



MEMORIA ANUAL

Correspondiente al Ejercicio
Económico 2023

Cuenca, marzo 2024

Miembros del Directorio

Presidente

Carlos Cordero D.

Vicepresidente

Antonio Martínez M.

Directores Principales

Pablo Cueva O.

Fabian Cueva C.

Jaime Arévalo M.

Directores Suplentes

Francisco Andrade B.

Fernando Arteaga T.

Edna Samaniego R.

Carmen Carrasco E.

Secretaria del Directorio

Ma. Fernanda Ruiz M.



Alta Gerencia

NOMBRE	CARGO	TIPO UNIDAD Y DECISIONES
GUILLERMO TALBOT D.	PRESIDENTE EJECUTIVO	ESTRATÉGICO
CLEMENTE TAMARIZ K.	VICEPRESIDENTE EJECUTIVO GERENTE-GENERAL	ESTRATÉGICO – REPRESENTANTE LEGAL
ENRIQUE ORTI O.	VICEPRESIDENTE REGIONAL NORTE - CENTRO	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
EDUARDO MATA P.	VICEPRESIDENTE REGIONAL COSTA	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
JUAN VÉLEZ P.	VICEPRESIDENTE JURÍDICO	STAFF-ASESORÍA
JORGE CRIOLLO P.	AUDITOR GENERAL	STAFF – CONTROL
ANA PEREZ V.	CONTRALOR GENERAL	STAFF- CONTROL
PABLO EGAS E.	GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	STAFF – CONTROL
REMIGIO MOSCOSO E.	VICEPRESIDENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO	ESTRATÉGICO-SOPORTE
JORGE TALBOT S.	VICEPRESIDENTE DE BANCA EMPRESAS	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
MILTON RIVADENEIRA F.	VICEPRESIDENTE DE GESTIÓN OPERATIVA	ESTRATÉGICO-SOPORTE
PEDRO DURÁN C.	VICEPRESIDENTE DE PRODUCTOS SERVICIOS Y CANALES	ESTRATÉGICO
PAÚL OCHOA A.	VICEPRESIDENTE DE TRANSFORMACIÓN	ESTRATÉGICO-SOPORTE
PATRICIO CÓRDOBA P.	GERENTE DE MERCADOS FINANCIEROS	STAFF-ASESORÍA
JORGE CÁRDENAS CH.	GERENTE DE MEDIOS DE PAGO	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
ANDRÉS FERNÁNDEZ SALVADOR A.	GERENTE RIESGO INTEGRAL	ESTRATÉGICO
RODRIGO ENDARA G.	GERENTE DE RECUPERACIONES	ESTRATÉGICO-SOPORTE
CLAUDIO PEÑAHERRERA C.	GERENTE DE TALENTO HUMANO Y CULTURA	ESTRATÉGICO-SOPORTE



Mensaje de la Administración

Señores Accionistas y Directores del Banco del Austro S.A., ponemos a su consideración el informe de resultados correspondiente al año 2023 de nuestra institución.

Compartimos los logros y avances que alcanzamos durante este período, así como los desafíos enfrentados y las estrategias implementadas para superarlos.

Durante el año 2023 se mantuvo un sólido desempeño financiero, alcanzando y superando las metas propuestas, demostrando la capacidad de adaptarnos a un entorno cambiante, competitivo; logrando un crecimiento sostenido y rentabilidad constante.

Reiteramos nuestro compromiso con la sostenibilidad, enfocados en la generación de impactos positivos en el ámbito social, ambiental y económico.

En este ejercicio certificamos nuestras operaciones como Carbono Neutro, confirmamos nuestra participación en iniciativas nacionales e internacionales como: el Pacto Global de las Naciones Unidas, el Protocolo de Finanzas Sostenibles de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y el Programa Ecuador Carbono Cero del Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.

Promovimos la educación financiera, la inclusión y la bancarización con alianzas estratégicas e iniciativas que aumentaron la capilaridad de nuestros productos y servicios.

Finalmente, estamos en proceso de actualización de nuestra gobernanza, creación de un Sistema de Administración de Riesgo Ambiental y Social (SARAS), un marco para el desarrollo de productos y servicios sostenibles, con miras a cumplir con la normativa nacional, aprovechando las oportunidades que esta tendencia genera.

Los logros alcanzados son el resultado de un trabajo en equipo, del apoyo de nuestros Accionistas, Directores, Clientes, Proveedores, Socios comerciales y Colaboradores.

Este 2024 renovamos nuestro compromiso para alcanzar nuevas metas y continuar creciendo de manera sostenible.

Estamos convencidos que juntos podremos enfrentar cualquier desafío que se presente en el camino y seguir construyendo un futuro próspero para nuestra Institución.

Cuenca, 27 de marzo de 2024.

Ing. Guillermo Talbot D.

Presidente Ejecutivo
BANCO DEL AUSTRO S.A.

Ing. Clemente Tamariz K.

Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Informe de la Administración

Señores Accionistas:

En mi calidad de Presidente del Directorio del Banco, con el apoyo de cada uno de los miembros, de la Presidencia Ejecutiva, Vicepresidencia Ejecutiva- Gerencia General y Alta Gerencia, presentamos la memoria de las principales actividades y el desempeño del Banco durante el ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del año 2023, de acuerdo a lo que establece el Estatuto Social y las disposiciones legales aplicables.

Economía Mundial

En el año 2023, la economía mundial demostró una notable resiliencia, a pesar de los ajustes en la política monetaria y las incertidumbres derivadas de los conflictos bélicos entre Rusia-Ucrania/Israel-Hamas. Las economías desarrolladas implementaron medidas de estímulo económico dirigidas a los núcleos familiares, lo que robusteció el mercado laboral y evitó una disminución del consumo. Además, ciertos países europeos experimentaron una reducción en la inflación derivado al incremento de la oferta de gas proveniente de Noruega y Estados Unidos. Esto propició una reducción en los precios y contrarrestó el alza de tasas de interés.

Sin embargo, esta aparente capacidad de adaptación encubre riesgos a corto plazo y expone vulnerabilidades estructurales.

Una escalada de conflictos en Medio Oriente generaría inestabilidad en los mercados energéticos, complementado con las probabilidades de un aumento en el costo de vida en muchos avivaría nuevamente las presiones inflacionarias a nivel global.

En este contexto de riesgo e incertidumbre constante, las proyecciones para el Producto Interno Bruto (PIB) global, indican un crecimiento del 2.4% en 2024, ligeramente inferior al 2.7% registrado en 2023. Aunque se anticipa una mejora marginal en 2025, se espera que las tasas de crecimiento se mantengan por debajo del 3% respecto a los niveles pre-pandémicos.

Respecto a la economía estadounidense, si bien esta exhibió un desempeño notable en 2023, se proyecta un crecimiento del PIB del 1.4% en 2024, cifra inferior al 2.5% alcanzado en 2023. Por otro lado, en la Unión Europea se prevé un crecimiento del PIB del 1.2% en 2024, un aumento del 0.7% en comparación con el año anterior, mientras que en Japón se estima un crecimiento del PIB del 1.2% para 2024, por debajo del 1.7% registrado en 2023. A pesar de evitar una recesión en 2023, la economía mundial se encamina hacia un período prolongado de bajo crecimiento.

Por otro lado, los Bancos Centrales tienen la intención de mantener tasas de interés elevadas durante 2024, prolongando así el período de préstamos onerosos y restringiendo las condiciones crediticias.

Esta estrategia conlleva un impacto negativo en la economía global, que enfrenta necesidades apremiantes de inversión en tecnología, salud, educación, seguridad y movilidad, con miras a acelerar el crecimiento y fomentar el desarrollo sostenible. No obstante, este endurecimiento monetario ha permitido una disminución de la inflación mundial en 2023, pasando del 8.1% en 2022 (el más alto en las últimas tres décadas) a un estimado del 5.7% en 2023. Se espera una disminución adicional al 3.9% en 2024, atribuible a una moderación en los precios de las materias primas y al debilitamiento de la demanda.

A nivel global, el mercado laboral se ha recuperado rápidamente desde el impacto inicial de la pandemia. Para 2023, las tasas de desempleo en muchas economías han retornado a niveles pre-pandémicos. En diciembre de 2023, la tasa de desempleo promedio en la Unión Europea disminuyó al 6.4%, en comparación con el 6.7% registrado en 2022. En Estados Unidos, la tasa promedio de desempleo en 2023 se situó en un 3.7%, cifra muy similar al 3.5% de 2022.

A pesar de que los mercados laborales en los países desarrollados se mantienen sólidos, las restricciones crediticias podrían ejercer un efecto adverso en diversos sectores, como el de la construcción donde un alza en las tasas de interés hipotecarias podría disminuir la demanda y afectar el empleo.

Entorno Económico en Latinoamérica y el Caribe

El entorno económico en América Latina y el Caribe continúa marcado por una trayectoria de bajo crecimiento. En el año 2023 todas las subregiones experimentaron una desaceleración económica con respecto al año anterior: América del Sur creció un 1.5% en contraste con el 3.8% en 2022, Centroamérica y México un 3.5% comparado al 4.1% del 2022, y el Caribe un 3.4% a diferencia del 6.4% del 2022. Para el año 2024, se anticipa que esta tendencia de desaceleración persista, con un crecimiento promedio del Producto Interno Bruto (PIB) para América Latina y el Caribe del 1.9%. Este panorama se atribuye a las limitaciones en el espacio de política fiscal y monetaria, así como a un impulso internacional restringido que enfrentan los países de la región.

Es importante destacar que los países latinoamericanos y caribeños muestran una disminución en su capacidad para generar empleo, estimándose que el crecimiento del empleo para el cierre de 2023 sea del 1.4%, cuatro puntos porcentuales menos que en 2022 (5.4%). Esta tendencia de menor creación de empleo se proyecta que continúe en 2024, año en el cual se espera un crecimiento del empleo del 1%.

En cuanto a los desafíos estructurales que enfrenta la región, se identifican el bajo nivel de inversión pública y privada, la prevalencia de economías informales, la insuficiente formación del capital humano y los efectos del cambio climático. En este contexto, resulta crucial para la región establecer un marco de sostenibilidad financiera enfocado en aumentar los ingresos fiscales permanentes para abordar las necesidades de bienestar, inversión y sostenibilidad ambiental mediante un gasto público más eficiente.

En lo que respecta al endeudamiento de los países en desarrollo, se observa un incremento significativo entre el segundo trimestre de 2022 y el mismo período de 2023, pasando de \$97.8 billones a \$100 billones (un aumento de \$2.2 billones). Este incremento en la deuda se concentra principalmente en el sector gubernamental (58.3%), seguido por el sector corporativo financiero (25%) y los hogares (17.7%). Es relevante destacar que la tasa de interés de deuda es aún mayor para los países de ingresos bajos alcanzando aproximadamente un 10%.

Se observa una tendencia a la baja en la inflación en toda la región desde junio de 2022, cuando alcanzó su punto máximo del 9.2%. A septiembre de 2023, la inflación regional se situaba en el 4.4%, lo que representa una reducción de 4.2 puntos porcentuales en comparación con septiembre de 2022. Esta disminución se ha observado tanto en los precios de bienes como de servicios, lo que indica una estabilización en los mercados de materias primas y una moderación en la demanda.

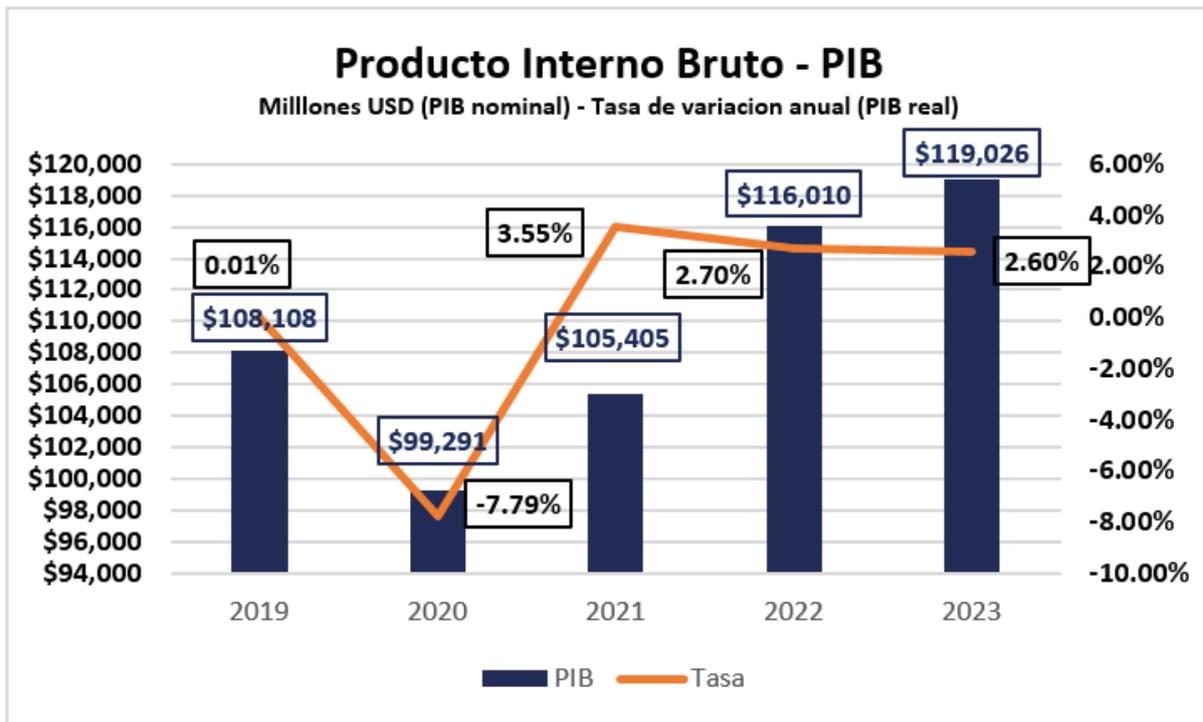
Respecto a las políticas monetarias, varios países de la región comenzaron a relajar su postura a principios de 2023, reduciendo las tasas de interés de política monetaria. No obstante, esta reducción ha sido cautelosa hasta octubre de 2023, con apenas 1.25 puntos porcentuales. Esta cautela se debe a la persistencia de la inflación subyacente, impulsada por el dinamismo del mercado laboral, así como a consideraciones sobre la incertidumbre geopolítica mundial y su posible impacto en los precios de la energía.

Economía Ecuador 2023

Producción, Precios y Empleo

Según el Banco Central, durante el año 2023 la economía del Ecuador habría alcanzado un tamaño de USD 119,026 millones y un crecimiento positivo equivalente a 2.6% anual en términos reales. Comportamiento que se explica por un incremento en el consumo de las personas apalancado en la disminución en el nivel de precios respecto al 2022, un aumento en el gasto del gobierno e inversión privada.

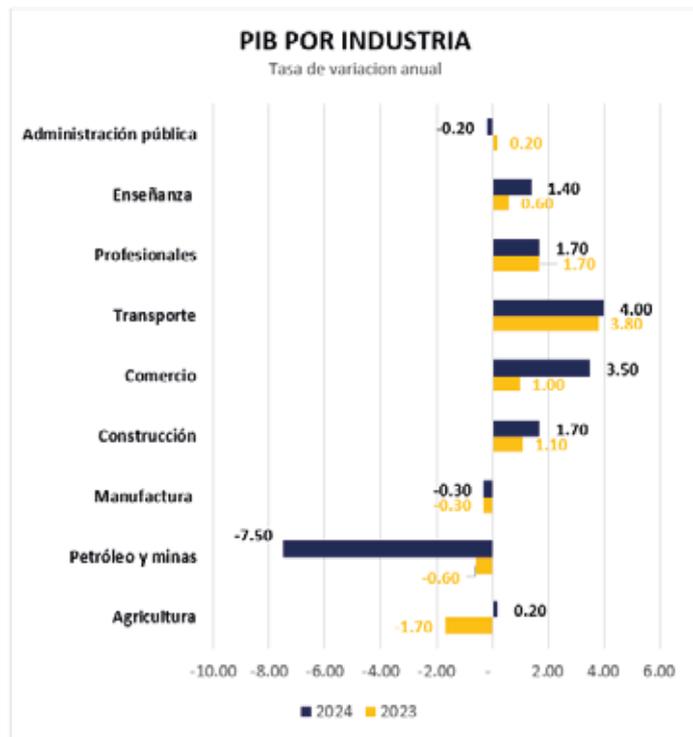




Fuente: Banco Central del Ecuador

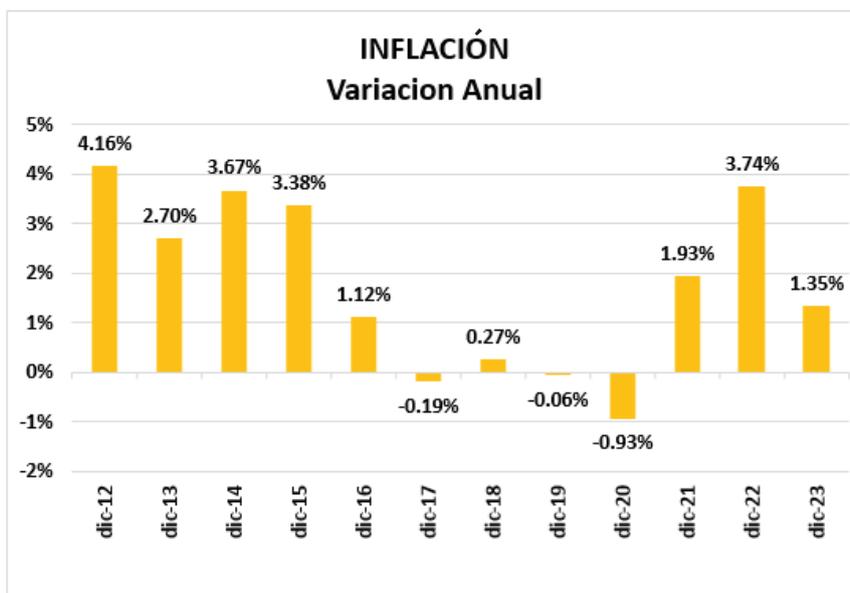
Respecto al PIB por industria, en referencia al sector petrolero la producción total de crudo tuvo un decrecimiento anual del -0.6% en el 2023, alcanzando un promedio de producción de 14,6 millones de barriles mensuales.

Otras industrias importantes de la economía como Manufactura, Comercio, Transporte, Actividades profesionales y Enseñanza, que constituyen el 48.28% del PIB, reflejaron en conjunto un crecimiento promedio del 6.8%, a excepción de la Agricultura y Pesca que decrecieron -1.7% y -13.3%, respectivamente.



Fuente: Banco Central del Ecuador

La inflación anual de precios de diciembre 2023 fue 1.35% sustancialmente menor al 3.74% del 2022. La economía ecuatoriana cerró el 2023 con la tercera inflación más baja de Latinoamérica.

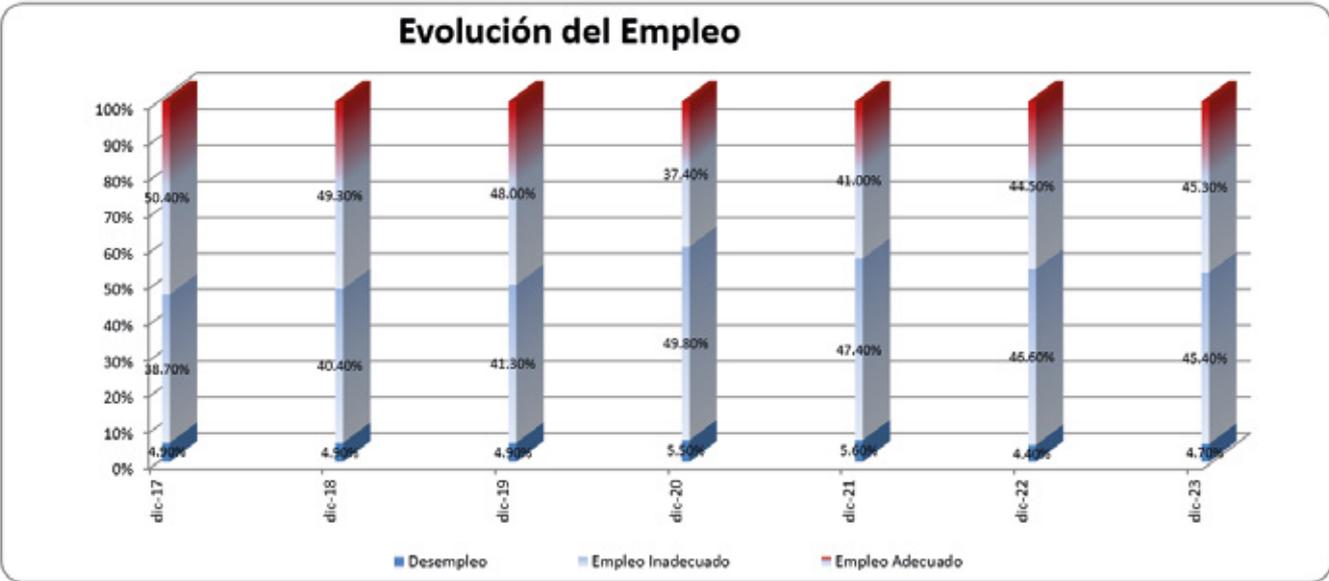


Fuente: Banco Central del Ecuador

En lo que concierne al mercado laboral, en el 2023 existe una leve recuperación del empleo adecuado, el cual incrementó a un 45% a partir de septiembre 2023 como consecuencia de la reactivación de sectores económicos. En diciembre 2023 el indicador alcanzó el 45.30% por encima del 44.5% del 2022.

Entorno Laboral

Tasa de desempleo – Empleo Inadecuado – Empleo Adecuado (AREA URBANA)

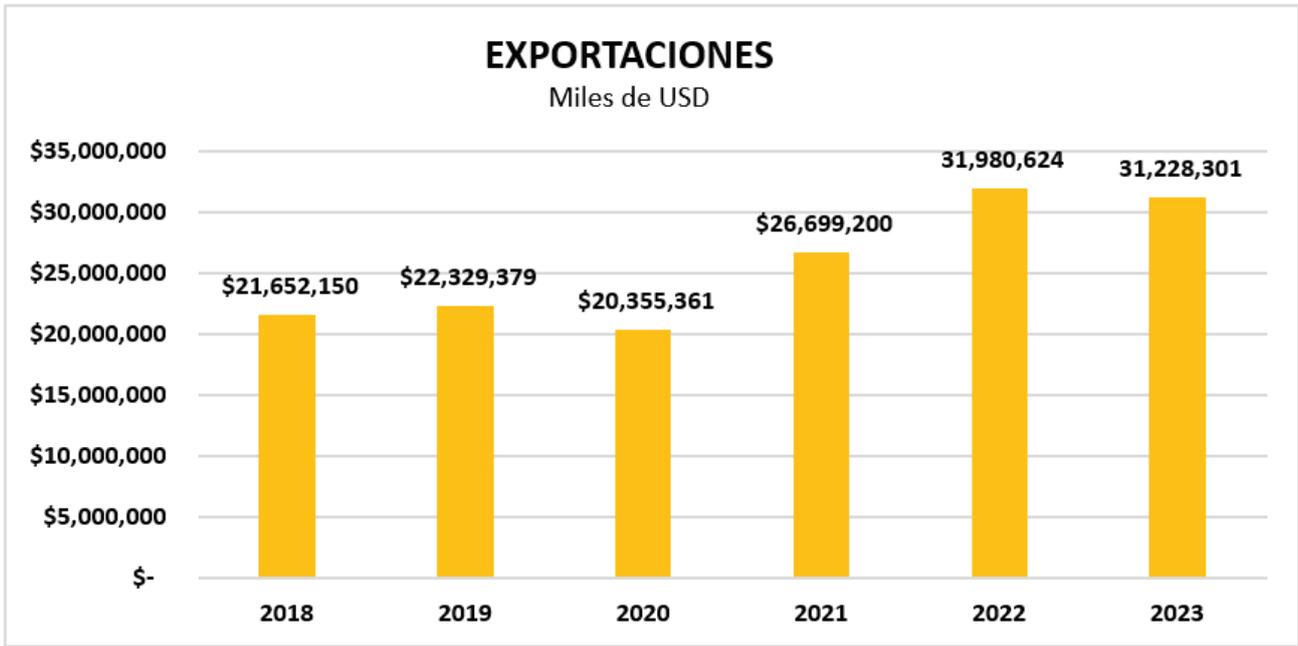


Fuente: INEC

Comercio Exterior

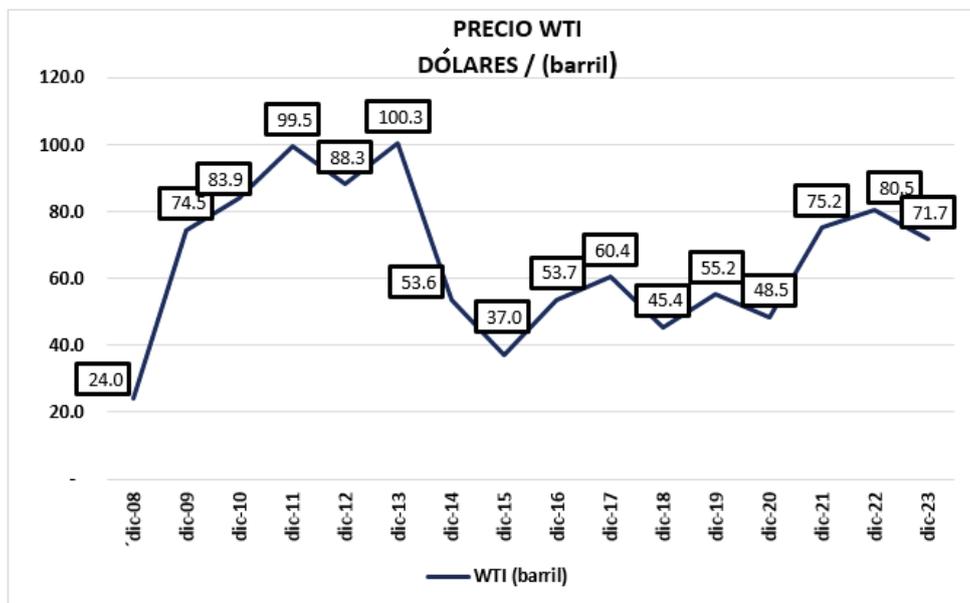
Las exportaciones del país alcanzaron un flujo acumulado de USD 31,126 millones en el 2023, lo que significó una variación anual negativa del 4.7% (-\$1,532 millones). Esta disminución se apalanca en las exportaciones del crudo de petróleo que decrecieron un 22% y 1.20% respectivamente. Es importante mencionar que los productos derivados también disminuyeron en un 27.30%.





