



## **MEMORIA ANUAL**

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONOMICO 2019

CUENCA, ABRIL 2020





**BANCO DEL AUSTRO**



 **INDICE**

<b>DIRECTORIO</b>	<b>5</b>
<b>ALTA GERENCIA</b>	<b>7</b>
<b>MENSAJE DEL GERENTE GENERAL</b>	<b>11</b>
<b>INFORME DEL DIRECTOR</b>	<b>13</b>
<b>ECONOMIA ECUATORIANA AÑO 2019</b>	<b>19</b>
<b>PRINCIPALES CIFRAS BANCO DEL AUSTRO 2019</b>	<b>27</b>
<b>INFORME GESTION INSTITUCIONAL HECHOS DESTACADOS EN EL 2019</b>	<b>33</b>
<b>ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS</b>	<b>43</b>
<b>SITUACION UTILIDADES 2019</b>	<b>55</b>
<b>INFORMES</b>	<b>59</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>91</b>



 **MIEMBROS DEL DIRECTORIO**

**PRESIDENTE** Carlos Rendón M.

**VICEPRESIDENTE** Marcelo Chico C.

**DIRECTORES PRINCIPALES** Pablo Cueva O.  
Jaime Arévalo M.

**DIRECTORES SUPLENTE** Carlos Cordero D.  
Francisco Andrade B.  
Antonio Martínez M.  
Gustavo Muñoz G.

**SECRETARIA DEL DIRECTORIO** Ma. Fernanda Ruiz M.






**ALTA GERENCIA**

NOMBRE	CARGO	TIPO UNIDAD Y DECISIONES
Guillermo Talbot D.	GERENTE GENERAL	ESTRATÉGICO - REPRESENTANTE LEGAL
Gonzalo Vivero L.	GERENTE GENERAL ADJUNTO QUITO	ESTRATÉGICO
Wendy Rodríguez R.	GERENTE NACIONAL DE FINANZAS Y TESORERÍA	ESTRATÉGICO
Andrés Fernández Salvador A.	GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL	ESTRATÉGICO
Juan Vélez P.	PROCURADOR GENERAL	STAFF
Jorge Criollo P.	AUDITOR GENERAL	STAFF - CONTROL
Raúl Gonzalez J.	CONTRALOR GENERAL	STAFF - CONTROL
Pablo Egas E.	GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	STAFF - CONTROL
Jorge Talbot S.	GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS	NEGOCIO
Alvaro Calvache M.	GERENTE NACIONAL DE TARJETAS DE CRÉDITO	NEGOCIO
Marcelo Torres E.	GERENTE NACIONAL DE MERCADEO	NEGOCIO
Ricardo Fernandez Salvador C.	GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES	NEGOCIO
Jacinto Vintimilla R.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
Mauricio Salem A.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
Paul Córdova Ch.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
Iván Alzamora M.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
Priscilla Serrano A.	GERENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NEGOCIO
Remigio Moscoso E.	GERENTE NACIONAL ADMINISTRATIVO	SOPORTE - APODERADO ESPECIAL
Claudio Peñaherrera C.	GERENTE NACIONAL DE TALENTO HUMANO	SOPORTE
Fernando Ochoa D.	GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	SOPORTE
Pilar Velasco G.	GERENTE NACIONAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	SOPORTE
Geovanni Roldán C.	GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS	SOPORTE
Fernando Aguilar O.	GERENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	SOPORTE



## ➤ LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS

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





## MENSAJE DEL GERENTE GENERAL DEL BANCO

Estimados Señores Accionistas, Directores y Funcionarios de Banco del Austro S.A.

Me es grato presentar a ustedes la Memoria Anual de Banco del Austro S.A., en la cual se han plasmado los resultados de la gestión realizada por todos quienes formamos parte de esta gran familia, durante el ejercicio económico 2019.

Ha sido sin duda un año de grandes retos, sin embargo, hemos logrado con esfuerzo y compromiso cristalizar nuestros objetivos.

La tarea realizada por Banco del Austro S.A. y su Subsidiaria, la hemos ejecutado de forma satisfactoria, aplicando para ello estrategias acertadas, encaminadas siempre al crecimiento Institucional, priorizando la administración prudente y responsable de los recursos financieros de todos quienes confían en nosotros.

Hoy visualizamos el futuro con convicción y optimismo, orientados a nuestra razón de ser, que son nuestros clientes.

Quiero finalmente ratificar nuestro compromiso y agradecer la confianza depositada por ustedes en la Administración de Banco del Austro S.A., así como valorar la fidelidad de nuestros grupos de interés, que nos han permitido alcanzar las metas y objetivos planteados.

Guillermo Talbot Dueñas  
GERENTE GENERAL  
BANCO DEL AUSTRO S.A.





**01**  **INFORME  
DEL DIRECTORIO**







En términos generales, durante el año 2019 el entorno internacional se vió afectado por una desaceleración de la economía global, originada principalmente por las tensiones comerciales entre Estados Unidos y China que ya venían observando un menor ritmo de crecimiento en sus economías, lo cual, sumado a la incertidumbre política en Europa, originaron efectivamente un ajuste a la baja en el comercio mundial.

## LATINOAMERICA

En el caso particular de Latinoamérica, la región se vio contagiada por los problemas del escenario internacional, creciendo apenas un 0,2% con respecto al 2018, además de un incremento en los niveles de inflación hacia el 7%, una corrección en su comercio exterior y un endeudamiento externo equivalente al 49% del PIB.

## AUDITORIA EXTERNA

La firma de Auditoría Externa KPMG del Ecuador Cía. Ltda., efectuó la revisión de los estados financieros de Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2019, 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 importantes, la situación financiera de Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2019, 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 Monetaria y Financiera.

## CONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE INFORMES

### AUDITORIA INTERNA

Los resultados de las auditorías efectuadas durante el 2019, fueron comunicados por el Auditor Interno a los accionistas de Banco del Austro S.A., documento que fue conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, Directorio y fue presentado a la Superintendencia de Bancos en cumplimiento a la normativa legal vigente.

El Auditor Interno dentro del informe, expresa su opinión, señalando que los Estados Financieros de Banco del Austro S.A. presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2019 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

Además, en el informe presentado por el Auditor Interno, 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; también se informa sobre el cumplimiento razonable de los Principios de Buen Gobierno Corporativo, así como de las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos; y, comunica sobre el adecuado funcionamiento del modelo, sistema y herramienta de costeo.

Adicionalmente, el Directorio conoció y aprobó el informe remitido por el Comité de Auditoría, en el cual se comunica 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 Gerente Oficial de Cumplimiento, presentó al Directorio su informe respecto a la gestión realizada por la Unidad de Cumplimiento durante el periodo fiscal 2019, documento que fue conocido y aprobado por dicha instancia, en el cual señala que 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 y Directorio.

## ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

En el informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), conocido y aprobado por el Directorio, se expone 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". Asimismo, la Unidad de Riesgo de Crédito ha emprendido un monitoreo más estricto de los indicadores de riesgo de la cartera, evaluando las exposiciones más importantes y controlando los límites establecidos. Dentro de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos, la unidad centró sus esfuerzos en la generación de Metodologías de Perfil Transaccional y Perfil Sociodemográfico de Clientes, lo cual permitió generar la Matriz de Riesgo de Clientes, con el objetivo de identificar, medir y monitorear a los clientes de acuerdo a

su nivel de riesgo. El seguimiento efectuado a la evolución de los principales indicadores de Riesgo de Mercado y Liquidez, determina el adecuado cumplimiento de los niveles de riesgo aceptados por el Directorio. La administración del riesgo operativo, durante el año 2019 se mantuvo enmarcada en el cumplimiento normativo legal vigente, fortaleciendo los esquemas de gestión, relacionados con la creación de metodologías para la identificación de riesgos en nuevos productos y servicios. La gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2019, estuvo enfocada en fortalecer el control de los riesgos, mediante talleres de autoevaluación a los procesos tecnológicos y de seguridad de la información, en función de la planeación definida para el efecto. Como parte de la Gestión de Continuidad del Negocio, se dio atención oportuna y efectiva a temas de continuidad con el fortalecimiento a nivel directivo del Comité de Continuidad del Negocio y Comité de Gestión de Crisis incluyendo la coordinación a nivel Nacional.

Es importante indicar, que en el transcurso del año 2019, las diferentes posiciones de riesgo asumidas por la entidad para cada uno de los tipos de riesgo han sido aprobadas por el Directorio y son monitoreadas por la Unidad de Riesgos y el CAIR.

## COMITÉ DE ÉTICA

El informe presentado por el Comité de Ética, fue conocido y aprobado por el Directorio, documento que plasma la gestión realizada durante el 2019 en pro de la adecuada aplicación de la Política de Resolución de Conflictos de Interés, previniendo posibles incumplimientos de carácter normativo. Además, mediante el área de Capacitaciones, se difundió a los funcionarios, colaboradores y accionistas del Banco, el contenido del Código de Ética, así mismo, con el apoyo del área de Comunicación Organizacional, se difundieron boletines a todo

el personal de la institución sobre las sanciones aplicadas por incumplimientos a dicho código y se promovieron los principios de Buen Gobierno Corporativo.

## **EDUCACIÓN FINANCIERA**

El Directorio conoció y aprobó el informe presentado por el responsable del Programa de Educación Financiera, en el cual se detalla el adecuado cumplimiento normativo en materia de Educación Financiera; así como, los resultados cualitativos y cuantitativos de las capacitaciones impartidas en el transcurso del año 2019 y los medios de difusión utilizados por la institución para ello.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

El informe de Seguimiento al Plan Estratégico de Banco del Austro con corte al 31 de diciembre de 2019, fue conocido y aprobado por el Directorio, en el cual se comunica sobre el comportamiento y monitoreo de los indicadores estratégicos por cada objetivo estratégico y perspectiva, concluyendo que los resultados obtenidos en el 2019, producto de la ejecución de los diferentes planes operativos, presentan un avance razonable que refleja los esfuerzos realizados por la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos planteados por la entidad.

## **COMITÉ DE RETRIBUCIONES**

El Directorio, conoció y aprobó el informe presentado por el Comité de Retribuciones, documento en el cual se informa el cabal cumplimiento de la Política de Remuneraciones y Compensaciones aplicada durante el ejercicio económico 2019; así como la estricta observancia a las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos respecto a los principios generales de la Política Retributiva. Es importante mencionar que la Política

Retributiva que regirá durante el año 2020 será puesta a consideración de la Junta General de Accionistas para su respectiva aprobación, política que fue previamente aprobada por el Directorio del Banco.

## **UNIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y RECLAMOS**

La Unidad de Atención al Cliente y Reclamos presentó su informe al Directorio, documento que fue conocido y aprobado por dicha instancia y en el cual se comunica la gestión realizada durante el 2019, que estuvo enfocada en la atención de reclamos de manera ágil y eficiente, enmarcada en el cumplimiento normativo; así mismo, el tiempo de respuesta de atención de reclamos fue satisfactorio, resultado que se alcanzó gracias al apoyo y trabajo en equipo de la Unidad de Reclamos conjuntamente con las diferentes Gerencias Nacionales, lo cual permitió afianzar la confianza con nuestros clientes.

## **GOBIERNO CORPORATIVO**

Durante al año 2019, en el ámbito de Buen Gobierno Corporativo, se ha dado énfasis en la creación de una cultura organizacional, procurando en todo momento la aplicación y actualización de los diferentes instrumentos que constituyen los pilares fundamentales para las prácticas de Un Buen Gobierno Corporativo, cumpliendo con la normativa legal vigente. También se ha logrado fortalecer los canales de comunicación interna contribuyendo al crecimiento institucional; es importante mencionar que en el 2019 se creó el Comité de Gobierno Corporativo, el cual sin duda ha constituido un importante apoyo a la gestión y seguimiento de los preceptos establecidos dentro y fuera de la institución.

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

Banco del Austro S.A., siempre pensando en el desarrollo y bienestar de la comunidad en general, se ha comprometido y participado en actividades de responsabilidad social con sus distintos grupos de interés, dentro de los ámbitos económico; deportivo; salud, social - cultural, bajo una óptica incluyente e igualitaria de género; dentro de las cuales es importante destacar la organización del “Séptimo Certamen Hispanoamericano de Poesía, Festival de la Lira 2019” que se llevó a cabo en el mes de noviembre, evento que se realizó a través de la Fundación Cultural del Banco y el apoyo de la Ilustre Municipalidad de Cuenca, la Casa de la Cultura Núcleo del Azuay y el aval de reconocidas Universidades de la localidad.

y el informe de auditoría interna por el periodo fiscal terminado a diciembre de 2019.

Cabe destacar que los distintos informes presentados por los 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 Joaquín Rendón Mora**  
**Presidente del Directorio**

## REPARTO DE UTILIDADES

El Directorio conoció el Oficio Nro. SB-DS-2020-0048-O de fecha 23 de enero de 2020, suscrito por la Mgs. Ruth Arregui Solano, en su calidad de Superintendente de Bancos, mediante el cual se informa que Banco del Austro S.A. podrá repartir a sus accionistas hasta el 20% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2019, observando lo dispuesto en el artículo 168 y artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero. Adicionalmente, con el objeto de fortalecer la situación patrimonial del sistema financiero, el Organismo de Control dispone conformar una reserva especial para futuras capitalizaciones de acuerdo a la normativa antes citada.

