo una participación de 89 emprendimientos, de los cuales se escogieron a diez finalistas y posteriormente a tres ganadores, que se enuncian a continuación:

- Clipp. Es una aplicación que permite trasladarse dentro de la ciudad en los diferentes medios de transporte que existen, de una manera rápida, económica o ecoamigable. Se adapta a distintas preferencias de viaje o combina varias alternativas de transporte, que pueden ser: taxis, buses urbanos, bicicletas, scooters eléctricos compartidos, carsharing, motosharing, entre otros. El pago se puede realizar por un medio electrónico.



- Multipasajes. Es una plataforma que permite comprar pasajes de bus interprovincial por internet, y ahorrar tiempo y dinero al viajar. También vende pasajes de forma internacional a través de alianzas con empresas del exterior, lo que ayuda a promover el turismo del Ecuador.
- CUSI. Es una empresa familiar que produce alimentos de pastelería saludables, mínimamente procesados y elaborados artesanalmente con granos integrales y vegetales andinos. Sus productos no contienen conservantes ni sabores artificiales y la mayoría de los ingredientes provienen de pequeños agricultores locales.

**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. Para los finalistas, en general, se establecieron condiciones comerciales preferenciales para que puedan unirse a este sistema. Adicionalmente, recibieron mentorías por parte de algunos colaboradores de Diners Club, con la intención de compartir su experiencia para potenciar sus ideas de negocio. Finalmente, recibieron tablets y un trofeo. Además, los ganadores participaron de un proceso de fortalecimiento comercial a través de una gira de medios radiales y redes sociales, donde pudieron exponer sus iniciativas.



Ganadores del concurso de emprendimiento Reto Digital 2019. Representantes de CLIPP, MULTIPASAJES y CUSI.

Durante este tiempo se han ido desarrollando algunas metodologías y material didáctico para cada grupo con el que hemos trabajado. A continuación, se detalla este contenido:

Grupo	Metodología
Estudiantes escolares	Ahorra para cuidar la fauna
	

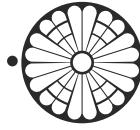
Grupo	Metodología
Emprendedores gastronómicos	Manual para manejo de emprendimientos gastronómicos
	

Grupo	Metodología
Adultos en comunidades	Módulos para talleres presenciales
	

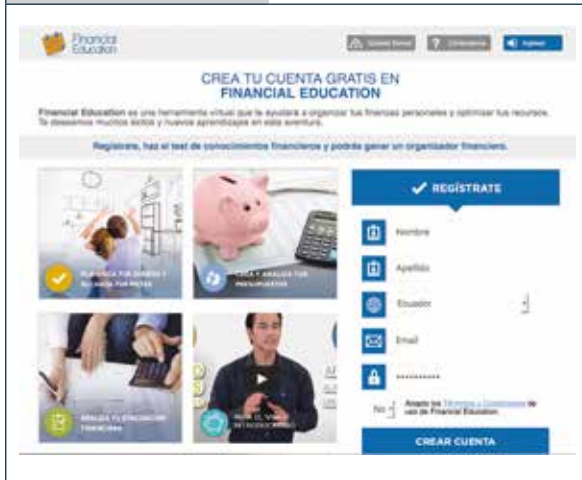
Grupo	Metodología
Microempresarios	Módulos para pymes
	

Grupo	Metodología
Newspaper	Folleto informativo para Clientes
	





Grupo	Metodología
Adultos en general y estudiantes universitarios	Financial Education <a href="http://www.financialeducation.ec">www.financialeducation.ec</a>



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



**Michelle Arévalo**  
**CEO, cofundadora IMPAQTO**

Diners Club se ha convertido en un actor importante en el ecosistema de emprendimiento del país. Por un lado, la innovación en sus productos y oferta de servicios y beneficios para los emprendimientos ha impactado positivamente, al hacer que los negocios sean posibles. Por otro lado, ha tomado seriamente su responsabilidad de invertir en plantar semillas de apoyo para generar nuevos emprendimientos, lo que ha permitido que hasta las ideas más ambiciosas tengan raíces sólidas y crezcan.

Diners Club ha sido un aliado activo con los emprendedores, los mentores y los interlocutores del emprendimiento en el país. Más allá del apoyo financiero a los proyectos de fomento al emprendimiento, Diners Club ha generado una verdadera alianza de valor compartido, en la que se involucran sus Colaboradores, aportan sus productos y se comparte conocimiento y experiencia. Es así como se construyen verdaderas alianzas a largo plazo.





Oe6-189

# EXTENDIENDO LA EXCELENCIA A LA CADENA DE VALOR

**PATRICIA CECILIA NIETO BIDÓN**

20 años de edad, reside en el barrio Las Orquídeas  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN LA CALLE CHILE

## LOGROS

2019

- 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 3.539'486.177 en el año 2019.
- Diners Club apoyó a los Establecimientos mediante campañas promocionales, tales como: San Valentín, Regreso a Clases, Modo Tasty, Modo Home, Madre y Padre, Vacaciones Costa y Sierra, Black Days, A lo Diners Supermercados, Navidad, Noches Diners, entre otras, con la finalidad de que 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 online. Se obtuvo una facturación de alrededor de USD 158 millones, siendo las especialidades de mayor demanda y participación servicios públicos, líneas aéreas y academias.
- El 2019 presentó un crecimiento del 16% vs. 2018 en adquirencia total Visa y MasterCard; con un total de facturación entre las dos marcas en crédito corriente de USD 1.874'439.600,42

## DESAFÍOS

2020

- Lograr la integralidad de atención a los Clientes mediante los oficiales, dándoles cobertura de todos los productos de negocios.
- Mantener las campañas con Establecimientos diferenciados acordados con especialidades clave 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.

El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.





## 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 a 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**, y guiados por los **principios éticos y de responsabilidad corporativa**.

La red de Diners Club del Ecuador se conforma por 69.086 Establecimientos afiliados, 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 la 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.

## A.2 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 pagos sin intereses especiales.



### Andrés Vasco Restaurante Osaka

Desde el inicio del proyecto Osaka, hace ya 5 años, Diners Club fue un aliado estratégico e importante para nuestra franquicia.

Esta cercanía nos ha permitido fortalecer nuestras relaciones con la comunidad, ampliar nuestra base de clientes y crear un excelente equipo de colaboradores.

El inicio de la campaña Modo Tasty coincidió con un delicado momento económico y social del país. Participar de esta idea nos permitió consolidar este proyecto, permitir que la experiencia Osaka sea compartida en familia y amigos, potenciar el crecimiento de nuestro personal, proveedores y clientes.

Como parte del tour gastronómico Dine For Change, Diners Club del Ecuador organizó un evento que se realizó en agradecimiento a la confianza de los Socios Diners Club. Este evento estuvo vinculado al programa Orígenes, proyecto social que lleva a cabo Diners Club y que busca rescatar la riqueza gastronómica de nuestro país.

Osaka cocina Nikkei siempre está abierto y dispuesto a colaborar con las importantes iniciativas sociales y programas que Diners Club mantiene en el país.

## 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 en sus necesidades particulares. De esta forma apoyamos al desarrollo económico de las zonas en las que operamos, generando mayores fortalezas comerciales en nuestros aliados

En el 2019 se realizaron campañas para impulsar la facturación en diferentes especialidades, como líneas aéreas, academias, servicios públicos, electrodomésticos, almacenes por departamentos, artículos para damas y caballeros, y centros comerciales aliados. Esto con el fin de incrementar la afluencia de Clientes en sus Establecimientos, lo que convirtió 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 agrupa 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, durante 2019 Diners Club apoyó en las fiestas locales 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 esta temporada, mediante la información completa y oportuna a los usuarios.

Los Establecimientos educativos se benefician con la integración de sus sistemas de recaudación al proceso electrónico de ventas por web, lo cual les posibilita reducir sus costos operativos y de recaudación y, de esta forma, mejorar su imagen de eficiencia frente a sus Clientes.

Con el Sector Público, Diners Club del Ecuador suscribió varios convenios con el fin de ser un facilitador en las recaudaciones de impuestos. Por ejemplo, en Municipios a través del pago por internet, matriculación vehicular y pagos de servicios básicos, como luz, agua y teléfono, lo que contribuyó a la facilidad y agilidad de la 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 ellos.

# C. LA FORMACIÓN, EL PRINCIPAL APORTE A LOS ESTABLECIMIENTOS

## C.1 CENTRO DE CAPACITACIÓN DINERS CLUB (CCD)

En noviembre de 2019 se ejecutó este programa con dependientes de comercios afiliados, para apoyar la capacitación del personal y el impulso en ventas. Se proporcionó información relevante, bajo esquema de taller de ventas, con premios y entrega de diplomas.





## PROVEEDORES

### LOGROS

### 2019

- Homologación de adquisiciones con proveedores del Grupo, lo que redujo costos y aseguró 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

### 2020

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

# A. GESTIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Diners Club, interesado por lograr el liderazgo en conjunto con los Proveedores, ha identificado las empresas que se encuentran alineadas con los objetivos institucionales, siempre con el propósito de mejorar el servicio a los Clientes internos.

Se realiza la identificación y selección de Proveedores estratégicos, que crean y añaden valor para la Organización, y así generen una comunicación efectiva y agilicen los procesos, la logística y la calidad en entrega de bienes y servicios.

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

## GRI 102-9

### A.1 PROVEEDORES DE DINERS CLUB DEL ECUADOR

Durante este año, nos hemos preocupado por realizar una homologación de Proveedores con el Grupo, para asegurar la calidad del servicio, mejorar la eficiencia y determinar 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 adaptan a los objetivos institucionales, con la creación de indicadores que nos ayudan a medir el nivel de servicio al Cliente interno.