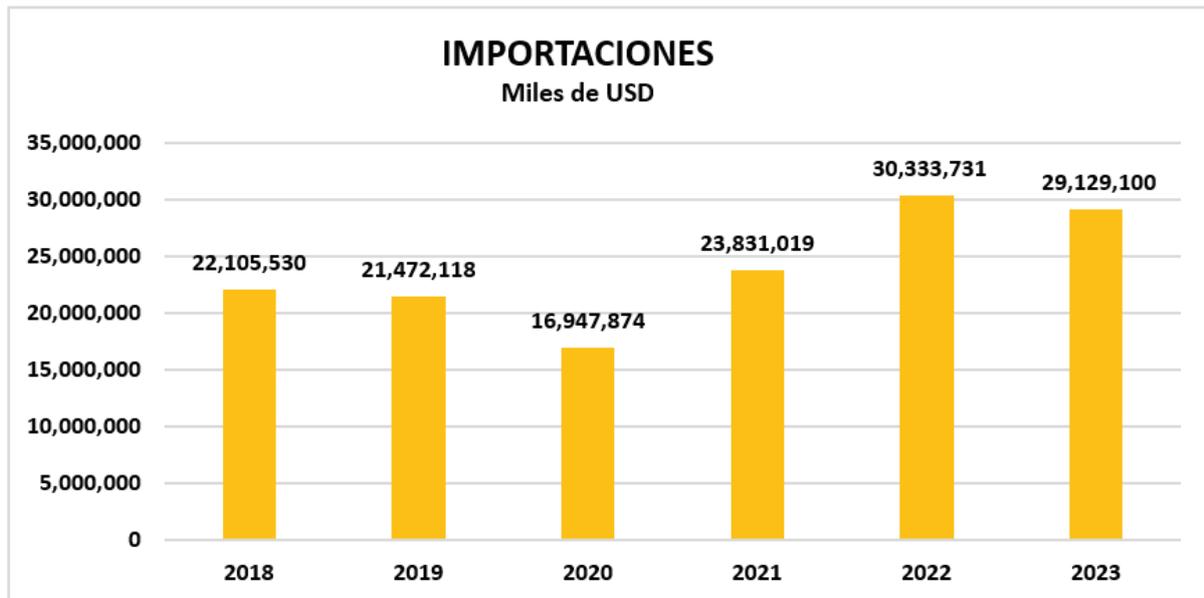
Fuente: produccion.gob.ec

Respecto al petróleo, el precio internacional del barril de crudo WTI finalizó en el 2022 a un precio de \$80.47. En septiembre del 2023 se ubicó en su precio más alto \$90.79 para finalmente cerrar el año en \$71.65. Este decrecimiento en el precio se produjo debido a la venta del petróleo ruso con descuento, al alza de las tasas de interés de la reserva federal y señales de recesión en la economía americana, lo que se interpretó como una menor demanda del petróleo.



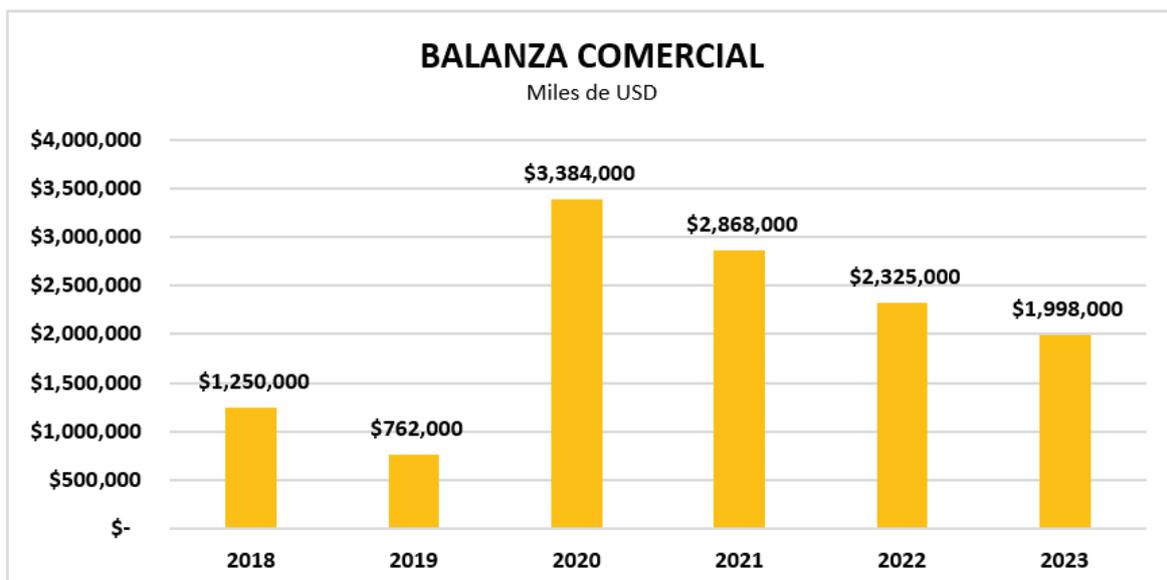
Fuente: Banco Central del Ecuador

En lo referente a las importaciones, las compras del país en los mercados externos en el 2023 totalizaron \$29,129 millones los cuales representan una variación negativa del 4% respecto al año anterior. Las variables con mayor impacto son las materias primas con una reducción del 12.10% (Metales, trigo y morcajo, otros) y diversos 32.20% (Otras mercancías, donaciones provenientes del exterior).



Fuente: produccion.gob.ec

En estas condiciones, a diciembre del 2023, la economía registra un superávit en la balanza comercial por un total de USD 1,998 millones.

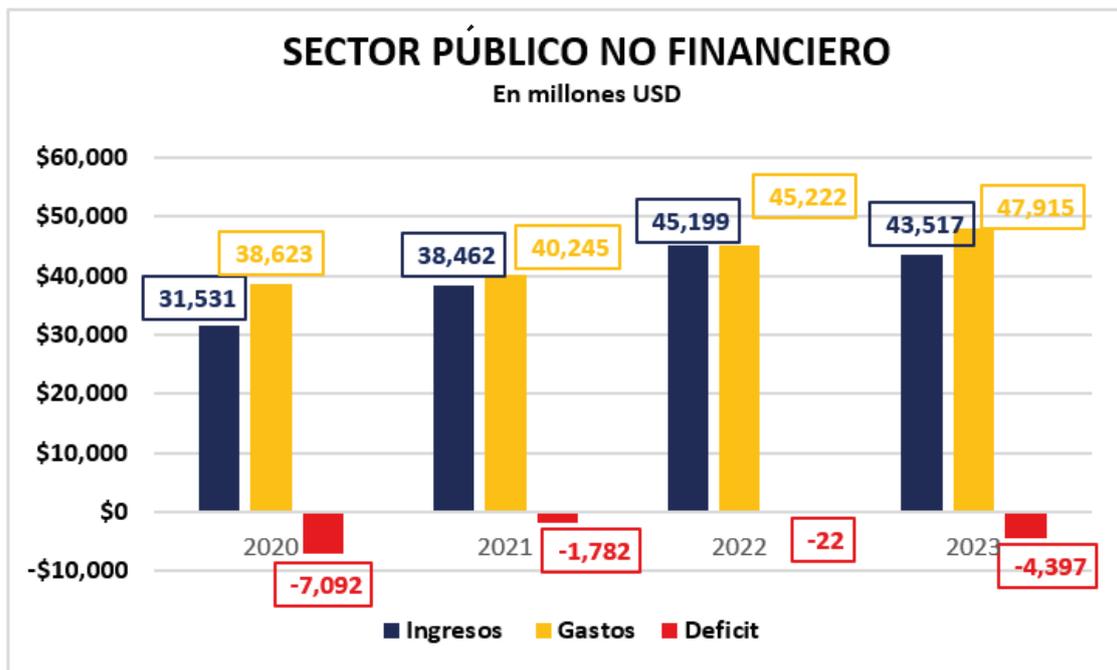


Fuente: produccion.gob.ec

Sector Público

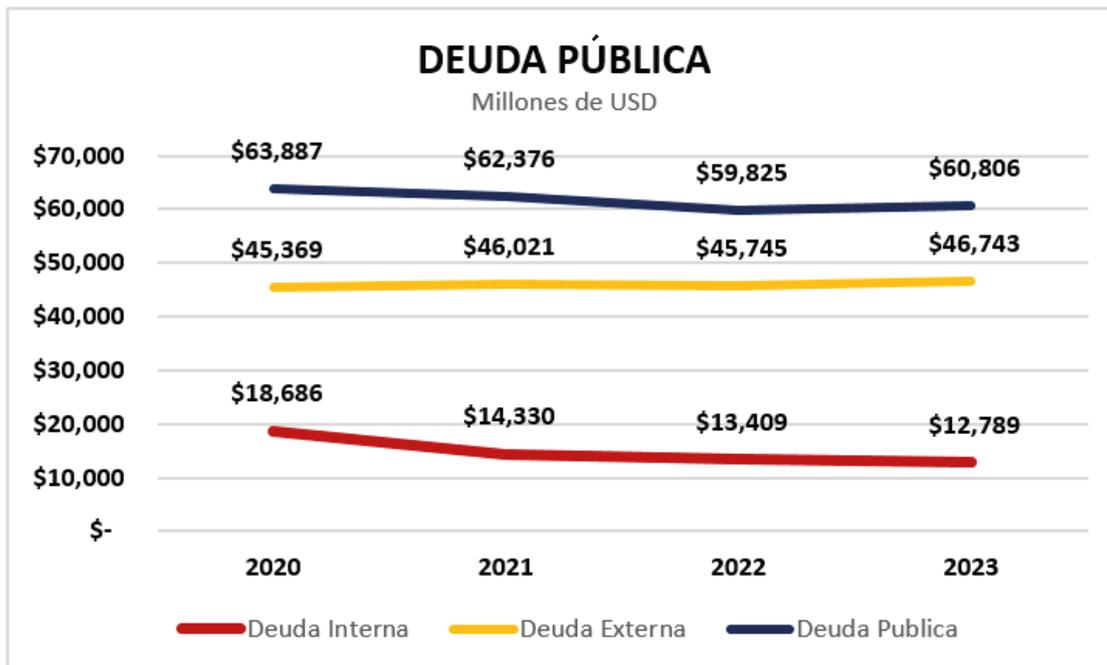
Durante el último ejercicio fiscal, los ingresos del Sector Público No Financiero (SPNF) habrían alcanzado un valor cercano a los USD 43,517 millones (36.56% del PIB), con un decrecimiento del 3.72% en términos anuales.

Por el lado de los gastos, el flujo habría sumado alrededor de USD 47,915 millones, con una variación incremental equivalente al 5.95% anual.



Fuente: Banco Central del Ecuador

La deuda pública se ha incrementado en un 1,64% en términos anuales, la principal razón obedece al incremento en multilaterales en \$2417 millones. A noviembre 2023, la relación deuda/PIB fue del 50.85% con un valor monetario de USD 60,806 millones.

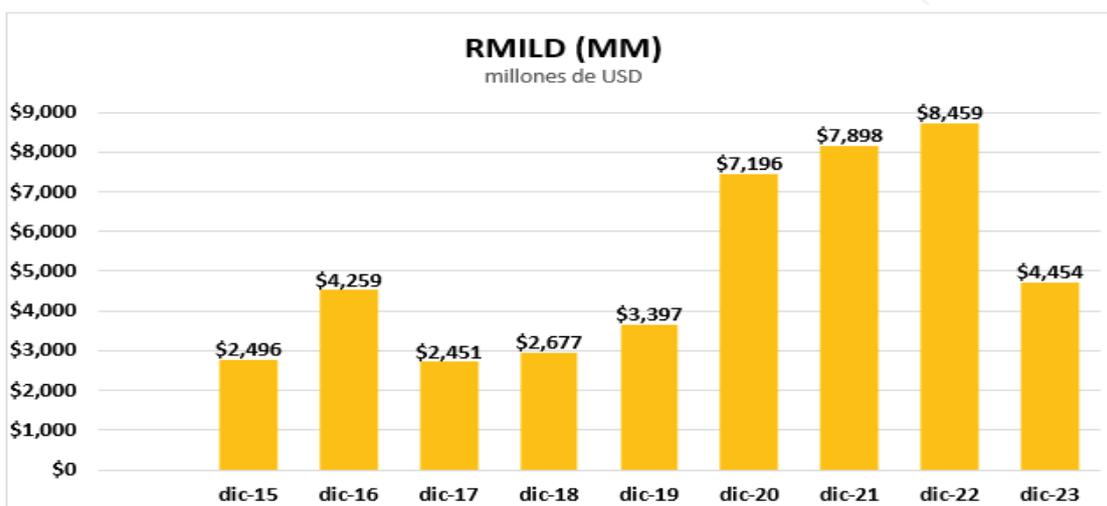


Fuente: ASOBANCA

Sector Monetario y Financiero

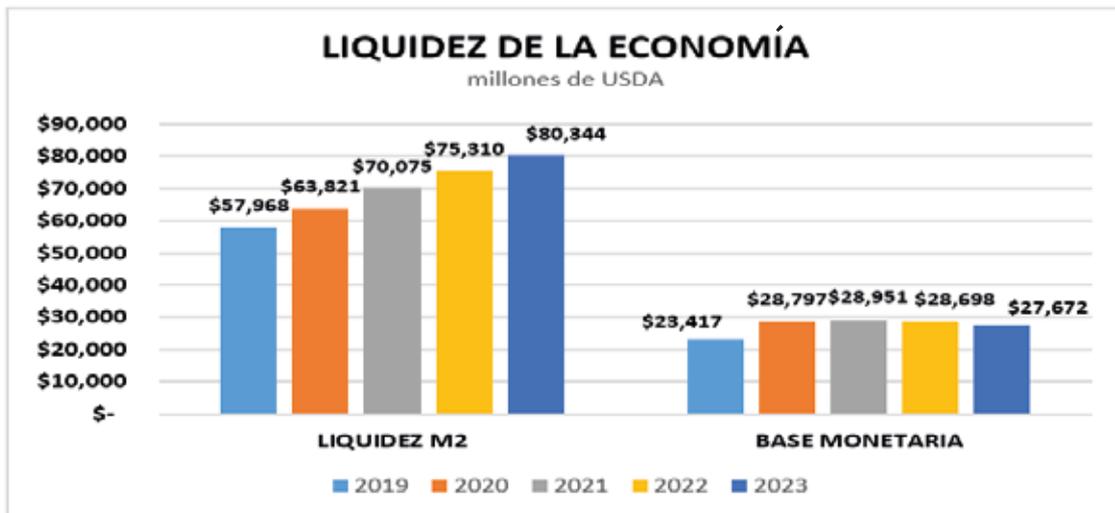
Con respecto a las reservas internacionales del Banco Central del Ecuador, su saldo alcanzó USD 4,454 millones al cierre del 2023, lo que representó una variación negativa de USD 4,005 millones y un decrecimiento del 47.34% anual.

Reservas Internacionales



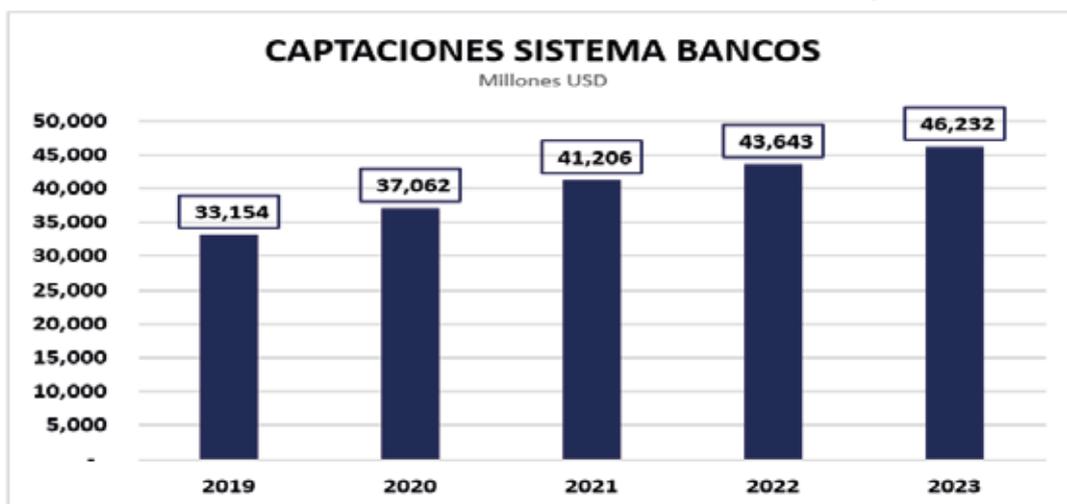
Fuente: Banco Central del Ecuador

En lo referente a la liquidez total de la economía, el indicador M2 contabilizó un saldo de USD 80,344 millones a diciembre de 2023, lo que significó un crecimiento del 6.68% en comparación con el año anterior.



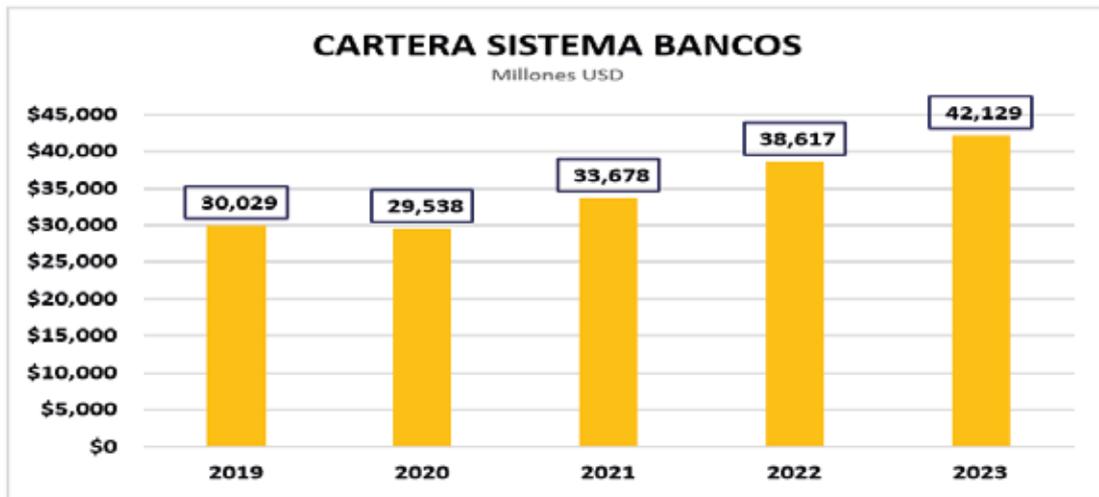
Fuente: Ministerio de Finanzas

De igual manera, al existir una correlación directa con la liquidez de la economía, el saldo de las obligaciones con el público del sistema de bancos ascendió a USD 46,232 millones a diciembre de 2023, una variación del 5.93% respecto al año anterior. Los depósitos a plazo y monetarios que conforman alrededor del 72% del sistema, presentaron variaciones anuales del 13.01% y -1.17% respectivamente, ayudando a mantener sólida la estructura financiera en el país.



Fuente: Superintendencia de Bancos

La cartera de créditos del sistema bancario privado en el 2023 tuvo un incremento de USD 3,539 millones en relación a diciembre 2022, ubicándose con un saldo de USD 42.129 millones. El microcrédito y el crédito productivo registraron un crecimiento anual del 8.36% y 4.96% respectivamente. El crédito de consumo también tuvo un aumento anual importante del 14.95%, valores que evidencian el compromiso del sistema en apoyar a los pequeños negocios, empresas y emprendimientos a recuperar sus niveles de producción y capacidad operativa tras la crisis. El crédito ha sido un factor fundamental para la reactivación del país.



Fuente: Superintendencia de Bancos

Finalmente, en lo concerniente a las tasas de interés, los tipos referenciales publicados por el Banco Central del Ecuador mostraron un aumento de 135 puntos básicos en la tasa pasiva, pasando de 6.35% en el 2022 a 7.70% en el 2023, en tanto que la tasa activa también aumento de 8.44% a 9.94% respectivamente, dejando un margen de 2,24% el último año.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Conocimiento y Aprobación de Informes

Auditoría Interna

El Auditor Interno, por medio de su informe, comunicó los resultados de las auditorías efectuadas durante el año 2023. El documento presentado fue conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, Directorio y entregado a la Superintendencia de Bancos en cumplimiento a los lineamientos normativos legales vigentes.

Los Estados Financieros presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2023 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.

Los informes indican además que se ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de Buen Gobierno Corporativo, se emitieron recomendaciones que han permitido a la Administración, adoptar planes de acción para reforzar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Durante el año 2023 realizamos pruebas de auditoría y revisiones programadas de acuerdo al plan anual aprobado para el período indicado, el mismo que se desarrolló satisfactoriamente, cubriéndose 100% de las actividades planificadas, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco

se enmarcaron en la ley, su estatuto, normas y políticas internas.

Se verificaron mediante los informes trimestrales de Auditoría un seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2023, preparado por el Oficial de Cumplimiento y se pudo determinar que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas.

Concluyendo 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.

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

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

Cumplimiento

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión presentado por el Comité de Cumplimiento, documento que describe las actividades ejecutadas por esta unidad en el año 2023, éstas actividades se han llevado 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 y al Directorio.

Administración Integral de Riesgos

El Directorio conoció y aprobó el informe del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), el cual contiene un resumen de las estrategias, políticas, metodologías, procesos, procedimientos aprobados y aplicados para la identificación, medición, control y monitoreo de cada uno de los riesgos (crédito, mercado, liquidez y operativo), lo que permitió mitigar cada uno de estos, logrando así mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptados.

En cuanto a la administración del Riesgo de Crédito, se mantuvo como pilar fundamental, la generación de análisis especializados que aportaron con información oportuna y relevante para la administración de la cartera, en un contexto que permita la optimización del control de la exposición al riesgo; así también, recomendaciones robustas tendientes a reforzar las políticas de originación bajo criterios de oportunidad de negocio y prudencia financiera.

Durante el 2023, el Sistema Financiero experimentó escasez de liquidez en el país; en consecuencia, la Banca mediante nuevos productos de captaciones, tasas atractivas y competitivas (las mayores de los últimos años) hizo frente de manera eficaz a esta coyuntura económica que hereda el giro de una economía con altos niveles excedentarios de liquidez experimentados en años anteriores.

Desde la perspectiva del monitoreo de liquidez, la implementación de buenas prácticas como la construcción del indicador LCR (Liquidity Coverage Ratio) y fortalecimiento del modelo de liquidez sistémica, más los aprendizajes adquiridos por la Institución a lo largo de los últimos años producto de la pandemia del COVID-19 y los principales hechos coyunturales suscitados en el país durante el 2023 entre otros aspectos de relevancia, contribuyeron a robustecer la gestión de la liquidez eficiente. Banco del Austro ha presentado un importante fortalecimiento de su liquidez disponible frente a las obligaciones de corto plazo.

El riesgo de mercado traducido a la exposición, frente a cambios en la tasa de interés, precios de los activos y tipo de cambio durante el 2023, la gestión de monitoreo ha priorizado mantener un seguimiento oportuno de la variación de los niveles de riesgo expresado en los indicadores, de manera que, se genere los escenarios propicios para la toma de decisiones con oportunidad, con miras a fijar las bases para una gestión del balance estructurado y dotado del

tecnicismo que demanda.

En la gestión del Riesgo Operativo, se cumplió con el programa de fortalecimiento de la gestión de riesgo mediante la aplicación del modelo de las tres líneas de defensa, se continuó con la ejecución de talleres, encuestas de autoevaluación y reevaluación de acuerdo al cronograma definido con el objetivo de identificar y mitigar los riesgos operativos en los procesos del Banco, priorizando los más críticos, participando activamente en las iniciativas del proyecto cumbre del Banco, con análisis desde la perspectiva de riesgos y alineamiento normativo.

En cuanto al Riesgo Tecnológico se evaluó y ejecutó el fortalecimiento de la gestión de riesgos soportados en las tres líneas de defensa, impulsando principalmente a la identificación de riesgos asociados al uso de componentes tecnológicos, así como los relacionados a seguridad de la información y ciberseguridad, adicionalmente se estableció una metodología de análisis del nivel de riesgo de proveedores que permitió conocer el nivel de exposición basados en la cadena de suministro para tomar acciones de manera anticipada. Así también como parte de las actividades de fortalecimiento se estableció un esquema de gestión de incidentes institucionales.

Dentro de la gestión del Riesgo de Lavado de Activos se priorizó la actualización del modelo de perfilamiento de clientes para la generación de alertas sospechosas de lavado de activos, considerando procesos

de aprendizaje de máquina y segmentación de clientes de acuerdo con mejores prácticas y normativa vigente.

Se reformuló la matriz ARLAFDT (Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo). Se implementaron y monitorearon indicadores de alerta temprana, los cuales permiten tener controlados a los clientes de alto riesgo, de acuerdo a requerimientos normativos.

En la Gestión de Continuidad del Negocio, se culminó exitosamente la construcción del nuevo Centro de Procesamiento Alterno en la ciudad de Machala, lo que representa un avance significativo que consolida las estrategias de disponibilidad tecnológica, implementado en estricta conformidad con los estándares internacionales más exigentes.

También, se implementaron escritorios virtuales en el Centro de Operación Alterno que permite contar con tecnología que facilite a los usuarios el acceso desde diferentes locaciones y dispositivos, especialmente de los procesos críticos. Así también, se implementó la herramienta tecnológica Global-Suite, la que soporta de manera automatizada las diferentes fases del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio.

