

Junta  
General de  
Accionistas

 Banco Bolivariano

*El Banco con Visión*

40 

años contigo

2020



**Banco Bolivariano**

# Índice

Convocatorias.

**Pág. 05**

**1**

**Pág. 07**

Informe Anual de la Administración.

**2**

**Pág. 47**

Informe de Comité de Gobierno Corporativo.

**Pág. 67**

Informe de Comité de Retribuciones.

**Pág. 69**

Informe de la Defensora del Cliente.

**3**

**Pág. 75**

Informe de la firma Auditora Externa.

**Pág. 78**

Informe del Comisario.

**Pág. 83**

Informe del Auditor Interno.

**Pág. 87**

Balance General.

**Pág. 88**

Estado de Resultados.

**Pág. 90**

Estado de Cambios en el Patrimonio.

**Pág. 91**

Estado de Flujos de Efectivo.

**Pág. 93**

Pronunciamento del Directorio.

**4**

**Pág. 95**

Informe de Calificación de Riesgos.

**5**

**Pág. 101**

Informes de Gestión para prevenir el Lavado de Activos.

# Índice

**6**

**Pág. 113**

Pronunciamiento  
del Comité de  
Auditoría.

**7**

**Pág. 115**

Informe del  
Comité de  
Administración  
Integral del  
Riesgo.

**8**

**Pág. 121**

Calificación de  
Activos de  
Riesgo del  
Último Ejercicio  
Económico.

**9**

**Pág. 123**

Informe del Área  
de Atención al  
Cliente.

**10**

**Pág. 127**

Informe  
Programa de  
Educación  
Financiera.



2020



**Banco Bolivariano**

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Convocatorias



# Convocatorias

JGA 2020 | Convocatorias

## CONVOCATORIA A JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.

**CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO: USD 252'000.000,00**

Por resolución del Directorio de la institución, en sesión celebrada el día 23 de enero de 2020, y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos Décimo Cuarto y Vigésimo Cuarto del Estatuto Social, CONVOCO a los accionistas del BANCO BOLIVARIANO C.A. y, de manera individual, a los Auditores Externos K.P.M.G. DEL ECUADOR CIA. LTDA., los mismos que, de acuerdo con el último inciso del artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero, hacen las veces de Comisarios, a la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, que se celebrará el día miércoles 19 de febrero de 2020, a las dieciséis horas (16h00), en el auditorio del cuarto piso del edificio de la oficina matriz, situada en las calles Junín, número 200, y Panamá, de esta ciudad, para tratar sobre los siguientes puntos del orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el informe de la Administración del Banco por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2019;
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Retribuciones y del Defensor del Cliente por el mismo pasado ejercicio económico;
3. Conocer y resolver sobre el informe de la firma Auditora Externa, K.P.M.G. DEL ECUADOR CIA. LTDA., relativo al ejercicio económico 2019;
4. Conocer y resolver sobre el informe del Comisario relativo al ejercicio económico 2019;
5. Conocer y resolver sobre el informe del Auditor Interno relativo al ejercicio económico 2019;
6. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2019;
7. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
8. Proceder a la elección del Auditor Externo; y,
9. Conocer y resolver sobre la reforma al artículo quinto del Estatuto Social, relativo al Capital Autorizado del Banco.

Guayaquil, 30 de enero de 2020.-



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana

**PRESIDENTE**

### NOTAS:

- a) La información relacionada con los asuntos del orden del día estará a disposición de los accionistas en la Secretaría Corporativa del Banco, ubicada en la oficina matriz cuya dirección consta en esta convocatoria; y,
- b) Los Auditores Externos han sido convocados especial e individualmente, mediante nota escrita.

Guayaquil, Enero 31 de 2020

Señores  
K.P.M.G. DEL ECUADOR CIA. LTDA.  
AUDITORES EXTERNOS  
Ciudad.-

De mis consideraciones:

Me es grato convocarlos por medio de la presente, a la celebración de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas del BANCO BOLIVARIANO C. A., que se llevará a efecto el día miércoles 19 de febrero del 2020, a las 16h00, en el auditorio del cuarto piso del edificio de la oficina matriz, situada en las calles Junín, número 200 y Panamá, de la ciudad de Guayaquil.

El orden del día es el siguiente:

1. Conocer y resolver sobre el informe de la Administración del Banco por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2019;
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Gobierno Corporativo, Comité de Retribuciones y del Defensor del Cliente por el mismo pasado ejercicio económico;
3. Conocer y resolver sobre el informe de la firma Auditora Externa, K.P.M.G. DEL ECUADOR CIA. LTDA., relativo al ejercicio económico 2019;
4. Conocer y resolver sobre el informe del Comisario relativo al ejercicio económico 2019;
5. Conocer y resolver sobre el informe del Auditor Interno relativo al ejercicio económico 2019;
6. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2019;
7. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
8. Proceder a la elección del Auditor Externo; y,
9. Conocer y resolver sobre la reforma al artículo quinto del Estatuto Social, relativo al Capital Autorizado del Banco.

Atentamente,



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana  
**PRESIDENTE**

*Orma Campoverde*  
31-01-2020  
KPMG

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Informe de la  
Administración

1



# Informe Anual de la Administración 2019

JGA 2020 | Sección 1

## Estimados accionistas:

En representación del Directorio y de la administración ejecutiva del banco, cumplimos con el deber de presentar el informe de las actividades realizadas y del desempeño de la institución durante el ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del año 2019, conforme lo establece el estatuto social del Banco Bolivariano C.A. y las disposiciones legales vigentes. También presentamos los Estados Financieros al cierre del ejercicio económico mencionado, dentro del contexto de la situación económica del país y del sistema financiero nacional.

En el año 2019, el comportamiento del sistema financiero nacional mantuvo la tendencia de años anteriores con relación al crecimiento de su cartera. Respecto de los depósitos del público, si bien su desempeño fue más estable que en los años precedentes, su crecimiento se dio casi exclusivamente en el último mes del año. A diciembre de 2019, la cartera de créditos del sistema financiero se ubicó en USD 30,029 millones, reflejando un crecimiento del 9.9%; es decir, USD 2,704 millones en relación a 2018, mientras que las captaciones del público tuvieron un crecimiento de USD 2,421 millones, alcanzando los USD 33,678 millones, lo que representa un crecimiento del 7.7% en relación a 2018. Por otra parte, el acceso del sistema financiero nacional a operaciones de financiamiento con organismos multilaterales constituyó un factor de significativa importancia para permitirle seguir atendiendo la demanda de crédito del país. En consecuencia, a pesar de que el ritmo de crecimiento de la cartera del sistema fue mayor al del crecimiento de sus depósitos por tercer año consecutivo, las reservas de liquidez del sistema también experimentaron un crecimiento, en este caso de USD 836 millones, equivalente a un 6.3% respecto al año anterior. El financiamiento internacional tuvo un crecimiento de 27.2% como resultado de nuevas operaciones a largo plazo con organismos multilaterales, bancos de desarrollo y agencias europeas, destinadas a mitigar riesgos de descalce en los plazos entre las captaciones y colocaciones del sistema financiero nacional. Dicho financiamiento, que fue destinado principalmente a atender operaciones de crédito productivo y de comercio exterior, es una clara señal de la confianza de los organismos multilaterales y entidades internacionales de crédito en el sistema bancario ecuatoriano.

En el tercer año de la administración del actual gobierno persisten señales de contracción económica, con expectativas de reducción del Producto Interno Bruto cercanas al 0.5%, según cálculos de entidades externas y analistas especializados; mientras que la expectativa del gobierno es de un crecimiento del 0.2%. En el ámbito externo, aunque fueron bien recibidos el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional y la sesión de la Asamblea General del Banco Interamericano de Desarrollo llevada a cabo a mediados de año en la ciudad de Guayaquil, el gobierno no ha podido llevar a cabo reformas económicas de mayor envergadura, viéndose abocado a seguir acudiendo a nuevas fuentes de endeudamiento y a la creación de nuevos impuestos para generar ingresos al estado. Estas medidas todavía lucen insuficientes para producir el cambio requerido para balancear los desequilibrios, principalmente fiscales, heredados del gobierno anterior.

En el ámbito político, el Gobierno ha tenido que enfrentar una férrea oposición en la Asamblea Nacional y de distintos sectores sociales que aprovecharon el cambio de rumbo especialmente en lo referente a garantizar libertades para organizar protestas y movilizaciones en contra de las políticas económicas necesarias para corregir los desequilibrios antes mencionados. En el mes de octubre, se realizaron manifestaciones con motivo de la abolición del subsidio a los combustibles y creación de nuevos impuestos para reducir la brecha fiscal. Dichas movilizaciones pusieron en evidencia un trasfondo de desestabilización, promovido por ciertos grupos de interés que, en algunos casos de manera bastante explícita, no ocultaron la intención de derrocar al gobierno a través del uso de tácticas violentas, claramente planificadas, destinadas a crear incertidumbre, caos social y zozobra en la población; llegando a causar daños muy importantes a nivel de infraestructura urbana y de servicios públicos, edificios institucionales y de medios de comunicación (especialmente en la capital y ciudades de la Sierra central); sin excluir actos de vandalismo y violencia contra civiles. Como consecuencia de esta situación que originó, por su gravedad, la declaratoria de un estado de excepción, el gobierno se vio obligado a suspender la aplicación de las medidas anunciadas.

Como resultado directo de esta grave conmoción que virtualmente paralizó al país durante once días, en octubre la economía sufrió un fuerte golpe. Las estimaciones más recientes indican que, durante el mes de octubre, hubo una reducción en ventas del sector formal de la economía de cerca de USD 1,000 millones. De igual forma, la producción petrolera se vio afectada por la toma y cierre de pozos petroleros en la Amazonía durante el paro.

Además del Decreto 883, que disponía la eliminación de los subsidios a los combustibles que tuvo que ser derogado, el Gobierno envió a la Asamblea Nacional un Proyecto de Ley denominado de “Crecimiento Económico”, con carácter de urgente en materia económica. Dicho proyecto contemplaba reformas de carácter tributario, al funcionamiento del Banco Central del Ecuador, al Código Orgánico Monetario y Financiero y al Código de Planificación y Finanzas Públicas, con el afán de cumplir con los compromisos emanados del acuerdo con el Fondo Monetario Internacional. Dicho Proyecto, por su gran extensión y diversidad de materias, no pudo ser analizado a profundidad y en consecuencia fue rechazado por la Asamblea antes de que pueda entrar en vigencia. Poco tiempo después, a días de terminar el año, el Ejecutivo remitió un nuevo Proyecto de Ley denominado de “Simplicidad y Progresividad Tributaria”, también con carácter de urgente en materia económica, el cual fue publicado a pocas horas de concluir el año. Entre los principales rubros de afectación tributaria para el 2020 se encuentran la creación de una contribución especial de entre 0.1% y 0.2% por 3 años para empresas con ventas anuales de más de USD 1 millón; un nuevo impuesto progresivo a las fundas plásticas de USD 0.04 a USD 0.10; imposición del 12% de IVA a los servicios de plataformas digitales; incremento del 0% al 10% en el ICE a los planes de telefonía celular personal; entre otras reformas. La ley también considera una reducción del ICE para cervezas artesanales, pero incrementándolo a las industriales al 10%. Por otra parte, la ley contempla la eliminación del anticipo del impuesto a la renta, el cual, desde su establecimiento hace ya varios años, venía siendo ampliamente cuestionado por el sector empresarial. La expectativa de recaudación de los tributos generados por esta ley para el 2020 es de USD 620 millones.

En el sector externo, a partir del acuerdo firmado con el Fondo Monetario Internacional (FMI), se prevé existirá acceso a fuentes de financiamiento por USD 10,200 millones; de los cuales USD 4,200 millones serían otorgados por el propio FMI en los próximos 3 años, mientras que los USD 6,000 millones restantes serían entregados por 6 organismos multilaterales: Banco Mundial, BID, CAF, Banco Europeo de Inversiones, FLAR y Agencia Francesa de Desarrollo. Para financiar el presupuesto del Estado, el país recibió desembolsos por USD 4,624 millones del acuerdo firmado con el FMI. El restante financiamiento necesario se realizó con emisión de títulos de deuda, a través de colocaciones de bonos por USD 4,125 millones, que van de 1 a 12 años, con tasas del 7.87% al 10.75%. Obteniéndose, en total, financiamientos por USD 8,749 millones en el año 2019.

El principal reto en materia económica para el Gobierno es encontrar recursos para financiar la brecha presupuestaria, ya que sin nuevos ingresos la misma permanecerá abierta y las autoridades necesitarán seguir acudiendo a financiamiento externo adicional. Es importante mencionar que el riesgo país se incrementó a niveles de 1.418bps a finales de noviembre como consecuencia de la suspensión forzada de las medidas del mes de octubre y del archivo de la Ley de Crecimiento Económico por parte de la Asamblea Nacional; sin embargo, al mes de diciembre, ya se había recuperado en niveles de 826bps, luego del 22 de noviembre con el nuevo proyecto tributario. Igualmente, se evidencia un deterioro de las Reservas Internacionales y los Depósitos del Tesoro en el Banco Central durante ese período, lo cual no deja de ser una señal negativa para la evolución de las cuentas nacionales en el año 2020 y 2021. En consecuencia, tanto los organismos internacionales como analistas y entes especializados coinciden en muy bajas perspectivas de crecimiento económico, que no superan el 0.5% anual.

Finalmente, el año cierra con la aprobación del FMI a los avances del gobierno en el cumplimiento de los objetivos del programa económico, lo que significó para el gobierno central recibir desembolsos por más de USD 500 millones de dólares en diciembre, que se vieron reflejados en un crecimiento de los depósitos del sistema financiero durante ese mes. Este desembolso ayudó a cubrir las necesidades fiscales del Gobierno relacionadas a los gastos de fin de año.

A pesar del entorno económico y político anteriormente descrito, el Banco Bolivariano logró superar sus resultados presupuestados, alcanzando niveles que, al igual que en casi todos los ejercicios pasados, son ciertamente satisfactorios y que, una vez más, demuestran la solidez patrimonial de la institución junto al manejo cauteloso, prudente, responsable y siempre atento que se impone desde la administración. Esto lo demuestran las cifras expuestas más adelante que evidencian un adecuado manejo de los indicadores de liquidez, calidad de cartera y rentabilidad en niveles superiores a los del sistema y a los presupuestados; todo ello gracias a la cultura institucional que enmarca políticas como el control del gasto, aplicado en todo ámbito y proceso, la prudencia en el manejo de la liquidez y calidad de activos y, principalmente, gracias a la confianza de nuestros accionistas y clientes.

El auge de las tecnologías digitales ha impactado cada punto de contacto del consumidor, por lo que es imperativo que las instituciones financieras abordemos las últimas tendencias para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y para ofrecer experiencias diferenciadas y significativas.

En Banco Bolivariano estamos convencidos que crear una experiencia bancaria verdaderamente digital y “omnicanal” puede impulsar la eficiencia, reducir el costo asociado al tiempo y recursos invertidos por parte de nuestros clientes para forjar una relación más cercana.

