



## **Memoria Anual**

Correspondiente al ejercicio  
económico 2021

Cuenca, marzo 2022

# ÍNDICE

Directorio.....	03
Alta Gerencia.....	04
Mensaje de la Administración.....	05
Informe del Directorio.....	06
Economía Año 2021.....	14
Principales Cifras Banco del Austro 2021.....	23
Análisis Estados Financieros 2021.....	24
Estados Financieros Auditados .....	29
Situación de Utilidades .....	40
Informes.....	42

# MIEMBROS DEL DIRECTORIO

**Presidente**

Carlos Cordero D.

**Vice Presidente**

Marcelo Chico C.

**Directores Principales**

Pablo Cueva O.  
Jaime Arévalo M.  
Fabián Cueva C.

**Directores Suplentes**

Carlos Rendón M.  
Francisco Andrade B.  
Antonio Martínez M.  
Pedro González V.  
Fernando Arteaga T.

**Secretaria del Directorio**

Ma. Fernanda Ruiz M.

# ALTA GERENCIA

NOMBRE	CARGO	TIPO UNIDAD Y DECISIONES
<b>GUILLERMO TALBOT D.</b>	GERENTE GENERAL	ESTRATÉGICO - REPRESENTANTE LEGAL
<b>ENRIQUE ORTI O.</b>	GERENTE GENERAL ADJUNTO	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>MIGUEL MENDOZA S.</b>	GERENTE GENERAL ADJUNTO	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>JUAN VÉLEZ P.</b>	PROCURADOR GENERAL	STAFF - ESTRATÉGICO
<b>ANA PÉREZ V.</b>	CONTRALOR GENERAL	STAFF - ESTRATÉGICO
<b>PATRICIO CÓRDOBA P.</b>	GERENTE NACIONAL DE FINANZAS Y TESORERÍA	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>ANDRÉS FERNÁNDEZ SALVADOR A.</b>	GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL	ESTRATÉGICO
<b>JORGE CRIOLLO P.</b>	AUDITOR GENERAL	STAFF - CONTROL
<b>PABLO EGAS E.</b>	GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	STAFF - ESTRATÉGICO
<b>JORGE TALBOT S.</b>	GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>CLEMENTE TAMARIZ K.</b>	GERENTE NACIONAL DE SUCURSALES Y AGENCIAS	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>JORGE CÁRDENAS C.</b>	GERENTE NACIONAL DE MEDIOS DE PAGO	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>NATHALIE BURBANO V.</b>	GERENTE NACIONAL DE MERCADEO	ESTRATÉGICO
<b>RICARDO FERNANDEZ SALVADOR C.</b>	GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES	ESTRATÉGICO - NEGOCIO
<b>JACINTO VINTIMILLA R.</b>	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
<b>PAUL CÓRDOVA CH.</b>	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
<b>IVÁN ALZAMORA M.</b>	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
<b>PRISCILLA SERRANO A.</b>	GERENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATÉGICO
<b>REMIGIO MOSCOSO E.</b>	GERENTE NACIONAL ADMINISTRATIVO	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>CLAUDIO PEÑAHERRERA C.</b>	GERENTE NACIONAL DE TALENTO HUMANO	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>VÍCTOR REGALADO R.</b>	GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>PILAR VELASCO G.</b>	GERENTE NACIONAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>MILTON RIVADENEIRA F.</b>	GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS	ESTRATÉGICO - SOPORTE
<b>TANIA PALACIOS C.</b>	GERENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	SOPORTE
<b>PAUL OCHOA A.</b>	ASESOR TÉCNICO GERENCIA GENERAL	ESTRATÉGICO

# MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN

Estimados Señores Accionistas de Banco del Austro S.A., tenemos el agrado de presentar a ustedes la memoria anual correspondiente al ejercicio económico 2021.

La característica principal de este año, sin duda fue la reactivación y recuperación económica a nivel mundial, sin embargo todavía sentimos los efectos de las medidas restrictivas originadas por la pandemia COVID 19. En el Ecuador el crecimiento económico fue algo superior a lo estimado a inicios del año, pero no en todos los sectores, se ha tenido este comportamiento, en algunos todavía se presenta un estancamiento notable. El sistema financiero ha realizado grandes esfuerzos para responder satisfactoriamente a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, así como a mediadas y requerimientos realizados por los entes de control y gobierno nacional para contribuir a este proceso estabilización y recuperación.

Dentro de este contexto, el 2021 ha sido un buen año para el Banco del Austro, se ha conseguido un posicionamiento importante a nivel nacional, al que ha contribuido el cambio de imagen y la campaña de comunicación. A pesar de la alta competencia que se ha generado en el sistema financiero durante el año y de que subsistan los problemas en algunos de los sectores económicos, estamos entre los cinco principales bancos del país que tienen los más altos índices de crecimiento en utilidades, cartera y captaciones.

Estamos trabajando en el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos, enfocados en la mejora continua de los distintos procesos y capital humano, lo que se refleja en el óptimo servicio brindado a nuestros clientes.

Sin lugar a dudas los resultados positivos son la consecuencia del compromiso, esfuerzo, y eficiencia de todas las personas que forman el gran equipo del Banco del Austro. A todos ellos un justo homenaje y agradecimiento por su lealtad y dedicación en el desempeño de sus funciones y responsabilidades. Así también es necesario destacar el apoyo y la orientación brindada por todos los miembros del Directorio y la Alta Gerencia que han participado activamente en todo momento, mediante reuniones presenciales y virtuales no sólo en las sesiones de Directorio sino en cada uno de los comités y demás reuniones de seguimiento y trabajo con las diferentes instancias de control que dirigen el actuar de nuestra institución.

Es necesario también, agradecer a nuestros Accionistas por el respaldo y la confianza brindada a la Administración para alcanzar el logro de los objetivos planteados en este año transcurrido.

Finalmente, ratificamos nuestro compromiso con la sociedad ecuatoriana, afrontando las dificultades que puedan presentarse en nuestro camino, superándonos a nosotros mismos y generando oportunidades y crecimiento para todos nuestros grupos de interés.

Atentamente,

**Guillermo Talbot D.**  
Gerente General

**Carlos Cordero D.**  
Presidente del Directorio

# INFORME DEL DIRECTORIO

## Lineamientos Estratégicos

Los elementos claves del direccionamiento estratégico institucional, son sus valores que fundamentan, dándole pleno sentido a su Cultura Organizacional. Los valores éticos del Banco del Austro S.A., son:



## Misión

Nuestra razón de ser son nuestros clientes. La pasión por servirles más allá de sus expectativas, nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, accionistas, funcionarios y comunidad.

## Visión

Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés.

## Objetivos Estratégicos



# INFORME DEL DIRECTORIO

## Estrategia de Sostenibilidad

Los objetivos trazados han sido fortalecer el desempeño económico, ambiental y social de Banco del Austro, garantizando su alineamiento con estándares internacionales y marco normativo del sector financiero, a fin de promover una gestión eficiente de los recursos, la provisión de un servicio de calidad con altos estándares éticos posibilitando mayor competitividad y posicionamiento.

Hemos considerado los siguientes pilares para la aplicación de nuestra Estrategia de Sostenibilidad.



- **Crecimiento Sostenible:** Abarca el propósito de crecimiento en el mercado, desde el cual también se impacta en la bancarización e inclusión financiera con un foco en el empoderamiento financiero de las mujeres como parte de la incorporación de un enfoque de finanzas sostenibles en la estrategia de largo plazo de la institución.

- **Ética y Gobierno Corporativo:** La Ética y cumplimiento normativo son esenciales para lograr el crecimiento sostenible en Banco del Austro. Sobre la base de las políticas, lineamientos y herramientas que existen en el banco, la estrategia se basa en un alto desempeño en el ámbito de Gobierno Corporativo y en garantizar la transparencia de las buenas prácticas entre los colaboradores, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Este pilar se encuentra en cumplimiento con la Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor o Usuario Financiero. En el marco de los mecanismos a adoptar, las prácticas de Gobierno Corporativo contribuyen a la prevención y gestión de conflictos de intereses, a la transparencia y rendición de cuentas, al control de las operaciones y gestión de riesgos éticos por parte de los órganos de la dirección y alta gerencia.

- **Valor Compartido:** Desde el enfoque de valor compartido, Banco del Austro desarrolla acciones para fortalecer las capacidades no solo de sus trabajadores sino también de la sociedad en general a través del programa de educación financiera. De igual manera, se incorpora el enfoque de ecoeficiencia no solo como una oportunidad para reducir el impacto ambiental de las actividades del banco sino sobre todo para transferir buenas prácticas ambientales para los colaboradores y sus familias, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Procuramos brindar una adecuada educación financiera para que los consumidores financieros y o beneficiarios, según el caso, adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras públicas y privadas, y las de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y comerciales.

# INFORME DEL DIRECTORIO

• **Mantener la Confianza de Nuestros Clientes:** La sostenibilidad del banco está garantizada por la certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecemos y el valor agregado que va más allá de la venta de los servicios explícitamente. Por ello, se propone que la estrategia de sostenibilidad se enlace con el fortalecimiento de la reputación del banco, incorporando la digitalización como una herramienta fundamental para el acercamiento con el usuario. Banco del Austro busca la integración de canales digitales y medios virtuales para asegurar que la información otorgada a los consumidores financieros y/o beneficiarios este guiada por principios de comunicación transparente, clara, veraz y oportuna.

## **Economía Mundial**

En las economías globales ha existido una recuperación significativa durante el 2021, según el Fondo Monetario Internacional en su informe de proyecciones de crecimiento, la economía mundial creció un 5,9%, en donde las economías avanzadas en promedio crecieron un 5% y las economías emergentes un 6,5%. Sin embargo, los mercados globales enfrentan una carrera con antiguos y nuevos obstáculos, entre los que destacan rebrotes de la enfermedad Covid 19, crecimiento de la inflación, encarecimiento de los commodities, obstrucción en la cadena de producción y problemas de abastecimiento logístico. La enfermedad Covid 19 impide una reactivación total de los mercados, aparecen nuevas variantes que ocasionan confinamientos o endurecen las medidas restrictivas, además conforme evoluciona la enfermedad se pierde certeza sobre la efectividad de las vacunas, haciendo que sea necesario inocular dosis de refuerzo en la población, para evitar la propagación acelerada de contagios o reducir los efectos adversos graves de la enfermedad.

La reactivación industrial y el comercio internacional han provocado que exista una escasez en la oferta y un alza de precios en las materias primas y energías generando un crecimiento acelerado de la inflación.

La crisis logística de transporte marítimo, ocasionada por la escasez de contenedores y el reabastecimiento de la demanda de productos y materias primas entre los diferentes países, ha dado como resultado un desabastecimiento global. Según el índice Freightos Baltic, el precio de transporte de las principales rutas marítimas se triplicó durante el 2021 llegando a costar casi USD 7.000 un viaje desde China a la costa oeste de Estados Unidos, y desde China hacia Europa podría superar los USD 10.000, frente al costo de aproximadamente USD 1.700 en el 2020. En el último trimestre de 2021 el índice marca un promedio de USD 10.000 por viaje, se espera que esta situación mejore paulatinamente a lo largo del 2022, ya que las proyecciones apuntan a lograr una mayor estabilidad en el precio a inicios del año 2023.

Por otro lado, las empresas tecnológicas y la industria automovilística se han visto afectadas por la escasez de microchips o semiconductores que ralentizan sus cadenas de producción. Adicional, Taiwán enfrentó la peor sequía en 50 años, lo que imposibilitó al mayor fabricante mundial “Taiwan Semiconductor Manufacturing Company” (TSMC), producir suficientes semiconductores, debido a la necesidad de grandes cantidades de agua utilizadas en su cadena de producción.

Según la CBS News, durante el año 2021, Estados Unidos perdió USD 240.000 millones debido a la escasez de semiconductores que son indispensables en la fabricación de consolas de videojuegos, celulares, computadoras, equipos médicos, entre otros aparatos electrónicos. La firma de investigación Internacional IHS Markit, proyecta que la producción mundial de automóviles podría reducirse un 9,3% en 2022, por su parte la consultora AlixPartners calculó que la escasez de microchips le costará a la industria automotriz a nivel global USD 210.000 millones y una pérdida de producción de 7,7 millones de unidades.

Finalmente existe tensión en Europa del este por conflictos geopolíticos, que involucran intereses de países con gran poder económico y bélico, del que podrían existir consecuencias

# INFORME DEL DIRECTORIO

que afecten el desarrollo de la economía global o quebranten la paz mundial.

Este panorama ha ocasionado que el FMI establezca sus previsiones de crecimiento mundial para el 2022 en un 4,4%. El Banco Mundial por su parte proyecta un 4,1%. Estos valores indican que, durante el 2022 las economías continuarán creciendo, pero con menor fuerza que el año anterior.

## **Entorno Económico en Latinoamérica**

La región Latinoamericana fue una de las más afectadas por la pandemia, según el FMI en el año 2020 el decrecimiento de América Latina y el Caribe fue -7,0%, sin embargo, para el año 2021 creció un estimado de 6,3%, un valor mayor al promedio alcanzado por las economías avanzadas. Según el Banco Mundial, en 2021 el crecimiento superó las expectativas y se debe en gran parte a las remesas recibidas del exterior y la demanda de exportaciones de productos hacia los países de Estados Unidos y China. Sin embargo, según la CEPAL, en su informe anual Balance Preliminar de Economías 2021, destaca que el 2022 será un año complejo para América Latina y el Caribe con una desaceleración en su crecimiento.

En lo referente al empleo existe una lenta recuperación, según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en 2021 son las ocupaciones informales las que están liderando la recuperación parcial del empleo, inclusive en países con mayor actividad económica, los niveles de empleo no han alcanzado los rangos anteriores a la pandemia. La creación neta de puestos de trabajo está compuesta en un 70% por empleo informal en la región, generando un aumento de la desigualdad social. Para disminuir los efectos adversos de la crisis, los gobiernos deben crear políticas integrales de gran alcance, afianzando la creación de empleos formales y protegiendo a las micro y pequeñas empresas, otorgando garantías en la protección social a los trabajadores y sus familias.

La vacunación avanza lento en América Latina y el Caribe, existe una distribución desigual de vacunas, lo que dificulta la reactivación de ciertos mercados, por lo que es importante fortalecer los programas de vacunación y crear planes de contingencia para hacer frente a rebrotes de la enfermedad a causa de nuevas variantes.

En el 2021, los principales factores que contribuyeron a la inflación fueron el incremento de precios de las materias primas, el encarecimiento de las importaciones por la crisis logística mundial, las depreciaciones de los tipos de cambio, y el desplazamiento del gasto hacia los bienes en lugar de servicios. En las mayores economías de la región los precios aumentaron un 8,3%, el mayor incremento en 15 años. Bajo este contexto el Banco Mundial, prevé un crecimiento económico para la región del 2,6% en 2022 y del 2,7% en 2023. El FMI por su parte, ha disminuido su previsión de crecimiento para el 2022 en la región, pasando de un 3% a un 2,4%.

## **Conocimiento y Aprobación de Informes**

### **Auditoria Externa**

Los estados financieros de Banco del Austro S.A. con corte a diciembre 2021 fueron auditados por la prestigiosa firma de Auditoría Externa KPMG del Ecuador Cía. Ltda.

El análisis de la información financiera fue realizada conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y demás disposiciones legales vigentes.

La opinión de la firma de auditoría externa expresa que, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2021, y el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

# INFORME DEL DIRECTORIO

## **Auditoria Interna**

El Auditor Interno comunicó a los accionistas de Banco del Austro S.A., los resultados de las auditorías efectuadas durante el año 2021 mediante su informe de auditoría interna, documento que fue conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, Directorio y presentado a la Superintendencia de Bancos en cumplimiento a los lineamientos normativos legales vigentes. Los estados financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2021 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

El Directorio ha aprobado políticas y procedimientos que apoyan la estabilidad financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria, los mismos que se encuentran alineados a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a una adecuada gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez de los diferimientos extraordinarios.

Banco del Austro S.A. ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

Durante el año 2021 se cumplieron con los planes de auditorías y revisiones necesarias, a través de los cuales se verificó que las operaciones del Banco se encuentran enmarcadas en la Ley, su Estatuto, normas y políticas internas.

Las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco, cumplen con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas. Además, se determinó que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas.

Los resultados de los procedimientos de auditoría aplicados, determinaron que existe seguridad razonable del adecuado funcionamiento del modelo, sistema y herramienta de costeo implementado por el Banco.

Es importante indicar que el informe presentado por el Comité de Auditoría fue conocido y aprobado por el Directorio, documento que expresa que el sistema de control interno y la aplicación de la normativa referente a la gestión de riesgos implementado por la Administración del Banco del Austro S.A., son adecuados para lograr los objetivos de razonabilidad en la presentación de los informes financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones, tal como se señala en los informes de los auditores internos y externos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

## **Cumplimiento**

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión presentado por el Comité de Cumplimiento, documento que describe las actividades ejecutadas por la Unidad de Cumplimiento durante el año 2021, señalando que éstas se llevaron a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo aprobado por el Directorio y los resultados de su ejecución fueron informados periódicamente al Comité de Cumplimiento y Directorio.

## **Administración Integral de Riesgos**

El Directorio conoció y aprobó el informe presentado por el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), documento que plasma el cumplimiento de estrategias, políticas,

# INFORME DEL DIRECTORIO

metodologías, procesos y procedimientos que forman parte del Manual de Administración Integral de Riesgos, sujetándose a las disposiciones legales, tanto normativas como internas. Además, durante el 2021 se ha logrado implementar el Sistema de Información de Riesgo de Mercado y Liquidez sumado al SIG Integral y la base de datos consolidada de los riesgos crediticios, para poder atender de manera rápida y oportuna a los distintos requerimientos de información. Por otro lado es importante mencionar la creación del indicador R para portafolio de cartera, destacando finalmente el fortalecimiento de los Centros de Operaciones Alternos: Gran Colombia, Totoracocha y el Austrocoworking.

Con el propósito de que todos los funcionarios y colaboradores del Banco, conozcamos nuestras responsabilidades, con respecto a la administración de riesgos se mantienen capacitaciones de manera periódica fomentando de esta manera una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos. También es importante resaltar la continua evaluación e impulso para el fortalecimiento de la estructura del área de Riesgos, buscando mantener e incorporar personal con amplios conocimientos y experiencia para los distintos riesgos evaluados.

Respecto a la Matriz de Riesgo Institucional, para los distintos riesgos identificados (crédito, mercado, liquidez y operativo) se definieron estrategias y acciones de mitigación aprobados en los estamentos correspondientes cuyos resultados permitieron mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptado, siendo los resultados a diciembre de 2021 los siguientes:

UNIDAD	DIC-2021
RIESGO DE CRÉDITO	MODERADO
RIESGO DE MERCADO	BAJO
RIESGO DE LIQUIDEZ	MODERADO
RIESGO OPERATIVO	MODERADO

Cabe resaltar que, como se indica anteriormente, los riesgos asumidos fueron adecuadamente mitigados mediante la aplicación de metodologías y procedimientos debidamente aprobados y aplicados en su identificación, medición, control y monitoreo, con sus respectivos planes de contingencia, gestiones que se realizan permanentemente en cada uno de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operativo.

## Comité de Ética

El Comité de Ética presentó al Directorio el informe de las gestiones realizadas durante el ejercicio económico 2021, documento que fue conocido y aprobado por dicha instancia.

Las actividades estuvieron encaminadas a realizar un exhaustivo seguimiento a la adecuada aplicación del Código de Ética institucional y al cumplimiento de todos los proyectos y actividades planificadas, buscando permanentemente la excelencia, acogiendo propuestas innovadoras en beneficio de la institución. En el año 2021 se llevó a cabo el primer programa de Ética institucional en el que se contó con la participación de la Alta Gerencia y todos los funcionarios a nivel nacional, obteniendo un indicador del 100% de cumplimiento de las actividades programadas y una evaluación del 71% en cuanto a conocimientos específicos,

# INFORME DEL DIRECTORIO

permitiéndonos de esta forma establecer hitos para continuar trabajando en el 2022, con el claro objetivo de arraigar una cultura ética institucional.

Se han desarrollado conversatorios interactivos y se actualizó el proceso de selección del personal incluyendo herramientas de evaluación psicométricas, todo esto con el afán de conocer más de cerca a nuestros colaboradores e impulsar el cumplimiento adecuado de conductas éticas.

## **Educación Financiera**

El informe presentado por el responsable del Programa de Educación Financiera fue conocido y aprobado por el Directorio, documento en el que se describe los resultados cualitativos y cuantitativos de las capacitaciones impartidas durante el año 2021, evidenciando el cumplimiento satisfactorio de las disposiciones normativas aplicables a Educación Financiera.

Es importante mencionar que, el Programa de Educación Financiera del Banco del Austro (PEF) cumplió con los procesos de capacitación de manera virtual, capacitaciones dirigidas a usuarios externos, con una metodología adaptada a canales y plataformas virtuales para impartir los respectivos módulos de la malla curricular vigente de acuerdo a las características del público que se compone mayoritariamente de jóvenes adultos y adultos.

Cabe resaltar que gracias al Programa de Educación Financiera del Banco del Austro muchas personas han adquirido formación en diferentes ámbitos de la educación financiera, comprendiendo ventajas del ahorro y las finanzas, mejorando la capacidad de toma de decisiones personales y sociales de carácter económico para contribuir con el fortalecimiento de la inclusión financiera en el Ecuador.

## **Objetivos Estratégicos**

El Comité de Estrategia Institucional del Banco presentó para conocimiento y aprobación del Directorio su informe de seguimiento al plan estratégico con corte al 31 de diciembre de 2021, en el cual se comunica sobre el comportamiento y monitoreo de los indicadores por cada objetivo estratégico y perspectiva, concluyendo que los resultados obtenidos en el 2021, producto de la ejecución de los diferentes planes operativos, presentan un avance satisfactorio, reflejando los esfuerzos realizados por la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

## **Comité de Retribuciones**

El Directorio conoció y aprobó el informe presentado por el Comité de Retribuciones en el que se indica la adecuada aplicación y cumplimiento de LA POLÍTICA RETRIBUTIVA 2021, la cual incluye la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa legal aplicable, relacionada con la política retributiva, que regula los rangos salariales máximos que deben percibir especialmente los representantes legales y administradores de las instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de la institución.

Se indica que la Política Retributiva que se aplicará durante el año 2022 será puesta a consideración de la Junta General de Accionistas para su respectiva aprobación.

## **Unidad de Atención de Servicio al Cliente y Reclamos**

Se conoció y aprobó por parte del Directorio, el informe de La Unidad de Atención al Cliente y Reclamos por el año 2021, la gestión de atención a las incidencias de nuestros clientes a través de los diferentes canales y el seguimiento permanente, han permitido garantizar la eficiencia en tiempos de respuesta y análisis de los casos, identificando oportunidades de mejora en la causa raíz de las incidencias, retroalimentando constantemente a los responsables de las áreas

# INFORME DEL DIRECTORIO

gestoras de los procesos. Es importante señalar que los resultados presentados se atribuyen al trabajo en equipo y las acciones implementadas durante el año para mejorar la gestión en los procesos que originan las incidencias.

## **Gobierno Corporativo**

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión presentado, documento que plasma el compromiso del Banco para manejar el Gobierno Corporativo como un conjunto de prácticas, principios, políticas de control y administración, mediante las cuales fomentamos, creamos y fortalecemos nuestra cultura organizacional basada en la transparencia empresarial de nuestra institución.

Cabe recalcar que nuestras prácticas de gobierno corporativo, responden a la transparencia, control interno y control de riesgos, que nos permiten garantizar nuestra estructura de Gobierno sólido y sostenible, mediante el cual generamos confianza para todos nuestros grupos de interés.

Durante el año 2021 se prestó especial énfasis a nuestra estructura de control, que es un elemento importante del Gobierno Corporativo, concentrando el Sistema de Control Interno con la Administración de Riesgos, lo que nos permite garantizar nuestras actuaciones, políticas y disposiciones institucionales alineadas a la consecución de nuestros objetivos estratégicos.

Con el apoyo del Directorio, la Alta Gerencia y Talento Humano se realizaron distintas actividades encaminadas a fortalecer las prácticas y principios de un Buen Gobierno Corporativo.

## **Reparto de Utilidades**

En Sesión de Directorio efectuada el 10 de marzo de 2022 se conoció el contenido del oficio Nro. SB-IRC-2022-0168-O de fecha 08 de marzo de 2022, suscrito por el Ing. Kevin Carrera González, en su calidad de Intendente Regional de Cuenca de la Superintendencia de Bancos, mediante el cual se autoriza a Banco del Austro destinar el 100% de la utilidad neta generada durante el ejercicio económico 2021, después de deducciones legales a la formación de una reserva para capitalización, con el propósito de fortalecer la situación patrimonial de la entidad, observando lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

## **Cumplimiento Normativo**

En cumplimiento a lo establecido en su Estatuto Social, el Directorio de Banco del Austro S.A., presenta su opinión favorable bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna por el ejercicio económico cortado a diciembre de 2021.

Es importante mencionar que los informes presentados por los distintos comités, son puestos a consideración de la Junta General de Accionistas para su respectiva aprobación y forman parte de la Memoria anual del Banco que se encuentra a disposición de Accionistas, Clientes y público en general.