Finalmente, mediante los Comités de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis se dieron las directrices necesarias que permitieron asegurar la continuidad y disponibilidad de los productos y servicios del Banco a un nivel óptimo, ante los escenarios

presentados en el 2023, principalmente aquellos relacionados con la seguridad del país.

Comité de Ética

Conocimos el informe de gestión del Comité de Ética 2023, las actividades estuvieron encaminadas a realizar un adecuado seguimiento en la aplicación del Código de Ética, buscando la excelencia en beneficio de la Institución; así mismo, los esfuerzos se centraron en la aplicación preventiva de la Política de Resolución de Conflictos de Interés, sin tener ningún caso reportado; difusión del Código de Ética a través del área de capacitaciones a los Accionistas y Colaboradores del Banco, velando por la adecuada aplicación de los lineamientos normativos tendientes a evitar posibles incumplimientos.

El comité conoció y resolvió 5 casos de incumplimiento, los cuales se resolvieron satisfactoriamente aplicando las sanciones que contempla el Código de Ética y el Reglamento Interno de trabajo.

Con el apoyo del área de Comunicación Organizacional, se ha difundido mediante videos y correos electrónicos a todo el personal sobre la filosofía corporativa definida, la que contiene nuestra misión, visión, objetivos estratégicos, valores, comportamientos y las conductas no aceptables, esto con el fin de que todos podamos vivir la cultura del Banco y aportar al cumplimiento de sus objetivos.

Educación Financiera

El informe presentado por el responsable del Programa de Educación Financiera fue conocido y aprobado por el Directorio, documento en el que se describe los resultados cualitativos y cuantitativos de las capacitaciones impartidas durante el año 2023, evidenciando el cumplimiento satisfactorio de las disposiciones normativas aplicables a Educación Financiera.

Objetivos Estratégicos

El Comité de Estrategia Institucional, presentó de forma trimestral para conocimiento y aprobación del Directorio sus informes de seguimiento a la planeación estratégica institucional, comunicó el avance y monitoreo del proyecto Cumbre, concluyendo que los resultados obtenidos en el 2023, producto de la ejecución de las diferentes iniciativas, presentaron un avance satisfactorio, reflejando los esfuerzos realizados para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

Comité de Retribuciones

El informe presentado por el Comité de Retribuciones fue conocido y aprobado por el Directorio, dentro de sus gestiones consta la adecuada aplicación y cumplimiento de la Política Retributiva que rigió durante el año 2023, con estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y normativa aplicable.



Unidad de atención de Servicio al Cliente y Reclamos

El Directorio conoció y aprobó el informe de la Unidad de Atención al Cliente y Reclamos, gestión que, durante el año 2023 estuvo orientada en identificar las causas que propiciaron los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios del sistema financiero en general, estableciendo los correctivos de manera efectiva en los respectivos procesos y observando lo establecido en la normativa legal vigente.

Es importante señalar que se logró optimizar la intervención de las distintas unidades de la Institución, lo que permitió mejoras en el proceso y reducción en los tiempos de respuesta a clientes y usuarios financieros.

Gobierno Corporativo

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión de Gobierno Corporativo. Los esfuerzos estuvieron enfocados al fortalecimiento de prácticas y principios de Buen Gobierno Corporativo, enmarcados dentro de la normativa aplicable; creando una cultura organizacional acorde a las necesidades institucionales.

Se destaca el apoyo de la administración, orientando sus esfuerzos en robustecer y alinear la estrategia de Sostenibilidad con la finalidad de cubrir las expectativas de nuestros grupos de interés y la comunidad en general.

Reparto de Utilidades

En la sesión de Directorio efectuada el 09 de febrero de 2024, se conoció el contenido del Oficio Nro. SB-DS-2024-0044-O de fecha 24 de enero de 2024, suscrito por Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, en su calidad de Superintendente de Bancos Subrogante, mediante el cual se comunicó a Banco del Austro la capitalización de por lo menos el 80% de las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2023, para lo cual deberá observar lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Cumplimiento Normativo

Cumpliendo con lo establecido en su estatuto social, el Directorio de Banco del Austro S.A., presenta su opinión favorable bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna por el ejercicio económico cortado a diciembre de 2023.

Es necesario, como Presidente del Directorio del Banco, resaltar la satisfacción plenamente compartida por el órgano colegido que me honra presidir, por el excelente desempeño demostrado por la administración del Banco, liderados por el Presidente y Vicepresidente Ejecutivo, labor próspera y eficiente, respaldada por la Alta Gerencia del Banco que sin duda es merecedora de nuestra gratitud y reconocimiento, por su dedicación y compromiso en un año de grandes cambios estructurales.

Es importante destacar el trabajo de nuestros colaboradores que son la clave fundamental en este proceso de transformación, que nos ha permitido estar entre las más importantes instituciones financieras a nivel nacional.

La planeación estratégica asumida por el Directorio y la administración del Banco, ha sido objeto de control y seguimiento permanente, contamos con un organismo colegiado de valioso prestigio que pone su experiencia y conocimientos al servicio del Banco, un Directorio que sesiona no sólo con quorum completo; sino con la asistencia del 99% de sus miembros tanto principales como suplentes en cada una de sus sesiones.

Como Directorio hemos asumido este compromiso con un alto sentido del deber y responsabilidad, sintiéndonos orgullosos de formar parte de esta gran Institución.

Por último, para su conocimiento y consideración, acompañamos el Balance General y el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2023, el Informe anual de actividades de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, el informe del Comité de Retribuciones con respecto al cumplimiento de la política del año 2023 y la propuesta de la misma para el 2024, el Informe del Comité de Gobierno Corporativo con sus respectivos anexos, el informe de gestión del Comité de Ética, el informe del Comité Integral de Riesgos, el Informe del Defensor del Cliente, el informe del área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos,

el Informe del Programa de Educación Financiera, así como también los pronunciamientos de los Comités de Auditoría y Auditor Interno, todos los cuales, según la normativa vigente, deben formar parte del presente Informe.

Agradecemos a los señores accionistas, que depositan su confianza y nos brindan su apoyo incondicional, lo que nos mantiene motivados al cumplimiento de las metas trazadas y nos compromete aún más a continuar esforzándonos día a día buscando el crecimiento del Banco del Austro, priorizando siempre las necesidades de nuestros clientes y aportando al crecimiento económico de nuestro país.

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

Econ. Carlos Cordero Díaz
Presidente del Directorio
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Análisis Cifras Banco del Austro 2023



Análisis Cifras Banco del Austro 2023

Activos

En el año 2023 cerramos con un total de activos de USD 2.490 millones. La cartera neta presentó un decrecimiento de USD 30 millones (2,04%). Cabe mencionar que factores externos como el conflicto Ruso – Ucraniano, además de las medidas adoptadas por las economías europea y estadounidense, orientadas al control de la inflación, ocasionaron el incremento de las tasas de interés encareciendo el costo del dinero. Esta coyuntura causó que el Banco optara por mantener una posición conservadora optimizando su costo financiero, motivo por el cual su portafolio de inversiones disminuyó en USD 46 millones (14,15%).



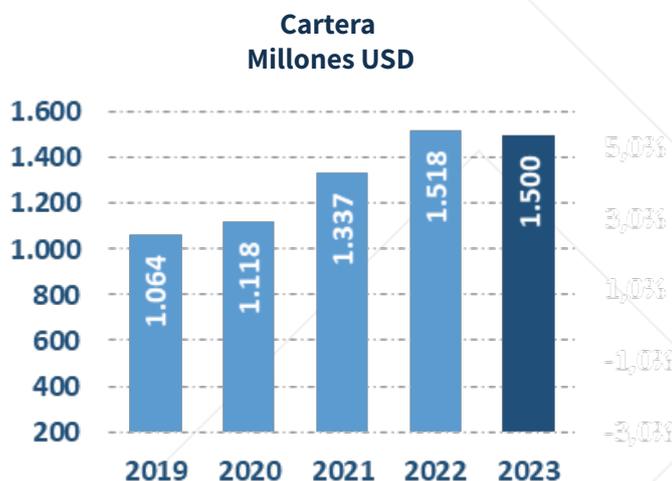
Fuente: Superintendencia de Bancos

Cartera de Crédito

Con corte a diciembre 2023 la cartera de crédito bruta ascendió a USD 1.500 millones, lo que significó un decremento de USD 17 millones (1,14%) con respecto al año anterior.

La contracción se debe a una estrategia de priorización de liquidez aplicada por la Institución. En 2022 se establecieron

USD 57 millones en provisiones, cifra que permitió cubrir adecuadamente el saldo de la cartera improductiva de la entidad.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de inversiones de Banco del Austro cerró con USD 319 millones, cifra que incluye los fideicomisos y fondo de liquidez.

El rendimiento de Tesorería alcanzó los USD 27 millones, de los cuales el 82%; es decir, USD 22 millones corresponden a los intereses generados en el portafolio de inversiones y fondo de liquidez, lo que demuestra una gestión eficiente de la segunda fuente de liquidez del Banco.



Fuente: Superintendencia de Bancos

Pasivos

Al finalizar el ejercicio fiscal 2023 el total de pasivos se ubicó en USD 2.238 millones, registrando una variación positiva de 1,28% en relación a diciembre 2022. El incremento se debe a las adecuadas estrategias implementadas por el Banco como mejorar las tasas, captar nuevos clientes y fidelizar a los que ya son clientes de la institución. En consecuencia, el principal componente del grupo de los pasivos (captaciones) se incrementó al cierre del periodo analizado.

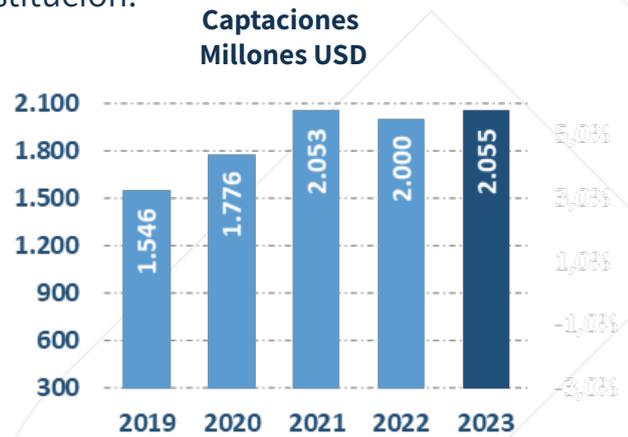


Fuente: Superintendencia de Bancos

Captaciones

Al cierre del periodo 2023, las obligaciones con el público presentaron un saldo de USD 2.055 millones, lo que significó un incremento del 2,75% en comparación con el ejercicio inmediato anterior. El rubro que contribuyó en mayor medida a la variación positiva corresponde a los depósitos a plazo que presentaron un crecimiento del 11,95% (USD 109 millones).

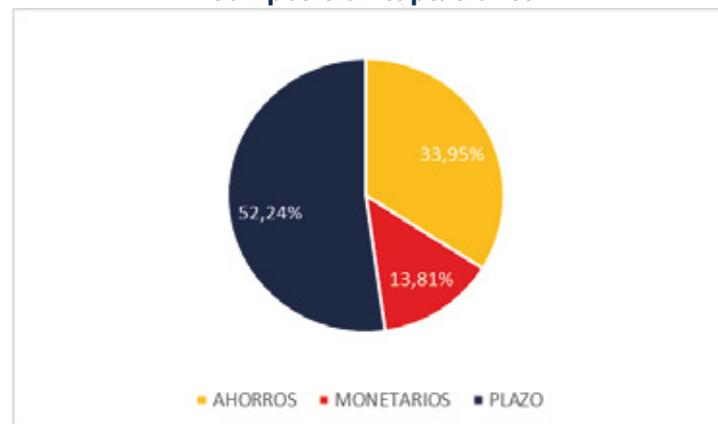
Adicionalmente, es preciso indicar que la participación de los 100 mayores clientes de Banco del Austro fue del 32,99% en relación al total de las obligaciones con el público, porcentaje que se encuentra dentro del rango establecido en la normativa interna de la Institución.



Fuente: Superintendencia de Bancos

La estructura de las captaciones se mantiene similar al anterior ejercicio fiscal, siendo los depósitos a plazo los que tienen mayor representatividad con un 52,24%, seguido de depósitos de ahorro con un 33,95% y finalmente los depósitos monetarios con un 13,81%.

Composición captaciones



Fuente: Banco del Austro

Patrimonio

El Patrimonio de la Institución sumó USD 252 millones al cierre de diciembre de 2023, evidenciando un incremento del 7,27% (17 millones) en comparación con el año anterior. El crecimiento se sustenta principalmente en el aumento del capital social en USD 12 millones lo que en términos porcentuales representa un 7,25%; seguido de resultados del ejercicio que tuvo un incremento de USD 3 millones (23,85%); reservas con USD 1,3 millones (4,63%); y, superávit por valuaciones con USD 713 mil (2,43%).



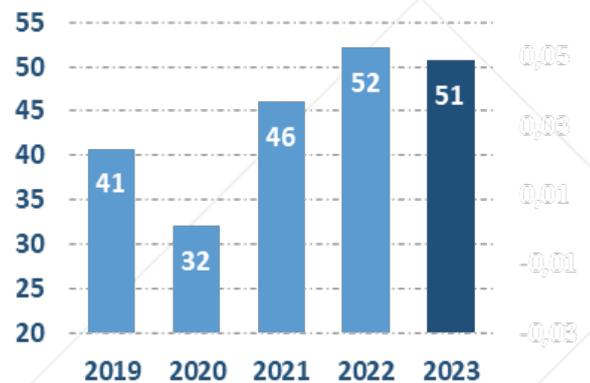
Fuente: Superintendencia de Bancos

Resultados

Al cierre del año 2023, los resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones presentó una contracción de 2,8% (USD 1,44 millones), el decremento se debe a la disminución de las provisiones en USD 6 millones (19,61%); en tanto que la utilidad neta se incrementó un 23,27%. El resultado positivo es producto del trabajo

en equipo y cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas por la Alta Gerencia, con una adecuada gestión del apetito al riesgo.

**Utilidad antes de provisiones,
Impuestos y participación empleados**
Millones usd

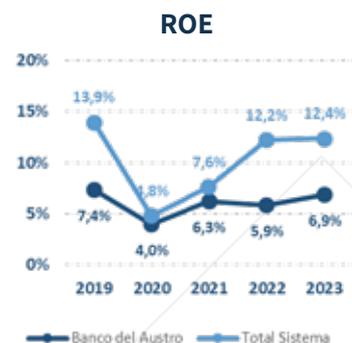


Fuente: Superintendencia de Bancos

Indicadores Financieros

A diciembre 2023, el ROE de Banco del Austro se ubicó en 6,89%, siendo importante mencionar que la utilidad mejoró en USD 3 millones con respecto a diciembre del año anterior, lo que en términos porcentuales representó un incremento del 23,27%.

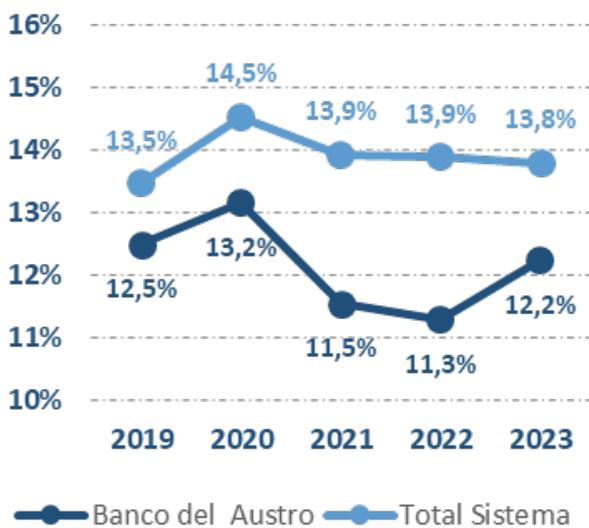
Banco del Austro cumplió de manera satisfactoria las metas y objetivos planificados, encaminados a mejorar sus indicadores financieros y propendiendo un crecimiento sostenido de la Institución.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El patrimonio técnico de Banco del Austro cerró en 12,23% al finalizar el 2023, mostrando un crecimiento superior al sistema bancario, lo que permitió reducir la brecha. Este ratio se mantiene superior al índice mínimo legal requerido, que se ubica en 9%, demostrando la fortaleza patrimonial del Banco, la cual se encuentra alineada a las estrategias institucionales.

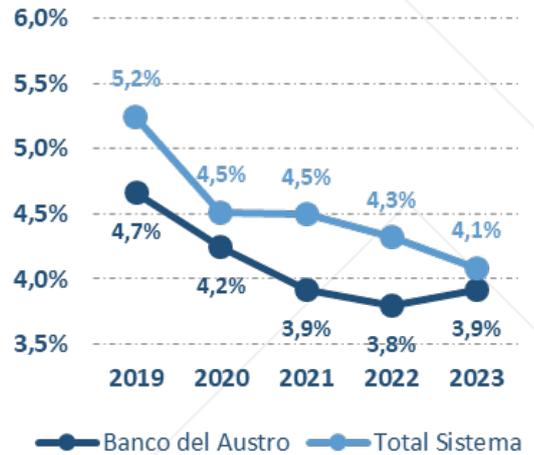
Solvencia



Fuente: Superintendencia de Bancos

Una fortaleza a destacar es el nivel de eficiencia, que históricamente se ha ubicado en mejores niveles que la presentada por el sistema de bancos privados. Lo descrito se debe a una adecuada administración y gestión de los gastos operativos de la Institución. El ratio de eficiencia del Banco, esto es, gastos operativos sobre el total de activos promedio al cierre de diciembre 2023 se ubicó en 3,92%.

Índice de eficiencia microeconómica (Gastos de Operación / Activo Promedio)



Fuente: Superintendencia de Bancos

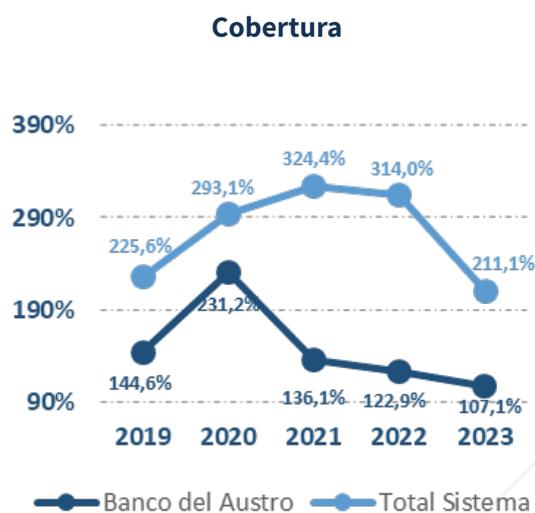
Al término del ejercicio fiscal 2023 el ratio de morosidad fue del 3,55%, cercano al indicador presentado por el sistema de bancos privados, esto evidencia las acertadas estrategias implementadas y la suma de esfuerzos del Banco, encaminados a reducir significativamente la cartera improductiva.

Morosidad



Fuente: Superintendencia de Bancos

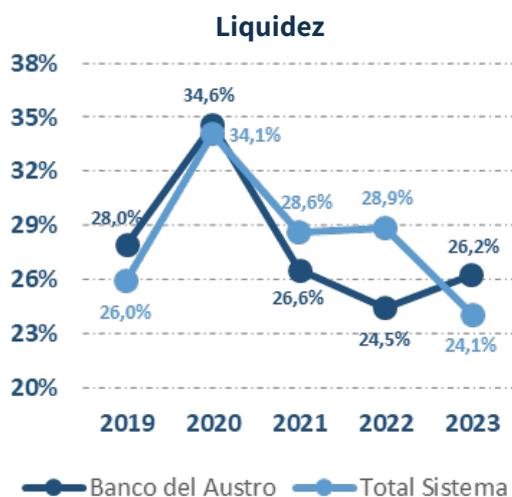
El ratio de cobertura al cierre del 2023 se ubicó en 107,15%, por debajo al de sus pares; no obstante, el nivel de provisiones constituidas es suficiente para el volumen de cartera en dificultades que maneja el Banco.



Fuente: Superintendencia de Bancos

La liquidez de Banco del Austro se encuentra en una adecuada posición, debido a una eficiente gestión realizada por el área de Tesorería en coordinación con el área de Riesgos que han permitido una aplicación conservadora de las políticas internas alineadas a la normativa legal vigente.

Es importante mencionar que el Banco cuenta con financiamiento de entidades del exterior, lo que le permite mantener diversificadas las fuentes de fondeo, reduciendo el riesgo de concentración en las obligaciones con el público.

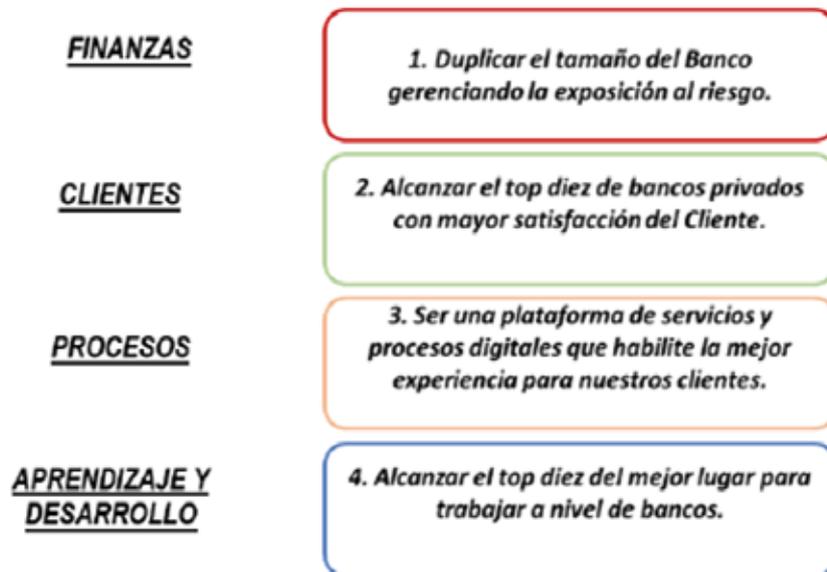


Fuente: Superintendencia de Bancos

Informe de Gestión Institucional

Banco del Austro S.A.; manteniendo su espíritu de mejora continua enfocó sus esfuerzos en el desarrollo de nuevos modelos de gestión que nos permiten adaptarnos al entorno cambiante y continuar evolucionando hacia las nuevas tendencias que nos exige el mercado.

Objetivos Estratégicos



Durante 2023, se han asignado recursos y esfuerzos importantes con el fin de cumplir los objetivos estratégicos y situar a la organización en una senda firme y duradera hacia el crecimiento y el éxito. A continuación, presentamos los logros destacados de cada frente de negocio:

Frente Digital

El Frente Digital logró un avance importante en sus iniciativas gracias a su enfoque estratégico en la innovación digital. Durante el año 2023, este enfoque se tradujo en un notable incremento adicional de la cartera, ascendiendo a 46 millones de dólares. Este éxito se fundamenta en el desarrollo de seis iniciativas de modelos de analítica avanzada, diseñados para diferentes segmentos de clientes: dependientes activos, independientes formales activos, dependientes inactivos, informales activos, no clientes y remesas, utilizando criterios RFM junto con proyecciones de ingresos permitió la creación de un modelo de scoring robusto y efectivo. Este enfoque personalizado y centrado en las necesidades individuales de cada segmento de clientes subraya el compromiso del Frente Digital en la excelencia y la adaptabilidad.

Se implementaron células especializadas con el propósito de digitalizar los productos. Desarrollamos un producto de consumo digital y consumo vehicular que han establecido acuerdos con diversas tiendas, fortaleciendo las propuestas de valor y optimizando el servicio ofrecido a los clientes.

Es importante mencionar que hasta la fecha estos productos permitieron colocar 2.717 créditos por un monto de \$41,8 millones de dólares.

banco del austro | AUSTRO CREDIT

Califica a tu cliente en línea
y ayúdalo a obtener **financiamiento para su vehículo** con un préstamo de consumo **sin prenda y sin garante.**

Suscríbete Aquí

banco del austro
¡Ingresar a tu cuenta!

Correo electrónico
mtemonorio@bcaustro.fin.ec

Contraseña ¡¡¡Ocultar tu contraseña!!!

→ Ingresar

© Banco del Austro 2022 - Todos los derechos reservados V1.0.7

¡Personaliza tus ofertas para cerrar más ventas de forma rápida y segura!

Consejos para tu seguridad

Banco del Austro no solicita tu usuario ni contraseña por enlaces de correo electrónico, llamadas o mensajes.

Actualiza frecuentemente tu clave de acceso, agrégale cierta complejidad (número de caracteres, caracteres especiales y números).

Por favor verificar siempre que en tu navegador aparezca la dirección correcta de la página web del Banco del Austro: <http://creditvehiculos.bancodelaustro.com>

Realizamos mejoras de los servicios en la banca digital implementando el contrato y renovación del token virtual, transferencias y pagos de tarjeta de crédito, diferidos en TC y emisión de certificados en Austro Digital.

banco del austro

AUSTRO DIGITAL

Tu certificado bancario está a un click de distancia

¡Descarga ya!

banco del austro

banco del austro

IDENTIDAD DATOS ECONOMÍA CUENTA

¡FELICIDADES SEBASTIÁN !
TU CUENTA DIGITAL N.º 0500300744
DEL BANCO DEL AUSTRO, HA SIDO CREADA CON ÉXITO.

4931 0000 1423 3324
SEBASTIÁN MALDONADO

REVISAR TÉRMINOS DEL CONTRATO Y FORMULARIO DE FIDEICOMISOS Y SERVICIOS.

¡CONTINUAR

banco del austro

AUSTRO DIGITAL

¿Aún no eres cliente?
Selecciona las siguientes opciones.

¡NUEVO!

¡CTAR UNA ADE CRÉDITO! ¡SOLICITA CERTIFICADOS! ¡CREA UNA CUENTA DIGITAL! ¡CONSULTA GROS!

QUIERO REGISTRARME

¡YA ERES CLIENTE! INICIA SESIÓN AQUÍ

Cajero **Austrotoken** Call Center

Frente Comercial

Con el fin de crear estrategias especializadas, se diseñó e implementó la nueva segmentación estructural del Banco, que permite agrupar clientes que comparten características similares para conocer mejor a nuestros clientes y entender sus necesidades.

