



**BANCO DEL AUSTRO**

INFORME DEL  
DIRECTORIO

**A LA JUNTA  
DE ACCIONISTAS**

CORRESPONDIENTE AL  
EJERCICIO ECONÓMICO 2016

Cuenca, Marzo de 2017









# INDICE

DIRECTORIO	5
COMITÉ EJECUTIVO	7
LATINOAMÉRICA 2016	9
ECONOMÍA ECUATORIANA 2016	13
PRINCIPALES CIFRAS BANCO DEL AUSTRO 2016	23
INFORME GESTIÓN INSTITUCIONAL HECHOS DESTACADOS EN EL 2016	29
ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS	37
SITUACIÓN UTILIDADES 2016	45
INFORMES	49
AGRADECIMIENTO	89





# MIEMBROS DEL DIRECTORIO

PRESIDENTE Walter B. Straetger

VICEPRESIDENTE Marcelo Chico C.

DIRECTORES PRINCIPALES  
Paúl Pawlowski  
Pablo Cueva O.  
Carlos Rendón M.

DIRECTORES SUPLENTE  
Marc Aron Martilotta  
Verónica Regalado R.  
Guillermo Camacho I.  
Carlos Cordero D.  
Francisco Andrade B.

SECRETARIA DEL DIRECTORIO Ma. Fernanda Ruiz M.





# COMITÉ EJECUTIVO

Guillermo Talbot D. GERENTE GENERAL  
Lourdes Baquerizo B. GERENTE GENERAL ADJUNTO COSTA  
Gonzalo Vivero L. GERENTE GENERAL ADJUNTO QUITO

---

Jaime Arévalo M. AUDITOR GENERAL  
Juan Velez P. PROCURADOR GENERAL  
Pedro González V. GERENTE NACIONAL ADMINISTRATIVO  
Raul González J. CONTRALOR GENERAL  
Wendy Rodriguez R. GERENTE NACIONAL DE FINANZAS Y TESORERÍA  
Jorge Talbot S. GERENTE NACIONAL COMERCIAL  
Alvaro Calvache M. GERENTE NACIONAL TARJETAS DE CRÉDITO  
Isaac Arteaga P. GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS  
Andrés Fernández Salvador A. GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL  
Claudio Peñaherrera C. GERENTE NACIONAL DE TALENTO HUMANO  
Fernando Ochoa D. GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES  
Pilar Velasco G. GERENTE DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS  
Patricio Herrera B. GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES  
Andrés Alvarado C. GERENTE NACIONAL DE MERCADEO  
Juan Vega M. GERENTE NACIONAL DE REGIONALES Y AGENCIAS

---

Vinicio Tello F. CONTADOR GENERAL  
Rita Vargas L. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO  
Jessica Cevallos E. COORD. NAC. DE SERVICIO AL CLIENTE - RECLAMOS

---

Clemente Tamariz K. GERENTE REGIONAL AUSTRO  
Mauricio Salem A. GERENTE REGIONAL COSTA  
Paul Córdova C. GERENTE REGIONAL QUITO  
Ivan Alzamora GERENTE REGIONAL CENTRO  
Diego Bastidas R. GERENTE REGIONAL NORTE



A stylized map of Latin America is centered on the page, rendered in a light blue color. The map is composed of numerous overlapping circles of varying sizes, creating a textured, mosaic-like effect. The background of the entire page is a solid, medium blue color.

**LATINOAMÉRICA  
2016**



## LATINOAMÉRICA 2016

Mientras la recuperación mundial continúa luchando por afianzarse, el crecimiento en América Latina y El Caribe registraría nuevamente decrecimiento por segundo año consecutivo, según publicaciones de los Organismos Multilaterales. En su informe titulado *Perspectivas Económicas*, el FMI proyecta que el crecimiento regional se contraiga un 0,5 por ciento en 2016, lo cual supone dos años consecutivos de crecimiento negativo, por primera vez desde la crisis de la deuda de 1982-83. Esta cifra oculta el hecho de que la mayoría de los países siguen creciendo, de manera moderada pero segura, mientras que un pequeño número de economías -que representa aproximadamente la mitad de la economía de la región - se enfrentan a una recesión, principalmente a factores internos.

Brasil sigue sumido en una recesión y su actividad económica se ha contraído un 3,8%, la misma tasa que en 2015, debido a problemas económicos y políticos. En Chile, se prevé que el crecimiento se desacelere al 1,5 por ciento en 2016, debido al deterioro de la confianza y al bajo nivel de inversión en el sector de la minería. Argentina y Venezuela se enfrentan a una contracción del producto de alrededor del 1% y el 8% en 2016, respectivamente. En Perú, la economía se ha fortalecido y se prevé que el crecimiento siga en aumento en 2016, impulsado principalmente por la inversión en el sector minero.

## PERSPECTIVAS ECONÓMICAS DE LATINOAMÉRICA PARA EL 2017

Tras dos años de contracción, América Latina y El Caribe tendrá en 2017 un modesto crecimiento, según las proyecciones de la CEPAL, pero según las Naciones Unidas persistirán importantes dificultades tanto externas como internas.

En relación a las proyecciones de crecimiento para 2017, una mejora en los precios de las materias primas beneficiaría los términos de intercambio de América del Sur, subregión que repuntaría con un alza en su PIB de 0,9%, mientras que el Caribe crecería 1,3%, principalmente por la actividad turística. Centroamérica, en tanto, se expandiría 3,7%.

Por otro lado, si bien se prevé la continuidad de la política monetaria expansiva por parte del Banco Central Europeo y del Banco Central de Japón hasta fines de 2017, la normalización de las tasas de interés en Estados Unidos puede conllevar a un ajuste de los precios de los activos financieros, volatilidad financiera y aumento en los costos de financiamiento para la región.

Ante esta coyuntura, estos países deberán seguir fomentando la inversión mediante políticas económicas contra cíclicas, con aumentos de productividad y medidas fiscales activas.



A hand is shown typing on a computer keyboard. The entire image is overlaid with a semi-transparent blue filter. The text is centered in the upper half of the image.

**ECONOMÍA  
ECUATORIANA  
AÑO 2016**

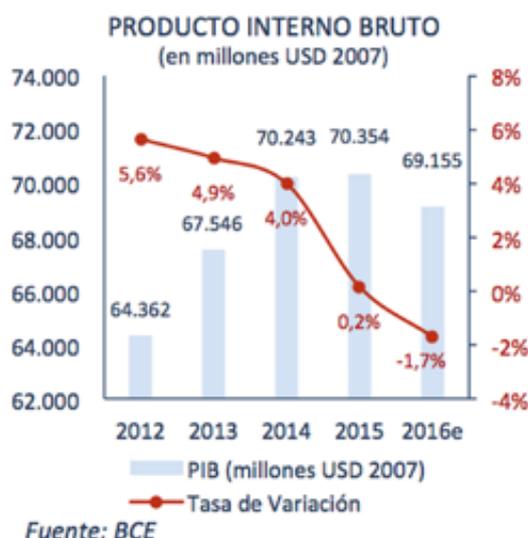


## 1.- SECTOR REAL

### 1.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO

Según datos del Banco Central, durante el año 2016, el producto interno bruto alcanzó USD \$96.218 millones en términos corrientes, lo que representa un decrecimiento real de la economía ecuatoriana de 1,7% anual.

En el año 2016, los sectores que representan una importante participación dentro del PIB como la industria Manufacturera 14,3%, Construcción 10,2%, Comercio 9,9%, se han visto afectados con porcentajes de variación anual de -2,8%, -10,3% y -1,63%, respectivamente.



### 1.2 PETROLEO

La Producción Nacional de Petróleo fue de 200.711 barriles en el año 2016, lo que significa un incremento anual de 1,3% con relación a similar periodo de 2015, este crecimiento se produce en empresas públicas con el 2,5%, mientras que las empresas privadas disminuyeron en -3,0%.

El precio del petróleo WTI en diciembre del 2016 alcanzó a USD 52,02, superior al mismo mes del año anterior que fue de USD 37,23, lo que representó un incremento de 39,7%, el precio del petróleo de Oriente y Napo alcanzó en diciembre del 2016 a USD 44,57 superior en 64,7% de crecimiento anual.

### 1.3 DESEMPLEO

A diciembre del 2016, el desempleo a nivel nacional se ubicó en 5,2% de la población económicamente activa, observándose un deterioro con respecto a los últimos años, el indicador del empleo no adecuado creció en más de cinco puntos porcentuales del PEA, provocado por el decrecimiento de los sectores Manufacturera, Construcción y Comercio.



## 1.4 INFLACIÓN

Ecuador registró una inflación anual de 1,12% en el 2016, frente al 3,38% del 2015, las divisiones que aportaron en positivo en el año 2016 fueron principalmente bienes y servicios, alimentos y bebidas no alcohólicas, alojamiento y servicios básicos y el sector de salud, mientras que la división que aportó en negativo a la inflación fueron prendas de vestir y calzado.



Fuente: BCE

## 2.- SECTOR EXTERNO

### 2.2 COMERCIO EXTERIOR

#### 2.2.1 Importaciones

Al finalizar el año 2016, las importaciones totales en valor FOB alcanzaron USD 15.551 millones y representan el 16% del PIB, cifra menor al año 2015 que fue de USD 20.460 millones y que representaba el 20% del PIB.

Las importaciones clasificadas por su destino económico todas han tenido variaciones anuales negativas, como son materias primas en 17,3%, bienes de capital en 26,2%, bienes de consumo en 20,1%, provocado entre otras cosas por las barreras arancelarias impuestas al sector importador.



Fuente: BCE

#### 2.2.2 Exportaciones

Durante el año 2016 las exportaciones totales alcanzaron USD 16.798 millones, que representan 17,5% del PIB, disminuyendo esta participación con relación al año 2015 que fue del 18,2% del PIB.

Las exportaciones petroleras disminuyen anualmente en el 18% y las no petroleras en el 2,8%, éstas últimas afectadas principalmente por las no tradicionales, mientras que las exportaciones tradicionales mitigaron este efecto negativo por el crecimiento en los productos de camarón, café y sus elaborados.

#### EXPORTACIONES PETROLERAS Y NO PETROLERAS (Millones USD FOB)

Año	Petroleras	No Petroleras	Total
2013	14,107.4	10,643.5	24,750.9
2014	13,275.9	12,448.6	25,724.5
2015	6,660.3	11,670.3	18,330.6
2016	5,459.2	11,338.5	16,797.7

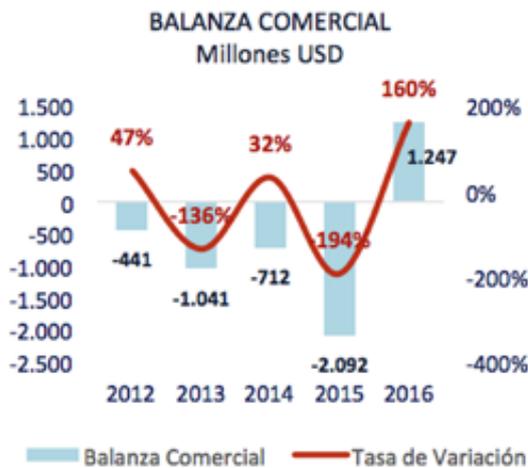
Fuente: BCE



Fuente: BCE

### 2.2.3 Balanza Comercial

La Balanza Comercial en el año 2016, registró un superávit de USD 1.247 millones, que representa 1,3% del PIB, mientras que en el año 2015 registró un déficit de 2,3% del PIB. Este superávit es a consecuencia de una mayor disminución de las importaciones 24%, frente a la disminución de las exportaciones 8,4%.



Fuente: BCE

### 2.2.4 Remesas

El flujo de remesas que ingresó al país durante el 2016 ascendió a USD 2.525 millones, cifra superior en 6.19% al valor observado en el periodo de 2015 que fue de USD 2.378 millones.

El aumento del flujo de remesas observado en el año 2016, se atribuye a la situación económica de los países de residencia de los emigrantes ecuatorianos como Estados Unidos de América, España e Italia.



Fuente: BCE, 2016 proyectado por Banco del Austro



### 3.- SECTOR FISCAL

#### 3.1 INGRESOS Y GASTOS

Los ingresos totales del sector público no financiero (SPNF) en el período enero – octubre del 2016 suman USD 24.237,3, comparado con el mismo período del año anterior disminuyen en USD 4.771,2, que representa el -16,4%, afectado principalmente por los ingresos petroleros que disminuyeron en 30% y los ingresos no petroleros en 10,3%.

A diciembre del 2016, del total de ingresos del SPNF, los ingresos petroleros representan el 16%, mientras que los ingresos no petroleros el 82%.

De los ingresos no petroleros, la recaudación de tributos representa el 65%, y decrecieron con relación al año anterior en 11,84%, principalmente en impuesto a la renta -25,6%, aranceles -17,4%, iva -17,1%.

Los gastos totales del SPNF en el periodo enero – octubre del 2016 fue de USD 28.237,6 millones, menor al año anterior en 6,5%, principalmente en gasto de capital en -8,9% y gasto corriente en -5,5%, éste último representa el 72% del total de gasto.

El déficit del SPNF en el período de enero a octubre del 2016 fue de USD 4.000,2 millones.