## 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



**02**  **ECONOMIA  
ECUATORIANA  
AÑO 2019**





## ENTORNO LOCAL 2019

### PRODUCCIÓN, PRECIOS Y EMPLEO

#### PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)



Acorde a las cifras del Banco Central del Ecuador, el Producto Interno Bruto (PIB) del país habría decrecido en el año 2019 un 0,1% en términos reales, alcanzando un tamaño de USD \$107 mil millones, afectado por la caída de la inversión (-6,1%) y un menor gasto del gobierno (-2,3%), además de problemas políticos que ocasionaron la paralización de actividades y cuantiosas pérdidas para las empresas.

En un análisis por industria, la caída de la demanda interna en 2019 afectó de manera transversal a los sectores económicos más importantes del país (Manufactura, Comercio, Enseñanza y Petróleo), los cuales registraron por segundo año consecutivo tasas de crecimiento negativas.

### PRODUCTO INTERNO BRUTO POR INDUSTRIA



En el caso particular del petróleo, la producción diaria entre la parte pública y privada alcanzó 538 mil barriles diarios en 2019, lo que representó un 3% adicional en comparación al 2018, aunque con un decrecimiento en la producción de las empresas privadas equivalente a -3%.

En cuanto al nivel de precios, la debilidad de la demanda interna, además de productos importados más baratos, ocasionaron que la inflación se mantenga nuevamente en niveles cercanos a cero, alcanzando para 2019 un valor promedio de 0,3% anual.

#### TASA DE INFLACIÓN ANUAL



De su lado, las condiciones limitadas en el sector real, derivaron en un entorno laboral muy similar al año 2018, con una tasa de desempleo del 4% y un subempleo equivalente al 19% de la población económicamente activa para 2019.

### DESEMPLEO Y SUBEMPLEO



En lo que respecta a las exportaciones petroleras, éstas decrecieron un punto porcentual a diciembre 2019 debido principalmente a una caída de USD \$6 promedio en el precio del crudo ecuatoriano, explicado -entre otros factores- por la desaceleración del mercado mundial y el aumento de las reservas de crudo en Estados Unidos.

### PRECIO PROMEDIO DEL BARRIL DE PETRÓLEO



### COMERCIO EXTERIOR

En el contexto de un entorno internacional desfavorable, las exportaciones del Ecuador crecieron un 3% en 2019 con respecto a 2018, alcanzando un flujo de USD \$22.330 millones al cerrar el año (21% del PIB).

En cuanto a la canasta exportable no petrolera, ésta alcanzó un flujo de USD \$13.650 millones al cierre del 2019 (13% del PIB), lo que representó un crecimiento positivo del 6% anual, a pesar de las restricciones de la demanda internacional y un tipo de cambio real apreciado (91 puntos promedio para 2019).

### EXPORTACIONES



Más a detalle, la variación en las exportaciones no petroleras estuvo fundamentado en el crecimiento de las ventas de camarón en un 22%, Banano 2% y Flores 4%, siendo el primero el de mejor desempeño debido a un aumento del 17% en su precio internacional.

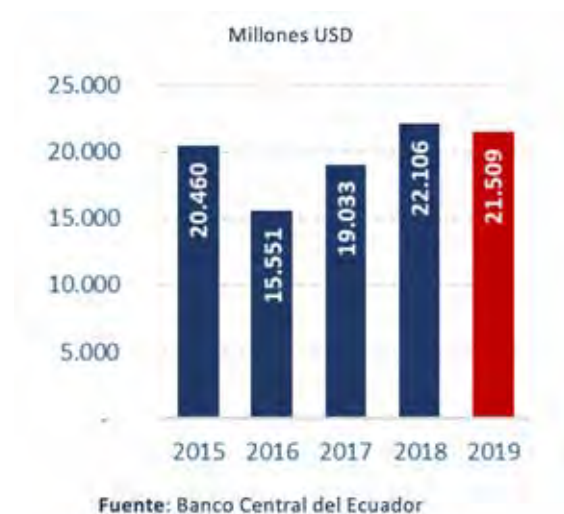


## EXPORTACIONES NO PETROLERAS



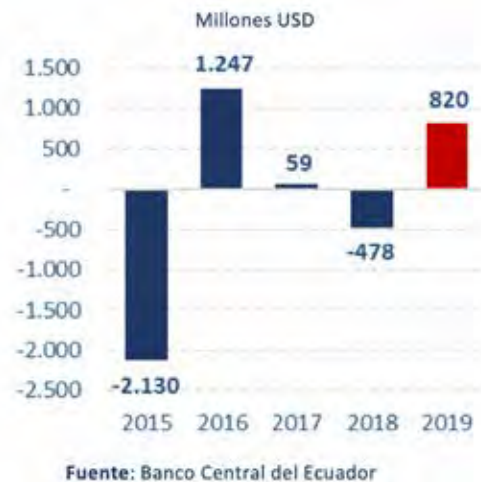
De otro lado, las importaciones del país alcanzaron un flujo de USD \$21.509 millones, lo que significó un decrecimiento en el orden del -3% para 2019, en comparación al año anterior, originado principalmente en una menor actividad económica al interior del país, que redujo la demanda de bienes extranjeros, especialmente materias primas que, representando un tercio del total, decrecieron un 7% en el último año.

## IMPORTACIONES



Finalmente, el escenario global del comercio exterior marca una leve recuperación en el saldo de la Balanza Comercial equivalente a USD \$820 millones, explicado mayoritariamente en una corrección a la baja de las importaciones, dado el menor nivel de renta en el país.

## BALANZA COMERCIAL



## GOBIERNO

Los ingresos del Gobierno Central decrecieron un 2% en 2019 hasta alcanzar un valor de USD \$19.866 millones (19% del PIB). Los ingresos petroleros netos, afectados por la volatilidad característica del precio del crudo, representaron el 10% de los ingresos totales y se mantuvieron similares a los registrados en 2018, alcanzando un flujo de USD \$1.985 millones.

## INGRESOS DEL GOBIERNO CENTRAL



En cuanto a la recaudación de impuestos, las restricciones económicas del sector productivo en el escenario actual explicarían, entre otros, la disminución del 3% en los ingresos tributarios, los cuales alcanzaron USD \$14.477 millones al cerrar el período (13% del PIB).

En este contexto, la recaudación del Impuesto al Valor Agregado IVA registraría al final del año una cifra alrededor de los USD \$6.242 millones, en tanto que la correspondiente al Impuesto a la Renta alcanzaría USD \$4.387 millones (4% del PIB).

Por el lado de los gastos, el Gobierno Central, registró un expendio de USD \$24.272 millones (23% del PIB), lo que representó un crecimiento del 1% con respecto al año 2018.

**GASTOS DEL GOBIERNO CENTRAL**



Fuente: Observatorio de la Política Fiscal

A mayor detalle, el gasto corriente alcanzó un flujo de USD \$18.682 millones, lo que representó el 94% de los ingresos totales del gobierno central, particularmente con el pago de sueldos que significó la mitad de esta variable. En cuanto al Gasto de Capital, el valor ascendió a USD \$5.590 millones, representando un decrecimiento del 19% con respecto a 2018.

Dado este escenario, el déficit del Gobierno Central en el año 2019 alcanzó un valor de USD \$4.406 millones, USD \$659 millones adicionales al registrado en 2018, equivalentes al 4% del PIB.

**DÉFICIT DEL GOBIERNO CENTRAL**



Fuente: Observatorio de la Política Fiscal

En cuanto al stock de deuda pública, éste alcanzó un valor de USD \$57.337 millones, USD \$7.908 millones adicionales al saldo de diciembre 2018, lo que representó un crecimiento del 16% anual y un endeudamiento equivalente al 53% del PIB al cerrar 2019.

**DEUDA PÚBLICA**



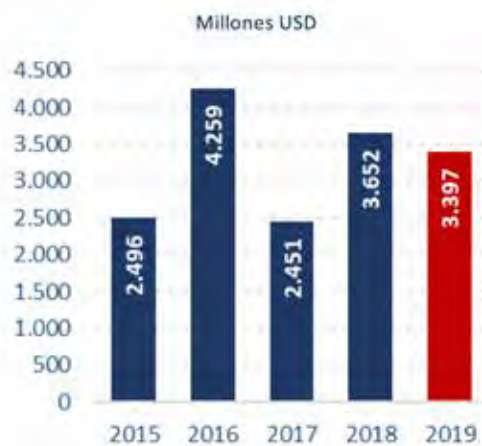
Fuente: Observatorio de la Política Fiscal

## SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

La liquidez de la economía, en el año 2019, se mantuvo relativamente estable debido principalmente a un precio del petróleo sin cambios importantes alrededor de los 50 y los 60 USD/b., al incremento de la deuda externa y a la obtención de liquidez en el exterior por parte de algunas entidades financieras.

En cuanto a los activos de la RILD, éstos alcanzaron un saldo de USD \$3.397 millones al cierre de diciembre, USD \$255 millones menos respecto al año anterior, cubriendo de esta manera el 78% de las reservas de las instituciones financieras en el Banco Central.

### RESERVA INTERNACIONAL DE LIBRE DISPONIBILIDAD



Fuente: Banco Central del Ecuador

En el ámbito bancario, a diciembre de 2019, las captaciones de los bancos alcanzaron un stock de USD \$33.711 millones (31% del PIB), con un crecimiento del 8% anual, siendo la variación en depósitos a plazo (19% anual) la más significativa, resultado de una competencia marcada de las instituciones por conseguir fondos con un mayor período de vencimiento.

## CAPTACIONES SISTEMA BANCOS



Fuente: Superintendencia de Bancos

De su lado, la cartera de crédito tuvo un comportamiento más dinámico que el observado para las captaciones con un crecimiento del 10% a diciembre 2019, alcanzando al final del período un saldo de USD \$30.050 millones (28% del PIB). A nivel de segmento, la mayor demanda de crédito se dio por el lado del consumo con un 18% de variación anual, seguido de la cartera de microempresa con el 16%, comercial 5% y vivienda 3%.

### CARTERA DE CRÉDITO – SISTEMA BANCOS



Fuente: Superintendencia de Bancos

En cuanto al nivel de riesgo, es importante mencionar que, a pesar del deterioro en el entorno económico, la tasa de morosidad de la cartera total (2,7%), resultó menor en 0,10 puntos porcentuales a la tasa registrada en el año 2018 (2,6%).

**TASA DE MORA - CARTERA TOTAL**



Con respecto a las tasas de interés, durante el último año, la Tasa Activa Referencial se vio afectada -entre otros factores- por una mayor competencia en el mercado para conseguir fondos a plazo que mitiguen -en parte- la incertidumbre de las condiciones económicas de la coyuntura, razón por la cual se incrementó desde 5,4% anual en 2018 hasta 6,2% al cerrar el 2019.

Finalmente, en lo que respecta a la Tasa Activa Referencial, si bien ésta se encuentra regulada por el Banco Central del Ecuador, su valor observó un ligero incremento con respecto a 2018, alcanzando a diciembre 2019 un valor de 8,8%.

**TASAS DE INTERÉS**



Fuente: Banco Central del Ecuador



**03**  **PRINCIPALES CIFRAS  
BANCO DEL AUSTRO  
2019**





## ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2019

### RESULTADOS

Banco del Austro, obtuvo resultados antes de la participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por un monto total de USD \$40,66 millones al cierre del ejercicio económico 2019, es importante señalar que el gasto por concepto de provisiones disminuyó en USD \$4,2 millones (19,21%) con respecto al año anterior lo que contribuyó a que el resultado neto se incremente en un 13,44%.

#### UTILIDAD ANTES DE PROVISIONES, IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN EMPLEADOS



La rentabilidad sobre el patrimonio a diciembre de 2019 fue de 7,36%, superior al año anterior que fue de 6,78%, evidenciando una eficiente gestión en el manejo de activos productivos del Banco así como de gastos operativos; lo que significó un incremento del ROE en 0,58 puntos porcentuales, con respecto al año 2018; en tanto que el sistema de Bancos Privados tuvo una aumento del 0,25 puntos porcentuales.

### ROE



Banco del Austro en los últimos años ha mantenido su indicador de eficiencia microeconómica en mejores niveles que los reflejados por la banca privada; es así que a diciembre 2019 dicho indicador se ubicó en 4,7%, en tanto que el Sistema de Bancos Privados obtuvo el 5,2%, situación que evidencia un manejo eficiente de sus gastos operativos.

### INDICE DE EFICIECIA MICROECONÓMICA

#### ACTIVOS

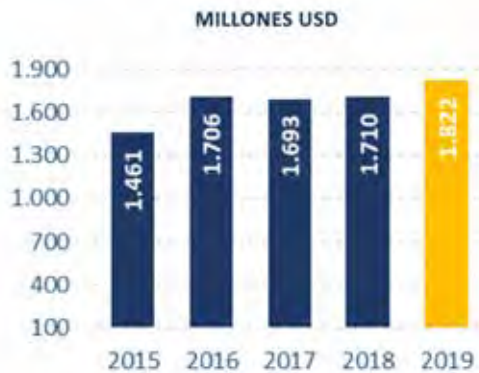
##### (Gastos de Operación / Activo Promedio)



A diciembre de 2019 el total de activos de Banco del Austro se ubicó en USD \$1.822,32 millones lo que representó un incremento de USD \$112,40 millones con respecto al anterior ejercicio económico (6,57%), lo cual fue consecuencia del aumento de la cartera de crédito ya que constituye el principal activo de la entidad con un porcentaje del 58,41% con respecto al total de los activos a diciembre de 2019.