Trabajamos día a día con la misión de facilitar la interacción y acceso que tiene el cliente con nosotros. Buscamos derivar todas sus transacciones a nuestros canales virtuales. Por eso, hemos innovado la forma en que el cliente se relaciona con el Banco, cambiando nuestras principales plataformas, 24online (banca en internet), 24móvil (banca celular) y avi24 (chatbot). Además, hemos incorporando soluciones de autoservicio para mejorar la experiencia de usuario, buscando la excelencia operativa y calidad de servicio.

Durante el año 2019 las transacciones monetarias en nuestros canales digitales tuvieron un crecimiento del 23%, pasando de 3.7 MM (2018) a 4.6 MM (2019). Es importante señalar que 24móvil (banca celular) presentó, al cierre del año, una evolución destacada en su uso, con un incremento del 66% en clientes consultivos y del 46% en clientes que realizan transacciones a través del canal gracias a la implementación de mejoras y funcionalidades. En la actualidad, 95 de cada 100 transacciones son ejecutadas a través de canales de autoservicio.

Por otra parte, dentro de las líneas tradicionales de la actividad, consideramos que los resultados que genera el sistema financiero constituyen el rubro más importante para que exista reinversión y por ende el necesario fortalecimiento de los niveles de solvencia y solidez del sistema, así como para asegurar una debida capacidad de colocación de crédito al sector productivo en beneficio del país. Este manejo responsable y particularmente firme de los recursos, que privilegia la liquidez y la calidad de nuestra cartera, en función de una férrea disciplina crediticia, es lo que nos ha permitido mantener, en todo momento, la calidad de nuestros activos entre los mejores del sistema bancario ecuatoriano; y, aun así, obtener resultados que contribuirán al indispensable fortalecimiento patrimonial de la institución.

El Banco seguirá manteniendo sus políticas estratégicas que siempre se han manejado de acuerdo con los mejores estándares internacionales, con el fin de preservar su inversión y defender, como máxima prioridad, los intereses de nuestros depositantes. Y en esto último, señores accionistas, considerando el entorno político, estimamos que el Banco Bolivariano ha tenido un excelente desempeño, en la máxima medida de lo razonablemente posible.

Es importante que los señores accionistas conozcan que el Banco Bolivariano mantiene un continuo procedimiento de revisión, adecuación e implementación de iniciativas encaminadas a mitigar los efectos de las condiciones económicas adversas que actualmente atraviesa el país; y que, por consiguiente, si no se adoptan cambios sustanciales en materia macroeconómica, podrían tener incidencia en el sistema bancario durante el año 2020.

Un dato relevante que merece mencionarse es que el año que acaba de concluir fue el primero del quinquenio para el cual se aplicó un programa profesionalmente estudiado de planificación estratégica. Los resultados, más allá de pequeñas variaciones originadas en situaciones externas, han sido, en general, muy apegados a lo esperado, lo cual constituye motivo de satisfacción y, por supuesto, de reconocimiento a nuestros colaboradores que han comprendido a cabalidad los alcances e importancia de los retos que nos hemos impuesto.

En el mes de agosto el Banco Bolivariano accedió a un préstamo de USD50 millones otorgado por la Corporación Financiera Internacional (IFC) cuyos fondos servirán para impulsar el financiamiento a pequeñas y medianas empresas en el Ecuador; así mismo, en el mes de noviembre el Banco Bolivariano recibió un préstamo de USD30 millones entregado por Proparco para promover el financiamiento del agronegocio; y, en el mes de septiembre se realizó el lanzamiento de la Tarjeta de Crédito Bankard UnionPay, la misma que tiene por objeto posicionar dicha marca mundial a nivel del mercado ecuatoriano, lo cual constituye el proceso natural y complementario a la “adquirencia” de la marca que ya se venía dando desde el año 2017. Finalmente, el 2 de diciembre el Banco se adhirió a los Principios de Banca Responsable de las Naciones Unidas, los mismos que se encuentran detallados en el acta del Comité de Ética que se adjunta al presente informe.

Con estos antecedentes, que resultan necesarios para una adecuada interpretación de los resultados de la institución durante el ejercicio económico recién concluido, procedemos a continuación a presentar, en las páginas siguientes, las cifras e indicadores que corresponden a la evolución de las actividades del Banco Bolivariano C.A., durante el año 2019, dentro del contexto general que hemos delineado y que son de público conocimiento:



## Cifras Macroeconómicas

---

El Gobierno fijó para el año 2020 el Presupuesto General del Estado en USD 35,498 millones, a financiarse, fundamentalmente, por recaudación de impuestos (40.3%), financiamiento público (18.8%), ingresos petroleros (9.0%), e ingresos no tributarios (6.6%).

Las recaudaciones del Servicio de Rentas Internas (SRI) para diciembre de 2019 llegaron a USD 13,480 millones; cifra que representa un crecimiento del 3.3% con relación al año anterior, sin considerarse la recaudación ocasional producto de la Ley Orgánica para el Fomento Productivo, entre otros. El tributo que generó mayores recursos fue el Impuesto al Valor Agregado (IVA); el cual alcanzó los USD 6,685 millones; es decir, un 49.6% de los impuestos recaudados. En el segundo lugar se ubicó el Impuesto a la Renta, con un valor de USD 4,770 millones; lo cual representa el 35.4%; y, finalmente, en tercer lugar, aparece el Impuesto a la Salida de Divisas, con USD 1,140 millones, equivalente al 8.5% de las recaudaciones totales.

El Producto Interno Bruto del Ecuador (PIB) decreció 0.1% en el tercer trimestre del año 2019, comparado con el mismo periodo del año 2018, según informó el Banco Central del Ecuador (BCE). Dicha entidad indicó que los factores que explican el comportamiento del PIB son la menor dinámica de la formación bruta de capital fijo y del consumo final del Gobierno general, que disminuyeron 3.0% y 2.8% respectivamente, a nivel interanual. Cabe señalar que las importaciones de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron mayores en 0.3% a las registradas en el tercer trimestre de 2018.

En febrero del 2019, se llegó a un acuerdo técnico con el FMI por USD 10,200 millones, que entregarían el FMI y seis organismos multilaterales. En marzo del 2019, el Directorio Ejecutivo del Fondo Monetario Internacional aprobó el acuerdo con el Ecuador por el cual otorgaría un financiamiento de USD 4,200 millones en un plazo de tres años. En el 2019, el FMI entregó en tres partes los USD 1,403 millones, que se habían comprometido para ese año.

En noviembre de 2019, el Gobierno emitió USD 1,936 millones en bonos de deuda interna que servirán principalmente para renovación de deudas existentes con entidades internas como el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

A diciembre de 2019, el crudo WTI (West Texas Intermediate), que sirve de referencia para el que vende el país, se ubicó en USD 59.8 por barril. El petróleo ecuatoriano registró en diciembre de 2019 un valor de USD 54.0 por barril según el Banco Central del Ecuador; registrando un crecimiento de 16.1% con respecto al cierre del año 2018, cuando se ubicaba en USD 46.5 por barril.

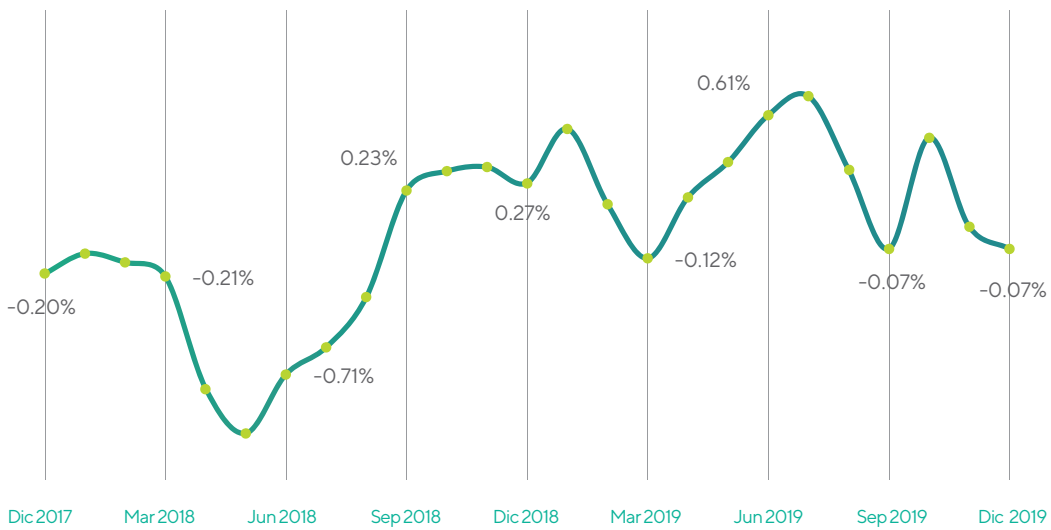
Los datos del Banco Central del Ecuador indican que las remesas familiares enviadas al país a septiembre de 2019 llegaron a los USD 2,391 millones; cifra que representa un crecimiento del 6.3% respecto a la misma fecha del año anterior. La fuente principal de remesas familiares es ahora Estados Unidos, que según el Banco Central registró un crecimiento del 10.3% respecto a septiembre de 2018; seguido de España e Italia, con variaciones del 0.1% y del -3.1%, respectivamente. Es importante mencionar que el Banco Bolivariano mantiene una importante participación de mercado en la canalización de remesas familiares al país, con cerca del 13% del total de remesas pagadas durante el transcurso del año.

# Inflación

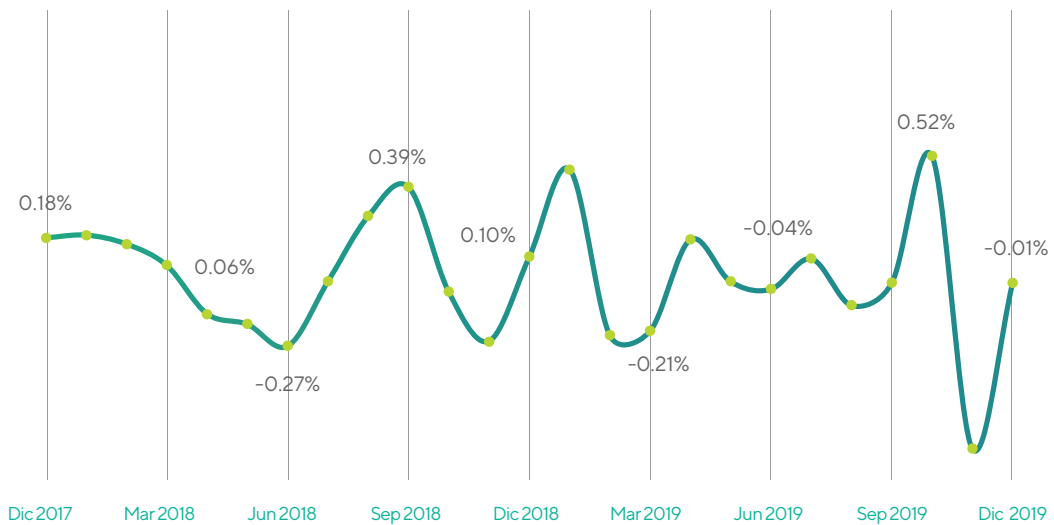
A diciembre del año 2019, la inflación anual se ubicó en **-0.07%**.

A diciembre del año 2019, la inflación anual se ubicó en **-0.07%**, menor al 0.27% registrado a diciembre de 2018. La inflación mensual en diciembre del año 2019 se situó en una tasa de **-0.01%** según el INEC.

## INFLACIÓN ANUAL



## INFLACIÓN MENSUAL



# Cotizaciones de monedas extranjeras

El dólar de los Estados Unidos de América se situó a diciembre de 2019 en USD 1.12 por euro, presentando así una cotización menor que en diciembre de 2018, la cual fue de USD 1.15 por euro.

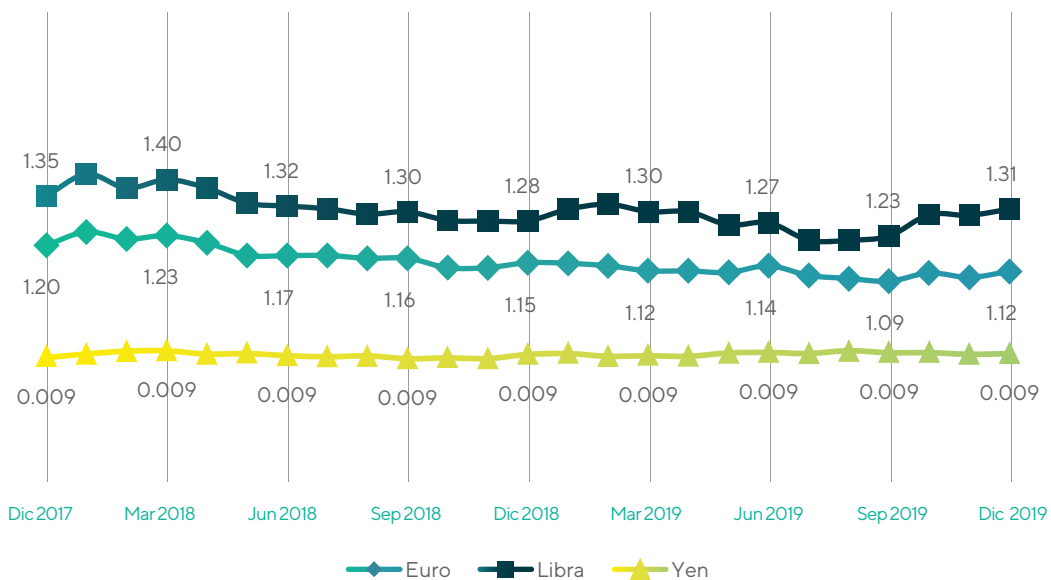
La libra esterlina ganó espacio frente al dólar americano, ubicándose en USD 1.31 a diciembre de 2019, mientras que en diciembre de 2018 la cotización fue de USD 1.28.

El yen se ubicó a USD 0.009 en diciembre de 2019; la misma registrada en diciembre de 2018.

Aunque el Banco Bolivariano no toma posiciones significativas en otras monedas, su Tesorería y división de Riesgos de Mercado y Liquidez monitorean continuamente las cotizaciones en atención a las necesidades de sus clientes.

A continuación, un gráfico sobre las cotizaciones de las principales monedas respecto al dólar de los Estados Unidos de América (Fuente Bloomberg):

**COTIZACIONES MONEDAS FRENTE AL DÓLAR ESTADOUNIDENSE**



# Canasta básica y vital

Según el INEC, el costo de la canasta básica familiar (75 artículos) en diciembre de 2019 era de USD 715.08; lo cual significa un excedente en el consumo de USD 20.40 mensuales por familia, considerando un ingreso familiar promedio de USD 735.47 en una familia de cuatro miembros, con 1.6 personas que generan este ingreso.