Se introdujo un modelo de Sistemática Comercial junto con una estructura especializada en la gestión de clientes, lo que posibilitó la optimización y la focalización del tiempo comercial mediante la ejecución de coreografías por rol. Además, se implementó la Torre de Control que facilita la administración estratégica de leads para potenciar la colocación de créditos de manera más eficiente, se lanzaron 17 campañas por un total de 174 mil leads. Todo este conjunto de acciones permitió alcanzar un incremento del 33% en la productividad de los ejecutivos.

Al mismo tiempo, se emprendió un esfuerzo significativo para establecer un modelo de gestión adaptado al exigente entorno del segmento corporativo y empresarial, donde la prioridad recae en la rentabilidad del cliente. Este modelo diseñado, se fundamenta en la creación de células de trabajo conformadas por talento especializado. Estas células se despliegan estratégicamente en diversas ubicaciones para brindar un servicio personalizado y efectivo a nuestros clientes.



Segmento de Clientes
Privada
Afluente
Afluente masivo
Masivo
Corporativo
Empresarial
Pyme Plus
Pyme
Mi Pyme
Microcrédito
Instituciones Financieras
Institucionales



Frente Riesgos

El frente de riesgos propuso el rediseño de políticas de crédito, resultantes de un análisis robusto, que decanta mayor eficiencia en las tasas de aprobación de perfiles dentro del apetito de riesgo, dotando de esta manera con herramientas al negocio, que permitan la consecución de los objetivos comerciales con el riesgo controlado.



Los objetivos alcanzados en el frente permiten que la institución cuente con una comisión de crédito (Credit portfolio management), cuya función principal es dotar a la Alta Gerencia de un análisis minucioso del portafolio de la cartera de créditos, resultados que permiten la toma de decisiones basados en principios de oportunidad, eficiencia y calidad.

Por otro lado, el desarrollo y automatización del embudo de colocación de cartera ha permitido contar con la suficiente información de conversión; así como, el tiempo y resultados de todas las etapas del crédito.

La dinámica sectorial del Ecuador demanda que los modelos de calificación empresarial se adapten a los principales sectores y tamaños de empresas; de manera que, se recoja de manera eficiente el nivel de riesgo de las diferentes operaciones crediticias del segmento productivo, para lo cual, con el apoyo de aliados estratégicos se construyó un modelo de rating empresarial a medida de la institución, que cuenta con el aval del Organismo de Control para la implementación y uso de la institución.

El nivel de especialización alcanzado en el producto vehicular ha elevado los estándares de calidad en los procesos internos, demandando contar con un proceso delimitado, claro y eficiente que permita la evaluación adecuada para los perfiles de valoración intermedia; situación que fue atendida, con el desarrollo e implementación de matriz swimlanes de aprobación.

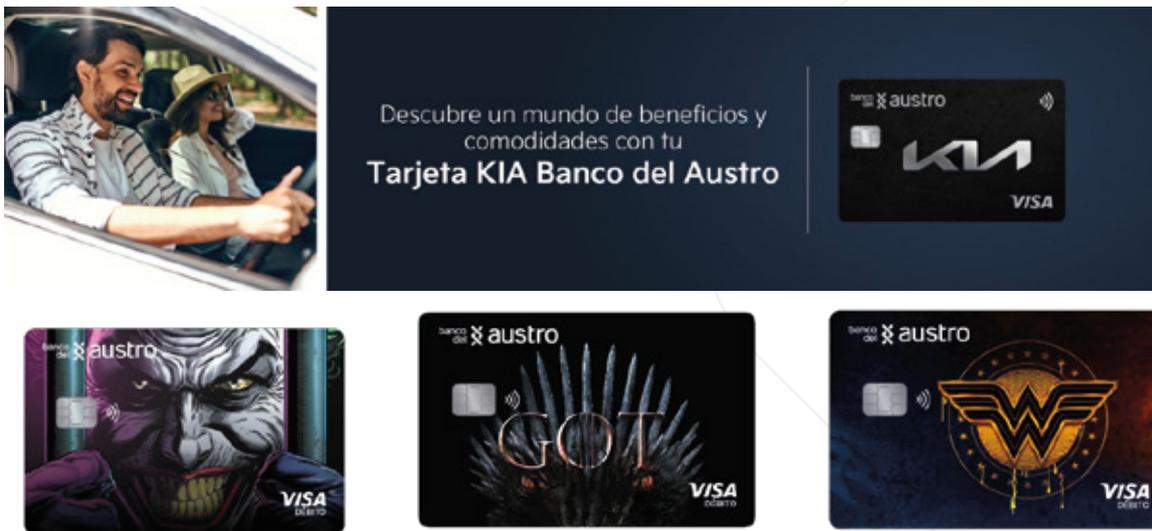
Las buenas prácticas técnicas que nos hereda los pilares de Basilea más el desempeño de los mercados tradicionales y emergentes en los que opera la institución, demandan un conocimiento profundo de los niveles de exposición que el portafolio de crédito supone para la institución. Este conocimiento, fue potenciado con el desarrollo y monitoreo mensual de los niveles de pérdida esperada en escenarios normales y de estrés, contrastándolos frente al stock de provisiones, con el objetivo de contar con colchones adecuados que permitan hacer frente a los diversos eventos o shocks que pudieren afectar al desempeño de la cartera de créditos.



Se generó un proceso eficiente de monitoreo de la cartera de créditos incorporando recursos tecnológicos y la construcción de un Datamart que permite la generación de reportaría de forma dinámica y eficiente; lo cual, sumado a un correcto análisis de backtesting del desempeño de los modelos, junto con las cosechas que estos generan, permiten la toma de decisiones preventivas, reactivas y correctivas, según amerite.

Frente Medios de Pago

En emisión se desarrollaron productos que potencializaron nichos de mercado, generando campañas direccionadas y permitiendo alcanzar una mayor cantidad de leads efectivos. La campaña más representativa fue el despliegue de Passion Cards Warner y tarjeta de crédito KIA brindando experiencias y productos diferenciadores en el mercado, cumpliendo el objetivo de colocación de 17 mil tarjetas.



En adquisición se han creado canalidades de afiliación masiva que potencian el crecimiento de la red de establecimientos adquirente. Se sustituyeron equipos con nueva infraestructura tecnológica que habilitó un crecimiento del 20% lo que se traduce en 66 millones de dólares.





De esta forma Medios de Pago generó una cartera adicional hasta diciembre de 2023 de USD 29 millones de dólares fortaleciendo relaciones con las franquicias para establecer estrategias a corto mediano y largo plazo.

Frente Productos y Servicios

El frente de productos y servicios estructuró el portafolio de clientes para cada ejecutivo y habilitó el visualizador comercial, herramienta que permite a los ejecutivos de negocio visualizar su portafolio de clientes, indicadores y presupuestos.

También se creó una segmentación estratégica, misma que clusteriza clientes en función de la información de las variables de cada cliente, manteniendo la segmentación estructural definida, permitiendo identificar oportunidades de negocio y realizar propuestas de valor en los distintos productos para un clúster específico.



Se logró un acuerdo para la adquisición e implementación de una herramienta de CRM, lo que apoya en la gestión comercial y mejora la rentabilidad del negocio.

En el ámbito de seguros se crearon soluciones personalizadas a través de una combinación de productos innovadores y servicios complementarios. La transformación digital y la adopción de nuevas tecnologías ayudaron a mejorar la eficiencia operativa y la experiencia del cliente garantizando una amplia cobertura de los productos.



Frente Compras

El Frente de Compras se enfocó en mejorar y optimizar los procesos de adquisición de bienes y servicios del banco con el propósito de reducir los costos y gastos de la empresa, al mismo tiempo que garantizan un proceso de compra organizado y eficiente. Se llevaron a cabo un total de veinte y un iniciativas estratégicas, enfocadas a mejorar las negociaciones con proveedores y optimizar costos y gastos.

En iniciativas de negociaciones se concluyeron: licitación de enlaces de comunicaciones, implementación de número único telefónico, traspasación de valores, renegociaciones de contratos de arrendamiento, consolidación de servicios de agencias de publicidad, vallas vista pública, puntos de atención no asistida, contratos de limpieza y la renovación de contratos con proveedores de software de clase mundial.

En optimización de costos y gastos, se ejecutaron iniciativas de mantenimiento de bienes inmuebles, optimización del mix de medios en marketing, reducción de gastos de courier y valija nacional, nuevo costeo del programa de seguros del Banco, renegociación del servicio de mantenimiento de ATMs y la reducción de gastos de mensajería.



Frente Cobranzas

Este frente incorporó en su gestión modelos de score para cobranzas, los cuales proporcionan una comprensión detallada del comportamiento de pago y nivel de endeudamiento de los clientes, evaluados mensualmente. Además, se han desarrollado estrategias basadas en reglas específicas para optimizar los procesos de contacto con los clientes. Se han establecido colaboraciones con empresas externas basadas en un modelo de competencia. Por último, se han revisado las políticas de ofertas para ser más eficaces en la colocación de estos productos. Estas medidas se concibieron con el fin de potenciar la recuperación de cartera y las provisiones, asegurando así una gestión financiera más sólida y eficaz.

Frente Salud

El Frente de Salud desempeñó un papel fundamental en respaldar el avance de iniciativas dirigidas al mejoramiento de la cultura organizacional, el clima laboral, la continuidad operativa y la gestión del rendimiento, participando de manera activa en la evaluación de la productividad del personal y el desarrollo de capacidades.

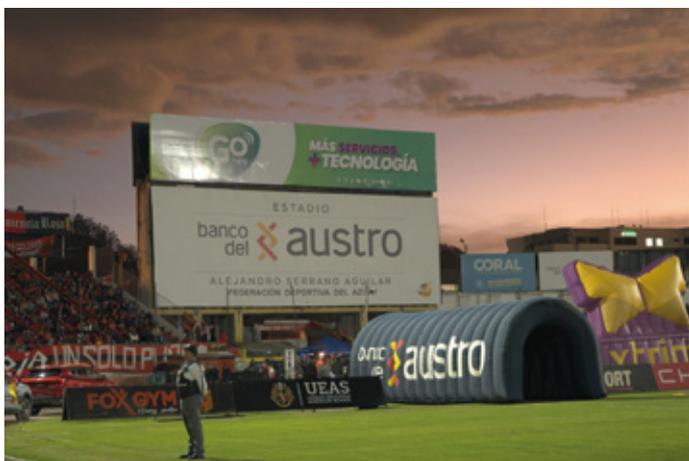
En el transcurso del año 2023, el Banco logró obtener la certificación como un "Gran Lugar para Trabajar" (Great Place to Work), logro que se atribuye principalmente a la transformación llevada a cabo por la institución y al compromiso brindado por sus colaboradores.



Apoyo a Causas Sociales

Con el afán de aportar al desarrollo de nuestra comunidad, en el 2023 invertimos en distintas actividades, como:

- Renovamos el auspicio como sponsor principal del Club Deportivo Cuenca, de su división femenina “Las Leonas” y el nombre del estadio ASA Banco del Austro.



- Oficializamos el auspicio para el Club Sport Emelec, que ahora ha nombrado a su estadio “George Capwell Banco del Austro”.



- Auspiciamos la carrera ciclística “L´Etape Ecuador 2023”, por segundo año consecutivo fuimos sponsor oficial del PGA Tour Latinoamérica 2023, evento mundial de Golf.

- Auspiciamos la XVI Bienal de Cuenca, evento reconocido a nivel mundial que celebra el arte y la creatividad.



- Auspiciamos a deportistas promesas de nuestro país dentro de un programa que lo denominamos “Nuestros Héroes” quienes fueron embajadores de la Institución en disciplinas como levantamiento olímpico, triatlón y el evento “La meta es vida 5k”, apoyando la construcción de un mundo más saludable y solidario.

- Contribuimos con donaciones en la época navideña a instituciones públicas y privadas sin fines de lucro que tocaron nuestra puerta.



• Fuimos auspiciantes principales de la tradicional feria artesanal organizada por el CIDAP (Centro Interamericano de Artesanías y Artes Populares).



• Nuestra institución se sumó a los grupos de apoyo para entrega de donaciones a los damnificados en la ciudad de Alausí, después del trágico deslave suscitado en el mes de marzo del 2023.



• Con los fondos de nuestro tradicional “Austrotón” se contribuyó para la construcción de un punto de encuentro de los moradores de la comunidad de Patúl, ubicada en la parroquia Molleturo de la provincia del Azuay.



- Aportamos con bonos de consumo para la alimentación de los niños del Hogar Infantil Tadeo Torres en la ciudad de Cuenca y en la ciudad de Quito realizamos un aporte solidario a la Casa Hogar San Vicente de Paúl.



- También realizamos campañas de donación de sangre en coordinación con el Ministerio de Salud pública y la Cruz Roja ecuatoriana, conservando nuestro reconocimiento a la cultura de donación.



- Para nuestros colaboradores realizamos jornadas de vacunación contra la influenza a nivel nacional, además, trabajamos en campañas de alimentación saludable.



- Mediante el Programa de Educación Financiera, en el 2023 brindamos capacitaciones a más de 10.500 personas. Trabajamos con quince instituciones educativas y con aliados estratégicos como la Cámara de Comercio de la Ciudad de Cuenca, el Fondo de cesantía de la Policía Nacional, el CIDAP y la Empresa Pública Municipal de Desarrollo Económico de la ciudad de Cuenca (EDEC EP).



Actualmente estamos implementando nuevos modelos de gestión para adaptarnos a los cambios de mercado, queremos seguir contribuyendo de manera protagónica al desarrollo económico de nuestro país, generando puestos de empleo, y creando valor para nuestros Accionistas, Clientes y Colaboradores, y demás grupos de interés. Continuaremos fortaleciendo nuestra cultura organizacional, trabajando en el desarrollo de nuestros colaboradores y mejorando la productividad de nuestros equipos.

Agradecemos a toda la familia Banco del Austro S.A., que con su esfuerzo y dedicación nos permiten acercarnos cada vez más a nuestros objetivos.



Informe de los Auditores Externos

BANCO DEL AUSTRO S.A.

Carta a la Gerencia
Por el período terminado en diciembre 31, 2023





A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio
Banco del Austro S.A.

En el proceso de planificación y ejecución de nuestra auditoría de los estados financieros individuales del Banco del Austro S.A., por el año que terminó el 31 de diciembre de 2023, hemos revisado la estructura del control interno, con el propósito de determinar el alcance de nuestros procedimientos de auditoría para expresar una opinión sobre los estados financieros individuales, más no para proporcionar una seguridad del funcionamiento de la estructura del control interno. Por consiguiente, nuestra revisión de la estructura del control interno, no necesariamente reveló todos los aspectos que podrían calificarse como deficiencias significativas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría. Una deficiencia significativa representa una situación en la cual el diseño u operación de uno o más elementos de la estructura del control interno, no reduce a un nivel relativamente bajo el riesgo de que pudieran ocurrir errores o irregularidades en cantidades que puedan ser importantes en relación a los estados financieros individuales que están siendo auditados, que puedan ocurrir y no ser detectados oportunamente por los empleados en el curso normal del desempeño de sus funciones.

Adicionalmente, incluimos nuestros comentarios en relación con ciertos asuntos operativos y administrativos con nuestras respectivas recomendaciones. Dichas recomendaciones surgen de las observaciones realizadas en el proceso de nuestra auditoría de los estados financieros individuales.

Esta Carta a la Gerencia está dirigida únicamente para información y uso de los miembros del Directorio y Administración del Banco del Austro S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta Entidad de control; y no debe ser utilizada para otros propósitos

BDO ECUADOR

Marzo 11, 2024
RNAE No. 9118
Guayaquil, Ecuador



David Clavijo Bolaños - Socio



BDO Ecuador



www.bdo.ec

Informe del Comisario

BANCO DEL AUSTRO S.A.

Informe de Comisario
Año terminado el 31 de diciembre de 2023





Informe de Comisario

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio
Banco del Austro S.A.

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales adjuntos de Banco del Austro S.A. ("el Banco"), que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre de 2023, y los correspondientes estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros individuales que incluye información material sobre políticas contables y hemos emitido por separado nuestro informe de auditoría sin salvedades con fecha 11 de marzo de 2024.

El resultado de nuestra revisión, no reveló situaciones en las transacciones examinadas en relación a lo dispuesto en el Artículo 279 de la Ley de Compañías y Artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero que se exponen más adelante en la sección de "Principales asuntos del trabajo de Comisario", y dentro del alcance de nuestra auditoría según se explica en la sección "Fundamentos de la opinión", que en nuestra opinión constituyan incumplimientos materiales por parte de la Administración del Banco.

Fundamentos de la opinión

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen más detalladamente en la sección "Responsabilidades del Auditor y Comisario para la Auditoría de los estados financieros individuales" de nuestro informe de auditoría emitido por separado.

Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código de Ética para Contadores Profesionales emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética, junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos y el Código de Ética del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés). Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Énfasis

Este informe está dirigido únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y la Administración del Banco del Austro S.A., y ha sido preparado para cumplir con las disposiciones legales vigentes y ser entregado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador; por lo tanto, no puede ser distribuido, copiado o entregado a otras personas u organismos.



BDO Ecuador



www.bdo.ec



Principales Asuntos del Trabajo del Comisario

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 279 de la Ley de Compañías y Artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y dentro del alcance de nuestra auditoría según se explica en la sección “Fundamentos de la opinión”, conceptuamos que obtuvimos la información necesaria y realizamos ciertas pruebas selectivas orientadas al cumplimiento de nuestra función como Comisario del Banco del Austro S.A., en relación a:

- Las cifras presentadas en los estados financieros individuales concuerdan con los registros contables del Banco.
- El cumplimiento de los administradores de las normas legales y estatutarias, disposiciones de la Junta General de Accionistas, del Directorio y Superintendencia de Bancos del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, y aquellos aspectos contables tributarios que son de nuestra competencia.
- De acuerdo a lo dispuesto en la disposición general primera, Capítulo IV, Título XI, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros Público y Privado, las entidades bajo el control de la Superintendencia de Bancos del Ecuador se someterán y aplicarán las normas contables dispuestas por el Organismo de Control, contenidas en los Catálogos de Cuentas y en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador; en lo no previsto por dichos catálogos, ni por la citada codificación, se aplicarán las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- Que la contabilidad se lleve conforme a las normas legales, las operaciones en ella registradas sean llevadas de acuerdo con normas y prácticas de contabilidad establecidas o autorizadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y Código Orgánico Monetario y Financiero, las cuales constituyen una base contable que, en algunos aspectos, difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).
- El cumplimiento de las normas referentes a la calificación y constitución de provisiones de activos de riesgo al 31 de diciembre de 2023.
- Revisamos y evaluamos los elementos de la estructura de control interno del Banco, únicamente con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de auditoría como lo requieren las Normas Internacionales de Auditoría. Los resultados de dicha revisión serán comunicados al Banco en un informe por separado.
- La información requerida en Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el Informe de aseguramiento razonable de los Auditores Independientes sobre los controles y procedimientos de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos, como el terrorismo, constará en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Artículo 288 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.



BDO Ecuador



www.bdo.ec



- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos materiales de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2023 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.

Responsabilidades de la Administración del Banco del Austro S.A. sobre los estados financieros individuales

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

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

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

El cumplimiento de los aspectos mencionados en la sección "Principales asuntos del trabajo del Comisario", así como los criterios de aplicación de las normas legales, reglamentarias y estatutarias, son responsabilidad de la Administración del Banco del Austro S.A. y tales criterios no podrían eventualmente ser compartidos por las autoridades competentes.

Responsabilidades del Auditor y Comisario para la auditoría de los estados financieros individuales

Nuestra responsabilidad es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando existe.

Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales, siempre y cuando de manera individual o en conjunto, éstos pudiesen influir en las decisiones económicas a ser tomadas por los usuarios basados en dichos estados financieros individuales.



BDO Ecuador



www.bdo.ec



Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros individuales se encuentra descrita en el Apéndice al Informe de los Auditores Independientes que hemos emitido por separado con fecha 11 de marzo de 2024.

BDO ECUADOR

Marzo 11, 2024
RNAE No. 9118
Guayaquil, Ecuador



David Clavijo Bolaños - Socio



BDO Ecuador



www.bdo.ec

Informe Estados Financieros Individuales

BANCO DEL AUSTRO S.A.

Estados Financieros Individuales 31 de diciembre de 2023

<u>CONTENIDO:</u>	<u>PÁGINA</u>
• Informe de los Auditores Independientes	1
• Apéndice al Informe de los Auditores Independientes	5
• Balance General Individual	6
• Estado Individual de Resultados	7
• Estado Individual de Cambios en el Patrimonio	8
• Estado Individual de Flujos de Efectivo	9
• Principales Políticas Contables	11
• Notas a los Estados Financieros Individuales	34





Informe de los Auditores Independientes

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio
Banco del Austro S.A.

Informe sobre la auditoría de los estados financieros individuales

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales de Banco del Austro S.A. ("el Banco"), que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre de 2023, y los correspondientes estados individuales de resultados, de cambios en el patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros individuales que incluye información material sobre políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera individual del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2023, así como el resultado individual de sus operaciones y sus flujos de efectivo individuales por el año terminado en dicha fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamento de la opinión de auditoría

Realizamos nuestra auditoría de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades bajo estas normas se describen más detalladamente en la sección "Responsabilidades del Auditor para la Auditoría de los Estados Financieros Individuales" de nuestro informe. Somos independientes del Banco de acuerdo con el Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido con otras responsabilidades éticas de acuerdo con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros individuales del período actual. Estos asuntos se abordaron en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros individuales en su conjunto y al formular nuestra opinión al respecto, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.



BDO Ecuador



www.bdo.ec



Por su parte, la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos productivo mayor a US\$100,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Banco y determina la estimación más importante de los estados financieros individuales, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de crédito; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias de conformidad con la normativa aplicable.

El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Revelaciones relacionadas

En la Nota 2.7 y 5 de los estados financieros individuales se incluyen las revelaciones del Banco sobre la calificación de la cartera de crédito, lo que explica específicamente el tratamiento de las provisiones utilizadas para medir la recuperación de los activos de riesgo.

Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente:

- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado.
- Segmentamos nuestras pruebas para los diversos tipos de activos de riesgo como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por Cobrar y Otros Activos, además de las cuentas contingentes.
- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.
- Para una muestra de sujetos de créditos productivos con riesgo mayor a US\$100,000 efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.
- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos productivo mayor a US\$100,000 en función de los parámetros establecidos por el Organismo Regulador.
- Inspeccionamos los informes de Calificación de Activos de Riesgo presentados ante el Comité de Activos de Riesgo y los análisis sectoriales preparados por el Banco.





Otros Asuntos

Los estados financieros individuales de Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2022 fueron auditados por otros auditores, cuyo informe emitido con fecha 15 de marzo de 2023 contiene una opinión sin salvedades.

Por otra parte, tal como se menciona en la Nota 1, los estados financieros del Banco deben presentarse en forma individual y consolidada con sus Subsidiarias; por lo tanto, los estados financieros consolidados se presentan por separado.

Otra Información

La Administración del Banco del Austro S.A., es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el Informe Anual a los Accionistas, Informe del Directorio e Informe del Presidente Ejecutivo del Banco del Austro S.A., pero no incluye los estados financieros individuales y nuestro informe de auditoría. Se espera que este informe esté disponible después de la fecha de nuestro informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales no cubre la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre la misma.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente errónea con los estados financieros individuales o nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría o de lo contrario parece que existe una incorrección material. Si, con base a nuestra revisión del informe anual que la Administración presentará a la Junta de Accionistas, llegamos a la conclusión de que existe una incorrección material de esta otra información, estamos obligados a informar sobre ese hecho a los encargados de la Alta Administración del Banco.

Responsabilidades de la Administración sobre los Estados Financieros Individuales

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

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

Los miembros de la Administración del Banco son responsables de supervisar el proceso de información financiera del Banco.



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

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando este exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales, siempre y cuando de manera individual o en su conjunto, éstos pudiesen influir en las decisiones económicas de los usuarios basados en dichos estados financieros individuales.

Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros individuales se encuentra en el Apéndice al Informe de los Auditores Independientes adjunto.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestros informes sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y otros Delitos, Límites de Operaciones Activas y Contingentes, Información Financiera Suplementaria, Informe del Comisario e Informe de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias del Banco del Austro S.A., como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023, se emiten por separado.

BDO Ecuador

Marzo 11, 2024
RNAE No. 9118
Guayaquil, Ecuador



David Clavijo Bolaños - Socio



Apéndice al Informe de los Auditores Independientes

Como parte de una auditoría basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), ejercemos un juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros individuales, ya sea por fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor al que puede resultar de otros errores como el fraude que puede implicar la colusión, falsificación, omisiones intencionales, falseamiento, o la elusión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por la Administración del negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no relaciones con eventos o condiciones que puedan proyectar una duda importante sobre la capacidad del Banco para continuar como un negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría de las revelaciones relacionadas en los estados financieros individuales o, si tales revelaciones son insuficientes, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos futuros o condiciones pueden causar que la entidad no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación, estructura y contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales representan las operaciones subyacentes y eventos en una forma que logre presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración del Banco en relación a, entre otras cosas, el alcance y el momento de la auditoría y los resultados de auditoría importantes, incluyendo posibles deficiencias significativas en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

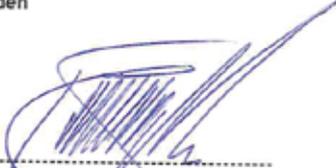
También proporcionamos a los encargados de la Administración del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos relevantes con respecto a la independencia, y hemos comunicado todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, si es aplicable, las medidas tomadas para evitar la pérdida de independencia.

A partir de las comunicaciones con los encargados de la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros individuales del período auditado y por lo tanto fueron asuntos clave de auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría a menos que la Ley o el Reglamento se oponga a la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente raras, determinamos que un asunto no debe ser comunicado en nuestro informe debido a posibles consecuencias adversas.