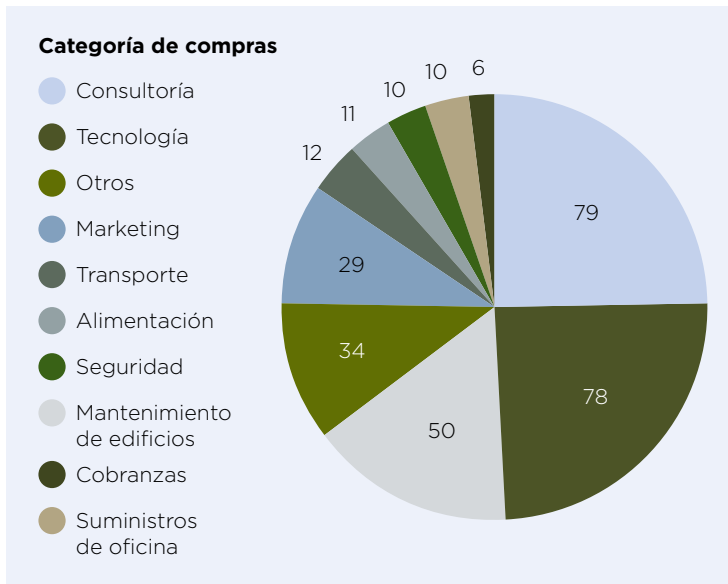
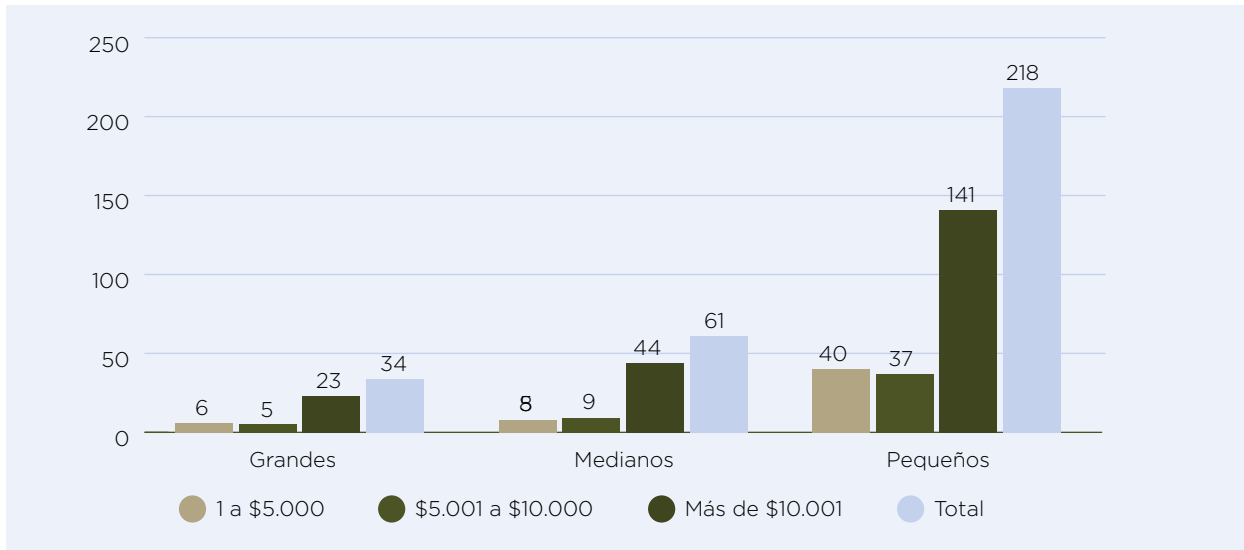
La ética es la práctica diaria en la gestión de adquisiciones, para lo cual se ejerce además un control sobre la cadena de abastecimiento, con el fin de mitigar el riesgo durante la ejecución del contrato.

Contamos con una base de 328 proveedores nacionales e internacionales de bienes y servicios. Estos son calificados a través de la compañía Lógica, de acuerdo con nuestro procedimiento. Se puede observar que existe una concentración del 89% en los Proveedores de pequeñas y medianas empresas. Los parámetros con los que realiza la evaluación la empresa calificadora son:

- Perfil empresarial
- Capacidad operativa
- Perfil comercial
- Análisis financiero

#### Clasificación de Proveedores

Clasificación de Proveedores por tamaño			
Tipo	2018	2019	%
Grandes	31	34	10
Medianos	50	67	20
Pequeños	174	227	69
Total	255	328	100





## 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, también gestiona de manera apropiada a los Proveedores, 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 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.

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

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

- El tipo de bien o servicio a adquirir, el soporte a Clientes y asistencia.
- Garantías y tiempos de respuesta.
- Disponibilidad de los recursos ofertados.
- Planificación en entregas y servicio.

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

**GRI 409-1 / GRI 412-3**

## B.2 LAS ADQUISICIONES CON ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Diners Club también se enfoca en la gestión de 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, lo que genera un comportamiento compartido ético y transparente.

La Empresa mantiene una corresponsabilidad hacia el desarrollo nacional. Se da prioridad a pequeñas y medianas empresas, lo que logra el desarrollo en materia económica y da cumplimiento al objetivo de la comunidad en 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, el adecuado manejo de los desechos, de seguridad y salud ocupacional.

La evaluación es permanente para los Proveedores que mantienen un servicio crítico o de contingencia para la Organización, lo que asegura que las expectativas iniciales se cumplan a través del tiempo.

Además, cabe mencionar que todos los contratos tienen cláusulas para la no contratación de mano de obra infantil y trabajo forzoso. En el caso de incumplir con estos principios, el contrato puede darse por terminado.

## C. CONTRATISTAS

En el año 2019 se trabajó en los aspectos de diversificación de los Proveedores de abastecimiento, para responder a una contingencia en caso de interrupciones que afecten a la capacidad operacional de la Organización:

- Se revisaron y homologaron Proveedores con el Grupo para generar mayores niveles de ahorro. Adicionalmente, se mantiene una base de Proveedores que permitan garantizar la continuidad del negocio en caso de interrupciones en los servicios.
- Negociaciones y contrataciones de bienes y servicios con empresas nacionales en condiciones equitativas y eficientes que satisfagan las necesidades del Cliente interno y el cumplimiento de niveles de servicio.

Este año se realizaron las remodelaciones de la Agencia Diners Club Cuenca y Urdesa. También de las salas de reuniones del edificio Amazonas 100, con el objetivo de mitigar el riesgo de seguridad física para los Colaboradores y brindar siempre un ambiente exclusivo y acogedor a nuestros Socios.







# CONSTRUYENDO FUTURO CON LA COMUNIDAD

**PATRICIA CECILIA NIETO BIDÓN**

20 años de edad, reside en el barrio Las Orquídeas  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA DEL PALACIO ARZOBISPAL

# LOGROS

## 2019

- 111.361 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 2019:
  - 37.204 niños/as involucrados en planes de mejoramiento de la educación.
  - 1.540 maestros/as de escuelas rurales capacitados/as.
  - 20.773 adultos involucrados en los programas de mejoramiento del sistema educativo.
- Se realizó el proyecto Edupasión, el mismo que tuvo 14 encuentros (rondas), 34 videos y 30 documentos sobre educación. Este programa permitió la participación de 10.773 personas.
- Se ejecutó el Reto Digital Diners Club, que busca desarrollar emprendimientos en e-commerce y Fintech. Participaron 89 emprendimientos.
- Con la finalidad de rescatar la gastronomía ecuatoriana, se realizó el concurso y el programa Secretos de Familia, el mismo que contiene 18 capítulos.
- En el programa Orígenes se trabajó en ocho localidades de las provincias de Napo e Imbabura.
- Se potenció el programa de Arte y Cultura a través de la Artisteca, en el cual 26.367 personas se beneficiaron de los 814 talleres ejecutados.
- Orquesta y Coro Infantojuvenil de Esmeraldas Sinfonía por la Vida, en el que participan 173 niños. Al cumplir diez años, ofreció un importante concierto en la ciudad de Esmeraldas.
- Fundación El Triángulo: se apoyó el programa de arte que llega a más de 158 niños con discapacidad.

# DESAFÍOS

## 2020

- Fortalecer el aporte a la educación y protección de la niñez y adolescencia mediante el programa de la Alianza Diners Club-Unicef.
- Implementar el programa de becas para profesionalización de maestros rurales. Amplificar la información obtenida en el programa Edupasión y establecer más alianzas.
- Difundir el programa Secretos de Familia y realizar la segunda edición del concurso.
- Realizar el lanzamiento y difusión del libro de gastronomía en conventos.
- Implementar la octava fase del proyecto Orígenes, enfocado en localidades de menos de 25.000 habitantes.
- Continuar apoyando el arte y la cultura con inclusión social por medio del programa Artisteca, que tendrá más de 27.000 beneficiarios, de manera especial personas vulnerables.
- Continuar apoyando a la escuela de formación musical para niños/as de Esmeraldas Sinfonía por la Vida.
- Fundación El Triángulo: continuar con el apoyo a este programa para personas con discapacidad.

El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.





## 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 apoyo 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 diseñando estrategias para conseguir mejoras educativas y, al mismo tiempo, aportando con acciones de protección hacia la niñez de los sectores más vulnerables.

Adicionalmente, se ha venido apoyando distintas iniciativas sociales, a través de aportes económicos directos a programas específicos, no enmarcados dentro de la Alianza Diners Club-Unicef, lo que amplía nuestro radio de acción: el programa de turismo inclusivo con rescate gastronómico Orígenes, el programa de educación financiera Financial Education, el programa Sinfonía por la Vida en Esmeraldas, el de Desarrollo de la Inteligencia Creativa a través de la Artística, y el de Arte y Discapacidad de la Fundación El Triángulo. Nuestro enfoque se ha centrado en temas prioritarios apuntando al cumplimiento de los ODS con la intención de mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que trabajamos mediante el desarrollo de capacidades de sus habitantes para la generación del desarrollo sustentable de estas localidades.

Estos programas abarcan la totalidad de las localidades donde opera la Organización. De acuerdo con los estudios que se han realizado, las operaciones de Diners Club no generan impactos negativos significativos.

En el año 2019 se trabajó en cuatro ámbitos:





- **Programa Orígenes.** Se implementó la octava etapa de este programa, que tiene por objetivo desarrollar habilidades y capacidades locales a través del rescate y fortalecimiento de la riqueza gastronómica. Se realiza un rescate cultural y se desarrollan las capacidades en poblaciones de menos de 25.000 habitantes. Este año se concentró el trabajo en 8 localidades de las provincias de Napo e Imbabura. En 2019 se grabó la serie Secretos de Familia con sus 18 capítulos, que buscan rescatar las tradiciones culinarias familiares del Ecuador. Por último, se trabajó en la edición del libro de rescate gastronómico en conventos.
- **Alianza Diners Club-Unicef.** Enfocada principalmente en la niñez y juventud más vulnerable; en programas como Educación Intercultural Rural, Nación de Paz; en la creación de material didáctico intercultural y metodologías apropiadas, fortalecimiento docente, entre otras. En 2019 se desarrolló el proyecto Edupasión, el mismo que busca identificar lineamientos estratégicos para aportar al fortalecimiento del sistema educativo desde la sociedad civil y la participación ciudadana. Su estrategia de ejecución y comunicación logró una interacción importante. Tal es así que se calcula haber tenido la participación de cerca de 11.000 personas.
- **Arte e inclusión social.** Cuenta con tres programas. El primero de ellos es **Artisteca, Semillero del Cambio**, que aporta a la formación integral de la población que vive en un contexto de vulnerabilidad, y fomenta la apre-

ciación, creación y comercialización del arte y la cultura. Dentro de este enfoque cultural también se apoya a dos programas con aliados como son **Sinfonía por la Vida**, que consiste en una orquesta sinfónica para niños y jóvenes de Esmeraldas, y el programa de **Arte y Discapacidad**, que ejecuta la Fundación El Triángulo.