#### 3.2 DEUDA EXTERNA (PÚBLICA Y PRIVADA)

La deuda externa tanto pública como privada a diciembre del 2016, alcanzó USD 33.930 millones, con un crecimiento en relación al año anterior del 22,2% y representa el 35,3% del PIB. La estructura de la deuda externa en su orden es privada 24% y pública 76%, ésta última con crecimientos anuales superiores a la privada.





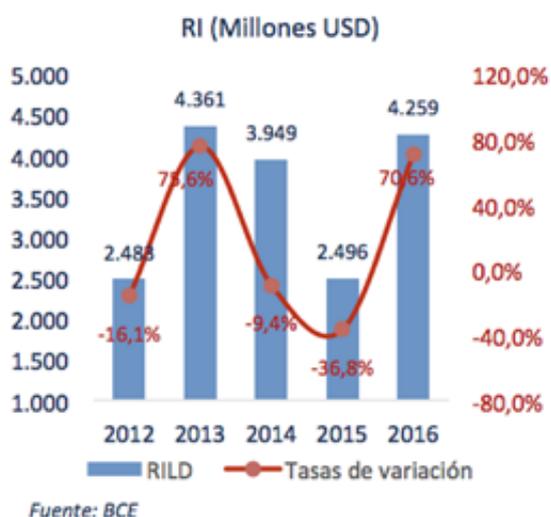
La estructura de la Reserva Internacional está determinada por la posición neta en divisas con el 87%, Oro 11% y Otros un 2%.



## 4.- SECTOR MONETARIO FINANCIERO

### 4.1 RESERVA INTERNACIONAL

La Reserva Internacional en el 2016 creció en 70,63% en comparación con diciembre 2015; es decir, pasó de USD 2.495,96 millones a USD 4.258,85 millones, de esta manera desvió la tendencia a la baja de los últimos 2 años.



### 4.2 Captaciones

A diciembre de 2016 el total de captaciones del Sistema de Bancos Privados fue de USD 28.682,5 millones, superior en 17,50% con relación a diciembre 2015; es decir USD 4.268,4 millones. La mayor variación registraron los depósitos monetarios con USD 2.276,4 millones, sigue depósitos a plazo con USD 991,6 millones y los depósitos de ahorro reflejaron una variación de USD 895,09 millones.



En función de los crecimientos por productos, la estructura porcentual de las captaciones en el 2016 cambió, privilegiando los depósitos a la vista que a plazo, lo que permitió disminuir el costo de fondos en la Banca.



### 4.3 CARTERA DE CRÉDITOS

El saldo de la cartera bruta a diciembre del 2016 fue de USD 20.375 millones, en comparación al año anterior, registra un incremento del 8,53%, este crecimiento se debe a la baja demanda de crédito provocado por la expectativa de un año electoral.



Del crecimiento anual de USD 1.602 millones, el segmento más representativo fue comercial con USD 1.366 millones, es decir el 85,3% de participación del crecimiento total y vivienda con el 10,8%, la participación del resto de segmentos no fue significativa.

En la estructura al 31 de diciembre del 2016, el segmento de cartera comercial sigue siendo el de mayor participación frente al total de colocaciones, seguido del segmento de consumo.

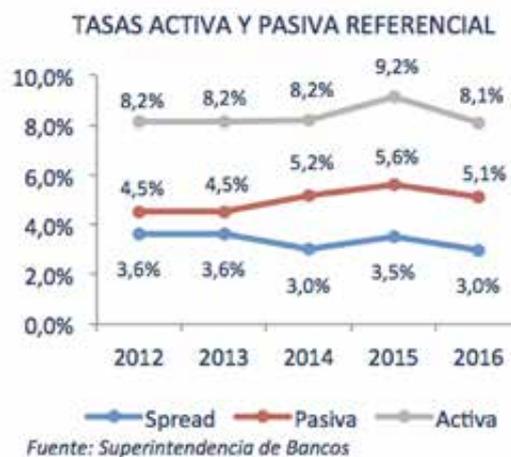


A diciembre del 2016 el indicador de morosidad del Sistema Bancario fue de 3,54% inferior al año precedente que fue de 3,66%.

## 4.4 RESULTADOS

A diciembre de 2016 el Sistema Bancario cerró con USD 222 millones en resultados netos, menor al generado en diciembre del 2015 que fue de USD 271 millones, decreciendo en -18%, este decrecimiento fue por segundo año consecutivo.

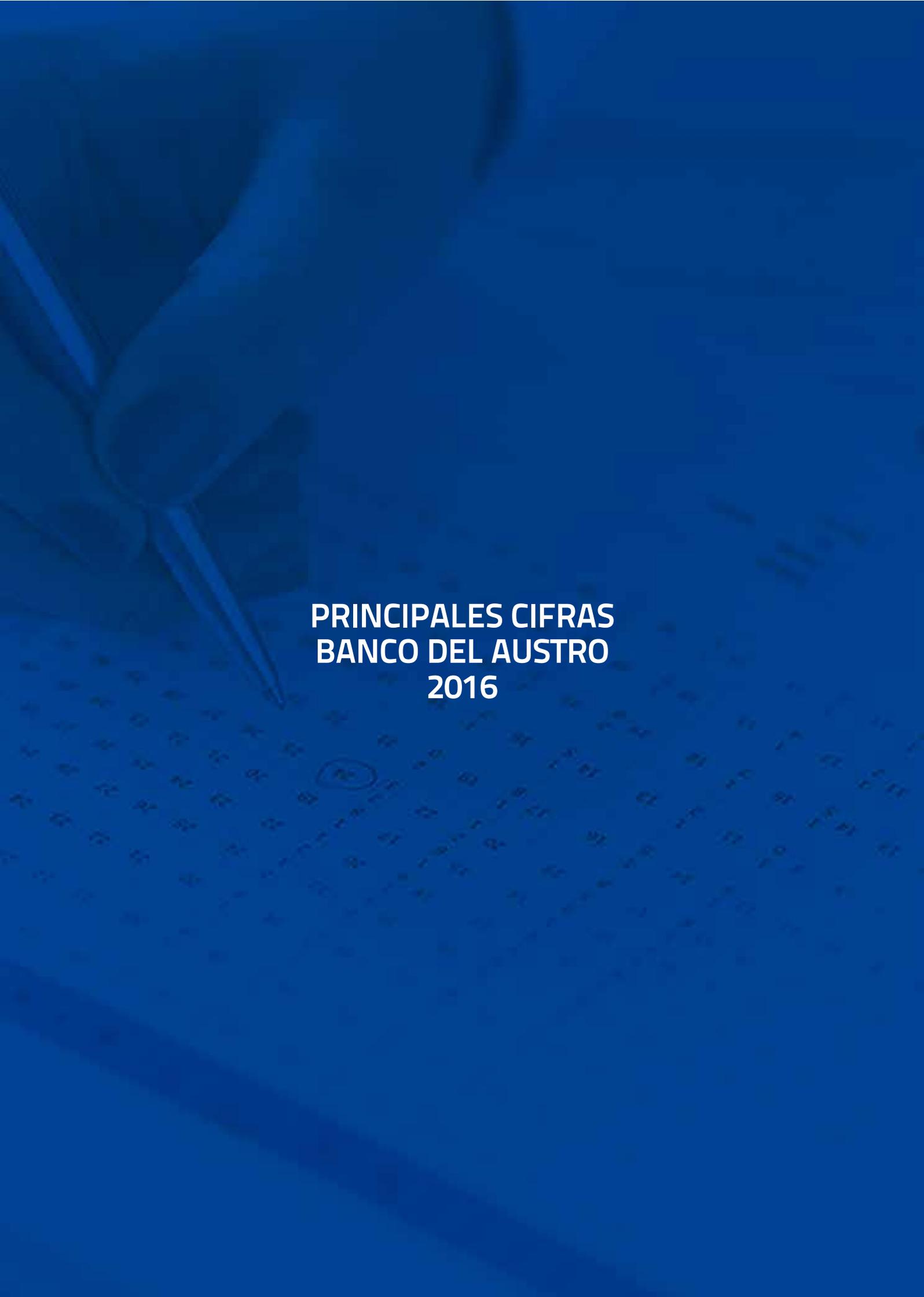
La Banca a diciembre del 2016 alcanzó un ROE de 6,72%, inferior al obtenido el año anterior que fue de 8,96%, provocado por la baja demanda de crédito y altos requerimientos de provisiones.



## 4.5 TASAS DE INTERÉS

Con relación al año anterior la tasa activa referencial disminuyó, provocado por la baja demanda de operaciones de crédito, mientras que la tasa pasiva referencial disminuyó en menor proporción, reduciendo el margen financiero que afectó a la generación de resultados de la Banca.





**PRINCIPALES CIFRAS  
BANCO DEL AUSTRO  
2016**



# ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2016

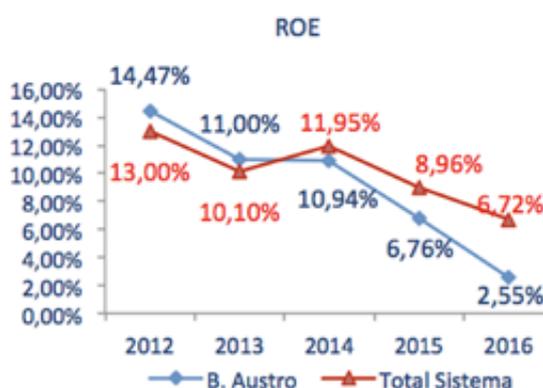
## RESULTADOS

Al cierre del año 2016, Banco del Austro generó resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por USD 30.8 millones.



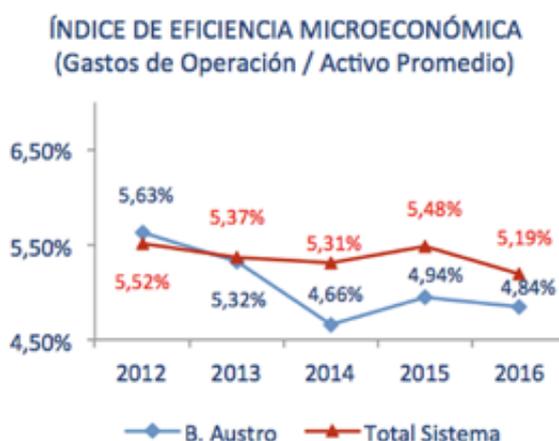
El impacto en el margen financiero, resultado de la caída de la demanda de crédito y el requerimiento de provisiones manteniendo un criterio de riesgo prudente, provocó que la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) sea del 2,55%.

El Sistema Bancario tuvo un escenario similar, disminuyendo su ROE del 8,96% al 6,72% a diciembre del 2016.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El índice de eficiencia financiera microeconómica (gastos operativos / activos promedio), registró un indicador de 4,84%, mejor al promedio del sistema bancario que tiene un ratio de 5,19%, manteniendo esta tendencia durante los últimos 4 años.



Fuente: Superintendencia de Bancos

## ACTIVOS

Banco del Austro a diciembre del 2016 cerró con Activos Totales en USD 1.706,1 millones, teniendo un crecimiento de USD 244,97 millones, que representa un crecimiento del 16,8% en relación a diciembre del 2015, porcentaje superior al de los últimos años, lo que permitió ganar

constantemente cuota de mercado. pasando de 4,73% diciembre del 2015 a 4,80% diciembre del 2016.



En diciembre del 2016, la Cartera de Créditos alcanzó 895.8 millones, superior en 0,8% en comparación con el 2015.



El portafolio de inversiones del Banco del Austro incluyendo los fideicomisos y fondo de liquidez, a diciembre del 2016 sumaron USD 376 millones, teniendo un crecimiento con relación al año anterior de 45,35%; los ingresos que generó el portafolio crecieron en 48,06%, con relación al año anterior logrando un valor de USD 13.3 millones.



## PASIVOS

Dentro de los Pasivos del Banco, el principal recurso de fondeo son las Captaciones que constituyen el 96%, alcanzando USD 1.483,4 millones del total de Pasivos a diciembre del 2016.

Señalando que el crecimiento anual de Captaciones fue del 20,5%, porcentaje superior al registrado en el Sistema Bancario que fue del 17,5%, logrando así mejorar la participación de mercado al pasar de 5,04% al 5,17% en un año.



La estructura a diciembre del 2016 es: depósitos a la vista el 55,7% y depósitos a plazo el 44,3%, lo que permite manejar un adecuado costo de fondos y mantener estabilidad en los plazos.

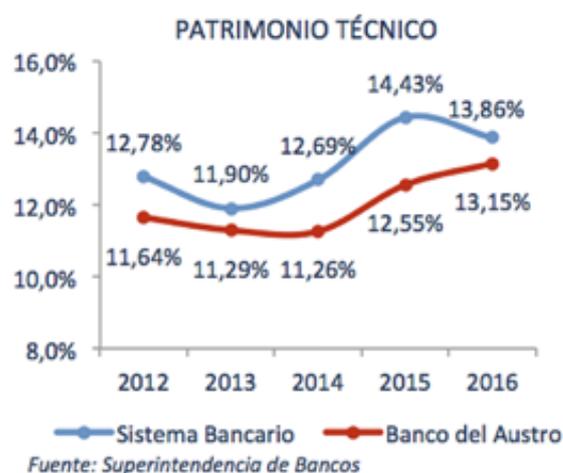
## PATRIMONIO

A diciembre del 2016 el patrimonio del Banco del Austro fue de USD 161 millones, con un crecimiento de 10,7%. El Capital social alcanzó USD 119.5 millones, superior a diciembre del 2015 en USD 7,3 millones, que representa el 6,5% de crecimiento.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El Patrimonio Técnico en el 2016 continuó con su tendencia creciente, ya que pasó del 12,55% en diciembre del 2015 al 13,15% en diciembre del 2016.



