

A		INDICADOR																														
A. 1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL																															
A.1.1	Informe sobre la composición de la entidad, distribución o de las aportaciones. Revelación de las instituciones vinculadas.	<p>Al 31 de diciembre de 2017, 367 accionistas; al 31 de diciembre de 2018, 000 accionistas; y, al 31 de diciembre de 2019, 368 accionistas.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE PERSONA</th> <th>CANTIDAD DE ACCIONISTAS</th> <th>% DE ACCIONISTAS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL 2017</td> <td>367</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NATURALES</td> <td>301</td> <td>17.52%</td> </tr> <tr> <td>JURÍDICAS</td> <td>66</td> <td>82.48%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 2018</td> <td>364</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NATURALES</td> <td>300</td> <td>17.37%</td> </tr> <tr> <td>JURÍDICAS</td> <td>64</td> <td>82.63%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL 2019</td> <td>368</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>NATURALES</td> <td>303</td> <td>17.30%</td> </tr> <tr> <td>JURÍDICAS</td> <td>65</td> <td>82.70%</td> </tr> </tbody> </table>	TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS	TOTAL 2017	367	100%	NATURALES	301	17.52%	JURÍDICAS	66	82.48%	TOTAL 2018	364	100%	NATURALES	300	17.37%	JURÍDICAS	64	82.63%	TOTAL 2019	368	100%	NATURALES	303	17.30%	JURÍDICAS	65	82.70%
TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS																														
TOTAL 2017	367	100%																														
NATURALES	301	17.52%																														
JURÍDICAS	66	82.48%																														
TOTAL 2018	364	100%																														
NATURALES	300	17.37%																														
JURÍDICAS	64	82.63%																														
TOTAL 2019	368	100%																														
NATURALES	303	17.30%																														
JURÍDICAS	65	82.70%																														
A.1.2	Distribución del capital de los accionistas.	<p>Capital social: \$ 252.000.000.00; año 2019</p> <ul style="list-style-type: none"> • De 1 a 1.000 dólares, 78 accionistas que constituyen el 0.014488% del capital social. • De 1.001 a 5.000 dólares, 66 accionistas que constituyen el 0.064329% del capital social. • De 5.001 a 10.000 dólares, 34 accionistas que constituyen el 0.098619% del capital social. • De 10.001 a 50.000 dólares, 79 accionistas que constituyen el 0.737270% del capital social. • De 50.001 a 100.000 dólares, 38 accionistas que constituyen el 1.124197% del capital social. • De 100.001 en adelante, 73 accionistas que constituyen el 97.961097% del capital social. 																														
A.1.3		<p>Información al 31 de diciembre del 2019:</p> <p>Menos de 1 año: 14 accionistas</p> <p>De más de 1 año a 3 años: 38 accionistas</p> <p>De más de 3 años a 5 años: 49 accionistas</p> <p>De más de 5 años: 267 accionistas</p>																														
A.2	PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS O ASAMBLEAS GENERALES DE ASOCIADOS																															
A.2.1	Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:	<p>Número de Juntas: 2 Juntas</p> <p>Junta General Ordinaria de Accionistas: 21/02/2019 Número total de accionistas asistentes: 80 accionistas, que constituyen el 80.32% del capital social. Número total de accionistas del Banco: 365 accionistas.</p> <p>Junta General Extraordinaria de Accionistas: 22/08/2019 Número total de accionistas asistentes: 38 accionistas, que constituyen el 79.25% del capital social. Número de accionistas del Banco: 367 accionistas.</p>																														
	Fecha de la junta o asamblea (dd-mm-aa)	<p>Junta General Ordinaria de Accionistas del 21 de febrero de 2019.</p> <p>Junta General Extraordinaria de Accionistas del 22 de agosto de 2019.</p>																														
	Tipo de junta o asamblea: ordinaria o extraordinaria.	<p>Ordinaria</p> <p>Extraordinaria</p>																														
	Número total de accionistas o socios asistentes.	<p>Junta General Ordinaria de Accionistas – 21/02/2019 Número total de accionistas asistentes: 80 accionistas, que constituyen el 80.32% del capital social. Número total de accionistas que registraron su voto en la junta: 80 accionistas. Número total de accionistas del Banco: 365 accionistas.</p> <p>Junta General Extraordinaria de Accionistas – 22/08/2019 Número total de accionistas asistentes: 38 accionistas, que constituyen el 79.25% del capital social. Número total de accionistas que registraron su voto en la junta: 38 accionistas. Número total de accionistas del Banco: 367 accionistas.</p>																														
A.2.2	Gastos totales erogados por junta o asamblea.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta o asamblea, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (publicidad, logística y otros).	US\$ 4,550.00																														