### ACTIVOS TOTALES

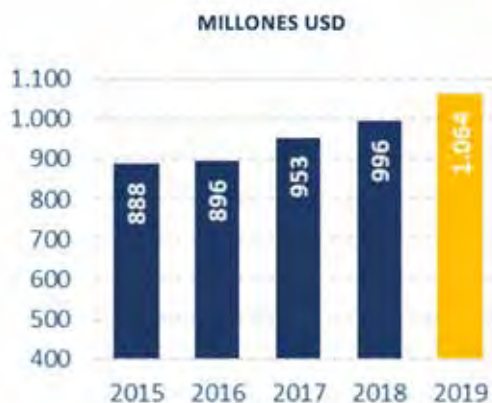
La cartera bruta de Banco del Austro registró



Fuente: Superintendencia de Bancos

un saldo de USD \$1.064,4 millones a diciembre de 2019, lo que significó un crecimiento de USD \$68,43 millones (6,87%) con respecto al año que antecede.

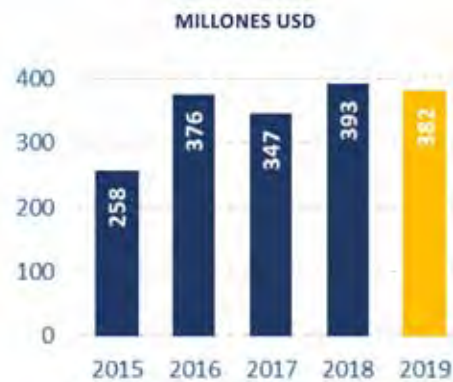
### CARTERA



Fuente: Superintendencia de Bancos

Al cierre del ejercicio económico 2019, el portafolio de Banco del Austro suma USD \$382,05 millones, valor que incluye los fideicomisos y fondo de liquidez; con respecto al año anterior se evidencia una ligera disminución del 2,72%, que ha sido contrastado con colocaciones en operaciones de Tesorería que generaron mayores rendimientos por un valor de USD \$21,7 millones, superior al año anterior que fue de USD \$19,4 millones, que representa un incremento del 12%.

### PORTAFOLIO



Fuente: Superintendencia de Bancos

### PASIVOS

Las Obligaciones con el Público crecieron en USD \$90,33 millones al pasar de USD \$1.455,93 millones en diciembre de 2018 a USD \$1.546,26 millones en diciembre de 2019, lo que en términos relativos representa un crecimiento del 6,20%, mismo que estuvo apalancado principalmente en el aumento de depósitos a plazo en USD \$55,64 millones.

La participación de los 100 mayores depositantes de Banco del Austro a diciembre de 2019 fue de 28,33% con respecto al total de Obligaciones con el Público, presentando un leve incremento de 2,52 puntos porcentuales en relación al año anterior.



## CAPTACIONES



A diciembre de 2019 la composición de las Captaciones de Banco del Austro S.A. estuvo estructurada por depósitos a plazo con un 50,11% y depósitos a la vista en un 49,89%, similar composición a la registrada hace un año atrás, lo que ha permitido una gestión eficiente de los recursos captados del público.

## PATRIMONIO

El Patrimonio de Banco del Austro registró un monto de USD \$190,57 millones al 31 de diciembre de 2019, lo que significó un incremento de USD \$9,18 millones con respecto a similar mes del año anterior, sustentado básicamente en el crecimiento del Capital Social en USD \$6,74 millones (5,19%) y Reservas en USD \$4,77 millones (26,90%).

## PATRIMONIO



Banco del Austro registró un patrimonio técnico de 12,49% al cierre del ejercicio económico 2019, porcentaje superior al mínimo legal requerido que es del 9%. El sistema de Bancos Privados registró un porcentaje del 13,47%.

## PATRIMONIO TÉCNICO







**04**  **INFORME DE GESTION  
INSTITUCIONAL, HECHOS  
DESTACADOS EN EL 2019**





## **> GESTION DE NEGOCIOS**

Durante el año 2019 la gestión de las áreas de Negocios, Mercadeo y Tarjetas de Crédito se concentró en apoyar el cumplimiento de los objetivos establecidos por medio de la ejecución del cronograma de campañas promocionales orientadas a incrementar el número de clientes y a la captación de fondos. Se realizaron grandes campañas nacionales: “Invierte & Gana” destinada a la captación y renovación de certificados de depósito, “Duplica Tu Saldo” para cuenta ahorristas a nivel nacional, “Duplica Tus Giros” enfocada en los giros del exterior y “Vuelve Tu Dinero”, para clientes del segmento de Tarjetas de Crédito, las mismas, que fueron difundidas por diferentes medios a nivel nacional. También se intensificó la comunicación a través de medios digitales y redes sociales, obteniendo como resultado un incremento del 44% en la base de clientes con respecto al año 2018, manteniendo un alto posicionamiento y recordación de marca entre los principales bancos a nivel nacional.



Para reforzar la cercanía del Banco con sus clientes, se realizaron de manera permanente activaciones en todo el país, que tienen como objetivo promocionar de manera directa los productos y servicios, con el propósito de generar nuevas oportunidades comerciales, lo que permitió crear y mantener una relación sólida, integral y sostenida, permaneciendo de esta manera en la línea de mejoramiento continuo, en la prestación de servicios financieros y atención personalizada a clientes.

En Austrogiros, las remesas pagadas ascendieron a USD \$541 millones que representa un incremento del 4% con relación al año anterior, se pagó un total de 1,5 millones de giros, creciendo en un 3% frente al año 2018, lo que permitió al Banco del Austro mantenerse como uno de los principales pagadores de giros.

En el 2019 se abrieron 15.500 cuentas de ahorro, número superior en un 40% al alcanzado en el año 2018, lo cual generó un incremento de USD \$4,2 millones en cuentas de ahorros Austrogiros.

Con respecto a las colocaciones, estratégicamente en el año 2019 se enfocó la gestión comercial hacia una desconcentración del crédito comercial y el impulso al crecimiento del segmento de crédito de consumo, con una estrategia de fortalecimiento y especialización de la estructura de la Banca Minorista. Se crea la fuerza de ventas terrena con la directriz de atacar el mercado con productos rediseñados y una propuesta de valor, con excelente acogida por parte de los clientes, generando operaciones nuevas por USD \$163,5 millones, que representa un incremento del 114% con respecto al año 2018, en donde se generó USD \$76,6 millones; es decir, USD \$87,1 millones adicionales.

Para atender la dinámica del sector automotriz, Banco del Austro reforzó el apoyo publicitario y promocional al producto crédito automotriz

por medio de la participación activa en las principales ferias automotrices que se desarrollaron a nivel nacional y la promoción del producto en medios masivos y digitales.

Como parte de la estrategia para ofrecer una excelente experiencia de servicio al cliente, durante el año se desarrolló e implementó el programa de Cultura de Servicio al Cliente, enfocado en conocer profundamente las expectativas que tienen nuestros clientes sobre el tipo de atención que necesitan, se elaboraron los protocolos de atención, promesa de servicio y procesos e indicadores de medición que permitan por medio de herramientas innovadoras supervisar y entrenar a los colaboradores del banco para lograr los objetivos definidos.

Durante el 2019 el call center de Banco del Austro gestionó cerca de 900.000 llamadas sobre diferentes requerimientos de clientes, se han desarrollado una serie de mejoras e implementaciones para garantizar un alto nivel de servicio y una eficiente atención, lo que ha permitido mantener de manera constante un 95% de servicio.

En Banca Tarjetas, el 2019 fue un año en el que concretamos esfuerzos que se iniciaron en el 2018, como la emisión y personalización de Tarjetas de Crédito, Débito y Pre Pago Contactless Emisor y soluciones financieras de terminales POS para soportar transacciones sin contacto.

Se implementaron proyectos comerciales como “Botón de Pagos Emisor / Adquirente”, así como la continuidad al proyecto de “Adquirencia” en tiendas de barrio logrando cobertura a segmentos no bancarizados y en comercios no tradicionales.

En el 2019 se dió inicio al proyecto “Wallet” dando un primer gran paso en el ámbito digital.

En el ámbito de canales electrónicos, durante el año 2019, Banco del Austro emplazó el funcionamiento de sus primeros cajeros recicladores permitiendo que los clientes puedan realizar depósitos en efectivo y pagos de tarjetas de crédito, mejorando el portafolio de servicios disponibles a través de este canal a nivel nacional, así como, la descongestión del lobby de oficinas; es así que en el 2019 se obtuvo un crecimiento del 16% en la red de cajeros automáticos a través de la instalación de 39 cajeros recicladores y 45 dispensadores. Se crearon nuevos productos como la “Cuenta Ejecutiva” y “Credifidelidad”; también se establecieron varios convenios directos con instituciones del sector público con la finalidad de generar mayores ingresos.

## **GESTION RIESGO INTEGRAL**

Durante el año 2019 la Unidad de Riesgo Integral ha venido trabajando de manera constante en la implementación y mejoras de metodologías, procesos y procedimientos para la administración de cada uno de los riesgos, para alcanzar los objetivos estratégicos establecidos por la institución.

## **RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ**

Se ha materializado la segregación de funciones en la gestión del portafolio de inversiones, permitiendo que el dinamismo existente en el proceso desemboque en decisiones acertadas que contribuyen a la toma de decisiones efectivas, haciendo frente a los movimientos adversos, con desempeño equilibrado, visto principalmente desde el ámbito de riesgo, negocio, rendimiento, legal y operativo. Por otro lado, la administración de las posiciones de corto, mediano y largo plazo; en la estructuración del balance han permitido que el Riesgo de Balance se mantenga en niveles aceptados por la Institución, desembocando en una gestión satisfactoria del Riesgo de Mercado en su conjunto.

## **RIESGO DE LIQUIDEZ**

Se ha realizado el monitoreo constante de la evolución de los indicadores en escenarios corrientes estrés y de las lecciones de aprendizaje de los diferentes escenarios que la Institución ha enfrentado, demostrando la fortaleza en el Gobierno de decisiones, generando políticas y procedimientos de alto impacto, buscando la eficiencia de la liquidez desde su origen, bajo este contexto, los indicadores de concentración de los 25, 50 y 100 mayores depositantes, a diciembre 2019 cerraron en un rango “desconcentrado”, dentro de los tres niveles de concentración establecidos para el efecto (Desconcentrado, Concentración Moderada y Altamente Concentrado).

## **RIESGO DE CRÉDITO**

Durante el año 2019, la gestión y administración del riesgo de crédito continuó trabajando en las estrategias, objetivos, políticas y procedimientos encaminados a fortalecer las tareas de identificación, medición, monitoreo y control crediticio a través de diferentes acciones tales como: a) La consolidación de la estructura del área, b) Una estrategia más activa en el seguimiento a las provisiones y c), el desarrollo de herramientas más efectivas para monitoreo del riesgo.

## **RIESGO OPERATIVO**

Durante el año 2019, se ha trabajado en la creación de metodologías para la identificación de riesgos en los productos y servicios ofertados, así como también se realizó la actualización de la Metodología de Calificación de Controles y Planes de Acción; se ha fortalecido el seguimiento al cumplimiento de los planes de acción con el fin de que la Alta Dirección tome acciones oportunas. Adicionalmente se trabajó en la actualización del esquema para la recolección de eventos

de pérdida a partir del monitoreo de cuentas contables con el fin de identificar pérdidas; se está aplicando un nuevo método de evaluación de riesgos operativos a través de la ejecución de encuestas de Autoevaluación. Finalmente, se impartió una capacitación virtual a través de un curso e-learning sobre riesgo operativo y de manera presencial a los gestores de riesgos respecto al monitoreo y cumplimiento de los planes de acción.

## RIESGO TECNÓLOGICO

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico, se enfocó en fortalecer el control de los riesgos, mediante los talleres de autoevaluación a los procesos tecnológicos y de seguridad de la información, así como a través de información recolectada por otras fuentes, cuyos resultados han permitido identificar de forma efectiva riesgos e implementar planes de mitigación, con el fin de reducir la exposición, así también se realizó el monitoreo a los indicadores de riesgos (KRI.s).

## GESTIÓN CONTINUIDAD DE NEGOCIO

Como parte de la Gestión de Continuidad del Negocio, se dio atención oportuna y efectiva a temas de continuidad con el fortalecimiento a nivel directivo del Comité de Continuidad del Negocio y Comité de Gestión de Crisis, incluyendo la coordinación a nivel Nacional. Mantenimiento periódico y permanente de la documentación de la Gestión de Continuidad del Negocio; se fortalecieron y adecuaron los Centros de Operación Alterno. Se ejecutaron pruebas al plan de continuidad; se fortaleció el esquema de comunicación a niveles estratégico y táctico. Se trabajó en la actualización de análisis de impacto al negocio, planes alternos de operación y matriz de personal crítico. Finalmente se brindó capacitación continua en aspectos de Continuidad del Negocio.

## GESTIÓN DE FINANZAS Y TESORERÍA

En el año 2019, se ha gestionado un financiamiento externo con un Banco de Inversión con el objetivo de diversificar las fuentes de fondeo del Banco.

Las operaciones de Tesorería han generado US\$ 21.7 millones de ingresos, cifra superior al año anterior en US\$ 2.3 millones, que representa un 12% de incremento.