## FUSIÓN POR ABSORCIÓN

La Junta de Accionistas del Banco del Austro, llevada a cabo el 7 de septiembre del 2016, aprobó la fusión por absorción entre Banco del Austro S.A. y Sociedad Financiera del Austro S.A, FIDASA; actualmente nos encontramos cumpliendo con los trámites legales pertinentes.





**INFORME GESTIÓN INSTITUCIONAL  
HECHOS DESTACADOS EN EL 2016**



## GESTIÓN COMERCIAL

Con el objetivo de mejorar y modelar nuestra gestión alineándonos a las exigencias de los clientes del sector financiero, se realizó un estudio de mercado para entender el comportamiento y expectativas tanto de clientes actuales como potenciales.

Los resultados obtenidos nos permitió elaborar e implementar una nueva estructura comercial que permita atender a nuestros clientes de forma especializada, adecuando todos nuestros productos y servicios acorde a las necesidades comunes de cada segmento, cambiando así de forma radical nuestro modelo de atención que está basado en productos a uno que centra al cliente y el servicio como pilares estratégicos.

Producto de este trabajo se definieron dos grandes segmentos, por una parte personas Naturales y por otra personas Jurídicas, las que a su vez se desagregan en líneas de negocio con sus respectivos canales de atención.

Dicho enfoque demandó y demandará cambios integrales en la estructura interna para de esta manera lograr los objetivos planteados, para esto y como apoyo al área de Negocios, el area de Mercadeo se han integrado con Inteligencia de Negocios, Productos y Servicios, Call Center, Calidad de Datos, Banca Empresas, Banca Preferencial y Banca de Personas, para de este modo aportar con herramientas de valor que permitan la consecución de los objetivos institucionales, tales como, Georeferencia, Venta Cruzada, Sistema integrado de Productos y Servicios, Sistema de Control de Calidad de Base de Datos, Cash Management-Empresas y Personas, Simulador de Rentabilidad, entre otros, además de las Campañas diferenciadas por tipo

de segmento, tanto para captaciones como colocaciones, en donde a pesar de la coyuntura económica del 2016



se alcanzó un record histórico en participación de mercado y crecimiento del 8% en el número de clientes pasando de 760.000 en diciembre 2015 a 824.000 en diciembre 2016, con una reducción importante en la deserción de los mismos.



La respuesta del mercado ante dichas acciones sin duda ha sido positiva en términos de retención de clientes y crecimiento en captaciones.

Tarjetas de Crédito Banco del Austro en el sistema financiero representa el 5to Banco



considerando el número de tarjetas con 210.000 clientes; y el 6to Banco considerando la cartera promedio que representa USD 213 millones y la facturación de adquirencia de USD 280 millones durante el 2016. En este mismo año logramos mantener la facturación de Emisión y crecer en 2% la facturación de adquirencia considerando el entorno económico del país y la baja de consumo del mercado.

Hemos enfocado los esfuerzos en los proyectos Normativos como Interoperabilidad de Redes, Generación del nuevo modelo de Calificación de clientes, Mejoramiento de los procesos, Recalificación del portafolio de Tarjeta habientes y ratificación de cupos, todas estas acciones más la estrategia comercial definida nos permitirá mantener nuestra posición del ranking de Bancos y generar la rentabilidad esperada en el 2017.

## GESTIÓN RIESGO INTEGRAL

### *RIESGO INTEGRAL*

Los criterios en administración de riesgos de Banco del Austro han contribuido a la toma de decisiones acertadas, permitiendo minimizar el impacto de un desequilibrio económico en las estrategias de la Institución.

El año 2016 ha sido un período de objetivos y metas alcanzadas en apego de las buenas prácticas de gestión de riesgos y los marcos de Basilea.

Dentro de los principales proyectos ejecutados por la Unidad, resalta además la implementación de los Scores de originación del Banco ante la Superintendencia, marcando el camino hacia una nueva tecnología crediticia.

### *RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ (RML)*

El monitoreo y evaluación constante del Riesgo de Mercado y Liquidez ha permitido ajustar políticas y metodologías, así como la mejora de los sistemas de información y reporting, a fin de responder satisfactoriamente a las necesidades que el mercado evolutivo lo demanda, dotando a la Alta Gerencia de información oportuna para la toma de decisiones.

### *RIESGO DE CRÉDITO*

La gestión y administración de los Riesgos de Crédito en el año 2016 se han orientado a fortalecer las políticas, procesos y procedimientos de los diferentes productos del Banco, actualizando las metodologías para los límites y alertas de exposición de la cartera. Con estudios especializados de sectores económicos se dio alertas respecto de las perspectivas de mercado, lo cual se sumó a la herramienta para determinar



Pérdidas Esperadas que se instaló para prever posibles incumplimientos y determinar el nivel de provisiones de forma adecuada.

El área de Análisis e Informes de Crédito, ha participado activamente dentro del proceso crediticio, tanto en la verificación y evaluación de cada propuesta, lo que permite mejorar los controles dentro del proceso de crédito.

### **RIESGO OPERATIVO**

Durante el año 2016, la gestión de la unidad se enfocó en ejecutar talleres de autoevaluación para la identificación de riesgos operativos en los procesos críticos del negocio, con la finalidad de establecer planes de mitigación que permitan reducir la exposición a este riesgo.

En relación a la gestión del riesgo tecnológico se definió la metodología que permitirá identificar los riesgos relacionados a la tecnología de información a fin de establecer planes de mitigación. En la Gestión de la Continuidad del Negocio, con la metodología de Análisis de Impacto al Negocio, se valoraron nuevos procesos y revaluaron aquellos donde existieron cambios, mismos que han sido automáticamente incorporados en el Plan de Continuidad del Negocio del Banco.

Respecto de la Gestión de Crisis en el 2016, se ejecutaron acciones inmediatas en coordinación con las diferentes áreas del Banco, a fin de solventar las contingencias generadas por el terremoto del 16 de abril. Adicionalmente se implementaron los planes alternos de operación que permiten garantizar la continuidad de las operaciones.

## **GESTIÓN FINANCIERA Y TESORERÍA**

La gestión financiera se fundamentó en el permanente soporte a las áreas de negocio, buscando optimizar la estructura, equilibrio y posicionamiento del balance y gestionando prudentemente la liquidez institucional. Con este enfoque, se apoyó al funcionamiento del Comité Ejecutivo y Comité de Activos y Pasivos.

Se ha fortalecido herramientas de control financiero, fundamentado en información clave de negocio y competencia, así como control presupuestario, análisis de tendencias de productos y monitoreo del desempeño y rentabilidad de oficinas que orientan la toma de decisiones de alto impacto institucional en forma oportuna y confiable.

Con el afán de mantener óptimos y adecuados índices de liquidez, se ha rentabilizado los recursos, registrando rendimientos superiores al grupo de Bancos más grandes.

La gestión realizada en productos de Tesorería, sumada a la gestión de Riesgos ha permitido generar en el año 2016 ingresos por USD 13.3 millones en el año superiores en 48% a los registrados en el año anterior.

Se está implementando FACTORING ELECTRÓNICO, como producto del área de Tesorería, que dará respuesta a nuevas alternativas de financiamiento, a la vez que aportaría con recursos tecnológicos y jurídicos necesarios para llevar a cabo toda la operatividad que implica este producto financiero.



## GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Con el fin de potenciar el talento juvenil y cumplir con la Ley de Pasantías y Ley de Empleo Juvenil, se ha incluido por primera vez, dentro de nómina a personal para proyectos (Operador Call Center Recuperaciones) y/o cargos iniciales (Recibidor/Pagador), además se ha vinculado a estudiantes que se encuentran en el último año de estudios universitarios, mediante convenios con universidades, para que puedan realizar proyectos que contribuyan al buen desarrollo y funcionamiento de las áreas del Banco.

Se implementó una nueva herramienta de evaluación de desempeño del personal "Conversatorio de Desarrollo" basado en competencias requeridas por parte del cargo y así se podrá identificar los potenciales de cada personal con miras a mejorar el plan de sucesión, definición de objetivos por cargo y área para cumplir los planes estratégicos del Banco.

Se ha cumplido el plan de capacitación para todo el personal de acuerdo a las necesidades diagnosticadas a inicios del año, total horas de formación 48.025.

El área de Trabajo Social realizó una visita a la zona afectada por el terremoto, con el fin de intervenir en el ámbito emocional y laboral de cada colaborador, logrando recolectar víveres y enseres provisionales necesarios para cada uno de los afectados.

## GESTIÓN DE TECNOLOGÍA

Dentro del sistema del Core Bancario se implementaron los módulos de Activos Fijos, Plazo Fijo, Contabilidad, Créditos de Consumo, Administración de Cartera y Garantías, que permitirá mantener una plataforma única con herramientas de última tecnología para brindar un mejor servicio de los productos que ofrece el Banco a nuestros clientes, minimizando los tiempos en otorgamiento de créditos, procesos de fin de día, tiempos de respuesta en cada transacción, agilidad en los procesos, controles de información y auditoría, estandarización de infraestructura, etc.

Se realizó la ampliación del Call Center, que permitió mejorar la atención al cliente con un servicio más eficaz y oportuno, uno de los mayores beneficios es la gestión de cobranza de cartera castigada otorgándole un margen a favor de la Institución.

En los canales electrónicos banca virtual y banca móvil se ha mejorado la seguridad utilizando el SECURE TOKEN, cumpliendo con los estándares internacionales de seguridad. De esta manera nos ajustamos a normativas internas de seguridad, la misma que rentabiliza el uso de transacciones en los canales electrónicos.

Implementación de servicios como recarga celular, venta de seguro de desgravamen para Tarjetas de Crédito; cobros de empresa eléctrica, pago de SENA, manejo de dinero electrónico y cambios para mejorar los ingresos con la aplicación de tarifas.

## GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Se mantiene la certificación internacional PCI-DSS v3.2 para el proceso de tarjeta de Pago, (Tarjetas de crédito/débito), siendo la primera institución financiera del país y una de las primeras de la región en obtener el reconocimiento internacional en manejo de estándares de seguridad de la información en la versión más reciente de la norma de seguridad PCI-DSS.

Se ha implementado el sistema de gestión de seguridad de la información basado en el estándar internacional ISO 27001:2013 para los procesos críticos de la Institución, manteniendo el proceso de mejora continua.

Se ha implementado el sistema DETECT ID para nuestros clientes, el cual brinda un segundo factor de autenticación para todas las transacciones que se realicen en nuestro portal web de manera segura, confiable y apegado totalmente a las buenas prácticas y estándares internacionales de seguridad para este tipo de procesos, el cual se ampliará a los diferentes servicios que le brindamos a nuestros clientes por los diferentes canales electrónicos.

A nivel de estructura y gestión operativa, hemos implementando importantes procesos de control/validación, lo que nos ha permitido ampliar nuestra visión y alcance a nivel institucional y trabajar de una manera proactiva en mitigar los riesgos asociados a seguridad de la información.

## GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS

Con el fin de afianzar la cultura de Gestión por Procesos en el Banco del Austro se realizó el segundo módulo "Escuela de Dueños de Procesos", en la que se capacitó a los Responsables de los mismos para que sean los promotores del cambio e impulsar la medición de los indicadores de gestión, con el fin de controlar su desempeño, identificar el origen de los problemas y tomar decisiones oportunas para la mejora continua de los procesos en el Banco.

Preocupados por la optimización de recursos, eficiencia operativa y el buen servicio al cliente, durante el 2016 se realizó el rediseño de varios procesos de productos de negocios.

Se implementó el nuevo repositorio de gestión documental del Banco, lo que garantizará la confidencialidad del contenido de los manuales de políticas y procedimientos y permitirá volver eficiente el proceso de aprobación de los mismos.

Con el fin de incrementar la eficiencia y productividad del Banco, así como mantener un mejor control y mitigar los riesgos operativos asociados a los procesos, se definió un nuevo modelo operativo que consiste en la implementación de cuatro centros operativos regionales con sede en Matriz – Cuenca, Quito, Guayaquil y Ambato, así como la formación de unidades operativas centralizadas.