A.2.3	Número total de accionistas o socios que participaron en la última elección a miembros del directorio, se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:	Número total de accionistas que participaron en la última elección a miembros del directorio: 80 accionistas, que constituyen el 80.32 % del capital social del Banco.
	1. Fecha de la última elección de representantes (dd-mm-aa) 21 de febrero de 2019.	Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del Directorio: Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana, con 183.131.938 votos. Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini, con 183.131.938 votos. Tercer vocal principal: Sr. Carlos Vergara Camacho, con 183.131.938 votos. Cuarto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza, con 183.131.938 votos. Quinto vocal principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino, con 183.131.938 votos. Primer vocal suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 183.131.938 votos. Segundo vocal suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 183.131.938 votos. Tercer vocal suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 183.131.938 votos. Cuarto vocal suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 183.131.938 votos. Quinto vocal suplente: Sr. Luis Fernando Martínez Lema, con 183.131.938 votos.
	2. Número total de accionistas o socios asistentes a dicha junta o asamblea.	Número total de accionistas asistentes a dicha junta: 80 accionistas. Número total de los accionistas asistentes: 80 accionistas Número total de accionistas: 365 accionistas. Número total de accionistas que vota: 80 accionistas.
A.2.4	Número total de miembros del directorio o del organismo que haga sus veces que fueron elegidos; tiempo para el cual fueron elegidos; número de votos con los cuales fueron elegidos; y, calificación por género.	Miembros del Directorio que fueron elegidos: Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana. Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini. Tercer vocal principal: Sr. Carlos Vergara Camacho. Cuarto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza. Quinto vocal principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino. Primer vocal suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero. Segundo vocal suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán. Tercer vocal suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar. Cuarto vocal suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez. Quinto vocal suplente: Sr. Luis Fernando Martínez Lema. Tiempo para el cual fueron elegidos: 2 años. Número de votos con los cuales fueron elegidos: 183.131.938 votos.
A.2.5	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones.	Junta General de Accionistas del 21 de febrero de 2019, según se desprende del informe presentado a los accionistas que representan el 80.32% de la totalidad de las acciones, es decir 80 accionistas de un total de 365 accionistas.
	Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones.	21 de febrero de 2019.
	Número total de accionistas o socios asistentes.	80 accionistas.
A.2.6	Participación de los accionistas o socios en decisiones adoptadas en Junta General de accionistas o de socios sobre la política que tratará de conflictos de interés.	La política que trata sobre los conflictos de interés se encuentra en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco, en su Capítulo XII
	Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones.	21 de febrero de 2019.
	Número total de accionistas o socios asistentes:	80 accionistas.

B	INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO	
B.1	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO	
B.1.1	Características y rotación de los miembros del directorio:	Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio: 2 años.
B.1.2		2 de promedio
B.1.3		2 años de promedio
B.1.4		Actualmente los 10 miembros del directorio tienen educación o experiencia relacionada con esas ramas.
	Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del Directorio y de la administración.	La Junta General Ordinaria de Accionistas del 21 de febrero de 2019 aprobó el informe del Comité de Retribuciones y la autoevaluación del Directorio del año 2019 fue realizada dentro de los 45 días del año 2020.
B.2	PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES.	
B.2.1	Estadísticas del funcionamiento de los comités de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos, Ética y	