## CANASTA FAMILIAR BÁSICA

### PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN INFLACIÓN - REMUNERACIÓN

Se considera la estructura fija del gasto en bienes y servicios establecida en noviembre 1982 para un hogar tipo de cuatro miembros con 1.60 perceptores de remuneración básica unificada

**BASE: noviembre 1982 = 100**  
**Diciembre 2019**

GRUPOS Y SUBGRUPOS DE CONSUMO	COSTO ACTUAL EN DÓLARES	DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO ACTUAL	RESTRICCIÓN / EXCEDENTE EN EL CONSUMO	
			EN DÓLARES	% DEL COSTO
Alimentos y Bebidas	227.60	232.48	-4.89	-0.68
Vivienda	194.69	195.95	-1.26	-0.18
Indumentaria	50.80	63.34	-12.54	-1.75
Misceláneos	242.00	243.71	-1.71	-0.24
<b>Total</b>	<b>715.08</b>	<b>735.47</b>	<b>-20.40</b>	<b>-2.85</b>

\* Alquiler corresponde a una pieza.

\* La restricción en el consumo no afecta a los artículos: sal, alquiler, energía eléctrica, gas, agua, matrícula secundaria y bus urbano.

\* El cálculo del ingreso familiar mensual del hogar tipo no incluye los fondos de reserva pagados mensualmente.

Fuente: INEC

La canasta familiar vital (73 productos y menores cantidades por artículo que la canasta básica) alcanza un valor de USD 506.97; lo cual genera excedente en el consumo de USD 228.50 respecto al ingreso familiar mencionado.

### CANASTA FAMILIAR VITAL

#### PARA EL ANÁLISIS DE LA RELACIÓN INFLACIÓN - REMUNERACIÓN

Se considera la estructura fija del gasto en bienes y servicios establecida en enero 2007 para un hogar tipo de cuatro miembros con 1.60 perceptores de remuneración básica unificada.

**BASE: enero 2007 = 100**  
**Diciembre 2019**

GRUPOS Y SUBGRUPOS DE CONSUMO	COSTO ACTUAL EN DÓLARES	DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO ACTUAL	RESTRICCIÓN / EXCEDENTE EN EL CONSUMO	
			EN DÓLARES	% DEL COSTO
Alimentos y Bebidas	209.10	260.18	-51.08	-10.08
Vivienda	114.62	127.89	-13.26	-2.62
Indumentaria	45.54	191.13	-145.59	-28.72
Misceláneos	137.72	156.28	-18.56	-3.66
<b>Total</b>	<b>506.97</b>	<b>735.47</b>	<b>-228.50</b>	<b>-45.07</b>

\* Alquiler corresponde a una pieza.

\* La restricción en el consumo no afecta a los artículos: sal, alquiler, energía eléctrica, gas, agua, matrícula secundaria y bus urbano.

\* El cálculo del ingreso familiar mensual del hogar tipo no incluye los fondos de reserva pagados mensualmente.

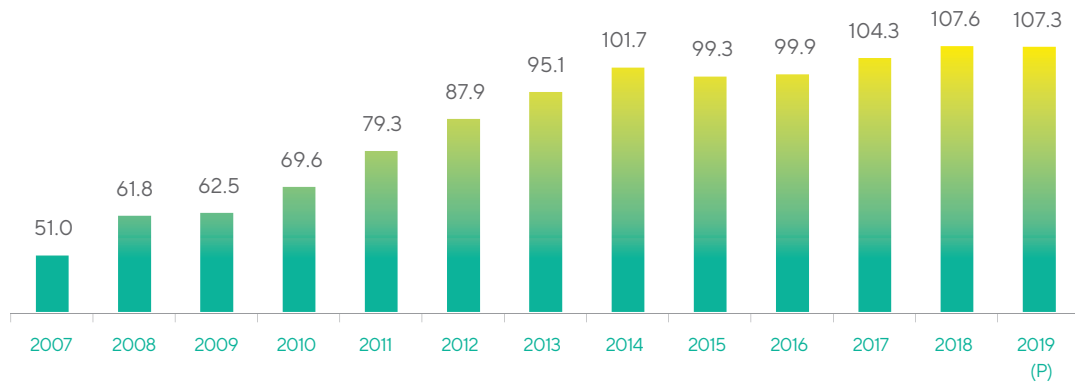
Fuente: INEC

# PIB

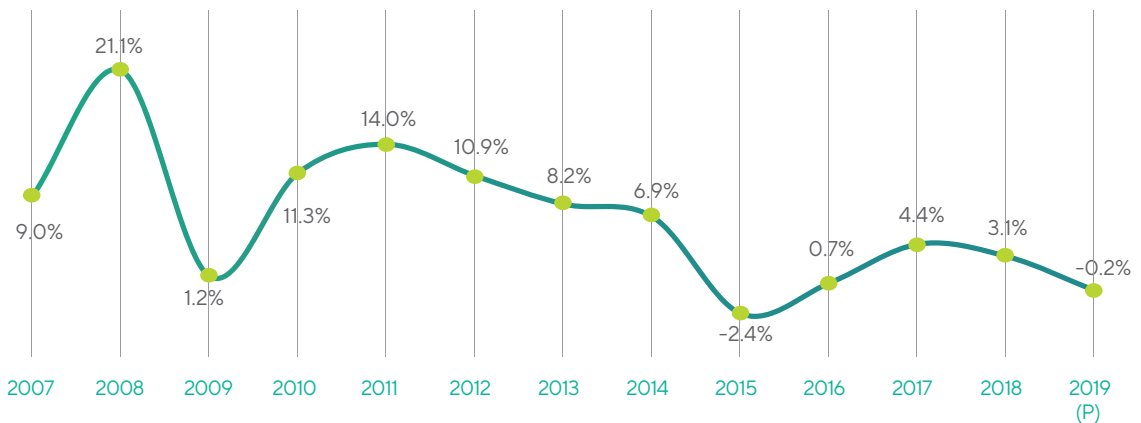
Para el año 2019 existió una previsión, según datos del Banco Central del Ecuador, de USD 107,349 millones, lo que representó un decrecimiento en el producto interno bruto de 0.2% con respecto al año anterior.

## PRODUCTO INTERNO BRUTO

(en USD miles de millones)

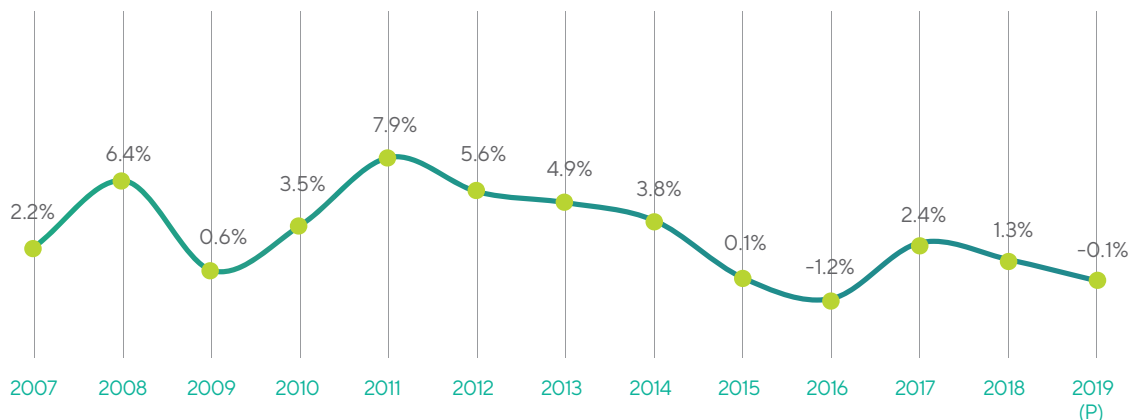


## VARIACIÓN PIB NOMINAL



## VARIACIÓN PIB

(Dólares de 2007)



# Importaciones

Para diciembre de 2019, las importaciones se ubicaron en USD 21,474 millones; cifra que representó un decrecimiento del 2.8% con respecto al 2018. Las materias primas disminuyeron un 7.3%; su participación en las importaciones se mantiene como una de las de mayor importancia al representar el 32% del total. Los bienes de consumo se ubicaron en USD 4,911 millones, presentando un decrecimiento del 2.1% en relación a diciembre de 2018.

IMPORTACIONES			
GRUPOS DE BIENES POR USO O DESTINO ECONÓMICO			
Valor USD FOB (en USD millones)			
	Enero - Diciembre 2018	Enero - Diciembre 2019	Var %
<b>TOTALES</b>	<b>22,104</b>	<b>21,474</b>	<b>-2.8%</b>
<b>BIENES DE CONSUMO</b>	<b>5,015</b>	<b>4,911</b>	<b>-2.1%</b>
No duradero	2,616	2,745	5.0%
Duradero	2,237	2,006	-10.3%
Tráfico postal internacional y correos rápidos	162	160	-1.4%
<b>MATERIAS PRIMAS</b>	<b>7,491</b>	<b>6,941</b>	<b>-7.3%</b>
Para la Agricultura	1,401	1,351	-3.6%
Para la Industria	5,539	5,031	-9.2%
Materiales de Construcción	550	559	1.5%
<b>BIENES DE CAPITAL</b>	<b>5,203</b>	<b>5,374</b>	<b>3.3%</b>
Para la Agricultura	155	111	-28.4%
Para la Industria	3,548	3,567	0.6%
Equipos de Transporte	1,500	1,695	13.0%
<b>COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES</b>	<b>4,326</b>	<b>4,149</b>	<b>-4.1%</b>
<b>DIVERSOS</b>	<b>70</b>	<b>100</b>	<b>42.8%</b>

Fuente: BCE

# Exportaciones

Las exportaciones a diciembre de 2019 se ubicaron en USD 22,329 millones, experimentando un crecimiento del 3.2% con respecto a 2018. Las exportaciones no petroleras son las más importantes para el país al alcanzar USD 13,650 millones; cifra que representa el 61% del total. Los productos tradicionales registraron un crecimiento de 9.9% y alcanzaron USD 8,338 millones, mientras que las exportaciones no tradicionales se ubicaron en USD 5,312 millones. Las exportaciones petroleras alcanzaron USD 8,680 millones y presentan un decrecimiento del 1.4% con relación al año anterior.

## PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN

Valor USD FOB (en USD millones)

	Enero - Diciembre 2018	Enero - Diciembre 2019	Var %
<b>EXPORTACIONES TOTALES</b>	<b>21,628</b>	<b>22,329</b>	<b>3.2%</b>
<b>PETROLERAS</b>	<b>8,802</b>	<b>8,680</b>	<b>-1.4%</b>
Crudo	7,853	7,731	-1.6%
EP Petroecuador	6,704	6,729	0.4%
Crudo Oriente	4,306	4,237	-1.6%
Crudo Napo	2,398	2,492	3.9%
SHE-Tarifa Cías. Privadas Prest. Servicio	1,150	1,002	-12.8%
Cías. Privadas Contratos Participación	0	0	0.0%
Derivados	948	948	0.0%
<b>NO PETROLERAS</b>	<b>12,826</b>	<b>13,650</b>	<b>6.4%</b>
Tradicionales	7,585	8,338	9.9%
Camarón	3,190	3,891	22.0%
Banano y Plátano	3,216	3,295	2.5%
Cacao y Elaborados	788	764	-3.0%
Atún y Pescado	308	308	0.0%
Café y Elaborados	83	80	-3.8%
No Tradicionales	5,241	5,312	1.4%

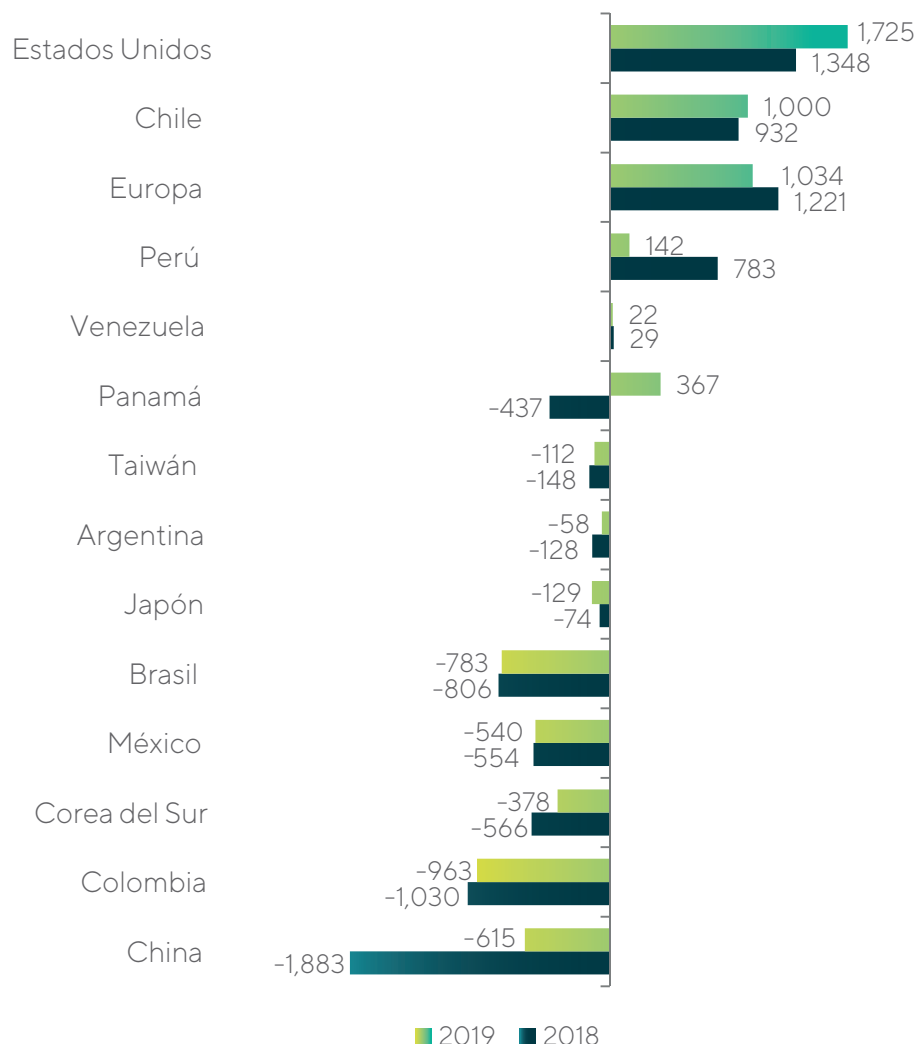
Fuente: BCE



# Balanza Comercial

La balanza comercial a diciembre de 2019 se situó en USD 855.2 millones, reflejando un crecimiento de 279.7% con respecto al año 2018, cuando se ubicó en USD -475.9 millones. En el siguiente gráfico se presenta la balanza comercial con relación al país de origen, notándose como país con mayor crecimiento positivo en diciembre de 2019 a Panamá, al contrario de Perú que decrece 81.9%

## BALANZA COMERCIAL (en USD millones)



Fuente: BCE

(\*) Datos a diciembre de 2019

# Petróleo

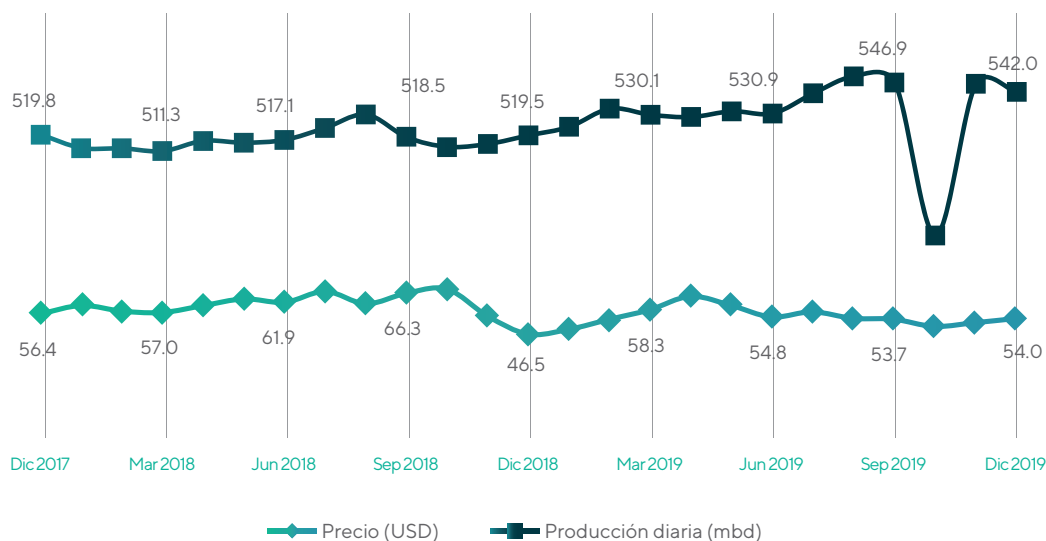
Durante los últimos dos años se ha advertido una producción estable de petróleo en el país, mientras que los precios, después de la dramática caída que se inició en octubre de 2014, se han estabilizado y comenzado a crecer ligeramente.