Los sistemas de información gerencial, se han actualizado tecnológicamente permitiendo a la Alta Gerencia tomar decisiones de manera oportuna.

En el Sistema de Información Presupuestaria (SIP), se realizaron desarrollos tecnológicos, como la generación de presupuestos de rentabilidad por agencias y líneas de negocio, Cartera en Dificultades (Judicial y Extrajudicial), con el objetivo de gestionar los resultados, así como, controlar de manera eficiente el activo más importante que tiene el Banco que es la cartera de créditos.

Se inició conjuntamente con el área de Tecnología, la tercera fase del sistema de costeo, que permite la carga masiva de información y así optimizar tiempo y reducir el riesgo operativo.

Se han mejorado varios procesos en el ámbito tributario, que contribuyeron a la reducción de tiempos, volviendo eficiente el proceso.

## GESTION DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Para la Unidad de Cumplimiento ha sido prioridad principal en el año 2019 el fortalecimiento de controles de monitoreo y seguimiento de la transaccionalidad del Banco, con base a las alertas generadas por el sistema. Para tal efecto, en forma coordinada



con la Gerencia de Riesgo Operativo, se ha actualizado y perfeccionado la metodología de perfilamiento de los clientes, con base a un modelo matemático que ha sido desarrollado por una firma externa y que ha servido para minimizar la exposición al riesgo de lavado de activos. Dicha metodología ha merecido comentarios favorables en la auditoría efectuada por la Superintendencia de Bancos entre octubre y noviembre de 2019.

Sin ser menos importante, otra prioridad ha sido la evaluación permanente de la calidad de información en bases de datos del Banco, para lo cual se cuenta con un aplicativo de monitoreo de la calidad denominado Data Quality, el cual ha permitido una mejora continua. Periódicamente, ha sido significativa la cantidad de clientes que han actualizado su información en forma presencial.

Respecto a obligaciones legales y normativas, el Banco mantiene adecuados procesos que le han permitido en el año 2019, cumplir con el reporte de información al IRS de los EEUU, por mandato de la Ley FATCA (Ley de Cumplimiento Tributario de Cuentas Extranjeras).

El plan anual de actividades propuesto para el año 2019, se lo cumplió a cabalidad y dentro de los parámetros establecidos. Dicho plan ha sido evaluado trimestralmente por parte de la Unidad de Auditoría Interna y en el último examen desarrollado por el Organismo de Control.

## **GESTION DE TALENTO HUMANO**

Durante el año 2019, la división de Talento Humano ha cumplido con la normativa legal correspondiente, entre los objetivos planteados se ha logrado disminuir el índice de rotación de personal y al momento estamos dentro del promedio normal de índice de rotación de las instituciones financieras.

Hemos establecido de manera formal un plan de carrera profesional, iniciándose en áreas como Red de Oficinas y Negocios, esto ha permitido una gestión del conocimiento adecuada a nivel institucional.

Se implementó vía online el Subsistema de Evaluación de Desempeño, con resultados iniciales muy favorables tanto en índices de evaluación como en la validación del sistema siendo éste muy amigable y ágil.

Se fortaleció el área de comunicación interna a través de la implementación de nuevos medios de comunicación, que nos permiten llegar con información oportuna y clara a la totalidad de los colaboradores y funcionarios del banco.

Se realizó la implementación de un programa integral de “Cultura de Servicio al Cliente”, con el objetivo de incrementar el nivel de satisfacción de servicio y la confianza de los clientes, logrando implementar estrategias encaminadas a un óptimo servicio y personal altamente comprometido con la institución.

Talento Humano continuará trabajando por el bienestar y mejoramiento continuo de todos quienes conformamos la institución sin dejar de lado el reconocimiento por el esfuerzo, compromiso y cumplimiento de los objetivos y metas en pro de la rentabilidad de la institución.

## **GESTION DE TECNOLOGIA**

Durante el 2019, iniciamos un proceso de mejoramiento, enfocado en robustecer nuestros sistemas, nuestra infraestructura TI, las telecomunicaciones, los procesos internos; todo ello encaminado a brindar y mejorar la experiencia de nuestros clientes tanto de Tarjetas de Crédito como de captaciones a la vista y demás productos con los que cuenta la institución.

Se han realizado algunas implementaciones

importantes sobre nuestra plataforma tecnológica, siendo las más destacadas: implementación de telefonía IP, este proyecto ha permitido mejorar la comunicación entre matriz y nuestra red de oficinas; adquisición de plataforma de almacenamiento central de datos (DS8000), implementamos un mecanismo de respaldos de datos de última generación, lo cual permitirá garantizar el resguardo de la información, de acuerdo a lo que exige la normativa legal vigente; implementación del módulo de cobranzas, el cual ha permitido realizar una adecuada gestión a esta área, apegado a procesos y normas legales vigentes; implementación de Agilísimo, gracias a lo cual el Banco podrá contar con un nuevo modelo de manejo de proyectos especialmente de Desarrollo de Software, garantizando la calidad durante todo el proceso de construcción de aplicaciones, mejorando con ello la experiencia que nuestros clientes tienen con los servicios digitales.

## **GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El departamento de Seguridad de la Información durante el año 2019, trabajó en mejorar, reforzar e incorporar procesos de control y gestión operativa del departamento, que coadyuven a disponer de un control más efectivo y granular de las plataformas tecnológicas críticas de la Institución. Lo que nos ha permitido mejorar la visión, alcance y gestión de riesgos de seguridad de la Información, con la premisa de tener una gestión acorde a las necesidades institucionales.

## **GESTION DE RECUPERACIONES**

Durante el año 2019 el área de Recuperaciones dio inicio al proyecto “CoreCobranzas”; diseñado para atender varios aspectos intrínsecamente relacionados con la Cobranzas; tales como: asignación automática de la cartera; ingreso de gestiones de cobranzas de personal interno y

empresas externas; automatización de reportes en relación a cumplimiento de presupuestos, desempeño e indicadores de eficiencia; sistema de pago de comisiones automatizado a personal interno y externo y actualización de datos de los clientes por medio de la gestión de cobranzas, elemento que permite alimentar, formalizar y robustecer la base de datos del Banco.

Todos los procesos indicados integran los diversos sistemas del Banco en una sola plataforma de gestión, lo que nos permite una visión total del cliente con la finalidad de gestionar de mejor manera todos los riesgos.

Desde la perspectiva del seguimiento de cartera, se han venido desarrollando una serie de herramientas que nos permiten fortalecer los sistemas de seguimiento de cara a los objetivos planteados en el año 2019.

## **GESTIÓN RED DE OFICINAS**

Durante el año 2019, el área de Red de Oficinas, conjuntamente con el área de O&P trabajó en la mejora de los procedimientos que se aplican en Cajas y Servicios Bancarios, incluyendo controles periódicos que se deben ejecutar en las oficinas, con el fin de garantizar la integridad de la documentación y de la información generada por dichas áreas.

Se efectuaron 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. Se efectuaron además tres Escuelas de Caja para preparar a los recibidores-pagadores que ingresan a trabajar al Banco.

Realizamos un proceso de actualización de datos de los clientes, para lo cual se

establecieron metas por oficinas, lo que permitió la actualización de datos de aproximadamente 35.000 cuentas durante el año 2019.

Conjuntamente con el área comercial, se fijaron metas para el personal de Servicios Bancarios para la apertura de cuentas corrientes, cuentas de ahorros y certificados de depósito, cuyo resultado permitió al Banco incrementar el porcentaje de cuentas aperturadas.

## GESTION ADMINISTRATIVA

La gestión del área administrativa se enfocó en mantener la eficiencia y eficacia; enmarcada en mejorar la imagen institucional y el ambiente tanto para el cliente como para nuestros colaboradores; todo esto al menor costo y con los controles minuciosos de los gastos operativos necesarios para el cumplimiento de los objetivos trazados.

Es importante resaltar que, en el año 2019, a pesar de las implementaciones en nuevos servicios y espacios, se ha logrado una reducción del gasto de servicios de alrededor de USD \$557.000; traducido especialmente en una disminución en los gastos de Servicios de Guardianía y Servicios Básicos del 16,84% y 14,92%, respectivamente.

Con la promulgación del Manual de Construcción, se logró la estandarización de los modelos y diseños de las oficinas, lo que ha permitido agilizar las nuevas construcciones, adecuaciones y remodelaciones, que sin duda han conseguido posesionar la imagen del Banco en todo el País; es así que entre otros se ha adecuado y reubicado a 12 agencias; implementado y mejorado ambientes y espacios de trabajo en 10 oficinas; y acondicionado e instalado 34 cajeros automáticos. Actualmente nos encontramos trabajando en la construcción y remodelación de 10 nuevas oficinas a nivel nacional.

## GESTION DEL ÁREA DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Durante el año 2019 el área de Organización y Procesos trabajó en la automatización del flujo para revisión y aprobación de contratos con el fin de optimizar el tiempo de respuesta en la contratación de servicios provistos por terceros, se automatizó el flujo para la revisión y aprobación de contratos, a la vez que se definieron formatos estándar por tipo de servicio asegurando la existencia de todas las cláusulas exigidas por la normativa vigente; lo que permite mitigar el riesgo operativo asociado con el riesgo legal.

El área de Organización y Procesos en coordinación con las áreas involucradas y el apoyo de una consultoría externa, realizó el proyecto para alinear la gestión de procesos del Banco del Austro a los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Este proyecto inició con un diagnóstico para identificar la brecha existente; posteriormente se definieron los planes de acción pertinentes, cerrando el proyecto con una auditoría interna de calidad.

En el 2019 se orientaron esfuerzos para trabajar sobre la mejora de los procesos; para lo cual el pilar fundamental fue la medición de los indicadores de gestión y el análisis de los mismos.

Con el fin de optimizar y agilizar los procesos de incorporación, permanencia y desvinculación del personal, además de cumplir con la normativa vigente, se implementó un sistema para la digitalización de files de empleados.





**05**  **ESTADOS FINANCIEROS  
AUDITADOS**







KPMG del Ecuador Cía. Ltda.  
Av. República de El Salvador N35-40  
y Portugal  
Quito - Ecuador

Teléfono: (593-2) 2444 225  
(593-2) 2444 228  
(593-2) 2450 356

### **Informe de los Auditores Independientes sobre los Estados Financieros Resumidos**

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

#### ***Opinión***

Los estados financieros resumidos que incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2019, y los estados resumidos 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, son derivados de los estados financieros auditados de Banco del Austro S. A. del año terminado el 31 de diciembre del 2019.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### ***Base Contable***

Informamos que tal como se explica en la nota 1 (c), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

#### ***Estados Financieros Resumidos***

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y Junta de Política Monetaria y Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

#### ***Estados Financieros Auditados y Nuestro Respectivo Informe***

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe de fecha 5 de marzo del 2018. Dicho reporte también incluye la comunicación sobre los asuntos claves de auditoría. Los asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

#### ***Responsabilidades de la Administración por los Estados Financieros Resumidos***

La Administración de Banco del Austro S. A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### ***Responsabilidades del Auditor***

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

*KPMG del Ecuador*

10 de marzo del 2020

Banco del Austro  
 (Cuenca-Ecuador)  
 Balance General Individual  
 31 de diciembre de 2019  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

<u>Activos</u>			
Fondos disponibles (nota 3)		US\$	319.264.433
Inversiones en valores, neto (nota 4)			341.306.491
Cartera de créditos (nota 5):			
Comercial Prioritario	US\$	515.450.402	
Comercial Ordinario		3.068.801	
Consumo Prioritario		375.354.956	
Consumo Ordinario		102.485.242	
Inmobiliario		48.126.469	
Productivo		15.049.508	
Minicredito		4.867.266	
		<u>1.064.402.644</u>	
Menos reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 11)		<u>64.787.033</u>	
			999.615.611
Cartera de créditos, neta			
Deudores por aceptaciones (nota 6)			123.790
Cuentas por cobrar, neto (nota 7)			26.601.955
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 8)			11.381.865
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 9)			31.708.434
Otros activos, neto (nota 10)			<u>92.414.856</u>
<b>Total activos</b>		<b>US\$</b>	<b><u>1.822.317.555</u></b>
Cuentas de orden deudoras (nota 20)		US\$	<u>354.070.719</u>



Guillermo Talbot  
 Gerente General

Véase las notas que acompañan a los estados financieros individuales



Banco del Austro  
 (Cuenca-Ecuador)  
 Balance General Individual  
 31 de diciembre de 2019  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

Pasivos y Patrimonio de los Accionistas

Obligaciones con el público (nota 12):			
Depósitos a la vista		US\$	773.670.251
Depósitos a plazo			731.505.834
Depósitos de garantía			232.007
Depósitos restringidos			40.853.989
			<u>1.546.262.081</u>
Total obligaciones con el público:			1.546.262.081
Obligaciones inmediatas (nota 13)			4.467.289
Aceptaciones en circulación			123.789
Cuentas por pagar (nota 14)			49.267.716
Obligaciones financieras (nota 15)			23.468.859
Otros pasivos (nota 16)			8.156.178
			<u>8.156.178</u>
Total pasivos:			1.631.745.912
Patrimonio de los accionistas (nota 17):			
Capital acciones	US\$	136.590.000	
Reserva legal		14.910.670	
Reserva especial		3.635.789	
Reserva por revalorización del patrimonio		3.998.367	
Supéravit por valuación		18.356.929	
Utilidades acumuladas		13.079.888	
			<u>190.571.643</u>
Total patrimonio de los accionistas			190.571.643
Total pasivos y patrimonio de los accionistas		US\$	<u>1.822.317.555</u>
Pasivos contingentes (nota 19)		US\$	<u>337.264.003</u>