**ESTADOS  
FINANCIEROS  
AUDITADOS**







Banco del Austro S. A.  
(Cuenca – Ecuador)  
Balance General Individual

31 de diciembre de 2016

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

Activos			
Fondos Disponibles (nota 2)		US\$	378.279.081
Inversiones en valores, neto (nota 3)			338.747.686
Cartera de créditos (nota 4):			
Productivo	US\$	13.696.561	
Comercial Ordinario		429.495	
Comercial Prioritario		401.189.818	
Consumo Ordinario		66.347.368	
Consumo Prioritario		385.497.438	
Inmobiliario		23.789.458	
Microcrédito		4.811.492	
		<u>895.771.630</u>	
Menos: reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 10)		<u>58.206.187</u>	
Cartera de créditos, neta			837.565.443
Deudores por aceptaciones (nota 5)			811.647
Cuentas por cobrar, neto (nota 6)			20.678.673
Bienes realizables, adjudicados por pago, de amedamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 7)			11.502.988
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 8)			32.628.247
Otros activos, neto (nota 9)			86.710.521
			<u>1.206.066.185</u>
Total activos		US\$	<u>1.206.066.185</u>
Cuentas de orden deudores (nota 20)		US\$	<u>267.358.845</u>



Guillermo Zúñiga  
Gerente General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A.  
(Cuenca – Ecuador)

Balance General Individual

31 de diciembre de 2016

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

Pasivos y Patrimonio de los Accionistas

Obligaciones con el público (nota 11)			
Depósitos a la vista	US\$		825.061.240
Depósitos a plazo			630.364.632
Depósitos de garantía			68.366
Depósitos restringidos			<u>27.296.842</u>
Total obligaciones con el público			1.483.491.836
Obligaciones inmediatas (nota 12)			
Aceptaciones en circulación (nota 13)			4.603.493
Cuentas por pagar (nota 14)			811.547
Obligaciones financieras (nota 15)			28.060.875
Otros pasivos (nota 16)			<u>7.931.519</u>
Total pasivos			1.545.001.836
Patrimonio de los accionistas (nota 17)			
Capital acciones	US\$	119.474.967	
Reserva legal		12.305.186	
Reserva para futuras capitalizaciones		12.840	
Reserva por revalorización del patrimonio		3.067.259	
Superávit por valoración		21.014.140	
Utilidades acumuladas		<u>4.525.957</u>	
Total patrimonio de los accionistas			<u>161.004.349</u>
Total pasivos y patrimonio de los accionistas			US\$ <u>1.706.006.185</u>
Pasivos contingentes (nota 18)			US\$ <u>258.152.865</u>
Cuentas de orden acreedoras (nota 20)			US\$ <u>5.611.894.220</u>



Yvenco Tello  
Contador General

Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Cambios en el Patrimonio

Año que terminó el 31 de diciembre de 2016

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

	US\$	Capital acciones	Reserva legal	Reserva para futuras capitalizaciones	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Utilidades acumuladas	Total patrimonio de los accionistas
Saldo al 31 de diciembre de 2015	112.180.000	11.387.857	1.551	3.667.259	8.842.168	9.332.619	145.411.454	
Utilidad neta	-	-	-	-	-	4.004.289	4.004.289	
Aumento de capital (nota 17)	7.294.967	-	(7.294.967)	-	-	-	-	
Transferencia a reserva legal	-	921.329	-	-	-	(821.329)	-	
Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones	-	-	8.411.289	-	-	(8.411.289)	-	
Retención de impuesto a la renta por dividendos pagados	-	-	(1.105.033)	-	-	-	(1.105.033)	
Reverso de utilidades	-	-	-	-	-	15.141	15.141	
Ajuste al superávit por valuación	-	-	-	-	(506.528)	506.528	-	
Superávit por valuación de inmuebles (notas 1-i y 8)	-	-	-	-	12.313.805	-	12.313.805	
Superávit por valuación de instrumentos financieros (nota 1-e)	-	-	-	-	364.693	-	364.693	
Saldo al 31 de diciembre de 2016	119.474.967	12.309.186	12.840	3.667.259	21.014.140	4.525.957	161.004.349	



Guillermo Talbot  
Gerente General



Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

## Banco del Austro S. A.

## Estado Individual de Flujos de Efectivo

Año terminado el 31 de diciembre de 2016

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

Flujo de efectivo de las actividades de operación:		
Intereses y descuentos ganados	US\$	116.260.258
Comisiones ganadas		18.359.487
Intereses pagados		(41.105.771)
Comisiones pagadas		(10.214.587)
Ingresos por servicios		17.144.288
Pagos operativos y empleados		(70.861.641)
Utilidades financieras, neto		597.277
Otros ingresos operacionales, neto		320.393
Otros ingresos no operacionales, neto		3.131.705
Otros gastos		(1.848.778)
Efectivo neto proveniente de actividades de operación		<u>31.782.631</u>
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Aumento de cartera de créditos		(22.754.462)
Aumento de cuentas por cobrar		(3.898.785)
Disminución de otros activos		13.748.968
Aumento de obligaciones con el público		252.864.344
Aumento de obligaciones inmediatas		1.912.072
Disminución de cuentas por pagar		(16.780.524)
Aumento de otros pasivos		528.205
Efectivo neto proveniente de las actividades de operación		<u>257.400.449</u>
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:		
Aumento de inversiones mantenidas hasta el vencimiento		19.210.988
Aumento de inversiones disponibles para la venta		(130.119.444)
Disminución de inversiones de disponibilidad restringida		6.091.919
Aumento de bienes adjudicados, neto		(1.804.087)
Adquisición de propiedades, muebles y equipos, neto		(4.459.530)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		<u>(139.502.130)</u>
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento		
Disminución de obligaciones financieras		(9.431.915)
Retención de impuesto a la renta por dividendos capitalizados		(1.105.334)
Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento		<u>(10.537.249)</u>
Aumento neto en efectivo en fondos disponibles		107.361.070
Fondos disponibles al inicio del año		<u>270.918.011</u>
Fondos disponibles al final del año	US\$	<u>378.279.081</u>



Banco del Austro S. A.  
 Estado Individual de Flujos de Efectivo, Continuación  
 Año terminado el 31 de diciembre de 2016  
 (En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto  
 provisto por las actividades de operación, antes de cambios  
 en activos y pasivos operacionales

Utilidad neta	US\$	4.004.289
Ajustes por partidas que no representan efectivo:		
Provisión para activos de riesgo		22.313.414
Depreciaciones y amortizaciones		8.851.546
Provisión para jubilación y desahucio		393.512
Ajustes al valor patrimonial de inversiones en acciones		(1.649.996)
Déficit por valuación de inmuebles		78.885
Recuperación de provisiones		(224.442)
Reverso de utilidades		15.443
Cambios en activos y pasivos:		
Cartera de créditos		(22.754.462)
Cuentas por cobrar		(3.898.785)
Otros Activos		13.746.968
Obligaciones con el público		252.864.344
Obligaciones inmediatas		1.912.072
Cuentas por pagar		(16.780.524)
Otros pasivos		528.205
Efectivo neto proveniente por las actividades de operación	US\$	<u>257.400.449</u>



Guillermo Talbot  
Gerente General



Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

A young plant with several green leaves is growing out of a large pile of silver coins. The background is a solid, dark blue color. The text 'SITUACIÓN UTILIDADES 2016' is centered over the plant and coins.

**SITUACIÓN  
UTILIDADES  
2016**



## DISPOSICIÓN SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

La Gerencia General del Banco informa a los señores directores que la Superintendencia de Bancos mediante oficio SB-DS-2016-0360-0 del 16 de diciembre del 2016, comunica que Banco del Austro, podrá repartir a sus accionistas hasta el 10% de las utilidades correspondientes al ejercicio económico 2016, para lo cual, deberá observar lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Las utilidades del ejercicio económico del 2016, ascienden a USD 4.004.287,79, menos la reserva legal USD 400.428,78, la utilidad disponible para los accionistas es USD 3.603.859,01.

Complementariamente informó que durante el ejercicio del año 2016 el capital autorizado se mantuvo en el valor de USD 150.000.000,00; el capital suscrito y pagado se incrementó en USD 7.294.967,42 llegando al total de USD 119.474.967,42.

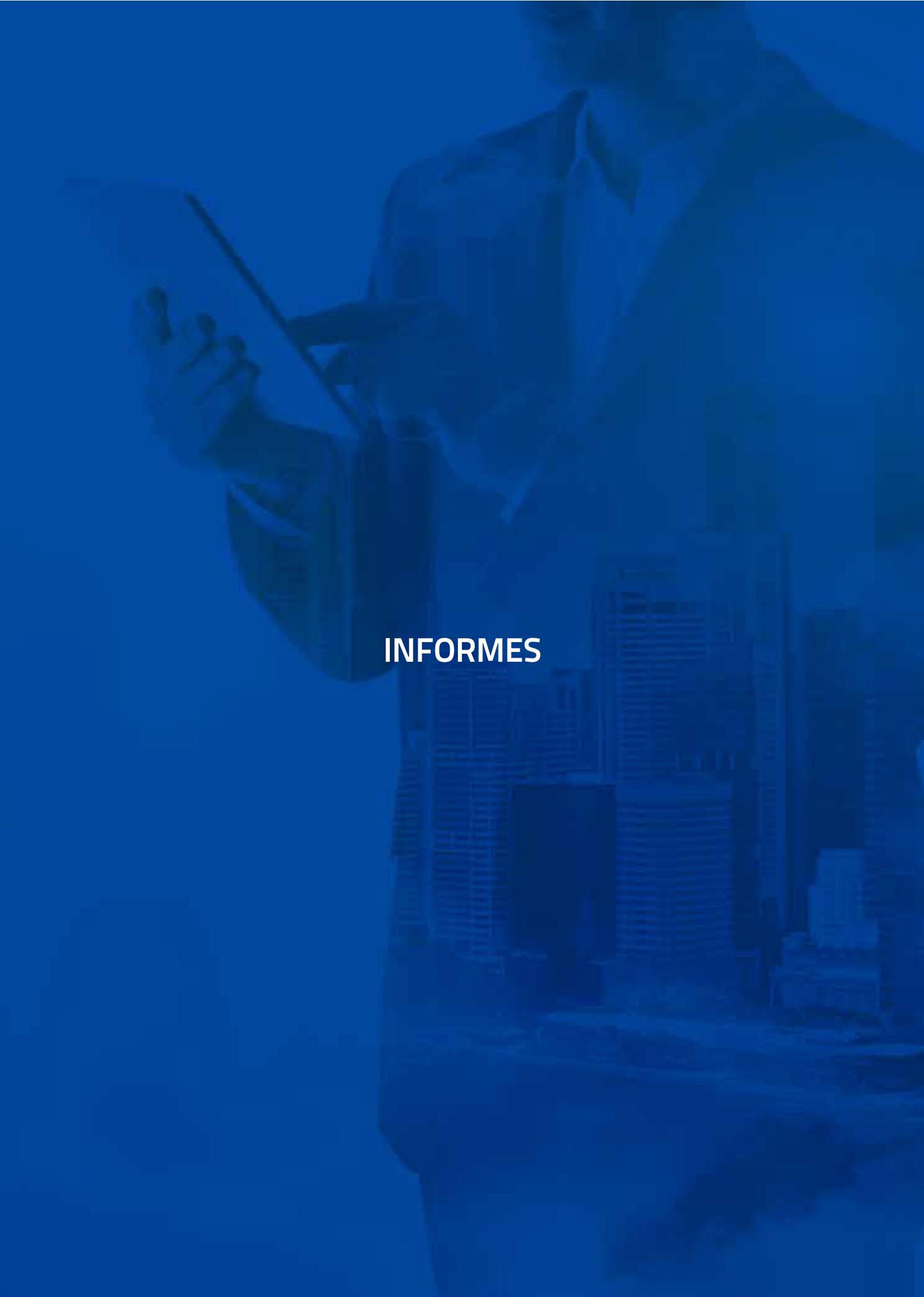
A continuación se muestra el detalle de las Utilidades del Ejercicio correspondiente al año 2016:

## DETALLE DE UTILIDADES

Al 31 de diciembre de 2016

UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS	30.839.148,25
- Provisiones	22.313.414,14
UTILIDAD ANTES DE PART. TRAB. E IMPUESTOS	8.525.734,11
- Impuesto a la Renta y Trabajadores	4.521.446,32
UTILIDAD NETA	4.004.287,79
- Reserva Legal	400.428,78
UTILIDAD A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS	3.603.859,01





# INFORMES



**INFORME COMISARIO  
2016**



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. República de El Salvador, N35-40  
y Portugal, Edif. Athos, pisos 2 y 3  
Quito - Ecuador

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

### **Informe de los Comisarios**

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

#### **Informe sobre los Estados Financieros**

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros de Banco Austro S. A., que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2016, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 13 de marzo de 2017.

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

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

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

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

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

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

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

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

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

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

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría que han sido descritos en nuestro informe de auditoría.

Cuando las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque pueden prever razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo, no los describiríamos.

#### **Requerimientos Legales y Regulatorios**

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros de Banco del Austro S. A. que se explica en los párrafos precedentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico Monetario Financiero referente a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías e informamos que:

- a) Los estados financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- b) Nuestra auditoría incluyó un estudio de la estructura del control interno contable del Banco con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable tomada como un todo, serán comunicadas a la Administración del Banco en forma separada a este informe;
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la Administración del Banco de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre de 2016 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

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

En relación a la información requerida en el artículo 4, Capítulo VIII del Título VI "De las Operaciones" del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento del Banco respecto de la valoración de los bienes adjudicados o recibidos en dación de pago, se presenta en la nota 8 de los estados financieros del Banco.

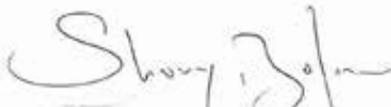
La información requerida en el Capítulo IV del Título XIII del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento del Banco de las normas para la prevención de lavado de activos provenientes de actividades ilícitas, consta en un informe por separado.

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

KPMG del Ecuador

AE-7808

13 de marzo de 2017

  
Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

**INFORME AUDITOR  
INTERNO 2016**



## **INFORME DEL AUDITOR INTERNO**

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

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco del Austro S.A., y en cumplimiento de las disposiciones vigentes, presento a ustedes el Informe con los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2016, a las operaciones y Balances del Banco en función al programa de trabajo preparado para el efecto y que fue oportunamente conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, por el H. Directorio y presentado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, según lo dispuesto en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador:

#### **1. INFORME SOBRE ESTADOS FINANCIEROS:**

He auditado el Balance General del Banco del Austro S.A., al 31 de Diciembre del 2016, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, de Cambios en el Patrimonio y de Flujo de Efectivo por el año terminado en esa fecha.