El precio del barril de petróleo se ubicó en USD 54.0 al cerrar el mes de diciembre de 2019. Durante octubre, noviembre y diciembre fluctuó entre USD 54.0 como máximo en el cierre de diciembre de 2019, y USD 50.2 como mínimo en el mes de octubre, promediando USD 52.1 por barril.

La producción diaria de petróleo entre octubre, noviembre y diciembre tuvo un promedio de 518.5 miles de barriles por día (mbd). Tuvo como mes más productivo noviembre, con una producción de 546.4 mbd al cerrar el mes. La drástica caída en producción diaria durante el mes de octubre es consecuencia del levantamiento indígena que, como indicamos al inicio de este documento, trajo consigo la toma y paralización de varios pozos petroleros durante el mes.

## PRECIO Y PRODUCCIÓN PETROLERA

(Fuente BCE)

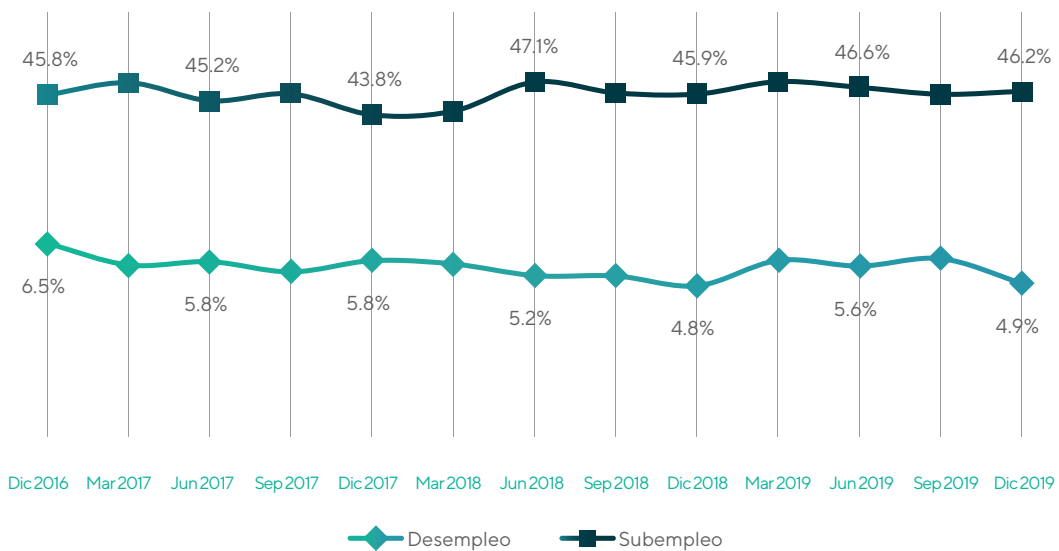


# Empleo

La tasa de desempleo alcanzó un nivel de 4.9% a diciembre de 2019, lo que representa un crecimiento de 3.0% con respecto al indicador del mismo período del año anterior.

La tasa de subempleo presenta un crecimiento de 0.6% frente al mismo período del año anterior. Este índice se ubica en 46.2% en el mes de diciembre de 2019 según el INEC.

## DESEMPLEO Y SUBEMPLEO



# Presupuesto General del Estado

## PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA CUATRIANUAL 2020-2023 (en USD millones)

	2020 (P)	2021 (P)	2022 (P)	2023 (P)
<b>INGRESOS Y FINANCIAMIENTO</b>	<b>31,469</b>	<b>30,507</b>	<b>32,388</b>	<b>32,836</b>
<b>INGRESOS</b>	<b>22,516</b>	<b>22,566</b>	<b>23,073</b>	<b>22,847</b>
Ingresos Petroleros	3,192	3,241	3,642	3,159
Ingresos No Petroleros	19,324	19,325	19,430	19,687
Ingresos Tributarios	14,323	14,651	15,124	15,632
Impuesto a la Renta	4,106	4,170	4,199	4,253
IVA	6,275	6,468	6,705	7,000
Vehículos	242	252	263	275
ICE	864	881	922	962
ISD	996	1,038	1,111	1,159
Aranceles	1,531	1,523	1,593	1,639
Otros	309	319	330	345
No Tributarios	2,338	2,557	2,582	2,623
Transferencias	2,662	2,117	1,725	1,432
<b>FINANCIAMIENTO</b>	<b>8,952</b>	<b>7,941</b>	<b>9,315</b>	<b>9,989</b>
Financiamiento Público	6,665	6,905	8,241	8,918
Desembolsos Internos	1,955	2,139	2,139	2,139
Desembolsos Externos	4,710	4,766	6,102	6,779
Otros	2,288	1,036	1,074	1,071
<b>GASTOS Y AMORTIZACIONES</b>	<b>31,469</b>	<b>30,507</b>	<b>32,388</b>	<b>32,836</b>
<b>GASTOS</b>	<b>25,900</b>	<b>25,296</b>	<b>25,392</b>	<b>25,156</b>
Gastos Permanentes	18,444	18,808	18,829	18,542
Sueldos y Salarios	8,897	8,961	9,081	9,140
Bienes y Servicios	2,138	2,157	2,190	2,221
Intereses	3,390	3,541	3,270	2,801
Transferencias	4,018	4,149	4,288	4,380
Gastos No Permanentes	7,456	6,488	6,563	6,614
<b>AMORTIZACIONES</b>	<b>4,311</b>	<b>5,144</b>	<b>6,993</b>	<b>7,680</b>
Deuda Interna	1,756	2,309	2,205	3,171
Deuda Externa	2,555	2,835	4,788	4,509
<b>OTROS</b>	<b>1,258</b>	<b>66</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>INGRESOS Y FINANCIAMIENTOS CON IMPORTACIÓN DE DERIVADOS</b>	<b>35,498</b>	<b>34,547</b>	<b>36,113</b>	<b>36,600</b>
<b>GASTOS, AMORTIZACIONES Y OTROS CON IMPORTACIÓN DE DERIVADOS</b>	<b>35,498</b>	<b>34,547</b>	<b>36,113</b>	<b>36,600</b>
<b>RESULTADO FISCAL SIN CFDD</b>	<b>(3,384)</b>	<b>(2,731)</b>	<b>(2,319)</b>	<b>(2,310)</b>

Fuente: Programación Presupuestaria Cuatrianual 2020-2023, Ministerio de Economía y Finanzas

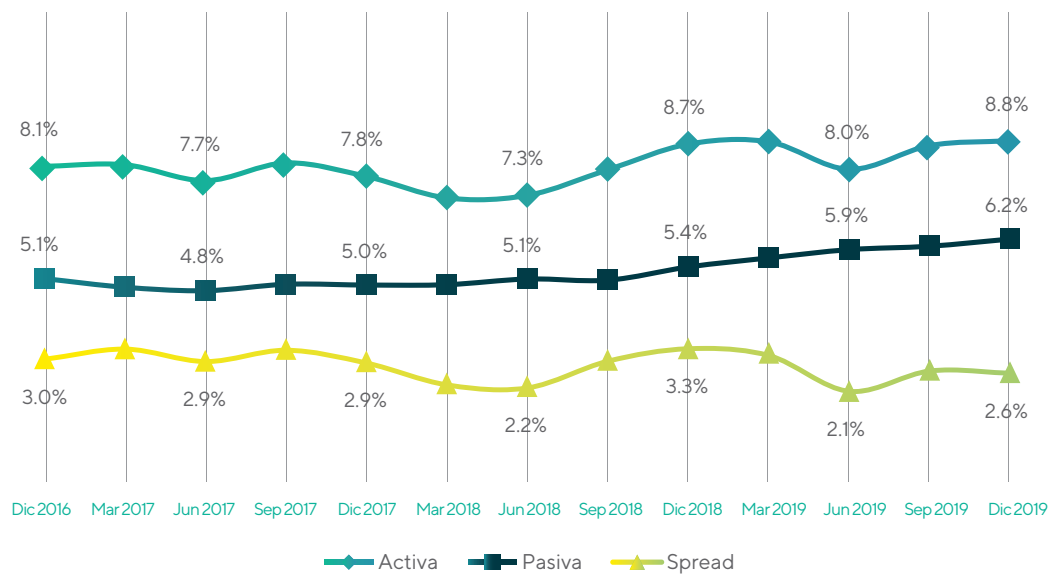
# Sistema financiero

## Tasas Referenciales

Las tasas de interés referenciales han registrado cambios a partir de mayo de 2014; por consiguiente, el margen financiero referencial también tuvo cambios desde esa fecha.

La tasa pasiva referencial alcanzó un nivel de 6.2% en diciembre de 2019. Por otra parte, la tasa activa referencial fue de 8.8%. El margen financiero referencial fue del 2.6%. (Fuente: BCE)

### TASAS DE INTERÉS REFERENCIALES



# Tasas de interés efectivas máximas por segmentos

A partir de agosto de 2015, la cartera de créditos cuenta con nuevos segmentos, pero mantuvo sus respectivas tasas de interés efectivas máximas (TEA) dentro de los respectivos sub-segmentos.

La cartera comercial se dividió en los siguientes segmentos: crédito comercial prioritario, crédito comercial ordinario y crédito productivo. Los segmentos comercial prioritario y productivo cuentan, a su vez, con 3 sub-segmentos cada uno, los cuales son: corporativo (TEA 9.33%), empresarial (TEA 10.21%) y PYME (11.83%). Mientras que la TEA del crédito comercial ordinario es 11.83%. Estas tasas no han tenido variación desde julio de 2009.

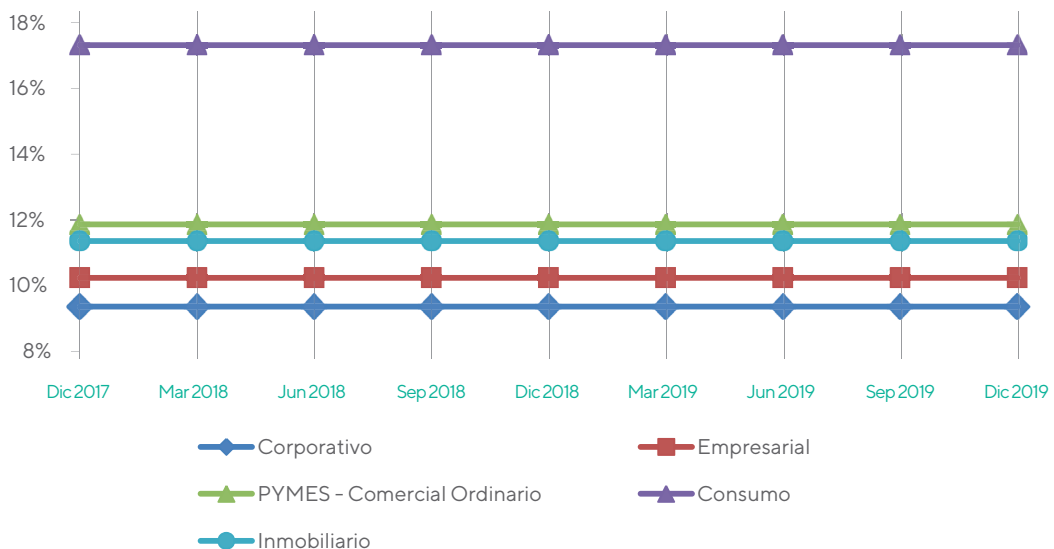
La cartera de consumo por su lado cuenta con los segmentos: consumo prioritario y consumo ordinario. La tasa efectiva máxima para créditos de consumo prioritario y ordinario se ubicó en 17.30% en el mes de diciembre de 2019.

En cuanto al crédito inmobiliario, la tasa efectiva máxima se mantuvo en 11.33% en diciembre de 2019. De igual manera, esta tasa permanece sin cambios desde octubre de 2008. A partir de agosto de 2015 se creó la cartera “vivienda interés público”; su tasa efectiva máxima se ubicó en 4.99% a diciembre de 2019.

Para el segmento microcrédito se presentan 3 sub-segmentos los cuales son: microcrédito minorista, de acumulación simple y de acumulación ampliada. Las tasas efectivas máximas de interés de cada una de ellas son 28.50%, 25.50% y 23.50%, respectivamente, a diciembre de 2019.

El segmento educativo mantuvo una tasa de 9.50% en diciembre de 2019. (Fuente: BCE)

**TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS MÁXIMAS  
SEGMENTOS RELEVANTES**

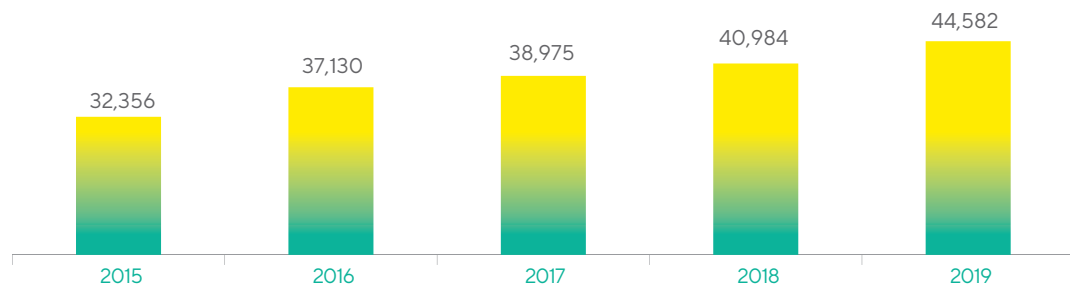


# Sistema bancario ecuatoriano

En julio de 2017 Diners Club pasó a formar parte del sistema bancario ecuatoriano, por lo que, para propósitos de comparabilidad, las cifras del sistema financiero que presentamos a continuación por periodos anteriores a esa fecha también incluyen a dicha entidad.