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

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

La estrategia de relacionamiento con la comunidad se encuentra establecida bajo los siguientes pasos metodológicos para 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 del proyecto de intervención.
4. Definición de variables e indicadores de impacto a medir, con su respectiva periodicidad.
5. Definición del costo, presupuesto y cronograma para su aprobación.
6. Establecimiento de responsabilidades, acuerdos y convenios entre las partes.
7. Sistematización, seguimiento y monitoreo.

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

Con la finalidad de generar sustentabilidad en los distintos proyectos, Diners Club del Ecuador trabaja en conjunto con ONGs, Cooperación Internacional, gobiernos locales y comunidades de probado

prestigio e idoneidad técnica. Para este tipo de asociación, la Compañía requiere que se acojan todos los puntos metodológicos arriba señalados, con el fin de garantizar la transparencia y la eficacia.

## 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 en la Alianza Diners Club-Unicef, con información cuantitativa y cualitativa.
- 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 2019

Programa	Proyecto	Lugares	Cobertura/personas
Alianza Diners Club-Unicef	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edupasión</li> <li>• Trabajo en escuelas unidocentes</li> <li>• Nación de Paz</li> <li>• Habilidades para la vida</li> <li>• Modelo de desarrollo integral</li> </ul>	Quito, Esmeraldas, Sucumbios, Carchi, Cayambe, Pichincha, Guayas, Cañar	59.517
Educación Financiera	Educación financiera con la comunidad	A nivel nacional	24.436
Sinfonía por la Vida	Orquesta Sinfónica en Esmeraldas	Esmeraldas	173
Turismo inclusivo	Orígenes	Archidona, Misahuallí, Citundo, Santa Rita, Antonio Ante, Santa Bárbara, Turucu	710
Cultura y discapacidad	Desarrollo de habilidades complementarias a personas con discapacidad	Quito	158
Artisteca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres de creación artística</li> <li>• Visitas de apreciación artística</li> <li>• Proyectos musicales</li> <li>• Talleres de enseñanza artística</li> <li>• Acompañamiento en aula</li> <li>• Concursos anuales de creación de arte en colectivo, producción de cortometrajes y literatura</li> </ul>	Quito	26.367
Total general			111.361



# B. LOS PROGRAMAS DE APOORTE A LA COMUNIDAD

GRI 408-103(2/3) / GRI 408 (101-102-103)

## Contribución a la sociedad

### Apoyo al mejoramiento de la educación

**Alianza Diners Club-Unicef**  
Apoyo al mejoramiento del sistema escolar rural

- Eduparación
- Inclusión y permanencia
- Nación de Paz
- Capacitación a DCS
- Prácticas culturales
- Prácticas educativas para cuidado de menores

### Arte e inclusión

**Artisteca, Semillero del Cambio**  
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)
- Concursos Artísticos
- Crearteco
- Atapalabras
- RetoRec
- Pintura online

### Turismo inclusivo

**Orígenes**  
Rescate de la gastronomía

- Programa en localidades
- Desarrollo de capacidades en manejo de alimentos, mercadeo, atención al cliente, educación financiera para el negocio
- Componente comunicacional:
  - Secretos de familia
  - Gastronomía monacal
  - [www.origenesecuador.com](http://www.origenesecuador.com)
- Serie Secretos de familia

### Educación financiera de la comunidad

**Programa de educación financiera**  
Financial Education

- Finanzas personales
- Emprendimiento y manejo de pymes
- Reto Digital





## C. APOYO AL MEJORAMIENTO DE LA EDUCACIÓN

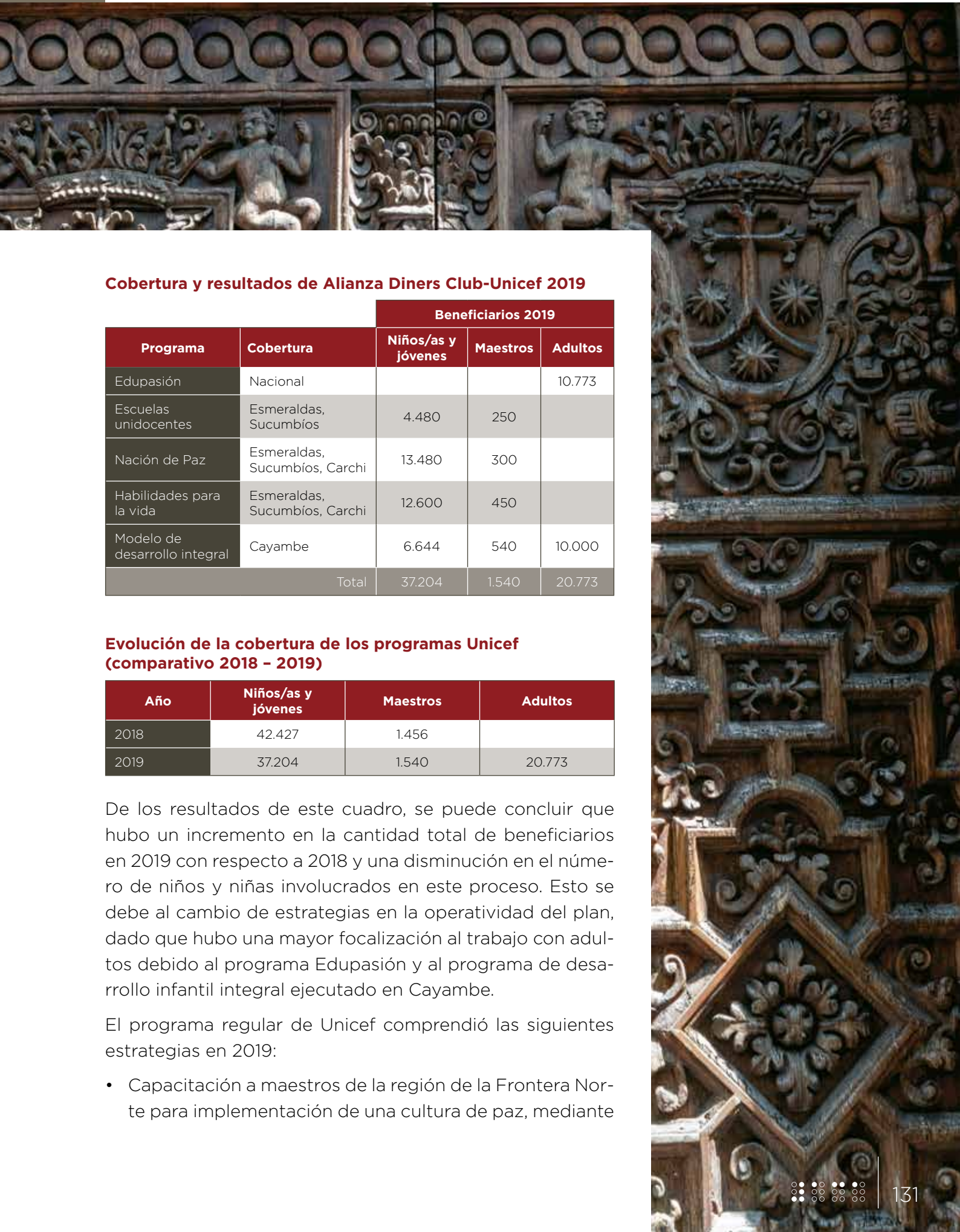


### C.1 LA ALIANZA DINERS CLUB-UNICEF

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

Diners Club del Ecuador realiza un aporte constante a un fondo, lo que ha permitido darles 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, quienes también alimentan este fondo, mediante la campaña de telemercadeo, que en 2019 recaudó USD 112.738.





### Cobertura y resultados de Alianza Diners Club-Unicef 2019

Programa	Cobertura	Beneficiarios 2019		
		Niños/as y jóvenes	Maestros	Adultos
Edupasión	Nacional			10.773
Escuelas unidocentes	Esmeraldas, Sucumbíos	4.480	250	
Nación de Paz	Esmeraldas, Sucumbíos, Carchi	13.480	300	
Habilidades para la vida	Esmeraldas, Sucumbíos, Carchi	12.600	450	
Modelo de desarrollo integral	Cayambe	6.644	540	10.000
Total		37.204	1.540	20.773

### Evolución de la cobertura de los programas Unicef (comparativo 2018 - 2019)

Año	Niños/as y jóvenes	Maestros	Adultos
2018	42.427	1.456	
2019	37.204	1.540	20.773

De los resultados de este cuadro, se puede concluir que hubo un incremento en la cantidad total de beneficiarios en 2019 con respecto a 2018 y una disminución en el número de niños y niñas involucrados en este proceso. Esto se debe al cambio de estrategias en la operatividad del plan, dado que hubo una mayor focalización al trabajo con adultos debido al programa Edupasión y al programa de desarrollo infantil integral ejecutado en Cayambe.

El programa regular de Unicef comprendió las siguientes estrategias en 2019:

- Capacitación a maestros de la región de la Frontera Norte para implementación de una cultura de paz, mediante

la entrega de herramientas educativas apropiadas.

- Rescate y creación de metodologías de enseñanza pertinentes culturalmente, como es el caso de lo realizado este año con el pueblo Kayambi.
- Difusión en Esmeraldas, Sucumbíos y Carchi de la propuesta Nación de Paz, con la finalidad de difundir una cultura de convivencia y resolución pacífica de conflictos en escuelas y colegios fiscales.
- Creación de la biblioteca y repositorio virtual de la educación intercultural bilingüe, con la participación de más de cinco universidades a nivel nacional.
- Creación de mensajes sobre buena crianza para comunidades rurales e interculturales.
- Adicionalmente, el programa Edupasión, lanzado en 2019, es una iniciativa de participación ciudadana para transformar la educación ecuatoriana desde los aportes de la sociedad civil, mediante la discusión de los aspectos más relevantes a transformarse. También se logró firmar un acuerdo con el Instituto Idea de la Universidad San Francisco, con la finalidad de crear sinergias en este sentido. Con Edupasión se logró una amplia participación en redes y se obtuvieron los siguientes resultados:

Productos	#
Videos	34
Entrevistas	60
Documentos creados	30
Encuentros	14
Participantes en línea	10.777

La cobertura de 2019 se ha extendido en las siguientes áreas geográficas:

- Esmeraldas
- Sucumbíos
- Carchi
- Río Santiago y Cayapas
- Napo
- Imbabura
- Pichincha

Estos resultados fueron posibles gracias a las alianzas que se mantienen con diferentes entidades públicas, privadas y comunitarias, como el Vicariato Apostólico de Esmeraldas, la Dirección Provincial de Educación de Esmeraldas, la Dirección Zonal de Educación, Ecuatorunari, la Dirección de Educación Bilingüe de Sucumbíos y el Ministerio de Educación.