BANCO DEL AUSTRO S.A.
BALANCE GENERAL INDIVIDUAL
 (Expresado en U.S. dólares)
 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	Notas	Diciembre 31, 2023
Activos:		
Fondos disponibles	3	384,705,680
Inversiones	4	280,476,344
Cartera de créditos	5	1,443,284,417
Deudores por aceptación		241,878
Cuentas por cobrar	6	43,531,761
Bienes realizables, adjudicados por pago, arrendamiento mercantil y no utilizados por la Institución	7	28,207,068
Propiedades, muebles y equipos	8	72,742,465
Otros activos	9	236,568,429
Total activos		2,489,758,042
Pasivos y patrimonio de los accionistas:		
Pasivos:		
Obligaciones con el público	12	2,054,670,808
Obligaciones inmediatas	13	2,873,720
Aceptaciones en circulación		241,878
Cuentas por pagar	14	56,676,826
Obligaciones financieras	16	110,710,444
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización	17	7,035,233
Otros pasivos	18	5,488,558
Total pasivos		2,237,697,467
Patrimonio de los accionistas:	20	
Capital social		176,100,000
Reservas		29,548,597
Superávit por valuaciones		30,038,353
Utilidades acumuladas		16,373,625
Total patrimonio de los accionistas		252,060,575
Total pasivo y patrimonio de los accionistas		2,489,758,042
Cuentas contingentes	22	459,976,163
Cuentas de orden	23	7,995,306,227



 Clemente Tamariz
 Vicepresidente Ejecutivo
 Gerente General



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros individuales.

BANCO DEL AUSTRO S.A.
ESTADO INDIVIDUAL DE RESULTADOS
(Expresado en U.S. dólares)
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

<u>Por el año terminado en</u>	<u>Notas</u>	<u>Diciembre 31, 2023</u>
Ingresos:		
Intereses y descuentos ganados	24	191,928,330
Comisiones ganadas	25	13,499,845
Utilidades financieras	26	11,180,794
Ingresos por servicios	27	32,413,069
Otros ingresos operacionales		4,781,831
Otros ingresos	28	<u>20,878,554</u>
		<u>274,682,423</u>
Gastos:		
Intereses causados	29	94,617,559
Comisiones causadas	30	16,439,619
Pérdidas financieras	31	12,179,669
Provisiones	11	24,837,723
Gastos de operación	32	94,385,145
Otras pérdidas operacionales		192,405
Otros gastos y pérdidas		<u>6,211,886</u>
		<u>248,864,006</u>
Utilidad antes de participación trabajadores e impuesto a la renta		25,818,417
15% participación trabajadores		3,872,762
Impuesto a la renta	15	<u>5,666,338</u>
Utilidad neta del ejercicio		<u>16,279,317</u>



 Clemente Tamariz
 Vicepresidente Ejecutivo
 Gerente General



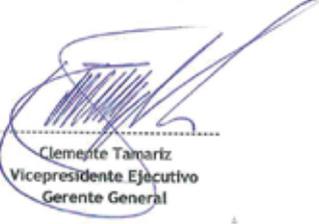
 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
 a los estados financieros individuales.



BANCO DEL AUSTRO S.A.
ESTADO INDIVIDUAL DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
 (Expresado en U.S. dólares)
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	Reservas			Total	Superávit por valoración	Utilidades acumuladas		Total	Total patrimonio de los accionistas
	Capital social	Reserva legal	Reserva especial			Utilidad del ejercicio	Utilidades acumuladas		
Saldos al 1 de enero de 2023	164,200,000	18,241,420	10,000,908	28,242,328	29,325,170	-	13,220,019	13,220,019	234,987,517
Aumento de capital	11,900,000	-	(14,358)	(14,358)	-	-	(11,885,642)	(11,885,642)	-
Apropiación para reserva legal	-	1,320,627	-	1,320,627	-	-	(1,320,627)	(1,320,627)	-
Superávit por valuación de propiedades y equipos	-	-	-	-	(810,768)	-	80,558	80,558	(730,210)
Superávit por valuación de inversiones en acciones	-	-	-	-	(32,205)	-	-	-	(32,205)
Superávit por valuación de instrumentos financieros	-	-	-	-	1,556,156	-	-	-	1,556,156
Utilidad neta del ejercicio	-	-	-	-	-	16,279,317	-	16,279,317	16,279,317
Saldos al 31 de diciembre de 2023	176,100,000	19,562,047	9,986,550	29,548,597	30,038,353	16,279,317	94,308	16,373,625	252,060,575



 Clemente Tamariz
 Vicepresidente Ejecutivo
 Gerente General



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
 a los estados financieros individuales.

BANCO DEL AUSTRO S.A.
ESTADO INDIVIDUAL DE FLUJOS DE EFECTIVO
(Expresado en U.S. dólares)
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Por el año terminado en	Diciembre 31, 2023
Flujos de efectivo de las actividades de operación:	
Intereses y descuentos ganados	191,928,330
Comisiones ganadas	13,499,845
Intereses pagados	(94,617,559)
Comisiones pagadas	(16,439,619)
Ingresos por servicios	32,413,069
Pagos operativos y empleados	(84,178,360)
Utilidades financieras, neto	(998,875)
Otros ingresos operacionales, neto	4,589,425
Otros ingresos no operacionales	20,878,554
Otros gastos	(6,211,886)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	60,862,924
Cambios en activos y pasivos operacionales:	
Aumento/disminución en:	
Cartera de créditos	
Cuentas por cobrar	14,949,814
Otros activos	7,818,144
Obligaciones con el público	(51,443,504)
Obligaciones inmediatas	(54,946,704)
Cuentas por pagar	(441,028)
Otros pasivos	(7,195,416)
	1,146,508
Efectivo neto utilizado en las actividades de operación	(29,249,262)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:	
Aumento/disminución en:	
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	(2,710,291)
Inversiones disponibles para la venta	26,332,303
Inversiones de disponibilidad restringida	23,741,881
Bienes adjudicados, neto	(24,011,256)
Adquisición de propiedades, muebles y equipos, neto	(9,269,589)
Efectivo neto provisto por las actividades de inversión	14,083,048
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:	
Incremento de obligaciones financieras	44,519,588
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	44,519,588
Incremento neto de los fondos disponibles	29,353,374
Fondos disponibles al inicio del año	355,352,306
Fondos disponibles al final del año	384,705,680



 Clemente Tamariz
 Vicepresidente Ejecutivo
 Gerente General



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros individuales.



BANCO DEL AUSTRO S.A.
CONCILIACIÓN DE LA UTILIDAD NETA CON EL EFECTIVO NETO
PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES
DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES
 (Expresado en U.S. dólares)
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Por el año terminado en	Diciembre 31, 2023
Utilidad neta del ejercicio	16,279,317
Ajustes:	
Provisión para activos de riesgo	24,837,723
Depreciaciones y amortizaciones	10,206,785
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores	9,539,100
Reverso de provisiones	(6,348,267)
Ganancia en valuación de inversiones	605,058
Valuación inversiones en acciones	8,817,408
Reverso otras provisiones	(3,074,200)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	60,862,924



 Clemente Tamariz
 Vicepresidente Ejecutivo
 Gerente General



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros individuales.

10

Informe Estados Financieros Consolidados

BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS

Estados Financieros Consolidados
31 de diciembre de 2023

<u>CONTENIDO:</u>	<u>PÁGINA</u>
• Informe de los Auditores Independientes	1
• Apéndice al Informe de los Auditores Independientes	5
• Balance General Consolidado	6
• Estado Consolidado de Resultados	7
• Estado Consolidado de Cambios en el Patrimonio	8
• Estado Consolidado de Flujos de Efectivo	9
• Principales Políticas Contables	11
• Notas a los Estados Financieros Consolidados	34





Informe de los Auditores Independientes

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio
Banco del Austro S.A. y Subsidiarias

Informe sobre la auditoría de los estados financieros consolidados

Opinión

Hemos auditado los estados financieros consolidados de Banco del Austro S.A. y Subsidiarias ("el Grupo"), que comprenden el balance general consolidado al 31 de diciembre de 2023, y los estados consolidados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros consolidados que incluyen información material sobre políticas contables.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera consolidada de Banco del Austro S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2023, así como el resultado consolidado de sus operaciones y sus flujos de efectivo consolidados por el año terminado en dicha fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Fundamento de la opinión de auditoría

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más detalladamente en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados" de nuestro informe. Somos independientes del Grupo de conformidad con el Código de Ética emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA, por sus siglas en inglés), junto con los requerimientos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en Ecuador, y hemos cumplido con otras responsabilidades éticas de conformidad con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido nos proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Asuntos Clave de la Auditoría

Los asuntos clave de auditoría son aquellos asuntos que, a nuestro juicio profesional, fueron de mayor importancia en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual. Estos asuntos se abordaron en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros consolidados en su conjunto y al formular nuestra opinión al respecto, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.



BDO Ecuador



www.bdo.ec



Provisiones de cartera de crédito y contingentes

La Administración del Grupo, establece reservas para cubrir posibles pérdidas que pueden llegar a producirse en la recuperación de los activos de riesgo, en base a su modelo interno y de acuerdo con lo determinado por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Por su parte, la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos productivo mayor a US\$100,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Grupo y determina la estimación más importante de los estados financieros consolidados, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de crédito; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias de conformidad con la normativa aplicable.

El Grupo trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Revelaciones relacionadas

En la Nota 2.7 y 5 de los estados financieros consolidados se incluyen las revelaciones del Grupo sobre la calificación de la cartera de crédito, lo que explica específicamente el tratamiento de las provisiones utilizadas para medir la recuperación de los activos de riesgo.

Respuesta de auditoría

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente:

- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado.
- Segmentamos nuestras pruebas para los diversos tipos de activos de riesgo como son: inversiones, cartera de créditos, cuentas por cobrar y otros activos, además de las cuentas contingentes.
- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Grupo y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.
- Para una muestra de sujetos de créditos productivos con riesgo mayor a US\$100,000 efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.





- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos productivo mayor a US\$100,000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador.
- Inspeccionamos los informes de Calificación de Activos de Riesgo presentados ante el Comité de Activos de Riesgo y los análisis sectoriales preparados por el Grupo.

Otros Asuntos

Los estados financieros consolidados de Banco del Austro S.A. y Subsidiarias al 31 de diciembre de 2022 fueron auditados por otros auditores, cuyo informe emitido con fecha 15 de marzo de 2023 contiene una opinión sin salvedades.

Otra Información

La Administración del Grupo, es responsable de la otra información. La otra información comprende la información incluida en el Informe Anual a los Accionistas, Informe del Directorio e Informe del Presidente Ejecutivo del Grupo, pero no incluye los estados financieros consolidados y nuestro informe de auditoría. Se espera que este informe esté disponible después de la fecha de nuestro informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros consolidados no cubre la otra información y no expresamos ninguna forma de conclusión de aseguramiento sobre la misma.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros consolidados, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si la otra información es materialmente inconsistente con los estados financieros consolidados o nuestros conocimientos obtenidos en la auditoría o de lo contrario parece estar materialmente equivocada. Si, en base al trabajo realizado, llegamos a la conclusión de que existe una incorrección material de esta otra información, estamos obligados a informar sobre ese hecho a los encargados de la Administración del Grupo. No tenemos nada que informar al respecto.

Responsabilidades de la Administración sobre los Estados Financieros Consolidados

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

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

Los miembros de la Administración del Grupo son responsables de supervisar el proceso de información financiera del Grupo.





Responsabilidades del Auditor en relación con la Auditoría de los Estados Financieros Consolidados

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros consolidados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error y emitir un informe de auditoría que incluye nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) siempre detecte un error material cuando este exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales, siempre y cuando de manera individual o en su conjunto, éstos pudiesen influir en las decisiones económicas de los usuarios basados en dichos estados financieros consolidados.

Una descripción más detallada de las responsabilidades del auditor para la auditoría de los estados financieros consolidados se encuentra en el Apéndice al Informe de los Auditores Independientes adjunto.

BDO ECUADOR

Marzo 15, 2024
RNAE No. 9118
Guayaquil, Ecuador



David Clavijo Bolaños - Socio



Apéndice al Informe de los Auditores Independientes

Como parte de una auditoría basada en las Normas Internacionales de Auditoría (NIA), ejercemos un juicio profesional y mantenemos el escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores materiales en los estados financieros consolidados, ya sea por fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos, obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor al que puede resultar de otros errores como el fraude que puede implicar la colusión, falsificación, omisiones intencionales, falseamiento, o la elusión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Grupo.
- Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso adecuado por la Administración del negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, si existe o no relaciones con eventos o condiciones que puedan proyectar una duda importante sobre la capacidad del Grupo para continuar como un negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre material, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría de las revelaciones relacionadas en los estados financieros consolidados o, si tales revelaciones son insuficientes, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos futuros o condiciones pueden causar que la entidad no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación, estructura y contenido de los estados financieros consolidados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros consolidados representan las operaciones subyacentes y eventos en una forma que logre presentación razonable.

Nos comunicamos con los encargados de la Administración del Grupo en relación a, entre otras cosas, el alcance y el momento de la auditoría y los resultados de auditoría importantes, incluyendo posibles deficiencias significativas en el control interno que identificamos durante nuestra auditoría.

También proporcionamos a los encargados de la Administración del Grupo una declaración de que hemos cumplido con los requisitos éticos relevantes con respecto a la independencia, y hemos comunicado todas las relaciones y otros asuntos que pudieran afectar nuestra independencia y, si es aplicable, las medidas tomadas para evitar la pérdida de independencia.

A partir de las comunicaciones con los encargados de la Administración del Grupo, determinamos aquellos asuntos que fueron de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros consolidados del período auditado y por lo tanto fueron asuntos clave de auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría a menos que la Ley o el Reglamento se oponga a la divulgación pública sobre el asunto o cuando, en circunstancias extremadamente raras, determinamos que un asunto no debe ser comunicado en nuestro informe debido a posibles consecuencias adversas.



BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS
BALANCE GENERAL CONSOLIDADO
(Expresado en U.S. dólares)
31 DE DICIEMBRE DE 2023

	Notas	Diciembre 31, 2023
Activos:		
Fondos disponibles	3	384,709,166
Inversiones	4	280,476,344
Cartera de créditos	5	1,443,284,417
Deudores por aceptación		241,879
Cuentas por cobrar	6	44,349,779
Bienes realizables, adjudicados por pago, arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	7	28,207,068
Propiedades, muebles y equipos	8	87,442,883
Otros activos	9	<u>221,170,928</u>
Total activos		<u>2,489,882,464</u>
Pasivos y patrimonio de los accionistas:		
Pasivos:		
Obligaciones con el público	11	2,052,354,493
Obligaciones inmediatas	12	2,873,720
Aceptaciones en circulación		241,879
Cuentas por pagar	13	59,095,632
Obligaciones financieras	15	110,710,444
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura capitalización	16	7,035,233
Otros pasivos	17	<u>5,510,107</u>
Total pasivos		<u>2,237,821,508</u>
Patrimonio de los accionistas:	19	
Capital social		176,100,000
Reservas		29,548,597
Superávit por valuaciones		30,038,353
Participación minoritaria		283
Utilidades acumuladas		<u>16,373,723</u>
Total patrimonio de los accionistas		<u>252,060,956</u>
Total pasivo y patrimonio de los accionistas		<u>2,489,882,464</u>
Cuentas contingentes	21	538,876,927
Cuentas de orden	22	8,128,197,423



Dr. Juan Vélez Palacios
Vicepresidente Jurídico
Representante Legal



Vinicio Tello
Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros consolidados.

BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE RESULTADOS
 (Expresado en U.S. dólares)
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Por el año terminado en	Notas	Diciembre 31, 2023
Ingresos:		
Intereses y descuentos ganados	23	191,928,330
Comisiones ganadas	24	13,499,845
Utilidades financieras	25	11,180,794
Ingresos por servicios	26	35,626,526
Otros ingresos operacionales		3,843,919
Otros ingresos	27	<u>20,878,587</u>
		<u>276,958,001</u>
Gastos:		
Intereses causados	28	94,534,945
Comisiones causadas	29	16,615,682
Pérdidas financieras	30	12,179,669
Provisiones	10	24,837,723
Gastos de operación	31	96,127,924
Otras pérdidas operacionales		48,901
Otros gastos y pérdidas		<u>6,231,733</u>
		<u>250,576,577</u>
Utilidad antes de participación trabajadores e impuesto a la renta		26,381,424
15% participación trabajadores		4,076,476
Impuesto a la renta	14	<u>6,025,533</u>
Utilidad neta del ejercicio		<u>16,279,415</u>



Dr. Juan Vélez Palacios
Vicepresidente Jurídico
Representante Legal



Vinicio Tello
Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros consolidados.

BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO CONSOLIDADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
 (Expresado en U.S. dólares)
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

	Reservas			Total	Utilidades acumuladas				Total patrimonio de los accionistas	
	Capital social	Reserva legal	Reserva especial		Superávit por valuación	Utilidad del ejercicio	Utilidades acumuladas	Participación minoritaria		Total
Saldos al 1 de enero de 2023	164,200,000	18,241,420	10,000,908	28,242,328	29,325,170	-	13,220,019	142	13,220,161	234,967,659
Aumento de capital	11,900,000	-	(14,358)	(14,358)	-	-	(11,885,642)	-	(11,885,642)	-
Apropiación para reserva legal	-	1,320,627	-	1,320,627	-	-	(1,320,627)	-	(1,320,627)	-
Superávit por valuación de propiedades y equipos	-	-	-	-	(810,768)	-	80,558	-	80,558	(730,210)
Superávit por valuación de inversiones en acciones	-	-	-	-	(32,205)	-	-	-	-	(32,205)
Superávit por valuación de instrumentos financieros	-	-	-	-	1,556,156	-	-	-	-	1,556,156
Utilidad neta del ejercicio	-	-	-	-	-	16,279,415	-	141	16,279,556	16,279,556
Saldos al 31 de diciembre de 2023	176,100,000	19,562,047	9,986,550	29,548,597	30,038,353	16,279,415	94,308	283	16,374,006	252,060,956


 Sr. Juan Vélez Palacios
 Vicepresidente Jurídico
 Representante Legal


 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
 a los estados financieros consolidados.

BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS
ESTADO INDIVIDUAL DE FLUJOS DE EFECTIVO
 (Expresado en U.S. dólares)
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Por el año terminado en	Diciembre 31, 2023
Flujos de efectivo de las actividades de operación:	
Intereses y descuentos ganados	191,928,330
Comisiones ganadas	13,499,845
Intereses pagados	(94,534,945)
Comisiones pagadas	(16,615,682)
Ingresos por servicios	35,626,526
Pagos operativos y empleados	(96,127,924)
Utilidades financieras, neto	(998,875)
Otros ingresos operacionales, neto	3,795,019
Otros ingresos no operacionales	20,878,587
Otros gastos	(6,231,733)
Efectivo neto provisto por las actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	51,219,147
Cambios en activos y pasivos operacionales:	
Aumento/disminución en:	-
Cartera de créditos	17,370,235
Cuentas por cobrar	2,925,778
Otros activos	(60,959,389)
Obligaciones con el público	(54,357,179)
Obligaciones inmediatas	(441,028)
Cuentas por pagar	13,886,255
Otros pasivos	(1,124,958)
Efectivo neto utilizado en las actividades de operación	(31,481,139)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:	
Aumento/disminución en:	
Inversiones mantenidas hasta el vencimiento	(2,710,291)
Inversiones disponibles para la venta	28,020,329
Participación minoritaria	283
Inversiones de disponibilidad restringida	23,741,881
Bienes adjudicados, neto	(23,405,454)
Adquisición de propiedades, muebles y equipos, neto	(9,331,536)
Efectivo neto provisto por las actividades de inversión	16,315,211
Flujos de efectivo de las actividades de financiamiento:	
Incremento de obligaciones financieras	44,519,588
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	44,519,588
Incremento neto de los fondos disponibles	29,353,660
Fondos disponibles al inicio del año	355,355,506
Fondos disponibles al final del año	384,709,166



 Dr. Juan Yévez Palacios
 Vicepresidente Jurídico
 Representante Legal



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
 a los estados financieros consolidados.

BANCO DEL AUSTRO S.A. Y SUBSIDIARIAS
CONCILIACIÓN DE LA UTILIDAD NETA CON EL EFECTIVO NETO
PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES
DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES
 (Expresado en U.S. dólares)
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

Por el año terminado en	Diciembre 31, 2023
Utilidad neta del ejercicio	16,279,415
Ajustes:	
Provisión para activos de riesgo	24,837,723
Depreciaciones y amortizaciones	10,552,874
Impuesto a la renta y participación de los trabajadores	10,102,009
Reverso de provisiones	(8,743,109)
Ganancia en valuación de inversiones	605,058
Valuación inversiones en acciones	8,817,408
Pérdida en reavaluo de activos fijos	48,901
Reverso otras provisiones	<u>(11,281,131)</u>
Efectivo neto provisto por las actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	<u>51,219,147</u>



 Dr. Juan Yelez Palacios
 Vicepresidente Jurídico
 Representante Legal



 Vinicio Tello
 Contador General

Ver principales políticas contables y notas
a los estados financieros consolidados.

Informe del Auditor Interno

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

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco del Austro S.A., y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, a continuación presento el Informe con los resultados de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2023, a las operaciones y Estados Financieros del Banco del Austro S.A., en función al programa de trabajo preparado para el efecto que fue oportunamente conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, por el Directorio del Banco y presentado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

1. Informe sobre estados financieros.

He auditado los estados financieros del Banco del Austro S.A. que comprenden el Balance General al 31 de diciembre del 2023, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias y Cambios en el Patrimonio 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, de acuerdo con las disposiciones de la Junta de la Política y Regulación Financiera y a las normas y prácticas contables establecidas por Superintendencia de Bancos del Ecuador.

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 2023.

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

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



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

Opinión

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2023, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

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

2. Informe sobre principios de buen Gobierno Corporativo.

En base a lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y en el Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, informo que el Banco del Austro S.A. ha cumplido con lo expresamente indicado en el Capítulo IX, Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en cuanto a la aplicación de principios básicos de responsabilidad social y la operatividad de los principios de Buen Gobierno Corporativo, habida cuenta que el Banco ha incorporado en su Estatuto, 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 2023, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones que han permitido a la Administración, adoptar planes de acción para reforzar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.



3. Informe sobre Cumplimiento de Disposiciones de la Superintendencia de Bancos.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y las disposiciones complementarias contenidas en el Art. 3 de la Sección I, del capítulo II del título X, y en el Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relativas a mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2023 realizamos las pruebas de auditoría y revisiones programadas en el plan anual aprobado para el período indicado, el mismo que se desarrolló satisfactoriamente, cubriéndose 100% de las actividades planificadas, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco se enmarcaron en la Ley, su Estatuto, normas y políticas internas. Como resultado de estas revisiones, se confirmó que Banco del Austro S.A., cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales vigentes:

- Cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la Junta General de Accionistas, Directorio 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 información que utiliza internamente el Banco para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos es fidedigna y surge de sistemas de información y bases de datos de la institución.
- Sistemas de controles internos financieros, contables y administrativos, que permitió evaluar, medir, controlar y monitorear los distintos tipos de riesgos.
- Seguimiento a las recomendaciones formuladas por el Organismo de Control, Auditores Externos y por Auditoría Interna.
- De manera trimestral se evaluó el cumplimiento satisfactorio del Banco de la normativa de Buen Gobierno Corporativo.
- Se verificó que el aumento de capital se ajuste a lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las normas vigentes expedidas para el efecto.

4. Informe sobre cumplimiento de disposiciones de la Superintendencia de Bancos relacionadas con la norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (arlafdt).

Realizamos las pruebas y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales confirmamos que los controles aplicados por el Banco del Austro S.A., para prevenir operaciones relacionadas con lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de Control; en esta línea trimestralmente verificamos que tanto el oficial de Cumplimiento titular como el suplente, mantienen su habilitación para el cargo. Además, realizamos un seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2023 preparado por el Oficial de Cumplimiento y determinamos que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas.

Se concluye que las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco, cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

5. Informe sobre el adecuado funcionamiento del Modelo, Sistema y Herramienta de Costeo.

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

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

En mi opinión, existe una seguridad razonable del adecuado funcionamiento del modelo, sistema, y herramienta implementada por el Banco del Austro S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2023.

Cuenca, marzo 2024.

Atentamente,

Ing. Jorge Criollo Polo.
Auditor Interno
Resolución No SB-IRC-2021-0070.



Informe de gestión del Comité de Auditoría

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

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

- Durante el año 2023, el Comité sesionó de acuerdo con lo establecido en su Reglamento; y, en cumplimiento de las funciones asignadas en la normativa de la Superintendencia de Bancos y el Reglamento del Comité de Auditoría;
- Hemos asesorado y apoyado las gestiones de la Unidad de Auditoría Interna; así como las evaluaciones contempladas en el Plan Anual por el año 2023, derivando las resoluciones sobre los temas tratados en los respectivos informes.
- Hemos conocido los avances en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2023, sin que se haya determinado desfases o incumplimientos.
- Hemos propuesto al Honorable Directorio, la terna para la designación del Auditor Externo por parte de la Junta General de Accionistas; así como las propuestas para la contratación de la Calificadora de Riesgos.
- En base al análisis efectuado por las unidades de contraloría y auditoría interna, hemos referido al Directorio sobre el contenido y aspectos relevantes de diferentes normativas expedidas por las autoridades competentes, durante el año 2023, como las siguientes:

- En base al análisis efectuado por las unidades de contraloría y auditoría interna, hemos referido al Directorio sobre el contenido y aspectos relevantes de diferentes normativas expedidas por las autoridades competentes, durante el año 2023, como las siguientes: Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. JPRF-F-2023-093; No. JPRF-F-2023-090; No. JPRF-F-2023-089; No. JPRF-F-2023-087; No. JPRF-F-2023-086; No. JPRF-F-2023-081; No. JPRF-F-2023-077; No. JPRF-F-2023-071; No. JPRF-F-2023-070; No. JPRF-F-2023-067; No. JPRF-F-2023-066; No. JPRF-F-2023-061; No. JPRF-F-2022-053; No. JPRF-F-2022-052; relacionadas con tasas de interés, calificación de activos de riesgo, segmentación de crédito, patrimonio técnico; fondo de seguro de depósitos, protección de derechos con enfoque de género, prácticas contables, entre las más importantes.