Vinicio Tello  
 Contador General

Banco del Austro S. A.  
Estado Individual de Resultados  
Año que terminó el 31 de diciembre de 2019  
(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Intereses y descuentos ganados (nota 22)	US\$	137.756.806
Intereses causados (nota 23)		<u>(47.852.175)</u>
Margen neto de intereses		89.904.631
Comisiones ganadas (nota 24)		12.205.094
Ingresos por servicios (nota 24)		26.693.247
Comisiones causadas		<u>(17.593.517)</u>
Utilidades financieras		5.984.760
Pérdidas financieras		<u>(2.312.012)</u>
Margen bruto financiero		114.882.203
Provisiones para activos de riesgo (nota 11)		<u>(17.697.827)</u>
Margen neto financiero		97.184.376
Gastos de operación (nota 25)		<u>(81.075.316)</u>
Margen de Intermediación		16.109.060
Otros ingresos operacionales (nota 10)		<u>2.362.281</u>
Margen operacional		18.491.341
Otros ingresos		10.051.207
Otros gastos y pérdidas		<u>(5.575.355)</u>
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		22.967.193
Participación de los empleados en las utilidades (nota 14)		<u>(3.445.079)</u>
Utilidad antes del impuesto a la renta		19.522.114
Impuesto a la renta (nota 18)		<u>(6.455.973)</u>
Utilidad neta	US\$	<u>13.066.141</u>

  
 Guillermo Talbot  
 Gerente General

  
 Vinicio Tello  
 Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A.  
 Estado Individual de Cambios en el Patrimonio  
 Año que terminó el 31 de diciembre de 2019  
 (En dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

		- Reserva Específica				Reserva por revalorización del patrimonio	Subsidio por revalorización	Utilidades acumuladas	Total patrimonio de la compañía
		Capital accionist	Reserva legal	Fondo futuro capitalizaciones	A disposición de Accionistas				
Sénes al 31 de diciembre de 2019	US\$	179.690.000	13.759.800	4.296	-	3.996.207	31.679.650	12.067.386	191.282.519
Utilidad neto								13.066.141	13.066.141
Aumento de reservas (nota 12)		8.745.000		(8.745.000)					
Transferencia a reservas legal			1.181.633					1.181.633	
Transferencia a reservas para futuro capitalizaciones				9.128.271				(9.128.271)	
Excedente venta Vivivida							123.939		123.939
Liquidación depreciación revalorización Formuções								(1.263.552)	(1.263.552)
Superveni sobre platos acumuldo FDASA							146.616	473.146	226.530
Reserva especial a disposición de accionistas					3.628.279				3.628.279
Fondos de otras empresas								(1.080.435)	(1.080.435)
Subsidio por revalorización de inmuebles							11.325.145	1.325.145	
Subsidio por revalorización de instrumentos financieros							11.528.728		11.528.728
Sénes al 31 de diciembre de 2018	US\$	139.580.000	14.016.670	1.516	(3.628.272)	3.388.207	18.355.029	13.079.568	180.371.643

  
 Guillermo Talledo  
 Gerente General

  
 Vinicio Tello  
 Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A.  
 Estado Individual de Flujos de Efectivo  
 Año terminado el 31 de diciembre de 2019  
 (En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Flujo de efectivo de las actividades de operación:	
Intereses ganados	US\$ 137.756.806
Comisiones ganadas	12.205.094
Intereses pagados	(47.852.175)
Comisiones pagadas	(17.593.517)
Ingresos por servicios	26.693.247
Pagos operativos y a empleados	(86.600.778)
Utilidades financieras, neto	3.672.748
Otros ingresos operacionales neto	1.129.118
Otros ingresos no operacionales neto	9.884.849
Otros gastos	(5.575.355)
Cambios en activos - (aumento) disminución:	
Aumento cartera de créditos	(85.785.929)
Aumento cuentas por cobrar	(3.535.227)
Aumento otros activos	(2.967.059)
Cambios en pasivos - aumento (disminución):	
Aumento obligaciones con el público	90.334.767
Disminución obligaciones inmediatas	(2.522.160)
Disminución cuentas por pagar	(2.806.203)
Aumento otros pasivos	1.073.125
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	27.511.351
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:	
Disminución inversiones mantenidas hasta el vencimiento	11.185.258
Aumento bienes Adjudicados	(2.144.561)
Aumento propiedad, muebles y equipos neto	(5.524.503)
Efectivo neto proveniente de las actividades de inversión	3.516.194
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento:	
Aumento obligaciones financieras	17.003.358
Efectivo neto proveniente de las actividades de financiamiento	17.003.358
Aumento neto en efectivo y equivalentes de efectivo	48.030.904
Fondos disponibles al inicio del año	271.233.529
Fondos disponibles al final del año	US\$ 319.264.433

Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Flujos de Efectivo, Continuación

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

Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto  
proveniente de actividades de operación:

Utilidad neta	US\$	13.066.141
Ajustes por partidas que no representan efectivo		
Provisión para activos de riesgo		17.697.609
Jubilación y Desahucio		842.919
Depreciaciones y amortizaciones		4.613.522
Ajustes al valor patrimonial de inversiones en acciones		(1.253.162)
Recuperación de provisiones		(166.358)
Reverso de utilidades		(1.080.635)
Cambios en activos - (aumento) disminución:		
Cartera de créditos		(85.785.929)
Cuentas por cobrar		(3.535.227)
Otros activos		(2.967.059)
Cambios en pasivos - aumento (disminución):		
Obligaciones con el público		90.334.767
Obligaciones inmediatas		(2.522.160)
Cuentas por pagar		(2.806.203)
Otros pasivos		1.073.125
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación	US\$	<u>27.511.351</u>



Guillermo Falbot  
Gerente General



Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro  
 (Cuenca-Ecuador)  
 Balance General Consolidado  
 31 de diciembre de 2019  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

<u>Activos</u>		
Fondos disponibles (nota 3)	US\$	318.267.833
Inversiones en valores, neto (nota 4)		341.306.491
Cartera de créditos (nota 5):		
Comercial Prioritario	US\$	515.450.402
Comercial Ordinario		3.068.801
Consumo Prioritario		375.354.956
Consumo Ordinario		102.485.242
Inmobiliario		48.126.469
Productivo		15.049.508
Microcrédito		4.867.266
		<u>1.064.402.644</u>
Menos reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 11)		<u>64.787.033</u>
Cartera de créditos, neta		999.615.611
Deudoras por aceptaciones (nota 6)		123.790
Cuentas por cobrar, neto (nota 7)		28.166.862
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 8)		11.391.885
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 9)		42.356.979
Otros activos, neto (nota 10)		72.093.960
<b>Total activos</b>	<b>US\$</b>	<b><u>1.814.313.411</u></b>
Cuentas de orden deudoras (nota 20)	US\$	<u>568.104.143</u>

  
 Guillermo Talbot  
 Gerente General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

Banco del Austro  
 (Cuenca-Ecuador)  
 Balance General Consolidado  
 31 de diciembre de 2019  
 (En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$)

Pasivos y Patrimonio de los Accionistas

Obligaciones con el público (nota 12):		
Depósitos a la vista	US\$	773.517.040
Depósitos a plazo		721.105.834
Depósitos de garantía		232.007
Depósitos restringidos		<u>40.853.988</u>
Total obligaciones con el público		1.535.708.870
Obligaciones inmediatas (nota 13)		4.467.289
Aceptaciones en circulación		123.790
Cuentas por pagar (nota 14)		51.688.531
Obligaciones financieras (nota 15)		23.468.859
Otros pasivos (nota 16)		<u>8.156.178</u>
Total pasivos		1.623.594.517
Patrimonio de los accionistas (nota 17):		
Capital acciones	US\$	136.590.000
Reserva legal		14.910.670
Reserva especial		3.635.789
Reserva por revalorización del patrimonio		3.988.367
Superávit por valuación		18.356.929
Utilidades acumuladas		13.226.951
Participación Minoritaria		<u>188</u>
Total patrimonio de los accionistas		<u>190.718.894</u>
Total pasivos y patrimonio de los accionistas		US\$ <u>1.814.313.411</u>
Pasivos contingentes (nota 19)		US\$ <u>468.567.357</u>
Cuentas de orden acreedoras (nota 20)		US\$ <u>6.593.391.080</u>



Vinicio Tello  
 Contador General

Banco del Austro S. A. y Subsidiaria

Estado Consolidado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2019

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

Intereses y descuentos ganados (nota 22)	US\$	137.756.806
Intereses causados (nota 23)		<u>(47.323.594)</u>
Margen neto de intereses		90.433.212
Comisiones ganadas (nota 24)		12.205.094
Ingresos por servicios (nota 24)		32.711.107
Comisiones causadas		<u>(17.813.140)</u>
Utilidades financieras		5.984.760
Pérdidas financieras		<u>(2.312.012)</u>
Margen bruto financiero		121.209.021
Provisiones para activos de riesgo (nota 11)		<u>(18.187.747)</u>
Margen neto financiero		103.021.274
Gastos de operación (nota 25)		<u>(83.902.604)</u>
Margen de intermediación		19.118.670
Otros ingresos operacionales		<u>692.831</u>
Margen operacional		<u>19.811.501</u>
Otros ingresos		10.051.384
Otros gastos y pérdidas		<u>(5.644.454)</u>
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		24.218.431
Participación de los empleados en las utilidades (nota 14)		<u>(3.886.182)</u>
Utilidad antes del impuesto a la renta		20.332.249
Impuesto a la renta (nota 18)		<u>(7.119.045)</u>
Utilidad neta	US\$	<u>13.213.204</u>



Guillermo Talbot  
Gerente General



Vinicio Telló  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros consolidados.





**06**  **SITUACION  
UTILIDADES 2019**





## DISPOSICION SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

La Gerencia General del Banco informa a los señores directores que la Superintendencia de Bancos mediante oficio No. SB-DS-2020-0048-O del 23 de enero de 2020, comunica que Banco del Austro S.A., podrá repartir a sus accionistas hasta el 20% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2019, para lo cual, deberá observar lo dispuesto en el artículo 168 y artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las utilidades del ejercicio económico del 2019, ascienden a USD \$13.066.140,65, menos la reserva legal USD \$1.306.614,07, la utilidad disponible para los accionistas es USD \$11.759.526,59

Adicionalmente, el Organismo de Control dispuso a Banco del Austro conformar una reserva especial para futuras capitalizaciones, observando la normativa legal vigente.

A continuación, se muestra el detalle de las Utilidades del Ejercicio correspondiente al año 2019:

## DETALLE DE UTILIDADES (USD)

Al 31 de diciembre de 2019

<b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>40.664.802,99</b>
- Provisiones	17.697.610,15
<b>UTILIDAD ANTES DE PART. TRAB. E IMPUESTOS</b>	<b>22.967.192,84</b>
- Impuesto a la Renta y Trabajadores	9.901.052,19
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>13.066.140,65</b>
- Reserva Legal	1.306.614,07
<b>UTILIDAD A DISPOSICION DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>11.759.526,59</b>





**< 07 > INFORMES**





**KPMG del Ecuador Cia. Ltda.**  
Av. República de El Salvador 734  
y Portugal, Edif. Athos, piso 2 y 3  
Quito - Ecuador

Teléfonos: (593-2) 245 0356  
(593-2) 244 4228  
(593-2) 244 4225

### **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 2019, 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 Monetaria y Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera individual de Banco del Austro S. A. al 31 de diciembre de 2019, 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 Monetaria y 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". 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 con dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

(Continúa)

- 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 de la entidad.
- 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 hubiéramos concluido que existe una incertidumbre material, hubiéramos estado 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 realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias en el 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 que han sido descritos en nuestro informe de auditoría.

Cuando 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, no los describiríamos.

(Continúa)



### Requerimientos Legales y Regulatorios

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros de Banco del Austro S. A. 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 279 de la Ley de Compañías e informamos que:

- (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 2019 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 de Banco del Austro S. A. 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 artículo 4, 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 8 de los estados financieros del Banco.

La información requerida en el Capítulo III del Título X del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, sobre el cumplimiento del Banco de las normas para la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, consta en un informe por separado.

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

KPMG del Ecuador

AE-7808

10 de marzo del 2020

  
Jhonny R. Bellívar Isturiz, Socio

## **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 vigentes, presento el Informe con los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2019, 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.

#### **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 2019, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, Cambios en el Patrimonio y de Flujo 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 2019.

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 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 de los controles internos.

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 contables ecuatorianas y 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 2019 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

## **2. INFORME SOBRE PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO.**

En base a lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, informo que el Banco del Austro S.A. ha cumplido con lo expresamente indicado en el Capítulo VIII- Título XIII – Libro 1 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 opinión, Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2019, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

## **3. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.**

De acuerdo a lo indicado en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las disposiciones contempladas en el Art. 10 de las Sección III del Capítulo II del título XVII del libro 1 de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relativas a mis funciones como auditor interno, informo que durante el año 2019, se realizaron pruebas de auditoría y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco del Austro S.A. 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 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 prepara 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 de los Auditores del Organismo de Control, Auditores Externos y de Auditoría Interna.