Cabe mencionar que durante todo el tiempo que ha durado esta alianza, se ha buscado establecer estrategias que ayuden a la erradicación del trabajo infantil, mediante proyectos de inclusión escolar, actividades extracurriculares y programas de educación como el Ciclo Básico Acelerado que han sido elevados a políticas públicas. De esta manera se ha incidido para terminar con este mal. Dicho enfoque ha sido extendido a nuestra cadena de valor, de tal forma que en la calificación de Proveedores se toman en cuenta estas variables, y además se establecen cláusulas en las que se da por terminado el contrato en el caso de que el Proveedor incurra en estas malas prácticas.

En 2019, Diners Club del Ecuador aportó un valor anual de USD 350.000 para la implementación de los proyectos establecidos en el marco de la Alianza.





## D. ARTE E INCLUSIÓN SOCIAL

### D.1 ARTISTECA

Artisteca, Semillero del Cambio está localizada en el Centro Histórico de la ciudad de Quito y busca fomentar el desarrollo artístico de los ecuatorianos mediante el estímulo de su inteligencia artística, lo que aporta a una mejor calidad de vida. Las ofertas de formación y actividades que presta la Artisteca son las siguientes:

- Talleres de creación artística en las ramas de artes decorativas, escénicas, plásticas, visuales, música y literatura; además, talleres multidisciplinarios donde se engloban todas las artes.
- 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 la población que vive en un contexto de vulnerabilidad.
- Acompañamiento en aula para docentes de instituciones educativas, donde se les enseña a usar las distintas maneras de integrar el arte en sus procesos pedagógicos.
- Concursos anuales de creación de arte en colectivo (CreArteCo), producción de cortometrajes (RetoFilm) y literatura (AtaPalabras).





## Evolución oferta Artística 2018 - 2019

Actividad	2018		2019	
	Número	Beneficiarios	Número	Beneficiarios
Talleres de artes decorativas	25	500	30	500
Talleres abiertos	350	7.000	382	6.134
Talleres externos	26	847	99	1.542
Acompañamiento en aula	60	8.100	62	7.104
Talleres de capacitación/ padres	8	160	3	112
Talleres de capacitación/ docentes	6	100	3	64
Talleres de capacitación/ equipo técnico	6	15	8	17
Vacacionales	2	242	2	237
Eventos instituciones aliadas	14	2.662	24	1.459
Eventos acompañamiento en aula	6	1.140	6	3.984
Eventos/cierre de talleres	5	1.900	5	2.489
Eventos/cierre de vacacionales	2	242	2	256
Eventos de concursos	3	800	3	600
Salidas culturales	10	1.000	24	612
Tracks internos	34	680	28	600
Tracks externos	150	1.200	76	286
Videos editados	20	100	34	349
Registros fotográficos	20	14	23	22
<b>Total</b>	<b>747</b>	<b>26.702</b>	<b>814</b>	<b>26.367</b>

## CREARTECO

CreArteCo, creación de arte en colectivo, en su tercera edición se presentó en el área de Artes Escénicas (danza) y se realizó en alianza con la Compañía Nacional de Danza. Se trabajó con jóvenes que se educan en el Ciclo Básico Acelerado de colegios de la capital.

## RetoFilm

Concurso que, en alianza con la Escuela de Cine de la UDLA, fomenta la educación audiovisual de jóvenes de colegios. Se trabajó con un colectivo de 40 estudiantes de cuatro instituciones educativas de la capital.

## AtaPalabras

En su cuarta edición tuvo por temática los cuentos de desamor. Se contó con 179 participantes, con un alto nivel de narrativa y ortografía. Los cuentos ganadores fueron:

- Primer lugar: *El color de la música*. Autora: Sofía Lizbeth Heredia Gallegos de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.
- Segundo lugar: *Sonata final*. Autor: Gastón Alcides Coulón Tapia de la Unidad Educativa Isaac Newton.
- Tercer lugar: *Corazones vacíos*. Autor: Jonathan David Rodríguez Chuquirima de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.

Mención especial La Dolorosa: Alex Josué Pinchao León con el cuento *Los nazis también lloran* del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa. En 2019, la Artisteca ha alcanzado el 100% de utilización de su capacidad instalada para la oferta de talleres de arte. De las personas beneficiadas, 168 tienen necesidades educativas especiales,



### Concurso AtaPalabras

Cuentos ganadores:

**Primer lugar:** *El color de la música*. Autora: Sofía Heredia de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.

**Segundo lugar:** *Sonata final*. Autor: Gastón Coulón de la Unidad Educativa Isaac Newton.

**Tercer lugar:** *Corazones vacíos*. Autor: Jonathan Rodríguez de la Unidad Educativa Consejo Provincial de Pichincha.

**Mención especial:** *Los nazis también lloran*. Autor: Alex Pinchao del Centro de Orientación Juvenil La Dolorosa.



asociadas o no a la discapacidad. El total de beneficiarios de todos sus componentes fueron 26.367 personas.

Este año se lanzó el primer CD de música infantil ecuatoriana, como parte de los proyectos. También se firmaron convenios con nuevos aliados en materia artística. Es el caso de la Fundación Alas de Colibrí (FAC) y la Fundación Alfredo Jijón/Casa Taller La Ribera, respectivamente, para la coordinación de acciones de enseñanza socioeducativa, a través de talleres artísticos dirigidos a las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

## Talleres inclusivos de arte

Entre 2017 y 2019, la Artisteca ha trabajado con un enfoque de inclusión a personas con capacidades especiales y necesidades educativas especiales en la mayor parte de sus talleres. También se han



Firma de acuerdo con la Fundación Alfredo Jijón/Casa Taller La Ribera, para la coordinación de acciones de enseñanza socio educativa a través de talleres artísticos dirigidos a las niñas, niños y adolescentes que se encuentran en situación de vulnerabilidad.



Rescate de la música infantil de los pueblos Puruwá, Otavalo y Afroecuatoriano.



Ensamble de Ilusiones. En noviembre, el Ensamble de Ilusiones se presentó en la Casa de la Música.



ofertado talleres específicos de acuerdo con las necesidades de determinados tipos de discapacidad, como son:

- Fotografía para personas sordas.
- Taller de canto para personas no videntes.
- Taller de piano inicial para personas no videntes.
- Taller de danza para personas con algún tipo de discapacidad física.
- Apoyo a los talleres de arte de la Fundación El Triángulo para personas con síndrome de Down, con 158 asistentes.

Características	Número de participantes
Problemas emocionales	215
Discapacidad visual	74
TDA - hiperactividad	163
TDA - hipoactividad	1
Agresividad	9
Síndrome Down	36
Discapacidad intelectual	49
Discapacidad auditiva	40
Depresión	56
Discapacidad física	19
Trastorno de la personalidad	4
Trastorno neurológico	23
Trastorno espectro autista	29
Casos médicos	85
Retraso psicomotor	3
Problemas de lenguaje	8
Total	814



**Nombre:** Óscar Emilio Estévez.

**Edad:** 32 años.

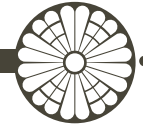
**Diagnóstico:** trastorno neurológico.

**Tipo de discapacidad:** psicosocial 70%.

**Grado de discapacidad:** grave.

**Taller al que asiste:** grabados y estampas.

Vengo a la Artisteca ya varios ciclos, un familiar me contó de este lugar y me gustan los talleres de dibujo y grabado. Aquí me siento muy bien, bacán. Aquí encontré una familia, compañeros y amigos. He aprendido muchas cosas, mi profe es muy bueno, me explica muy claro lo que debo hacer. Yo recomiendo, sobre todo a los jóvenes a los que les gusta el dibujo, que vengan.



**Nombre:** Adriana del Carmen Flores Guzmán.

**Edad:** 64 años.

**Tipo de discapacidad:** discapacidad visual.

**Grado de discapacidad:** 80%.

**Talleres a los que asiste:** introducción al tango, técnicas de guitarra y danza afro-latina.

Yo vine por una amiga que es no vidente y que conocía la Artisteca. He estado en talleres de canto, arteterapia, dibujo y tango. Aquí me siento bien, todos los profesores son buena gente. Me ayudan con mi discapacidad, entonces no tengo ningún problema y, como saben que soy no vidente, me ayudan para movilizarme en las instalaciones de la Artisteca. Para mí es difícil socializar, pero aquí he hecho amigos. Aquí he aprendido mucho, sobre todo en arteterapia me he sentido muy bien. Los facilitadores son muy buenos, nos hacen sentir seguridad. Por ejemplo, en canto yo no tenía idea de que podía cantar, y para mí es un reto hacer algo diferente. No quiero quedarme en mi casa solamente porque tengo discapacidad visual. Este es un espacio inclusivo de verdad.



## D.2 SINFONÍA POR LA VIDA

Este programa cumplió diez años de existencia en la ciudad de Esmeraldas y es ejecutado por la Fundación Edunova. Sinfonía por la Vida tiene como objeto promover el desarrollo humano de los grupos más vulnerables a través de la enseñanza de música clásica para niños, niñas y jóvenes; se incentiva este modo de estudio, la creatividad, disciplina, solidaridad y responsabilidad. En 2019, 173 niños y jóvenes participaron en este programa.

Se ha obtenido el 95,93% dentro de la postulación para financiamiento por par-





te del Ministerio de Cultura, como primer lugar de Proyectos de Inclusión Social por medio de la música.

La Orquesta y Coro Infantojuvenil de Esmeraldas Sinfonía por la Vida dio un concierto el 30 de noviembre en la ciudad de Esmeraldas. Asistieron alrededor de 500 personas.

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

#### **Arte y Discapacidad, Fundación El Triángulo**

Este proyecto, ejecutado por la Fundación El Triángulo, busca desarrollar las capacidades de las personas a través del arte. Un grupo de 158 niños, niñas y adolescentes, principalmente con síndrome de Down, participaron en actividades como danza, pintura, teatro y música. Adicionalmente, con el propósito de desarrollar la apreciación del arte, se generan salidas culturales.



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



Orígenes es un programa que, desde hace siete años, busca rescatar la cultura gastronómica ecuatoriana y generar oportunidades de crecimiento de pequeños locales que en el futuro consoliden su excelencia y calidad. Es una propuesta que ha creado alianzas público-privadas y trabaja en comunidades de menos de 25.000 habitantes, donde se rescatan sus tradiciones gastronómicas. En 2019, se trabajó en localidades de las provincias de Napo e Imbabura. Continuando con el enfoque metodológico, los participantes recibieron capacitaciones en cuatro módulos, que son:

- Manejo de alimentos.
- Atención al cliente.
- Mercadeo.
- Educación financiera y manejo del negocio.

El objetivo de esta formación es desarrollar capacidades en los participantes y, de esta forma, fortalecer sus emprendimientos, en el caso de que ya tengan un restaurante, o animarlos a emprender, dado que esta puede ser una oportunidad para empezar con su negocio.

Las recetas que son expuestas en este evento son evaluadas con base en ciertos criterios, como rescate cultural, uso de productos locales y orgánicos, uso de utensilios tradicionales y presentación.