- Así también se ha tratado los siguientes aspectos técnicos y regulatorios:

La Superintendencia de Bancos

- A. Reforma la norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor en lo relacionado a reclamos y restitución de oficio;
- B. Elimina la prohibición de que una persona tenga más de dos cuentas básicas en el sistema financiero y otras reformas relacionadas;
- C. Reforma la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo;
- D. Reforma la Metodología de Cálculo del Indicador de Cobertura de Liquidez (ICL); actualiza el Marco Conceptual, Plan de Cuentas y Descriptivos de los Contingentes y Cuentas de Orden;
- E. Reforma de manera integral la Norma de Control para los Programas de Educación Financiera.

- El Servicio de Rentas Internas emite las normas para la implementación del intercambio automático de información y aprueba el Anexo de Cuentas Financieras de No Residentes (Anexo CRS).

- El Ministerio de Trabajo expide las normas generales aplicables al control de las obligaciones del empleador y los procedimientos de inspección.



- El Presidente de la República emite el Reglamento General a la Ley Orgánica para Impulsar la Economía Violeta. Con Decreto Ejecutivo se dispone que la tarifa actual del ISD 3,50% se mantendrá hasta diciembre 31 del 2024.
- El Servicio Ecuatoriano de Normalización emite la Norma Técnica relacionada con Tecnologías de la información — Técnicas de Seguridad — Código de prácticas para la protección de la información personal identificable (ISO/IEC 29151:2017, IDT). Entre otros aspectos de carácter normativo.
- 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.
- Hemos sido informados respecto al contenido de los informes de auditoría interna de Almacenera Almacopio integrante del Grupo Financiero, evidenciando que cumple con las políticas institucionales; así como con disposiciones y normativa vigente.
- Las debilidades detectadas han sido gestionadas a fin de fortalecer los puntos críticos del sistema de control interno y adecuada gestión integral de riesgos, emitiendo las recomendaciones pertinentes, con la finalidad de asegurar su mejoramiento.
- Hemos analizado los informes emitidos por Auditoría Externa, cuyos hallazgos han sido tratados en las sesiones del Comité, así como las acciones tomadas por la administración para superar las observaciones determinadas.
- Se ha dado seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa; así como de aquellas emitidas por la Superintendencia de Bancos, asegurando el cumplimiento de las acciones tomadas por la administración, con la finalidad de que sean regularizadas conforme al plan de acción definido.

- No existen conflictos de intereses entre las instancias de control y gobierno corporativo de la institución que ameriten mención.
- El Comité ha sido informado respecto de los resultados de la Evaluación al cumplimiento de Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, efectuado por Auditoría Interna, el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos; seguimiento al Plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento y las acciones implementadas por la administración.
- El Comité ha sido informado respecto a la evaluación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, indicando que el Banco del Austro S.A. cumple razonablemente en la aplicación de principios de transparencia y promueve el cumplimiento de la ley, el comportamiento ético y la eliminación de conflictos de interés.
- Las resoluciones tomadas por el Comité de Auditoría constan en las respectivas actas, cuyo seguimiento es reportado al Comité por los responsables de su implementación.

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

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

El presente informe fue aprobado por unanimidad por los miembros del Comité en la sesión del 11 de marzo de 2024 previo a ser elevado a consideración del Directorio y Junta General de Accionistas conforme lo establecen las disposiciones vigentes.

Atentamente,

Ing. Com. Jaime Arévalo Merchán
Presidente del Comité de Auditoría
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Informe de gestión de la Unidad de Cumplimiento

De acuerdo con lo previsto en el literal w), numeral 4.2.4.1 “Gerente Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento suplente, numeral 4.2.4 “Unidad de Cumplimiento”, numeral 4.2 “Estructura Organizacional”, numeral IV “Elementos de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo”, del Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), presento el informe de cumplimiento de los objetivos del Banco del Austro S.A., durante el año 2023:

- 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 mensualmente al Comité de Cumplimiento.
- El Banco cuenta con procesos sólidos de monitoreo de transacciones de los clientes, que se los realizó mediante las herramientas ACRM MONITOR PLUS (hasta septiembre de 2023) y SENTINEL, nueva herramienta de monitoreo del Banco, que, hasta el cierre del año, se efectuaron las pruebas de post producción, para desinstalar definitivamente la herramienta de ACRM MONITOR PLUS.

A través de las metodologías de “Matriz de riesgos de vinculación y permanencia de clientes” y “Perfiles socio demográficos de clientes”, informatizadas en estas herramientas, se han definido los respectivos “perfiles financieros” de los clientes del Banco. Las alertas que diariamente se obtienen de estos sistemas, han sido atendidas y diligenciadas por los respectivos oficiales de negocio y se ha logrado sustentar en forma mayoritaria, con los respectivos soportes y documentos, las alertas generadas, lo cual ha servido para ir generando mayor cultura organizacional en el desarrollo de los procesos de debida diligencia.

- Durante el año 2023, a través de la Gerencia de Analítica y Gestión de Datos se ha continuado con el proceso de enriquecimiento de la información de las bases de datos institucionales, a través de las distintas fuentes de información oficiales como el SRI, IESS, Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, entre las principales. Este es un proceso de mejoramiento continuo, que permitirá al Banco contar permanentemente con información actualizada de sus clientes.



- He presentado al Comité de Cumplimiento algunas alternativas para lograr el mejoramiento sustancial de la información de los clientes, segmentados por niveles de riesgo, a través de la gestión de los respectivos oficiales de negocio que tienen a su cargo el portafolio de clientes a nivel nacional. Solo con una conciencia objetiva de lo que significa aplicar la política normativa “Conozca a su cliente”, podremos lograr el objetivo de mantener unas bases de datos razonables y actualizadas mayoritariamente. Haciendo referencia a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, la información de contactabilidad con los clientes, no podría ser actualizada sin autorización de los mismos, por lo que se hace imprescindible el respectivo acercamiento.

- La Unidad a mi cargo ha realizado la revisión constante de las metodologías existentes, que se han actualizado en coordinación con la Jefatura de Riesgo de Lavado de Activos de la Gerencia de Riesgo Integral. El objetivo principal ha sido contar con metodologías sólidas, que permitan segmentar en forma adecuada a los clientes del Banco, por el grado de exposición a un posible riesgo de lavado de activos. Este ejercicio se ha complementado con los talleres que desarrolló la Superintendencia de Bancos en la ciudad de Quito, producto de los cuales se ha logrado definir una matriz de riesgo de lavado de activos institucional, con la definición de 8 eventos de riesgo de lavado, así como las nuevas versiones de las metodologías que, en su oportunidad, fueron observadas por el organismo de control.

- Se aplicaron políticas y procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada, al inicio y durante la relación comercial o laboral, con el propósito de tener un adecuado conocimiento sobre los accionistas, clientes, corresponsales, empleados y proveedores. En los casos de clientes, se tienen definidos procedimientos concretos de validación de aquellos considerados de “alto y extremo” riesgo, así como de los PEPs.

- En el transcurso del año, hemos coordinado acciones concretas con la Regional Costa, responsable de la relación comercial con empresas que se dedican a temas de minería y/o exportación de oro, básicamente a refinerías ubicadas en los EEUU y Dubai. Hemos tenido acercamientos con tres expertos en minería del país, con el organismo responsable del registro de este tipo de clientes, así como de las concesiones mineras que proveen el material a los exportadores de oro que tenemos como clientes, para tener el contexto completo de la complejidad de estas actividades y tener la completa seguridad de que los recursos que han ingresado al Banco, cuentan con los documentos legales de sustento.

- Especial cuidado dentro de la Unidad de Cumplimiento, ha merecido la atención oportuna de los requerimientos efectuados por los organismos competentes como la Superintendencia de Bancos, Fiscalía General del Estado y Unidad de Análisis Financiero y Económico, habiéndose respondido dentro de los plazos previstos, todos los requerimientos de información;
- En coordinación con la Gerencia Talento Humano, la Unidad de Cumplimiento llevo a cabo la concientización y capacitación e-learning en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, dirigido a colaboradores y directores en el año 2023. Igual proceso de inducción, para los nuevos colaboradores de la institución.

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

ING. PABLO EGAS EGUEZ
Gerente Oficial de Cumplimiento
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 Financiera.

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Austro S.A., de acuerdo a la normativa vigente sesionó durante el año 2023 con una periodicidad mensual de manera ordinaria (12 veces) y extraordinaria (3 veces) según ameritó, ejerciendo la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la administración de cada uno de los riesgos.

Durante el año 2023, el enfoque del Gobierno de Riesgo Integral permitió mantener una actualización constante y oportuna de las políticas, procesos, procedimientos y metodologías, que forman parte del Manual de la Administración Integral de Riesgos, en apego a las disposiciones legales y normativas internas. Con el propósito de que todos los niveles; Directorio, Alta Gerencia y personal del Banco, conozcan sus responsabilidades con respecto a la administración de riesgos se mantiene entre sus compromisos gestionar capacitaciones de manera periódica fomentando de esta manera una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos. Se resalta por otro lado, la continua evaluación e impulso para el fortalecimiento de la estructura del área, buscando mantener e incorporar personal con conocimiento y experiencia para los distintos riesgos evaluados.

Durante este período, el Sistema Financiero experimentó escasez de liquidez en el país y para el Banco representó un importante desafío en la búsqueda de los niveles óptimos de liquidez y rentabilidad. La implementación de indicadores como el LCR (Liquidity Coverage Ratio) y el desarrollo de nuevas metodologías de monitoreo de Bancos del Exterior, sumado al continuo monitoreo de tasas y mercados internacionales, son las principales acciones tomadas para la administración del Riesgo de Mercado y Liquidez, como respuesta a los desafíos del contexto macroeconómico actual. Por otra parte, la gestión del Riesgo de Crédito se basó en la generación de análisis especializados que aportaron con información oportuna y relevante



para la administración de la cartera, en un contexto que permita la optimización del control de la exposición al riesgo; así también, recomendaciones robustas tendientes a reforzar las políticas de originación bajo criterios de oportunidad de negocio y prudencia financiera. Por otra parte, el Banco consciente del impacto ambiental que generan ciertas actividades económicas, se encuentra en la etapa final de la implementación de un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS). Finalmente, por parte de Riesgo Operativo, Tecnológico, Prevención de Lavado de Activos y Continuidad del Negocio se resalta el fortalecimiento de la gestión riesgo mediante la aplicación del modelo de las tres líneas de defensa, la actualización de la metodología para el análisis de riesgo de proveedores, el modelo de perfilamiento de clientes; y, el establecimiento del esquema de gestión de incidentes; así como culminación exitosa del proyecto de construcción del nuevo Centro de Procesamiento Alterno en la ciudad de Machala, que consolida las estrategias de disponibilidad tecnológica, implementado en estricta conformidad con los estándares internacionales más exigentes.

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 2023 los siguientes:

UNIDAD	dic-2023
RIESGO DE CRÉDITO	MODERADO
RIESGO DE MERCADO	BAJO
RIESGO DE LIQUIDEZ	MODERADO
RIESGO OPERATIVO	MODERADO

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

Entorno Económico

La liquidez de la economía en el período 2023 ha presentado cambios importantes, situación que se explica por el contexto de la coyuntura mundial. En tal virtud, con respecto al precio del petróleo, éste aumentó durante el primer semestre del 2023, impulsados por la prohibición de la UE y Estados Unidos de las importaciones de petróleo y productos derivados del petróleo ruso. Durante el II semestre del 2023, los mercados globales se adaptaron a la nueva dinámica comercial, la demanda global de petróleo crudo fue menor debido a las preocupaciones acerca del aumento de la inflación y una posible recesión a nivel mundial. Los suministros restringidos por parte de los miembros de la OPEP+ respaldaron los precios del petróleo durante todo el año.

Por otra parte, el indicador de riesgo país del Ecuador al cierre del mes de diciembre 2023 fue de 2.055 puntos; con perspectivas claras de reducción. El Ecuador se ubicó entre los países con mayor riesgo país en la región luego de Venezuela y Bolivia. Este indicador presenta un incremento de 805 puntos comparado con el indicador al cierre del mes de diciembre 2022 que fue de 1.250 puntos, el detonante de este fenómeno fue la incertidumbre que el mercado mantuvo este periodo, sobre los posibles desenlaces del Ecuador; principalmente, problemas de liquidez, deterioro acelerado de los niveles de seguridad, problemas presupuestarios, entre otros.

Como hecho subsecuente, en los primeros meses del año 2024 el riesgo país de Ecuador presenta una clara tendencia decreciente; las principales coyunturas que han contribuido a este cambio de rumbo fue la declaratoria de conflicto armado interno del Gobierno de Daniel Noboa en contra de las bandas narco delictivas; por otro lado, iniciativas claras y dotadas de cualidades valorativas que buscan generar ingresos permanentes para cerrar el déficit fiscal, como el aumento del impuesto al valor agregado, acercamiento a finales del mes de enero con los organismos multilaterales (FMI, BID, BM y CAF) foros en los que se evalúa la posibilidad de acceso a crédito, el acuerdo de Seguridad con EE.UU, entre otros.

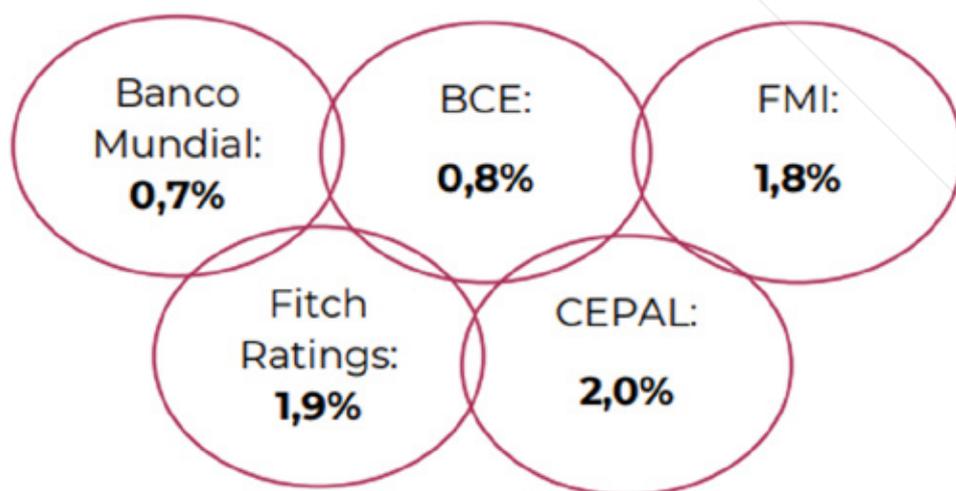
Otro aspecto importante objeto de evaluación es el crecimiento económico del país; para el tercer trimestre de 2023 (último dato disponible en el Banco Central del Ecuador), la economía ecuatoriana registró un crecimiento de 0,4% en comparación con el mismo trimestre de 2022. Este comportamiento estuvo impulsado por el incremento de las exportaciones en 7,3%; y, el gasto de gobierno en 5,1%. La dinámica de las exportaciones estuvo influenciada por un incremento de las ventas externas de petróleo y gas natural, cacao y minerales metálicos y no metálicos. En los gastos

El consumo de los hogares presentó una variación interanual negativa de 4,7%, debido a una disminución en la demanda de productos como vehículos, productos textiles, prendas de vestir y productos lácteos. De igual manera, la formación bruta de capital fijo (FBKF) mostró una disminución de 5,6%, relacionada con una reducción en el sector de la construcción junto con una menor demanda de bienes de capital para la agricultura y equipos de transporte. Finalmente, las importaciones experimentaron un decrecimiento interanual de 14,1%, que se explica por la caída en las compras externas de materias primas, productos intermedios para la industria y agricultura.

A nivel de industrias, 9 de los 20 sectores reportaron un desempeño interanual positivo durante el tercer trimestre de 2023. Entre las actividades que mostraron un mayor crecimiento interanual se encontraron: explotación de minas y canteras en 18,8%; suministro de electricidad y agua en 11,3%; agricultura, ganadería y silvicultura en 10,2%; y, administración pública en 2,7%.

En las proyecciones económicas del Ecuador para el período 2024, varios organismos internacionales señalan un crecimiento modesto del país en el 2024 (Gráfico 1); a más de la influencia del contexto internacional señalado, este comportamiento sería reflejo de los riesgos como el estancamiento en la producción petrolera, continuos cortes de energía, disminución de las exportaciones e importaciones, preocupantes niveles de inseguridad, así como posibles efectos del Fenómeno de El Niño.

Gráfico 1. Proyecciones económicas del Ecuador 2024



Fuente: Asobanca, BM, BCE, FMI, Fitch Rating, CEPAL.

En el ámbito laboral, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en diciembre 2023 el empleo adecuado en el Ecuador fue de 35,9%, es decir, 0,1 p.p. menos que diciembre 2022. De esta manera, el país cerró el 2023 con 3,1 millones de personas con empleo pleno. Por otro lado, el desempleo creció 0,2 p.p. anualmente (24 mil personas más), ubicándose en 3,4% en el último mes de 2023, esta cifra representa a 291 mil personas desempleadas. Además, el empleo inadecuado (subempleo, empleo no remunerado y otro empleo no pleno) fue del 60,5% en diciembre 2023, mientras que, en diciembre de 2022, esta cifra fue de 60,6%. Al finalizar el 2023 el empleo en el sector informal continuó predominando: alcanzó el 55,7% (2,3 p.p. más que diciembre 2022), mientras que el empleo formal representó el 41,3% (1,3 puntos menos).

En lo que respecta al crédito, de acuerdo a las cifras de la Superintendencia de Bancos en 2023, la banca privada otorgó USD 28.442 millones en nuevos créditos, beneficiando a 894 mil clientes con 1,7 millones de operaciones de crédito. El monto otorgado en 2023 decrece 4% de forma anual, las operaciones crediticias caen en 11% y son 6% menos clientes con crédito. Esta tendencia se atribuye a la incertidumbre económica, la inseguridad y la restricción de liquidez agravada por la normativa de techos a las tasas de interés, que limita la capacidad de ajuste del crédito a las condiciones del mercado. Pese a estos desafíos, en 2023, 63.024 personas ingresaron al sistema bancario formal mediante su primer crédito bancario, es decir, 5.252 clientes cada mes, lo cual destaca los esfuerzos de la banca para la inclusión financiera.

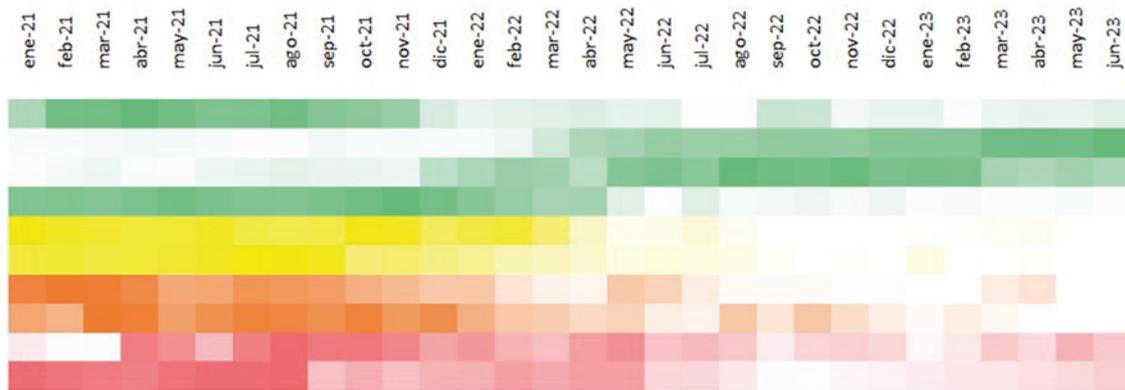
De acuerdo con el Banco Central del Ecuador (BCE), si se impone medidas que mermen la capacidad del sistema financiero para la concesión de créditos que necesitan los hogares y empresas, el Ecuador tendría una contracción entre 0,4% y 1,1% en 2024. Este pronunciamiento se da en medio de la propuesta aprobada por la Asamblea Nacional en el marco del Proyecto de Ley Orgánica para Enfrentar el Conflicto Armado Interno, la Crisis Social y Económica, misma que, entre otras cosas, promueve un impuesto de entre el 5% al 25% a las utilidades de los bancos y cooperativas, el incremento de hasta el 5% al impuesto de salida de divisas (ISD) y una contribución temporal del 3,25% sobre las utilidades de las empresas.

Riesgo de Crédito

La gestión de la Subunidad en el período 2023 se orientó, en fortalecer las políticas, metodologías, procesos y procedimientos necesarios para administrar el riesgo de crédito, lo cual permitió un mejor control de la cartera y la adaptación del Banco a las nuevas condiciones del mercado.

Se basó, como pilar fundamental, en la generación de análisis especializados que aportaron con información oportuna y relevante para la administración de la cartera, en un contexto que permita la optimización del control de la exposición al riesgo; así también, recomendaciones robustas tendientes a reforzar las políticas de originación bajo criterios de oportunidad de negocio y prudencia financiera.

El monitoreo permanente de la cartera se mantuvo como una de las principales prioridades en la gestión del riesgo de crédito. En este proceso, se realizó un seguimiento especial para aquellos segmentos o clientes con mayor probabilidad de deterioro, con el objetivo de aplicar estrategias proactivas de contención, con sanas prácticas de mercado, alineadas al apetito de riesgo institucional, preservando la calidad y cobertura del portafolio de crédito:



Por otra parte, el Banco consciente del impacto ambiental que generan ciertas actividades económicas, se encuentra en la etapa final de la implementación de un sistema de administración de riesgos ambientales y sociales (SARAS) aplicado a las operaciones de crédito productivas. Se ha definido políticas de exclusión, categorización por niveles de riesgo, estableciendo para aquellas de mayor riesgo elementos de obligatoriedad como son la entrega de informes de impacto ambiental, con miras a requerir y orientar medidas adoptadas por las empresas tendientes a contrarrestar el impacto ambiental generado. En la etapa de la debida diligencia del SARAS se establecerán de acuerdo al análisis realizado, los compromisos ambientales o sociales que el cliente debe cumplir. El Banco realizará un monitoreo a los compromisos establecidos para aquellas operaciones o clientes que lo requieran, para lo cual contará con un proceso formal. Las políticas, procedimientos y metodología que se utilizarán dentro del marco SARAS se encuentran en proceso de documentación para aprobación del CAIR y por su intermedio al Directorio.

Metodologías y Modelos de Riesgo

El Equipo se ha comprometido en materializar la doctrina principal que nos hereda las mejores prácticas de transformación digital, primando el dato y su calidad; el enfoque principal ha sido desde hace aproximadamente dos años en la construcción de bases de datos de calidad cuyo uso permite modelar y perfilar la originación crediticia y el monitoreo de la evolución de los perfiles de una manera inteligente con elevados niveles de eficiencia; bajo este contexto, la Subunidad ha contribuido exitosamente a las diversas áreas de Riesgo Financiero y Crédito con información nutrida de insumo para la toma de decisiones de políticas que, aportan a la mitigación del riesgo, minimizando el costo de oportunidad de negocio.

Un pilar fundamental para estos hitos alcanzados ha sido, contar con un rol específico de administración de datos, cuya función principal ha sido, explotar al máximo el sand box asignado al área de riesgos desde el área de Analítica y Gestión de Datos. Entre los principales logros a resaltar, se cuenta con la automatización de la reportería, carga histórica de estructuras planas de información de Bases de Datos, enriquecimiento de datos para calificar bases de campañas del Negocio. La oferta de valor competitiva que Banco del Austro emplea en el negocio de tarjetas, han demandado la reformulación del apetito de riesgo mediante técnicas avanzadas de simulación que junto con la estrategia Comercial que emplea el Equipo de Medios de Pago, han permitido de forma visible y tangible, generar una penetración de mercado en perfiles de vanguardia del mercado de tarjetas de crédito que generan rentabilidad enmarcada dentro del apetito de riesgo institucional, primando la fidelización a largo plazo con estos perfiles de Alto Valor.

La Transformación Digital que ha emprendido Banco del Austro, cuenta con un soporte mediante un delegado de Metodologías al Laboratorio Digital con el rol de Subject Matter Expert, quien se constituye en el centro de conocimiento de riesgo tanto de operativo como financiero, capaz de pensar lateralmente y aportar hechos, cifras, contactos y su profunda experiencia para resolver problemas que a menudo solo ellos entienden plenamente. Es una parte clave del equipo, contribuyendo a dar forma a los detalles de los sistemas técnicos, de implementación y de cambio de procesos. Tomarán la iniciativa en la comprensión de las implicaciones del modelo a desarrollar, proveer guía al resto del equipo asegurando su alineación con las políticas y apetito de riesgo del banco.

En conclusión, esta Subunidad se ha convertido en un pilar fundamental y estratégico que aporta un gran valor a la toma de decisiones y propuestas que la Gerencia de Riesgo Financiero y Gerencia de Riesgo Integral, elevan al Comité de Administración Integral de Riesgo y por consiguiente al Directorio.

Entorno Económico de Liquidez y Mercado

Las previsiones indican que las tasas de interés que pagan los bancos por los depósitos seguirán al alza (FED: 5.25% a 5.50%). La banca ecuatoriana enfrenta desafíos como las presiones de liquidez, el debilitamiento de la seguridad pública (S&P Global, 2024), y la existencia de techos a las tasas de interés que limitan el crédito, y profundizan la exclusión financiera. Las instituciones financieras han desempeñado un papel crucial en la recuperación económica post pandemia, respaldando el acompañamiento al sector productivo y a los hogares. A pesar de ello, los desafíos como presiones inflacionarias, tasas de interés elevadas y escasez de liquidez (CEPAL, 2024), se mantienen latentes.