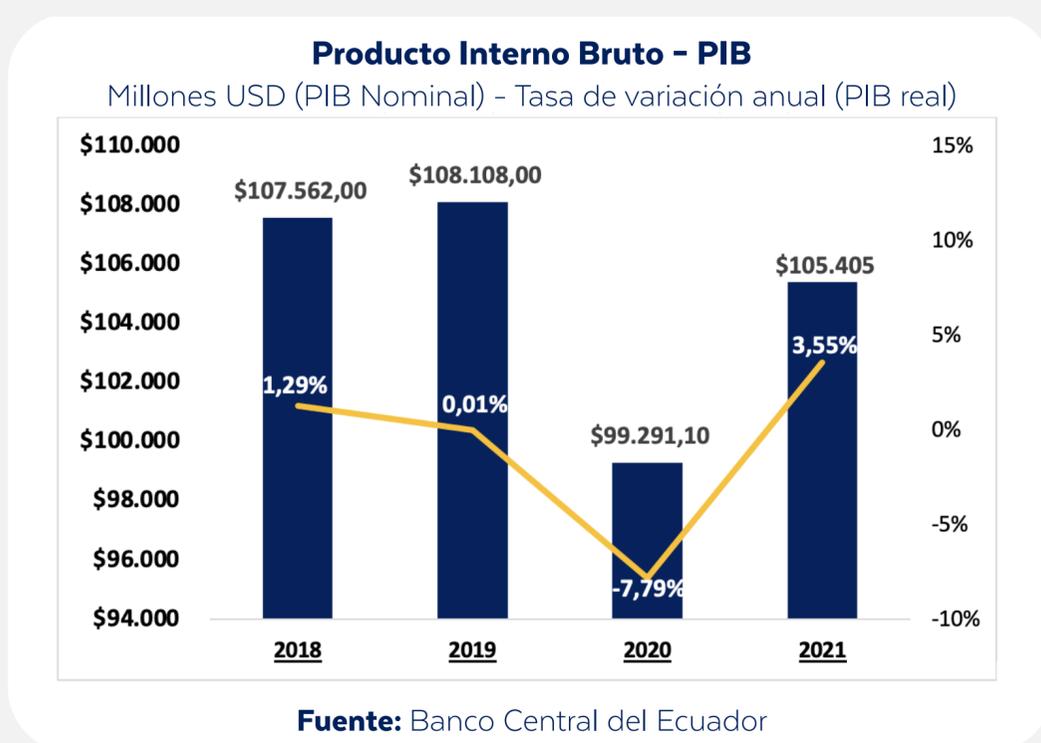
**Carlos Iván Cordero Díaz**  
Presidente del Directorio

# ECONOMÍA

## 2021

### Producción, Precios y Empleo

Según información del Banco Central del Ecuador, durante el año 2021 la economía del país habría alcanzado un tamaño de USD 105.405 millones y un crecimiento positivo equivalente a 3,55% anual en términos reales, comportamiento explicado en un crecimiento de los sectores de la economía, especialmente en el petrolero 4,4% y comercio 3,6%, que se han recuperado gracias a la alta demanda de combustibles fósiles y la flexibilización de restricciones por el avance de la vacunación contra la Covid 19.



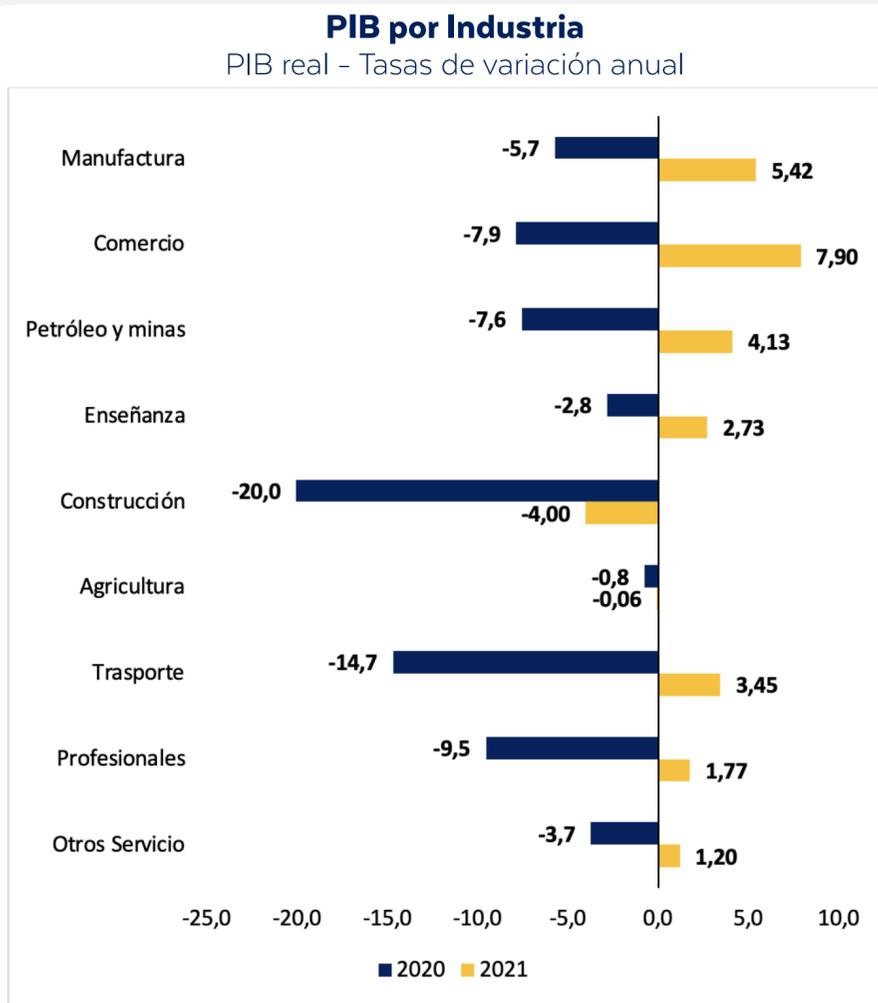
En cuanto al PIB por industria, en lo referente al sector petrolero la producción total de crudo tuvo un crecimiento anual del 4,13% en el 2021, alcanzando un valor promedio de 14,4 millones de barriles mensuales.

Otras industrias importantes de la economía como Manufactura, Comercio, Transporte, Actividades profesionales y Enseñanza, que constituyen el 46% del PIB, reflejaron en conjunto un crecimiento promedio del 4,25%.

Cabe destacar que hubo un crecimiento general de los sectores a excepción de la construcción y la agricultura, los cuales decrecieron un -0,8% y -0,06%, respectivamente.

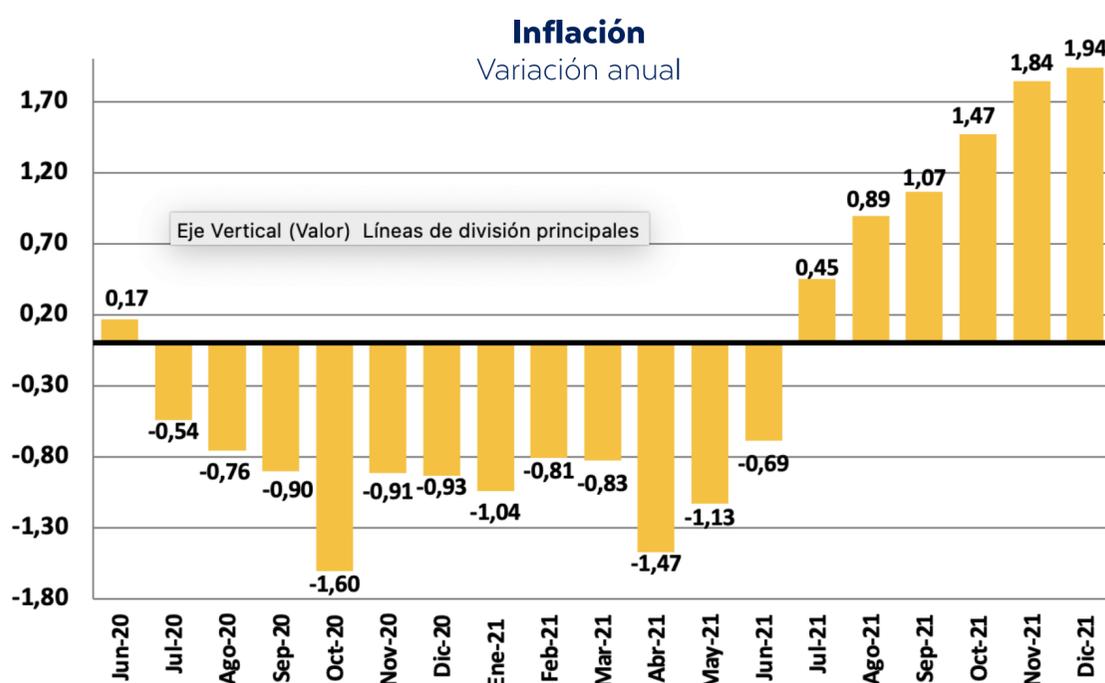
# ECONOMÍA

## 2021



Fuente: Banco Central del Ecuador

En lo que respecta al nivel de precios, el Ecuador mantenía una tendencia a la baja durante el año 2020, ocasionado por la disminución del consumo y la inversión, producto de la pandemia y las restricciones en la movilidad, sin embargo, desde el segundo semestre del 2021 aparece una tendencia positiva de crecimiento, es así que, la inflación se ha cuadruplicado hasta finales del segundo semestre, pasando de 0,45% en el mes de julio a 1,94% en diciembre.



Fuente: Banco Central del Ecuador

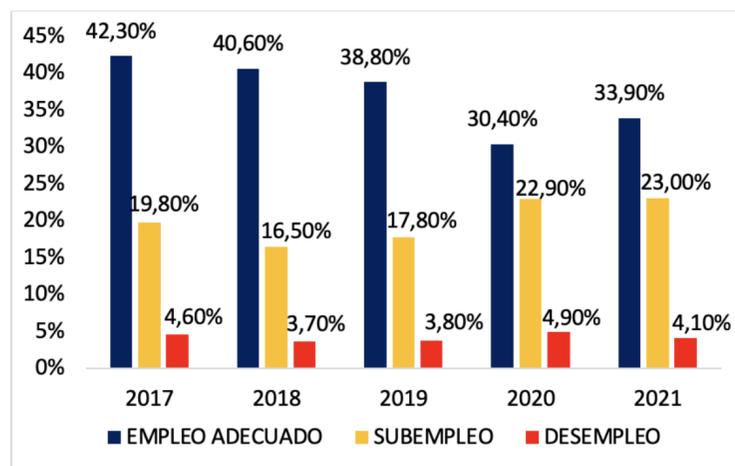
# ECONOMÍA

## 2021

En lo que concierne a empleo, en el año 2021 existe una leve recuperación del empleo adecuado, que se ha incrementado con mayor fuerza a partir del segundo semestre, gracias a la reactivación de sectores económicos, provocando un ascenso del empleo adecuado en un 33,90% en diciembre 2021 frente a un 30,40% en el 2020. Sin embargo, es importante destacar que la tasa de empleo se mantenía a la baja desde años anteriores y con la reactivación económica aún no se ha llegado a los niveles que el país tenía en 2019 (38,80%) antes de las repercusiones de la pandemia.

### Entorno Laboral

Tasa de desempleo y tasa de subempleo



Fuente: Banco Central del Ecuador

### Comercio Exterior

Las exportaciones del país habrían alcanzado un flujo acumulado de USD 26.699,20 millones en el 2021 siendo el valor más alto de los últimos 5 años, lo que significó una variación anual del 31%. Este crecimiento se apalanca en las exportaciones de petróleo crudo y camarón que crecieron un 55% y 39%, respectivamente, es importante destacar que los productos derivados de petróleo también se incrementaron en un 135%.

### Exportaciones Totales

Millones USD



Fuente: Banco Central del Ecuador

# ECONOMÍA

## 2021

Al respecto, el precio internacional del barril de crudo WTI registró mínimos históricos en el año 2020, llegando a cotizarse en promedio USD 39,36 lo que a su vez originó un decrecimiento en el valor monetario de las exportaciones petroleras. Para el 2021 existe un cambio de tendencia con un aumento en el valor promedio ubicándose en USD 68,00. Este crecimiento se debe al aumento de la demanda de este recurso por la reactivación productiva a nivel internacional y el alza de precios en el gas natural que elevó la demanda de petróleo para fines de calefacción y producción de electricidad.

**Precio del Barril de Petróleo WTI**  
Dólares por barril

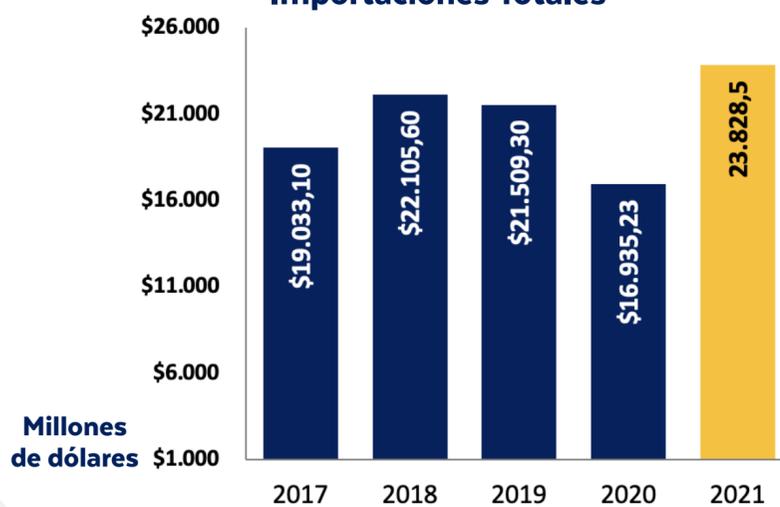


**Fuente:** Banco Central del Ecuador

Por el lado de la canasta no petrolera, a pesar del crecimiento inflacionario en los precios internacionales de los commodities y las limitaciones en la logística del comercio exterior por la crisis de contenedores, las ventas crecieron considerablemente en el 2021, especialmente el camarón y productos no tradicionales con una variación anual del 39% y 26%, respectivamente. De manera general las exportaciones no petroleras se incrementaron un 19,8% con respecto al año anterior.

En lo referente a las importaciones, las compras del país en los mercados externos presentaron una variación de crecimiento del 41% respecto al año anterior, las variables con mayor impacto son los combustibles y lubricantes con un incremento del 78% y materias primas 51%. Otras variables que representan un aporte importante son los bienes de consumo y capital que crecieron un 25% y 19% respectivamente. El flujo total a diciembre de 2021 asciende a USD 23.828 millones.

**Importaciones Totales**



**Fuente:** Banco Central del Ecuador. 2021 estimaciones de mercado.

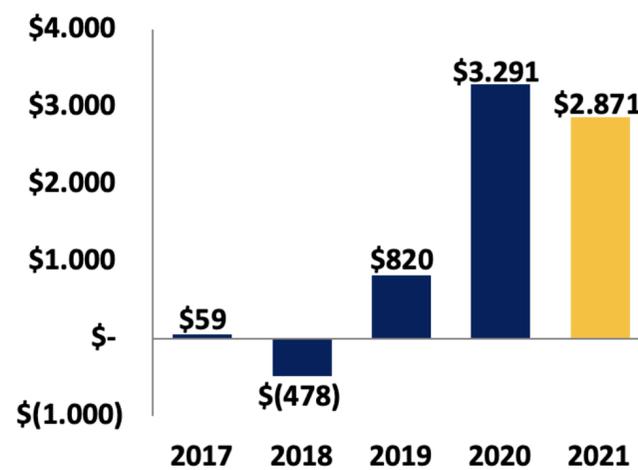


# ECONOMÍA

## 2021

En estas condiciones, a diciembre del 2021, la economía registra un superávit en la balanza comercial en el orden de USD 2.871 millones

**Balanza Comercial**  
Millones de dólares



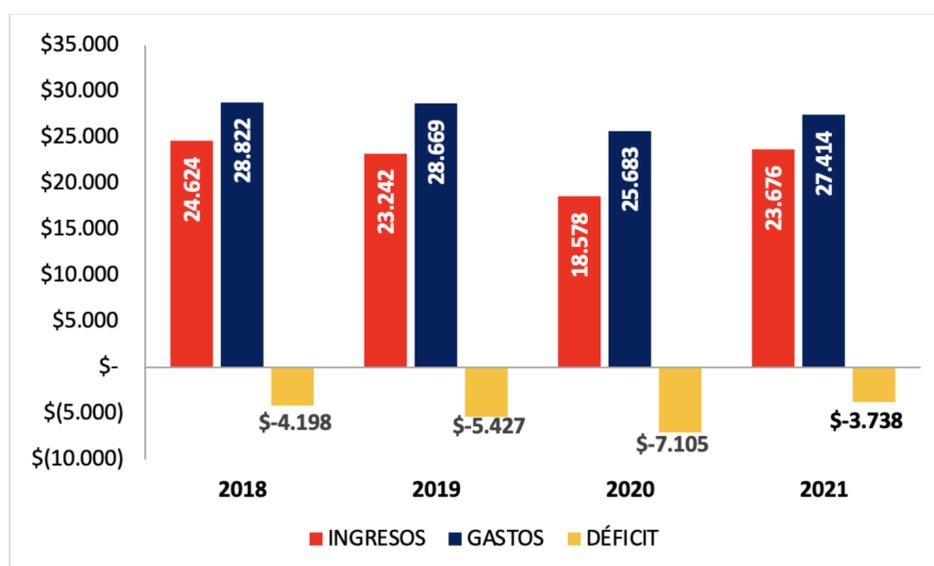
**Fuente:** Banco Central del Ecuador. 2020 estimaciones de mercado.

### Sector Público

Durante el último ejercicio fiscal, los ingresos del Sector Público No Financiero (SPNF) habrían alcanzado un valor cercano a los USD 23.700 millones (23% del PIB), con un crecimiento del 27% en términos anuales.

Por el lado de los gastos, el flujo habría sumado alrededor de USD 27.400 millones (26% del PIB), con una variación incremental equivalente al 7% anual, compuesta principalmente por el aumento del gasto no permanente de un 42% dentro del que destaca el aumento del 40% en las transferencias.

**Sector Público No Financiero**  
Millones USD - Base Devengado



**Fuente:** Ministerio de Finanzas. Banco Central del Ecuador 2021

# ECONOMÍA

## 2021

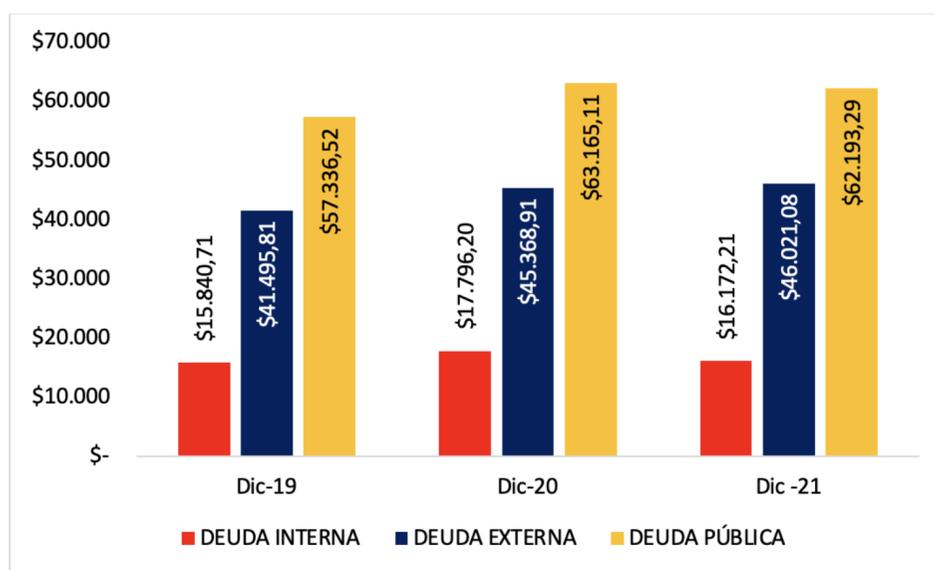
El aumento del precio de petróleo WTI a USD 68,00 promedio en 2021 y el crecimiento de las exportaciones de crudo permitieron reducir el déficit fiscal a un valor aproximado de USD 3.700 millones, una cifra menor a la del 2020, que rebasaba los USD 7.000 millones.

El déficit fiscal ha mejorado en 2021, apalancado principalmente por el aumento del 95% en los ingresos petroleros USD 3.613 millones más que el año anterior, y en la reducción de intereses en referencia a los gastos permanentes por un 41%, USD 1.359 millones menos que el año anterior.

El Fondo Monetario Internacional como parte del acuerdo de financiamiento con el Gobierno Nacional, desembolsó USD 802 millones en el mes de octubre del 2021, como parte de los USD 6.500 millones que contempla el acuerdo. Hasta 2021, el país ha recibido por parte del FMI un total de USD 4.802 millones, se espera durante el 2022 luego de las revisiones pertinentes con el organismo recibir el dinero faltante.

La deuda Pública se ha reducido un 1,5% en términos anuales, la principal razón obedece al cumplimiento de obligaciones de deuda interna. Con una revisión en la metodología de cálculo de la deuda pública, desde el mes de octubre ha incorporado obligaciones antes no registradas, con un aporte a la transparencia de la información. A diciembre 2021, la relación deuda/PIB es del 59% con un valor monetario de USD 62.193 millones.

**Stock Deuda Pública**  
Millones USD



**Fuente:** Ministerio de Finanzas.

# ECONOMÍA

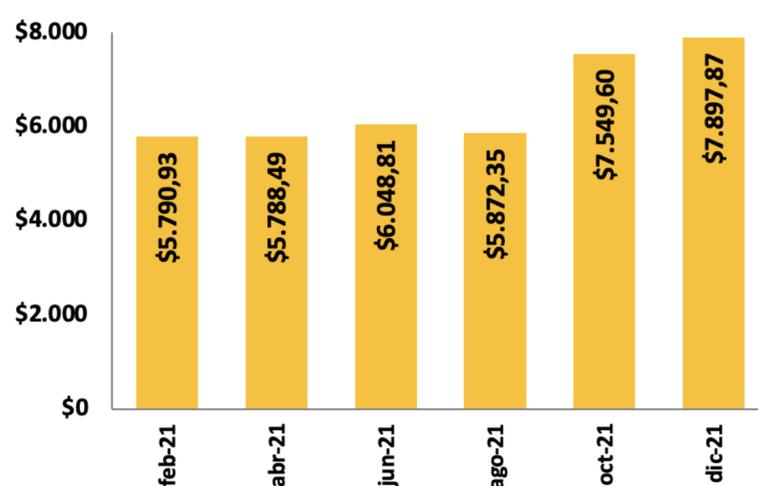
## 2021

### Sector Monetario y Financiero

Con respecto a las reservas internacionales del Banco Central del Ecuador, su saldo alcanzó USD 7.897 millones al cierre del 2021, lo que representó una variación positiva de USD 697 millones y un crecimiento del 10% anual, permitiendo una cobertura del 123% de los depósitos privados del BCE.

#### Reservas Internacionales

Millones USD

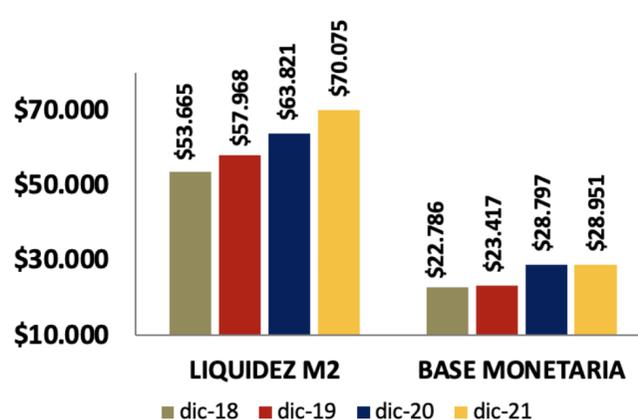


Fuente: Ministerio de Finanzas.

En lo referente a la liquidez total de la economía, el indicador M2 contabilizó un saldo de USD 70.075 millones a diciembre de 2021, lo que significó un crecimiento del 10% en comparación con el año anterior.

#### Liquidez de la Economía

Millones USD



Fuente: Ministerio de Finanzas.