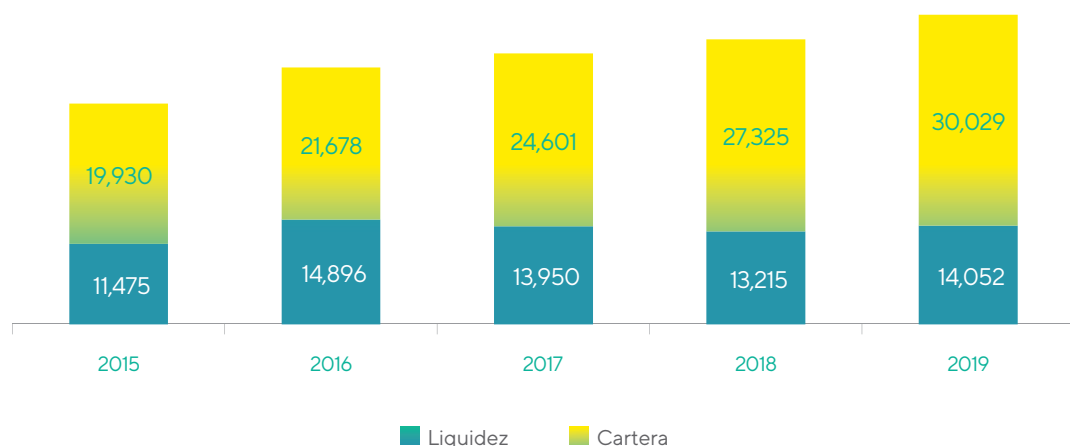
Al cierre de diciembre de 2019, los activos del sistema se situaron en USD 44,582 millones; cifra que representa un incremento del 8.8% con respecto a diciembre de 2018.

## ACTIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



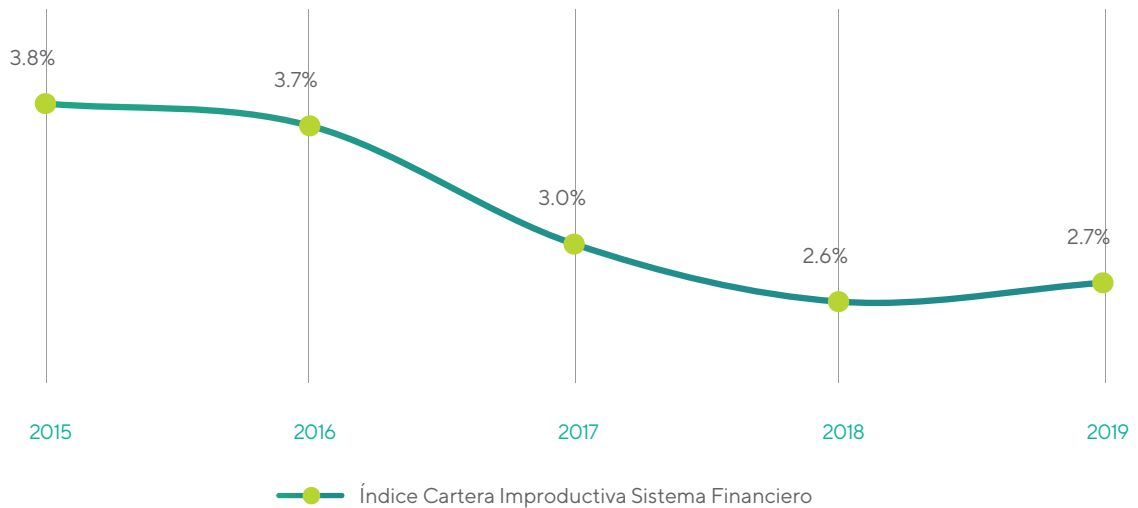
Los rubros que más representatividad tuvieron dentro de los activos del sistema fueron los recursos líquidos y la cartera de créditos los cuales se ubicaron en USD 14,052 millones y USD 30,029 millones, respectivamente.

## ACTIVOS LÍQUIDOS Y CARTERA DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



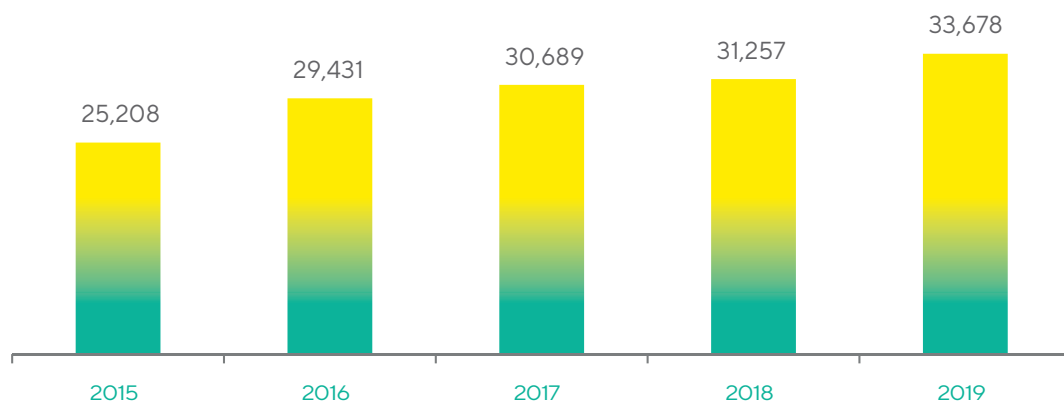
Por otra parte, la calidad de activos del sistema financiero mantuvo niveles de cobertura adecuados, y los índices globales de morosidad del sistema han mejorado hasta ubicarse en uno de los niveles más bajos en los últimos cinco años.

### ÍNDICE CARTERA IMPRODUCTIVA SISTEMA FINANCIERO



Los depósitos del público del sistema financiero alcanzaron la cifra de USD 33,678 millones; lo que representa un modesto crecimiento del 7.7% en relación a diciembre de 2018, cuando alcanzaron USD 31,257 millones.

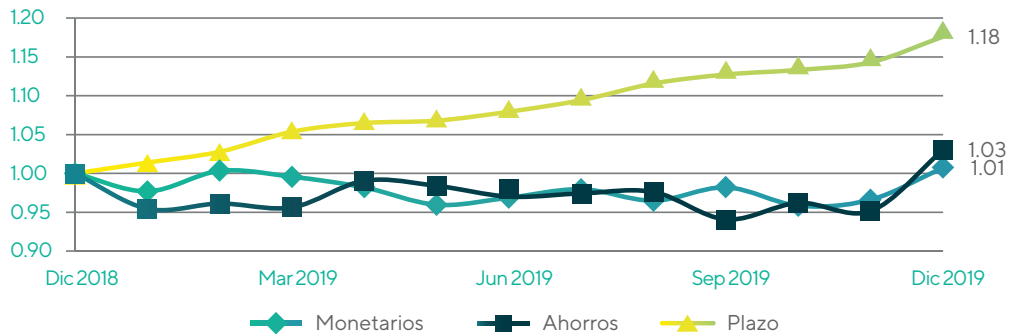
### DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)





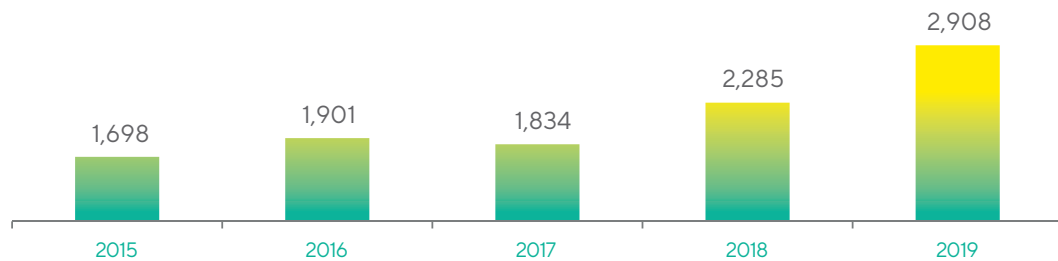
El aumento en las fuentes de fondeo del sistema financiero estuvo principalmente enfocado en depósitos a plazo, los cuales tuvieron el mayor incremento, equivalente al 17.6% de los saldos al cierre de diciembre de 2018. Los depósitos en cuenta corriente del sistema crecieron un 0.7% en relación con diciembre de 2018, aunque dicho crecimiento se evidenció casi exclusivamente en el mes de diciembre; mientras que los depósitos de ahorros tuvieron un incremento del 3.0% frente al mismo ejercicio, de igual forma con el mismo comportamiento hacia el final del año.

### EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL SISTEMA EN RELACIÓN AL 2018



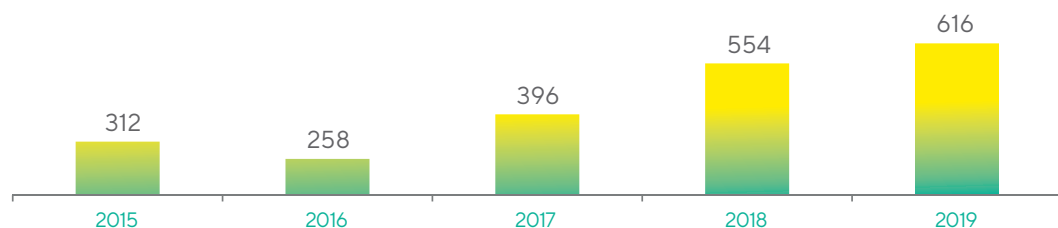
Las obligaciones financieras del sistema financiero alcanzaron la cifra de USD 2,908 millones; lo que representa un crecimiento del 27.2% con relación a diciembre de 2018, cuando alcanzaron USD 2,285 millones.

### OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



Para diciembre de 2019, los resultados acumulados del sistema financiero registran un incremento del 11.2% con respecto al cierre de diciembre de 2018; alcanzando la suma de USD 616 millones. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema se incrementó del 12.7% en diciembre de 2018 a 12.8% en diciembre de 2019.

### RESULTADOS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



# Principales cifras e indicadores del Banco Bolivariano

---

## Evolución financiera

Durante sus 40 años de vida institucional, Banco Bolivariano ha brindado soluciones financieras integrales a sus clientes en general, manteniendo cifras de crecimiento y participación de mercado que reflejan el compromiso de la institución y de sus accionistas para con el desarrollo del país. Al cierre de diciembre de 2019, la cartera de créditos del sistema financiero ecuatoriano registró un incremento de USD 2,704 millones (9.9%) con respecto al cierre del año 2018, alcanzando un volumen total de USD 30,029 millones. La cifra de cartera de créditos para Banco Bolivariano se ubicó en USD 2,169 millones al diciembre de 2019, con un crecimiento del 11.1%.

Los depósitos del público del Banco Bolivariano ascienden a USD 2,852 millones al cierre de diciembre de 2019; lo cual representa un incremento del 5.8% con respecto al cierre de 2018. En cuanto al sistema financiero, tuvo un crecimiento del 7.7% al cierre de diciembre de 2019 en relación con diciembre de 2018. De los productos representativos de los depósitos del público del Banco Bolivariano, el que registró la evolución más favorable fue el de los depósitos a plazo con una variación del 11.2%.

El indicador de liquidez del Banco Bolivariano (liquidez/obligaciones con el público), el cual mide la capacidad de una institución para atender las necesidades de sus clientes, es uno de los más altos del sistema, ubicándose en 47.9%.

Es importante mencionar que el índice de cartera improductiva del Banco Bolivariano mantuvo su tradicional fortaleza y permaneció entre los mejores del sistema, situándose en 1.29% a diciembre de 2019. Este indicador es 2 veces menor al promedio del sistema de bancos, que se situó en 2.73% al cierre de diciembre de 2019.

El indicador de liquidez del Banco Bolivariano (liquidez/obligaciones con el público), el cual mide la capacidad de una institución para atender las necesidades de sus clientes, es uno de los más altos del sistema, ubicándose en 47.9%, frente al del sistema que es del 41.7%.

Finalmente, el Banco alcanzó una utilidad neta de USD 44.6 millones al cierre de diciembre de 2019; dicha cifra representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 13.7%; superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 12.8%. Pese al buen resultado obtenido por el banco en relación con el sistema financiero nacional, debe mencionarse que la rentabilidad sobre inversiones (comúnmente conocida como ROE), en el Ecuador, es de las más bajas del continente; todo ello como resultado de los altos costos impositivos y cargas fiscales, así como de otras restricciones que impiden a los bancos generar recursos en niveles más acordes con la importancia de su actividad. En este rubro cabe mencionar que la rentabilidad de los bancos en el Ecuador es la más castigada dentro del espectro de la empresa privada; cuando debería tener, al menos, una carga impositiva similar, cuando no menor, puesto que esa rentabilidad, en las instituciones del sistema financiero, como queda dicho en anteriores líneas, es la fuente principal de su fortalecimiento patrimonial; lo cual debería ser un imperativo categórico en un país de libre mercado. Si bien los accionistas de los bancos tienen derecho a recibir dividendos por su inversión, en todos los países del mundo se reserva buena parte de los resultados de cada ejercicio para incrementar el patrimonio de los bancos, pues ello no solo contribuye a la estabilidad del sistema, sino que constituye un índice de suprema importancia para la estabilidad y sanidad económica de los países. El sistema financiero es el motor de la economía, y una banca sólida y patrimonialmente fuerte, siempre estará en mejores condiciones para ofrecer crédito productivo que redundará en crecimiento, inversión, mayor empleo y dinamismo económico.

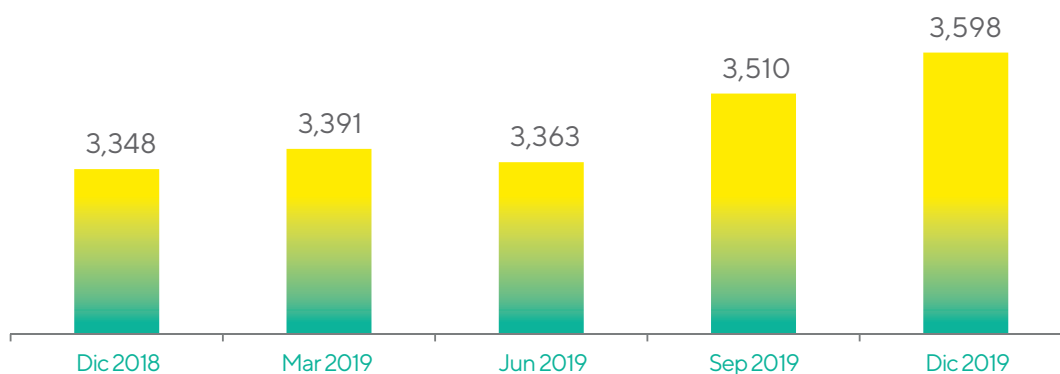
# Activos

El Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación... con una participación del 8.1% del total a diciembre de 2019.

Al 31 de diciembre de 2019, los activos del Banco Bolivariano ascendieron a USD 3,598 millones, mientras que la cifra del total del sistema financiero nacional se ubicó en USD 44,582 millones. La cifra alcanzada por nuestra institución representa un incremento del 7.5% con relación al cierre de 2018.