Para Ecuador, las economías emergentes, y los exportadores de commodities, tienen que implementar estrategias contra la prociclicidad, la volatilidad de la política fiscal y hacer efectiva la eficiencia del gasto. Así mismo, se debe buscar mayor impulso en las políticas macroeconómicas y estructurales, para que, se impulse la inversión y se fortalezcan las perspectivas a largo plazo. Los principales riesgos detectados son:

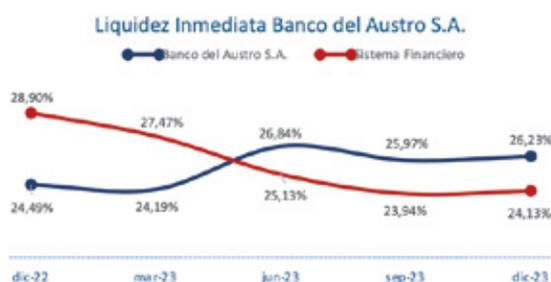
- Contexto de liquidez compleja, para la economía y el sistema financiero.
- Tensiones geopolíticas (Medio Oriente).
- Perturbación mercado energéticos, y alza de los precios del petróleo.
- Fenómenos meteorológicos extremos, y cambio climático (sectores que dependen de la agricultura, energía y pesca).
- Persistencia en la inflación de las economías avanzadas.
- Tasas de interés elevadas.
- Limitación de las políticas monetarias y fiscales mundiales.
- Afectación en la demanda externa (exportación de productos básicos) por la desaceleración de la economía China.

Riesgo de Liquidez

Durante el 2023, el Sistema Financiero experimentó escasez de liquidez en el país; en consecuencia, la Banca mediante nuevos productos de captaciones, tasas atractivas y competitivas (las mayores de los últimos años), hizo frente de manera eficaz a esta coyuntura económica, que hereda el giro de una economía con altos niveles excedentarios de liquidez experimentados durante el 2021 que motivaron a la banca hacia la optimización de las estrategias de rentabilización de recursos, hacia un escenario de iliquidez durante el año 2022, año en el cual, se dio continuidad a las citadas estrategias con un cambio importante en la ecuación en lo que respecta a liquidez; puesto que, la falta de inversión pública por parte del Estado, el restringido acceso a la deuda externa, la volatilidad del precio del petróleo, entre otros; desembocaron en un escenario de iliquidez para el sistema financiero. El escenario antes descrito, desafió a la banca a la búsqueda de un equilibrio entre niveles óptimos de liquidez frente a la rentabilidad.

Desde la perspectiva del monitoreo de liquidez, la implementación de buenas prácticas como la construcción del indicador LCR (Liquidity Coverage Ratio) y fortalecimiento del modelo de liquidez sistémica, más los aprendizajes adquiridos por la Institución a lo largo de los últimos años producto de la pandemia del COVID-19 y los principales hechos coyunturales citados en el contenido de este informe entre otros aspectos de relevancia, contribuyeron a robustecer la gestión de la liquidez eficiente y con miras a generar escenarios esperados, conservadores y de estrés; que permitan, delimitar la hoja de ruta estratégica del 2024 bajo principios de gestión bancaria basada en riesgos, brindando mayor fortaleza del gobierno de la administración del riesgo de liquidez, con políticas y procedimientos adecuados para el contexto actual.

El Banco del Austro S.A. ha presentado un importante fortalecimiento de su liquidez disponible frente a las obligaciones de corto plazo.

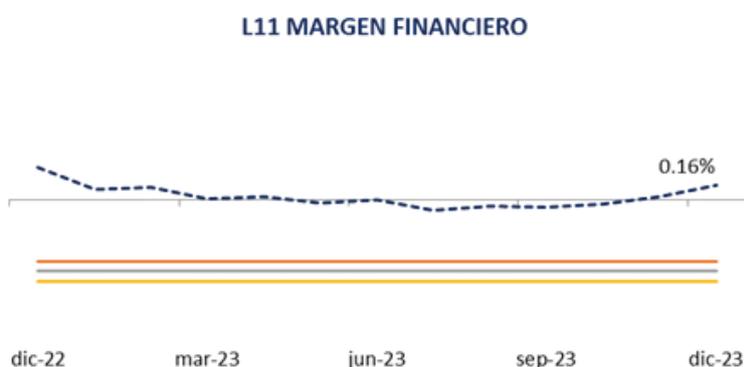


Riesgo de Mercado

Debido al contexto macroeconómico internacional, el monitoreo a la evolución de tasas de interés internacionales y su impacto a nivel local ha sido un insumo principal para la preparación de información que sirva para la toma de decisiones del Banco. De igual manera, se mitigaron los posibles impactos en el Banco de la exposición a Bancos del Exterior, mediante el diseño de nuevas metodologías de monitoreo y de asignación de Cupos para las Instituciones Financieras del Exterior, que, a más de recoger las mejores prácticas internacionales, permiten que a través del monitoreo diario de ciertos indicadores obtenidos en tiempo real a través del terminal Bloomberg, hemos conseguido librar la crisis financiera de USA del Q1 2023 sin impactos que pudieren repercutir de forma negativa a la condición financiera patrimonial y estado de resultados.

El riesgo de mercado traducido a la exposición frente a cambios en la tasa de interés, precios de los activos y tipo de cambio principalmente, durante el 2023, la gestión de monitoreo ha priorizado mantener un seguimiento oportuno de la variación de los niveles de riesgo expresado en los indicadores, de manera que, se genere los escenarios propicios para la toma de decisiones con oportunidad, con miras a fijar las bases para una gestión del balance estructurada y dotada del tecnicismo que demanda.

La delimitación del ámbito de acción para la Tesorería definida por el Directorio y el Comité de Administración Integral de Riesgos, permiten el dinamismo en el proceso, resultando en medidas acertadas que contribuyen a la toma de decisiones efectivas haciendo frente a los movimientos adversos que se ha enfrentado durante el año 2023 como consecuencia de los principales hechos macroeconómicos (coyunturales) que marcaron el 2023, permitiendo mitigar de forma adecuada las exposiciones que una entidad financiera experimenta en un mercado activo.



Riesgo Operativo

En el marco de Gestión del Riesgo Operativo en el año 2023, se efectuó el programa de fortalecimiento de la Gestión Riesgo mediante la aplicación del modelo de las tres líneas de defensa, se continuó con la ejecución de talleres, encuestas de autoevaluación y reevaluación de acuerdo al cronograma definido con el objetivo de identificar y mitigar los riesgos operativos en los procesos del Banco priorizando los más críticos, participando activamente en las iniciativas del proyecto cumbre del Banco, con análisis desde la perspectiva de riesgos y alineamiento normativo. Adicionalmente, se actualizó los manuales y ajustó las metodologías de gestión de riesgo operativo, incluyendo la evaluación de escenarios de requerimiento de capital; se realizó la evaluación del nivel de riesgo de los cambios de productos y servicios. Finalmente es importante destacar que se realizó la capacitación, seguimiento y monitoreo periódico del nivel de riesgo al que se encuentran expuestas las subsidiarias.

Riesgo Tecnológico:

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2023, se evaluó y se ejecutó el fortalecimiento de la gestión de riesgos soportados en las tres líneas de defensa, impulsando principalmente a la identificación de riesgos asociados al uso de componentes tecnológicos, así como los relacionados a seguridad de la información y ciberseguridad, adicional se establece una metodología de análisis del nivel de riesgo de proveedores que permite conocer el nivel de exposición basados en la cadena de suministro para tomar acciones de manera anticipada. Así también se estableció un esquema de gestión de incidentes institucionales que contempla políticas proceso y procedimientos formando parte de las actividades de fortalecimiento basados en la nueva reforma SB-2023-01901 que corresponde a la Norma de Administración de Riesgo Operativo.

Riesgo de Lavado de Activos:

Durante el año 2023 la gestión del Riesgo de Lavado de Activos se enfocó en la actualización del modelo de perfilamiento de clientes para la generación de alertas de clientes sospechosos de lavado de activos, considerando procesos de aprendizaje de máquina y segmentación de clientes de acuerdo con mejores prácticas y normativa vigente. De igual forma se realizó la reformulación de la matriz ARLAFDT (Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo) de acuerdo con talleres organizados por la Superintendencia de Bancos con todas las IFIS. Adicionalmente se dio seguimiento e implementó indicadores de alerta temprana de Riesgo de Lavado de Activos, los cuales permiten tener controlados a los clientes de alto riesgo, de acuerdo con requerimiento normativo.

Continuidad de Negocio:

Como parte de la Gestión de la Continuidad del Negocio, entre los aspectos más importantes a resaltar durante el año 2023 está la culminación exitosa del proyecto de construcción del nuevo Centro de Procesamiento Alterno en la ciudad de Machala. Este logro representa un avance significativo que consolida las estrategias de disponibilidad tecnológica, implementado en estricta conformidad con los estándares internacionales más exigentes. Además, se fortalecieron estrategias de continuidad relacionadas con la implementación de escritorios virtuales en el Centro de Operación Alterno que permite contar con tecnología que facilite a los usuarios el acceso desde diferentes locaciones y dispositivos, especialmente de los procesos críticos. Así también, se implementó la herramienta tecnológica GlobalSuite, la cual soporta de manera automatizada las diferentes fases del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio siendo un componente importante de la mejora continua, gracias al apoyo de la alta Dirección. Para concluir, a través de los Comités de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis se dieron las directrices necesarias que permitieron asegurar la continuidad y disponibilidad de los productos y servicios del Banco a un nivel óptimo, ante los escenarios presentados en el 2023, principalmente aquellos relacionados con la seguridad del país.

Cuenca, marzo 2024

Atentamente,

Lcdo. Francisco Andrade
Director, Presidente del Comité de
Administración Integral de Riesgos.
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Informe del Comité de Ética

Informe Anual de Actividades 2023 del Comité de Ética del Banco del Austro S. A. En cumplimiento con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A., en su artículo 31, inciso d, de las funciones del Comité: Elaborar un informe de cumplimiento anual para los miembros del Directorio y Junta General de Accionistas, y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 6.- Sección II.- Estructura. Del Capítulo VIII.- Principios de un Buen Gobierno Corporativo. Del Título XIV.- De la Transparencia de la Información. Del Libro I, de la recopilación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria, el Comité de Ética del Banco del Austro S.A., presenta al Directorio el informe respecto a las actividades realizadas durante el año 2023, para que, por intermedio del Directorio se presente el informe a la Junta General de Accionistas.

Contenido:

El giro de negocio bancario está inmerso en un escenario dinámico, y para el Banco del Austro es importante tener presente la búsqueda constante de la excelencia y cumplir con principios básicos y generales del buen desempeño en la Institución, ajustando este actuar a valores que deben ser siempre aplicados, para lo cual el Código de Ética institucional presenta un cuerpo legal que contiene justamente principios y valores reconocidos y respetados por los integrantes del BDA. Este instrumento sirve de orientación al colaborador respecto a valores como la honestidad, la libertad, la justicia, la verdad y principios como el respeto, la no discriminación, la imparcialidad, cuyo conocimiento y observancia incrementan el mejor desempeño y guían el comportamiento de quienes formamos parte de la institución, el cual nos permite fortalecer los valores propios y los del entorno en el que desarrollamos nuestras funciones.

Capacitación:

Durante el año 2023 se impartió un curso del Código de Ética, con el cual se capacitó al personal de las distintas áreas que conforman el Banco del Austro; con la finalidad de conocer las conductas adecuadas para todos los colaboradores y afrontar correctamente situaciones que puedan presentarse en el día a día y estén enmarcadas en los casos determinados en el Código de Ética, así como también el poder fortalecer y seguir inculcando los valores y lineamientos determinados por la institución. Adicionalmente con el área de Comunicación Organizacional y Cultura se trabajó en la comunicación de la filosofía corporativa definida por la institución, la que incluye videos y mensajes relacionados a nuestra visión, misión, objetivos estratégicos, valores, comportamientos y conductas no aceptables, todo esto con la finalidad de que todos los colaboradores vivan en su día a día la cultura definida por el Banco del Austro y sus valores.



Incumplimientos al Código de Ética:

De acuerdo a la evaluación del cumplimiento que se ha realizado al código de ética, en el transcurso del año 2023, se determinaron cinco casos de incumplimiento al Código de Ética y referente al comportamiento de profesionalidad conocidos en el Comité de Ética, sobre los cuales se adoptaron las medidas correctivas correspondientes.

Casos de conflictos de interés dentro de la organización:

Se conocieron y analizaron los informes sobre conflictos de intereses presentados por la Gerencia de Talento Humano y Cultura sin determinarse ningún caso de conflicto de interés durante el año 2023.

Las acciones antes descritas coadyuvarán a ir generando una cultura de valores y de conductas esperadas de nuestros colaboradores, lo que resulta imprescindible para generar un clima organizacional de respeto y compromiso que redunde en beneficios en el día a día de los integrantes del Banco del Austro S.A. y aporte a la transparencia de la gestión de la institución.

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

Dr. Antonio Martínez
Presidente del Comité de Ética
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Informe anual de Gobierno Corporativo

Conforme la normativa legal vigente, se pone a consideración el presente informe al Directorio del Banco del Austro y por su digno intermedio a la Junta General de Accionistas.

Es prioridad para el banco robustecer su sistema de Gobierno Corporativo, el cual se encuentra debidamente consolidado, sin embargo, es importante continuar trabajando y enriqueciendo los principios de gobernanza y los canales mediante los cuales llegamos a nuestros grupos de interés, con la finalidad de alcanzar la transparencia deseada lo que nos permitirá lograr la institucionalidad adecuada.

En el 2023 el funcionamiento de las sesiones de los órganos societarios de gobierno y administración, se desarrollaron con regularidad, los informes y presentaciones de resultados han sido un adecuado mecanismo de rendición de cuentas, se ha demostrado la gestión efectiva de gobierno, transparencia e información. A lo largo del año, se cumplieron los requerimientos normativos solicitados por los organismos de control.

Debemos destacar el liderazgo y compromiso de la administración durante este año, se ha trabajado arduamente en materia de sostenibilidad estableciendo una estrategia y buscando los lineamientos necesarios para convertirnos en un «Banco con Propósito», objetivizando su transversalidad en todas sus áreas e implementando acciones orientadas al aporte del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y otros marcos internacionales fomentando también la equidad de género, la diversidad e inclusión.

Se revisó de forma periódica la no incursión de hechos supervinientes por prohibiciones normativas o situaciones que causen conflicto de interés de los miembros del Directorio. Así mismo para la calificación de su idoneidad, se tomaron en cuenta las habilidades, destrezas, conocimiento, experiencia, actualización y entendimiento de la normativa aplicable de cada uno de los integrantes, así como la gestión y control de riesgos y gobernanza. También, se abarcaron aspectos relacionados a la diversidad de sus miembros con relación a las capacidades, estudios universitarios, género, edad y experiencia profesional.

El Directorio realizó 20 sesiones durante el año, con la participación activa de todos sus miembros, se ha podido verificar el seguimiento periódico al Plan Estratégico, en los que se ha detallado el estado de los diferentes planes e iniciativas y el nivel de cumplimiento, con su correspondiente desglose por unidades y departamentos. Se conocieron 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, salvaguardando los recursos de la entidad; cumplimiento de las leyes y normas aplicables; y, prevención de errores e irregularidades.

Alineados a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y con relación al canal de denuncias, se continúa orientando esfuerzos para optimizar la de confianza con los colaboradores. Esto ha hecho posible una gestión más directa y oportuna en la solución de los casos presentados. El levantamiento de información relevante también ha contribuido, a la toma de decisiones y soluciones. Al cierre del año 2023, se registraron 6 casos resueltos, por los miembros de la Comité respectivo y en donde cada uno de los casos fueron analizados, gestionados y resueltos de una manera adecuada tomando las acciones correctivas correspondientes.

Cumpliendo con el compromiso adquirido por el Programa de Educación Financiera del Banco del Austro, se han generado capacitaciones con aliados estratégicos procurando la inclusión de la comunidad, hemos crecido de forma continua, registrando en el 2023 a 10.498 beneficiarios entre niños, jóvenes y adultos – clientes, colaboradores, colegios y miembros de la comunidad en general, tanto en zonas urbanas como rurales del Ecuador. Se impartieron charlas presenciales y virtuales en 19 provincias del país.

El Comité de Retribuciones analizó la política aprobada para todos los colaboradores, principales ejecutivos y miembros del Directorio, sin observaciones a reportar, conjuntamente con la revisión de salarios ejecutada en el año 2023 procurando la alineación de las condiciones económicas del país y del mercado.

En cuanto al desempeño de la Unidad de Atención al Usuario Financiero, responsable de la administración, manejo y seguimiento de las incidencias presentados por clientes y usuarios, el Informe presentado y aprobado por el Directorio contiene los indicadores de gestión, el desglose de requerimientos, quejas y reclamos ingresados, con el análisis de operatividad, poniéndose en conocimiento las recomendaciones respectivas para continuar brindando un servicio de excelencia al cliente. El Banco cuenta con políticas definidas, así como un Comité especializado para el manejo eficiente de reclamos y mecanismos de medición, con base en la calidad de servicio y mejoramiento continuo. Así mismo, los Defensores del Cliente han desempeñado sus funciones con normalidad e independencia.



De acuerdo a lo manifestado, finalmente, como parte de la aplicación de las políticas de transparencia, rendición de cuentas y con el fin de difundir la información correspondiente a los distintos grupos de interés, se presenta anexos con indicadores correspondientes, mecanismos que forman parte del sistema de buen Gobierno Corporativo que mantiene la organización para el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Cuenca, marzo 2024.

Atentamente,

Econ. Pablo Cueva Ordóñez
Presidente Del Comité De Gobierno Corporativo
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Informe de cumplimiento de la Política de Retribuciones

El Comité de Retribuciones del Banco del Austro conformado por: Dr. Antonio Martínez Montecosinos, miembro del Directorio, Eco. Carlos Cordero, miembro del Directorio, Ing. Remigio Moscoso Eljuri, representante de la Junta General de Accionistas (Presidente), Ing. Guillermo Talbot Dueñas, Presidente Ejecutivo, Ing. Clemente Tamariz, Vicepresidente Ejecutivo / Gerente General e Ing. Claudio Peñaherrera, Gerente de Talento Humano y Cultura (Secretario), en cumplimiento de sus funciones y a lo establecido en la normativa externa e interna vigente informa a los miembros del Directorio y a la Junta General de Accionistas respecto de la aplicación y cumplimiento de la Política de Retribuciones 2023 lo siguiente:

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

Se aplicó y cumplió adecuadamente LA POLÍTICA RETRIBUTIVA 2023, la cual está acorde a las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa legal vigente, que regula los rangos salariales máximos que deben percibir especialmente los representantes legales y administradores de las instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de la institución.

Además, se informa lo siguiente:

- Para los Directores elegidos, se consideró una dieta fija por asistencia a cada sesión de Directorio, más la retribución vinculada a resultados, que se calculará en función al 3% de las Utilidades Netas del Banco, generadas en el ejercicio económico decurrido. Del citado porcentaje los Señores Presidente y Vicepresidente, en razón de su responsabilidad de sus funciones, se les asignará, el 30% al señor Presidente y el 20% al señor Vicepresidente. El 50% restante se distribuirá a los demás miembros del Directorio de acuerdo con su asistencia a las sesiones realizadas durante el año calendario desde el primero de enero al treinta y uno de diciembre.
- El Comité de Retribuciones considera que, el nivel de remuneraciones actual de la alta administración, miembros del directorio y de los Ejecutivos es equitativo de acuerdo a sus responsabilidades y que la retribución total, los componentes fijos y variables están debidamente equilibrados y no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.
- Los contratos de los ejecutivos han sido elaborados y celebrados de acuerdo a lo previsto por la ley.



- La estructura de retribuciones se compone de una remuneración fija y variable según amerite en base a las características de cada cargo.

De acuerdo con el análisis efectuado, el Comité concluye que la administración ha tomado en cuenta y ha cumplido la Política Retributiva durante el Ejercicio 2023, la cual fue aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada en marzo de 2023.

Propuesta Política Retributiva 2024

Revisión y análisis de la política de retribuciones propuesta por el área de Talento Humano para el año 2024.

Siendo función del Comité de Retribuciones, se propone a la junta general de accionistas la política sobre la cual se constituirá la escala de remuneraciones y compensaciones de los empleados, ejecutivos y miembros del Directorio para el año 2024.

La presente Política es recomendada para la aprobación de la Junta General de Accionistas, la cual guarda consistencia con los niveles de riesgo prudenciales definidos por la organización.

Se ha verificado el cumplimiento de la escala de remuneraciones aprobada para los niveles correspondientes, misma que se encuentra en armonía con la cultura, los objetivos, la estrategia y el entorno de control.

La estructura de las escalas salariales se realiza considerando el total de la compensación en dinero, guardando un crecimiento homogéneo entre niveles y generando distancias acordes, para desarrollo de carrera y administración salarial. Además, se ha considerado la aplicación de los principios de buen Gobierno Corporativo, alineados con la estrategia de la Institución, orientados a facilitar la capacidad de atraer el mejor talento, mantenerlo motivado y retenerlo a lo largo del tiempo.

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

Ing. Remigio Moscoso E.
Presidente
Comité De Retribuciones
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Resumen ejecutivo del informe anual de actividades Defensor del Cliente

Informe de Gestión del Año 2023

En el año 2023 el Banco del Austro S.A. tuvo dos Defensores del Cliente, el primero el Ing. Kleber Coello Bajaña y el segundo el Ing. Einstein Alvarado Ludeña.

El primer Defensor del Cliente, Ing. Kleber Coello Bajaña: mediante Resolución No. SB-2021-0476, se aprueba el Acta de Designación de los Defensores al Cliente, y se establece en Banco del Austro el inicio de labores como Defensor del Cliente para un periodo de 2 años concluyendo el 1 de marzo del 2023, y en prorroga de funciones hasta el 15 de noviembre del 2023. (se adjunta el Informe Final de Actividades del año 2023).

El segundo Defensor del Cliente, Ing. Einstein Alvarado Ludeña: mediante Resolución No. SB-2023-2388 de fecha 15 de noviembre de 2023, suscrita por la Mgtr. Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, Superintendente de Bancos Subrogante, me designa como Defensor del Cliente del Banco del Austro S.A. y entro funciones a partir de la posesión realizada el día 16 de noviembre de 2023.

Como Defensor del Cliente se ha dado cumplimiento al artículo 35 del Capítulo VII.- Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos; del Título XIII.- De los Usuarios Financieros, del 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; presentado mensualmente los informes de gestión al Banco del Austro S.A. y a la Superintendencia de Bancos.

A continuación, se presenta un resumen estadístico de las consultas, quejas y reclamos escritos recibidos y atendidos en el año 2023 por los dos Defensores del Cliente:

Nro. Consultas Recibidas por correo electrónico, teléfono y presencialmente	Nro. Quejas Recibidas	Nro. Quejas y Reclamos admitidos en el año 2023
72	2	198
Nro. Consultas Atendidas por correo electrónico, teléfono y presencialmente	Nro. Quejas Atendidas	Nro. Quejas y Reclamos Atendidos y Cerrados
72	1	198
Nro. Quejas y Reclamos resueltos con acuerdo de las partes o desistimiento	Nro. Quejas y Reclamos sin acuerdo de las partes	Nro. Quejas y Reclamos Fallidos por no comparecencia de las partes
189	9	0



1. Informe de recomendaciones realizadas a la entidad financiera sobre los casos efectivamente atendidos, a fin de proteger los derechos de sus clientes.

Los principales motivos de los casos efectivamente atendidos son:

1. Consumos internacionales realizados con tarjeta de débito en Agencias de Viajes.
2. Transferencias realizadas en la banca virtual.
3. Consumos nacionales realizados con tarjeta de crédito en Gasolinera.
4. Débitos realizados en cuenta de ahorros por seguros vehiculares.
5. Diferidos en tarjeta de crédito por avance de efectivo por cajero automático.
6. Cobro de Encargo Fiduciario en la concesión de créditos.
7. Transferencias realizadas en la banca virtual.
8. Consumos internacionales realizados con tarjeta de crédito en Bares.
9. Retiros en cajero automáticos.
10. Débitos realizados en tarjeta de créditos por asistencias digitales.
11. Solicitud de levantamiento de desgravamen vehicular.
12. Atención por Call Center.
13. Hostigamiento del personal de cobranzas.

En base a las quejas y reclamos efectivamente atendidos, se recomienda al Banco del Austro S.A. lo siguiente:

- a) Realizar campañas de actualización de la información de los clientes.
- b) Realizar campañas de información sobre los canales de atención.
- c) No debitar valores en las cuentas de ahorro y tarjetas de créditos por servicios no contratados por los clientes.
- d) Fortalecer las medidas de seguridad en las transacciones que se realicen por medio de la banca virtual y en las tarjetas de crédito y débito de los clientes para evitar los fraudes electrónicos y no electrónicos.
- e) Notificar oportunamente a los clientes por correo electrónico o mensaje de texto o llamada telefónica sobre: aumentos de cupos en las tarjetas de crédito, mantenimientos de los sistemas y aplicaciones, transacciones realizadas con tarjetas de crédito, tarjetas de débito, banca virtual y austro digital.
- f) Brindar al cliente y usuarios financieros un mejor trato con calidad y calidez en todos los canales de atención.
- g) Mejorar la atención y la gestión realizada por el personal del Departamento de Cobranzas para evitar el acoso a los clientes.



- h) Proteger los datos de los clientes a fin de mantener la confidencialidad de la información personal recibida.
- i) Brindar a los clientes y usuarios financieros información clara, precisa, oportuna, validada, veraz y completa relacionada a los productos y servicios ofertados.
- j) Mayor agilidad en los requerimientos solicitados por los clientes y usuarios financieros.

2. Investigaciones de oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que la/el Defensor/a del Cliente haya realizado, respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los usuarios financieros.

Dentro de mi periodo como Defensor del Cliente no se ha realizado investigaciones de oficio ni tampoco se ha recibido petición por parte de la Superintendencia de Bancos.

3. Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto a la promoción y defensa de los derechos de los usuarios financieros, incluido la promoción realizada por la entidad financiera para la/el Defensor/a del Cliente.

Dentro de mi periodo como Defensor del Cliente se ha podido evidenciar la promoción realizada en la página web del Banco del Austro S.A.

<https://www.bancodelaustro.com/principal/nosotros/transparencia-de-informacion/defensor-del-cliente> para el Defensor del Cliente:

“De acuerdo a lo dispuesto en Resolución SB-2023-02388 de fecha 15 de noviembre de 2023, la Superintendencia de Bancos designó como Defensor del Cliente de Banco del Austro S.A. al Ing. ALVARADO LUDEÑA EINSTEIN EDUARDO.