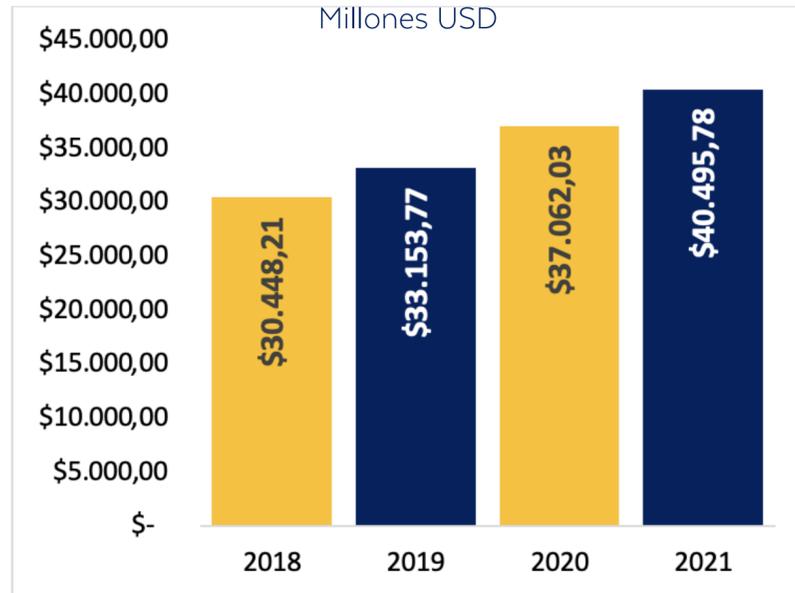
De igual manera, al existir una correlación directa con la liquidez de la economía, el saldo de las obligaciones con el público del sistema de bancos ascendió a USD 40.495 millones a diciembre de 2021, una variación del 9% respecto al año anterior. Los depósitos a plazo y monetarios que conforman alrededor del 70% del sistema, crecieron anualmente un 11% y 13% respectivamente, ayudando a mantener sólida la estructura el financiamiento en el país.



# ECONOMÍA

## 2021

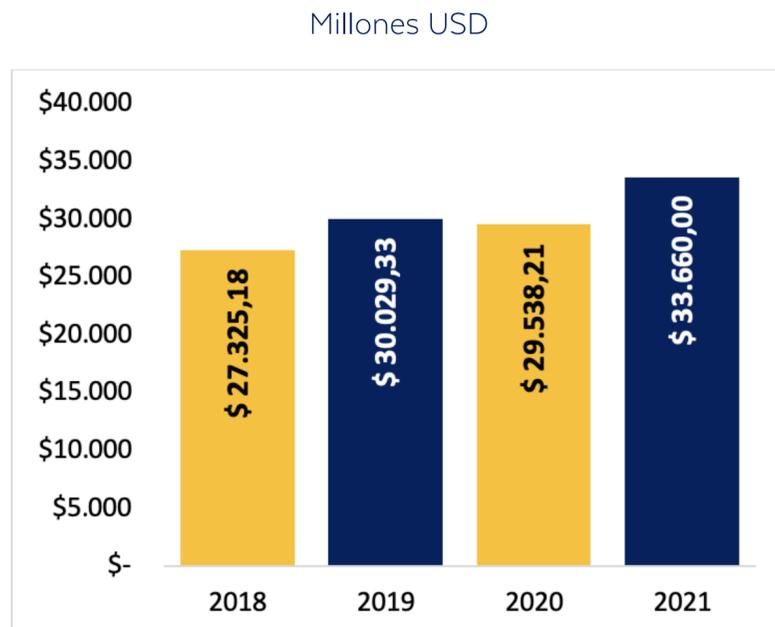
### Captaciones Sistema Bancos



**Fuente:** Superintendencia de Bancos

La cartera de créditos del sistema Bancario Privado, tuvo un incremento de USD 4.122 millones en relación a diciembre 2020, ubicándose en un saldo de USD 33.660 millones, un valor inclusive más alto al logrado en 2019, un año antes de la pandemia. El microcrédito y el crédito productivo registraron un crecimiento anual del 30% y 18% respectivamente, valores que evidencian el compromiso del sistema en apoyar a los pequeños negocios, empresas y emprendimientos a recuperar sus niveles de producción y capacidad operativa tras la crisis. El crédito ha sido un factor fundamental para la reactivación del país.

### Cartera Sistema Bancos

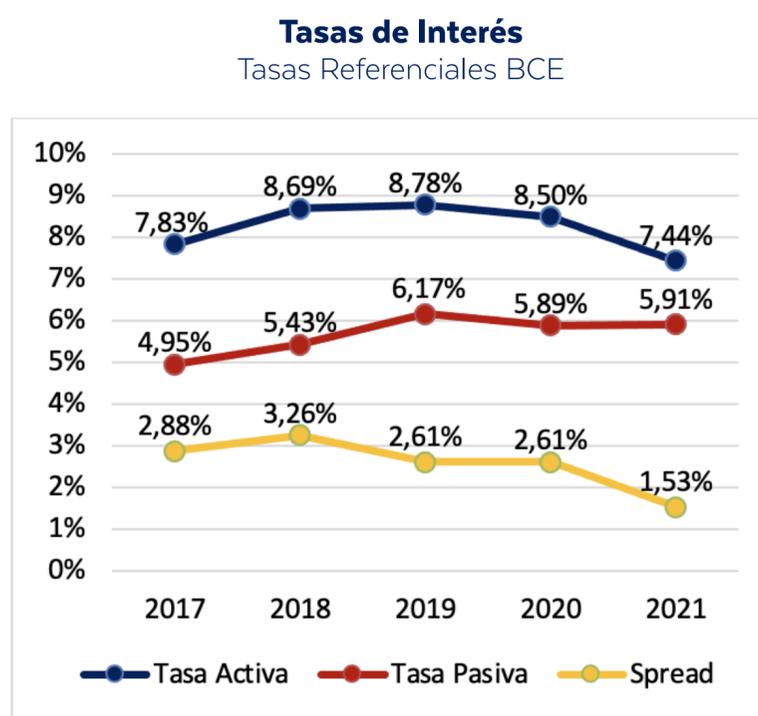


**Fuente:** Superintendencia de Bancos

# ECONOMÍA

## 2021

Finalmente, en lo concerniente a las tasas de interés, los tipos referenciales publicados por el Banco Central del Ecuador mostraron un aumento de 2 puntos básicos en la tasa pasiva, pasando de 5,89% en el 2020 a 5,91% en el 2021, en tanto que la tasa activa disminuyó de 8,5% a 7,44%, dejando un margen de 1,53% el último año.



**Fuente:** Banco Central del Ecuador

# PRINCIPALES CIFRAS

## BANCO DEL AUSTRO 2021

### Hitos Financieros Destacables

Banco del Austro S.A. cuenta con una amplia trayectoria y reconocimiento a nivel nacional y se caracteriza por ser el banco más importante en la región Austral del país, ubicándose en la séptima posición dentro del ranking de bancos privados con USD 2.441 millones en activos con corte a diciembre 2021, resultado del crecimiento sostenido de los últimos años.

En el año 2021, el principal activo productivo del Banco creció a un ritmo más acelerado que el sistema bancario, pues la cartera de crédito de la institución presentó un crecimiento del 19,55% en relación al 2020, en tanto que el crecimiento del sistema bancario fue del 13,96% en el mismo periodo.

El rubro de captaciones con el público presentó un comportamiento similar a la cartera de crédito, evidenciando un crecimiento interanual del 15,59% en tanto que el de la banca privada fue del 9,80%.

En lo que respecta a indicadores financieros, se destaca el ratio de eficiencia de Banco del Austro que al igual que años anteriores continua presentando mejores niveles que el sistema, producto de un adecuado manejo y gestión del gasto operativo.

El ratio de morosidad ha mejorado notablemente en los últimos años ubicándose al cierre del 2021 en 3,51%, lo que refleja el éxito de la implementación de las políticas en el otorgamiento de créditos, así como la mejora continua en los modelos de scoring que maneja el Banco. Por otro lado, los niveles de cobertura presentan un comportamiento creciente en los últimos años con un ratio del 136,06% a diciembre 2021.

En el 2021 se colocó un DPR (Diversified Payment Rights) por un valor de USD 87,5 millones con el apoyo de Goldman Sachs.

De igual manera el Banco cuenta con la confianza de uno de los mayores bancos del Japón como lo es Nomura Bank a través de una operación Credit Repo por USD 17,5 millones.

# ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2021

## Activos

Con corte a diciembre 2021, el total de activos de Banco del Austro ascendió a USD 2.441 millones, lo que en términos absolutos representa un incremento de USD 390 millones (19,04%), el cual es superior al presentado por el sistema de bancos privados.

El crecimiento de la institución se debe principalmente al desempeño satisfactorio de la cartera neta que refleja un incremento de USD 228 millones (21,85%), seguido de inversiones con USD 185 millones (51,34%); propiedad, planta y equipo con USD 23 millones (70,09%); y, otros activos con USD 18 millones (20,54%).

**Activos Totales**  
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

## Cartera de Crédito

Al término del ejercicio económico 2021 la cartera de crédito bruta de Banco del Austro se ubicó en USD 1.337 millones, registrando un incremento interanual de USD 219 millones (19,55%), logrando incrementar su cuota de mercado en 0,27 %.

Las provisiones de la cartera de crédito registraron un saldo de USD 64 millones con corte a diciembre 2021, lo que permite cubrir adecuadamente la cartera improductiva del Banco.

**Cartera**  
Millones USD

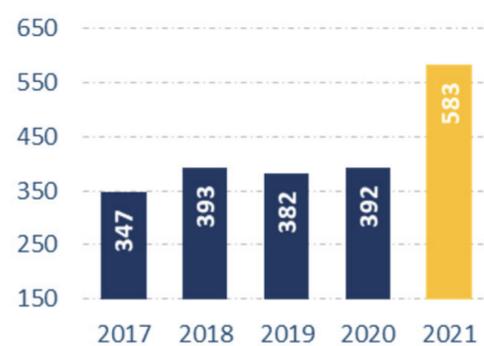


Fuente: Superintendencia de Bancos

Al cierre del ejercicio fiscal 2021 el portafolio de Banco del Austro alcanzó los USD 583 millones, considerando los fideicomisos y fondo de liquidez, lo que significó un crecimiento del 48,79% (USD 191 millones) en relación al cierre del año 2020.

El rendimiento de Tesorería presentó un incremento interanual del 13,59% (USD 3 millones), ubicándose en USD 27 millones con corte a diciembre 2021, dicho crecimiento se sustenta en los ingresos provenientes del portafolio de inversiones, evidenciando un manejo eficiente del excedente de liquidez del Banco.

**Portafolio**  
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos



# ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2021

## Pasivos

Los pasivos del Banco ascendieron a USD 2.217 millones con corte al 31 de diciembre de 2021, incrementándose en USD 365 millones (19,71%) con respecto a diciembre del año anterior. El incremento se sustenta en el crecimiento de las captaciones que representan más del 90% del grupo de los Pasivos.



Fuente: Superintendencia de Bancos

## Captaciones

Las obligaciones con el público registraron un monto de USD 2.053 millones al término del ejercicio económico 2021, evidenciando un crecimiento del 15,59% lo que en términos absolutos se traduce en un incremento de USD 277 millones. Los rubros que aportaron al crecimiento de las captaciones fueron: depósitos a la vista con USD 136 millones, seguido de depósitos a plazo con USD 130 millones; y, depósitos restringidos con USD 10 millones.

Cabe mencionar que la participación de los 100 mayores depositantes de Banco del Austro al cierre del ejercicio económico 2021, fue del 34,84% con respecto al total de las captaciones, siendo importante señalar que se encuentra dentro de los límites establecidos en las políticas internas del Banco.

## Captaciones

Millones USD

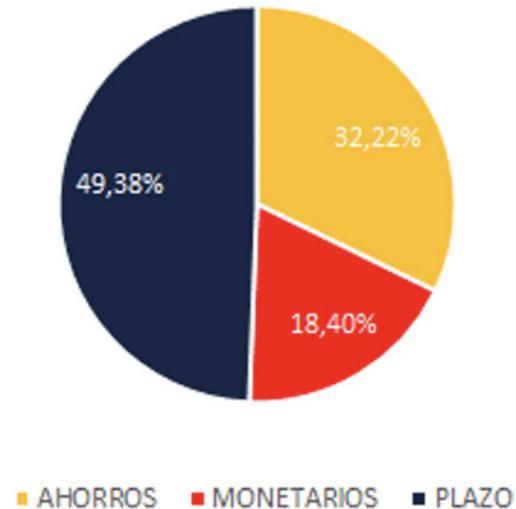


Fuente: Superintendencia de Bancos

La composición de las captaciones se mantiene similar al año 2020 y se encuentra representada por depósitos a plazo en un 49,38%, seguido de depósitos de ahorro con 32,22% y depósitos monetarios con el 18,40%.

## Estructura Captaciones

Millones USD



Fuente: Banco del Austro

Al cierre del ejercicio fiscal 2021 el Patrimonio de Banco del Austro ascendió a USD 224 millones, lo que representa un crecimiento de USD 25 millones frente a los USD 199 millones registrados el año anterior.

El incremento se atribuye principalmente al crecimiento de la cuenta superávit por valuaciones en USD 13 millones (67,95%), capital social en USD 7 millones (4,73%) y resultados del ejercicio con USD 5 millones (64,17%).

# ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2021

**Patrimonio**  
Millones USD

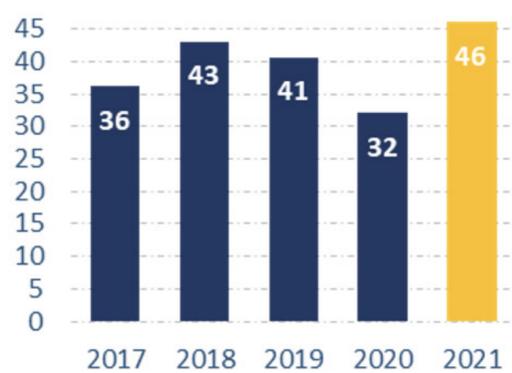


Fuente: Superintendencia de Bancos

## Resultados

Los resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones presentaron un incremento del 43,78% al pasar de USD 32 millones en el 2020 a USD 46 millones en el 2021, lo que refleja una recuperación satisfactoria con respecto al año más fuerte de la pandemia, lo que se ha conseguido gracias al compromiso y trabajo en equipo de todos quienes conformamos Banco del Austro, en pos del cumplimiento de las directrices y estrategias planteadas por la administración.

**Utilidad Antes de Provisiones, Impuestos y Participación Empleados**  
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

## Indicadores Financieros

La suma de esfuerzos de directivos, funcionarios, ejecutivos y empleados de la entidad para alcanzar las metas propuestas se

ve plasmado en los resultados positivos alcanzados a lo largo del año, cerrando con un ROE del 6,26%, evidenciando una mejora de 2,25 puntos porcentuales con respecto a diciembre 2020, debido al incremento de la utilidad en USD 5 millones con respecto al año anterior.

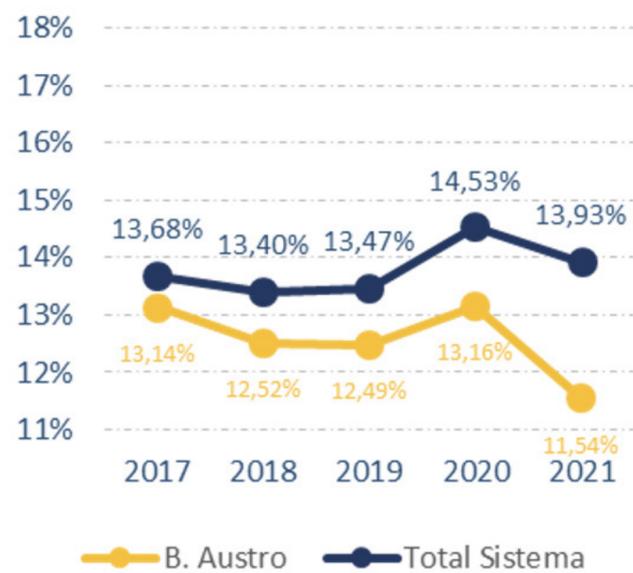
**ROE**



Fuente: Superintendencia de Bancos

Al término del ejercicio económico, el patrimonio técnico del Banco fue del 11,54% el cual es superior al índice mínimo legal requerido que se ubica en 9%, demostrando la fortaleza patrimonial del Banco, la cual se encuentra alineada a las estrategias institucionales y apetito al riesgo. El ratio de solvencia del sistema bancario fue del 13,93%.

**Solvencia**



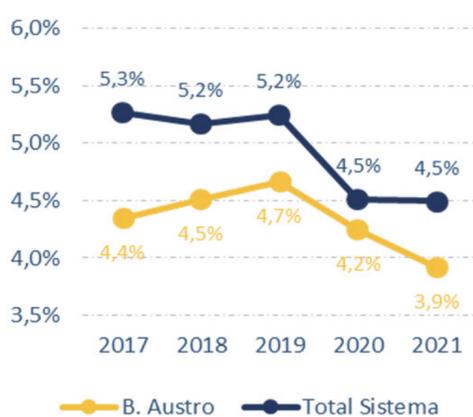
Fuente: Superintendencia de Bancos

# ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2021

Históricamente Banco del Austro ha presentado mejores niveles de eficiencia en relación a sus pares, posición que ha mantenido a lo largo del año 2021, gracias a la optimización de sus gastos operativos, así como acertadas estrategias implementadas por la administración, lo que se ve reflejado en el indicador de gastos de operación sobre el total de activos promedio, que con corte a diciembre 2021 se ubicó en 3,92%, porcentaje inferior al presentado en el 2020 que fue del 4,25%. La banca privada cerró con un ratio del 4,49%.

## Índice de Eficiencia Microeconómica

### (Gastos de Operación / Activo Promedio)



Fuente: Superintendencia de Bancos

Banco del Austro cerró el ejercicio económico 2021 con un indicador de morosidad del 3,51%, cercano al sistema de bancos privados.

### Morosidad



Fuente: Superintendencia de Bancos

La cobertura para la cartera improductiva ascendió a 136,06%, inferior a la banca privada; sin embargo, el nivel de provisiones constituidas son suficientes para el volumen de cartera en dificultades que maneja el Banco.

### Cobertura



Fuente: Superintendencia de Bancos

El Banco mantiene una adecuada posición de liquidez, producto de la aplicación de políticas prudentes y alineadas a la normativa legal vigente. En el año 2021 se consiguió financiamiento de entidades del exterior lo que permitió diversificar las fuentes de fondeo. El indicador de liquidez se ubicó en 26,57% con corte a diciembre 2021, cercano al presentado por el sector bancario (28,62%).

### Liquidez



Fuente: Superintendencia de Bancos

# ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. República de El Salvador N35-40  
y Portugal Edif. ATHOS, Piso 3  
Quito – Ecuador

PBX: (593-2) 5000 051

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los Accionistas y Miembros del Directorio de:  
Banco del Austro S. A.:

### ***Opinión***

Hemos auditado los estados financieros individuales que se acompañan de Banco del Austro S. A. ("el Banco"), que incluyen el balance general individual al 31 de diciembre de 2021, y los estados de resultados individuales, de cambios en el patrimonio individual y de flujos de efectivo individual por el año que terminó en esa fecha, y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa. Los estados financieros individuales han sido preparados por la Administración con base a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera individual de Banco del Austro S. A. al 31 de diciembre de 2021, y el desempeño individual de sus operaciones y sus flujos de efectivo individuales por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

### ***Fundamento de la Opinión***

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Individuales". Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para profesionales de Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

(Continúa)

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

## **Asuntos de Énfasis**

### **Base Contable**

Informamos que tal como se explica en la nota 2, los estados financieros individuales mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera; por esta razón, los estados financieros individuales pueden no ser apropiados para otros propósitos.

### **Estados Financieros Consolidados**

Tal como se menciona en la nota 1, a los estados financieros del Banco deben presentarse en forma individual y consolidada con su subsidiaria; por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado. Los estados financieros individuales deben ser leídos en conjunto con los estados financieros consolidados.

### **Asuntos Clave de la Auditoría**

Los asuntos clave de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros individuales en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
<p><b>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes del Segmento Productivo mayor a US\$100.000 y Constitución de Provisiones</b></p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes del segmento productivo mayor a US\$100.000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad en los estados financieros. En adición, el proceso de calificación de la cartera de créditos y contingentes, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Banco para la estimación y constitución de provisiones, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de crédito; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias, de conformidad con la normativa aplicable.</p> <p>El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Financiera.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito, incluyeron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de provisiones específicas, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores, según el modelo utilizado.</li> <li>- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.</li> <li>- Para una muestra de sujetos de créditos productivos con riesgo mayor a US\$100.000, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.</li> </ul>

(Continúa)

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes del segmento productivo mayor a US\$100.000 en función de los parámetros establecidos por el Ente Regulador.</li> <li>- Inspeccionamos los informes de Calificación de Activos de Riesgos presentados ante el Comité de Calificación de Activos de Riesgo y los análisis sectoriales preparados por el Banco.</li> </ul> <p>No se identificaron diferencias materiales como resultado de los procedimientos efectuados.</p>

#### **Otra Información**

La Administración es responsable por la otra información presentada junto con los estados financieros individuales, la cual comprende el "Informe del Directorio" del Banco, el que no incluye los estados financieros individuales y nuestro correspondiente informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales del Banco no incluye la otra información por lo que no expresamos ninguna otra forma de aseguramiento o conclusión de la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros individuales o con nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Una vez que leamos el "Informe del Directorio", si concluimos que existe un error significativo en esta otra información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto a la Gerencia del Banco.

#### **Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros Individuales**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros individuales de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Financiera, y por el control interno que determina necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales que estén libres de errores materiales, ya sean debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

(Continúa)

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

**Responsabilidad del Auditor en relación con la Auditoría de los Estados Financieros Individuales**

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores significativos, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error significativo cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran significativos si, individualmente o en agregado, pueden preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros individuales.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros individuales, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros individuales o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

(Continúa)

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias de control interno significativas identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

*KPMG del Ecuador*

AE-7808

15 de marzo de 2022

*Jhonny R. Bolívar Isturiz*

Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco del Austro S. A. (Cuenca – Ecuador)			
Balance General Individual			
31 de diciembre de 2021			
(En miles de dólares de los Estados Unidos de América – US\$)			
<b>Activos</b>		<b>Pasivos y Patrimonio de los Accionistas</b>	
Fondos disponibles (nota 3)	US\$ 402.304.833	Obligaciones con el público (nota 11):	
Inversiones en valores, neto (nota 4)	546.031.501	Depósitos a la vista	US\$ 1.041.667.105
Cartera de créditos (nota 5):		Depósitos a plazo	966.526.689
Productivo	US\$ 712.497.089	Depósitos de garantía	247.008
Consumo	562.447.374	Depósitos restringidos	44.073.424
Inmobiliario	54.731.220		
Microcrédito	7.146.037	<b>Total obligaciones con el público</b>	<b>2.052.514.226</b>
	1.336.821.720	Obligaciones inmediatas (nota 12)	4.192.546
Menos reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 10)	(63.857.669)	Aceptaciones en circulación	64.156
		Cuentas por pagar (nota 13)	50.088.552
<b>Cartera de créditos, neta</b>	<b>1.272.964.051</b>	Obligaciones financieras (nota 14)	105.515.524
Deudores por aceptación	64.156	Otros pasivos (nota 15)	4.345.446
Cuentas por cobrar, neto (nota 6)	48.907.865	<b>Total pasivos</b>	<b>2.216.720.450</b>
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 7)	7.960.949	<b>Patrimonio de los accionistas (nota 16):</b>	
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 8)	55.339.011	Capital acciones	US\$ 152.900.000
Otros activos, neto (nota 9)	107.363.492	Reserva legal	15.393.512
		Reserva especial	5.581.364
<b>Total activos</b>	<b>US\$ 2.440.985.858</b>	Reserva por revalorización del patrimonio	3.598.367
Cuentas de orden deudoras (nota 19)	US\$ 397.797.118	Superávit por valuación	31.809.334
		Utilidades acumuladas	12.592.831
		<b>Total patrimonio de los accionistas</b>	<b>224.265.406</b>
		<b>Total pasivos y patrimonio de los accionistas</b>	<b>US\$ 2.440.985.858</b>
		Pasivos contingentes (nota 18)	US\$ 352.311.150
		Cuentas de orden acreedores (nota 19)	US\$ 7.721.118.618

  
Guillermo Tello  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2021

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Intereses y descuentos ganados (nota 21)	US\$	160.941.510
Intereses causados (nota 22)		(69.446.497)
Margen neto de intereses		91.495.013
Comisiones ganadas (nota 23)		11.291.341
Ingresos por servicios (nota 23)		22.953.988
Comisiones causadas (nota 24)		(13.224.387)
Utilidades financieras		8.995.901
Pérdidas financieras		(6.042.394)
Margen bruto financiero		115.469.462
Provisiones para activos de riesgo (nota 10)		(25.052.533)
Margen neto financiero		90.416.929
Gastos de operación (nota 25)		(86.280.785)
Margen de Intermediación		4.136.144
Otros ingresos operacionales		6.699.747
Otras pérdidas operacionales		(3.754.333)
Margen operacional		7.081.558
Otros ingresos (nota 26)		20.055.699
Otros gastos y pérdidas (nota 26)		(6.181.162)
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		20.956.095
Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)		(3.143.414)
Utilidad antes del impuesto a la renta		17.812.681
Impuesto a la renta (nota 17)		(5.233.596)
Utilidad neta	US\$	12.579.085

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

# INFORME

## DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco del Austro S. A.  
Estado Individual de Cambios en el Patrimonio  
Año que terminó el 31 de diciembre de 2021  
(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

	Capital acciones	Reserva legal	Reservas Especiales		Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Total patrimonio de los accionistas
			Para futuras capitalizaciones	A disposición de Accionistas				
Saldos al 31 de diciembre de 2020	US\$ 146.000.000	16.217.284	5.138	5.980.178	3.998.368	18.939.770	7.676.022	198.816.760
Utilidad neta	-	-	-	-	-	-	12.579.085	12.579.085
Aumento de capital (nota 16)	6.900.000	-	(6.900.000)	-	-	-	-	-
Transferencia a reserva legal	-	766.228	-	-	-	-	(766.228)	-
Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones	-	-	6.896.048	-	-	-	(6.896.048)	-
Superávit por valuación de inmuebles	-	-	-	-	-	9.083.769	176.320	9.260.089
Liquidación depreciación revalorización Inmuebles	-	-	-	-	-	-	(176.320)	(176.320)
Superávit por valuación en inversiones en acciones	-	-	-	-	-	3.721.758	-	3.721.758
Superávit por valuación de instrumentos financieros	-	-	-	-	-	64.037	-	64.037
Saldos al 31 de diciembre de 2021	US\$ 152.900.000	16.983.512	1.186	5.980.178	3.998.368	31.809.334	12.592.831	224.265.409

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco del Austro S. A. y Subsidiaria

Estado Consolidado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2021

(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Intereses y descuentos ganados (nota 21)	US\$	160.941.510
Intereses causados (nota 22)		<u>(68.821.964)</u>
Margen neto de intereses		92.119.546
Comisiones ganadas (nota 23)		11.291.341
Ingresos por servicios (nota 23)		25.756.077
Comisiones causadas (nota 24)		<u>(13.402.481)</u>
Utilidades financieras		8.995.901
Pérdidas financieras		<u>(6.042.394)</u>
Margen bruto financiero		118.717.990
Provisiones para activos de riesgo (nota 10)		<u>(25.152.533)</u>
Margen neto financiero		93.565.457
Gastos de operación (nota 25)		<u>(88.250.448)</u>
Margen de intermediación		5.315.009
Otros ingresos operacionales		<u>2.175.094</u>
Margen operacional		7.490.103
Otros ingresos (nota 26)		20.159.004
Otros gastos y perdidas (nota 26)		<u>(6.211.005)</u>
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		21.438.102
Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)		<u>(3.334.518)</u>
Utilidad antes del impuesto a la renta		18.103.584
Impuesto a la renta (nota 17)		<u>(5.524.499)</u>
Utilidad neta	US\$	<u><u>12.579.085</u></u>

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

# INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

Banco del Austro S. A. y Subsidiaria  
Estado Consolidado Cambios en el Patrimonio  
Año que terminó el 31 de diciembre de 2021  
(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

	US\$	Reservas especiales			Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Interes Minoritario	Total patrimonio de los accionistas	
		Capital acciones	Reserva legal	Para futuras capitalizaciones						A disposición de Accionistas
Saldos al 31 de diciembre de 2020	US\$	146.000.000	16.217.284	5.138	5.980.178	3.998.367	18.939.770	7.767.102	203	198.908.042
Utilidad neta		-	-	-	-	-	-	12.579.085	-	12.579.085
Ajuste Valor Patrimonial Proporcional		-	-	-	-	-	-	(91.080)	-	(91.080)
Aumento de capital (nota 16)		6.900.000	-	(6.900.000)	-	-	-	-	-	-
Transferencia a reserva legal		-	766.228	-	-	-	-	(766.228)	-	-
Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones		-	-	6.896.048	-	-	-	(6.896.048)	-	-
Liquidación depreciación revalorización Inmuebles		-	-	-	-	-	-	(176.320)	-	(176.320)
Superávit por valuación de instrumentos financieros		-	-	-	-	64.037	-	-	-	64.037
Superávit por valuación de inversiones en acciones		-	-	-	-	3.721.758	-	-	-	3.721.758
Superávit por valuación de inmuebles		-	-	-	-	9.083.769	176.320	-	-	9.260.089
Saldos al 31 de diciembre de 2021	US\$	152.900.000	16.983.512	1.186	5.980.178	3.998.367	31.809.334	12.592.831	203	224.265.611

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros Consolidado.