## **4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RELACIONADAS CON LOS CONTROLES PARA**

**PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO.**

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 2019 del 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. 10, Sección III, Capítulo II, título XVII, 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 de costeo implementado por el Banco del Austro S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2019.



**Jorge Criollo Polo.**  
**Auditor Interno**  
**Resolución No SB-IRC-2018-020 del 4 de abril de 2018.**

Cuenca, marzo de 2020.

## INFORME DE GESTION DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019

El Comité de Ética del Banco del Austro S.A., presidido por el Lcdo. Francisco Andrade Borrero como representante de la Administración, el Dr. Marcelo Chico Cazorla y Eco. Carlos Cordero Díaz, como representantes de la Junta General de Accionistas, la Ing. Jessica Cevallos e Ing. Rocio Andrade como representantes de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano como Secretario del Comité.

El comité de Ética ha mantenido 06 sesiones ordinarias presenciales durante el año 2019, en dichas sesiones se abordaron un total de 08 casos que incumplieron artículos del Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo, los mismos que fueron resueltos considerando la gravedad de las faltas cometidas. El Banco, mediante su administración, funcionarios y este comité durante el año 2019 ha procurado la aplicación de su Política de Resolución de Conflictos de Interés, promoviendo a cabalidad el cumplimiento de la misma, además mediante el área de Capacitaciones se ha difundido a los funcionarios, colaboradores 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 y una clara y efectiva toma de decisiones aplicables a los grupos involucrados, velando por los lineamientos y aplicación de la normativa interna y externa tendientes a mitigar los conflictos de interés e incumplimientos normativos.

El Comité de Ética conoció la idoneidad y habilitación de funciones de los miembros del Directorio y Representantes Legales dando cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente.

Durante el año 2019 el Comité de Ética mediante el área de Comunicación Organizacional difundió boletines a toda la institución, mediante correos electrónicos sobre las sanciones aplicadas por incumplimientos al código de Ética; para de esta manera mantener un correcto comportamiento de todos quienes conformamos la institución promoviendo los principios de Buen Gobierno Corporativo.

Atentamente,

**FRANCISCO ANDRADE BORRERO**  
Presidente del Comité Ética

Cuenca, enero del 2020.

## CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO 2019

De conformidad con el principio de Transparencia, Manejo y Acceso a la Información, el Gobierno Corporativo del Banco del Austro ha buscado la creación de una cultura organizacional acorde al desarrollo de nuestra entidad, procurando la aplicación y actualización de los diferentes instrumentos que constituyen los pilares fundamentales para las prácticas de Un Buen Gobierno Corporativo, considerando en todo momento lo establecido en la Resolución de la Junta Bancaria No. JB-2011-2073 y sus reformas correspondientes.

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 del Austro S.A.

A lo largo del 2019 hemos logrado fortalecer los canales de comunicación interna que han contribuido al crecimiento institucional, hemos trabajado con los 10 Comités Normativos y 11 Comités Internos y es loable resaltar la acertada decisión de la administración de la creación del Comité de Gobierno Corporativo el cual sin duda se convierte en un significativo apoyo a la gestión y seguimiento de los preceptos establecidos dentro y fuera de la institución.

### Cumplimiento al Código de Ética

El Comité de Ética con el apoyo de las instancias administrativas de la institución, ha gestionado e incentivado el cumplimiento de las prácticas que enmarcan el Buen Gobierno Corporativo, se ha promovido la mitigación de conflictos de interés aplicando la política de resolución de tales conflictos, manteniendo total apego a las disposiciones establecidas por la normativa aplicable, los organismos de control correspondientes, los reglamentos internos y el Código de Ética, de tal forma se ha procurado la correcta aplicación de sanciones, las cuales se encuentran establecidas en el respectivo Reglamento Interno de Trabajo y aprobadas por el Ministerio de Relaciones Laborales.

### Responsabilidad Social Empresarial

En el Banco del Austro estamos comprometidos con la participación activa en nuestra comunidad, desarrollando y promoviendo actividades de responsabilidad social con nuestros distintos grupos de interés.

Hemos trabajado en los siguientes ámbitos

#### El ámbito económico

Que engloba las actividades dirigidas a los grupos de interés relacionados con el manejo responsable de las finanzas personales, familiares y pymes, a través de herramientas como el Programa de Educación

Financiera "aprende finanzas.com" mediante el cual hemos capacitado presencialmente a usuarios externos diseñando metodologías adecuadas para las diferentes características del público y de manera participativa e interactiva. También se han realizado capacitaciones virtuales dirigidas al personal de la institución, capacitando durante el 2019 a un total de 7266 personas, incrementando así un 20% lo logrado en el 2018. Además, a través de la página web mencionado brindamos información actualizada sobre finanzas personales y familiares especialmente.

#### **El ámbito social y cultural**

Se ha considerado el esfuerzo e involucramiento con la sociedad en general para promover el deporte, la salud y la cultura bajo una óptica incluyente e igualitaria en género y capacidades tanto para accionistas, colaboradores, clientes y demás grupos de interés, fomentando el desarrollo de eventos deportivos y culturales en todo el país.

Es importante destacar que en el mes de noviembre se desarrolló el "Séptimo Certamen Hispánicoamericano de Poesía Festival de la Lira" este evento fue realizado por el Banco del Austro a través de su Fundación Cultural y la Ilustre Municipalidad de Cuenca, con el apoyo de la Casa de la Cultura Núcleo del Azuay y el respaldo de las Universidades de Cuenca, del Azuay, Católica de Cuenca, Politécnica Salesiana y Técnica Particular de Loja. Festival que cumplió 100 años desde su instauración y se ha convertido en un reconocido escenario de promoción y reflexión sobre el hecho poético que reúne a relevantes artistas nacionales e internacionales, quienes compartieron sus obras en los diferentes coloquios y recitales en varias entidades educativas secundarias y universitarias además de museos y espacios abiertos a la comunidad.



**Abg. Ximena Abad Calle**

**COORDINACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO**

Cuenca, marzo de 2019.

## COMITE DE RETRIBUCIONES

### 1. Informe del Cumplimiento de la Política de retribuciones durante el año 2019

En atención a las disposiciones de la normativa legal vigente, el comité de retribuciones informa sobre la aplicación de la Política de Remuneraciones y Compensaciones en el año 2019.

Se aplicó y observó los PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA, la cual incluye la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, 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 financiera.

Se informa también que, en aplicación de las políticas se ha estudiado y tratado de manera separada las retribuciones de los directores, de la de los ejecutivos de la institución.


- A directores, elegidos por un periodo 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 a resultados y en referencia 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 son de plazo indefinido, 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 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 trabajado divididos para doce, no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.

Atentamente,



**ING. REMIGIO MOSCOSO E.**  
**PRESIDENTE**  
**COMITÉ DE RETRIBUCIONES**



## COMITE DE RETRIBUCIONES

### 1. Revisión y análisis de la política de retribuciones propuesta para el año 2020

Siendo función del Comité de Retribuciones, Proponer a la junta general la política sobre la cual se constituirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los empleados, ejecutivos y miembros del Directorio, de manera que la política y la escala recomendada para la aprobación de la junta general de accionistas guarde consistencia con los niveles de riesgo prudenciales definidos por la organización, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos, y cumplan con otros criterios adecuados para reducir los incentivos no razonables para que los ejecutivos y empleados tomen riesgos indebidos que afecten a la sostenibilidad de la entidad, o provoquen efectos serios adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera de la entidad.

La actualización de la política se ha basado en los principios generales y elementos básicos de la política general de remuneraciones del Banco del Austro que son los siguientes:

- Atraer y retener profesionales al servicio de la institución
- Compensar el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional
- Velar por la equidad interna y la competitividad externa
- Contrastar las remuneraciones con referentes del mercado.
- Asegurar la transparencia en la política retributiva.

#### Principios Generales y Objetivos de la Política Retributiva 2020:

Con el fin de velar por que la Entidad cuente con una política retributiva adecuada para sus Empleados, Banco del Austro ha estimado conveniente establecer principios claros en materia de gobierno corporativo y en cuanto a la estructura de estas políticas.


De esta forma, la presente Política se rige por los principios generales que se describen a continuación.

- **Recompensa:** la Política Retributiva tendrá como objetivo maximizar el desempeño de los profesionales de la Entidad, recompensando la calidad, dedicación, trayectoria, nivel de responsabilidad, conocimiento del negocio y su compromiso con el Banco del Austro S.A.
- **Elementos:** La configuración del paquete retributivo estará integrada por un conjunto de instrumentos que, tanto en su contenido, plazo (corto, medio y largo), seguridad (fijo y variable) y objetivo, permitan ajustar la retribución a las necesidades tanto de la Entidad como de sus profesionales.
- **Gestión eficaz:** La Política será compatible con una gestión adecuada y eficaz. Los profesionales serán remunerado en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones.
- **Alineación con los intereses a largo plazo:** La Política será compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la



- Entidad e incluirá medidas para evitar los conflictos de intereses. Con este fin, la valoración del componente de la remuneración basado en los resultados se centrará en los resultados a largo plazo y tendrá en cuenta los riesgos actuales y futuros asociados a los mismos.
- **Componentes fijos:** Todo Empleado tendrá un salario fijo competitivo de acuerdo a la Normativa legal vigente y en relación con los estándares habituales del sector para puestos del nivel de responsabilidad que ocupe. Dicho salario se fijará de común acuerdo entre el Empleado y la Entidad en el momento de su contratación.
- **Componentes Variables:** Teniendo en cuenta la posición de los empleados y directivos y su impacto y grado de influencia sobre los resultados de la Entidad, el importe de su retribución podrá tener un componente variable, vinculado a los resultados de la Entidad y a su respectivo desempeño y resultados obtenidos.
- **Equidad interna y externa:** La Política recompensará el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional de los empleados de la Entidad, velando por la equidad interna y la competitividad externa. Así, la remuneración estará alineada con las mejores prácticas de mercado, asegurando que la retribución global y la estructura de la misma sea competitiva con la de puestos con funciones similares en instituciones comparables del sector Financiero.
- **Efectividad:** Se velará por el estricto cumplimiento y efectiva aplicación de la política de retribuciones, Verificando si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados.
- **Transparencia:** Las reglas para la gestión retributiva de los Empleados de la Entidad incorporarán mecanismos que permitan el tratamiento de situaciones excepcionales de acuerdo a las necesidades que surjan en cada momento. No obstante lo anterior, las normas para la gestión retributiva serán explícitas y conocidas por los niveles correspondientes de la Entidad, primando siempre la transparencia en términos retributivos, a fin de que puedan conformarse al inicio del ejercicio una idea clara respecto del importe total de la retribución que podrían alcanzar al finalizar el mismo, así como de qué condiciones deben cumplirse para dicha consecución.
- **Flexibilidad:** Las normas para la gestión retributiva estarán redactadas de forma clara y concisa, simplificando al máximo la descripción de las mismas y las condiciones aplicables para su consecución. Además, la gestión retributiva tenderá hacia la individualización de la retribución de los profesionales, dentro de los márgenes previstos por la propia Política, en función de la categoría profesional que ostentan dentro de la organización.

Atentamente,



**ING. REMIGIO MOSCOSO E.**  
**PRESIDENTE**  
**COMITÉ DE RETRIBUCIONES**

**INFORME DE GESTION DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019**

Durante el año 2019 el Programa de Educación Financiera ha trabajado en los temas que corresponden a las exigencias normativas y que se detallan a continuación:

**1. Cumplimientos Normativos**

Presentación de informes trimestrales a Contraloría General.

Presentación de informes semestrales al Directorio de la Institución.

Presentación para conocimiento y aprobación del Directorio de la Institución de la Planificación anual y los resultados del año correspondiente.

La Planificación anual y los resultados fueron aprobados por el Directorio como se desprende de la certificación correspondiente.

**Superintendencia de Bancos**

El 1 de febrero del año 2019, fue presentado a la SIB el Programa de Educación Financiera 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-001-2019.

En respuesta al oficio Nro. SB-DNAE-2019-0090-O se presentaron las precisiones solicitadas por la SIB mediante oficio Nro. PEF-BA-012-2019 de fecha 29 de marzo.

El 15 de abril se presentó el Informe del avance de ejecución del Programa de Educación Financiera 2018 mediante oficio Nro. PEF-BA-016-2019.

En respuesta al oficio Nro. SB-DNAE-2019-0362-O se presentaron las evidencias de las regularizaciones solicitadas por la SIB mediante oficio Nro. PEF-BA-021-2019 con fecha 01 de octubre.

**Junta de Accionistas y el Directorio de la Institución**

El 30 de enero se presentó el Programa de Educación Financiera 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-006-2019.

Certificado de aprobación del Directorio referente al oficio Nro. PEF-BA-006-2019 con fecha 31 de enero.

El 27 de marzo se presentó el Informe del avance de ejecución del Programa de Educación Financiera 2018 mediante oficio Nro. PEF-BA-009-2019.

Certificado de aprobación del Directorio referente al oficio Nro. PEF-BA-009-2019 con fecha 29 de marzo.

El 10 de julio se presentó el informe ejecutivo correspondiente al avance del primer semestre del año, mediante oficio Nro. PEF-BA-018-2019.

Certificado de aprobación del Directorio referente al oficio No. PEF-BA-0018-2019 con fecha 18 de julio.