A continuación, presentamos la evolución de los activos totales del Banco Bolivariano a partir de diciembre de 2018:

**ACTIVOS TOTALES DEL BANCO BOLIVARIANO**  
(en USD millones)



El Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación entre los bancos que conforman el sistema financiero ecuatoriano en lo que respecta a activos, con una participación del 8.1% del total a diciembre de 2019, de acuerdo al siguiente cuadro:

**ACTIVOS**  
(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	Bolivariano	3,598	8.1%
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	41,209 44,582	92.4% 100.0%

# Liquidez

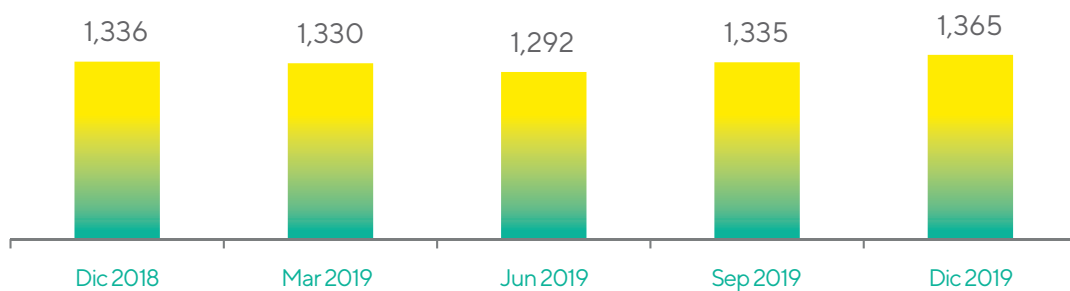
Los fondos disponibles, el portafolio de inversiones y el fondo de liquidez son los recursos más líquidos con los que las instituciones financieras cuentan para atender las necesidades de sus clientes.

Al 31 de diciembre de 2019 la liquidez del Banco Bolivariano alcanzó un volumen de USD 1,365 millones. La liquidez del sistema financiero nacional se ubicó en USD 14,052 millones al cierre de 2019.

La mayor parte del portafolio internacional corresponde a títulos valores con una calificación de riesgo AAA, reflejando el perfil conservador de la institución al colocar sus excesos de liquidez en títulos de excelente nivel de riesgo.

Graficamos la evolución de la liquidez del Banco Bolivariano a partir de diciembre de 2018:

**FONDOS DISPONIBLES + INVERSIONES + FONDO DE LIQUIDEZ DEL BANCO BOLIVARIANO**  
(en USD millones)



A continuación, presentamos un cuadro de la liquidez de los bancos del país, en el que puede apreciarse que el Banco Bolivariano se ubica en la quinta posición, con una participación del 9.7% del total del sistema:

**LIQUIDEZ**

(al 31 de diciembre de 2019)

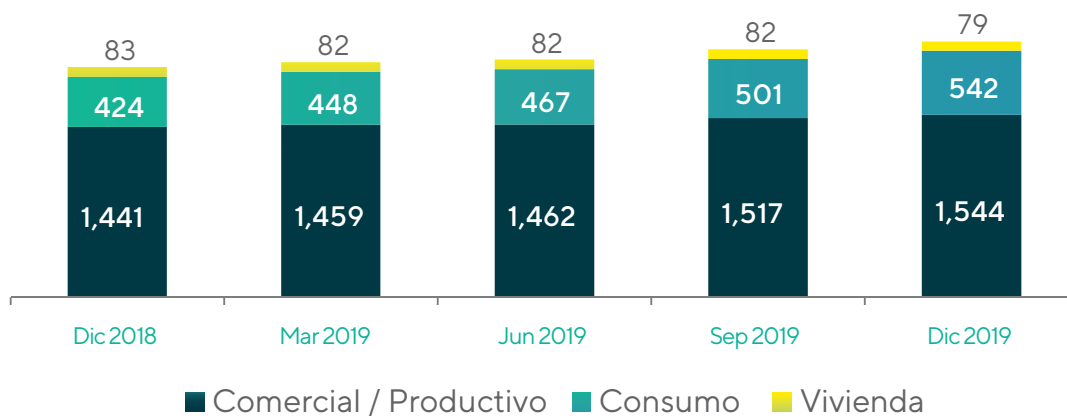
Ranking	Banco	USD millones	% del total
5	<b>Bolivariano</b>	<b>1,365</b>	<b>9.7%</b>
	10 Bancos más grandes	12,885	91.7%
	Total Sistema Financiero	14,052	100.0%

# Cartera de créditos

El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera del sector comercial / productivo, con un saldo de USD 1,544 millones.

La cartera de créditos del Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 2,169 millones a diciembre de 2019, equivalente a un crecimiento de 11.1% con respecto a diciembre de 2018. Cuando analizamos las cifras del sistema financiero nacional, observamos que el nivel de cartera se ubica en USD 30,029 millones a diciembre de 2019, representando un incremento del 9.9% respecto a diciembre de 2018.

**CARTERA DE CRÉDITOS DEL BANCO BOLIVARIANO**  
(en USD millones)



El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera del sector comercial / productivo, con un saldo de USD 1,544 millones. La cartera de consumo alcanza un nivel de USD 542 millones, seguida de la cartera inmobiliaria o de vivienda con USD 79 millones al cierre de diciembre de 2019.

Desde agosto de 2015, la cartera de créditos cuenta con nuevos segmentos de acuerdo a disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. En este informe la cartera comercial contempla: la cartera comercial prioritaria, comercial ordinaria y productiva. La cartera de consumo considera: consumo prioritario y consumo ordinario. A su vez la cartera de vivienda considera créditos inmobiliarios.

Presentamos a continuación un cuadro de la cartera de créditos, donde se aprecia que el Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación, con un 7.2% de participación de mercado a diciembre de 2019:

**CARTERA DE CRÉDITOS**  
(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	<b>Bolivariano</b>	<b>2,169</b>	<b>7.2%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	27,846 30,029	92.7% 100.0%

# Total depósitos

Al 31 de diciembre de 2019 los depósitos del público del Banco Bolivariano presentaron un saldo de USD 2,852 millones.

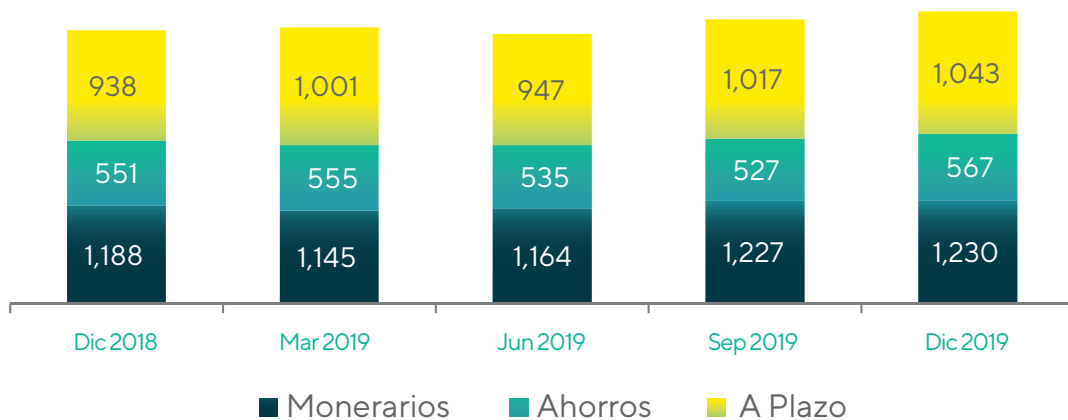
Del total de depósitos del público del Banco, el 43% corresponde a depósitos monetarios, el 37% a depósitos a plazo y el 20% a depósitos de ahorros. Los depósitos monetarios se ubicaron en USD 1,230 millones en diciembre de 2019; mientras los depósitos de ahorros presentaron un saldo de USD 567 millones respecto a la misma fecha. Los depósitos a plazo se ubicaron en USD 1,043 millones en diciembre de 2019 y tuvieron un crecimiento de 11.2% en relación con diciembre de 2018.

El Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 8.5% del total del sistema bancario.

El total de depósitos del público del sistema financiero asciende a USD 33,678 millones. De esta cifra, los depósitos a plazo representan el 42%, los depósitos monetarios el 31%, y los de ahorro el 26%.

Adicionalmente, presentamos a continuación la evolución de los depósitos totales del Banco Bolivariano a partir de diciembre de 2018:

## DEPÓSITOS TOTALES DEL BANCO BOLIVARIANO (en USD millones)



A diciembre de 2019, el Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 8.5% del total del sistema bancario:

## TOTAL DEPÓSITOS

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	Bolivariano	2,852	8.5%
	10 Bancos más grandes	31,198	92.6%
	Total Sistema Financiero	33,678	100.0%

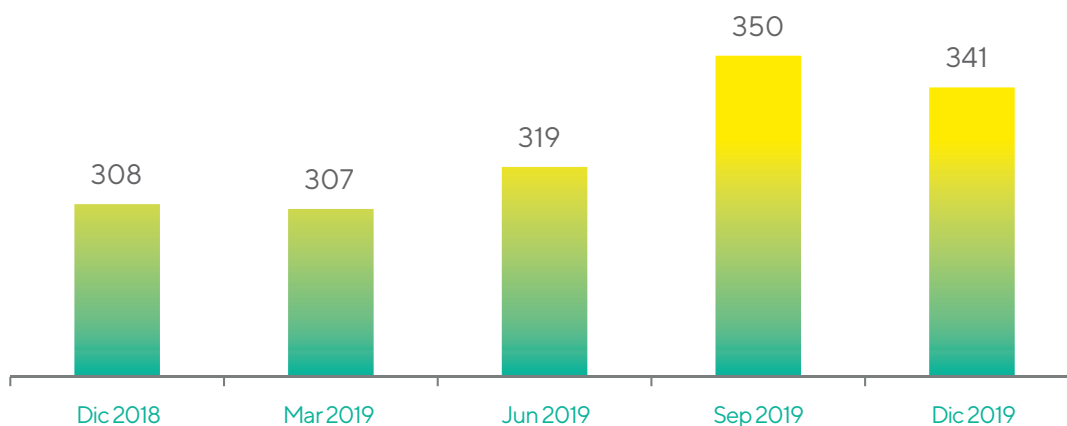
# Patrimonio

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre de 2019 se ubica en USD 341 millones, esta cifra registra una variación del 10.8% respecto a diciembre de 2018.

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre de 2019 se ubica en USD 341 millones, lo que significa una participación en el sistema de 6.8%. Esta cifra registra una variación del 10.8% respecto a diciembre de 2018. El patrimonio del sistema financiero alcanza la cifra de USD 5,047 millones, registrando una variación anual del 9.4%.

A continuación, se presenta la evolución del patrimonio del Banco Bolivariano desde diciembre de 2018:

**PATRIMONIO DEL BANCO BOLIVARIANO**  
(en USD millones)



A continuación, presentamos un cuadro comparativo del patrimonio con participación frente al total de los 10 bancos más grandes del país:

**PATRIMONIO**

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
7	<b>Bolivariano</b>	<b>341</b>	<b>6.8%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	4,610 5,047	91.3% 100.0%

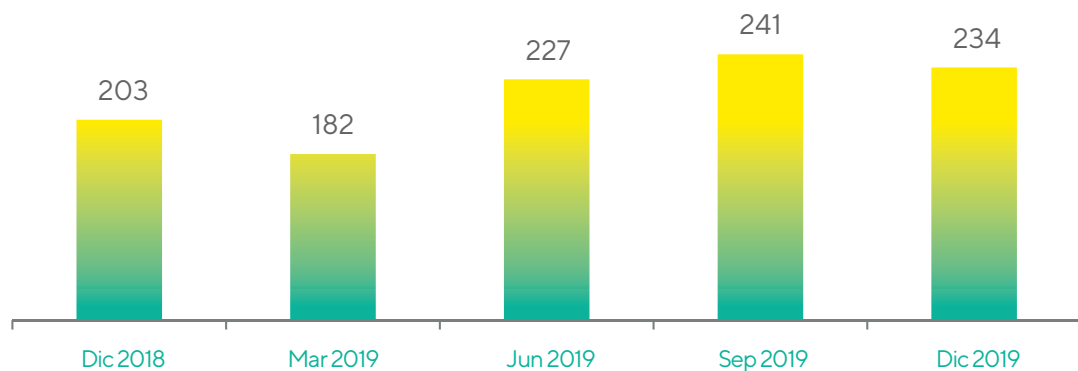


# Contingentes (fianzas, avales, cartas de crédito)

Al 31 de diciembre de 2019, el Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 234 millones en contingentes; mientras que el sistema financiero alcanzó USD 2,584 millones. Esta cifra, que está íntimamente ligada al desarrollo del comercio internacional del país, registra un crecimiento del 15.3% al compararla con diciembre de 2018.

A continuación, presentamos la evolución de los contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre de 2018:

## CONTINGENTES DEL BANCO BOLIVARIANO (en USD millones)



Asimismo, presentamos la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos, donde se aprecia que el Bolivariano ocupa la sexta ubicación de participación:

## CONTINGENTES

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	<b>Bolivariano</b>	<b>234</b>	<b>9.0%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	2,371 2,584	91.8% 100.0%

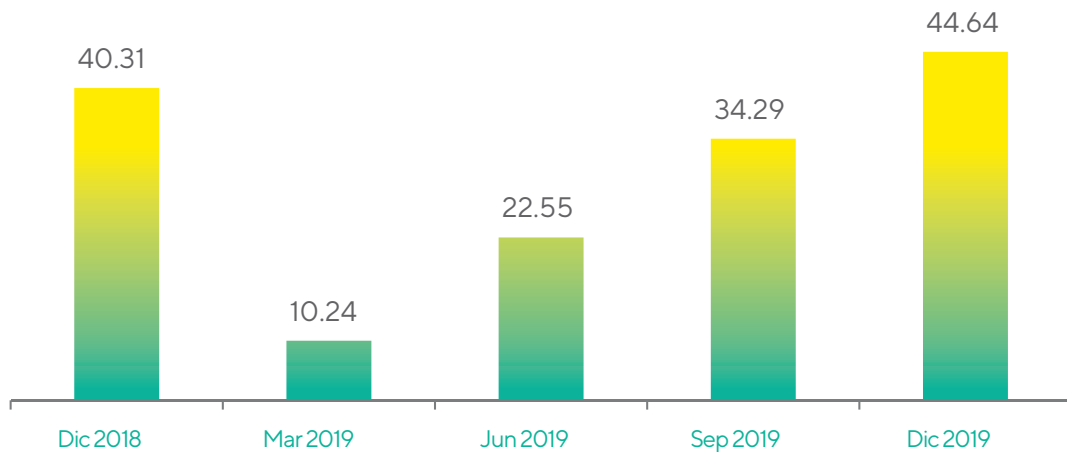
# Resultados

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron USD 44.6 millones a diciembre de 2019, mientras que los resultados del sistema financiero se ubicaron en USD 615.9 millones.

Presentamos la evolución de los resultados del Banco Bolivariano desde diciembre de 2018:

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron USD 44.6 millones a diciembre de 2019.