# SITUACIÓN DE UTILIDADES 2021

### Disposición Superintendencia de Bancos

La Gerencia General del Banco informa a los señores directores que la Superintendencia de Bancos mediante Oficio Nro. SB-IRC-2022-0168-O de fecha 08 de marzo de 2022, suscrito por el Ing. Kevin Carrera González, en calidad de Intendente Regional de Cuenca de la Superintendencia de Bancos, autoriza a Banco del Austro S.A. destinar el 100% de la utilidad neta generada durante el ejercicio económico 2021, después de deducciones legales a la formación de una reserva para capitalización, con el propósito de fortalecer la situación patrimonial de la entidad, observando lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las utilidades del ejercicio económico del 2021, ascienden a USD 12.579.084,82 menos la reserva legal de USD 1.257.908,48, nos da como resultado un valor de USD 11.321.176,34, disponible para la constitución de una reserva especial para futuras capitalizaciones, conforme lo dispuesto por el Organismo de Control.

<b>DETALLE DE UTILIDADES (USD)</b>	
Al 31 de diciembre de 2021	
<b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>46.008.627,73</b>
- Provisiones	25.052.532,87
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>20.956.094,86</b>
- Impuesto a la Renta y Trabajadores	8.377.010,04
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>12.579.084,82</b>
-Reserva Legal	1.257.908,48
<b>UTILIDAD A DISPOSICION DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>11.321.176,34</b>

# INFORMES 2021

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Gestión de Negocios y Mercadeo

Durante el año 2021, la gestión de las áreas de Negocios y Mercadeo impulsó el cumplimiento de los objetivos estratégicos poniendo en marcha distintas campañas promocionales, orientadas a incrementar el número de clientes y la captación de recursos. Se realizaron importantes campañas nacionales: “Invierte y Gana”, destinada a la captación de nuevos clientes y renovación de certificados de depósito, obteniendo 808 pólizas premiadas, 368 nuevas operaciones y 440 renovaciones, captando y reteniendo USD 26 millones. “Ahorro sobre ruedas”, dirigida a clientes cuenta ahorristas de Austroahorros, Infantil, Austrogiros y Ejecutiva, con la que se logró aperturar 25.220 cuentas y se captó USD 26,6 millones y finalmente la campaña “Reactivamos tus sueños”, que estuvo enfocada a clientes y concesionarios de vehículos, brandeando 170 concesionarios en las principales ciudades del país, dando a conocer nuestra nueva imagen institucional, generando un impacto positivo a nivel nacional.

Trabajamos en innovación permanente, potenciando la banca y tarjeta digital a través del nuevo Core Bancario. También se intensificó la comunidad digital del Banco del Austro a través de redes sociales, contando con 386.936 seguidores en el 2021, lo que significó un incremento del 11% con respecto a los dos últimos años, logrando mayor posicionamiento de marca entre los principales bancos a nivel nacional.



En busca de fortalecer la conexión con nuestros clientes, realizamos de forma continua activaciones en todo el país, promocionando productos y servicios de forma directa, propiciando nuevas oportunidades comerciales y afianzando una relación sólida, integral y sostenida, a través de la prestación de servicios financieros de calidad y una atención altamente eficiente y satisfactoria a clientes y comunidad en general.

# INFORME

## DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

El índice de satisfacción al cliente y de recomendación, se ha determinado en función de la calificación que realizan nuestros usuarios en la encuesta de satisfacción enviada por email a todo cliente que ha tenido una interacción física con el banco. Los índices mencionados se incrementaron en 8 puntos porcentuales con respecto a la medición realizada en los dos últimos años, llegando a un resultado del 64,4% y 45% respectivamente.

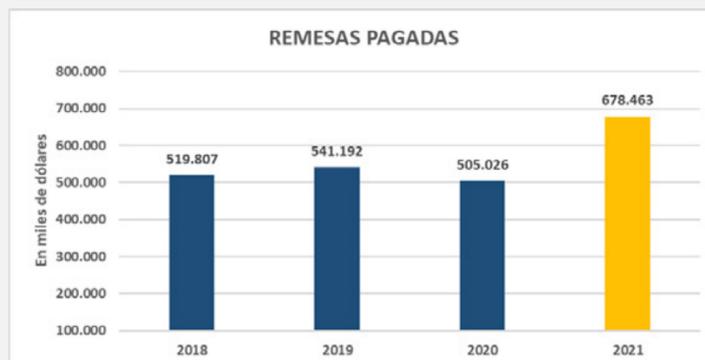
Según el estudio anual realizado por Revista Ekos Negocios Sostenibles para diferentes sectores de negocio, estamos en el puesto #67 del ranking de las 1000 empresas más importantes del Ecuador. <https://revista.ekosnegocios.com/publication/f9193ba2/mobile/>

Adicionalmente, en el ranking sectorial de Bancos privados estamos ubicados en el puesto #8 <https://revista.ekosnegocios.com/publication/f3ea2b99/mobile/>

Las Remesas han sido una fuente importante de capital para muchos hogares, especialmente en la zona del austro ecuatoriano, pero internacionalmente el costo de este servicio puede llegar a ser muy elevado para el usuario; sin embargo, considerando que esta fuente es parte importante de la dinamización de nuestra economía, Banco del Austro continúa mejorando su servicio de giros para remesas y mantiene su tradicional producto “Austrogiros”, a través de una cuenta exclusiva para el envío de remesas.

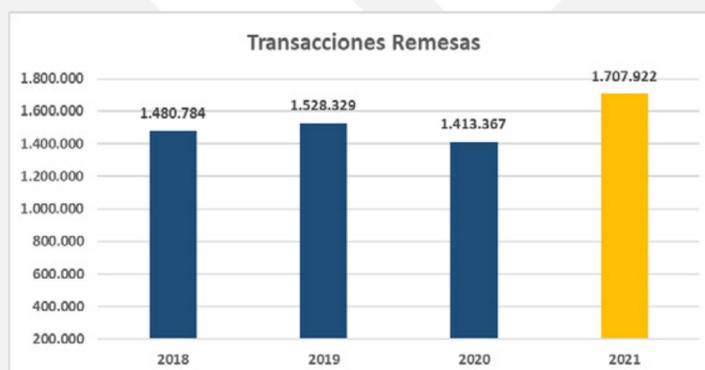
Las remesas pagadas por Austrogiros continúan manteniendo una tendencia positiva en los últimos años, en el 2021 se generó un monto de USD 678 millones, superior en un 34% (USD 505 millones) al año 2020 y en un 25% al 2019 (USD 541 millones).

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



**Fuente:** Banco del Austro.

El monto bancarizado se ha incrementado a USD 196 millones, creciendo un 47% del monto bancarizado en el 2020 que fue de USD 133 millones. El total de transacciones correspondientes a remesas fue de 1,7 millones, creciendo un 21% en relación al año 2020 (1,4 millones).



**Fuente:** Banco del Austro.

Con este producto cubrimos todos los grupos etarios, siendo importante destacar que, en el 2021 se ha generado una inclusión del 42% a los grupos más sensibles que comprenden edades de menores de 30 años y mayores de 50 años.

Con respecto a las colocaciones, se ha mantenido un enfoque en la cartera comercial y de consumo, segmentos que crecieron en USD 148 millones y USD 61 millones, respectivamente, aportando significativamente al incremento de la cartera bruta total del banco, que al cierre del 2021 ascendió a USD 1.337 millones, presentando un crecimiento de USD 219 millones con respecto al 2020. Los resultados positivos obedecen a las adecuadas estrategias implementadas por el área Comercial, como el manejo de data para colocación direccionada y líneas de crédito dirigidas a empresas Pyme, entre otras.

Como parte de la estrategia para ofrecer una adecuada experiencia de servicio al cliente, durante el año se desarrolló e implementó el programa de la Sistemática de Cultura de Atención al Cliente, dirigido al área de Negocios y Red de Oficinas, el objetivo principal fue generar una cultura de servicio que impacte en la experiencia de los clientes y fortalezca el proceso de gestión de calidad.

## Medios de Pago

El 2021 fue un año de importante recuperación, hemos aprovechado este impulso para replantear nuestros objetivos, empezamos cambiando el enfoque de Tarjeta de Crédito a uno más amplio que incluya todo el espectro de pagos y adoptamos el nombre de Medio de Pago, buscando ofrecer a nuestros tarjetahabientes, alternativas tanto presenciales como digitales sin fricción y generando la mejor experiencia.

# INFORME

## DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Nuestro portafolio de clientes activos creció en un 14% a nivel global, colocamos 51.600 tarjetas nuevas con una propuesta integral de beneficios, incrementando la base de clientes del Banco.

Pensando en la comodidad de nuestros clientes trabajamos en la impresión descentralizada de tarjetas de débito, sumamos a nuestros servicios la apertura de Fondo Ahorro y habilitación de nuevos canales de atención y solicitud de productos a través de la Banca Virtual y el Asesor Virtual por chat.

Hemos adquirido 6.500 equipos POS de última generación con lo que renovamos el parque de equipos, brindando a nuestros comercios aliados cada vez mejores herramientas, adicionalmente dependiendo de su necesidad o modelo de negocio podemos ofrecerles otro tipo de canalidades como PINPAD, Botón de Pagos, Link de Pagos, aplicaciones de fidelización de clientes. Mediante nuestro producto Chatbot Establecimientos les ofrecemos un nuevo servicio de consultas de la información de sus ID's de terminales y MID'S asociados.

Resaltamos también la Implementación del sistema de Adquierecia en tiendas (facilitador de pago) mediante dispositivos POS, lo que sin duda nos permite estar más cerca de nuestros clientes y cubrir segmentos no bancarizados en comercios no tradicionales.

Al cierre del año, contamos con 162.167 clientes activos, de los cuales el 46% corresponden a mujeres, aportando a la disminución de las brechas de género.

Sin duda este ha sido un año de muchos retos y crecimiento, alcanzando una facturación de consumo de USD 240 MM y facturación de adquierecia por USD 313 MM.

### Productos y Servicios

Concentramos esfuerzos para ofrecer a nuestros clientes, nuevos y mejores productos y servicios digitales, pensando siempre en su comodidad y bienestar.

### Chatbot

Nuevo Canal activo desde Marzo-2021 para clientes y no clientes.



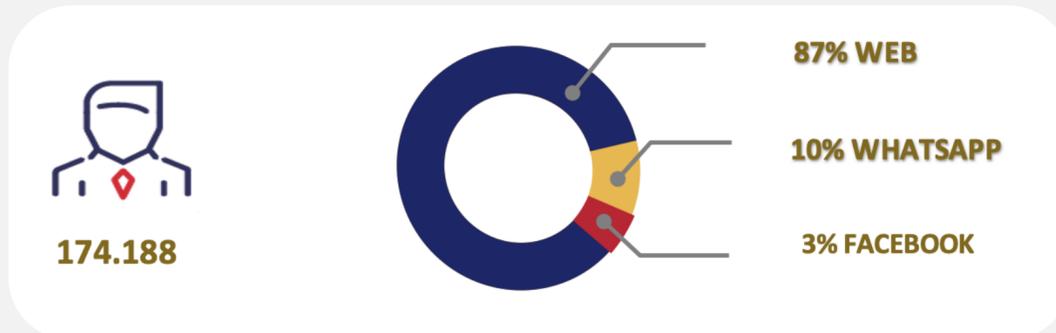
- Información de productos y servicios
- Consulta de posición consolidada
- Transferencias entre cuentas propias
- Emisión de certificados bancarios
- Generación de estado de cuenta
- Pago de servicios

### Medios de Pago

- Consulta de establecimientos de tarjetas de crédito
- Activación de consumos en el exterior

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Número de Usuarios Activos



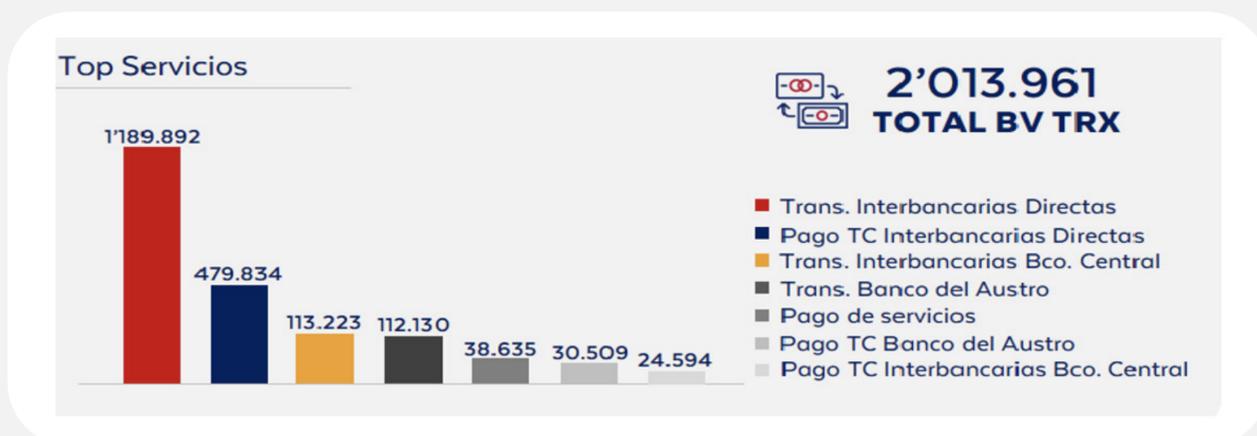
Servicios más consultados, teniendo un ahorro considerable ante otros canales físicos.



## Banca Virtual

### Servicios 2021

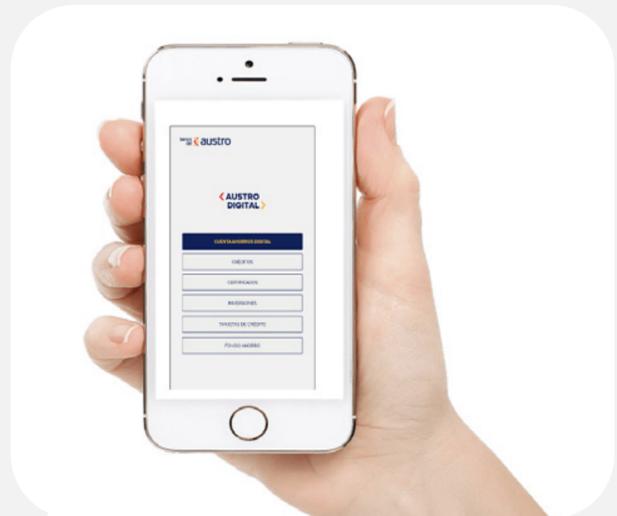
- Pago de servicios: Empresa Eléctrica, SRI, TVCable, CNT, ETAPA, Municipio de Cuenca, acceso a más 530 servicios a través de la red Facilito
- Pagos programados
- Solicitud Fondo Ahorro
- Generación de Inversiones
- Emisión de Certificados Bancarios
- Visualización de cheques
- Avance Ágil
- Personalización de cupos
- Planes de acción para mitigar riesgos de fraude
- Optimización cobro SecureToken
- Ordenes de pago



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Austro Digital ¡Nueva APP de Servicios!

- Solicitud de cuenta de ahorros digital
- Solicitud de certificados bancarios
- Solicitud de inversiones
- Solicitud de fondo ahorro
- Solicitud de tarjeta de crédito



## Cajeros Automáticos

- Pago de Servicios: ETAPA, Cisnergia, EEASA,
- Nueva generación de Cajeros táctiles
- Depósitos en cheques



En el 2021 obtuvimos un crecimiento transaccional del 47% en canales digitales, pasando de 4.658.578 transacciones realizadas en el 2020 a 6.825.289 en el 2021. Generando un ingreso de USD 1.283.618. Logramos un crecimiento porcentual del 8% con respecto a nuestros suscriptores en la App, y un crecimiento del 149% de usuarios de nuestros servicios a través de la web.

## Gestión de Talento Humano

En la actualidad, las certificaciones son muy importantes para muchos sectores empresariales, Great Place to Work es una de las más conocidas en el ámbito de los recursos humanos.

Pertenecer a este selecto club se traduce en bienestar para nuestros trabajadores. Mantener un adecuado lugar de trabajo nos permite desarrollar de mejor manera las aptitudes de los colaboradores, y nos hace sentir más motivados, por lo tanto, el rendimiento será el mejor. Estamos felices de haber obtenido por primera vez nuestra certificación, todavía queda mucho por hacer, pero gracias al trabajo que realizamos día a día estamos seguros que alcanzaremos los objetivos planteados.



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Con el afán de cumplir nuestros objetivos estratégicos, que responden a la actualidad que vivimos y frente a la necesidad de crecimiento y superación personal y profesional, hemos implementado una nueva plataforma virtual de aprendizaje Campus BDA, una herramienta que permite el acceso a todos los colaboradores y promueve la interactividad, flexibilidad y disponibilidad a los diferentes contenidos, para un aprendizaje interactivo con acceso las 24 horas, los 7 días de la semana desde cualquier computador o dispositivo móvil mediante la aplicación <https://campus.bancodelaustro.com/d2i/login>, lo que sin duda nos permite fortalecer las distintas competencias requeridas y se ajusta a nuestras necesidades.



En busca de estrechar la relación con nuestros colaboradores y la sociedad en general, en el 2021 presentamos una nueva página web, SOMOS BDA, en la que compartimos nuestra historia y filosofía institucional, prácticas de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad. Hemos propiciado un espacio informativo que nos permite estar al día en las actividades que desarrolla la institución, las capacitaciones disponibles y conocer de cerca los beneficios a los que pueden acceder todos los colaboradores, además mantenemos un espacio abierto para cada uno de los equipos de trabajo que conforman esta gran familia.

**Enfatizamos el Comportamiento Ético**, que hace referencia a la aplicación de valores y al comportamiento empresarial, relevante para la conducta de las personas y de la organización en su conjunto.

En los últimos años procuramos el cumplimiento a cabalidad del Código de Ética, que enmarca la conducta del Banco del Austro. Realizamos capacitaciones a todos los colaboradores de la institución, incluidos miembros del Directorio y Accionistas. Adicionalmente, desarrollamos con la Alta Gerencia y colaboradores el primer programa de Ética Institucional 2021, el cual se culminó satisfactoriamente y nos ha permitido establecer hitos para continuar trabajando buscando el camino a la excelencia. Como resultado hemos podido reducir los casos de incumplimiento al Código de Ética notablemente, en el año 2018 se reportaron trece casos, en el 2019 ocho y en el 2020 y 2021 únicamente dos casos, respectivamente.

En busca de mejorar los estándares de aplicación de los principios de Gobierno Corporativo, se estableció un procedimiento de evaluación de desempeño de los miembros del Directorio, aplicado anualmente. Los componentes evaluados se refieren a: 1. Funcionamiento, asistencia a sesiones y reuniones de Directorio y Comités. 2. Conocimiento e información sobre temas del negocio, asistencia y evaluación a cursos y capacitaciones. La evaluación realizada dio un porcentaje global de cumplimiento del 98%, evidenciando un correcto desempeño de Gobierno.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Sin duda para el Banco del Austro su principal activo son sus colaboradores, el talento y pasión que ponen en el desarrollo de sus actividades, es por ello que estamos enfocados en el desarrollo de nuestro capital humano, aplicando de manera efectiva mejores prácticas de contratación, retención y promoviendo la diversidad en la entidad.

En el 2021 contribuimos a la comunidad con la generación de 1.476 puestos de empleo, que representan un valor económico directo de USD 33,7 millones y utilidades repartidas por un valor de USD 8,3 millones.

Mantenemos especial interés en la generación de ingresos a mujeres, procurando disminuir la brecha en la inclusión de género, es así que, las plazas de empleo generadas en el 2021 corresponden en un 58% a mujeres.

Al cierre del periodo, contamos con un 45% de empleados menores de 30 años, 49% entre 30 a 50 años y un 6% mayores de 50 años, manteniendo diversidad en cuanto a la edad de nuestros colaboradores.

## Convenios Educativos

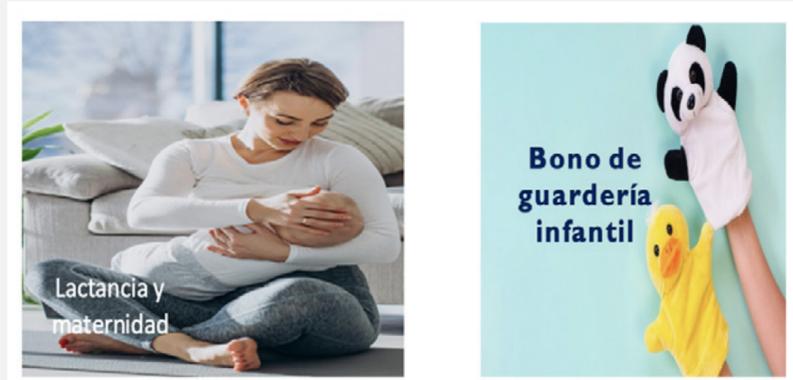
Desde hace varios años, con el afán de proporcionar un valor agregado a nuestros colaboradores, disponemos de un convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja, accediendo a descuentos especiales y pagos a través del rol.

En el año transcurrido se ha brindado un total de 384 horas de capacitación a Gerentes o niveles de alto rango y un total de 972 horas de capacitación a empleados y colaboradores.