El 30 de enero de 2020 se presentó el informe ejecutivo correspondiente al avance del segundo semestre del año mediante oficio Nro. PEF-BA-002-2020.

Certificado de aprobación del Directorio referente al oficio No. PEF-BA-002-2020 con fecha 23 de enero.

**Contraloría**

El 11 de abril se presenta el Informe Ejecutivo de las actividades realizadas durante el primer trimestre del año 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-015-2019.

El 10 de julio se presenta el Informe Ejecutivo de las actividades realizadas durante el segundo trimestre del año 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-017-2019.

El 08 de octubre se presenta el Informe Ejecutivo de las actividades realizadas durante el tercer trimestre del año 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-022-2019.

El 13 de enero de 2020 se presenta el informe Ejecutivo de las actividades realizadas durante el último trimestre del año 2019 mediante oficio Nro. PEF-BA-001-2020.

**Gerente de productos y servicios**

De conformidad con lo establecido por el comité de Gobierno Corporativo sobre las normas del LIBRO I.- NORMAS DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PÚBLICO Y PRIVADO, TÍTULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS se presenta a la Gerencia de productos y servicios las matrices referentes a los dos últimos trimestres del año:

Matriz de cumplimiento del mes de julio a septiembre se presenta con fecha 31 de noviembre.

Matriz de cumplimiento del mes de octubre a diciembre se presenta mediante oficio Nro. PEF-BA-004-2020 con fecha 20 de enero de 2020.

**2. Capacitaciones**

**-Resultados Cualitativos**

Se ha cumplido con capacitaciones presenciales dirigidas a usuarios externos, las mismas que se han realizado mediante una metodología acorde a las diferentes características del público y de manera participativa e interactiva. Hemos innovado la manera de educar a la sociedad mediante la realización de un proyecto de ahorro con niños en la provincia de Cañar que aprendieron el ahorro mediante la práctica y también se ha trabajado con una Institución Educativa mediante la inclusión de los diferentes módulos del Programa de Educación Financiera en su malla curricular.

También se realizaron capacitaciones virtuales dirigidas al personal de la institución cada una con sus respectivas evaluaciones.

**-Resultados Cuantitativos**

De acuerdo a la Resolución No. SB-2015-665 Artículo 10, numeral 10.6, el número de personas capacitadas superó el 20% del año anterior, llegando a un total de 7266 personas capacitadas en el año 2019.



Fuente: Estadísticas otorgadas por el departamento de capacitación

En cuanto a capacitación virtual, la mayoría de colaboradores dieron cumplimiento a las temáticas de BIMO y "Ética Financiera".

**3. Medios de Difusión**
**-Resultados Cualitativos**

Se ha difundido información de educación financiera como: consejos de seguridad e información general relacionada con los productos y servicios financieros, en las diferentes redes sociales como Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter, así como también se ha mantenido activa y actualizada la página web. Se ha enviado mails al personal y se ha publicado en la prensa escrita "El Espectador" sobre el Programa de Educación Financiera.

Cabe mencionar que se cumplió con la difusión de información importante solicitada por los organismos de control.

**Página Web**

Se publicaron mensualmente boletines informativos, recomendaciones de libro financieros y se actualizó constantemente la página web con nueva información como: noticias económicas, campañas educativas, ¿Sabías qué? Cuando se realizaron capacitaciones se publicaron recordatorios de la misma en la sección de "Charlas" y en la sección de "Consejos prácticos" se publicaron consejos para el buen manejo del dinero.

**Redes Sociales**

Se publicó dos veces por semana, información de educación financiera.

**Prensa Escrita**

Se dio a conocer las actividades que realiza el Programa de Educación Financiera mediante una publicación en la prensa escrita Semanario "El Espectador".

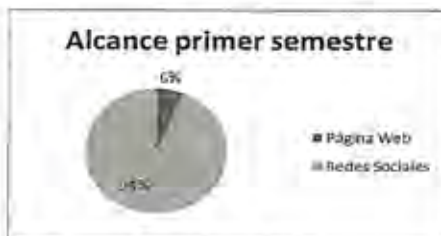
**Mailing Interno**

Se enviaron mails a colaboradores para dar a conocer las diferentes campañas educativas y consejos para un buen manejo del dinero.

**-Resultados Cuantitativos**

- Redes sociales y página web

Fecha	Página Web	Redes Sociales
Enero-Junio	2523	38006
Julio - Diciembre	2203	72453
<b>Total</b>	<b>4726</b>	<b>110459</b>



Fuente: Informes Akiak y página web



Fuente: Informes Akiak y página web

Como podemos apreciar en los recuadros, durante el primer y segundo semestre del año el alcance de redes sociales fue mayor al alcance de la página web.

- Mailing interno y prensa escrita


Mediante la publicación en la prensa se obtuvo un alcance de 5000 personas

Mediante mailing interno se obtuvo un alcance de 1600 personas

El alcance total anual en todos los medios de difusión fue de 121.785, distribuidos en los diferentes medios como indica el recuadro a continuación.

<b>MEDIOS DE DIFUSIÓN 2019</b>	
<b>Medio</b>	<b>Alcance</b>
Página Web	4726
Prensa escrita	5000
Mailing Interno	1600
Redes Sociales	110.459
<b>TOTAL</b>	<b>121785</b>

Las diferentes actividades realizadas por parte del PEF contribuyen con el fortalecimiento de la inclusión financiera en el Ecuador.

  
**Dr. Juan Morales Ordoñez**  
**Coordinador del Programa de Educación Financiera**

Cuenca, 28 de febrero de 2020.



**DEFENSORIA DEL CLIENTE BANCO DEL AUSTRO S.A.**

 Borrero y Suñer esquina – primer piso alto  
 Teléfono 593-07-2632500 Ext. 1114

Cuenca, 14 de febrero de 2020

**RESUMEN EJECUTIVO**
**INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE – BANCO DEL AUSTRO S.A.**
**PERIODO: ENERO – DICIEMBRE 2019**

Mediante Resolución No SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018, la Superintendencia de Bancos expide la Norma de Control del Defensor del Cliente de la Entidades Financieras Públicas y Privadas; son obligaciones del defensor del cliente, entre otras, presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, y en conformidad a la Resolución No. 07-2018, de 06 de noviembre de 2018 mediante el cual se aprueba el informe Técnico de la Dirección de Administración se comunica la posesión del cargo con fecha 8 de noviembre de 2018.

En cumplimiento de lo previsto en la normativa referida, este despacho informa que durante la gestión del periodo del mes de enero a diciembre 2019, se ha recibido 848 casos, atendidos por medios digitales y de forma presencial, como se detalla a continuación, 784 casos resueltos con resolución.

CASOS	ener-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	Total
Atendidos	11	21	31	80	51	51	44	54	64	41	111	41	528
Resueltos	11	20	31	77	51	51	41	51	64	41	111	41	528



## DEFENSORÍA DEL CLIENTE BANCO DEL AUSTRO S.A.

Banero y Sucre escañón – primer piso

Teléfono 993-07-2462509 Ext. 3114

### CONCLUSIONES

La Defensoría del Cliente Banco del Austro S.A. de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes que regulan la función, procedió a resolver de forma objetiva, realizando un análisis de documentación tanto del cliente como de la entidad y apegado al marco legal y contractual según sea el caso.

### RECOMENDACIONES

Al ingresar un reclamo el usuario, es porque no se encuentra satisfecho en sus expectativas pudiendo la Institución financiera verificar los procesos y mejorar de forma positiva, por tal motivo se realizan las siguientes recomendaciones:

- Continuar con programas de educación financiera a su cliente, sobre productos y servicios que ofrece la institución.
- Capacitaciones constantes a los asesores de servicios que tienen contacto con los clientes para que se otorgue la información de calidad.
- Los reclamos por servicios no financieros como asistencias y seguros, su ingreso es representativo en el número de reclamos, creando esto una carga operativa y recursos para atender estos requerimientos, se recomienda verificar los procesos de aceptación de los cliente para que no se genere reclamos posteriores, dando cumplimiento a la normativa 453-2018-F.

Finalmente, todas las actividades de la Defensoría del Cliente del Banco del Austro S.A. han sido desarrolladas en estricto apego de lo establecido en la "Norma de control del defensor del cliente de las entidades financieras públicas y privadas SB-2018-904 y demás normativas aplicables.

Atentamente,



Ing. Lourdes Alvarez Santacruz

**DEFENSOR AL CLIENTE BANCO DEL AUSTRO S.A.**





## **INFORME DE GESTIÓN UNIDAD ATENCIÓN CLIENTE – RECLAMOS 2019**

A los señores miembros del Directorio y Accionistas de Banco del Austro S.A.

Banco del Austro S.A. a través de la Unidad de Atención al Cliente Reclamos fijó sus objetivos emplazando los esfuerzos para atender los reclamos de manera ágil y eficiente, enmarcados en el cumplimiento de Resolución JB-2013-2393 de 22 de enero de 2013.

Durante el año 2019, dentro del proceso de análisis de los reclamos se identificó la causa raíz que genera los reclamos, interactuando con las áreas resolutoras, la Unidad de Riesgos, para de esta manera levantar planes de acción correctivos para optimizar los procesos, y mejorar el servicio.

Para la recepción de reclamos y consultas Banco del Austro S.A., tiene a disposición de nuestros clientes los siguientes canales:

- Atención en Balcón de Servicios en todas las agencias a nivel nacional
- Página web: <https://www.bancodelaustro.com/reclamos>

### **IMPACTO TENDENCIA RECLAMOS**

Durante el año 2019, como se evidencia en los estadísticos el impacto tendencia de los reclamos se concentra en primer lugar en los casos por servicios no financieros representando el 88,83%, en segundo lugar, con un 5,71 % se encuentra la subtipología dinero no dispensado en ATM.

Las subtipologías consumos no reconocidos por el cliente este trimestre fue de 1,05 %, consumos no procesados por error en conexión representa el 0,96%.

### **RECLAMOS POR RESULTADOS**

Durante el año 2019, se recibieron y gestionaron 12.041 reclamos, lo que corresponde al 1,9930% del total de clientes activos al 31 de diciembre 2019 (604.168).

Fuente: Base de Reclamos/Productos y Servicios

**ANÁLISIS TIEMPO DE RESPUESTA EN ATENCIÓN RECLAMOS**

En relación al cumplimiento de los tiempos de respuesta en atención de reclamos de acuerdo a la normativa vigente, considerando metas mínimas (15 días), satisfactoria (10 días), y sobresaliente (5 días), se informa que la Unidad de Atención al Cliente durante el año 2019 atendió los reclamos de manera satisfactoria en un promedio de 9,89 días; objetivo que se ha logrado con el apoyo y trabajo en equipo de la Unidad de Reclamos con las diferentes Gerencias Nacionales responsables de las áreas resolutoras.

Tiempo de respuesta por tipología de reclamos



Unidad de Atención al Cliente - Reclamos

Meta	Rango inferior	Rango superior
Mínima	10	15
Satisfactoria	5	10
Sobresaliente	1	5

**GESTIÓN UNIDAD ATENCIÓN AL CLIENTE - RECLAMOS**

Los resultados presentados se atribuyen al trabajo en equipo, acciones implementadas durante el año para mejorar la gestión, tanto en los procesos que originan los reclamos, como en la atención oportuna en oficinas, 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.

- Seguimiento de estándares y tiempos de respuesta para garantizar la atención oportuna a los clientes.
- Monitoreo, seguimiento y retroalimentación permanente de la gestión de reclamos con todos los intervinientes del proceso, para garantizar el cumplimiento normativo y sobre todo la atención eficaz a nuestros clientes.
- Control y seguimiento al indicador de re-procesos de reclamos

**Atentamente,**



**Ing. Jessica Cevallos Egas**  
**SUGERENTE NACIONAL UNIDAD DE ATENCION CLIENTES – RECLAMOS**  
**BANCO DEL AUSTRO S.A.**

## 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.

Durante el año 2019, los riesgos derivados del entorno macroeconómico se evidenciaron principalmente en la caída de la demanda agregada y en consecuencia, en el crecimiento negativo del PIB (-0.1%), comportamiento que se reflejó de manera similar entre los sectores más importantes de la economía. Esta dinámica explicó la variación casi nula en el índice de precios, además del empeoramiento de las condiciones en el mercado laboral, factores que si bien no han incrementado la tasa de mora en el sistema, permiten alertar sobre riesgos futuros y sobre los limitantes para el crecimiento de la liquidez y la cartera.

En cuanto al sector externo, los riesgos estuvieron marcados por una desaceleración de la economía global que terminó por contraer las actividades de exportación de los agentes locales, a la par de un debilitamiento de la renta nacional que causó un efecto similar sobre el flujo de importaciones, el consumo y, finalmente, sobre el crédito (particularmente la cartera comercial). Una menor actividad económica en lo internacional también afectó al precio del barril de crudo, principal fuente de liquidez de la economía, la cual se pudo sustentar en niveles similares a los del año pasado con un incremento adicional de la deuda externa.

En el sector fiscal, un gasto público cada vez más limitado ocasionó que ciertos sectores como Construcción, Transporte, o Servicios vean comprometidos sus flujos y el desarrollo de sus actividades, lo que originó un deterioro en el riesgo macrosectorial, además de un mayor nivel de incertidumbre en cuanto a la capacidad del Estado para mantener la carga laboral. Adicionalmente, un déficit fiscal permanente, además de conflictos políticos y la incapacidad del país para emprender reformas estructurales ocasionó nuevamente incrementos en el riesgo país que podrían hacer aún más costoso el financiamiento que el país necesita, más aún cuando el endeudamiento está muy cercano al 50% del PIB y hay pagos importantes que se vienen en el corto plazo.