B.2.2	Comité de Auditoría	<p>Año 2019 – Comité de Auditoría Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión:</p> <p>Al 23 de enero del 2019, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Secretario.</p> <p>Al 28 de marzo del 2019, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Vicepresidente Ejecutiva, Auditor Interno, Secretario.</p> <p>Al 16 de mayo del 2019, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Presidente Ejecutivo, Delegado del Auditor Interno, Secretario.</p> <p>Al 24 de julio del 2019, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Miembro del Comité - Delegado del Directorio. Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Secretario.</p> <p>Al 12 de septiembre del 2019, 5 asistentes: Miembro del Comité - Delegado del Directorio.</p>
B.2.3	Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)	<p>Año 2019 – Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión:</p> <p>Al 23 de enero de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 21 de febrero de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 20 de marzo de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 25 de abril de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 16 de mayo de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 13 de junio de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 24 de julio de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 15 de agosto de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 11 de septiembre de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 24 de octubre de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p>

		<p>Al 14 de noviembre de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p> <p>Al 12 de diciembre de 2019, 5 asistentes Presidente del Comité Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.</p>
B.2.4	Comité de Cumplimiento	<p>Año 2019 – Comité de Cumplimiento Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.</p> <p>Asistentes a cada sesión: Al 22 de enero del 2019, 9 asistentes: Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 19 de febrero del 2019, 9 asistentes: Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.</p> <p>Al 18 de marzo del 2019, 6 asistentes: Delegado del Directorio, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento Suplente y Asesor Legal.</p> <p>Al 23 de abril del 2019, 8 asistentes: Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento Suplente y Asesor Legal.</p> <p>Al 14 de mayo del 2019, 9 asistentes: Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento Suplente y Asesor Legal.</p>
B.2.5	Comité de Ética	Al no existir asuntos que tratar, no hubo reunión del Comité en este período.
B.2.6	Comité de Retribuciones	<p>Año 2019 – Comité de Retribuciones Número de sesiones durante el año: 1 sesión.</p> <p>Asistentes a cada sesión: Al 7 de enero de 2019, 5 asistentes. Miembro Electo por los accionistas Miembro del Comité – Delegado del Directorio Miembro del Comité – Delegado del Directorio</p>
B.3	FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.3.1	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio u organismo que haga sus veces.	
B.3.2		El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.
C	INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO	
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio o del organismo que haga sus veces.	Número de reuniones realizadas: 15 sesiones.

C.1.2		Número de miembros asistentes a las reuniones: <ol style="list-style-type: none"> 1. 23 de enero de 2019: 6 asistentes 2. 04 de febrero de 2019: 6 asistentes (Directorio Extraordinario) 3. 21 de febrero de 2019: 9 asistentes. 4. 21 de febrero de 2019: 9 asistentes (Directorio Extraordinario) 5. 20 de marzo de 2019: 7 asistentes 6. 25 de abril de 2019 : 6 asistentes 7. 16 de mayo de 2019: 9 asistentes 8. 13 de junio de 2019: 7 asistentes 9. 24 de julio de 2019: 7 asistentes 10. 15 de agosto de 2019: 7 asistentes 11. 12 de septiembre de 2019: 7 asistentes 12. 02 de octubre de 2019: 5 asistentes (Directorio Extraordinario) 13. 24 de octubre de 2019: 6 asistentes 14. 14 de noviembre de 2019: 8 asistentes 15. 12 de diciembre de 2019: 8 asistentes
C.1.3	Participación en el Comité de Ética	No hay casos reportados.
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio.	No existen observaciones por parte del Comité de Retribuciones.
C.2	NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
C.2.1	Gasto anual del directorio.- Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado: US\$231,168.00 Número de sesiones realizadas: 15 sesiones.
C.2.2		Gasto promedio causado por los miembros del directorio en el período correspondiente al gasto: US\$231,168.00 Monto del gasto efectuado: US\$231,168.00 Número de miembros asistentes a las reuniones: <ol style="list-style-type: none"> 1. 23 de enero de 2019: 6 asistentes 2. 14 de febrero de 2019: 6 asistentes (Directorio Extraordinario) 3. 21 de febrero de 2019: 9 asistentes. 4. 21 de febrero de 2019: 9 asistentes (Directorio Extraordinario) 5. 20 de marzo de 2019: 7 asistentes 6. 25 de abril de 2019 : 6 asistentes 7. 16 de mayo de 2019: 9 asistentes 8. 13 de junio de 2019: 7 asistentes 9. 24 de julio de 2019: 7 asistentes 10. 15 de agosto de 2019: 7 asistentes 11. 12 de septiembre de 2019: 7 asistentes 12. 02 de octubre de 2019: 5 asistentes (Directorio Extraordinario) 13. 24 de octubre de 2019: 6 asistentes. 14. 14 de noviembre de 2019: 8 asistentes 15. 12 de diciembre de 2019: 8 asistentes
C.3	USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casis presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.	Número de casos resueltos: 19,093/ Número de casos presentados: 20,185
C.3.2		Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos: 104 Número de casos presentados a la entidad: 20,185
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2019: 124,123
C.3.4	Salida de clientes	Número de clientes que se retiraron en el año 2019: 89,767
D	INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL	
1	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL	
D.1	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.	
	Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico	Cargo Tiempo de Servicios Nivel de Estudios Tiempo en Funciones Género
D.1.1	Tiempo de servicio en la entidad.	Presidente Ejecutivo 22 años Post Grado (ext.) 2 años 8