En los dos últimos años se han otorgado 186 licencias por maternidad y paternidad. Se han cancelado 1.036 subsidios de guardería infantil, a pesar que en el 2020 y 2021 este servicio se vio disminuido por el confinamiento obligatorio a nivel mundial y las medidas adoptadas por los Comités de Operaciones de Emergencias (COE) cantonales y provinciales a nivel nacional, producto del COVID 19.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



Buscando el bienestar de todos en la organización, el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional mantiene disponibles servicios médicos, odontológicos y oftalmológicos permanentes para todos los colaboradores y sus familias. Adicionalmente, mantenemos un convenio con la compañía de Seguros Médicos Ecuasanitas, garantizando el acceso a un servicio de salud privada para todos los colaboradores, el monto invertido en este rubro fue de USD 304 mil aproximadamente.



En cuanto a posiciones de Liderazgo mantenemos una equidad de género, siendo siempre objetivos en el merecimiento de los cargos. En el año culminado contamos con 20 Mujeres y 27 Hombres Gerentes, 15 Mujeres y 13 Hombres Subgerentes, 90 Mujeres y 66 Hombres Jefes.

En cuanto a la permanencia del personal se consiguió un indicador satisfactorio de rotación del 2%, manteniéndonos por debajo de la media de los estándares del sector financiero nacional.

## Gestión Administrativa

La gestión del área Administrativa del Banco, durante el 2021, se enfocó en la inversión eficiente de los recursos, lo cual se tradujo en el cambio de la imagen institucional; en la liquidación de activos improductivos recibidos; y en la implementación de seguridades físicas necesarias para proteger el patrimonio de la entidad.

Invertimos en treinta oficinas y setenta y tres cajeros automáticos; de las cuales siete corresponden a dependencias nuevas tales como: Ficoa (Ambato), Agencia Valle de Loja, Agencia Paute, Agencia Challuabamba, Agencia Samborondón y Agencia Portoviejo, situación que mejoró la imagen y el servicio del Banco e incidió en los niveles de gestión y eficiencia comercial.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



Logramos la venta de doce bienes inmuebles recibidos en Dación en Pago, por un valor equivalente a USD 5,4 millones, lo que contribuyó con la generación de utilidades generales por USD 3,5 millones; igualmente se vendieron veintidós vehículos. Al final del periodo, no se disponían vehículos destinados a la venta.

En un terreno improductivo de propiedad del Banco se construyó en la ciudad de Cuenca, una nave de archivos de alrededor de 1.400 metros cuadrados; en este lugar se unificó todo el archivo general de la institución, el mismo que se encontraba disperso a nivel nacional. Se trasladaron 53 mil cajas y se han procesado 41 mil de las mismas, con la depuración correspondiente. Esta situación permite a la administración aplicar adecuadas y correctas técnicas de archivo para Banco del Austro, con todos los beneficios que este proceso conlleva.

En este mismo inmueble se construyó otra nave de alrededor de 380 metros cuadrados, con las condiciones técnicas necesarias para la unificación de bodegas, destinadas a activos fijos, evitando la dispersión de estos bienes muebles y optimizando un centralizado y adecuado control.

La seguridad física del Banco, representa labores y gestiones fundamentales para la protección de sus activos y de sus clientes; para el efecto se han tomado las medidas necesarias para reforzarlos, con la instalación de cámaras y alarmas de última generación. Igualmente se consideraron técnicas de esclusas, dobles puertas de seguridad y sistemas electrónicos modernos. Todo esto buscando la seguridad y confianza para nuestros clientes y colaboradores.

Conjuntamente con el área Legal, Talento Humano y Gobierno Corporativo comenzamos el camino en la integración del Banco al proceso de calificación para la Certificación B, misma que tiene como objetivo principal promover un cambio positivo a nivel social, económico y medioambiental, pero sin dejar de generar el crecimiento, las utilidades y el empleo que aportan las empresas tradicionales.



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Enfocamos nuestros esfuerzos para contribuir al cuidado medio ambiental y despertar en nuestros colaboradores su sensibilidad ecológica, estamos conscientes que hay mucho por hacer, sin embargo, juntos en el día a día aportamos en la construcción de un mundo mejor. En el año transcurrido, logramos reducir el consumo de papel en un 11%, en relación con el año 2019, ya que el 2020 fue un año atípico producto del confinamiento y pandemia mundial por el COVID 19.



Logramos disminuir un 10% en el consumo de energía eléctrica de 6.612.000 KW en el 2020 a 5.928.264 KW en el 2021, esta reducción obedece que a nivel nacional se reemplazaron luminarias incandescentes y fluorescentes, con luminarias LED. El consumo de agua potable se incrementó de 990 m<sup>3</sup> a 1.110 m<sup>3</sup>, sin embargo, este incremento responde a medidas sanitarias recomendadas para evitar la proliferación del Covid 19. Estos rubros han representado un valor de USD 546 mil y USD 46 mil, respectivamente. Durante el año trabajamos en seis campañas de concientización y sensibilización del uso responsable de los recursos de forma interna. Alineados a la Estrategia de Sostenibilidad, se está llevando a cabo la implementación de un sistema de generación fotovoltaica, lo cual reafirma nuestro compromiso con el medio ambiente, resultados que se verán reflejados en los próximos años.



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Gestión del Área de Organización y Procesos

Uno de los mayores logros alcanzados durante el 2021, fue obtener la certificación ISO 9001:2015 para la oficina Matriz, gracias al apoyo de la Alta Dirección del Banco y al compromiso y al trabajo coordinado con las áreas involucradas en los procesos considerados en el alcance de la certificación. Esta certificación fue otorgada por la compañía Bureau Veritas Ecuador, convirtiéndose en una ventaja competitiva y significativa para la institución y al mismo tiempo nos compromete a seguir manteniendo calidad y mejora continua en nuestros procesos.



Es importante destacar la implementación de la robotización de procesos RPA (Robotic Process Automation) para la automatización de varios procesos de algunas áreas como: Talento Humano, Operaciones, Recuperaciones, Medios de Pago (Adquirencia), Contabilidad y Providencias Judiciales, lo cual implica grandes beneficios para el Banco como son: eliminación de errores, reducción de tiempo de proceso, incremento de productividad y eficiencia, disminución de head count, entre otros. El robot trabaja 24 horas del día, 7 días de la semana sin interrupciones.

Se automatizó el flujo para revisión y aprobación de contratos con el fin de optimizar el tiempo de respuesta en la contratación de servicios provistos por terceros, a la vez que se definieron formatos predefinidos por tipo de servicio, lo que permite estandarizar los contratos y asegurar la existencia de todas las cláusulas exigidas por la normativa vigente y que amparen al Banco frente a cualquier imprevisto, mitigando el riesgo operativo asociado con el riesgo legal.

Se ha iniciado con el rediseño del proceso de crédito de consumo utilizando metodología Lean, para eliminar los desperdicios y actividades que no agregan valor y con esto disminuir el tiempo de respuesta al cliente. Se ha implementado la fábrica de crédito de consumo para la región Austro, que además de disminuir el tiempo de respuesta, permite la estandarización del proceso y el control del cumplimiento de políticas para mitigar los riesgos operativos y riesgos de crédito asociados al proceso.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Gestión de Recuperaciones

En el periodo 2021, el área de recuperaciones ha logrado consolidar y optimizar los procesos relacionados a la APP de cobranzas en particular lo relacionado con los siguientes aspectos:

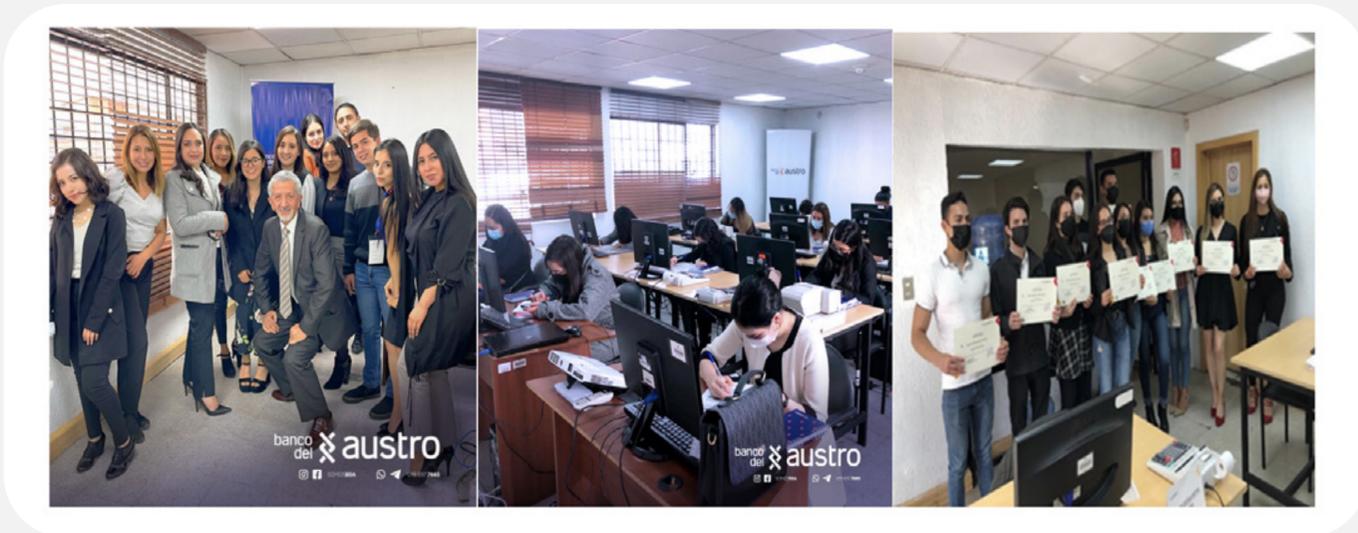
- Calendarización de rutas del personal de recuperaciones que ejecuta gestiones en campo, aspecto que permite llevar un control sobre la planificación y ejecución de la gestión en terreno.
- Monitoreo de gestores, pantalla que permite llevar un seguimiento del personal que se encuentra en gestión terrena (Trazabilidad de rutas en tiempo real).
- Tras el desarrollo de la app de cobranzas y su puesta en producción, hoy por hoy es una herramienta que la utiliza el área administrativa para el control y monitoreo de las rutas que realiza el personal de Austroseguridad.

Otro de los hitos relevantes a señalar en el periodo en cuestión, hace referencia al desarrollo e implementación de los débitos automáticos del producto tarjetas de crédito, este proceso permite generar débitos diarios a los clientes vencidos. Esta acción tiene impacto en el incremento de recaudo diario, evita congestión en procesos operativos en caja, se genera mediante dos procesos batch diarios y complementariamente permite el débito uno a uno de acuerdo a la disponibilidad de fondos de los clientes.

Adicionalmente, el proceso de automatización de refinanciamientos y reestructuras consiste en la optimización de documentos, mejora en los tiempos de respuesta hacia el cliente y reducción del proceso operativo. Finalmente, durante este periodo se han generado mejoras en los procesos de reportería, mismos que permiten disponer de procesos automáticos y confiables, encaminados a un mundo ágil.

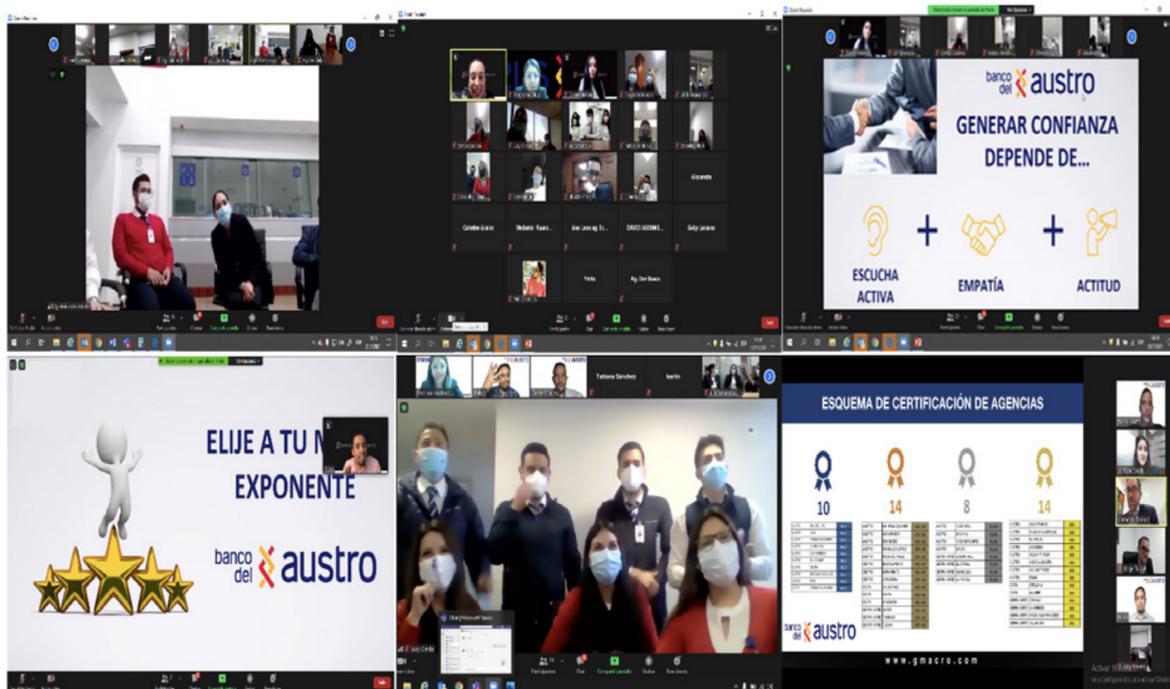
## Gestión Red de Oficinas

Durante el año 2021, efectuamos talleres de capacitación de los diferentes procesos que se ejecutan en las agencias y se han implementado controles de lectura de políticas, procedimientos y normas legales que deben ser conocidas por el personal que labora en las agencias. Con el apoyo del área de Capacitaciones y con el afán de preparar a los recibidores-pagadores que desean ingresar a trabajar en el Banco del Austro, se efectuaron tres Escuelas de Cajas en la ciudad de Cuenca, una en Guayaquil y otra en la ciudad de Quito. Además, se desarrolló la primera Escuela de Servicios Bancarios con el objetivo de realizar un pre-entrenamiento para las personas y compañeros que aspiran formar parte de nuestro equipo de balcón de servicios.



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

También trabajamos de la mano con el área Negocios y Capacitaciones, desde hace más de un año, en el programa de la Sistemática de Cultura de Atención al Cliente, el mismo que se lleva a cabo con el apoyo de una asesoría externa especializada y su objetivo primordial es la generación de una cultura de servicio que impacte la experiencia de nuestros clientes y podamos fortalecer el proceso de gestión de calidad de servicio en toda nuestra red de agencias a nivel nacional.



Enfocados en mantener la confianza de nuestros clientes, en coordinación con el área Administrativa y de Productos y Servicios, seguimos trabajando en un proceso de transformación de nuestra red de oficinas a nivel nacional, optimizando nuestros recursos y ofreciendo servicios de vanguardia en ambientes adecuados y confortables para nuestros clientes y colaboradores. Adicionalmente, seguimos innovando nuestra tecnología con el fin de responder a los nuevos retos de transformación digital. Implementamos modernos cajeros táctiles a nivel nacional, que ofrecen nuevos y renovados productos y servicios.

Remodelamos y renovamos 30 oficinas y 73 cajeros automáticos.



Ampliamos nuestra red de ATM's en el territorio nacional, creciendo en un 27% con respecto a los dos últimos años.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Gestión de Tecnología

Durante el año 2021 llevamos a cabo algunos proyectos que permitirán asegurar el crecimiento sostenido de la oferta comercial de Productos y Servicios para nuestros clientes y apalancar las iniciativas que surgirán en relación con los planes de Transformación del Banco.

Entre ellos podemos destacar la integración de una renovada plataforma tanto para procesamiento como almacenamiento y comunicaciones, que nos permitirá desarrollar nuestra nube privada e integrarnos con soluciones de los más importantes proveedores de clase mundial y varias iniciativas impulsadas por nuestros equipos de trabajo organizados en Células, que nos han permitido entregar soluciones acompañando al desarrollo del negocio en áreas como: Canales, Captaciones, Colocaciones, Cobranzas, Tarjetas de Crédito, Administrativo, Financiero, Operaciones y O&P.

Hemos adoptado nuevas tecnologías para automatización de procesos (RPA), desarrollo de aplicaciones (low-code), gestión documental, mesa de servicios, monitoreo de infraestructura entre otras.

Junto con todo esto, hemos profundizado en la práctica de “agilismo” mediante las células scrum, gracias a lo cual hemos experimentado un conjunto de resultados exitosos y la experiencia acumulada será la base sobre la cual impulsaremos todas las nuevas iniciativas del siguiente periodo.

## Gestión de Seguridad de la Información

El departamento de Seguridad de la Información, alineado con los objetivos estratégicos de Banco del Austro, ha establecido planes de acción para fortalecer controles claves como la gestión de identidades y accesos, la concientización en Seguridad, entre otros. Adicionalmente, como parte de la mejora continua se generaron actualizaciones en políticas, procesos y prácticas de Seguridad. Esto nos ha permitido mantener un gobierno efectivo y un enfoque integral de gestión de riesgos, enmarcados en el cumplimiento a normativas locales y estándares internacionales de Seguridad de la Información.



# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

## Apoyo a Causas Sociales

Nos enfocamos en aportar al desarrollo de nuestra comunidad, creando valor en nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

Estamos orgullosos de ser históricamente el auspiciante oficial del Club Deportivo Cuenca y de su división femenina “Las Leonas”, emblemáticos equipos que despiertan el entusiasmo de los azuayos.



Como reconocimiento a los aportes realizados al mantenimiento del Estadio Alejandro Serrano Aguilar, nos han honrado, como gesto de agradecimiento denominándolo “Estadio Banco del Austro”.

Adicionalmente, hemos apoyado a diferentes clubs deportivos como el Orense Sporting Club, Mushuc Runa Sporting Club y Club Deportivo Macará.

También fuimos auspiciantes oficiales de las carreras ciclísticas “Vuelta Tecnocyclo 90KM” y “L’Etape Ecuador”.

Continuamos apoyando anualmente a la loable labor de la Fundación Reinas de Cuenca. Colaboramos en las tradicionales ferias artesanales organizadas anualmente por el CIDAP.



La solidaridad es un valor presente en Banco del Austro, año tras año tratamos de llevar alegría en la celebración de la navidad, realizando varias donaciones en la ciudad de Cuenca y la provincia del Azuay como: SOLCA, Asilo Hogar Cristo Rey, Fundación La Chola Cuencana, Gobernación del Azuay, escuela Tomás Quintanilla en la localidad de El Chorro y más causas solidarias conjuntamente con el GAD Municipal de Girón, GAD Parroquial Abdón Calderón, Municipio de San Fernando, la Gobernación del Cañar, Municipio de Gualaceo, Gobierno Autónomo descentralizado de Chordeleg, Ministerio de Inclusión Económica y Social de Gualaceo.

# INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



Además, participamos en la Navitón 2021, organizada por la Dirección de Acción Social Municipal de Cuenca.

Continuamos organizando nuestra tradicional Austrotón, en la que contamos con el apoyo personal de los colaboradores de la institución, llevando ayuda a la parroquia rural de Chaucha, en las comunidades de Cedros, San Antonio y San Gabriel, así como a la Fundación Hogar para todos en la ciudad de Azogues.



Contribuimos al proceso de inmunización contra la COVID 19, con la vacunación de nuestros colaboradores, sus familias y la ciudadanía en general.



En convenio con la Cruz Roja Ecuatoriana mantenemos campañas semestrales de donación de sangre y conjuntamente con el Ministerio de Salud Pública realizamos dos campañas de vacunación contra la influenza estacionaria.

Mediante el Programa de Educación Financiera, durante el 2021 brindamos capacitaciones a un total de 7.288 personas, de las cuales el 85% fueron mujeres. Trabajamos con cuatro universidades del país, quince unidades educativas, dos gremios barriales, dos grupos sociales de emprendedoras y la Cámara de Comercio de Cuenca. Impactamos a 184.695 usuarios por difusión en redes sociales y a 31.133 usuarios por difusión en la web.

# INFORME

## DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

En el marco de nuestros principios de responsabilidad social y compromiso con el desarrollo cultural de Cuenca y del país, desarrollamos exitosamente el “VIII Festival la Lira de Poesía Hispanoamericana” entre julio y noviembre de 2021. Bajo el lema de “El Reencuentro”, el Festival contó con la participación de 18 grandes poetas hispanoamericanos y ecuatorianos, desde México hasta Chile, todos ellos ganadores de premios en ediciones anteriores y jurados internacionales de premiación.

Las condiciones impuestas por la pandemia obligaron a buscar un nuevo formato para asegurar la continuidad de este Festival tan importante para Cuenca, y con las herramientas que proporciona la tecnología, todos los eventos se desarrollaron de manera virtual a través de plataformas de streaming, y algunos contaron también con la presencia de público. Los resultados fueron altamente positivos: el Festival ganó en cobertura al llegar al público de otras ciudades del país y del continente, y ganó además en una mayor permanencia en el tiempo, pues los diálogos y recitales alojados en la página web del Festival, permiten hasta hoy las visitas del amplio público interesado.

El VIII Festival desarrolló una amplia agenda que incluyó una variedad de eventos. Un ciclo de cinco encuentros virtuales entre julio y septiembre con la participación de poetas de reconocida trayectoria mundial. En noviembre, durante la Semana de la Lira, con la iniciativa “La lira va a la U”, se desarrollaron cuatro recitales de poetas hispanoamericanos en los campus de las universidades de la ciudad, acompañados de escritores cuencanos y ecuatorianos de las nuevas generaciones; la situación sanitaria del país permitió la presencia de público pero se mantuvo también la trasmisión por streaming. Otros actos significativos fueron el reconocimiento a Jorge Dávila Vázquez por su desempeño como Director de las últimas ediciones del Festival, el homenaje en memoria de la gran poeta argentina Tamara Kamenzain, quien había participado en varias ediciones anteriores, y la presentación de los libros ganadores del VII Festival. Una iniciativa que permitió llegar a nuevos públicos fue “La Lira va a la Radio” que ofreció a los oyentes un ciclo de diálogos, entrevistas y lectura de poemas con cuatro grandes poetas contemporáneos. Un evento de mucha trascendencia fue la apertura de la exposición permanente que el Banco del Austro entregó a la ciudad, con una muestra de material bibliográfico, fotográfico y audiovisual que resume la historia del Festival en sus 8 ediciones, incluyendo los libros ganadores en cada certamen y la reedición de obras de grandes poetas de la historia literaria cuencana.



# INFORME

## DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Un acontecimiento muy especial fue el homenaje de reconocimiento y gratitud a la memoria del señor Juan Eljuri Antón, el mentor y más entusiasta mantenedor de La Fiesta de la Lira, un encuentro que es ya parte de la identidad de Cuenca, porque conserva su memoria histórica preservando y renovando sus tradiciones culturales y que ha colocado a nuestra ciudad en el escenario cultural de Hispanoamérica.

Uno de los mayores éxitos del Festival de la Lira es concitar el compromiso generoso de todas las universidades de la ciudad y algunas del país, así como de las más relevantes instituciones ciudadanas como la Municipalidad de Cuenca, la Casa de la Cultura, la prensa escrita y radiofónica, que en una alianza eficaz con el Banco del Austro han convertido a este Festival en el evento literario más importante del Ecuador.

Este fue un año, en el que aprendimos a trabajar distanciados, pero más cerca que nunca. Estamos conscientes que aún nos queda un largo camino por recorrer; sin embargo, nuestro esfuerzo diario, nos permitirá alcanzar de manera satisfactoria los objetivos estratégicos planteados, contribuyendo al desarrollo institucional, de nuestros colaboradores y la sociedad en general.

# INFORME DE LOS COMISARIOS

A los Accionistas y Miembros del Directorio del Banco del Austro S.A..

## **Informe Sobre los Estados Financieros**

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros de Banco del Austro S. A., que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2021, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 15 de marzo de 2022.

## **Responsabilidades de la Administración y del Directorio Sobre los Estados Financieros**

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Financiera, y por el control interno que determina es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y utilizando el supuesto de negocio en marcha, a menos que, la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar operaciones, o bien exista otra alternativa realista.

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

## **Responsabilidad de los Auditores Externos - Comisarios**

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, pueden prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros.

Como parte de nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.

# INFORME DE LOS COMISARIOS

- Evaluamos lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.
- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, a modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable.
- Obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada sobre la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del grupo para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales. Somos responsables de la dirección, supervisión y desempeño de la auditoría del grupo. Somos solamente responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la auditoría y, cuando sea aplicable, los hallazgos significativos de auditoría, incluyendo las deficiencias significativas de control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos pertinentes con respecto a independencia, y hemos comunicado acerca de todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las salvaguardas correspondientes.

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

## **Requerimientos Legales y Regulatorios**

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros del Banco que se explica en los párrafos precedentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico Monetario Financiero referente a lo establecido en el artículo 274 de la Ley de Compañías e informamos que:

# INFORME DE LOS COMISARIOS

- a) Los Estados Financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- b) Nuestra auditoría incluyó un estudio de la estructura del control interno contable del Banco con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable tomada como un todo, serán comunicadas a la Administración del Banco en forma separada a este informe;
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la Administración del Banco de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2021 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

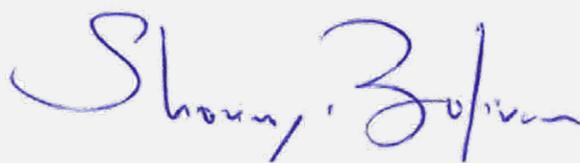
El cumplimiento de los aspectos mencionados anteriormente, así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias son responsabilidad de la Administración del Banco y tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por la Superintendencia de Bancos u otras autoridades competentes.