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

Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a las auditorías realizadas. Las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, las que requieren que toda auditoría provea de evidencias suficientes acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no exposiciones erróneas o inexactas significativas. Una auditoría incluye el examen realizado en base a pruebas selectivas de la evidencia que sustenta las cantidades y revelaciones de los estados financieros y la evaluación de los controles internos.

Los Estados Financieros del Banco del Austro S. A., se presentan conforme a las normas legales y a las técnicas bancarias, éstos son preparados de acuerdo con los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados en el Ecuador, así como con las normas y prácticas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Considero que la evidencia que nos fuera entregada para nuestras auditorías efectuadas provee una base razonable para la 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 2016, y el resultado de sus operaciones, los cambios de su patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado a esa fecha, de conformidad con normas y principios contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador

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

En base a lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, cumplo en informar que el Banco del Austro S.A., ha cumplido con lo expresamente indicado en el Capítulo VIII – Título XIV – Libro 1 de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, en cuanto a la aplicación de los principios básicos de responsabilidad social y procurar la operatividad de los principios de Buen Gobierno Corporativo. El Banco ha incorporado en sus estatutos y reglamento, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en la citada normativa.



En mi opinión, el Banco del Austro S.A., al 31 de diciembre de 2016, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, el mismo que requiere mejoras de acuerdo a la normativa vigente, la Administración del Banco está comprometida en dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa antes citada.

**3. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR**

De acuerdo a lo indicado en el Título XXI, Capítulo II, Normas para la calificación de los Auditores Internos de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos, Sección III – Definición de la Auditoría Interna y funciones del auditor Interno, informo que durante el año 2016, se realizaron pruebas de auditoría y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco del Austro S.A., se enmarcaron en la ley, Estatutos, y políticas internas. Como resultado de estas revisiones, se confirmó que el Banco del Austro S.A., cumplió con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales vigentes:

- Cumplimientos de las Resoluciones emitidas por la Junta de Accionistas, Directorio del Banco, Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- Nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), dentro de los límites mínimos.
- Límites de cupos y límites de créditos. (Formularios 250 A, B y C).
- Niveles de encaje.
- Requerimientos mínimos de liquidez.
- La información requerida por los organismos de control fue oportunamente entregada y extraída de los sistemas informáticos y contables del Banco del Austro S. A.
- Seguimiento a las recomendaciones de los auditores del Organismo de Control, Auditores Externos y las reveladas por Auditoría Interna.
- Evaluamos a través de pruebas selectivas, que los sistemas de control interno financieros, contables y administrativos son adecuados y confiables.

**4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR RELACIONADAS CON LOS CONTROLES PARA PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS:**

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 el lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, son apropiados. Además, realizamos un seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2016 del Oficial de Cumplimiento y determinamos que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, fueron apropiados. Concluimos que las políticas y procedimientos aplicadas durante el año 2016, fueron adecuadas para el control y prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de otros delitos.

**Jaime Arévalo Merchán ,  
Auditor Interno  
Resolución No SB – 96 – 0344 del 2 de Julio de 1996.**

Cuenca, 6 de marzo de 2017



**INFORME COMITÉ DE  
AUDITORÍA 2016**

**BANCO DEL AUSTRO**[www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com)

Matriz Cuenca  
Sucre y Borrero esq.  
Telf: (593 7) 2842511  
Telex: 048560  
Fax: (593 7) 2831067  
Casilla 01 01 0167  
Cable BANNAUS

Cuenca, 14 de marzo de 2017

Señor  
**Walter Straetger**  
Presidente del Directorio  
BANCO DEL AUSTRO S. A.  
Ciudad

De nuestras consideraciones:

En nuestra calidad de miembros del Comité de Auditoría, por su intermedio presentamos al Directorio del Banco del Austro S.A., nuestro criterio de conformidad con lo dispuesto en el Art. 7, Sección II.- Funcionamiento del Comité de Auditoría, Capítulo I del Comité de Auditoría, Título XIII del Control Interno, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, expresando que hemos dado cumplimiento con lo previsto en dicha codificación, sobre la calidad del sistema de control interno, el seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa y de la Superintendencia de Bancos, la resolución de los conflictos de intereses y el conocimiento de actos de las conductas sospechosas o irregulares, por el periodo terminado el 31 de diciembre de 2016.

En nuestra opinión:

1. Los controles internos aplicados en la institución han contribuido a alcanzar:

- Eficacia y eficiencia en la operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera y operativa.
- La salvaguarda de los recursos de la entidad.
- El cumplimiento de las leyes y normas aplicables.
- La prevención de errores e irregularidades.

Las deficiencias detectadas han sido revisadas a fin de fortalecer los puntos críticos de control interno. Las evaluaciones sobre la calidad del control interno son permanentes por parte de Auditoría Interna lo cual asegura un mejoramiento significativo.

2. Se ha dado seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa y de la Superintendencia de Bancos, con la finalidad de que sean regularizadas íntegramente de manera oportuna.



**BANCO DEL AUSTRO**

[www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com)

Matiz Cuenca  
Sucre y Borero esq.  
Telf: (593 7) 2842511  
Telex: 048560  
Fax: (593 7) 2831067  
Casilla 01.01.0167  
Cable BANAU5

3. No existen conflictos de intereses en la institución que hayan llamado la atención.
4. Se han conocido los actos y conductas sospechosas o irregulares informados por Auditoría Interna, disponiendo la adopción de medidas inmediatas que permitan su regularización.

Por lo señalado, los controles internos diseñados e implementados 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 Externos e Internos y en cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables. Sin embargo es necesario que la administración continúe haciendo los esfuerzos tendientes al fortalecimiento continuo del sistema de control interno.

Reiteramos nuestra consideración.

Atentamente,

  
 Econ. Carlos Cordero Díaz  
 Presidente del Comité de Auditoría  
 BANCO DEL AUSTRO S.A.



**INFORME DEL OFICIAL DE  
CUMPLIMIENTO 2016**



## **INFORME EJECUTIVO ANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS.**

En cumplimiento al Título XIII "Del control interno" del libro 1 "Normas Generales para la Aplicación de las Instituciones del Sistema Financiero", de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencias de Bancos, consta el capítulo IV "Normas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, Sección XIII. A continuación informo las actividades más relevantes desarrolladas por la Unidad de cumplimiento durante el año 2016:

En el mes de enero, se envió a la Superintendencia de Bancos, el informe de las labores realizadas en año 2015 y el plan de trabajo del año 2016, debidamente aprobados por el directorio.

Durante el año se realizaron las recomendaciones dadas por Superintendencia de Bancos, en la Auditoría GREC.

Es importante recalcar que, con el cambio de Oficial de Cumplimiento del Banco, se realizó una evaluación de los aspectos más importantes que tenían que ejecutarse urgentemente, a fin de dar cumplimiento a las observaciones de la auditoría GREC, cuya fecha de vencimiento fue agosto 31 de 2016.

Entre los temas más relevantes estuvo en primer lugar la Restructuración de la Unidad de cumplimiento, a fin de contar con el personal idóneo para el cumplimiento de las observaciones mencionadas, entre las cuales estaba la habilitación y puesta en marcha de la herramienta ACRM, de Monitor Plus, para lo cual se solicitó al proveedor PLUSTI TECHNOLOGY, propietario de ACRM, realizar y ejecutar una nueva revisión de reglas a ser parametrizadas, por tal motivo el personal del área recibió una capacitación técnica con los expertos de Monitor, con esta base se procedió a realizar una actualización de la metodología del perfil de riesgo del cliente y esta se incluyó en la herramienta.

En el mes de agosto, esta unidad realizó las pruebas funcionales de la herramienta ACRM de Monitor Plus y en el mes de septiembre, salió a funcionamiento dicha herramienta, y desde esa fecha se está realizando monitoreo diario a las alertas que genera la mencionada herramienta, por la transaccionalidad de los clientes.

En el mes de julio en coordinación con el área de mercadeo se concluyó con el proyecto de actualización de la base de datos de los clientes, de acuerdo a lo planificado.

Otros de los temas relevantes fueron las mejoras al proceso de gestión de prevención de lavado de activos, por tal motivo se realizó la revisión y actualización del manual de prevención de lavado de activos, lo que incluyó cambios a las políticas y procesos en lo que respecta a "Conoce a tu cliente", "conoce a tu empleado", "Conoce a tu corresponsal". "Conoce a tu accionista" y "Conoce a tu proveedor".

Durante el año 2016, en coordinación con el área de Talento Humano, se ejecutaron las siguientes capacitaciones sobre prevención de lavado de activos: para el personal nuevo que ingresó a la institución, así como también, se efectuó una actualización del curso de prevención de lavado de activos para todo el personal del banco, estas se realizaron en el campus; además se dieron charlas presenciales dictado por un experto externo, tanto para los directores, Gerentes y Jefes.

En el mes de septiembre se recibió la visita de los señores auditores de la superintendencia de bancos, quienes realizaron un seguimiento a las recomendaciones dadas en la Auditoría GREC, que estaban como pendiente y parcialmente cumplidas, de cuya revisión se obtuvo un 90% de cumplimiento, quedando como parcialmente cumplidas dos, mismas que se incluyeron en el plan de trabajo del año 2017.

En cuanto a los reportes/estructuras para la Unidad de Análisis Financiero y Económico, así como para la Superintendencia de Bancos, estos se efectuaron con la periodicidad requerida y dentro de los plazos preestablecidos por dichos organismos de control.

Además se atendieron todos los requerimientos de: Fiscalías, Juzgados, Unidad de Análisis Financiero y Económico, Superintendencia de Bancos, Servicios de Rentas Internas, sobre avisos de aspectos relacionados con indagaciones por presunciones de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, gestionando la recopilación de la información para cumplir con los plazos establecidos por dichos organismos.

Atentamente,



Ing. Rita Vargas López  
Oficial de Cumplimiento-Titular



**INFORME DE LA UNIDAD  
DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
2016**

## INFORME DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE – RECLAMOS

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

Banco del Austro S.A., ha encaminado sus esfuerzos para atender los reclamos de manera ágil y eficiente identificando las causas que los generan, implementando medidas correctivas que permitan mejorar los procesos operativos, comerciales y de servicio.

Alineados al cumplimiento de la normativa vigente, se atienden los reclamos dentro de los tiempos establecidos por el ente regulador y aquellos direccionados por el defensor del cliente.

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

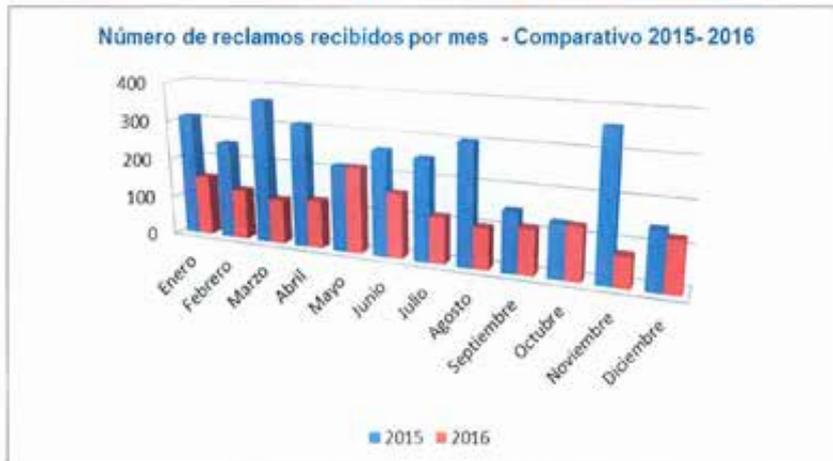
- Atención en Balcón de Servicios en todas las agencias a nivel nacional
- Pagina web: [www.bancodelaustro.com/reclamos](http://www.bancodelaustro.com/reclamos)
- Interacción en redes sociales: Facebook y Twitter
- Call center 24-7

### EVOLUCIÓN DE LOS RECLAMOS

El objetivo de la Unidad de Atención Clientes – Reclamos es trabajar en conjunto con las áreas involucradas, para determinar soluciones que permitan optimizar los procesos y la satisfacción de los clientes de acuerdo a sus requerimientos.

Basándonos en este principio nuestros indicadores evidencian en el 2016 una **disminución del 51,16%** en el total de reclamos recibidos, en relación al año 2015.

A continuación se detallan estadísticas comparativas:



Fuente: Base de Reclamos

### RECLAMOS POR RESULTADOS

Es importante mencionar que dentro del proceso de análisis de cada caso presentado ante esta unidad, se realizan las verificaciones correspondientes es así, que la resolución del mismo puede ser aplicable o no aplicable; en el año 2016 podemos determinar que 1236 reclamos aplicables es decir el 79,13% fueron a favor del cliente, y no aplicables 20,42% es decir 319 casos; los cuales son el resultado de un análisis que permite determinar algún tipo de confusión por parte del cliente, incumplimientos contractuales, reclamos extemporáneos, etc. Existieron 7 (0.45%) reclamos en trámite por consumos POS presentados en el mes de diciembre 2016, mismos que tienen un tiempo de resolución de 60 días.