De esta forma, se seleccionan las recetas con mayor puntuación en tres categorías: entradas y sopas, platos fuertes y postres, y bebidas no alcohólicas.

Las personas cuyas recetas obtienen la mayor valoración participan de una asesoría brindada por personal especializado, con la intención de fortalecer sus negocios. Todas las recetas son publicadas en la web [www.origenesecuador.com](http://www.origenesecuador.com), con el propósito de difundir esta riqueza gastronómica de manera masiva.

Son ocho las localidades en las que se ejecutó el proyecto en 2019:

- Napo: Misahuallí, Archidona, Santa Rita y Cotundo.
- Imbabura: Antonio Ante, Atuntaqui, Santa Bárbara y Turucu.

El número total de personas que participaron en el programa fue 710.

## E. 1 COMPONENTE COMUNICACIONAL

### Secretos de Familia

Esta fue una nueva iniciativa de 2019, en la cual se busca rescatar y poner en valor las tradiciones ecuatorianas que se mantienen en las familias y que corren el pe-





Participantes del programa Orígenes de la localidad de Tucuru.

ligro de perderse. Los recetarios que guardan esta información han sido heredados de generación en generación. Con la intención de recuperarlos y exponerlos, se ha realizado un concurso. Varias familias a lo largo del país participaron de este llamado y compartieron un poco de esos secretos. Se inició la producción para registrar todo esto en un programa de 18 capítulos que serán difundidos a partir del próximo año.

## Libro de gastronomía en conventos

Con investigadores especialistas en el tema, se realizó un estudio que buscó rescatar la riqueza gastronómica monacal. Este trabajo muestra información inédita. El solo hecho de ingresar al misticismo de lugares que guardan secretos y a los que pocos han accedido, como son los conventos, genera un gran interés.

## Difusión de recetas por redes sociales

Durante 2019, con la intención de difundir y apoyar el rescate de la identidad gastronómica en Ecuador, se publicaron por medio de redes sociales 15 recetas, con lo que se obtuvo un total de 451.624 vistas y de 2.295.323 personas alcanzadas. Las recetas fueron: colada de capulí, pristiños, tamal de mote, mistelas, encocado de cangrejo, dulce de leche, tortillas, rosero, cazuela, torta, salprietá, arroz con leche, empanada de zambo, sancocho y viche. Como se puede apreciar, todas estas son parte de la gastronomía tradicional del Ecuador.





# F. INVERSIÓN SOCIAL Y DE APOYO A LA CULTURA

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

## F.1 INVERSIÓN SOCIAL 2019

A nivel consolidado, la inversión social de Diners Club del Ecuador en 2019 tuvo un crecimiento del 37% con relación a 2018. El comportamiento se debe a que se incrementó la inversión en un programa de becas para maestros dentro de la alianza con Unicef, así como a la producción y difusión comunicacional en el programa Orígenes.

Rubro	2018	2019
Alianza Diners Club-Unicef	USD 200.004,00	USD 349.999,28
Inversión social comunitaria interna y externa	USD 1'218.116,41	USD 1'594.522,34
TOTAL	USD 1'418.120,41	USD 1'944.521,62

## F.2 APOYO A LA CULTURA

Más allá de ser un transmisor de mensajes o un canal de expresión, el arte, como actividad creativa, tiene un efecto liberador, curativo y de desarrollo personal.

De acuerdo con la Unesco, “La cultura puede considerarse actualmente como el conjunto de los rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan a una sociedad o un grupo social. Ella engloba, además de las artes y las letras, los modos de vida, los derechos fundamentales del ser mismo, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias.”







Debemos tener claro que la cultura es un servicio cuya principal función debe ser estimular, provocar, interesar y atraer.

Desde hace más de 50 años, Diners Club del Ecuador desarrolla, promueve e impulsa los valores culturales, económicos, ambientales y sociales de nuestro país, como una política transversal de la que fuimos una de las empresas pioneras en Ecuador, cuando estos modelos de gestión apenas tomaban fuerza y muy pocas empresas veían su importancia.

Nuestros auspicios artístico-culturales, convenios, alianzas estratégicas, apoyo a festividades locales, auspicios a centros de arte y desarrollo de proyectos integrales buscan incentivar el liderazgo de las poblaciones. Contribuir al fortalecimiento de las raíces culturales de las regiones es parte del día a día de nuestra labor en pro de la comunidad y de su desarrollo. Siempre hemos promovido y financiado eventos de índole académica, artística y cultural, con el único fin de rescatar la riqueza que poseen estas manifestaciones y difundirla a todo nivel.

## **Apoyo a la Bienal de Arte de Cuenca**

La Bienal de Cuenca es uno de nuestros grandes intereses y un indudable caso de éxito. La hemos apoyado y visto evolucionar, cambiar y adaptarse a las necesidades que este tipo de eventos tiene hoy en día, cada vez más exigentes en su logística y en la calidad de los trabajos de los artistas.

Se inauguró como una bienal exclusivamente de pintura y, a través del tiempo, logró ser el evento de arte más grande y representativo del país, que concentra a los artistas más prominentes e importantes del Ecuador y se ha convertido en una ventana a través de la cual el mundo se fija en el arte ecuatoriano.

## **Apoyo a la Fundación Teatro Nacional Sucre**

Regido por la Fundación Teatro Nacional Sucre, el teatro del mismo nombre es una edificación patrimonial que en sus interiores alberga el ser y el sentir de las bellas artes. Este ícono de Quito, ubicado en pleno Centro Histórico de la capital, también captó nuestro interés debido a su potencial como motor del desarrollo de la cultura y como un escenario imprescindible del circuito artístico mundial.

Por las tablas del Teatro Sucre han pasado una enorme cantidad de artistas ecuatorianos y extranjeros que nos han brindado espectáculos dignos de una ciudad como Quito, Patrimonio Cultural de la Humanidad.

## **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 Neustaetter.

La Casa de la Música lleva a cabo un arduo trabajo de promoción y fomento del arte musical a través de un sinnúmero de actividades que reciben permanentemente la aprobación y reconocimiento del público asistente a sus eventos.

Ballet de Belgrado, Dictionary of the Khazars - Dreamhunters - Ronald Savkovic.







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

Es así que nuestro apoyo a la cultura se enmarca dentro de una estrategia de 360 grados que nos permite llegar a una gran cantidad de públicos, a los que potenciamos sus destrezas y fomentamos su desarrollo. Acercar a la gente a su cultura y compartir con ella experiencias artísticas de otros lugares del mundo ha hecho de los escenarios ecuatorianos el lugar propicio para que Diners Club del Ecuador cumpla el objetivo mencionado en las primeras líneas: fomentar valores culturales, económicos, ambientales y sociales de nuestro país.

## G. INVERSIÓN EN AUSPICIOS, APOYO A LA CULTURA Y DEPORTE

Los estudios de mercado que se efectúan permanentemente a nivel nacional nos dicen que la marca Diners Club es valorada por su apoyo a la cultura, al deporte y a la infancia en el Ecuador. La Compañía invierte un importante monto de sus recursos en estos auspicios. La inversión en 2019 fue de USD 977.377,12.

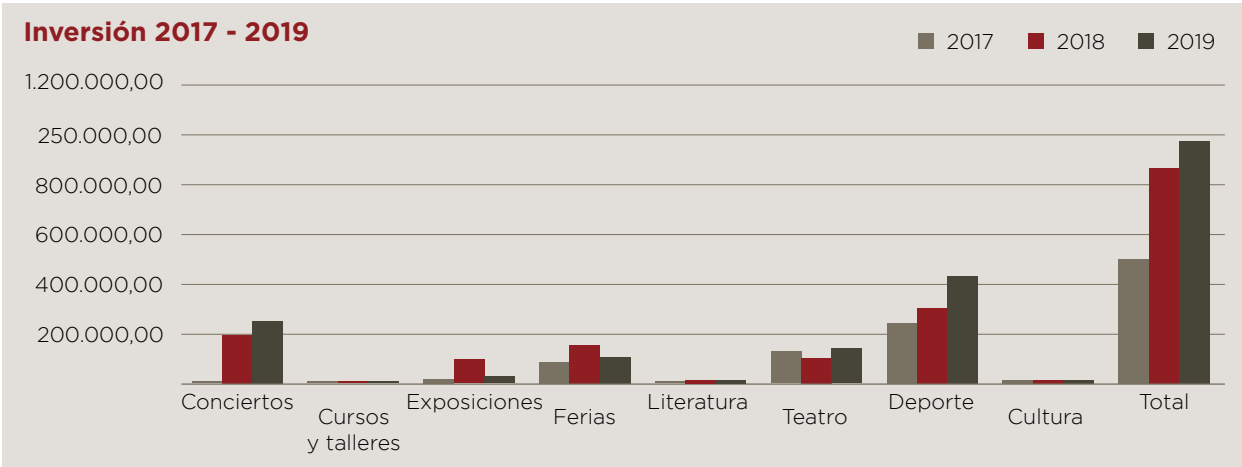
Rubro	2017	2018	2019
Conciertos	9.587,29	195.086,39	255.397,10
Cursos y talleres	13.620,00	10.080,00	9.392,46
Exposiciones pictóricas	20.768,15	101.061,14	29.221,24
Ferias	89.056,00	158.008,00	106.339,29
Literatura		8.417,92	7.300,00
Teatro	121.374,58	94.622,25	133.917,48
Deporte	238.923,29	303.413,10	425.809,56
Cultura	2.500,00	2.204,72	10.000,00
Total	USD 495.829,31	USD 872.893,52	USD 977.377,12

Durante el año 2019 se mantienen al aire las campañas El sentido invaluable de ser Socio y Un beneficio más de ser Socio, lo que nos permite incrementar la recordación y asociación de la marca (*brand awareness*).

La marca apoya causas sociales con iniciativas como Diners for Change, un programa regional de Diners Club Internacional que, a través de la mejor gastronomía latinoamericana, apoya a una buena causa en Colombia, Perú, Argentina y Ecuador. Diners Club Ecuador invita a sus Socios a disfrutar de una cena a seis manos, donde se fusiona la cocina de chefs reconocidos internacionalmente para darles las gracias por hacer posible nuestro programa.



ma Orígenes, que busca rescatar y resaltar la gastronomía de nuestro país y, por otro lado, realiza algunas actividades de carácter académico, como Tedex. Estas campañas enriquecen la reputación de la marca (*good will*) y demuestran el interés permanente de Diners Club por apoyar y aportar a la sociedad ecuatoriana.



GRI 102-12 / 102 - 13

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

Durante 2019, Diners Club del Ecuador participó en distintas instancias para incidir en temas de sustentabilidad:

1. Miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES).
2. Asobanca (Asociación de Bancos del Ecuador), Mesa de Finanzas Sustentables.
3. Red de instituciones financieras de desarrollo.
4. Principios de Banca Responsable.