En relación a la información requerida en el numeral 3, artículo 5, Sección II, Capítulo XVIII del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I de la Codificación de Resoluciones, Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, sobre el cumplimiento del Banco respecto de la valoración de los bienes adjudicados o recibidos en dación de pago, se presenta en la nota 7 de los estados financieros del Banco.

La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, sobre el cumplimiento del Banco de las normas de control para la Administración Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT), consta en un informe por separado.

Este informe es únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y Administradores del Banco y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esa entidad de control y no puede ser utilizado para ningún otro propósito.

AE-7808



Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

15 de marzo de 2022

# INFORME DEL AUDITOR INTERNO

## **A los Señores Miembros del Directorio y Accionistas del Banco del Austro S.A.**

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco del Austro S.A., y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, presento el Informe con los resultados de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2021, a las operaciones y Estados Financieros del Banco del Austro S.A., en función al programa de trabajo preparado para el efecto que fue oportunamente conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, por el Directorio del Banco y presentado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

### **1. Informe Sobre Estados Financieros.**

He auditado los estados financieros del Banco del Austro S.A. que comprenden el Balance General al 31 de diciembre del 2021, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, Cambios en el Patrimonio y Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha.

Responsabilidad de la administración del Banco sobre los estados financieros

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los indicados estados financieros, en cumplimiento con disposiciones y prácticas contables establecidas por Superintendencia de Bancos y Código Orgánico Monetario y Financiero.

Responsabilidad del Auditor.

Mi responsabilidad como Auditor Interno del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2021.

Las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y normas emitidas por la Superintendencia de Bancos, las que requieren que toda auditoría se provea de evidencias suficientes acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no exposiciones erróneas o inexactas significativas.

Una auditoría incluye el examen realizado en base a pruebas selectivas de la evidencia, la misma que sustenta las cantidades y revelaciones de los estados financieros y la evaluación del control interno.

Los Estados Financieros del Banco del Austro S.A., fueron preparados de acuerdo a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos, las cuales difieren, en algunos aspectos de las normas internacionales de información financiera. Considero que la evidencia que nos fuera entregada para nuestras auditorías realizadas provee una base razonable para la opinión.

### **Opinión**

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2021 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

En adición, y de acuerdo al Plan Anual de Auditoría se han presentado informes individuales por separado, que durante el período fueron puestos a consideración de la Administración, de las áreas auditadas y el Organismo de Control y sobre el resultado de las revisiones, existen planes de acción y seguimientos periódicos.

# INFORME DEL AUDITOR INTERNO

## 2. Informe Sobre Principios de Buen Gobierno Corporativo.

En base a lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y literal v, Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, informo que el Banco del Austro S.A. ha cumplido con lo expresamente indicado en el Capítulo VIII, Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en cuanto a la aplicación de principios básicos de responsabilidad social y a procurar la operatividad de los principios de Buen Gobierno Corporativo. El Banco ha incorporado en su estatuto y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en la citada normativa. En mi calidad de Auditor Interno, he constatado que el Directorio ha aprobado políticas y procedimientos para el apoyo a la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria, los mismos que se encuentran alineados a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a la gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez de los diferimientos extraordinarios.

En mi opinión, Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2021, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles, que han permitido a la Administración, anotar planes de acción para reforzar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

## 3. Informe Sobre Cumplimiento de Disposiciones de la Superintendencia de Bancos.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las disposiciones contempladas en el Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relativas a mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2021 realizamos las pruebas de auditoría y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco se enmarcaron en la Ley, su Estatuto, normas y políticas internas. Como resultado de estas revisiones, se confirmó que Banco del Austro S.A., cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales vigentes:

- Cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la Junta General de Accionistas, Directorio del Banco del Austro S.A. y Superintendencia de Bancos.
- Nivel de Patrimonio Técnico (formulario 229), dentro de los límites mínimos.
- Límites de cupos y límites de crédito (formulario 250 A, B y C).
- Niveles de encaje.
- Evaluación de la aplicación de las normas de gestión y control de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo.
- La calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones (formularios 231-A, 231-B Y 231-C), se preparó de conformidad con las disposiciones vigentes.
- La información que utiliza internamente el Banco para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos es fidedigna y surge de sistemas de información y bases de datos de la institución.
- Sistemas de controles internos financieros, contables y administrativos, que permitió evaluar, medir, controlar y monitorear los distintos tipos de riesgos.
- Seguimiento a las recomendaciones formuladas por el Organismo de Control, Auditores Externos y por Auditoría Interna.
- De manera trimestral se evaluó el cumplimiento satisfactorio del Banco de la normativa de Buen Gobierno Corporativo.

# INFORME DEL AUDITOR INTERNO

- Se verificó que el aumento de capital se ajuste a lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las normas vigentes expedidas para el efecto.

#### **4. Informe Sobre Cumplimiento de Disposiciones de la Superintendencia de Bancos relacionadas con la norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Como el Terrorismo (ARLAFDT).**

Realizamos las pruebas y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales confirmamos que los controles aplicados por el Banco del Austro S.A., para prevenir operaciones relacionadas con lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de Control. Además, realizamos un seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2021 preparado por el Oficial de Cumplimiento y determinamos que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas. Se concluye que las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco, cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

#### **5. Informe Sobre el Adecuado Funcionamiento del Modelo, Sistema y Herramienta de Costeo.**

En base a las disposiciones contempladas en el literal w, Art. 11, Sección III, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, he revisado el sistema de costeo de los servicios financieros que el Banco del Austro S.A. ofrece a los clientes y usuarios. La administración del Banco es la responsable del adecuado establecimiento, funcionamiento, y aplicación razonable de los costos financieros.

Los resultados de los procedimientos de auditoría aplicados no revelaron situaciones que se consideren deficiencias significativas que puedan afectar a los controles claves diseñados para la operatividad del sistema.

En mi opinión, existe una seguridad razonable del adecuado funcionamiento del modelo, sistema, y herramienta implementada por el Banco del Austro S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2021.

Atentamente,

**Ing. Jorge Criollo Polo.**

Auditor Interno

Resolución No SB-IRC-2021-0070.

# INFORMES

## DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

De acuerdo a lo previsto en el literal u) del numeral 3.4.1 “Funciones y responsabilidades del Gerente Oficial de Cumplimiento”, numeral III “Estructura organizacional”, del Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), se presenta el informe de cumplimiento de los objetivos del Banco del Austro S.A. durante el año 2021, con el objetivo de minimizar el riesgo que sus productos o servicios sean utilizados para el LA/FDT.

- Las actividades y controles de prevención realizadas por la Unidad de Cumplimiento, se llevaron a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo aprobado por el Directorio y los resultados de su ejecución, fueron informados periódicamente al Comité de Cumplimiento.
- El Banco cuenta con procesos sólidos de monitoreo de transacciones de los clientes. A través del sistema de monitoreo de ACRM MONITOR, herramienta que permite establecer un perfil de riesgo para cada cliente, considerando los factores de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo identificados en la matriz de riesgo, se han atendido durante el año 2021 alertas de transaccionalidad generadas. Este proceso efectuado por parte de los oficiales de negocio, ha logrado sustentarse en forma mayoritaria con los documentos justificativos y de soportes adecuados de los clientes alertados, lo cual ha servido para ir generando una mayor cultura organizacional en el desarrollo de los procesos de debida diligencia; aquellos casos no sustentados y justificados, han sido puesto en conocimiento de la UAFE como ROIs.
- El Banco ha emprendido en un permanente proyecto de actualización de las bases de datos, a través de la Gerencia de Red de Oficinas. Es un proceso de mejoramiento continuo y se seguirán desarrollando acciones tendientes a dar una solución definitiva a la calidad de la data histórica, lo cual permitirá solventar posibles brechas de información y que la misma esté razonablemente completa y responda a lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos. Los resultados han sido satisfactorios y se sigue avanzando en el proyecto, lo cual confirma que en el Banco se ha ido generando una mayor conciencia en la importancia de ingresar información de calidad a las bases de datos institucionales;
- Uno de los puntos prioritarios de la Unidad de Cumplimiento en el año 2021, fue la revisión y validación de la nueva Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo - ARLAFDT, dispuesta por la Superintendencia de Bancos con Resolución No SB-2020-0550 de 29 de mayo de 2020 y que entró en plena vigencia el 29 de noviembre de 2020. Producto de las permanentes revisiones y validaciones, el Banco cuenta con la versión 7.0 del Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo - ARLAFT.
- Paralelamente a estas validaciones, se revisaron todas las metodologías existentes y se crearon otras, conjuntamente con la Jefatura de Riesgo de Lavado de Activos de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral. El objetivo principal, contar con metodologías sólidas, que permitan segmentar en forma adecuada a los clientes del Banco, por el grado de exposición a un posible riesgo de lavado de activos;

# INFORME

## DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

- Se aplicaron políticas y procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada al inicio y durante la relación comercial o laboral, con el propósito de tener un adecuado conocimiento sobre los accionistas, clientes, corresponsales, empleados y proveedores. En los clientes, se han definido procedimientos de validación de aquellos considerados de “alto y extremo” riesgo, así como de aquellos que son considerados como PEPs.
- Especial cuidado dentro de la Unidad de Cumplimiento, ha merecido el cumplimiento de los requerimientos efectuados por los organismos competentes como son la Superintendencia de Bancos, Fiscalía General del Estado y UAFE, habiéndose respondido dentro de los plazos previstos, todos los requerimientos de información;

En coordinación con el departamento de Talento Humano, la Unidad de Cumplimiento llevo a cabo la concientización y capacitación e-learning en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, dirigido a colaboradores y directores en el año 2021. Igual proceso de inducción, para los nuevos colaboradores de la institución;

**Ing. Pablo Egas Equez**

Gerente Oficial de Cumplimiento

Cuenca, 19 de enero de 2021

# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2021

FECHA: 1 DE FEBRERO DE 2022

ENTIDAD FINANCIERA: BANCO DEL AUSTRO

DIRECCIÓN: CALLE MARISCAL SUCRE Y BORRERO

CIUDAD: CUENCA

DEFENSOR DEL CLIENTE: KLEBER CATON COELLO BAJAÑA

CORREO ELECTRÓNICO: [baustrodc@superbancos.gob.ec](mailto:baustrodc@superbancos.gob.ec)  
[klebercoello@gmail.com](mailto:klebercoello@gmail.com)

TELÉFONO: 0994113626

ASUNTO: INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2021

PARA: DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO  
BANCO DEL AUSTRO

CON COPIA: SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

**Ing. Kleber Coello Bajaña**  
Defensor del cliente en Banco del Austro

# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

Mediante Resolución No. SB-2021-0476, se aprueba el Acta de designación de los Defensores al Cliente, en la cual se establece en Banco del Austro el inicio de mis labores como defensor del cliente para un periodo de 2 años

### **Gestión realizada en el mes de enero del 2021**

La mayoría de los reclamos que han presentado los clientes en el mes de enero del 2021, fueron por problemas en cajeros automáticos, y por vez primera ante el actual defensor del cliente, se receptaron dos reclamos por transferencia de dinero por canales virtuales. En este mes se concluyeron once reclamos.

### **Gestión realizada en el mes de febrero del 2021**

La mayoría de los reclamos que se han presentado en el mes de febrero del 2021 ha sido por canales electrónicos y de manera específica los reclamos por transacciones electrónicas y por créditos diferidos, se terminaron once reclamos en la que la mayor parte de los clientes aceptaron el pronunciamiento del Banco del Austro.

### **Gestión realizada en el mes de marzo del 2021**

En el mes de marzo del 2021, se ha solicitado por parte del defensor del cliente al Banco del Austro políticas y procesos de ciertas operaciones sobre los hechos suscitados, con la finalidad de que los clientes despejen sus dudas y así evitar que un requerimiento se convierta en un reclamo al tener los clientes poca información, por tal motivo los reclamos que los clientes han interpuesto han bajado en comparación con el mes anterior, teniendo un atención de solo seis reclamos.

### **Gestión realizada en el mes de abril del 2021**

En el mes de abril del 2021, se ha solicitado al Banco del Austro las informaciones pertinentes para que los clientes desistan de interponer el reclamo por mal interpretación de normativas o por falta de conocimientos en el área financiera, en este mes se atendieron solo nueve reclamos.

### **Gestión realizada en el mes de mayo del 2021**

En el mes de mayo del 2021, se ha tenido varios ingresos que ha sido conciliado gracias a la ayuda del personal de reclamos en el Banco del Austro, para este mes solo un reclamo se atendió.

### **Gestión realizada en el mes de junio del 2021**

En el mes de junio del 2021, se ha tenido un número mayor de reclamos que han ingresado a trámite ante el Defensor de Cliente, la mayor parte de los reclamos se ha conciliado con el Banco teniendo algunos desistimientos por parte de los cliente; se concluyeron quince reclamos, siendo el número de reclamo más alto en comparación con los meses anteriores.

### **Gestión realizada en el mes de julio del 2021**

En el mes de Junio y Julio llama la atención que la mayoría de los reclamos ingresaron sobre débitos no autorizados de una empresa denominada Plus Wireless que oferta los servicios de capacitación: para este mes se concluyeron quince reclamos.

### **Gestión realizada en el mes de agosto del 2021**

En el mes de agosto del 2021, se ha tenido un número igual a los reclamos que fueron atendidos en el mes anterior, la mayor parte de los reclamos se ha conciliado con el Banco.

# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### Gestión realizada en el mes de septiembre del 2021.

En el mes de septiembre del 2021, se han ingresado reclamos que en su mayoría han sido por transferencias no autorizadas, siendo atendidos y aceptados las prórrogas pertinentes para la atención, en este mes se atendieron solo dos reclamos.

### Gestión realizada en el mes de octubre del 2021

En el mes de octubre del 2021, se han ingresado reclamos que en su mayoría han sido por cancelación de tarjetas de crédito, consumos por seguros no autorizados y transferencias no autorizadas, siendo atendidos de manera oportuna, se ha concluido este mes con quince reclamos.

### Gestión realizada en el mes de noviembre del 2021

En el mes de noviembre del 2021, se han ingresado reclamos que en su mayoría han sido por inconvenientes suscitados en tarjetas de crédito, diferimiento no autorizado, consumos por seguros no autorizados y transferencias no autorizadas, siendo atendidos de manera oportuna, se concluyeron con veintisiete reclamos.

### Gestión realizada en el mes de diciembre del 2021

En el mes de diciembre del 2021, se han ingresado reclamos que en su mayoría han sido por inconvenientes suscitados en las tarjetas de crédito tales consumos por servicios no autorizados, diferimientos no autorizados, siendo atendidos todos de manera oportuna, en este mes se concluyeron quince reclamos.

**Cuadro de Gestión Año 2021**

Número de consultas recibidas en el año 2021	Número de quejas recibidas en el año 2021	Número de reclamos recibidos en el año 2021
0	0	160
Número de consultas atendidas	Número de quejas atendidas	Número de Reclamos atendidos
0	0	142
Quejas resueltas con acuerdo de las partes	Quejas resueltas sin acuerdo de las partes	Quejas fallidas por no comparecencia de las partes
0	0	0
Reclamo resuelto con acuerdo de las partes	Reclamos sin acuerdo de las partes	Reclamos fallidas por no comparecencia de las partes
121	21	+1

# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### **Recomendaciones realizadas a la entidad financiera sobre los casos efectivamente atendidos con la finalidad de proteger los derechos de los clientes.**

Las reuniones virtuales con los funcionarios del departamento de reclamos en Banco del Austro han sido de gran ayuda para llegar a resultados favorables para las partes, considerando que la mayoría de los reclamos receptados por la defensoría del cliente e ingresados en el Banco del Austro, han tenido un resultado aceptado por los clientes.

En los casos de los débitos recurrentes por servicios no financieros, se sugiere hacer un seguimiento a las empresas que solicitan los débitos, para tener mayor conocimiento del proveedor, comunicar al cliente cuando se inicie el débito recurrente desde el primer día, para que pueda asegurarse que el servicio fue contratado con la voluntad del cliente.

Así también se ha pedido mayor seguridad en las transferencias de dinero por vía Banca Virtual para que las primeras transacciones inusuales tengan otro nivel de seguridad informática. Se han tenido muchas reuniones con el personal de atención al cliente del Banco del Austro para conciliar intentos de reclamos por parte del cliente, teniendo un efecto positivo al realizar las explicaciones financieras y de procesos normados por la Superintendencia de Bancos.

Es necesario que las personas de la tercera edad tengan una capacitación en tecnología y educación financiera, en los reclamos que se han ingresado en el año 2021, se ha evidenciado que las personas de mayor edad suelen ser víctimas de estafadores o de hackers informáticos.

Se solicitó al Banco del Austro la publicación en la página web de la entidad, los datos del defensor del cliente tales como dirección de la oficina, teléfono convencional, teléfono celular WhatsApp, correo electrónico para dar más facilidad al cliente para que se contacte con el Defensor del Cliente.

### **Investigaciones de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que el Defensor del Cliente haya realizado respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores.**

Mediante reuniones con el departamento de Reclamos, dirigido por Jessica Cevallos Egas, Subgerente Nacional de Reclamos y Atención al Cliente del Banco del Austro, se ha procedido a realizar los análisis a ciertos reclamos sugiriendo cambios en los procesos para las transferencias vía Web, así como información de la empresa que ha tenido reclamos por débitos no autorizados, muchos de los afectados por el uso de la tecnología han sido personas de la tercera edad.

Se solicitó al Banco del Austro las políticas y procesos para las transferencias de dinero por vía web, así como se realizó las recomendaciones del caso para que se optimice los procesos informáticos en cuanto a la seguridad de las transacciones no habituales.

# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### **Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluidas la promociones realizadas por la entidad financiera para el Defensor del Cliente.**

Banco del Austro ha canalizado información al equipo de atención al cliente de ciudades distintas a Cuenca, para dar a conocer los números de contacto y correos electrónicos del Defensor del Cliente, en la página web institucional se encuentran los datos del Defensor del Cliente.

Así mismo el Banco del Austro ha impartido instrucciones por parte de la Ing. Jessica Cevallos al personal de primera línea de atención de reclamos para que tengan los números de contacto para una comunicación directa con el defensor del cliente en agencias y sucursales regionales.

#### **Conclusiones**

Los reclamos ingresados a trámite en la defensoría del cliente en Banco del Austro han tenido una disminución con relación al año dos mil veinte, la reducción es alrededor del 35%, teniendo en cuenta que han ingresado nuevos reclamos que tienen que ver con transferencias no autorizadas por vía web.

Los reclamos que no tuvieron la aceptación del cliente y no se llegó a ningún acuerdo en el acto de conciliación, fueron remitidos al organismo de control, siendo la cantidad de 22 reclamos y corresponden al 14,78% de los reclamos ingresados en el año 2021, en comparación con el año 2020, las respuestas en los descargos presentados por parte del Banco del Austro no aceptadas por los clientes tuvieron un aumento de 10,28%.

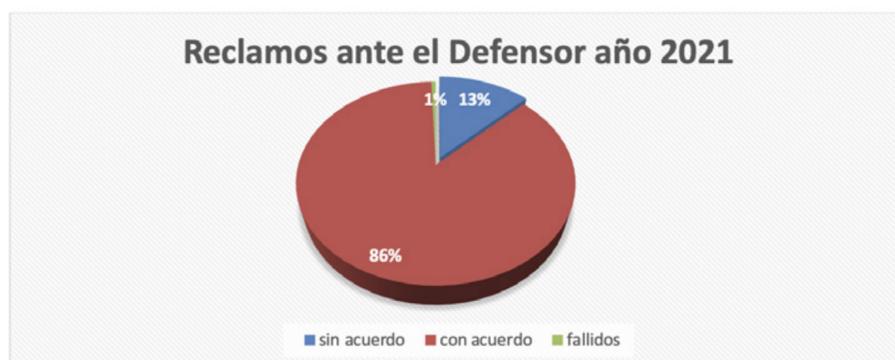
Todas las consultas que ingresaron fueron concretadas en reclamos, muchos requerimientos fueron direccionados al Call Center del Banco del Austro.

Sin embargo en el año 2021 las consultas por vía celular utilizando la APP WhatsApp se han incrementado con respecto al año anterior, tal es el caso que se receipta un promedio de cinco llamadas diarias para cualquier tema relacionado con información sobre operaciones de cuentas.

#### **Anexos.- Gráficos**

##### **Resumen de Casos atendidos, resueltos y enviados al organismo de control**

	Remitidos al Organismo de control	Casos atendidos y resueltos	Casos Fallidos por no comparecencia de las partes
Reclamos atendidos	21	142	1



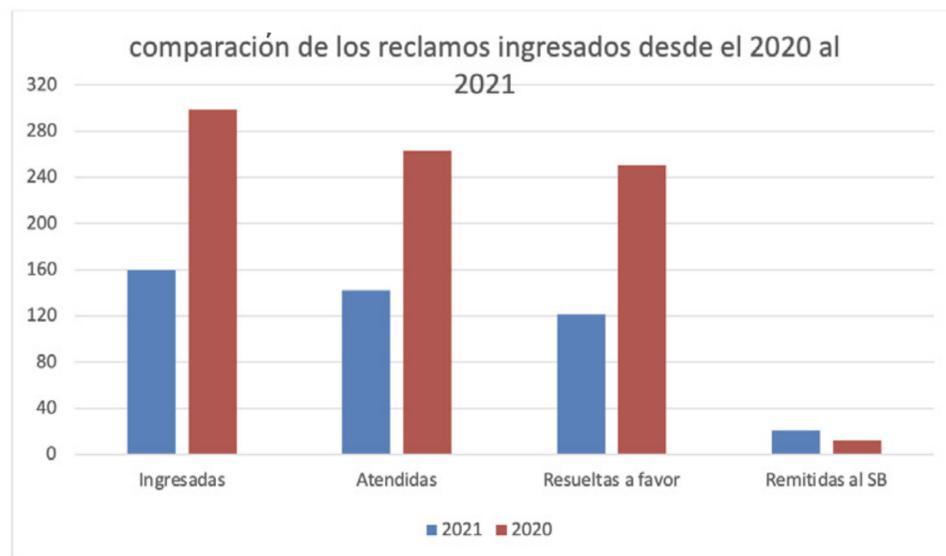
# INFORME

## DEFENSOR DEL CLIENTE

### Casos ingresados y resueltos en el año 2021



### Comparativo con el año 2020



# INFORME

## DE GESTIÓN, ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021

El año 2021 ha sido clave en la definición de un nuevo modelo de experiencia en la Banca, inclinando la preferencia de los usuarios a los servicios digitales tras la pandemia, gracias a la capacidad de adaptación y compromiso de todas las áreas así como a la inversión que se ha realizado en tecnología en el último año, ha permitido que Banco del Austro S.A. a través del área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos, mantenga a disposición de los usuarios de manera continua un servicio personalizado y de autogestión para la atención de incidencias, enfocados siempre con empatía escuchando las necesidades de nuestros clientes, con transparencia en la comunicación, generando una relación cercana y de confianza.

La gestión de atención de incidencias de nuestros clientes a través de los diferentes canales y el seguimiento constante ha permitido garantizar la eficiencia en tiempos de respuesta y análisis de los casos, identificando oportunidades de mejora en la causa raíz de las incidencias, retroalimentando constantemente a los responsables de las áreas gestoras de los procesos.

### 1. Información Estadística

Durante el 2021 se admitieron a trámite un total de 3368 incidencias, que representan el 0.47% del total de clientes activos al cierre de este año 709.126.

#### 1.1. Incidencias

Hasta el 31 de diciembre de 2021 se resolvieron 93.91% del total de incidencias admitidas a trámite, resultando con carácter favorable al cliente el 70.75%; no favorable el 23.16%, el 6.09% restante se encuentra en trámite.

Decisiones adoptadas	Incidencias Admitidas	Composición
APLICABLES	2383	70,75%
NO APLICABLES	780	23,16%
EN TRÁMITE	205	6,09%
<b>TOTAL</b>	<b>3368</b>	<b>100,00%</b>

#### 1.2 Tipo de Incidencia

INCIDENCIAS	Total Incidencias Admitidas	Composición	DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS				INCIDENCIAS EN TRÁMITE	
			Aplicable		No aplicable		No.	Composición En Trámite
			No.	Composición Aplicable	No.	Composición No Aplicable		
Reclamo	3221	95,64%	2310	96,94%	711	91,15%	200	97,56%
Queja	125	3,71%	63	2,64%	58	7,44%	4	1,95%
Requerimiento	21	0,62%	9	0,38%	11	1,41%	1	0,49%
Consulta	1	0,03%	1	0,04%	-	0,00%	-	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3368</b>	<b>100,00%</b>	<b>2383</b>	<b>100,00%</b>	<b>780</b>	<b>100,00%</b>	<b>205</b>	<b>100,00%</b>

# INFORMES

## DE GESTIÓN, ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021

### 1.3. Variación Incidencias 2020-2021

Año	Incidencias admitidas
2020	4524
2021	3368
Variación	25,55%

Entre el año 2020 - 2021 se refleja una disminución del 25,55% de incidencias, como resultado del trabajo en equipo garantizando la cultura de mejora continua, enfocado en la generación de iniciativas, procesos más eficientes, monitoreo de indicadores de gestión con el objetivo de reducir el número de incidencias, mejorar el servicio y la experiencia de la relación comercial con nuestros clientes, ofreciendo calidad de servicio, transparencia en la información, salvaguardando los intereses del usuario financiero.

