

## C.- INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO

### C.1.- FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

#### C.1.1.- Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.

Número total de reuniones del directorio realizadas en el año.

El total de reuniones realizadas por el Directorio durante el año 2019 fue de 39.

#### C.1.2.- Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.

Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.

SESIÓN	DIRECTORES ASISTENTES	SESION	DIRECTORES ASISTENTES	SESION	DIRECTORES ASISTENTES
No. 1	7	No. 14	8	No. 27	6
No. 2	8	No. 15	8	No. 28	6
No. 3	8	No. 16	7	No. 29	8
No. 4	8	No. 17	8	No. 30	8
No. 5	8	No. 18	7	No. 31	7
No. 6	8	No. 19	7	No. 32	9
No. 7	8	No. 20	8	No. 33	8
No. 8	7	No. 21	8	No. 34	6
No. 9	8	No. 22	8	No. 35	8
No. 10	8	No. 23	9	No. 36	8
No. 11	8	No. 24	8	No. 37	6
No. 12	8	No. 25	9	No. 38	8
No. 13	8	No. 26	7	No. 39	8

#### C.1.3.- Participación en el comité de ética.

Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.

Casos Reportados: 8

Casos Resueltos: 8

## C.1.4.- Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio.

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.

1

No se han presentado desviaciones observadas en la aplicación de política de remuneraciones y compensación.

## C.2.- NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

### C.2.1.- Gasto total anual del directorio.

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio o el organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / número de reuniones realizadas.

Gasto promedio por cada reunión realizada en el año 2019 es de \$4.773,56

### C.2.2.- Gasto total anual del directorio.

Gasto promedio causado por los miembros del directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.

El gasto promedio por cada miembro del directorio en las reuniones realizadas en el año 2019 es de \$20.685,43

### C.2.3.- Gasto total anual del directorio.

Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / frente a número de miembros del directorio.  
Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.

Durante el año 2019 el gasto promedio por Director en cursos de capacitación es de \$ 0,00 debido a que se utilizaron capacitadores internos por lo tanto, no se incurrió en gastos.

## C.3.- USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

### C.3.1.- Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Número de casos resueltos / Número de casos presentados.

**N° DE CASOS RESUELTOS POR LA ENTIDAD: 12041**

**N° DE CASOS PRESENTADOS A LA SB: 81**

### C.3.2.- Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.

Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros / Número de casos presentados a la entidad.

**SE OBTIENE UN PORCENTAJE DE 0,67% DE CASOS PRESENTADOS A LA SB.**

### C.3.3.- Incorporación de clientes nuevos.

Número de clientes nuevos incorporados cada año.

**SE REGISTRAN 84.246 NUEVOS CLIENTES DURANTE EL AÑO 2019.**

### C.3.4.- Salida de clientes.

Número de clientes que se retiran cada año.

**SE REGISTRA EL RETIRO DE 10.435 CLIENTES DURANTE EL AÑO 2019.**