Fuente: Base de Reclamos



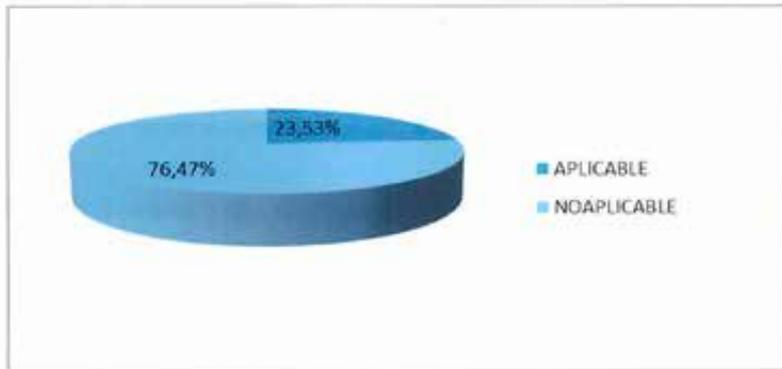
Fuente: Base de Reclamos



De total de reclamos (1562) recibidos durante el año 2016, 1277 casos el 81,75% corresponden a transacciones realizadas con tarjeta de débito (consumos pos y retiros en ATMS, por dinero no dispensado), estos casos se generan por debilidades en la comunicación entre Banred y el establecimiento y/o banco donde se procesan las transacciones.

**CASOS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

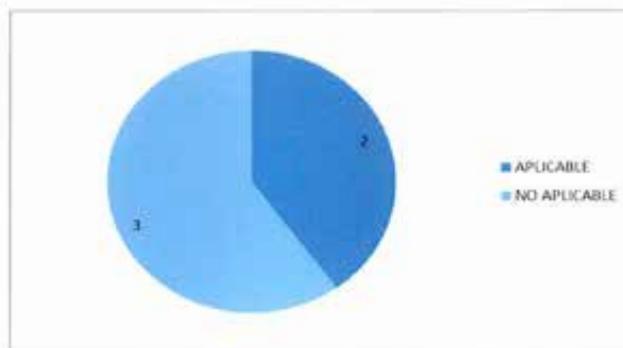
Del total de casos recibidos durante el año 2016 el 8,71% es decir 136 casos fueron presentados por los clientes ante el ente de control, lo que garantiza la oportuna y correcta gestión de los reclamos en nuestra institución.



Fuente: Base de Reclamos

**CASOS DEFENSOR DEL CLIENTE**

Los casos tratados por el Defensor del Cliente en el año 2016 fueron 5 de los cuales 2 fueron aplicables y 3 no aplicables.



Fuente: Base de Reclamos

## GESTIÓN UNIDAD DE RECLAMOS

Estos resultados se deben básicamente a las acciones implementadas durante el año para mejorar la gestión sobre el proceso de atención de reclamos dentro de los cuales se pueden mencionar las más importantes:

- Actualización de tipologías para la gestión de reclamos que se deriven de los servicios o requerimientos normativos.
- Seguimiento permanente para garantizar la correcta atención de reclamos ingresados, la correcta aplicación de tipologías definidas y el aprendizaje colectivo de los intervinientes en el proceso.
- Monitoreo de estándares y tiempos de respuesta para garantizar el cumplimiento de la oferta de valor al cliente.
- Identificación de causa raíz y notificación para que se apliquen correctivos a los procesos que propiciaron la generación del reclamo.
- Trabajo en conjunto con las áreas resolutoras para optimizar los procesos.
- Capacitaciones a nivel nacional al personal de servicios bancarios.

Es todo cuanto puedo informar referente a la gestión de esta Unidad en el año 2016.

Sin otro particular me despido de Uds.

Atentamente,



**Ing. Jessica Cevallos Egas**  
**COORDINADORA NACIONAL DE ATENCION CLIENTES – RECLAMOS**  
**BANCO DEL AUSTRO**



**INFORME DEFENSOR AL  
CLIENTE 2016**



DEFENSORIA DEL CLIENTE  
BANCO DEL AUSTRO

Cuenca, febrero 14 de 2017

**RESUMEN EJECUTIVO**

**INFORME ANUAL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE – BANCO DEL AUSTRO S.A.**

**PERIODO: Enero – Diciembre 2016**

**SINTESIS DE RESULTADOS:**

**1.- Difusión y funciones del Defensor del Cliente**

El Defensor del Cliente del Banco del Austro, en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones que entre otras son:

- Atender de manera oportuna y efectiva a los clientes y usuarios financieros del Banco del Austro.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los clientes, los reclamos que estos presenten, dentro de los términos y procedimientos establecidos, relativos a un posible incumplimiento de la Entidad vigilada a las normas legales y contractuales o respecto a la calidad de los servicios y productos que ofrecen o prestan afectando de manera directa al cliente o usuario financiero.
- Actuar como conciliador entre los clientes y el Banco del Austro, en los términos indicados en la normativa vigente para el efecto.
- Ser vocero de los clientes ante el Banco del Austro.
- Proteger los derechos e intereses de los clientes o usuarios, así como informar a Estos de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero.
- Generar los informes pertinentes según lo establecido en la normativa.

Consideró que un aspecto esencial es la necesidad de divulgar a la sociedad ecuatoriana sobre esta nueva instancia con que cuentan los usuarios financieros para ejercer sus derechos, utilizando canales sencillos y eficaces, manteniendo como meta que: la comunicación sea clara en sus contenidos, completa, rápida y segura; gestión realizada a través de la página web institucional y medios masivos de comunicación; gestión realizada en conjunto con la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

**2.- Identificación y diálogo con la Unidad de Atención al Cliente y Reclamos del Banco del Austro.**

Esta Defensoría define como grupo de interés a todas aquellas personas o unidades que intervienen significativamente en nuestras actividades y decisiones, por lo que durante el período comprendido entre enero – diciembre 2016, ha mantenido reuniones periódicas con la Unidad de Atención al Cliente de la Entidad, con el fin de alcanzar soluciones conjuntas a los reclamos con mayor impacto en el servicio que la Entidad presta a sus clientes; estableciéndose dentro de ellas planes de acción inmediatos.

**3.- Orientación y trato cercano con los clientes**

Una adecuada orientación al usuario, supone el deseo de satisfacer a los clientes sus pedidos y expectativas, esto implica la preocupación por entender sus necesidades y dar solución a sus reclamos, teniendo en cuenta, entre otras, las variables de respeto, amabilidad, calidad de servicio, oportunidad y excelencia; por lo que la gestión de esta Defensoría, está enmarcada en los objetivos de la función, así como en la normativa establecida, realizando actividades y políticas claves para el desarrollo de esta labor, considerando que el no acercamiento a los clientes no implica solamente perder el tiempo invertido, sino sobre todo el riesgo de no lograr los desafíos

para lo cual fue creada la figura; por consiguiente el accionar del Defensor no solamente se limitó en la ciudad de Cuenca, sino en las ciudades de Quito y Guayaquil como centros de atención a nivel nacional con el propósito de ofrecer un mayor servicio y facilidad de contacto a los usuarios financieros.

**4.- Atención a la insatisfacción de Clientes**

La atención de reclamos durante el año 2016, se basó en ejes de acción encaminados a agilizar este proceso, procurando mejorar la oportunidad y efectividad de las respuestas. Para lograr lo anterior la Defensoría del Cliente del Banco del Austro, con el fin de garantizar los principios de transparencia, participación, eficacia y celeridad de sus actuaciones da a conocer en forma resumida los reclamos que generaron inconformidad e insatisfacción en los usuarios financieros de la Entidad, los cuales fueron atendidos oportunamente dando a los clientes respuestas inmediatas; labor realizada en conjunto con la Institución. (Unidad de atención al cliente y reclamos).

	ESTATUS			Total
	Cerrado	Abierto	Proceso	
Casos Atendidos	88	0	0	88
Pronunciamentos	3	0	0	3

**5.- Criterios generales y conclusión**

La Defensoría del Cliente del Banco del Austro S.A., de conformidad con las normas legales y reglamentarias vigentes que regulan su función, procedió a estudiar y decidir las reclamaciones recibidas con fundamento en los siguientes parámetros:

- Análisis del Reclamo
- Análisis de la documentación tanto del cliente como de la entidad
- Análisis del marco legal y contractual según el caso
- De acuerdo a su complejidad, se requiere un análisis más profundo y detallado

Consecuentemente, al revisar en conjunto las acciones desarrolladas en este periodo, enero – diciembre 2016, en el contexto de las actividades realizadas es posible concluir que el Defensor del Cliente del Banco del Austro S.A. ha venido integrando en su dinámica de gestión, elementos de evaluación, planeación y de acción que le permitieron unificar esfuerzos hacia la búsqueda común de la calidad en el servicio, asegurando el compromiso con la misión del cargo y su sostenibilidad en el tiempo, cumpliendo así su compromiso histórico - social.

**6.- Recomendaciones**

Por lo general una queja o reclamo supone la falta de controles o de procedimientos idóneos que a la postre genera pérdida de imagen Institucional, por lo que en concordancia con el literal "c" del artículo 11 de la Resolución No. SB-2017-049, se expone las siguientes sugerencias:

- a).-Continuar con el apoyo a las labores del Defensor del Cliente, proporcionando el soporte tecnológico, logístico y humano necesarios, para el cumplimiento de su labor de acuerdo con las disposiciones señaladas para el efecto.
- b).- Continuar con el desarrollo de programas de educación financiera a favor de sus clientes y público en general con el propósito de ayudar a los usuarios a conocer y comprender los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros, así como las cláusulas esenciales de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios, evitando reclamos futuros.
- c).-Utilizar medios de difusión apropiados para la divulgación de mensajes y programas educativos, con el fin de conseguir mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza.



DBA/CTM/20170214

**INFORME ADMINISTRACIÓN  
INTEGRAL DE RIESGOS 2016**

**INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

Honorables Miembros de la Junta General de Accionistas de Banco del Austro

En cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 19 de la Sección IV "Disposiciones Generales", del capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgos, del título X, "De la Gestión y Administración de Riesgos", de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, a continuación el Comité de Administración Integral de Riesgos resume las principales actividades y proyectos llevados a cabo durante el año 2016 en cumplimiento de la estrategia del negocio, políticas y procedimientos para la gestión de los riesgos (Crédito, Mercado, Liquidez, y Operativos) estructura organizacional y sistemas de información.

El entorno macroeconómico del año 2016 se caracterizó la falta de liquidez y recursos monetarios en la economía que se estima fueron dos de los principales factores que incidieron en el proceso recesivo de la economía ecuatoriana, lo que confirma la contracción que enfrentó la economía, éste comportamiento se refleja en los niveles proyectados de la inflación que para el próximo año apuntan a que se mantendrá en un rango similar; las medidas gubernamentales como el incremento del IVA e Impuesto a la Renta han impactado negativamente la recaudación tributaria, en tal sentido el sector comercial enfrenta una importante contracción, que se ha intensificado a consecuencia de la implementación de las salvaguardas. Estos efectos se han evidenciado en el crecimiento de las tasa de desempleo y de la pobreza urbana; a pesar de que los precios del petróleo levemente permitirán recibir ingresos por la exportación petrolera, estos, significarían un monto marginal, la inversión total que se genera en el país en más de la mitad le correspondió al sector privado. Al cierre del tercer trimestre la economía ecuatoriana habría crecido levemente con respecto al trimestre inmediatamente anterior, no obstante se debe considerar que el país tuvo un importante crecimiento del nivel de endeudamiento que se elevó al 38% del PIB.

La banca privada con cifras a mayo de 2016 reportó que los depósitos se contrajeron de forma interanual en USD 737 millones y la cartera bruta USD 1.576 millones, el comportamiento anterior se explica, en parte, por la reducción del gasto del gobierno y la caída de las ventas privadas a todo nivel. A julio de 2016, según datos de la Superintendencia de Bancos, los depósitos aumentaron en USD 75,7 millones, el resultado positivo obedeció en mayor medida, al aumento que reportaron las captaciones a plazo que aumentaron en USD 111,4 millones mensuales; la cartera de crédito por su parte, también reportó un incremento mensual a julio de 2016 de USD 154 millones, lo que reflejó una variación positiva a USD 163 millones. A septiembre de 2016, los depósitos de la banca privada reportaron la mayor expansión anual, alcanzada durante este año, al incrementarse en el 10,14% anual. El comportamiento anterior se explicó en un 49% por el crecimiento de las captaciones a plazo, en un 38,3% por las captaciones monetarias y el 12,7% restante por aquellas de ahorro.

Los criterios en administración de riesgos de Banco del Austro han contribuido a la toma de decisiones acertadas, las cuales permitieron minimizar el impacto del desequilibrio económico del País en las estrategias de la Institución. Durante el 2016 el Banco ha demostrado una capacidad adecuada para responder satisfactoriamente frente al desempeño del mercado.

Respecto a la Administración Integral de Riesgos, éste Comité ha mantenido una sólida convicción en su accionar a fin de velar por una adecuada salud institucional, vigilando el estricto cumplimiento de los límites de exposición y la oportuna aplicación de políticas y procedimientos de control que permitan identificar, mediar, controlar y monitorear los riesgos que se encuentra expuesto el Banco.