### 1.4. Incidencias Generales

Durante el año 2021 se admitieron un total de 3368 incidencias a continuación se detalla por subtipología, el número de casos que contiene información inherente a motivo, producto, cuantía, canal de recepción, decisiones adoptadas aplicables / no aplicables para el cliente. Anexo 1 (Reporte general Tipología y Subtipología)

#### Producto

PRODUCTO	Total Incidencias Admitidas	Composición	DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS				Incidencias En Trámite	Composición en Trámite
			Aplicable	Composición Aplicable	No aplicable	Composición No Aplicable		
Tarjeta de Crédito	1867	55,43%	1360	57,07%	368	47,18%	139	67,80%
Tarjeta de Débito	1018	30,23%	873	36,63%	87	11,15%	58	28,29%
Cuenta de Ahorros	248	7,36%	79	3,32%	167	21,41%	2	0,98%
Atención al Cliente	84	2,49%	34	1,43%	47	6,03%	3	1,46%
Operación de Crédito	81	2,40%	19	0,80%	62	7,95%	-	0,00%
Cuenta Corriente	65	1,93%	15	0,63%	47	6,03%	3	1,46%
Certificado de Depósito a Plazo	5	0,15%	3	0,13%	2	0,26%	-	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3368</b>	<b>100%</b>	<b>2383</b>	<b>100%</b>	<b>780</b>	<b>100%</b>	<b>205</b>	<b>100%</b>

#### Cuantía

PRODUCTO	Total Incidencias Admitidas	Total Cuantía	DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS						Incidencias en trámite		
			Aplicable			No aplicable			No.	Cuantía	Composición En Trámite
			No.	Cuantía	Composición Aplicable	No.	Cuantía	Composición No Aplicable			
Tarjeta de Crédito	1867	411.450,58	1360	214.206,32	48,76%	368	154.991,17	7,69%	139	42.253,09	84,09%
Tarjeta de Débito	1018	104.735,33	873	83.524,30	19,01%	87	15.383,52	0,76%	58	5.827,51	11,60%
Cuenta de Ahorros	248	463.796,65	79	81.175,03	18,48%	167	382.564,62	18,99%	2	57,00	0,11%
Atención al Cliente	84	1.794,25	34	1.215,39	0,28%	47	578,86	0,03%	3	-	0,00%
Operación de Crédito	81	666.220,51	19	14.514,51	3,30%	62	651.706,00	32,35%	-	-	0,00%
Cuenta Corriente	65	816.686,07	15	20.506,82	4,67%	47	794.067,25	39,42%	3	2.112,00	4,20%
Certificado de Depósito a Plazo	5	39.203,79	3	24.203,79	5,51%	2	15.000,00	0,74%	-	-	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3368</b>	<b>2.503.887,18</b>	<b>2.383</b>	<b>439.346,16</b>	<b>100,00%</b>	<b>780</b>	<b>2.014.291,42</b>	<b>100,00%</b>	<b>205</b>	<b>50.249,60</b>	<b>100,00%</b>

# INFORMES

## DE GESTIÓN, ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021

CANAL DE RECEPCIÓN	Total Incidencias	Composición Total	DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS				INCIDENCIAS EN TRÁMITE	
			Aplicable		No aplicable		No.	Composición En Trámite
			No.	Composición Aplicable	No.	Composición No Aplicable		
Oficinas	2346	69,66%	1855	77,84%	305	39,10%	186	90,73%
Página Web	820	24,35%	474	19,89%	330	42,31%	16	7,80%
Defensor del Cliente	146	4,33%	50	2,10%	95	12,18%	1	0,49%
Superintendencia de Bancos	54	1,60%	3	0,13%	50	6,41%	1	0,49%
Fiscalía	1	0,03%	-	0,00%	-	0,00%	1	0,49%
Redes Sociales	1	0,03%	1	0,04%	-	0,00%	-	0,00%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3368</b>	<b>100,00%</b>	<b>2383</b>	<b>100,00%</b>	<b>780</b>	<b>100,00%</b>	<b>205</b>	<b>100,00%</b>

### 2. Criterios Generales para la Resolución de las Incidencias

Banco del Austro S.A. en cumplimiento a la normativa vigente Resolución SB-2020-0540, así como a las políticas, manuales e instructivos internos, garantizó dentro del análisis de los casos, la aplicación de procedimientos y criterios que permitieron responder a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación, gestiones a través de las cuales el Banco ha identificado lo siguiente: causales de incumplimientos contractuales, cargos no reconocidos por el cliente, consumos duplicados entre otros.

El control y gestión de los procesos críticos es uno de los principios fundamentales del servicio al cliente cumpliendo con las normas vigentes en los tiempos de respuestas establecidos por el ente de control y respetando el sigilo bancario.

La calidad de esta gestión se ve reflejada en el mínimo porcentaje de casos escalados por nuestros clientes a la Superintendencia de Bancos 1,60%; Defensor del Cliente 4,33%, en relación al total de incidencias atendidas durante el año 2021.

### 3. EVALUACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA

Banco del Austro S.A. durante el año 2021 resolvió los casos en un tiempo promedio de 12 días.

### 4. Recomendaciones

Luego del análisis de las incidencias atendidas durante el año 2021, el Área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos, con la finalidad de fortalecer la cultura de servicio e incrementar indicadores de lealtad de nuestros clientes, recomienda:

1. Optimizar los procesos, enfocados en la calidad de servicio, transparencia de la información, garantizando los derechos del usuario financiero; a través de socializar con los gestores de los procesos que permitan re-troalimentar la experiencia de satisfacción del cliente en el día a día.
2. Fortalecer la aplicación de la Cultura de Excelencia en el Servicio, mediante monitoreo de satisfacción y recomendación de agencias, reforzando la metodología de seguimiento, supervisión y gestión.
3. Trabajo en equipo de las áreas gestoras de procesos con el área de Atención consultas, quejas y reclamos; ejecutando planes de acción para la toma de decisiones al identificar oportunidades de mejora en los procesos levantados a causa de las incidencias gestionadas.

# INFORMES

## GESTIÓN ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2021

4. En total apego a la Norma de Riesgo Operativo, monitorear constantemente la operatividad de los diferentes canales digitales, de tal manera que nos permita garantizar la seguridad para el usuario en el uso de los mismos, así como previa salida en producción de nuevos servicios y/o productos el cumplimiento de los requerimientos normativos para la funcionalidad de estos canales.

Dentro del levantamiento de información para el análisis de las incidencias durante el 2021, se evidencian las principales causales en los procesos que se recomienda según aplique revisarlos y tomar acciones que permitan disminuir los casos e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios financieros:

- Dinero no dispensado ATM
- Transacciones no efectuadas por el cliente, en cuentas de ahorro
- Entrega de renovación de tarjetas de crédito
- Activación de tarjetas de crédito

### 5. Resumen de Gestión

Los resultados presentados se atribuyen al trabajo en equipo, acciones implementadas durante el año para mejorar la gestión, en los procesos que originan las incidencias, de las cuales se pueden mencionar las más importantes:

- Identificación de causa raíz y notificación para que se apliquen correctivos a los procesos que propiciaron el reclamo.
- Gestión de análisis de eventos de riesgo generados por las incidencias admitidas a trámite, con la Unidad de Riesgo Operativo.
- Implementación proceso automático de gestión incidencias
- Implementación centro de ayuda con preguntas y respuestas frecuentes
- Seguimiento de estándares y tiempos de respuesta
- Control y seguimiento al indicador de re-procesos de incidencias

Atentamente,

**Ing. Jessica Cevallos Egas**

Subgerente Nacional Atención Consultas Quejas y Reclamos  
Banco del Austro S.A.

# INFORME

## ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

De conformidad con la normativa legal vigente, ponemos a consideración el presente informe al Directorio del Banco del Austro y por su digno intermedio a la Junta General de Accionistas.

En el Banco del Austro, manejamos el Gobierno Corporativo como un conjunto de prácticas, principios, políticas de control y administración, mediante las cuales fomentamos, creamos y fortalecemos nuestra cultura organizacional basada en la transparencia empresarial de nuestra institución.

Nuestras prácticas de Gobierno Corporativo, responden a la transparencia, control interno y control de riesgos, que nos permiten garantizar nuestra estructura de Gobierno sólido y sostenible, mediante el cual generamos confianza para todos nuestros grupos de interés. Estamos convencidos en marcar nuestro camino, enfocando nuestro actuar a los principios éticos que consolidamos en el Código de Ética, que van de la mano con nuestra cultura organizacional y principios de buen Gobierno Corporativo.

Durante el año 2021 hemos prestado especial énfasis a nuestra estructura de control, que es un elemento importante del Gobierno Corporativo, concentrando el Sistema de Control Interno con la Administración de Riesgos, lo que nos permite garantizar nuestras actuaciones, políticas y disposiciones institucionales que están alineados al logro de nuestros objetivos estratégicos. Con el apoyo del Directorio, la Alta Gerencia y Talento Humano se realizaron distintas actividades encaminadas a fortalecer las prácticas y principios de un Buen Gobierno Corporativo. Entre ellas es necesario destacar las siguientes:

- Se han promovido los principales sistemas de difusión de información institucional con la actualización permanente de nuestra página web corporativa, la cual se ha convertido en nuestra principal herramienta de comunicación, ya que la misma está al alcance de los diferentes grupos de interés, no sin dejar de lado otros canales como pizarras informativas, estados de cuenta y oficinas de atención garantizando la transparencia de contenidos de información, previa la contratación de los diferentes productos y servicios ofertados por el Banco. Adicionalmente contamos con una nueva página web Somos BDA, la que nos ha permitido llegar de manera más cercana a nuestros colaboradores y mantenernos al día de las actividades que realiza cada una de las áreas, novedades internas y externas, promocionar los beneficios que mantenemos disponibles para colaboradores y sus familias.
- Se ha mantenido una permanente coordinación y colaboración al trabajo desarrollado en el área de Capacitaciones y el Programa de Educación Financiera.
- Hemos puesto especial interés en el Primer Programa de Ética Institucional emprendido durante el 2021, el cual se desarrolló satisfactoriamente y nos ha permitido establecer hitos para continuar creando y fomentando una cultura ética institucional.
- Se ha velado por mantener la correcta estructura del Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A., que está conformada por los órganos de dirección, administración y control.

# INFORME

## ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

### **Junta General de Accionistas**

Es el máximo organismo de dirección del Banco. La Junta General legalmente convocada se integra por los accionistas del Banco o sus representantes que reúnen el quórum legal. Es el órgano supremo del gobierno del Banco; en consecuencia, las decisiones que ella adopte dentro del marco de la ley y el estatuto social, son obligatorias aún para aquellos que no hubieren asistido a la Junta.

### **Directorio**

Es el máximo organismo de administración del Banco, integrado por cinco directores principales; y cinco directores suplentes, elegidos por la Junta General de Accionistas. Su misión es la supervisión, evaluación y gobierno de la gestión administrativa de la entidad.

### **Gerente General**

Al Gerente General le corresponde la representación legal del Banco del Austro S.A., es elegido por el Directorio y le corresponden las funciones establecidas en el Estatuto Social, sin perjuicio de las establecidas en la ley y normas reglamentarias.

Contamos con el apoyo de los comités normativos e internos, creados por el Directorio, que asisten también a la Gerencia General sobre los temas que les corresponde de acuerdo a sus competencias.

**Administración Integral de Riesgos:** Cuya finalidad es establecer esquemas eficientes y efectivos de Administración y Gestión de todos los riesgos (Mercado, Crédito, Liquidez, Operativo, Tecnológico y Legal) a los que se encuentran expuestos en el desarrollo del negocio. Diseñar políticas, sistemas, metodologías, modelos y procedimientos eficientes de gestión integral de los riesgos y de manera específica en los identificados en la actividad que efectúa la institución; y de proponer los límites de exposición de éstos riesgos.

**Cumplimiento:** El objetivo de este comité es adoptar medidas de control, orientadas a proteger al Banco, prevenir el lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo, en los productos y servicios que ofrece a sus clientes, así como de velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y normativas, manuales y políticas internas, prácticas, procedimientos y controles internos en esta materia, por parte de todos y cada uno de los directivos, funcionarios y empleados de la institución.

**Auditoría:** Unidad de asesoría y consulta del Directorio, para asegurar apoyo eficaz a la función de auditoría por parte de todos los integrantes de la institución; asegurar el cumplimiento de los objetivos de los controles internos; y, vigilar el cumplimiento de la misión y objetivos de la propia institución.

**Ética:** El objetivo de este comité es establecer los lineamientos adecuados para la aplicación eficaz del Código de Ética vigente del Banco del Austro S.A.

**Retribuciones:** Su principal objetivo es administrar la política retributiva y su aplicabilidad en el proceso de análisis, aprobación, implementación y seguimiento de las remuneraciones de los ejecutivos y miembros del Directorio de la institución.

**Calificación de Activos de Riesgo:** Analiza situaciones globales y evalúa la evolución de los negocios de la entidad; efectuando un seguimiento permanente de los activos de riesgo, con

# INFORME

## ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

cuyos resultados se determinará el nivel de provisiones requerido para protegerlos adecuadamente frente a eventuales pérdidas por incobrabilidad o pérdidas de valor.

**Tecnología de la Información:** Evalúa y supervisa las actividades estratégicas de carácter tecnológico; asesora y coordina temas estratégicos relacionados con tecnología de la información, para la adecuada gestión y administración de los recursos tecnológicos.

**Seguridad de la Información:** Generar Gobierno y Gestión de Seguridad de la Información Institucional, velando por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información en todos sus formatos, y; apegados a las normas locales, estándares y buenas prácticas internacionales vigentes.

**Continuidad del Negocio:** Dar continuidad a los servicios críticos de la Institución en casos de desastres o emergencia y de sobremanera preservar la vida de los colaboradores de la institución.

**Activos y Pasivos "ALCO":** Procura el uso eficiente de los recursos, vela por la adecuada posición de liquidez, solvencia y rentabilidad del banco, estudia y evalúa la tendencia del mercado en lo atinente a las principales variables que afectan al Sistema Financiero, analiza y recomienda las estrategias de negocios relacionadas con captaciones y colocaciones.

**Ejecutivo:** Evalúa el desempeño a través del análisis, revisión y seguimiento periódico al desempeño de la institución, tomando en cuenta factores internos o externos que impacten en el desarrollo comercial, operativo, administrativo y de control, con el aporte de un adecuado sistema de rendición de cuentas por parte de las diferentes áreas.

**Adquisiciones y Gastos:** Administra y controla de manera eficiente y efectiva los costos, adquisiciones y los gastos que se generan producto de la administración, z gestión del negocio y operatividad de la entidad.

**Comité Nacional de Crédito:** Aprueba las operaciones de crédito y tarjetas de crédito presentadas a la entidad. Actúa en materia de crédito de acuerdo a las políticas establecidas por el Directorio del Banco del Austro y las disposiciones impartidas por los diversos Organismos de Control.

**Gestión de Crisis:** Define las acciones que la entidad debe tomar para anticipar, identificar y responder de manera adecuada ante situaciones de adversidad que puedan presentarse al interior de la Institución.

**Gobierno Corporativo:** El Comité de Gobierno Corporativo es un órgano de apoyo al Directorio, que tiene como finalidad la aplicación de los Principios de Buen Gobierno Corporativo dispuestos en la normativa vigente, así como la adopción y seguimiento a los principios de transparencia y lineamientos básicos de responsabilidad social, procurando su operatividad y la mejora en las buenas prácticas de los mismos; y, como soporte en la toma de decisiones inherentes a la definición de estrategias y gestión del Gobierno Corporativo.

# INFORME

## ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

**Estrategia Institucional:** El Comité, es un órgano de control y gestión, que permite ejecutar la Planeación Estratégica, incluyendo los planes operativos de las áreas, presupuesto anual, portafolio de proyectos estratégicos, como un eje primordial para el cumplimiento de las metas del Banco y supervisar su nivel de cumplimiento; así como para tratar los aspectos relevantes y el necesario sistema de rendición de cuentas, inherentes al desarrollo y desempeño de la institución.

Finalmente, como parte de la aplicación de las políticas de transparencia, rendición de cuentas y con el fin de difundir la información correspondiente a los distintos grupos de interés, se presentan los Anexos con los respectivos Indicadores de Gobierno Corporativo.

Cuenca, marzo 2022.

**Abg. Ximena Abad Calle**  
Coordinación Gobierno Corporativo

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

Durante al año 2021, el programa de Educación Financiera ha trabajado en los temas que corresponden a las exigencias normativas, que se detallan a continuación:

### Capacitaciones

#### • Resultados Cualitativos

La resolución No. SB-2020-0754 del 19 de agosto del año en curso, agrega la siguiente disposición transitoria al capítulo IV **“DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS”** de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Título XIII **“DE LOS USUARIOS FINANCIEROS”**:

**Tercera:** *La modalidad de la capacitación dentro de los procesos de educación financiera continua y permanece de forma directa hacia el público objetivo podrá realizarse de forma totalmente virtual, en el caso que la entidad bancaria controlada lo valore oportuno, se considerará todo tipo de canales y plataformas inclusive las de libre acceso que permitan tener interacciones virtuales para este tipo de capacitaciones.*

**Cuarta:** *Los parámetros de evaluación podrá ajustarse a las plataformas virtuales y al medio tecnológico empleado para el desarrollo de las capacitaciones planificadas, mismas que al menos deberán reportar información básica de los beneficiarios del programa de educación financiera.”*

En cumplimiento a la resolución mencionada, el Programa de Educación Financiera del Banco del Austro (PEF) cumplió con los procesos de capacitación de manera virtual, bajo lo cual el PEF ha cumplido con capacitaciones dirigidas a usuarios externos, con una metodología adaptada a canales y plataformas virtuales para impartir los respectivos módulos de la malla curricular vigente de acuerdo a las características del público que, de conformidad con la resolución, se compone mayoritariamente de jóvenes adultos y adultos.

#### • Resultados Cuantitativos

Según la planificación presentada a la Superintendencia de Bancos, para el año 2021 se capacitaron a un total de 7288 personas.

CAPACITACIÓN	MODALIDAD	CAPACITADOS
CAPACITACIÓN DE “DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO FINANCIERO”	VIRTUAL	703
CAPACITACIÓN DE “PRODUCTOS FINANCIEROS 2021”	VIRTUAL	913
CURSO COSEDE	VIRTUAL	1054
RETORNANDO AL EQUILIBRIO ECONÓMICO	VIRTUAL	212
<b>Total Capacitaciones Interna BDA</b>		<b>2882</b>
<b>Total Capacitados</b>		<b>7288</b>

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

CAPACITACIÓN	MODALIDAD	CAPACITADOS
COLEGIO TIRSO PERSONAL DOCENTE Y ADMINISTRATIVO	VIRTUAL	99
UNIDAD EDUCATIVA SUDAMERICANO	VIRTUAL	142
WEBINAR A GRUPO DENOMINADO "MAMITAS EMPRENDEDORAS"	VIRTUAL	84
COLEGIO HERLINDA TORAL	VIRTUAL	368
INSTITUTO SUDAMERICANO	VIRTUAL	369
UNIVERSIDAD CATÓLICA ESCUELA DE CONTABILIDAD	VIRTUAL	213
UNIDAD EDUCATIVA ZOILA UGARTE	VIRTUAL	671
UNIDAD EDUCATIVA WALTER QUIÑONEZ BÁSICA ELEMENTAL	VIRTUAL	607
CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	VIRTUAL	206
UNIDAD EDUCATIVA HERMANO MIGUEL	VIRTUAL	130
UNIDAD EDUCATIVA ELOÍSA TORRES NEIRA	VIRTUAL	160
INTEGRANTES DEL BARRIO LAS CALERAS	PRESENCIAL	33
UNIDAD EDUCATIVA WALTER QUIÑONEZ BACHILLERATO	VIRTUAL	375
INTEGRANTES DEL BARRIO URUBAMBA	PRESENCIAL	14
UNIDAD EDUCATIVA MANUEL GONZALES	VIRTUAL	100
GRUPO DE EMPRENDEDORAS DE "MEIJO MORENO"	VIRTUAL	45
CÁMARA DE COMERCIO DE CUENCA	VIRTUAL	72
UNIDAD EDUCATIVA CARRERA SANCHEZ BRUNO	VIRTUAL	67
UE JOSE QUIÑONEZ HASTA DECIMO	VIRTUAL	75
UE JOSE QUIÑONEZ BACHILLERATO	VIRTUAL	75
PIO XII SANTO DOMINGO 10 A	VIRTUAL	33
PIO XII SANTO DOMINGO 1BGU B	VIRTUAL	31
PIO XII SANTO DOMINGO 10 B	VIRTUAL	23
PIO XII SANTO DOMINGO 1Y2 BGU	VIRTUAL	45
PIO XII SANTO DOMINGO 2 BGU B	VIRTUAL	30
PIO XII SANTO DOMINGO 3 BGU AYB	VIRTUAL	50
UNIDAD EDUCATIVA FAUSTO MOLINA	VIRTUAL	31
INSTITUTO TECNOLÓGICO EL ORO	VIRTUAL	93
UNIVERSIDAD DEL AZUAY 3ER CICLO ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	PRESENCIAL	10
UNIVERSIDAD DEL AZUAY 3ER CICLO MARKETING	PRESENCIAL	24
UNIVERSIDAD DEL AZUAY 3ER CICLO INFORMÁTICA	PRESENCIAL	22
UNIVERSIDAD DE CUENCA FACULTAD ECONOMÍA	PRESENCIAL	65
UNIVERSIDAD METROPOLITANA	VIRTUAL	20
UNIVERSIDAD DEL AZUAY 3ER CICLO CONTABILIDAD	PRESENCIAL	24
<b>Total Capacitaciones usuarios externos</b>		<b>4406</b>

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

### Medios de Difusión

#### - Resultados Cualitativos

Se ha difundido información de Educación Financiera como tips de Ahorro, libros recomendados, consejos de ahorro para la reactivación económica, en contenido multimedia como fotos y videos a la página web: <http://www.aprendefinanzas.com.ec> y las diferentes redes sociales a las que se suscribe el Programa de Educación Financiera como Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.

Habiéndose cumplido en el aspecto de la difusión de información solicitada por los organismos de control, en la página web se publicaron mensualmente boletines informativos, recomendaciones de lecturas financieras, noticias e información económica en general. En el mismo espacio, se dio a conocer al público las capacitaciones que el PEF realizó en el año 2021.

Por otro lado, en las redes sociales se publicó contenido dos veces por semana durante todo el año sobre diferentes temas relacionados a la educación financiera y a la malla curricular en relación a la realidad social generada por las secuencias por pandemia COVID-19.

#### - Resultados Cuantitativos

En alcance total anual en todos los medios de difusión en general fue de 215828.

Medio de Difusión	Alcance
Mailing	147.304
Redes Sociales	37.391
Sitio Web	31.133
<b>Total de Difusión</b>	<b>215.828</b>

Gracias al Programa de Educación Financiera del Banco del Austro muchas personas han adquirido formación en diferentes ámbitos de la educación financiera, comprendiendo ventajas del ahorro y las finanzas, mejorando la capacidad de toma de decisiones personales y sociales de carácter económico para contribuir con el fortalecimiento de la inclusión financiera en el Ecuador.

Atentamente,

**Juan Morales Ordoñez**

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 6, sección II. Estructura. Del Capítulo VIII. Principios de un Buen Gobierno Corporativo. Del Título XIII. De los usuarios financieros. Del Libro I, Normas de control para entidades de los sectores financieros público y privado de la Superintendencia de Bancos y en concordancia a lo establecido en el artículo 31 del Código de Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A.

El Comité de Ética del Banco del Austro S.A., conformado por el Dr. Antonio Martínez Montesinos representante de la Administración y Presidente del mismo, Dr. Marcelo Chico Cazorla y Eco. Carlos Cordero Díaz, representantes de la Junta General de Accionistas, Ing. Jessica Cevallos Egas e Ing. Rocío Andrade Coronel representantes de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano en su calidad de Secretario del Comité, presentan a la Junta General de Accionistas y Directorio del Banco del Austro el informe de gestión del comité de ética correspondiente al período 2021.

En el período culminado el comité ha celebrado seis sesiones ordinarias, concentrando sus esfuerzos por realizar un exhaustivo seguimiento a la adecuada aplicación del Código de Ética institucional y al cumplimiento de todos los proyectos y actividades planificadas, buscando permanentemente la excelencia, acogiendo propuestas innovadoras en beneficio de la institución. En el año 2021 se llevó a cabo el primer programa de Ética institucional en el que se contó con la participación de la Alta Gerencia y todos los funcionarios a nivel nacional, obteniendo un indicador del 100% de cumplimiento de las actividades programadas y una evaluación del 71% en cuanto a conocimientos específicos, permitiéndonos de esta forma establecer hitos para continuar trabajando en el año en curso, con el claro objetivo de arraigar una cultura ética institucional.