## RESULTADOS DEL BANCO BOLIVARIANO (en USD millones)



Asimismo, presentamos la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

## RESULTADOS

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
7	<b>Bolivariano</b>	<b>44.6</b>	<b>7.2%</b>
	10 Bancos más grandes	578.2	93.9%
	Total Sistema Financiero	615.9	100.0%

# Impuestos, contribuciones y aportes al Estado

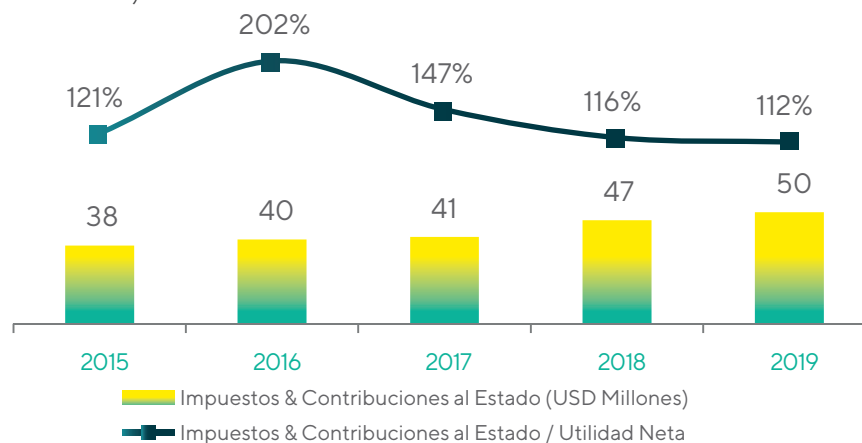
La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del banco al Estado totalizó con USD 49.8 millones para diciembre de 2019; reflejando un crecimiento del 6.1% comparado con diciembre de 2018, cuando se ubicó en USD 46.9 millones. La contribución al COSEDE representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 33% del total pagado. Los impuestos y contribuciones representaron el 112% de las utilidades netas del ejercicio 2019 (116% en 2018). Aunque resulta obvio, lo antedicho significa que por cada dólar que el Banco logra de utilidad, ha contribuido con USD 1.12 al Estado, a través de las diversas cargas fiscales que debe soportar.

CIFRAS EN USD MILLONES	2019	% DEL TOTAL
CONTRIBUCIÓN AL COSEDE	16.42	33%
IMPUESTO A LA RENTA	15.24	31%
IMPUESTO A LOS ACTIVOS EXTERNOS	7.70	15%
OTROS IMPUESTOS	5.81	12%
CONTRIBUCIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	3.97	8%
IMPUESTO A LOS ACTIVOS TOTALES	0.65	1%
<b>TOTAL IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES AL ESTADO</b>	<b>49.80</b>	<b>100%</b>
RESULTADOS DEL EJERCICIO	44.64	
IMPUESTOS & CONTRIBUCIONES / UTILIDAD NETA	1.12	

Podemos apreciar la evolución de los impuestos y contribuciones desde el año 2015, los cuales totalizan USD 215 millones, en el siguiente gráfico:

## IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES PAGADOS AL ESTADO

(en USD millones)



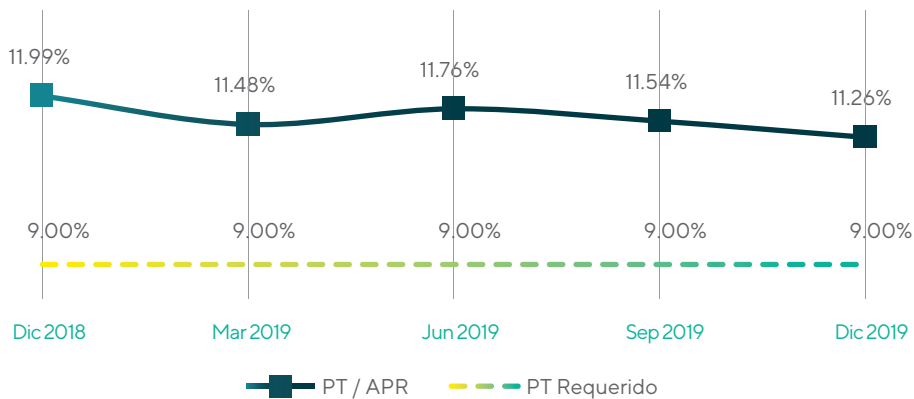
# Solvencia: Patrimonio Técnico

... refleja un índice del 11.3% del Banco Bolivariano para diciembre de 2019, lo cual representa una cobertura del 125.1% respecto del requerimiento regulatorio.

El patrimonio técnico es una medida de solvencia y capitalización que permite el crecimiento de las entidades financieras atándolo a un mínimo requerimiento de capital en función del riesgo de sus activos. En Ecuador, dicho requerimiento mínimo es el 9% de los activos y contingentes ponderados por riesgo.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle del índice del patrimonio técnico comparado con los activos ponderados por riesgo de acuerdo a la normativa vigente. El cuadro refleja un índice del 11.3% del Banco Bolivariano para diciembre de 2019, lo cual representa una cobertura del 125.1% respecto del requerimiento regulatorio:

## PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO / ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

## PATRIMONIO TÉCNICO CONSTITUIDO / ACTIVOS PONDERADOS POR RIESGO

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
8	<b>Bolivariano</b>	<b>11.3%</b>
	10 Bancos más grandes	13.2%
	Total Sistema Financiero	13.5%

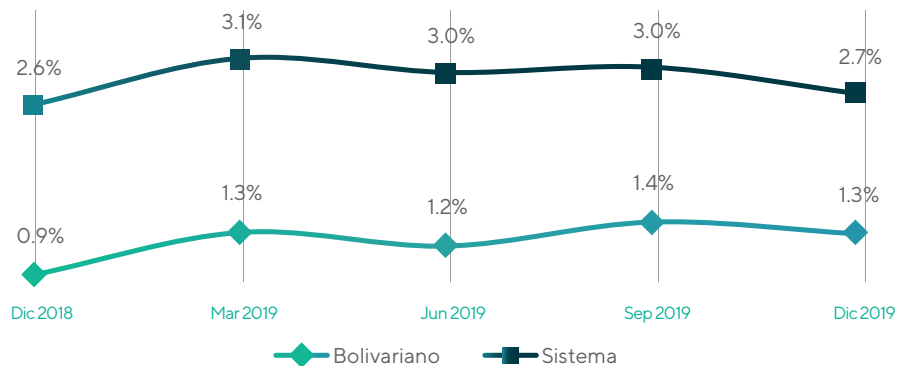
# Calidad de activos: cartera improductiva / total cartera

El índice de morosidad de la cartera del Banco en diciembre de 2019 se situó en 1.3%, que es uno de los más destacados del sistema financiero nacional.

La cartera improductiva está conformada por la cartera vencida y por la porción de cartera vigente que no devenga intereses. Es importante recalcar que el índice de morosidad de la cartera del banco en diciembre de 2019 se situó en 1.3%. Este indicador ratifica la calidad de activos del banco y la dedicación que la institución aplica a la gestión crediticia; entendiéndose por tal el proceso que se desarrolla desde el análisis de riesgo hasta la cobranza.

A continuación, se presenta la evolución del índice de cartera improductiva / total cartera, a partir de diciembre de 2018:

**CARTERA IMPRODUCTIVA / TOTAL CARTERA**



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

**CARTERA IMPRODUCTIVA / TOTAL CARTERA**

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice*
<b>2</b>	<b>Bolivariano</b>	<b>1.3%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	2.7% 2.7%

\*Índice es mejor cuando es más bajo.

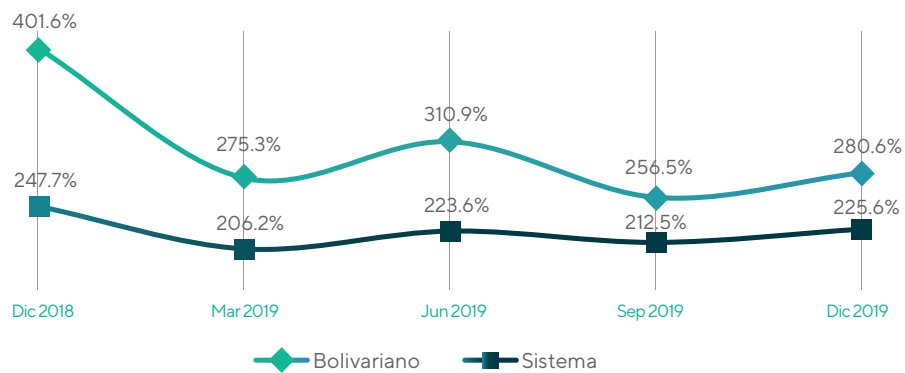
# Calidad de activos: reservas para incobrables / cartera improductiva

Al 31 de diciembre de 2019 el indicador reservas para incobrables / cartera improductiva del Banco Bolivariano alcanzó el 280.6%; mientras que el indicador para el sistema financiero nacional se ubicó en 225.6%. Este indicador es un reflejo de la calidad de activos de la institución y de la cobertura que mantiene para hacer frente a riesgos identificados y no identificados.

...el indicador reservas para incobrables / cartera improductiva del Banco Bolivariano alcanza el 280.6%; mientras que el indicador para el sistema financiero nacional se ubicó en 225.6%.

A continuación, se presenta la evolución del índice de reservas para incobrables / cartera improductiva a partir de diciembre de 2018:

## RESERVAS PARA INCOBRABLES / CARTERA IMPRODUCTIVA



Presentamos adicionalmente la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro del sistema de bancos:

## RESERVAS PARA INCOBRABLES / CARTERA IMPRODUCTIVA (al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
3	Bolivariano	280.6%
	10 Bancos más grandes	228.5%
	Total Sistema Financiero	225.6%

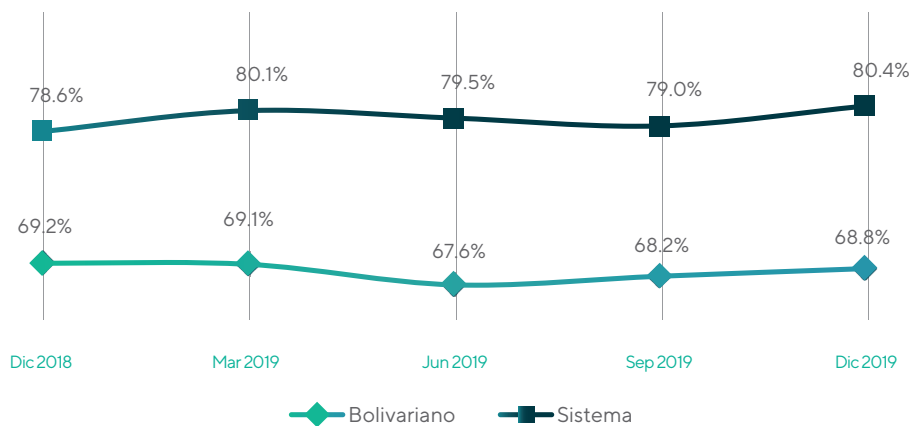
# Eficiencia: gastos operacionales + provisiones / ingresos operativos netos

Este indicador de eficiencia para el Banco Bolivariano se situó en 68.8% a diciembre de 2019.

Este indicador determina el porcentaje de representación de los gastos operacionales y provisiones sobre el total de ingresos operativos netos generados por una institución bancaria. Es decir, es el costo operacional en que debe incurrir un banco para sustentar su generación de ingresos. Este indicador de eficiencia para el Banco Bolivariano se situó en 68.8% a diciembre de 2019, mientras que para el sistema financiero nacional se ubicó en 80.4%.

La evolución de los gastos operacionales + provisiones / ingresos operativos netos del Banco Bolivariano desde diciembre de 2018, se grafica a continuación:

**GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS**



Asimismo, con relación al sistema financiero, el banco mantiene uno de los mejores indicadores de eficiencia operacional en relación a sus ingresos:

**GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS**  
(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
<b>2</b>	<b>Bolivariano</b>	<b>68.8%</b>
	10 Bancos más grandes	79.8%
	Total Sistema Financiero	80.4%

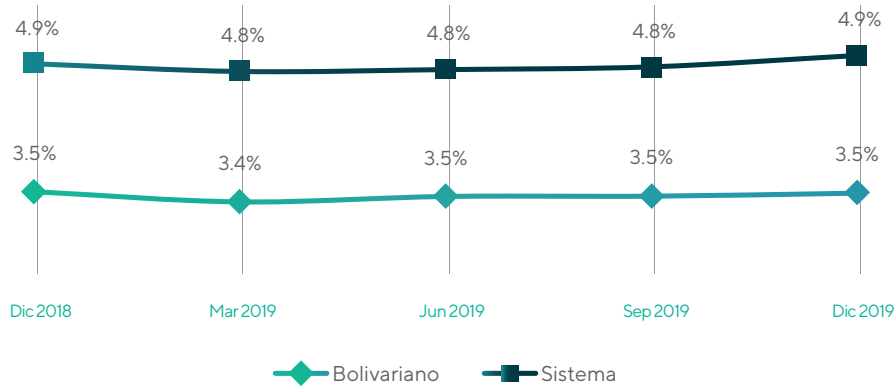
# Eficiencia: gastos operacionales / activos y contingentes promedio

A diciembre de 2019 este indicador del Banco Bolivariano fue de 3.5%.

Al 31 de diciembre de 2019 este indicador del Banco Bolivariano fue de 3.5%; mientras que para el sistema financiero ecuatoriano fue de 4.9%. Estas cifras, de mejor calidad que las del promedio del sistema, reflejan nuevamente la importante gestión que el banco realiza en controlar sus gastos de operación en relación a su tamaño y a la mejora continua de sus niveles de eficiencia en la gestión de activos y contingentes.

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución de los gastos operacionales / activos y contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre de 2018:

## GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS Y CONTINGENTES



Adicionalmente presentamos la posición relativa en este rubro del Banco Bolivariano, que lo ubica en segunda posición frente al sistema bancario:

## GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS Y CONTINGENTES (al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
2	<b>Bolivariano</b>	<b>3.5%</b>
	10 Bancos más grandes	4.9%
	Total Sistema Financiero	4.9%



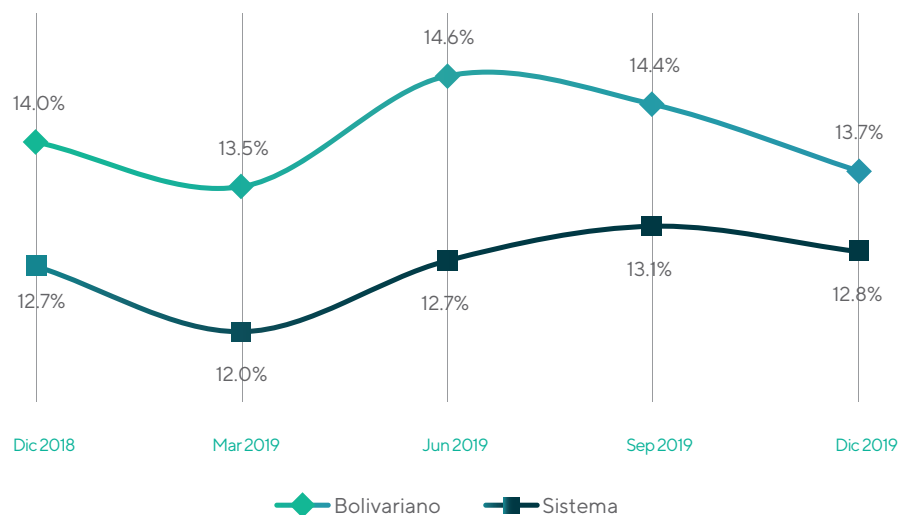
# Rentabilidad: retorno sobre patrimonio (ROE)

La rentabilidad patrimonial (ROE: Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre de 2019 alcanzó el 13.7%, comparando la utilidad neta obtenida con el patrimonio promedio en el período de análisis.