# APORTANDO A LA SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL

**CATELLA HERZZABETH SANTANA MAYORGA**

14 años de edad, reside en el barrio Carcelén  
Taller inclusivo de fotografía para personas sordas  
PUERTA UBICADA EN LA CALLE BENALCAZAR  
Y OLMEDO

## LOGROS

2019

- Diners Club firmó los Principios de Banca Responsable de la UNPFI, por medio de los cuales ratificamos nuestro compromiso para disminuir el impacto ambiental generado por el Banco.
- Se identificaron procesos en los que se eliminó la necesidad de impresión, lo que generó una disminución de 31 millones de hojas impresas, producto de los siguientes procesos:
  - Digitalización de estados de cuenta y comprobantes de retención y pago: 26´223.537
  - Digitalización de documentos: 4´320.768
  - Reducción de impresiones: 22.584
  - Funcionalidad impresión segura: 483.750
- La reducción de impresiones ha generado un ahorro a la Organización por el valor de USD 621.012.
- Se mantuvo el sistema de medición de huella ecológica en coordinación con las distintas áreas.
- 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 146 colaboradores y familiares.

## DESAFÍOS

2020

- Implementar el plan de disminución de huella en el marco de los Principios de Banca Responsable de la UNPFI.
- Continuar con el análisis de procesos para identificar oportunidades de digitalización y, de esta forma, eliminar el volumen de impresiones.
- Establecer alianzas con restaurantes aliados para promover prácticas amigables con el medio ambiente.
- Continuar con la suscripción de Socios al sistema de estado de cuenta virtual para la reducción de consumo de papel.
- 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.



El código QR permite que personas con discapacidad visual accedan a un resumen de este Informe.



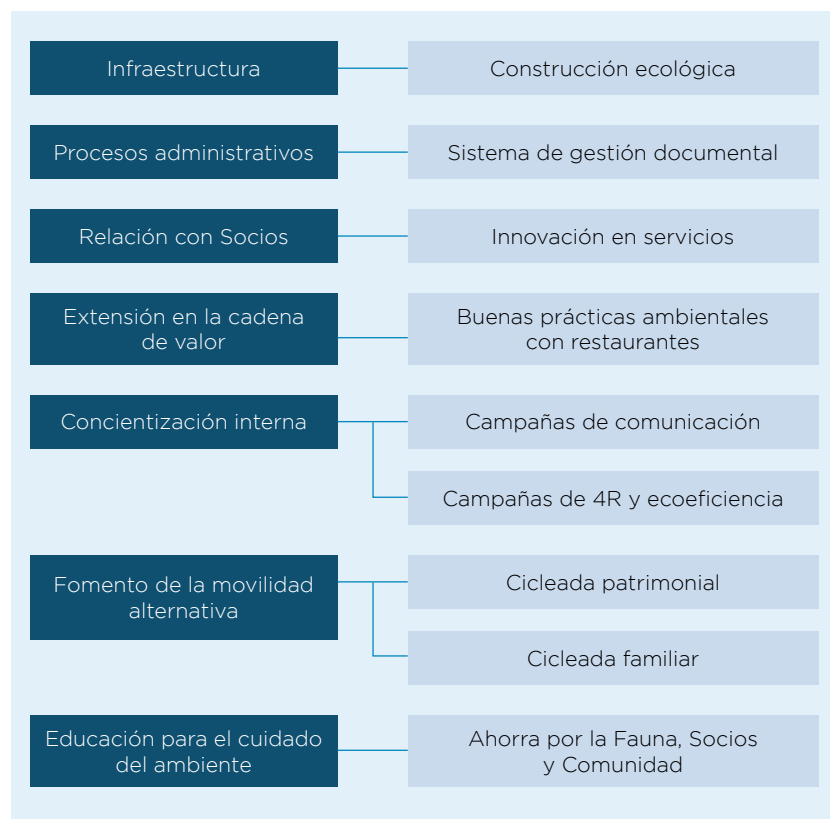


## A. NUESTRO ENFOQUE EN EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE

Diners Club del Ecuador ha desarrollado un *Plan de manejo integral de disminución de huella ambiental* fundamentado en la línea base determinada por el estudio de impacto ambiental realizado anteriormente.

Este enfoque se da en términos de sustentabilidad, tomando en cuenta que se desarrollan actividades con la intención de disminuir nuestro impacto ambiental, más allá del cumplimiento de las regulaciones locales y nacionales.

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







## A.1 CONSTRUCCIÓN ECOLÓGICA Y MINIMIZACIÓN DE IMPACTO AMBIENTAL EN LAS OFICINAS

El año anterior 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 201-2

## A.2 PRINCIPIOS DE BANCA RESPONSABLE

En diciembre de 2019, Diners Club del Ecuador se adhirió a los Principios de Banca Responsable de la UNPFI, sistema adscrito a las Naciones Unidas que busca promover la sustentabilidad y sus prácticas en el sistema financiero. Estos principios están alineados con el Acuerdo de París, en el cual los países y las organizaciones a nivel mundial se comprometen a establecer planes para disminuir las emisiones de CO<sub>2</sub>.

En este marco, se elaboró un plan de acción para el año 2020, en el cual se identifican distintos ámbitos, desde la definición de estrategias en el modelo de negocio hasta el relacionamiento con Clientes, la optimización de procesos internos y la definición de indicadores para identificar avances. Una de las consideraciones especiales a destacar es que la Organización no tiene productos crediticios, por lo que la mitigación del riesgo está centrada en la operación administrativa del negocio. En cuanto a las oportunidades, se puede evidenciar que el desarrollo tecnológico apoya a la disminución de costos y reducción de impacto en lo referente al uso de papel, que es material que causa mayor impacto.

Este es un reto para la Organización, dado que requiere la necesidad de analizar los distintos procesos y generar oportunidades de innovación, sumadas a las iniciativas que se han desarrollado con la intención de disminuir la huella ambiental producida.



Evento de firma de los Principios de Banca Responsable.

GRI 103-3 (302, 305)

## A.3 RECONOCIMIENTO AMBIENTAL ECUATORIANO PUNTO VERDE

El edificio Centro de Negocios Diners Club Quito, que cuenta con un sistema de ecoeficiencia y fue calificado en 2015 como Punto Verde por el Ministerio del Ambiente, ha mantenido sus siete procesos de manejo de residuos: fluorescentes, pilas, baterías, desechos orgánicos, desechos médicos y reciclaje de PETs y materiales electrónicos. Adicionalmente se cuenta con un sistema de uso eficiente de iluminación y energía eléctrica computarizado basado en sensores.

En el año 2019 se actualizaron los indicadores y se espera el proceso de verificación para la validación de la información enviada.



## B. MEDIDAS ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE PAPEL

### B. 1 CAMPAÑA DE LAS 4R

Este año se continuó con la campaña de concientización alrededor de la importancia del cuidado ambiental: 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.

#### I. 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:

Consumo	2018	2019	Variación
Impresiones/copias	7'835.263	7'812.684	-0,29%
Toneladas*	36	36	-
Colaboradores	1.359	1454	6,99%
Socios	909.072	1'064.186	17,06%

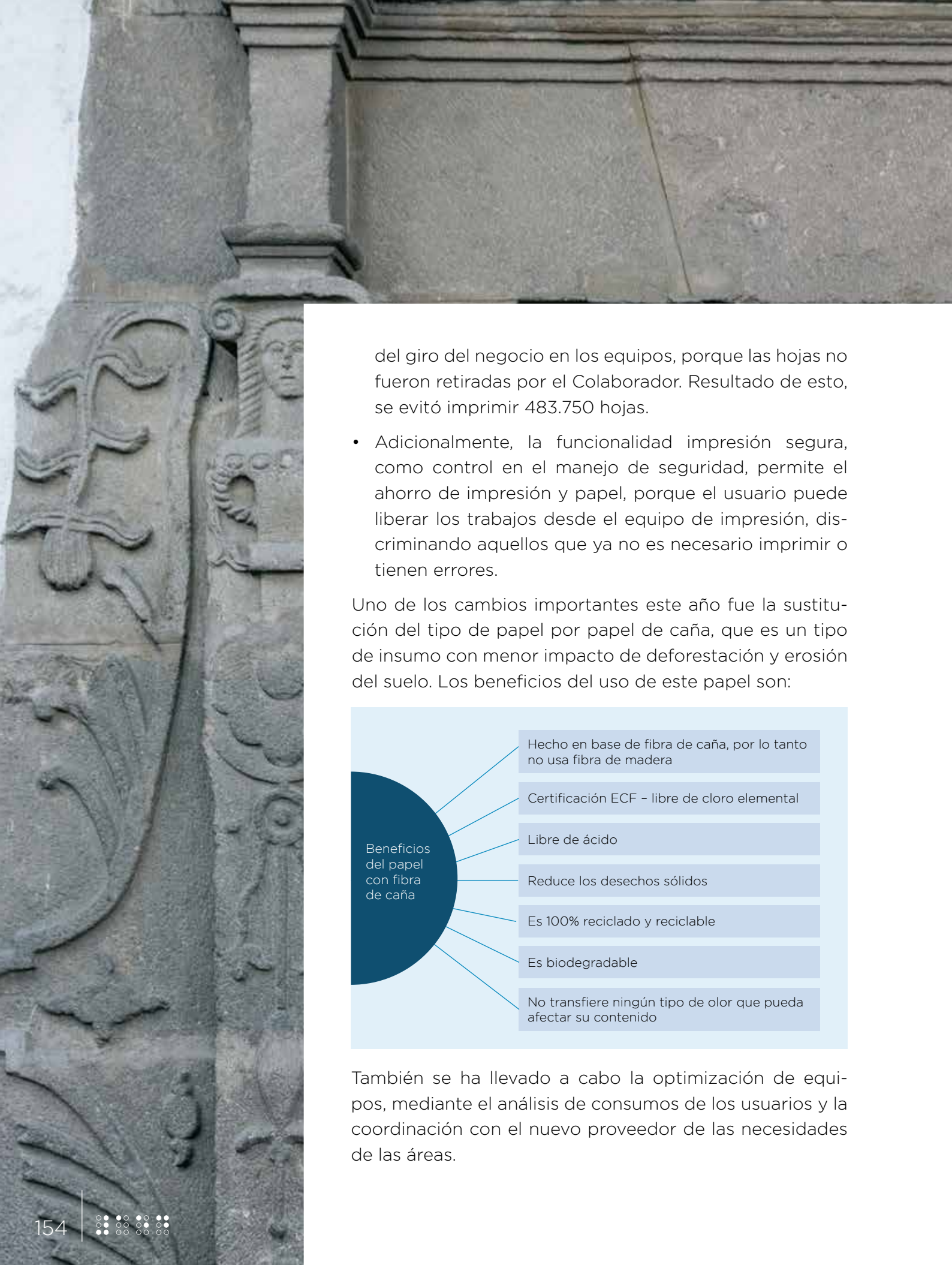
\* Toneladas calculadas en base a una resma de 2,34 kg.