Con la colaboración del área Administrativa, funcionarios y colaboradores se ha procurado la aplicación preventiva de la Política de Resolución de Conflictos de Interés, promoviendo a cabalidad el cumplimiento de la misma, sin tener ningún caso reportado durante el año 2021, además mediante el área de Capacitaciones se ha difundido a los funcionarios, colaboradores, directores y accionistas el contenido del Código de Ética, utilizando la herramienta tecnológica en línea. Plataforma BDA, todo esto con el afán de obtener la oportuna participación de todos los funcionarios y colaboradores y procurar en todo momento una clara y efectiva toma de decisiones aplicables a los grupos involucrados, velando por la aplicación de los lineamientos adecuados y la normativa interna y externa vigente, tendientes a mitigar los conflictos de interés y evitar incumplimientos normativos.

Durante el año 2021 se presentaron 02 casos de incumplimiento al Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo, los mismos que fueron resueltos considerando las faltas cometidas y sanciones establecidas en las normas vigentes aplicables, adicionalmente se ha buscado un acercamiento con las áreas involucradas demostrando el interés de la institución a través del comité en tomar medidas frente a hechos o acciones que puedan afectar la moral y ética institucional y del equipo humano, se han desarrollado conversatorios interactivos, también han sido necesarias medidas de reestructuración de equipos de trabajo, hemos actualizado el proceso de selección del personal incluyendo herramientas de evaluación psicométricas, todo esto con el afán de conocer más de cerca a nuestros colaboradores e impulsar el cumplimiento adecuado de conductas éticas.

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

También se conocieron los informes semestrales de idoneidad y habilitación de funciones de los miembros del Directorio y Representantes Legales dando cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.

En coordinación con el área de Comunicación Organizacional se ha trabajado con empeño en la difusión de boletines informativos a nivel nacional, utilizando el correo institucional y comunicando sobre las acciones realizadas en base a los incumplimientos del Código de Ética, para de esta manera mantener un correcto comportamiento de todos quienes conformamos la institución.

Finalmente, es necesario resaltar con especial énfasis el compromiso que tenemos como miembros de este comité y nuestro afán de promover y procurar en todo momento la aplicación de principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Atentamente,

**Dr. Antonio Martínez**  
Presidente del Comité Ética

Cuenca, 22 de febrero de 2022.

# INFORME

## COMITÉ DE RETRIBUCIONES

El Comité de Retribuciones del Banco del Austro conformado por: Dr. Antonio Martínez Montesinos, miembro del Directorio, Dr. Marcelo Chico Cazorla, miembro del Directorio, Ing. Remigio Moscoso Eljuri, representante de la Junta General de Accionistas (Presidente), Ing. Jorge Talbot Soeiro, representante suplente de la Junta de Accionistas, Ing. Guillermo Talbot Dueñas, Gerente General e Ing. Claudio Peñaherrera, Gerente de Talento Humano (Secretario), en cumplimiento de sus funciones y a lo establecido en la normativa externa e interna vigente informa a los miembros de Directorio y a la Junta General de Accionistas acerca de la aplicación y cumplimiento de la Política de Retribuciones 2021.

En base al informe emitido por la Jefatura de Administración Salarial y Bienestar Social el cual hace referencia a la aplicación y cumplimiento de los PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA, los miembros del Comité de Retribuciones determinan que:

Se aplicó y cumplió adecuadamente LA POLÍTICA RETRIBUTIVA 2021, la cual incluye la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa legal vigente aplicable relacionadas con la política retributiva, que regula los rangos salariales máximos que deben percibir especialmente los representantes legales y administradores de las instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de la institución.

Además, se Informa que en la aplicación de las políticas se ha estudiado y tratado de manera separada las retribuciones de los Directores, y de los Ejecutivos de la Institución.

- Para los Directores, elegidos por un período de dos años, al igual que años anteriores se consideró una dieta fija por asistencia a cada sesión de Directorio, más la retribución variable vinculada al 3% de las Utilidades Netas del Banco, generadas en el ejercicio económico decurrido. La retribución total, los componentes fijos y variables están debidamente equilibrados y no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.
- Los contratos de los ejecutivos han sido elaborados de acuerdo a lo previsto por la ley, excepto el correspondiente a la Gerencia General que se configura conforme a lo establecido en el Estatuto Social.
- La estructura de retribuciones se compone de una remuneración fija y en ciertos casos de un valor variable, en base a las características de cada puesto.
- La remuneración total de los ejecutivos, que incluye la suma de todos los salarios mensuales y beneficios monetarios de ley y no monetarios percibidos en el año por el funcionario, divididos para doce, no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.

Atentamente,

**Ing. Remigio Moscoso E**  
Presidente Comité de Retribuciones

Cuenca, febrero 2022

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Honorables Miembros de la Junta General de Accionistas de Banco del Austro S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Tercera Disposición General, del Capítulo I.- “Norma de Control para la Gestión Integral y Administración de Riesgos de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, del Título IX.- “De la Gestión y Administración de Riesgos, Libro I.- “Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a continuación el Comité de Administración Integral de Riesgos emite su pronunciamiento sobre el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la “Política para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades de los sectores financieros público y privado” expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Austro S.A., de acuerdo a la normativa vigente sesionó durante el año 2021 con una periodicidad mensual de manera ordinaria (12 veces) y extraordinaria, (6 veces) según ameritó, ejerciendo la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la administración de cada uno de los riesgos.

Se realizó de manera constante y oportuna la actualización de políticas, procesos, procedimientos y metodologías, que forman parte del Manual de la Administración Integral de Riesgos, sujetándonos a las disposiciones legales, tanto normativas como internas, además durante el 2021 hemos logrado implementar el Sistema de Información de Riesgo de Mercado y Liquidez sumado al SIG Integral, además de la base de datos consolidada de los riesgos crediticios para poder atender de manera rápida y oportuna a los distintos requerimientos de información, por otro lado vale mencionar la creación del indicador R para portafolio de cartera, resaltando finalmente el fortalecimiento de los Centros de Operaciones Alternos: Gran Colombia, Totoracocha y el Austrocoworking.

Con el propósito de que todos los niveles; Directorio, Alta Gerencia y personal del Banco, conozcan sus responsabilidades con respecto a la administración de riesgos se mantiene entre sus compromisos gestionar capacitaciones de manera periódica fomentando de esta manera una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos. Se resalta por otro lado, la continua evaluación e impulso para el fortalecimiento de la estructura del área, buscando mantener e incorporar personal con conocimiento y experiencia para los distintos riesgos evaluados.

Respecto a la Matriz de Riesgo Institucional, para los riesgos identificados (crédito, mercado, liquidez y operativo) se definieron estrategias y acciones de mitigación aprobados en los estamentos correspondientes cuyos resultados permitieron mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptado, siendo los resultados a diciembre de 2021 los siguientes:

UNIDAD	dic-2021
RIESGO DE CRÉDITO	MODERADO
RIESGO DE MERCADO	BAJO
RIESGO DE LIQUIDEZ	MODERADO
RIESGO OPERATIVO	MODERADO

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Cabe resaltar que, como se indica anteriormente, los riesgos asumidos fueron adecuadamente mitigados mediante la aplicación de metodologías y procedimientos debidamente aprobados por Directorio y aplicados en su identificación, medición, control y monitoreo, con sus respectivos planes de contingencia, gestiones que se realizan permanentemente en cada uno de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operativo.

### • Entorno Económico.

Durante el año 2021, el país presentó un crecimiento económico con respecto al año anterior, debido a impulsos coyunturales en la demanda agregada y la reactivación de las actividades productivas, lo cual sucedió en casi todos los países del mundo, tras salir de una fuerte contracción, consecuencia de la pandemia del coronavirus. El plan de vacunación, el aumento del crédito del sistema financiero nacional, las exportaciones petroleras y no petroleras y las remesas son factores que impulsaron este crecimiento.

La economía ecuatoriana creció 5,6% durante el tercer trimestre de 2021 en comparación con el mismo período de 2020. Este incremento fue impulsado por la variación positiva de los componentes del Producto Interno Bruto (PIB) como: Gasto de Consumo Final de los Hogares (11,0%); Inversión, conocida como Formación Bruta de Capital Fijo (FBKF) (7,8%); y, Gasto del Gobierno (3,3%). Cabe destacar que el consumo de los hogares alcanzó los niveles de 2019 (pre-pandemia). Así mismo, en el tercer trimestre de 2021, se registraron crecimientos interanuales en los sectores de refinación de petróleo, con 43,4%; alojamiento y servicios de comida, de 37,9%; acuicultura y pesca de camarón, con 19%; comercio, con 14,2%; y, actividades de servicios financieros, con 13,5%.

A pesar de los graves problemas que enfrentó el comercio exterior en materia logística durante 2021, con la falta de espacios para importaciones y exportaciones y los altos costos en fletes, la recuperación de las exportaciones petroleras se da por una reactivación en el consumo a nivel mundial, lo cual incidió en el alza del precio del barril de crudo, por su parte las exportaciones no petroleras representaron el 60% del total exportado y crecieron en 12% en comparación al valor exportado durante los primeros once meses de 2020. El sector tradicional que tuvo mejor desempeño entre enero y noviembre de 2021 fue el camaronero con un crecimiento del 33%. En el 2021 el Ecuador se convirtió en el primer proveedor a escala mundial de dicho producto a los Estados Unidos, otros de los sectores no petroleros tradicionales que tuvieron desempeño positivo fueron el atún y pescado con crecimiento del 12% y el cacao y elaborados con 3%. En cambio, el banano sigue con un decrecimiento, en este periodo del 7%. En cuanto a las importaciones, estas registraron hasta noviembre pasado un incremento del 41%. Este comportamiento se encuentra explicado principalmente por un incremento en las importaciones de materias primas y combustibles en un orden del 51% y 79%, respectivamente.

Con respecto al gobierno, los ingresos del Estado se recuperaron un 30,3% con respecto a los ingresos reportados en los primeros once meses del año 2020, proviniendo el 55,3% de estos ingresos de la recaudación tributaria, mientras que el resto es por las exportaciones petroleras, por transferencias y por otros ingresos no tributarios.

A diferencia de los ingresos, los gastos solo aumentaron un 2,6%, al pasar de USD 21.508 millones entre enero y noviembre de 2020 a USD 22.872 millones en el mismo periodo en 2021. Finalmente, el desempeño de los bancos también contribuyó a la reactivación económica, otorgando más créditos para cumplir con la demanda e impulsando el desarrollo económico de diversos sectores, especialmente productivos. En diciembre 2021, la cartera de crédito presentó

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

un crecimiento de 13,9% con relación al mismo mes del año anterior, de igual manera los depósitos incrementaron 9,8% respecto al mismo mes de 2020.

### **Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado traducido a la exposición frente a cambios en la tasa de interés, precios de los activos y tipo de cambio principalmente, durante el 2021 la gestión de monitoreo a primado mantener un seguimiento oportuno de la variación de los niveles de riesgo expresado en los indicadores, de manera que se genere los escenarios propicios para la toma de decisiones con oportunidad, con miras a construir una gestión del balance estructurada y dotada del tecnicismo que demanda, desembocando en un cierre de año con cumplimiento de los límites definidos.

La delimitación del ámbito de acción para la Tesorería definida por el Directorio y el Comité de Administración Integral de Riesgos, permiten el dinamismo en el proceso, resultando en medidas acertadas que contribuyen a la toma de decisiones efectivas haciendo frente a los movimientos adversos que se ha enfrentado durante el año 2021 que tienen relación con la Pandemia vivida a nivel mundial; para lo cual, ha sido crucial el desempeño equilibrado, visto principalmente desde el ámbito de riesgo, negocio, rendimiento, legal y operativo.

### **Riesgo de Liquidez**

En el año 2021 la banca se enfrentó a retos importantes relacionados con niveles excedentarios de liquidez, los mismos que fueron rentabilizados con inversiones de corto y mediano plazo, a más de la gestión propia de la colocación crediticia, permitiendo un fortalecimiento en la generación de rentabilidad Institucional.

La liquidez ha mantenido su tendencia creciente como consecuencia del incremento de pasivos registrado en el año 2021, manteniendo los niveles de concentración definidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio, además de cumplir con los límites definidos por los estamentos antes citados.

Se ha propiciado que las posiciones de riesgo de liquidez asumidas generen resultados satisfactorios creando sinergia entre el mercado y lo que se espera en el corto y mediano plazo; en ese sentido, del monitoreo constante de la evolución de los indicadores en escenarios corrientes y de estrés; y, de las lecciones de aprendizaje de los diferentes contextos que la Institución ha enfrentado durante el 2020 y 2021 como a una pandemia de escala mundial, demuestran la fortaleza en el Gobierno de decisiones, generando políticas y procedimientos de alto impacto; buscando la eficiencia de la liquidez desde el origen hasta el destino.

### **• Riesgo de Crédito**

La gestión de la Unidad en el año 2021 estuvo orientada hacia el control de los riesgos de la cartera derivados de la pandemia y el virus COVID19. Las acciones desarrolladas estuvieron enmarcadas en el establecimiento de medidas para aplacar el deterioro en la capacidad de pago de los clientes, así como en la generación de información requerida desde los organismos de control. Es importante señalar que desde Octubre 2021 se ha establecido un plan de mejoramiento a la colocación de crédito de consumo, iniciando con un proceso robusto de fortalecimiento de la colocación en la fábrica de crédito de la Regional Austro. En este sentido, esta implementación ha servido de programa piloto para la mejora del mismo proceso a nivel nacional, dentro de las regionales Costa, Norte y Centro, el cual se implementa en principio en la regional Norte. Con estas mejoras el proceso de colocación de crédito de consumo se vuelve

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

más competitivo en el mercado, mejorando la experiencia del cliente desde que se acerca a la Institución hasta que recibe su financiamiento.

Con respecto a Tarjeta de Crédito, el proceso de originación ha sido perfeccionado con el ajuste de los parámetros como ingreso, actividad económica e indicador Icovid, esto ha provocado que la mora de las nuevas colocaciones sea bastante baja con niveles inferiores al 5%. Para aplacar el deterioro de la cartera de tarjeta se ha procedido a realizar procesos de disminución de cupos enfocados en clientes con mayor potencial de riesgo, paralela a esta acción se ha realizado también un incremento de cupos a los tarjetahabientes con mejor desempeño crediticio, esto con el fin de mantener el nivel de cartera. De manera transversal se realiza mediciones a toda la cartera personal mediante la calificación R, estos datos se comparten con Cobranzas, Comercial y Medios de Pago.

Las tareas del equipo se enfocaron en fortalecer las políticas, metodologías, procesos y procedimientos necesarios para administrar los eventos adversos de la coyuntura, lo que permitió un mejor control de la cartera y la adaptación del Banco a las nuevas condiciones del mercado.

Las características complejas del entorno exigieron la revisión de todos los procesos asociados a la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, lo cual derivó en la construcción de diferentes metodologías que aportaron con información oportuna y relevante para la administración de la cartera, en un contexto de oportunidad de negocio y prudencia financiera. Desde el lado de Análisis de Crédito se ha aportado en el proyecto para la actualización de políticas de todos los productos de crédito, con la finalidad de mejorar las condiciones y requisitos para que el cliente acceda al financiamiento, siempre desde un enfoque de medición controlada del riesgo y mitigando posibles afecciones futuras; como complemento se aporta también en la construcción de un score de originación de crédito de consumo para agilizar aún más el proceso de otorgamiento.

Adicionalmente, el área de Análisis de Crédito tiene a cargo la coordinación del proyecto de construcción de una metodología de Rating de la Cartera productiva, con lo cual se va a poder calificar de una mejor forma a los clientes de este segmento, fortaleciendo la gestión de riesgo de crédito y análisis previa originación de clientes de esta importante porción de la cartera del Banco.

Para mejorar el proceso de originación de créditos de consumo, a fin de año se inició el proyecto del Decisor de consumo, esto permitirá que todas las solicitudes sean analizadas en menor tiempo, con datos actualizados al momento de la consulta, adicional este decisor permitirá que se pueda trazar todo el recorrido de una solicitud desde el momento que inicia hasta el desembolso.

Con respecto a los datos que se utilizan y originan en Riesgos, se ha visto la necesidad de contar con un área especializada en estas tareas, por lo que al momento se cuenta con personal especializado en bases de datos.

En particular, como parte de las mejoras a la gestión, la Unidad optimizó el esquema de administración de riesgo sectorial, la gestión de alertas en la cartera comercial y el control de la exposición individual de los clientes de tarjeta de crédito, así como también implementó nuevos procedimientos para su originación y monitoreo.

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Adicionalmente, a través de informes especializados, se reforzaron los canales de comunicación con otras áreas del banco, contribuyendo de esta manera a una mejor cultura de riesgos dentro de la institución.

### • **Riesgo Operativo, Tecnológico, Lavado de Activos y Continuidad del Negocio**

En el marco de Gestión del Riesgo Operativo en el año 2021, se continuó con la ejecución de talleres de autoevaluación y re-evaluación de acuerdo al cronograma definido con el objetivo de identificar y mitigar los riesgos operativos en los procesos del Banco priorizando los más críticos.

Adicionalmente se actualizó la metodología para la evaluación de riesgos operativos en los nuevos productos y servicios a fin de mitigarlos previo a su puesta en producción; así también se fortaleció los esquemas de reportes relacionados con riesgo operativo a los estamentos correspondientes. Es importante destacar que, como parte de la gestión de riesgo operativo, se ha realizado el monitoreo periódico del nivel de riesgo al que se encuentra expuesta las Subsidiarias.

### • **Riesgo Tecnológico:**

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2021, se continuó ejecutando los talleres de autoevaluación a fin de fortalecer la identificación de riesgos sobre los procesos administrados tanto para Tecnología de la Información como para Seguridad de la Información, enfatizando la evaluación y mitigación de riesgos relacionados con las seguridades en canales electrónicos.

Se actualizó la metodología de Riesgo Tecnológico incluyendo nuevos criterios que permiten calificar el impacto sobre los riesgos asociados a tecnología. Adicionalmente, se ha enfocado en analizar y establecer acciones de mitigación para posibles escenarios relacionados a incidentes informáticos principalmente considerando aquellas amenazas relacionadas a ransomware.

### • **Riesgo de Lavado de Activos:**

Durante el año 2021 la gestión del Riesgo de Lavado de Activos, se enfocó en la actualización de las metodologías del perfilamiento de clientes, considerando los requerimientos normativos vigentes, relacionadas principalmente con Matriz de riesgo, actualización de perfiles sociodemográficos y transaccionales de clientes, para la detección de operaciones inusuales y señales de alerta. De igual manera se fortaleció la gestión del Área con la implementación del módulo de Gestión de Riesgo de Lavado de Activos, integrado al Sistema Base GIRO, que permite la evaluación de riesgos, calificación de controles, registro y seguimiento de planes de acción para mitigar riesgos de lavado de activos.

### • **Continuidad de Negocio:**

La gestión de la Continuidad del Negocio durante el año 2021 continuó con la atención de la emergencia sanitaria, a través de los Comités de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis realizando el seguimiento y monitoreo del Plan de Manejo de Emergencias, mediante el cual se manejó la respuesta, recuperación y directrices que, junto con la dotación de los recursos necesarios, permitieron minimizar los efectos de la pandemia, brindando de manera continua y oportuna los productos y servicios del Banco.

Así también se trabajó en una segunda fase de fortalecimiento de los centros alternos de operación con la inclusión de dos nuevas locaciones en Totoracocha y Austrocoworking (Cuenca) que permiten trasladar procesos críticos en caso de indisponibilidad del sitio principal. A nivel del

# INFORME

## DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

fortalecimiento de las estrategias de continuidad se realizó un esfuerzo importante que permitió reducir los tiempos objetivos de punto de recuperación que asegura la recuperación y continuidad de las operaciones en caso de un evento disruptivo; y, se elaboró un Plan de Contingencia de Proveedores Críticos bajo estándares internacionales que permite asegurar el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio desde un punto de vista integral.

Atentamente,

**Lcdo. Francisco Andrade**

Director, Presidente del Comité  
de Administración Integral de Riesgos.

Cuenca, febrero 2022

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

Conforme a la normativa vigente, el Comité de Auditoría es la unidad de asesoría y consulta del Directorio, para afianzar el adecuado apoyo de los integrantes del Banco a la gestión de auditoría, a fin de procurar el cumplimiento de los objetivos diseñados para los controles internos y para la propia entidad; y, vigilar la observancia de la misión y gestión del banco en su conjunto.

Con tal antecedente, en nuestra calidad de miembros del Comité de Auditoría, y en cumplimiento a lo prescrito en el artículo 7, sección II, Funcionamiento del Comité de Auditoría, Capítulo I, Del Comité de Auditoría, Título X, Del Control Interno, del Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en concordancia con el Reglamento del Comité de Auditoría, presentamos al Honorable Directorio del Banco del Austro S.A., a fin de que se incluya en su informe anual a la Junta General, el pronunciamiento de este organismo colegiado, respecto a la calidad de los sistemas de control interno; el seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa y de la Superintendencia de Bancos; resolución de los conflictos de intereses; y, otros aspectos citados en la referida normativa, al tenor siguiente:

- Durante el año 2021, el Comité sesionó de acuerdo a lo establecido en su Reglamento; y, en cumplimiento de las funciones asignadas en la normativa de la Superintendencia de Bancos y el Reglamento del Comité de Auditoría;
- Hemos asesorado y apoyado las gestiones de la Unidad de Auditoría Interna; así como las evaluaciones contempladas en el Plan Anual por el año 2021, derivando las resoluciones sobre los temas tratados en los respectivos informes.
- Hemos conocido los avances en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2021, sin que se haya determinado desfases o incumplimientos.
- Hemos propuesto al Honorable Directorio, la terna para la designación del Auditor Externo por parte de la Junta General de Accionistas; así como las propuestas para la contratación de la Calificadora de Riesgos.
- En base al análisis efectuado por las unidades de contraloría y auditoría interna, hemos referido al Directorio sobre el contenido y aspectos relevantes de diferentes normativas expedidas por las autoridades competentes, durante el año 2021, como las siguientes: Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 663-2021-F; 664-2021-F; 671-2021-F; relacionadas con diferimiento extraordinario, con la calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones. Resoluciones de la Superintendencia de Bancos tales como: SB-2021-470; SB-2021-1068 relacionadas las prácticas contables para operaciones que no se cancelan a su vencimiento, la conservación de bienes recibidos en dación de pago o por adjudicación judicial, entre las más importantes.
- Hemos conocido los informes emitidos por Auditoría Interna, respecto a la evaluación del Sistema de control interno en cuanto a: eficiencia y eficacia en las operaciones; fiabilidad de la información financiera y operativa; gestión integral de riesgos; evaluación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, salvaguarda de los recursos de la entidad; cumplimiento de las leyes y normas aplicables; y, prevención de errores e irregularidades.

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

- Hemos sido informados respecto al contenido de los informes de auditoría interna de Almacenera Almacopio integrante del Grupo Financiero, evidenciando que cumple con las políticas institucionales; así como con disposiciones y normativa vigente.
- Las debilidades detectadas han sido revisadas a fin de fortalecer los puntos críticos del sistema de control interno y adecuada gestión integral de riesgos, emitiendo las recomendaciones pertinentes, con la finalidad de asegurar su mejoramiento.
- Hemos analizado los informes emitidos por Auditoría Externa, cuyos hallazgos han sido tratados en las sesiones del Comité, así como las acciones tomadas por la administración para superar las observaciones determinadas.
- Se ha dado seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa; así como de aquellas emitidas por la Superintendencia de Bancos, asegurando el cumplimiento de las acciones tomadas por la Gerencia General y Gerencias Nacionales, con la finalidad de que sean regularizadas conforme al plan de acción definido.
- No existen conflictos de intereses entre las instancias de control y gobierno corporativo de la institución que ameriten mención.
- El Comité ha sido informado respecto de los resultados de la Evaluación al cumplimiento de Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, efectuado por Auditoría Interna, el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos; seguimiento al Plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento y las acciones implementadas por la administración.
- El Comité ha sido informado respecto a la evaluación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, indicando que el Banco del Austro S.A. cumple razonablemente en la aplicación de principios de transparencia y promueve el cumplimiento de la ley, el comportamiento ético y la eliminación de conflictos de interés.
- Las resoluciones tomadas por el Comité de Auditoría constan en las respectivas actas, cuyo seguimiento es reportado al Comité por los responsables de su implementación.

Por lo señalado, el sistema de control interno y la aplicación de la normativa referente a la gestión de riesgos implementado por la Administración del Banco del Austro S.A., son adecuados para lograr los objetivos de razonabilidad en la presentación de los informes financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones tal como se señala en los informes de los auditores internos y externos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En conclusión y de cara al Sistema de Supervisión Basado en Riesgos, que se encuentra implementando la Entidad de Control; Auditoría Interna cumple su rol a través de la función de proporcionar supervisión independiente sobre la efectividad y la adhesión que observa el Banco, a sus controles organizacionales y procedimientos para el cumplimiento de las políticas y prácticas de gestión de riesgo de la entidad.

# INFORME

## DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2021

El presente informe fue aprobado por unanimidad por los miembros del Comité previo a ser elevado a consideración del Directorio y Junta General de Accionistas conforme lo establecen las disposiciones vigentes.

Atentamente,

**Ing. Com. Jaime Arévalo Merchán**  
Presidente del Comité de Auditoría  
Banco del Austro S.A.