D.1.2	Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.	meses Masculino Vicepresidente Ejecutiva	20 años	Universitario (ext.)	2 años 8		
D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.	meses Femenino Auditor Interno	34 años	Post Grado	20		
D.1.4	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.	años Masculino Gerente de Área de Desarrollo Administrativo	20 años	Universitario (ext.)	20 años		
		Femenino Gerente de Área Secretaría Corporativa	29 años	Universitario	29 años		
		Masculino Oficial de Cumplimiento	11 años	Universitario	1 año 7		
		meses Femenino Gerente de Área Financiera	17 años	Universitario	16 años		
		Masculino Gerente de Área de Riesgos, Crédito y Cobranzas	18 años	Universitario	18 años		
		Femenino Gerente de Área de Operaciones Centrales	38 años	Universitario	8 años		
		Femenino Gerente de Área Legal	14 años	Universitario	14		
		años Masculino Gerente de Área de Tarjeta de Crédito	17 años	Universitario (ext.)	17 años		
		Masculino Gerente de Área Banca de Empresas	19 años	Universitario (ext.)	19 años		
E		INFORMACIÓN LABORAL					
1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD						
E.1.1	Características de los empleados de la entidad	Año	Femenino	Masculino	Total		
		2017	809	672	1481		
		2018	828	661	1489		
		2019	876	664	1540		
		Personal discapacitado (2019)	25	25	50		
E.1.2		Año	Primaria	Secundaria	Superior	Post grado	Total
		2017	3	343	1071	64	1481
		2018	3	172	1234	80	1489
		2019	2	204	1250	84	1540
E.1.3		Año	Número Empleados relaciones con Operaciones de Captación y Crédito				
		2017	192				
		2018	182				
		2019	160				
E.1.4		Clasificación de Empleados por su Permanencia					
		Menos de un año	235				
		De 1 a 3 años	279				
		Más de 3 a 5 años	175				
		Más de 5 años	851				
		Total	1540				
E.1.5		Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años					
		2017	233				
		2018	260				
		2019	249				
E.1.6		Clasificación del personal por rangos de salarios					
		De US\$ 1 a US\$ 500	570				
		De US\$ 501 a US\$1000	502				
		De US\$ 1001 a US\$ 2000	311				
		De más de US\$2001	157				
E.2	CAPACITACIÓN						
E.2.1	Programas de capacitación	Inversión en Capacitación					
		2017	US\$ 164,524.70				
		2018	US\$ 147,454.50				
		2019	US\$ 170,000.00				
E.2.2		Programas de Capacitación					
		2017	322				
		2018	197				
		2019	234				
E.2.3		Asistentes a los Programas de Capacitación					
			No. De Participantes	Total de Empleados			
		2017	1596	1481			
		2018	1605	1489			
		2019	1607	1540			