De estos resultados se puede concluir que, a pesar de haber incrementado el número de Colaboradores y Socios, el nivel de impresiones decreció, lo que da cuenta de los procesos de optimización que se han ejecutado.

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

- La activación del servicio de impresión segura es una funcionalidad que permite evitar la exposición de la información impresa

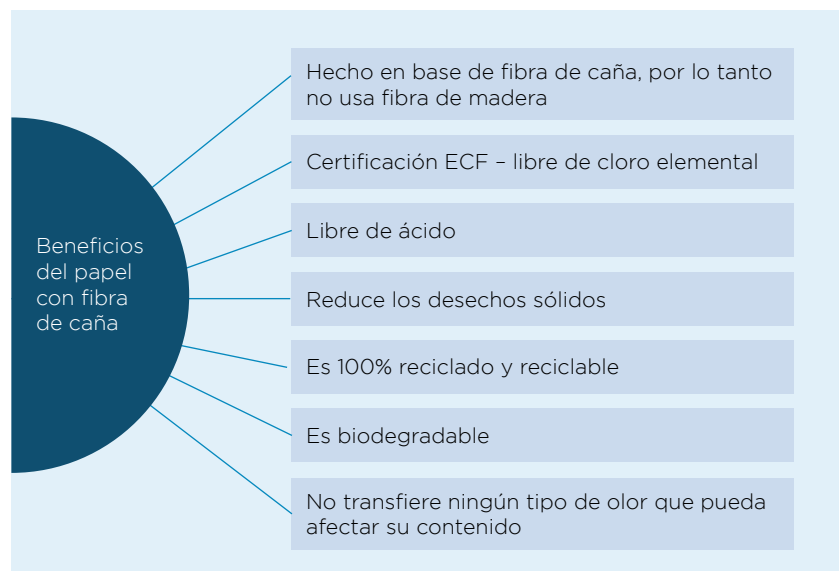




del giro del negocio en los equipos, porque las hojas no fueron retiradas por el Colaborador. Resultado de esto, se evitó imprimir 483.750 hojas.

- Adicionalmente, la funcionalidad impresión segura, como control en el manejo de seguridad, permite el ahorro de impresión y papel, porque el usuario puede 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 papel por papel de caña, que es un tipo de insumo con menor impacto de deforestación y erosión del suelo. Los beneficios del uso de este papel son:



También se ha llevado a cabo la optimización de equipos, mediante el análisis de consumos de los usuarios y la coordinación con el nuevo proveedor de las necesidades de las áreas.



GC9

## B. 2 TECNOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE

### **Tecnología verde (Green Computing)**

En Dinners Club del Ecuador fomentamos la adopción constante de servicios en nube (*Cloud Computing*) con altos estándares de gestión y uso sostenible de sus capacidades energéticas, asegurando el consumo óptimo de los centros de datos a través de fuentes renovables y comprometidas con el medio ambiente.

La eficiencia de un centro de datos local suele ser un 29% inferior a la de un proveedor de servicios en la nube a gran escala, quienes cuentan con instalaciones, sistemas de refrigeración y equipos optimizados para cargas de trabajo altamente eficientes en el aprovechamiento de los recursos energéticos.

Los proveedores de capacidades de cómputo en nube cumplen, además, con los más altos certificados que avalan el uso de recursos renovables y cuentan con sistemas de generación de energía limpia, a través de parques eólicos (viento) o utilizando plantas solares. En nuestros tiempos, avanzar hacia la solución

de computación en la nube es una opción que va de la mano de las necesidades empresariales y ambientales.

Cabe anotar que, en nuestros centros de datos locales, contamos además con estándares de optimización energética, ya que utilizamos tecnologías como la virtualización, que nos permiten un ahorro de 790,30 KVA por mes. Todos los servidores físicos cumplen la norma Energy Star regulada por la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos, que certifica que los productos eléctricos tienen un consumo eficiente de energía, reduciendo de esta forma la emisión de gas de efecto invernadero por parte de las centrales eléctricas y optimizando el consumo.

### **Asistentes digitales responsables con el tiempo de los Clientes sin ser intrusivos**

Nos preocupamos también por el tiempo de nuestros Clientes. Es por ello que nuestro asistente digital nos permite acercarnos, comunicar o informar de forma responsable respetando su tiempo, al ser utilizado por demanda cuando el Socio lo desee y desde donde quiera.

A través de un enlace, el Socio interactúa en un canal seguro con nuestro asistente



y puede ser informado sobre sus necesidades y realizar requerimientos, evitando así traslados innecesarios, con la consecuente disminución de consumo de CO<sub>2</sub>.

### Gestión digital de documentos: reducción de uso de papel mediante documentos digitales

En el programa de reducción de impresiones internas se generó un ahorro de 4´320.768 hojas durante el año 2019, incrementándose en un 7% con respecto al año anterior. Esta cantidad representa un ahorro de 20.221 kg., que es equivalente a un costo de USD 44.288.

El proceso de digitalización de información contribuye a la disminución de solicitudes de impresión de documentos que son almacenados en el archivo físico. Los formularios de aprobaciones y requerimientos son digitales, seguros y de fácil acceso.

### Plataforma de servicios digitales: una experiencia que reduce los tiempos de atención

En el camino de la digitalización de los procesos de la Organización, avanzamos

hacia una cultura cero papeles, donde se realice una gestión automatizada de principio a fin. Para esto, hemos entregado a nuestros ejecutivos de atención al Cliente, tanto en oficinas como en los canales telefónicos, una herramienta que brinda la misma experiencia de interacción que tiene un Cliente en los canales digitales. Esto mejora notablemente el tiempo de atención y simplifica la curva de aprendizaje de los sistemas con los que interactuamos con nuestros Socios.

### Virtualización de documentos: acceso a estados de cuenta y comprobantes de pago

A través de nuestro portal corporativo y la aplicación móvil, la Organización brinda a los Socios, personas y Establecimientos la posibilidad de acceder a los documentos legales, como estados de cuenta y comprobantes de pago, de manera virtual, evitando su impresión y envío.

En el año 2019 se digitalizaron 7´009.380 estados de cuenta y 12´204.772 comprobantes de retención y pago, lo que equivale a 26´223.532 hojas que no se utilizaron para impresión de documentos.

Período	Estados de cuenta		Comprobantes de retención y pago	
	No. de estados de cuenta	No. de hojas	Cantidad	No. de hojas
2019	7´009.380	14´018.760	12´204.772	12´204.772





## Consumo de agua\* y energía eléctrica

Consumo	2018	2019	Variación
Agua (m <sup>3</sup> )	7.946,33	9.912,72	25%
Energía eléctrica (Kwh)	1'742.292,99	2'305.751,64	32%

\* 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 2019, se presentó un incremento del 25% en el edificio Matriz, debido a que se realizó el cambio de medidor por presentar daños. El agua viene de la fuente provista por el gobierno de cada localidad. Debido a esto, no se ha identificado la afectación de una fuente de agua y no se ha implementado procesos para reciclar y reutilizar el agua consumida.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en 2019 se presentó un incremento del 32% en el consumo del edificio CND, debido a que el sistema de climatización cumplió su vida útil, ocasionando que los equipos consumieran mayor energía. Adicionalmente, se realizaron trabajos de remodelación en los subsuelos.

Consumo	Valor	Unidad
Emisiones Alcance 1	320,99	ton CO <sub>2</sub> e
Emisiones Alcance 2	716,64	ton CO <sub>2</sub> e
Emisiones Alcance 3	1922,79	ton CO <sub>2</sub> e
Total	2960,42	ton CO <sub>2</sub> e
Huella de carbono por Colaborador	2,10	ton CO <sub>2</sub> e/Colaborador
Huella de carbono por Cliente	4,21	kg CO <sub>2</sub> e/Cliente

En 2019 se puede ver un indicador de huella de carbono total mayor en un 2% con respecto a 2018. Esto debido al crecimiento de operaciones. Sin embargo, se evidencia una disminución del 13% en el indicador de huella por Cliente. Esto implica que, a pesar de tener un incremento en el número de Clientes, la operación fue eficiente.



(GRI 307-1)

Durante 2019, 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.

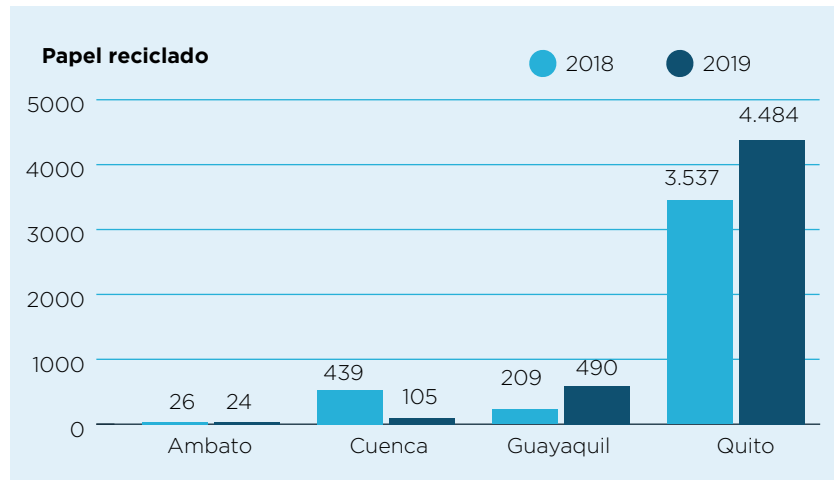
## II. Reciclar

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

### Residuos no peligrosos

#### Consumo y reciclaje de papel

Durante 2019, se continuó con la campaña de reciclaje de papel. Como resultado de esta, se logró reciclar 5.103 kg, que representan un incremento del 21% con respecto al año anterior y el 14% 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.

Actividad	2018	2019	Unidad
Reciclaje de botellas PET	448	241	kg.





GRI 306 1/2/3/4/5

## Residuos peligrosos

**Celulares.** Se trabaja en coordinación con una empresa de telefonía celular, la misma que retira estos desperdicios y luego los envían a Estados Unidos 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 23 kg de pilas a un gestor ambiental especializado para su disposición final adecuada.

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

Los resultados de la recolección de estos recursos en el año 2019 son los siguientes:

### Manejo adecuado de desperdicios

Actividad	2018	2019	Unidad
Disposición adecuada de fluorescentes	636	615	kg.

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

Se debe acotar que debido a la operación no se vierten desperdicios peligrosos en aguas servidas, no se ha generado derrames y no se transporta residuos peligrosos.



### Ciclópolis

Nuestra relación con Diners Club data desde 2008, cuando inauguramos la primera ciclo vía urbana de la ciudad de Quito. El proyecto CicloQ, impulsado por CiclóPolis y apoyado por el Municipio de la época, inauguraba su primer tramo de ciclo vía urbana de aproximadamente 14 km.