El año 2016 ha sido un período de objetivos y metas alcanzadas, pues se culminó con varios proyectos y se ha tomado también la iniciativa para la adopción de nuevos retos que permitirán que la gestión de los riesgos superen las expectativas requeridas, dando paso a la exploración de nuevas fronteras en apego de las buenas prácticas de gestión de riesgos y los marcos de Basilea. Se marcó la continuación del fortalecimiento del área de Riesgos, generación y fortalecimiento de herramientas;



en general el alineamiento a las políticas, procesos y procedimientos necesarios para una adecuada administración Integral de Riesgos.

Dentro de los principales proyectos ejecutados por la Unidad, resalta la construcción de la Matriz Institucional de Riesgos, la cual concibe a la gestión de riesgos como un proceso sistemático que permite dar respuesta a los riesgos y realizar un seguimiento de aquellos que pudiesen afectar el logro de los objetivos estratégicos institucionales. Adicionalmente, se logró calificar los Scores Propios del Banco ante la Superintendencia, camino que marcará un cambio para la generación de la cartera que se coloque en el año 2017; soportando así toda la gestión de la administración en cumplimiento de la normativa vigente y en beneficio de nuestros clientes.

### **1.2 RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ (RML)**

El monitoreo y evaluación constante del Riesgo de Mercado y Liquidez ha permitido ajustar políticas y metodologías, así como la actualización o fortalecimiento de los sistemas de información y reporting, a fin de responder satisfactoriamente a las necesidades que el mercado evolutivo lo demanda, dotando a la Alta Gerencia de información oportuna para la toma de decisiones.

Los informes de quien realiza la labor de vigilancia Institucional sumados a los resultados obtenidos por concepto de las operaciones de Tesorería, han sustentado la solidez y capacidad del Banco en la gestión de estos riesgos.

Siendo un año recesivo, se consiguió culminar el 2016 sin registrar pérdidas o cuentas por cobrar por concepto de inversiones de la Tesorería. La constante evaluación de las contrapartes tanto del sector real, público y financiero, así como la frecuente administración de las políticas han dado como resultado la construcción de un portafolio con niveles de liquidez, rentabilidad y perfil de riesgo adecuados al mercado en el que opera la Institución.

### **1.3 RIESGO DE CRÉDITO**

La gestión y administración de los Riesgos de Crédito del Banco del Austro en el año 2016 permanentemente se ha orientado a fortalecer las políticas, procesos y procedimientos de los diferentes productos del Banco canalizando esto a través de la actualización del Manual Integral de Crédito. Se desarrollaron Modelos de Scoring para la originación de créditos de consumo a fin de seleccionar mejores prospectos; así también se ha trabajado en la actualización y mejora de las metodologías para los límites y alertas de exposición de la cartera, los cuales han contribuido a la toma de decisiones de la Alta Gerencia.

El área de Análisis e Informes de Crédito, ha participado activamente dentro del proceso crediticio, tanto en la verificación de cada propuesta así como en su evaluación donde se revisa la información cuantitativa, cualitativa y política de crédito, sobre las cuales se sustenta y emite el Informe correspondiente para los diferentes Comités de Crédito y Directorio, lo que permite mejorar los controles dentro del proceso de crédito.

El Banco ha desarrollado diferentes análisis de comportamiento de la cartera con periodicidad mensual y trimestral tanto para la línea de negocio de empresas como de personas, lo cual permite tomar acciones oportunas frente a desviaciones que pudiesen presentarse.

Como parte de la mejora a la gestión de riesgo de crédito se ha contado con estudios especializados de sectores económicos que nos han permitido dar alertas respecto de las perspectivas de mercado a los cuales se debe direccionar la estrategia del Banco. En la misma línea, los reportes de Pérdida Esperadas nos han permitido prever posibles incumplimientos y determinar el nivel de provisiones de forma adecuada.



Finalmente es importante mencionar que el Banco se encuentra implementando el proyecto para incluir un nuevo Proceso de Crédito basado en un nuevo Core Bancario, mismo que fortalece y técnica al área de Análisis e Informes de Crédito y le asigna un papel fundamental en la gestión de los créditos al área de Administración de Crédito, aspectos que permitirán mitigar el riesgo de crédito.

#### **1.4 RIESGO OPERATIVO**

Durante el año 2016, la gestión de la unidad se enfocó en ejecutar talleres de autoevaluación para la identificación de riesgos operativos en los procesos críticos del negocio, con la finalidad de establecer planes de mitigación que permitan reducir la exposición a este riesgo.

En relación a la gestión del riesgo tecnológico se definió la metodología que permitirá identificar los riesgos relacionados a la tecnología de información, con el objetivo de establecer planes de mitigación.

En lo relacionado a la Gestión de la Continuidad del Negocio, a través de la metodología de Análisis de Impacto al Negocio, se valoraron nuevos procesos y revaluaron aquellos donde existieron cambios, los mismos que han sido automáticamente incorporados en el Plan de Continuidad del Negocio del Banco.

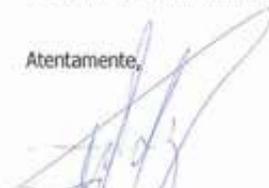
Respecto de la Gestión de Crisis en el 2016, se ejecutaron acciones inmediatas en coordinación con las diferentes áreas del Banco, a fin de solventar las contingencias generadas por el terremoto del 16 de abril, el cual afectó principalmente a las agencias ubicadas en la zona costera. Adicionalmente se implementaron los planes alternos de operación que permiten garantizar la continuidad de las operaciones.

Banco del Austro respecto a la Seguridad de la Información trabajó arduamente durante el año 2016 para mantener la certificación internacional PCI- DSS v3.2 para el proceso de tarjeta de Pago (Tarjetas de crédito/débito), consiguiendo el objetivo planteado y volviendo a ser la primera institución financiera del país y una de las primeras de la región en obtener tan alto reconocimiento internacional en manejo de estándares de seguridad de la información en la versión más reciente de la norma de seguridad PCI-DSS. Así también se implementó el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en el estándar internacional ISO 27001:2013 para los procesos críticos de la Institución, siendo un importante hito exigido por el ente de control.

Otro logro importante fue la implementación de un sistema de autenticación robusto para las transacciones que realicen nuestros clientes a través de nuestro portal web de manera segura, confiable y apegada totalmente a las buenas prácticas y estándares internacionales de seguridad.

Finalmente, otro aspecto importante a mencionar es la automatización de los procesos con la implementación del nuevo CORE BANCARIO, principalmente lo relacionado al proceso de crédito, lo cual permitirá optimizar los tiempos de respuesta y controlar los riesgos asociados al proceso. Así también los sistemas de información gerenciales en los cuales el Banco está trabajando, permitirán unificar y consolidar data que proviene de diferentes repositorios, lo cual permitirá obtener información consolidada y con una visión global para la toma de decisiones.

Atentamente,



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



**Ing. Andrés Fernández Salvador Aráuz**  
Secretario del Comité de Administración  
Integral de Riesgos

**INFORME PROGRAMA  
EDUCACIÓN FINANCIERA  
2016**

**BANCO DEL AUSTRO  
PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA**

**INFORME DE ACTIVIDADES 2016**

Fechas importantes

1. El 7 de enero de 2016 se presentó a través de la Gerencia Administrativa al Directorio de la Institución, el avance e implementación del Programa de Educación Financiera correspondiente al segundo semestre del año 2015. El 13 de enero en sesión del Directorio se aprueba el Informe de avance e implementación del Programa de Educación Financiera correspondiente al segundo semestre del año 2015.
2. El 13 de enero de 2016 mediante Oficio Nro. SB-DNAE-2016-003-O recibimos de la Superintendencia de Bancos, observaciones al Proyecto de planificación del Programa, remitidas el 8 de octubre de 2015, información conocida por las autoridades de la institución mediante oficio PEF-BA-004-2016. Las observaciones fueron procesadas y consideradas en el Programa de Educación Financiera 2016.
3. El 25 de enero de 2016 a través de la Gerencia Administrativa se presenta al Directorio el Programa de Educación Financiera 2016. El 27 de enero de 2016 el Directorio aprueba el Programa de Educación Financiera 2016. El 2 de febrero se pone en conocimiento de la Superintendencia de Bancos el Programa de Educación Financiera 2016 mediante el oficio PEF-BA-007-2016.
4. El 22 de febrero de 2016 mediante oficio Nro. SB-DNAE-2016-0037-O recibimos observaciones al Programa de Educación Financiera 2016. Mediante oficio PEF-BA-010-2016 del 29 de febrero de 2016 se da contestación a las observaciones.
5. El 22 de febrero de 2016 mediante memorándum se entrega para conocimiento de la Junta General de Accionistas el Informe de actividades 2015. El 30 de marzo de 2016 en sesión de la Junta General de Accionistas se conoció y aprobó el Informe anual del Programa de Educación Financiera. El 5 de abril de 2016 mediante oficio PEF-BA-014-2016 se presentó a la Superintendencia de Bancos el informe de avance de la ejecución del Programa de Educación Financiera 2015.
6. El 10 de junio de 2016 mediante oficio PEF-BA-016-2016 se solicita al Directorio conocer y aprobar las reformas a la planificación del PEF que fueron aprobados por esa instancia en sesión del 27 de enero de 2016. El 15 de junio de 2016 en sesión de Directorio se aprueba las reformas realizadas a la planificación del

Programa de Educación Financiera. El 21 de junio de 2016 mediante oficio PEF-BA-017-2016 se presenta a la Superintendencia de Bancos las reformas realizadas al Programa de Educación Financiera 2016.

7. El 21 de junio de 2016 mediante oficio Nro. SB-DNAE-2016-0171-O la Superintendencia de Bancos toma nota de las actividades realizadas por la entidad durante el año 2015. Dentro del mismo oficio dicho ente de control solicita para el informe anual de actividades del 2016 se indique los resultados cualitativos y cuantitativos o impactos que se aplica según su grupo objetivo de la Institución.
8. El 12 de julio mediante oficio Nro. SB-DNAE-2016-0198-O la Superintendencia de Bancos comunica que registra el Programa de Educación Financiera, así como las reformas solicitadas para el periodo 2016.
9. El 5 de julio de 2016 mediante oficio PEF-BA-018-2016 se pone en conocimiento del Directorio el avance e implantación semestral del Programa de Educación Financiera. El 13 de julio de 2016 en sesión de Directorio se aprueba el Avance e implementación semestral del Programa de Educación Financiera.
10. El 12 de enero de 2017 mediante oficio PEF-BA-002-2017 se pone en conocimiento del Directorio el avance e implementación del segundo semestre del Programa de Educación Financiera 2016.

Descripción de actividades realizadas

Las actividades realizadas durante el primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2016 fueron conocidas por las autoridades de la Institución, pues en cumplimiento de la normativa interna, se informó a la Contraloría General del Banco a través de los oficios PEF-BA-015-2016, PEF-BA-019-2016, PEF-BA-022-2016 y PEF-BA-001-2017.

Respaldos de actividades realizadas

Las capacitaciones realizadas fueron bajo dos modalidades: virtual y presencial, siendo la primera dirigida a colaboradores del Banco, grupo de formadores y a un número reducido de clientes de la Institución y la segunda al público que comprendía a niños y jóvenes de la unidad educativa La Asunción, unidad educativa Atenas, unidad educativa Tirso de Molina y Universidad del Azuay.

La difusión se realizó a través de: campañas publicitarias en redes sociales como Facebook y Twitter, página web, publicación en la prensa escrita, correos electrónicos enviado a clientes y colaboradores del Banco, material promocional como: separadores de libros, carpetas, esferográficos.



Como en años anteriores mensualmente todas las actividades realizadas por el Programa de Educación Financiera son difundidas a través de boletines informativos, los cuales son publicados en la página web del PEF [www.aprendefinanzas.com.ec](http://www.aprendefinanzas.com.ec)

#### Resultados cualitativos y cuantitativos

##### *Resultados Cualitativos*

El PEF para conocer su alcance dentro de las capacitaciones realizadas con jóvenes universitarios incorporó un cuestionario de evaluación.

De los 1.033 estudiantes capacitados se tomó una muestra de 5 estudiantes por cada capacitación llegando a un total de 85 alumnos a los cuales respondieron:

- El 98% consideran que las capacitaciones ayudan a mejorar la toma de decisiones acertadas en temas personales y sociales de carácter económico.
- El 98% considera que los temas tratados son aplicables en la práctica.
- El 93% considera que la enseñanza recibida mejorará las habilidades y actitudes frente al manejo del dinero.
- El 92% considera que los temas abordados le ayudarán a mejorar la comprensión de los conceptos, características, costos y riesgos de los productos y servicios financieros.
- El 93% de los encuestados consideran que la información emitida fue diferenciada claramente de la información comercial relacionada a los productos financieros de la Institución.

##### *Resultados cuantitativos*

Para el año 2016 se debía capacitar como mínimo a 3.334 personas, llegando a un total de 3.760 y en la difusión el mínimo a alcanzar fue de 33.349 obteniendo como resultado final la cifra de 52.721.

#### Respaldos

Contamos con un archivo con toda la información que permite evidenciar el trabajo realizado.