Frente a este escenario, la Unidad de Riesgo de Crédito ha emprendido un monitoreo más estricto de los indicadores de riesgo de la cartera, evaluando las exposiciones más importantes, informando a los gestores sobre el desempeño de los diferentes productos y controlando los límites establecidos.

Considerando la situación macroeconómica del país, la gestión Integral de Riesgos en el Banco del Austro S.A. tiene como función fundamental apoyar en el logro de los objetivos institucionales estructurando de manera técnica soluciones a adversidades propias del entorno; aporta a obtener un crecimiento con adecuados niveles de exposición al riesgo. En este proceso se busca identificar los riesgos a los que se encuentra expuesta la Entidad y a partir de esta identificación, tomar

las acciones necesarias para mitigar sustancialmente el efecto que estos riesgos puedan tener en los indicadores de gestión del Banco, tanto en el corto como en el largo plazo.

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Austro S.A., de acuerdo a la normativa vigente sesionó durante el año 2019 con una periodicidad mensual de manera ordinaria (12 veces) y extraordinaria, (9 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 y procedimientos que forman parte del Manual de Administración Integral de Riesgos, sujetándonos a las disposiciones legales, tanto normativas como internas, además se realizaron actualizaciones periódicas a los Planes de Contingencia, considerando distintos escenarios para evaluar su efectividad y rapidez de respuesta, así como también actualizaciones a las distintas metodologías y análisis con periodicidades anuales, trimestrales y mensuales.

La Unidad de Riesgos convencida del aporte y papel fundamental que tiene dentro de la Calificación de Riesgos que emiten las empresas calificadoras, con su gestión, regularizaciones normativas, implementaciones metodológicas y control de los riesgos, atendió un hito importante para la institución apoyando al Banco a alcanzar su objetivo estratégico para mantener y continuar mejorando la calificación de Banco del Austro.

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 ha impartido capacitaciones de manera periódica fomentando de esta manera una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos. Se resalta además, el continuo impulso del fortalecimiento de la estructura del área, con la incorporación de 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 2019 los siguientes:

UNIDAD	dic-19
RIESGO DE CRÉDITO	MODERADO
RIESGO DE MERCADO	MODERADO
RIESGO DE LIQUIDEZ	MODERADO
RIESGO OPERATIVO	MODERADO
RIESGO RESIDUAL	MODERADO

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.

través de diferentes acciones como: a) La consolidación de la estructura del área, b) Una estrategia más activa en el seguimiento a las provisiones y c), el desarrollo de herramientas más efectivas para monitoreo del riesgo.

En referencia al primer punto, en el año 2019, el área consolidó su gestión a través de una nueva estructura cuyo objetivo fue unificar y fortalecer los procesos desarrollados años anteriores, combinando los esfuerzos entre las áreas de análisis, monitoreo y administración de crédito, permitiendo de esta manera un trabajo conjunto y más efectivo sobre las responsabilidades de la Unidad

En cuanto a la administración de las provisiones, se realizó un monitoreo permanente más detallado sobre las operaciones de mayor exposición, dando como resultado un mayor control sobre las operaciones con mayor riesgo, además del establecimiento de alertas tempranas que derivaron en una gestión comercial y de cobranzas más oportuna y efectiva.

Finalmente, la estrategia del área también se basó en el desarrollo de herramientas de monitoreo que permitan un diagnóstico más amplio de la exposición por riesgo de crédito entre los segmentos y productos más relevantes de la institución. Ello permitió un control efectivo sobre la exposición al riesgo, la identificación más precisa de los factores de riesgo del portafolio, así como un mejor entendimiento del desempeño de los productos del activo.

#### **1.4. RIESGO OPERATIVO, TECNOLÓGICO Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

La administración del riesgo operativo durante el año 2019 se mantuvo enmarcado en el cumplimiento normativo legal vigente, fortaleciendo los esquemas de gestión relacionados con la creación de metodologías para la identificación de riesgos en los nuevos productos y servicios, así también se actualizó la Metodología de Calificación de Controles y Planes de Acción, mejorando los criterios a ser considerados para la evaluación de las acciones de mitigación que se establecen para reducir la exposición al riesgo operativo. Por otra parte, se fortaleció el seguimiento y periodicidad al cumplimiento de los planes de acción definidos con los responsables de proceso, lo cual ha permitido que la Alta Dirección tome acciones oportunas.

Otro aspecto importante dentro de la gestión se centró en la actualización del esquema para la recolección de eventos de pérdida a partir del monitoreo de cuentas contables, fuente de información que contribuye con la identificar pérdidas, las cuales son analizadas a fin de tomar acciones correctivas oportunas. Adicionalmente, en el período 2019 se puso en práctica un nuevo método de evaluación de riesgos operativos a través de la ejecución de encuestas de Autoevaluación con los responsables de proceso a fin de identificar nuevos riesgos y controles. Finalmente, como parte del programa para fomentar la cultura de gestión del riesgo operativo en la institución se realizó una importante campaña de capacitación virtual a través de un curso e-learning sobre riesgo y de manera presencial se capacitó los gestores de riesgos respecto al monitoreo y cumplimiento de los planes de acción.

#### **RIESGO TECNOLÓGICO:**

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2019 se enfocó en fortalecer el control de los riesgos, mediante los talleres de autoevaluación a los procesos tecnológicos y de seguridad de la información, en función de la planeación definida para el efecto, así como a través de información recolectada por otras fuentes, cuyos resultados han permitido identificar de forma efectiva riesgos e implementar planes de mitigación, afín de reducir la exposición, así también se realizó el monitoreo a los indicadores de riesgos (KRI.s).

**RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS:**

Dentro de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos, la unidad centró sus esfuerzos en la generación de las Metodologías de Perfil Transaccional y Perfil Sociodemográfico de Clientes lo cual permitió generar la Matriz de Riesgo de Clientes, con el objetivo de identificar, medir y monitorear a los clientes de acuerdo a su nivel de riesgo.

**CONTINUIDAD DE NEGOCIO:**

Como parte de la Gestión de Continuidad del Negocio se dio atención oportuna y efectiva de temas de continuidad con el fortalecimiento a nivel directivo del Comité de Continuidad del Negocio y Comité de Gestión de Crisis incluyendo la coordinación a nivel Nacional. Se realizó mantenimiento periódico y permanente de la documentación de la Gestión de Continuidad del Negocio. Así también se fortalecieron y adecuaron los Centros de Operación Alterno, abarcando más procesos del Banco. Se ejecutaron pruebas al plan de continuidad que nos permiten estar preparados para eventos disruptivos. Se fortaleció del esquema de comunicación a niveles estratégico y táctico. Adicionalmente se trabajó en la actualización de análisis de impacto al negocio, los planes alternos de operación, matriz de personal crítico. Finalmente se brindó capacitación continua en aspectos de Continuidad del Negocio logrando el objetivo de concientizar al personal del Banco en el rol que desempeñan en la Continuidad del Negocio.

Atentamente,

**Lcdo. Francisco Andrade**  
Director, Presidente del Comité de  
Administración Integral de Riesgos.

Cuenca, 26 de febrero 2020

Página 5 de 5

**INFORME DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019**

En cumplimiento a lo dispuesto en el literal e) del artículo 42, sección VII "De la estructura organizacional", capítulo III "Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo", título X "Del control interno", 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, presento a ustedes el informe de cumplimiento de los objetivos del Banco del Austro S.A., durante el año 2019.

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 y Directorio.

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 2019 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.

El Banco ha emprendido en un permanente proyecto de actualización de las bases de datos. 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, ha sido la "actualización" de la metodología de perfil de riesgos de clientes, la cual se la actualizó conjuntamente con el Jefe de Riesgo de Lavado de Activos de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral. El objetivo es contar con una metodología sólida, que permita segmentar en forma adecuada a los clientes del Banco, por el grado de exposición a un posible riesgo de lavado de activos. De hecho, esta nueva metodología fue evaluada por la auditoría efectuada por la Superintendencia de Bancos y cuyos resultados fueron comunicados en el mes de noviembre de 2019.

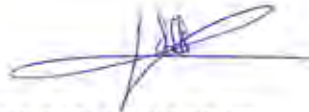
Se aplicaron políticas y procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada al inicio y durante la relación comercial o laboral, con el propósito de tener un adecuado conocimiento sobre los accionistas, clientes, corresponsales, empleados y proveedores.

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 presencial, semipresencial 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 2019, además con el aporte de las dos coordinaciones regionales en Quito y Guayaquil, se ha logrado cumplir con capacitación a un mayoritario número de personal de las regionales, que permitió configurar un cumplimiento razonable de lo previsto en la normativa y plan de trabajo.

Se acogieron e incorporaron las recomendaciones que, en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, emitieron los auditores internos, externos y Superintendencia de Bancos.



**ING. PABLO EGAS EGUEZ**  
Gerente Oficial de Cumplimiento

Cuenca, 27 de enero de 2020

**INFORME DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2019**

El Comité de Auditoría es la unidad de asesoría enfocada en brindar el apoyo necesario a la gestión del Auditor Interno con el objetivo de asegurar el cumplimiento de los controles internos; y, vigilar por el adecuado funcionamiento del Sistema de Control del Banco del Austro S.A.; periódicamente se han emitido los informes al Directorio respecto de los principales aspectos tratados en las diferentes sesiones.

En nuestra calidad de miembros del Comité de Auditoría, por su intermedio presentamos al Directorio del Banco del Austro S.A., conforme a lo establecido 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; el pronunciamiento respecto a la calidad de los sistemas de control interno; aplicación adecuada de la gestión de riesgos; 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.

Durante el año 2019, 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; informamos lo siguiente:

- Hemos asesorado y apoyado las gestiones de la Unidad de Auditoría Interna; así como en el desempeño de las evaluaciones contempladas en el Plan Anual de Auditoría Interna, por el año 2019; estableciendo las resoluciones con respecto a los temas tratados en los respectivos informes.
- Hemos conocido los avances en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2019; sin que se haya determinado aspectos relevantes que mencionar.
- Hemos propuesto al Honorable Directorio, la tema para la designación del Auditor Interno y Externo, por parte de la Junta General de Accionistas; así como la nómina de la Calificadora de Riesgos.
- 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.

Las deficiencias detectadas han sido revisadas a fin de fortalecer los puntos críticos del sistema de control interno y adecuada gestión integral de riesgos, emitiendo los pronunciamientos y resoluciones con la finalidad de asegurar un mejoramiento significativo.

- Hemos sido informados respecto de las evaluaciones realizadas al área de Tecnología de la Información, con la finalidad de asegurar que la información financiera sea fehaciente y conocida oportunamente por las instancias correspondientes para la adecuada toma de decisiones.
- Hemos sido informados respecto de las evaluaciones realizadas al área de seguridad de la información, en lo referente a la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información de acuerdo a la clasificación que Banco del Austro ha determinado para su control.
- Hemos analizado los informes emitidos por Auditoría Externa, los hallazgos han sido tratados en las sesiones del Comité, así como las acciones tomadas por la administración a fin de superar las observaciones determinadas por el Auditor Externo.

- 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. En las sesiones se han expuesto los niveles alcanzados en el cumplimiento de las recomendaciones; disponiendo las medidas correctivas en los casos aplicables.
- 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 de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, 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.
- Se han conocido los actos y conductas sospechosas o irregulares informados por Auditoría Interna disponiendo la adopción de medidas inmediatas que permitan su regularización.
- Se ha designado cuatro Auditores Internos para la evaluación con base a la Norma ISO 9001:2015 quienes han sido debidamente certificados.
- No han existido nuevas contrataciones en la Unidad de Auditoría Interna, durante el año 2019; se fortalecerá la capacitación para el personal que conforma la Unidad de Auditoría Interna, en el año 2020.

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; sin embargo, es necesario que la administración continúe haciendo los esfuerzos tendientes al fortalecimiento continuo del sistema de control interno y gestión de riesgos.

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,

**ECON. CARLOS CORDERO DÍAZ**  
Presidente del Comité de Auditoría

**BANCO DEL AUSTRO S.A.**

Cuenca, 11 de marzo de 2020



# **AGRADECIMIENTO**



## AGRADECIMIENTO

Pese a que el 2019, fue un año desafiante y de grandes retos debido a la coyuntura política y a los cambios en la economía del país y del mundo, Banco del Austro logró cumplir satisfactoriamente sus objetivos y metas planteados. Lo hecho hubiera sido difícil lograrlo sin el apoyo de todos, es por ello que quiero dejar constancia de mi profundo agradecimiento a los Accionistas, a los miembros del Directorio, al Gerente General, a los funcionarios, empleados, proveedores y de manera especial a nuestros clientes que han depositado en nosotros su confianza.

Sin duda los nuevos cambios y desafíos de este 2020, nos comprometen a servir y apoyar, de mejor manera a nuestra comunidad.

Atentamente

Carlos Joaquín Rendón Mora  
PRESIDENTE DIRECTORIO  
BANCO DEL AUSTRO S.A.









> [bancodelaustro.com](https://www.bancodelaustro.com)

> 1800 **22 87 87**