Presentación de reclamos al Defensor del Cliente

La decisión de someter un reclamo al conocimiento y competencia del Defensor del Cliente es voluntad del cliente, para presentar los reclamos el cliente deberá entregar al Defensor del Cliente personalmente o a través de correo electrónico la siguiente documentación debidamente firmada:



- Formulario de reclamo (descargar aquí) o un escrito que incluya una cláusula de autorización para solicitar documentos inherentes al reclamo y donde se detalle los hechos que ocasionaron el caso.
- Copia de cedula de identidad legibles a color o pasaporte si es ciudadano extranjero.
- Copias de soportes necesarios que evidencien las transacciones objeto del reclamo.
- Cualquier otra documentación que el Defensor del Cliente considere necesaria para la gestión del reclamo.

Contacto Defensor del Cliente

- NOMBRE: ING. ALVARADO LUDEÑA EINSTEIN EDUARDO
- DIRECCIÓN: OFICINA MATRIZ / PRESIDENTE BORRERO Y MARISCAL SUCRE ESQ.
- CORREO ELECTRÓNICO: baustrodc@superbancos.gob.ec
- TELEFONO: 074135470 EXT 10797”

Es todo lo que puedo informar al respecto, cualquier inquietud estoy a las órdenes.

Atentamente,

Mgtr. Einstein Alvarado Ludeña
Defensor Del Cliente
BANCO DEL AUSTRO S.A.



Gestión Atención al Usuario Financiero 2023

Durante el año 2023 la gestión integral de incidencias se ha basado en la adopción de procesos y metodologías ágiles que permiten en el primer contacto la atención y resolución de las incidencias recibidas a través de los diferentes canales habilitados, que facilitan el trámite personalizado para los usuarios y permiten al Banco atender los casos en tiempos de respuesta menores a los normativos.

Garantizamos la ejecución de procesos ágiles, identificación de la causa raíz de los reclamos a través de indicadores de gestión que permiten medir el desempeño, tiempos de respuesta, calidad de servicio, con el objetivo de mejorar el servicio y mitigar riesgos para el banco.

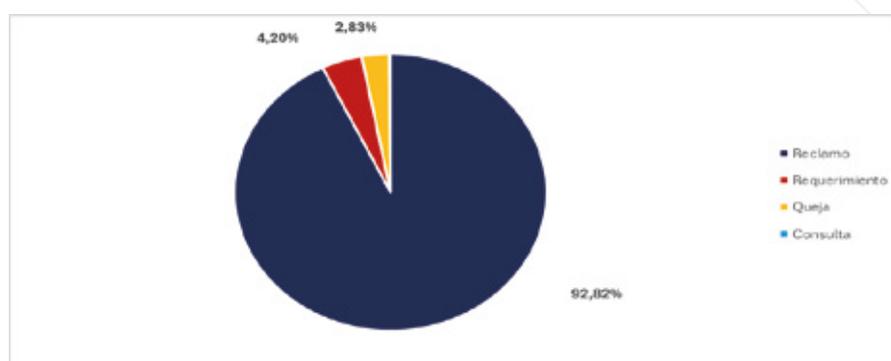
1. Información Estadística

Durante el período 2023 se admitieron a trámite un total de 10.454 incidencias, que representan el 1.25% del total de casos en relación con el número de clientes activos al cierre del año 834.778.

Con corte al 31 de diciembre de 2023 se resolvieron 99,38% del total de incidencias admitidas a trámite 10.454, resultando con carácter favorable al cliente el 67.08%, no favorable el 32.29%, el 0.62% restante se encuentra en trámite.

En Anexo 1 (Reporte general) consta detalle de las incidencias por: subtipología, número de casos que contiene información inherente a motivo, producto, cuantía, canal de recepción, decisiones adoptadas aplicables / no aplicables para el cliente.

1.1. Tipo de Incidencia



Fuente: Herramienta Righthow

1.2. Variación Incidencias 2022-2023

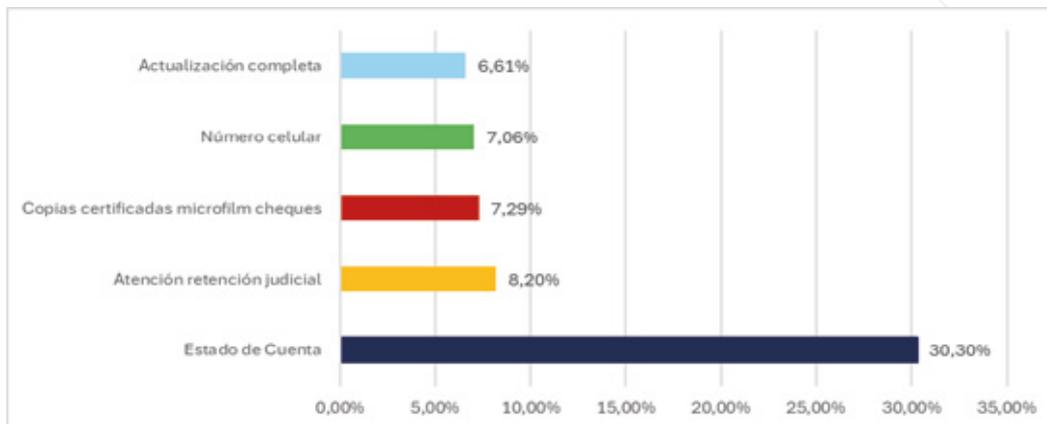
Durante el 2023 se refleja un incremento del 61.90% del total de incidencias atendidas en relación con el año 2022.

El incremento en el volumen de incidencias se atribuye a la habilitación de canales alternos para servicio de nuestros clientes, centralización gestión requerimientos.

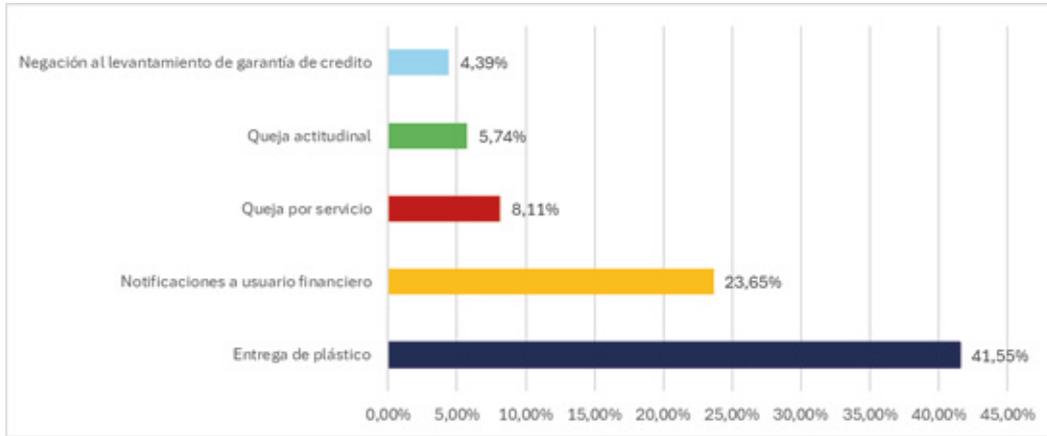
Del total de incidencias ingresadas durante el 2023 se identifican que las principales tipologías corresponden: consumos nos reconocidos por internet, que representan el 0.06% del total de transacciones con tarjeta de débito y crédito, tal como se evidencia en cuadro adjunto el porcentaje de indecencias es mínimo comparado con el volumen de transacciones por subtipología.

DETALLE TRANSACCIÓN	No. TRANSACCIONES 2023	No. INCIDENCIAS	PORCENTAJE
CONSUMOS TARJETAS DÉBITO / CRÉDITO	6.699.263	4.075	0,06
RETENCIONES JUDICIALES	60.000	1.553	2,59
RETIROS / AVANCES ATMS	6.139.166	1.104	0,02
DEPÓSITOS ATM	644.243	450	0,07

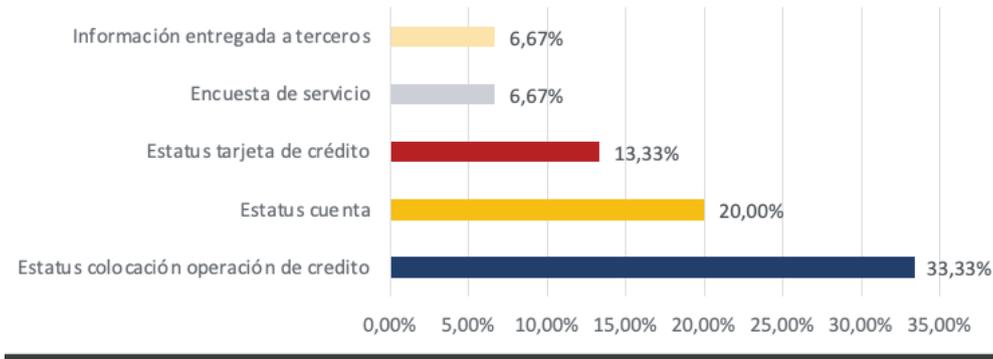
1.3. Requerimientos Top 5 Subtipología



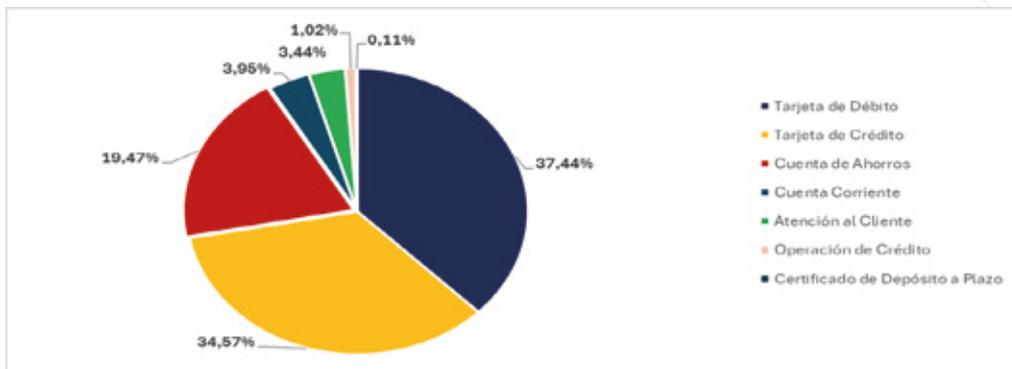
1.4. Quejas Top 5 Subtipología



1.5. Consultas Top 5 Subtipología

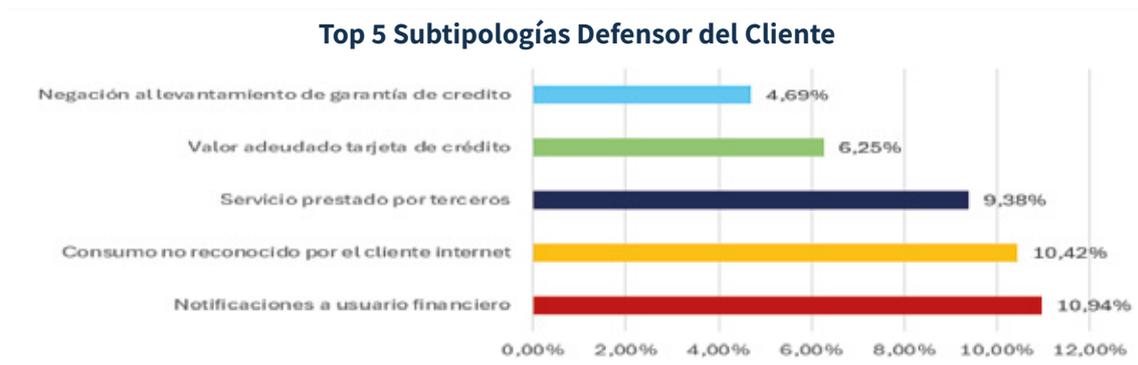


1.5. Consultas Top 5 Subtipología



1.7.1. Casos Defensor del Cliente

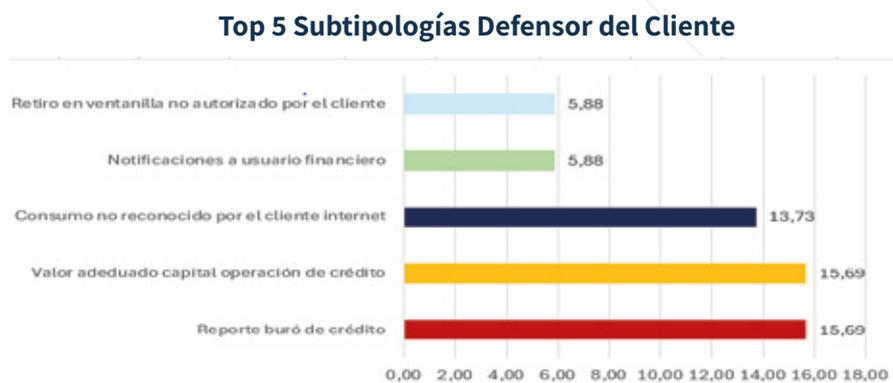
Del total de casos ingresados a través de la Defensoría del Cliente el 56.25% fueron resueltos favorablemente al cliente, el 43.75% se resolvieron desfavorable al cliente.



Fuente: Herramienta Righthnow

1.7.2. Casos Superintendencia de Bancos

Del total de casos ingresados a través del ente de control el 21.57% fueron resueltos favorablemente al cliente, el 78.43% se resolvieron desfavorable al cliente.



Fuente: Herramienta Righthnow



2. Evolución tiempo de respuesta atención incidencias

Banco del Austro S.A. durante el año 2023 resolvió las incidencias locales en un tiempo promedio de 4 días, e incidencias en el exterior promedio de 8 días.



Fuente: Herramienta Righthow

3. Criterios generales para la resolución de las incidencias

El área de Atención al Usuario Financiero garantiza dentro del análisis de los casos la aplicación de procedimientos y criterios que permitieron responder a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación, identificando la causa raíz que origina las incidencias implementando planes de acción con los intervinientes de los procesos, en cumplimiento de las normativas vigentes y derechos de los usuarios financieros.

4. Recomendaciones

Del análisis de las incidencias por tipologías atendidas durante el año 2023, el Área de Atención al Usuario Financiero, con la finalidad de fortalecer la cultura de servicio e incrementar indicadores de lealtad de nuestros clientes, recomienda:

- Fortalecer la aplicación de la Cultura de Excelencia en el Servicio, mediante monitoreo de satisfacción y recomendación de agencias, reforzando la metodología de seguimiento, supervisión y gestión.
- Optimizar los procesos, enfocados en la calidad de servicio, transparencia de la información.
- Mejorar control y monitoreo de la operatividad de los canales digitales.

5. Resumen de gestión

Entre las principales acciones implementadas para optimizar la gestión de incidencias podemos mencionar:

- Migración recepción incidencias a canales alternos
- Mejora continua en los procesos de las tipologías que generan mayor volumen de incidencias
- Apoyo cliente interno que ha permitido mejorar la comunicación
- Talleres y capacitaciones facilitadas a los diferentes actores dentro del proceso de gestión incidencias
- Disponibilidad de información para el cliente
- Comunicación clara, oportuna y directa con el cliente dentro del flujo de gestión de las incidencias

6. Hitos para el 2024

- Trabajar en el desarrollo continuo de habilidades y conocimientos para los intervinientes del proceso
- Aportar con sugerencias que permitan a los gestores de procesos generar productos y servicios eficientes y de calidad
- Mejorar la experiencia de los clientes internos y externos dentro de la gestión de incidencias

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

Ing. Jessica Cevallos Egas
Coordinador Atención al Usuario Financiero
BANCO DEL AUSTRO



Informe del Programa de Educación Financiera 2023

1. Antecedentes

La Educación Financiera es cada vez más importante en las economías personales, ya que permite tomar decisiones coherentes y acertadas, manejando el dinero de forma óptima.

Cumpliendo con la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el Banco del Austro cuenta con su Programa de Educación Financiera, este programa tiene como finalidad informar y capacitar a los usuarios para que adquieran habilidades y conocimientos que les permita administrar sus finanzas personales de la mejor manera.

Las capacitaciones otorgadas están dirigidas a diferentes auditorios tales como niños, jóvenes y adultos y son dictadas de manera presencial o virtual, con mallas curriculares diseñadas para cada segmento de edad.

2. Alcance

Para el año 2023, el alcance de la acción de capacitación del Programa de Educación Financiera del Banco del Austro se encontraba previsto para 10498 personas, cifra que representa un incremento del 20% de la cantidad alcanzada en el año anterior (2022), en apego estricto al contenido del numeral 10.6 del Artículo 10 de la Resolución No. SB2015-665.

3. Desarrollo del Programa de Educación Financiera

El Programa de Educación Financiera fue desarrollado tomando en consideración siguientes parámetros:



ITEM	DESCRIPCIÓN
PÚBLICO OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> · Niños escolares (5 a 8 años) · Preadolescentes (9 a 12 años) · Jóvenes (13 a 17 años) · Jóvenes Adultos (18 a 24 años) · Adultos (25 a 64 años) · Adultos mayores (desde 65 años en adelante)
MALLA CURRICULAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Sistemas Financieros controlados. 2. Planificación financiera, presupuesto y ahorro. 3. Derechos y obligaciones del usuario financiero. 4. Rol de la Superintendencia de Bancos. 5. Operaciones de Crédito. 6. Procedimientos para ejercer los derechos del usuario financiero. 7. Productos Financieros 8. Servicios Financieros 9. Seguros en los productos financieros. 10. Canales transaccionales. 11. Ética Financiera. 12. Billetera Móvil
MODALIDAD DE TRABAJO	<p>Capacitaciones Presenciales Capacitaciones Virtuales</p>
MEDIOS DE DIFUSIÓN	<p>Redes Sociales Sitio web</p>

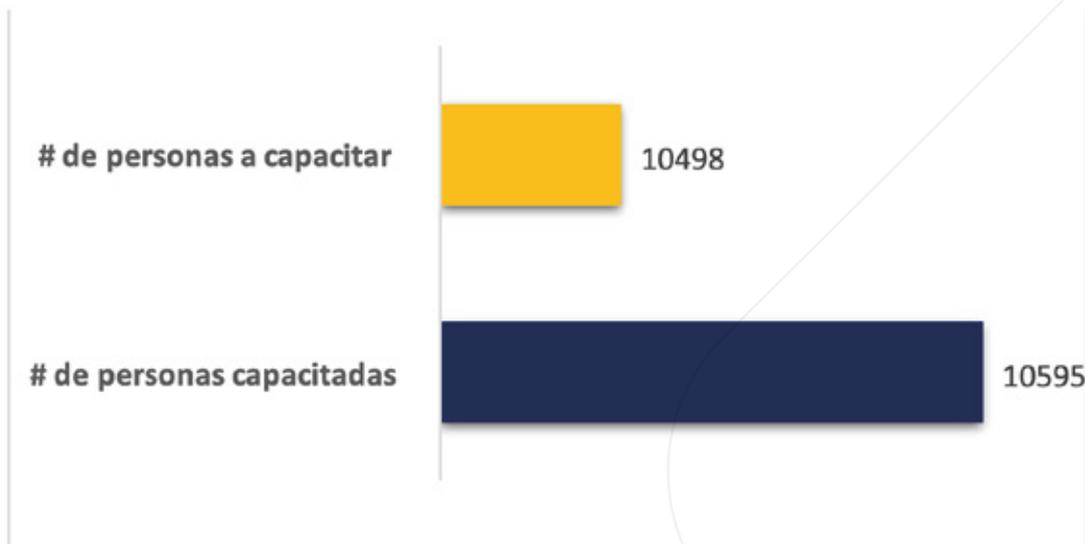


4. Resultados del Programa de Educación Financiera

4.1. Capacitaciones

- Número de personas a capacitar vs número total de personas capacitadas.

Como se observa en el gráfico, en el año 2023 se capacitaron a 10595 personas, por lo que se demuestra un cumplimiento del 101%, sobre lo planificado.

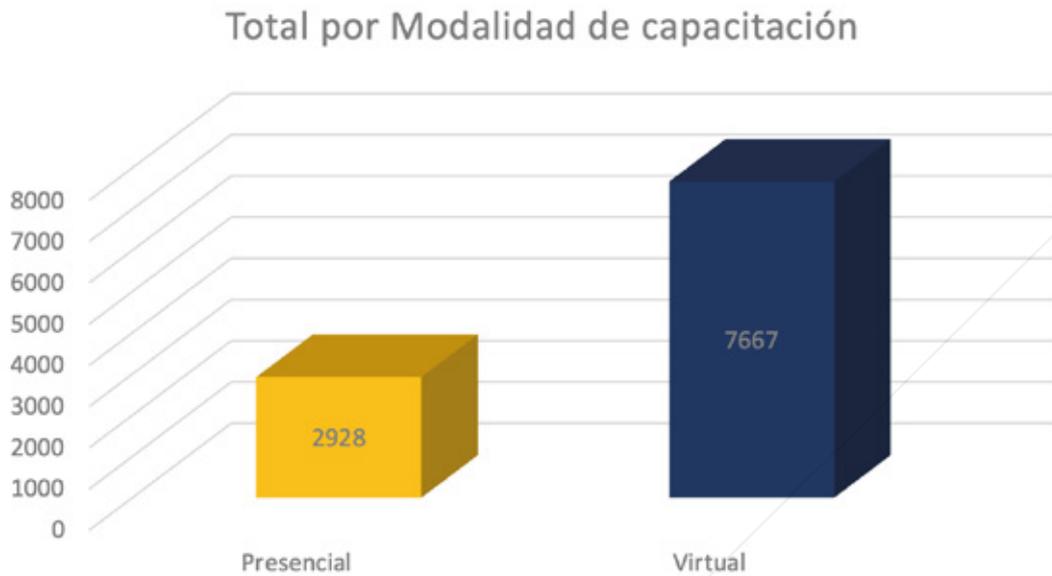


- Número de personas capacitadas por mes.

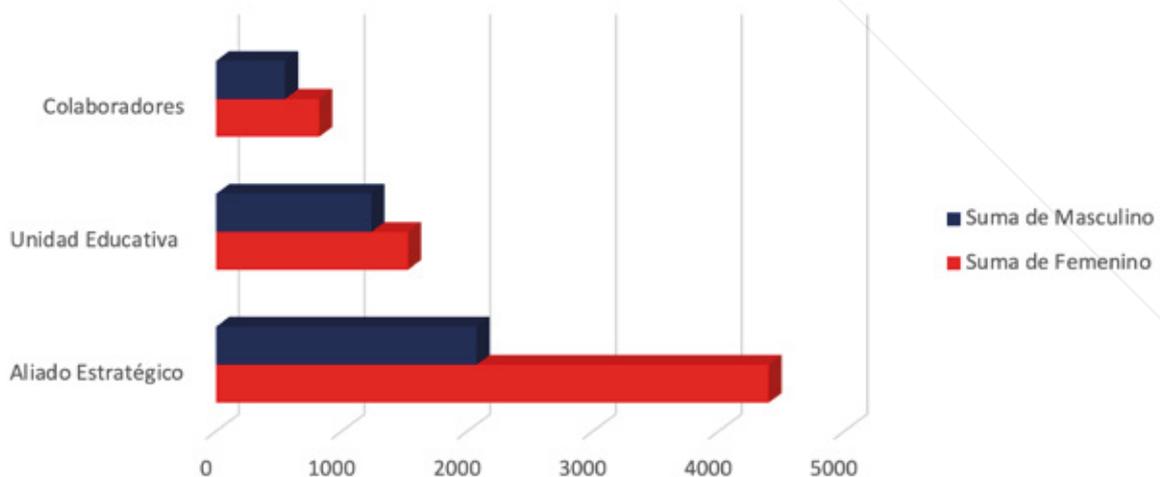
Total de capacitados por mes durante el 2023



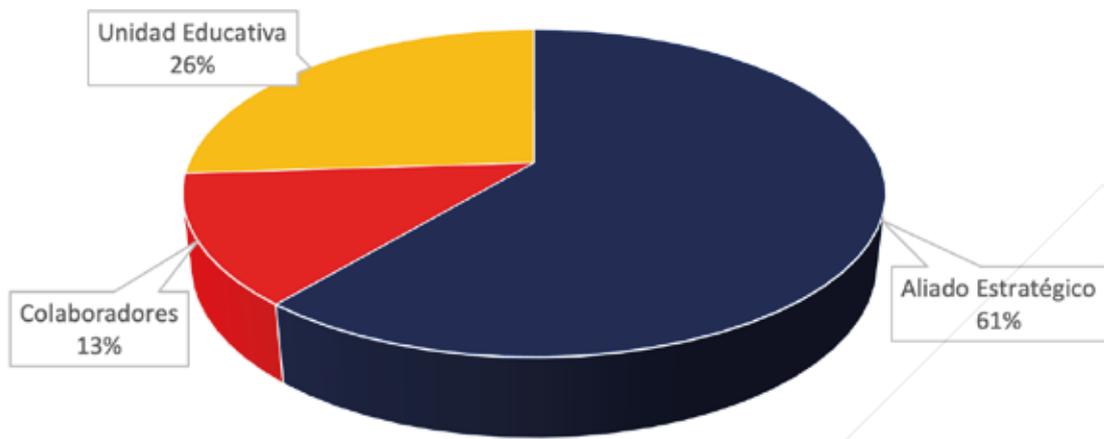
- **Número de personas capacitadas por modalidad de capacitación**



- De acuerdo con nuestro objetivo de inclusión financiera, en las capacitaciones que se han desarrollado durante el 2023 el 100% de capacitaciones se ha tenido un alcance significativo en mujeres, en diferentes segmentos de nuestra población, de acuerdo a lo que se puede observar en la siguiente gráfica:



- Detalle de Instituciones capacitadas en el 2023



4.2. Medios de difusión

El programa de Educación financiera cuenta con un sitio web y con las redes sociales para brindar la información necesaria, de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los diferentes entes.

Se detalla que en el 2023 hemos tenido un alcance de 48. Mil vistas en el año, aumentando nuestro contenido orgánico en un 20%, como lo muestra la gráfica:



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

Cuenca, marzo de 2024.

Atentamente,

Ing. Claudio Peñaherrera
Coordinador del Programa de Educación Financiera
BANCO DEL AUSTRO S.A.