A atentamente,  
Juan Morales Ordoñez  
Coordinador  
Programa de Educación Financiera  
Banco del Austro

**INFORMES NORMATIVOS Y  
RENDICIÓN DE CUENTAS EN  
EL 2016**

**BANCO DEL AUSTRO**[www.bancodelaustro.com](http://www.bancodelaustro.com)

Matriz Cuenca  
Sucre y Borrero esq.  
Telf.: (593 7) 2832500  
Fax: (593 7) 2831067  
Casilla 01.01.0167  
Cable BANAUS

Señores miembros de la Junta General de Accionistas:

### INFORME DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

En cumplimiento de las normas legales y reglamentarias del Comité de Cumplimiento de Banco del Austro S.A., me permito informar que durante el periodo de enero a diciembre de 2016, se cumplió cabalmente con las Normas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, en el siguiente sentido:

- 1.- Cumplimiento de las obligaciones y funciones del Comité de Cumplimiento, establecidas en el Art. 38, CAPITULO IV, TITULO XIII, del Libro I, de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria; tales como: Revisión y análisis de políticas, metodologías y actualización del Manual sobre Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos, estudio y pronunciamiento sobre los informes mensuales y los de transacciones económicas inusuales e injustificadas presentadas por el Oficial de Cumplimiento, brindándole siempre el apoyo oportuno y eficiente.
- 2.- Hemos venido realizando el debido seguimiento y descargo de las observaciones de los diversos controles tanto internos como externos: auditoría interna, externa, GREC de la Superintendencia de Bancos, con el afán de superar al 100% las mismas y mejorar el funcionamiento y proactividad del Comité.
- 3.- Se dio cumplimiento y seguimiento de las resoluciones adoptadas en cada sesión del Comité.

Para los fines pertinentes, suscribo.



Eco. Pablo Cueva  
PRESIDENTE  
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

**INFORME DE GESTION DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2016**

El Comité de Ética conformado actualmente por el Lcdo. Francisco Andrade como representante de la administración, el Dr. Marcelo Chico Cazorla como representante de los accionistas, Lcdo. Andrés Alvarado Cárdenas como representante de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano como Secretario del Comité.

El Ing. Andrés Alvarado, fue elegido representante de los Empleados, mediante un proceso de votación realizado por Intranet, y fue calificada su idoneidad por la Superintendencia de Bancos mediante Resolución No. SB-IRC-2016-07.

En el año 2016 el comité mantuvo seis sesiones en donde se trataron temas relacionados a conflictos de interés, faltas e incumplimientos al Reglamento Interno de Trabajo y sus respectivas sanciones, revisión, actualización y capacitación del código de ética; todo esto con el afán de obtener la oportuna participación y una transparente y eficaz toma de decisiones aplicables a los grupos involucrados, velando por que los lineamientos y aplicación de la normativa interna y externa tendientes a mitigar los conflictos de interés, se cumplan a satisfacción.

Durante este periodo se identificaron 13 casos de nepotismo de los cuales se evidencia que ninguno de ellos, representó conflicto de intereses y han sido presentados y atendidos con oportunidad por el Departamento de Talento Humano y Secretario de este Comité.

Se ha venido realizando la actualización continua del Código de Ética de acuerdo a la normativa legal vigente, el mismo ha sido difundido a todo el personal y se realiza la instrucción continua a todos los funcionarios que se van vinculando a la Institución.

En el Comité de ética se han conocido ocho casos de incumplimiento a la normativa vigente de la Institución, las sanciones impuestas al personal infractor, han sido sometidas al

**INFORME DE GESTION DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2016**

El Comité de Ética conformado actualmente por el Lcdo. Francisco Andrade como representante de la administración, el Dr. Marcelo Chico Cazorla como representante de los accionistas, Lcdo. Andrés Alvarado Cárdenas como representante de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano como Secretario del Comité.

El Ing. Andrés Alvarado, fue elegido representante de los Empleados, mediante un proceso de votación realizado por Intranet, y fue calificada su idoneidad por la Superintendencia de Bancos mediante Resolución No. SB-IRC-2016-07.

En el año 2016 el comité mantuvo seis sesiones en donde se trataron temas relacionados a conflictos de interés, faltas e incumplimientos al Reglamento Interno de Trabajo y sus respectivas sanciones, revisión, actualización y capacitación del código de ética; todo esto con el afán de obtener la oportuna participación y una transparente y eficaz toma de decisiones aplicables a los grupos involucrados, velando por que los lineamientos y aplicación de la normativa interna y externa tendientes a mitigar los conflictos de interés, se cumplan a satisfacción.

Durante este periodo se identificaron 13 casos de nepotismo de los cuales se evidencia que ninguno de ellos, representó conflicto de intereses y han sido presentados y atendidos con oportunidad por el Departamento de Talento Humano y Secretario de este Comité.

Se ha venido realizando la actualización continua del Código de Ética de acuerdo a la normativa legal vigente, el mismo ha sido difundido a todo el personal y se realiza la instrucción continua a todos los funcionarios que se van vinculando a la Institución.

En el Comité de ética se han conocido ocho casos de incumplimiento a la normativa vigente de la Institución, las sanciones impuestas al personal infractor, han sido sometidas al

**COMITE DE RETRIBUCIONES 07 DE FEBRERO DEL 2017**

**1. Informe del Cumplimiento de la Política de retribuciones durante el año 2016**

En atención a las disposiciones contenidas en la codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, el Comité de Retribuciones informa sobre la aplicación de las Políticas de Remuneraciones y Compensaciones en el año 2016.

Se aplicó y observó los PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA, la cual incluye la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, relacionadas con la política retributiva, esto es las disposiciones constantes en la Resolución No. JB-2014-3079, que regula los rangos salariales máximos que deben percibir especialmente los representantes legales y administradores de las instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de la institución financiera.

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

- A directores, elegidos por un período de dos años, al igual que años anteriores se consideró una dieta fija por asistencia a cada sesión de Directorio, cuyo valor no ha sido incrementado, más la retribución variable vinculada a resultados y en referencia al 3% de las Utilidades Netas del Banco, generadas en el ejercicio económico decurrido.

La retribución total, los componentes fijos y variables están debidamente equilibrados y no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.

- Los contratos de los ejecutivos son de plazo indefinido, excepto el correspondiente a la Gerencia General que se configura conforme a lo establecido en el Estatuto Social. La estructura de retribuciones se compone de una remuneración fija en base a las características de cada puesto.

La remuneración total de los ejecutivos, que incluye la suma de todos los salarios mensuales, y beneficios monetarios de ley y no monetarios percibidos en el año por el trabajado divididos para doce, no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.

Se informa también que se puso a conocimiento del Directorio las Escalas Salariales, la misma que fue aprobada en sesión del 06 de diciembre del 2016, dichas Escalas están siendo aplicadas a partir de la fecha.



## 2. Revisión y análisis de la política de retribuciones propuesta para el año 2017

Siendo Atribución y función del Comité de Retribuciones, la evaluación del desempeño y vigilar por el adecuado nivel de remuneraciones y compensación de los directores y ejecutivos, en junta general ordinaria de accionistas del Banco del Austro, se pondrá a consideración la actualización de la política de remuneraciones y compensaciones de los ejecutivos y miembros del Directorio, misma que se elaborará de acuerdo a lo establecido en el código de Gobierno Corporativo, así como las constantes en la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos, velando por mantener los principios establecidos de máxima transparencia e información en materia de retribuciones.

Dicha propuesta se basará en los principios generales y elementos básicos de la política general de remuneraciones del Banco del Austro que son los siguientes:

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

Atentamente



ING. CLAUDIO PEÑAHERRERA C.  
SECRETARIO DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

## CUMPLIMIENTO DE PRÁCTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO 2016.

En concordancia con la normativa legal vigente, la misma que busca promover en las instituciones financieras, una cultura acorde con el desarrollo económico sostenible de cada entidad, Banco del Austro ha procurado la actualización y aplicación de los diferentes instrumentos, que nos sirven de pilar y fundamento para la práctica de Un Buen Gobierno Corporativo, entre estos instrumentos se encuentran: El Estatuto Social, el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Código de Ética y demás Reglamentos, Manuales, Procedimientos y Políticas Internas, de la mano con la actualización permanente de nuestra página web corporativa la cual se ha convertido en nuestra principal herramienta de comunicación ya que la misma está al alcance de los diferentes grupos de interés, en la cual además de abordar la información pre establecida por el organismo de control, nuestra estructura organizacional, información clasificada para Accionistas y Directorio, información de los perfiles de los miembros que conforman la Alta Gerencia de la Institución y demás se cuenta también con una gran gama de información de los diferentes productos y servicios que ofrece la entidad, esto con la finalidad de facilitar a la comunidad en general información continua y transparente.

Durante el 2016, hemos alcanzado un significativo avance dentro de la comunicación institucional, logrado unificar la operatividad de los nueve Comités normativos: Comité de Administración Integral de Riesgos, Comité de Cumplimiento, Comité de Calificación de Activos de Riesgo, Comité de Auditoría, Comité de Retribuciones, Comité de Tecnología de la Información, Comité de Ética, Comité de Seguridad de la Información, Comité de Continuidad del Negocio; y, de los once comités Internos: Comité ALCO, Comité Ejecutivo, Comité Técnico Legal, Comité de Gastos, Comité de Presupuestos, Comité Nacional de Crédito, Comité de Proyectos, Comité Nacional Comercial, Comité de Gestión de Vinculados, Comité Nacional de Recuperaciones y Comité de Gestión de Crisis, los mismos que han basado su funcionamiento de acuerdo a lo establecido en sus respectivos Reglamentos Internos, llegando a convertirse en una herramienta valiosa para la Administración del Banco del Austro S.A, mediante su correcto funcionamiento hemos evidenciado un mejor manejo de la política de transparencia y se ha sustentado apropiadamente la rendición de cuentas, manteniendo de esta forma la confianza de nuestros clientes internos y externos.

**Cumplimiento al Código de Ética.-**

El Comité de Ética con el trabajo conjunto de cada una de las instancias organizativas de la institución, han vigilado e incentivado al cumplimiento de las prácticas de Buen Gobierno Corporativo, se ha encaminado la mitigación de conflictos de interés aplicando la normativa interna desarrollada para el efecto, la cual se ha ido ajustando a nuestra realidad institucional y actualizando continuamente, mantenido siempre un total apego a las disposiciones emanadas por la normativa legal vigente y los organismos de control, de la misma forma procurando siempre la equidad, se ha velado por la correcta aplicación de sanciones, de acuerdo a lo establecido en nuestro Reglamento Interno de Trabajo.

**Cumplimiento de la Política de Retribuciones.-**

El Comité de Retribuciones, en apego a la normativa legal vigente y a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo ha cumplido con su gestión referente a proponer a la Junta General de Accionistas la política respecto a remuneraciones y vigilar su estricta aplicación, dicha política ha observado lo dispuesto en la Resolución No. JB-2014-30179, la misma que regula los rangos salariales máximos que pueden percibir los funcionarios y principalmente los administradores de instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de las mismas.

**Responsabilidad Social Empresarial.-**

Banco del Austro S.A. ha mantenido un modelo sostenible de generación de valor y beneficios sociales basado en tres ámbitos de acción.

**El ámbito económico.-** que engloba las actividades dirigidas a los grupos de interés relacionados con el manejo responsable de las finanzas personales, familiares y de pymes, a través de herramientas como el Programa de Educación Financiera "aprende finanzas.com" y el acompañamiento a emprendedores de la pequeña y mediana empresa alineados al plan nacional para el cambio de matriz productiva.

INFORME DE GESTIÓN AÑO 2016  
Gobierno Corporativo



**El ámbito medio ambiental.-** se contempla todas las iniciativas verdes y amigables para el cuidado y uso responsable de los recursos naturales renovables y no renovables; actualmente mantenemos una campaña interna "Oficinas Cero Papel" que promueve el uso de la tecnología y materiales reusables en lugar de papel.

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

En el 2016, después del terremoto del 16 de abril, que afectó a nuestros hermanos de la provincia de Manabí, nos sumamos a los donativos y en nombre de la Institución se logró donar un millón de botellas de líquido vital para las zonas afectadas, de la misma forma todos los empleados se unieron a las donaciones de vituallas, insumos y alimentos de primera necesidad que fueron enviados a la provincia de Manabí a las diferentes zonas afectadas y principalmente a nuestros compañeros del Banco del Austro S.A., de esta manera quedó demostrado una vez más los sentimientos de altruismo que caracterizan a quienes hacemos parte de esta Institución y se afianzaron aún más los lazos de hermandad de esta gran familia del Banco del Austro S.A.

Abg. Ximena Abad Calle

COORDINACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO

Cuenca, 24 de febrero de 2017.



# **AGRADECIMIENTO**



Durante el año 2016, alcanzamos USD 1.706 millones en Activos, frente a los USD 1.461 millones registrados en diciembre del 2015, con la práctica de valores como: transparencia, trabajo en equipo, honestidad, orientación al servicio, responsabilidad y seguridad, lo que ha permitido sustentar nuestro crecimiento, permitiéndonos incrementar nuestra participación de mercado, al alcanzar en Captaciones USD 1.483 millones, en comparación a diciembre del 2015 que fue de USD 1.231 millones, creciendo el 20.5% anual.

Sin duda no habría sido posible, el logro de estos resultados, sin el apoyo de la administración del Banco, nuestros colaboradores y el respaldo de nuestros Directores y Accionistas, a quienes agradezco la gestión realizada durante el año 2016, que ha incrementado la confianza de nuestros clientes.

WALTER B. STRAETGER  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO  
BANCO DEL AUSTRO S.A.







**BANCO DEL AUSTRO**