A partir de ese momento, Diners Club se convirtió en la empresa pionera en incluir la promoción del uso de la bicicleta como un elemento importante tanto para la recreación como para la movilidad, con la instalación de cicloparqueaderos permanentes para Colaboradores y Clientes, así como la realización de varias decenas de jornadas del tipo Al Trabajo en Bici, Cicleadas Patrimoniales y Cicleadas de Verano

A partir de la suma de kilómetros realizados en bicicleta en estas actividades, solo el año pasado Diners Club logró la reducción de más de dos toneladas de CO<sub>2</sub>. Todo esto nos da la pauta para iniciar un proceso de profundización de las medidas probici y la institucionalización de programas de movilidad sostenible de mayor envergadura.



### III. 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 2019 se donaron 859 activos que van a ser reusados y cuyo detalle se puede ver en el siguiente cuadro:

Ciudad	Equipos de computación		Muebles y equipos de oficina		Unidades de transporte	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Quito	1.790	132	243	0	0	1
Guayaquil	0	0	212	726	0	0
Total	1.790	132	455	726	0	1

## C. CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACIÓN

En 2019, se implementó una nueva campaña de concientización con la intención de compartir algunos tips para la disminución de impacto ambiental. Esta campaña tuvo el nombre de Actuar es el Primer Paso para el Cambio.

Producto de esta campaña, se estableció una política de no uso de botellas PET. Para esto, se obsequió un tomatodo a todos los Colaboradores de la Organización, con la intención de que lo puedan usar y, de esta forma, evitar el consumo de PETs.





Campaña de concientización para Colaboradores.

## C. 1 PRODUCTOS EDUCATIVIVOS

### 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 y en especial de las especies en vías de extinción del Ecuador, con un juego de mesa educativo cuyo objetivo es generar un aprendizaje básico sobre el ahorro y el crédito. 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 incorporó un nuevo aliado, la organización Cáritas, para tener una mayor cobertura y profundidad en este proyecto. Se trabajó con 4.021 niños de escuelas rurales de Quito, Guayaquil y Cuenca.

Adicionalmente, se entregó una lámina que contiene dos animalitos que fueron los íconos de esta campaña: un tucán y una tortuga. Al entregar estas láminas se quiso extender el compromiso de cuidado a la fauna por parte de los niños que participaron en estas charlas de concientización.





## Listado de instituciones educativas

Ciudad	Institución educativa	Nº de estudiantes
Quito	U. E. George Mason	75
	Academia Militar Comandante Lizardo A. Villamarín	42
	U. E. Abelardo Flores	674
	Escuela Los Cardenales, Fe y Alegría	72
	U. E. Jean-Jacques Rousseau	62
	U. E. San Vicente de Paúl	260
	U. E. América y España	380
Ambato	U. E. Francisco Flor	976
	U. E. Héroes del 95	59
Guayaquil	U. E. San Juan Bosco	143
	U. E. Bartolomé Garelli	116
	U. E. Santa María	86
	U. E. Richard Cushing	72
	U. E. Dolores Sopeña	133
	U. E. Sagrada Familia	107
	U. E. San Joaquín y Santa Ana	175
Cuenca	U. E. Nicolás Sojos	139
	Colegio Alemán Stiehle	163
	Escuela Elías Galarza	55
	U. E. Nulti	31
	Escuela Medardo Torres	22
	*Escuela Humberto Esquivel	20
	Escuela Manuel Vega	21
	*U. E. Francisco E. Tamariz	56
	*Escuela Teresa Semería	22
	*U. E. Paccha	60
	Total	4.021

### GRI 305-5

## C.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 acti-





vidades con los Colaboradores y sus familias. Dentro de este marco, promovemos dos actividades, que además son de esparcimiento:

## **Cicleada recreativa**

Este año se realizó en la ruta Jama-Bahía de Caráquez, con la intención de recorrer los proyectos de emprendimiento que ha apoyado la Organización. La ruta permitió visitar los distintos puntos turísticos que posee esta localidad y difundir entre los Colaboradores participantes nuevas opciones de movilidad para, de esta forma, apoyar al desarrollo de esta zona.

## **Cicleada nocturna al Centro Histórico**

Por décimo año consecutivo, se realiza por las festividades de Quito el Paseo Patrimonial en Bici, actividad en la que participaron cerca de 87 Colaboradores y sus familiares. Debido a la acogida, se organizaron dos jornadas para que todas las personas interesadas participaran. En esta ocasión se inició el recorrido en el Sur de Quito y se visitaron algunos puntos característicos de la tradición quiteña, como Solanda, Chimbacalle, La Villaflora y La Recoleta, para posteriormente llegar al centro de la ciudad.



Colaboradores que participaron en la cicleada recreativa en la localidad de Jama.





# 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, xx de agosto del 2020

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 2019 del Banco Diners Club del Ecuador S.A. (En adelante “el Banco”).

### **Responsabilidad de la Administración por la Memoria de Sostenibilidad 2019**

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 2019 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 2019 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 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 2019;
- revisión de la presencia o ausencia en la Memoria de Sostenibilidad de la información e indicadores de acuerdo a los criterios definidos en 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 2019, 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

**GRI 102-55**

# 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		78		
	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		76		
	102-7 Tamaño de la organización		1		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		54		
	102-9 Cadena de suministro		119		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		22		
	102-11 Principio o enfoque de precaución		27		
	102-12 Iniciativas externas		147		
	102-13 Afiliación a asociaciones		13		
	2. Estrategia				
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		10		
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		27		
	3. Ética e integridad				
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta		13		
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		22		
	4. Gobernanza				
	102-18 Estructura de gobernanza		17		
	102-19 Delegación de autoridad		21		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		21		
102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		20			
102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités		17			
102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		16			
102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		16			

GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-25 Conflictos de intereses		25		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia		17		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		19		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		16		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		17/27		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo		27		
	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		22		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas		20		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas		25		
	102-35 Políticas de remuneración		19		
	102-36 Proceso para determinar la remuneración		62		
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración		62		
	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		62		
	<b>5. Participación de los grupos de interés</b>				
	102-40 Lista de grupos de interés		33		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva		70		
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		33		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		33		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		33		
	<b>6. Prácticas para la elaboración de informes</b>				
	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 vvvav		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		167			
102-56 Verificación externa		165			





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		23	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		23	
GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido		39	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático		43	
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		62	
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno		42	
Consecuencias económicas indirectas				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		116	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		23	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		116	
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		116	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos		116	
Anticorrupción				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		25	GC 10
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		25	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		25	
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción		25	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción		27	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		61	
GRI 300: Estándares temáticos ambientales				
Energía				
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus coberturas		150	GC 7 GC 8 GC 9
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		150	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		150	
GRI 303: Agua 2016	303-1 Extracción de agua por fuente		157	
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua		157	
	303-3 Agua reciclada y reutilizada		157	

Emisiones					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		150	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)		157		
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)		157		
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)		157		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		157		
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		157		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertidos de aguas en función de su calidad y destino		158		
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		158		
	306-3 Derrames significativos		158		
	306-4 Transporte de residuos peligrosos		158		
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y /o escorrentías		158		
GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		157		
GRI 400: Estándares temáticos sociales					
Empleo					
GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas		55		
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		56		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		56		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		54		
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		64		
	401-3 Permiso parental		64		
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		72		
	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		72		
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		70		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		71		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		70		
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		56		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		56		



GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado		57		
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		57		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas		63		
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		25		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		25		
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados		52		
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres		62		
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		25		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		23/25		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		25		
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		25		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		129		
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		25		
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		25		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		23/25		
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		25		
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		25		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		23/25		
GRI 412: Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		25		
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos		98		
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos		122		



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		126	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales y potenciales- en las comunidades locales		126	
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		26	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		26	
GRI 415: Política Pública 2016	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos		26	
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		93	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		93	
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		93	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		93	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		93	
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		75	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		93	
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente		93	
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		126	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		126	
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		35	



# INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

		PÁG.
<b>A.</b>		
<b>A.1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL</b>		
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.	15
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.	15
A.1.4	Educación relacionada con administración, economía, etc	16
<b>A.2.- PARTICIPACIÓN EN LA JUNTA O ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS O ASOCIADOS (Continuación)</b>		
A.2.1	Número total de los accionistas o asociados asistentes / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	16
	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.	16
A.2.2	Promedio de los gastos erogados para la realización de la junta o de la asamblea por cada accionista o asociado asistente.	16
A.2.3	Número total de los accionistas o asociados que votaron / Número total de accionistas o asociados de la entidad.	16
A.2.4	Tiempo promedio de permanencia de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces. / Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio actual.	16
A.2.5	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones	18
<b>B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO</b>		
<b>B.1 CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES</b>		
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.	16
B.1.2	Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio o del organismo que haga sus veces en cada comité.	16
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.	16
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.	16
<b>B.2 PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES</b>		
B.2.1	Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	18
B.2.2	Comité de Auditoría. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	18
B.2.3	Comité de Riesgos. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	18
B.2.4	Comité de Cumplimiento. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	18
B.2.5	Comité de Ética. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	18
B.2.6	Comité de Retribuciones. Número de sesiones durante el año y asistentes a cada sesión	17

<b>B.3 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL</b>		
B.3.1	Participación de los miembros del directorio o del organismo que haga sus veces en procesos de capacitación.	19
B.3.2	Participación de los accionistas o de los asociados en procesos de capacitación promocionados por la entidad.	19
<b>C. INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO</b>		
<b>C.1 FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES</b>		
C.1.1	Número total de reuniones del directorio o del organismo que haga sus veces realizadas en el año.	19
C.1.2	Número de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que asistieron a cada reunión.	19
C.1.3	Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	25
C.1.4	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	18
<b>C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO</b>		
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	19
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	16
<b>C.3 USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b>		
C.3.1	Número de casos resueltos / Número de casos presentados	88
C.3.3	Número de clientes nuevos incorporados cada año	76
C.3.4	Número de clientes que se retiran cada año	76
<b>D. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL</b>		
<b>1 CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL</b>		
D.1	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas	21
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad	21
D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas	21
D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género	21
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, postgrado	21
<b>E. INFORMACIÓN LABORAL</b>		
<b>E.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD</b>		
E.1.1	Número de empleados de la entidad en los últimos (3) años, clasificados por género	52
E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación	52
E.1.3	Captación de crédito	53
E.1.4	Permanencia	53
E.1.5	Salidas del personal	54
E.1.6	Rango de salarios	62
<b>E.2 CAPACITACIÓN</b>		
E.2.1	Valor de la inversión en capacitación	60
E.2.2	Número de programas de capacitación	61
E.2.3	Número de asistentes a los programas de capacitación	62





Mayor información acerca de Diners Club o del Informe de Responsabilidad Social 2019  
**[www.DinersClub.com.ec](http://www.DinersClub.com.ec)**

GRI 102-3

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