La rentabilidad patrimonial (ROE: Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre de 2019 alcanzó el 13.7%.

A continuación, presentamos un cuadro con la evolución de esta cifra en el tiempo:

RETORNO SOBRE PATRIMONIO (ROE)



El Banco Bolivariano presenta al 31 de diciembre de 2019 una rentabilidad patrimonial superior a la del sistema y entre los 10 bancos más grandes del país, logrando la sexta ubicación frente al sistema de bancos privados conforme se detalla a continuación:

RETORNO SOBRE PATRIMONIO (ROE)

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice*
6	<b>Bolivariano</b>	<b>13.7%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	13.2% 12.8%

\*Índice es mejor cuando es más alto.

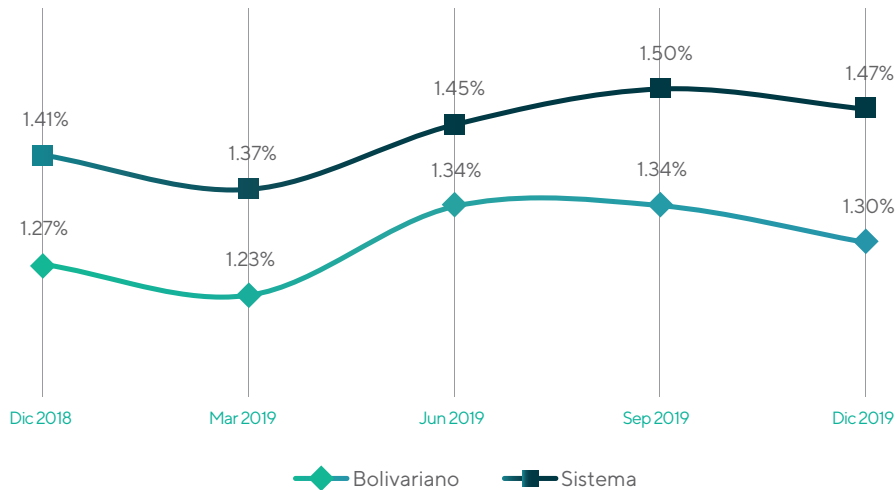
# Rentabilidad: retorno sobre activos (ROA)

El rendimiento sobre activos (ROA: Return on Assets) de Banco Bolivariano se ubica en 1.30% al cierre de diciembre 2019, mientras que el sistema financiero nacional se ubica en 1.47%

El rendimiento sobre activos (ROA: Return on Assets) de Banco Bolivariano se ubica en 1.30%.

Podemos apreciar la evolución de esta cifra en el tiempo:

RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)



Adicionalmente presentamos la posición relativa en este rubro del Banco Bolivariano en el sistema de bancos:

RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)  
(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
5	<b>Bolivariano</b>	<b>1.30%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	1.50% 1.47%

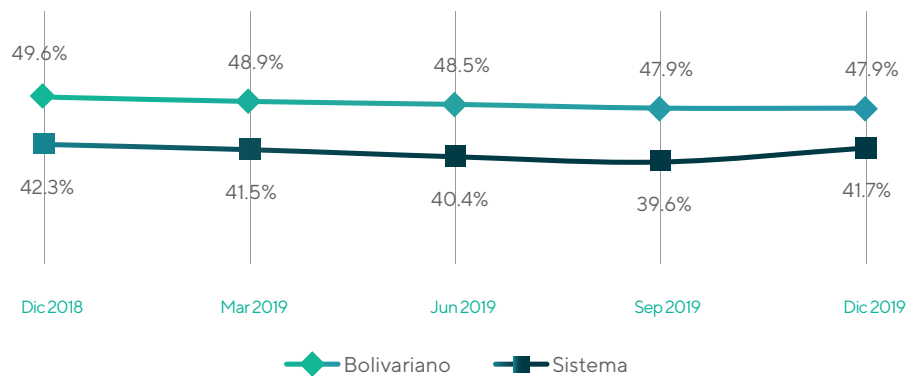
# Liquidez

...el Banco Bolivariano reflejó un indicador de 47.9%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 41.7%.

Comparando la totalidad de los fondos disponibles, inversiones y aportes al fondo de liquidez (USD 1,365 millones) con el total de depósitos del público (USD 2,852 millones) a diciembre de 2019, el Banco Bolivariano reflejó un indicador de 47.9%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 41.7%.

Este indicador refleja otra de las fortalezas de nuestra institución al tener niveles de liquidez más robustos que el promedio del sistema, que, en conjunto, con una cuidadosa gestión crediticia y otras medidas ya explicadas, ha permitido al Banco Bolivariano obtener cifras de rentabilidad superiores a las del promedio del sistema financiero ecuatoriano. A continuación, ilustramos la posición del Banco en este indicador:

## ÍNDICE DE LIQUIDEZ



Asimismo, al cierre de diciembre de 2019 el Banco mantuvo la primera posición de liquidez en relación al sistema bancario nacional:

## ÍNDICE DE LIQUIDEZ

(al 31 de diciembre de 2019)

Ranking	Banco	Índice
1	<b>Bolivariano</b>	<b>47.9%</b>
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	41.3% 41.7%

## Conclusión

Como puede apreciarse en la información que antecede, el Banco Bolivariano es una de las instituciones con la situación financiera más sólida y adecuada del sistema financiero nacional privado, en especial en lo que respecta a liquidez, eficiencia y calidad de activos, pilares de la actividad bancaria y fundamentales para el desarrollo sostenible. Logro significativo que ha sido posible, como ya lo indicamos, a pesar del complejo entorno político y económico que ha vivido el Ecuador en el año 2019, lo cual se ve reflejado en la calificación de riesgo AAA- asignada a la institución por Bankwatch Ratings y por el aumento a la mayor calificación posible de AAA que nos otorga Pacific Credit Ratings durante 2019. Las complejidades en las que debe desenvolverse el sistema financiero vienen repitiéndose en nuestro país desde hace ya algunos años. Si bien ha habido períodos menos conflictivos, otros han sido particularmente severos. El año del que da cuenta este informe se ha caracterizado por una economía claramente recesiva, con pocas esperanzas de alcanzar un cierto dinamismo, dado que la creación de nuevas cargas impositivas resta liquidez a las empresas y personas, lo que debilita el consumo y el movimiento económico. La grave conmoción del mes de octubre tuvo un impacto severo en la economía, con pérdidas difíciles de recuperar; todo lo cual ha significado que el año pasado pueda considerarse como uno especialmente difícil. No obstante, ello, los resultados de nuestra institución han mantenido su nivel de crecimiento y nuestros índices a todo nivel continúan siendo absolutamente sanos, reflejando la solidez que ha caracterizado al Banco desde su fundación.

Lo indicado nos permite señalar que los resultados obtenidos han sido el fruto de una labor muy responsable, dedicada, cuidadosa y eficiente de todas las personas que hacemos el Banco Bolivariano. Es justo reconocer entonces, a los funcionarios y colaboradores del Banco su esfuerzo, sacrificio, lealtad y compromiso en el desempeño de sus labores, por lo cual estamos profundamente agradecidos y, por qué no decirlo, muy orgullosos. No es fácil hacer banca en el Ecuador y nosotros estamos convencidos de que el sitial alcanzado se ha logrado gracias a un grupo de profesionales que mira el entorno, lo analiza y es capaz de reconocer las amenazas y las oportunidades que involucra; pero que jamás asume la posición de la resignación; sino que siempre busca y encuentra las maneras de sortear las dificultades y sacar el mejor provecho de las oportunidades que se van presentando. Tener colaboradores de esas características es un privilegio por el que nos sentimos especialmente gratificados. Se puede tener los mejores administradores, pero sin el respaldo y el compromiso de sus colaboradores, es muy poco lo que puede lograrse. El equipo de trabajo será siempre el dueño del éxito o del fracaso; y, en nuestro caso, dadas las circunstancias, desde nuestra perspectiva, el año 2019 ha sido un año de éxito considerando las metas y objetivos que nos impusimos. Contamos, además, con un Directorio conformado por personas que, más allá incluso de sus virtudes personales y profesionales, demuestra una profunda vocación de servicio y una muy especial y profunda identificación con nuestros valores institucionales. Por ello, nuestra gratitud al Directorio por su apoyo permanente, su orientación, su perseverancia no puede dejar de expresarse de un modo muy significativo. Debe además considerarse que la labor de los Directores no termina en las sesiones a las que asisten, sino que se amplía a mantenerse permanentemente al tanto de la evolución del Banco y a participar en los distintos Comités y órganos de control que supervisan y rigen las diversas actividades de la institución. Su trabajo ha sido, como de costumbre, magnífico y digno de nuestro mayor reconocimiento.

En lo que atañe a quien, como Presidente del Directorio, tiene el honor de dirigirles estas palabras, es singularmente grato dejar constancia, una vez más, como testigo privilegiado, del trabajo excepcional desplegado por nuestro Presidente Ejecutivo, el Ing. Vicente Vallarino Marcos y por nuestra Vicepresidenta Ejecutiva, doña Rocío Salazar de Weisson. Su capacidad, compromiso, dedicación, esfuerzo y apego a los ideales y valores del Banco Bolivariano son su impronta; pero el resultado de su trabajo va incluso más allá de los éxitos obtenidos o de los resultados financieros, pues se manifiesta en un muy importante liderazgo que inspira y compromete; que guía y que sabe escuchar; que enseña y que también sabe aprender cada día. Un liderazgo moderno que se ejerce, con responsabilidad y eficacia, en una institución de valores tradicionales con mentalidad de vanguardia. A Vicente y a Rocío, a nombre personal y del Directorio que tengo el honor de presidir, vaya, una vez más, la expresión de nuestra gratitud y reconocimiento. Sin duda, su ejemplo remueve, a diario, las voluntades de todos nuestros queridos colaboradores, quienes, a su vez, saben que sus iniciativas, su laboriosidad, su honorabilidad y su gran trabajo son, siempre, amplia y profundamente reconocidos, no solo como un conjunto de excelencia, sino a nivel de la originalidad de cada uno de ellos.

Ese trabajo diario, realizado con plena identificación institucional es el que hace al Banco Bolivariano una de las instituciones más queridas, confiables, solventes y vigorosas del sistema financiero ecuatoriano.

Gracias Vicente, gracias Rocío y gracias a toda la administración ejecutiva del Banco por una labor sacrificada, llena de grandes complejidades y de constantes retos, casi todos exitosamente superados y todos enfrentados con extraordinaria entereza y capacidad, siempre en beneficio de esta tan querida institución que, no por estar a la vanguardia del desarrollo, deja a un lado, ni por un segundo, aquellos valores éticos sobre los que jamás sería capaz de negociar, pues son parte de su sello institucional y de una imagen que, cuarenta años después de su fundación, exhibe una historia impoluta y promete un futuro de grandes realizaciones en beneficio de la comunidad, de sus depositantes, clientes, accionistas y colaboradores.

Hace cuarenta años nació Banco Bolivariano C.A., gracias a la visión de un hombre excepcional, cuya luminosidad sigue guiando el camino y señalando el rumbo. El señor doctor José Salazar Barragán, nuestro Presidente Fundador, es, por consiguiente, también merecedor de nuestra gratitud, por estar siempre pendiente, por acompañarnos con su consejo oportuno y su clara inteligencia y percepción. Por estar junto a nosotros recordándonos, a diario, el origen de este querido Banco y los ideales que inspiraron su fundación.

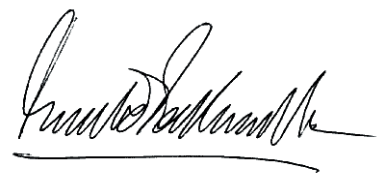
A ustedes, señores accionistas, nuestro agradecimiento por el respaldo y la confianza que nos continúan entregando y que nos otorga la fortaleza que necesitamos para el correcto desempeño de nuestras responsabilidades.

Para su conocimiento y consideración, acompañamos el Balance General y el estado de resultados al 31 de diciembre del 2019, así como el Informe anual de actividades de la unidad de cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y el plan anual de dicha unidad para el año 2020, junto con el Informe de las Calificadoras de Riesgo, del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo, Defensor del Cliente y el de Educación Financiera, así como también los pronunciamientos de los Comités de Auditoría, e Integral de Riesgos del Banco y del Directorio sobre los Estados Financieros; todos los cuales, según la normativa vigente, deben formar parte del presente Informe.

Muchas gracias, señores accionistas, por su confianza y apoyo que tanto valoramos.



**DR. ROBERTO GOMEZ-LINCE ORDEÑANA**  
Presidente del Directorio



**VICENTE VALLARINO MARCOS**  
Presidente Ejecutivo

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Informes

Gobierno Corporativo  
Comité de Retribuciones  
Defensora del Cliente

2

# Informe Comité Gobierno Corporativo

JGA 2020 | Sección 2

---

De acuerdo a lo prescrito en el Código de Buen Gobierno Corporativo de Banco Bolivariano C.A. (CBGC), Capítulo X.- Transparencia en la Revelación de Información, Artículo 114, que se refiere al “Informe Anual de Gobierno Corporativo” y en concordancia con lo establecido en el Capítulo VIII del Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en lo atinente a los “Principios de Buen Gobierno Corporativo para las Instituciones del Sistema Financiero”, el Comité de Gobierno Corporativo ha elaborado el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo y anexos sobre el periodo 2019, mismos que deben ser conocidos por el Directorio y por la Junta General de Accionistas del Banco

Adicionalmente, de conformidad con el artículo 114 del CBGC, se hace la respectiva relación a los siguientes puntos:

## a) Detalle de la estructura de la propiedad de la Sociedad.- Capital social: \$ 252.000.000.00; año 2.019

- 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 accionista que constituyen el 97,961097% del capital social

## b) Política de pago de dividendos de Banco.-

La política de pago de dividendos es aplicada de acuerdo con expresas disposiciones legales del Código Orgánico Monetario y Financiero y, de conformidad con las instrucciones que se reciben por parte de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Mediante circular No. SB-DS-2018-010-C, del 26 de diciembre de 2018 la Superintendencia de Bancos autorizó a las entidades financieras para que puedan repartir las utilidades correspondientes a 2018 conforme lo resuelva la Junta General de Accionistas. Posteriormente, mediante oficio No. SB-DS-2019-0048-O, del 11 de febrero de 2019, dirigido específicamente al Banco Bolivariano, autorizó a nuestra institución la distribución de un dividendo en efectivo de hasta el 40 por ciento de las utilidades correspondientes al ejercicio 2018 y, que el remanente se lo destine a la cuenta reservas para capitalización. La Junta General de Accionistas reunida el 21 de febrero de 2019, sustentada en esta autorización, resolvió repartir un dividendo en efectivo a los accionistas del 33.07 por ciento, esto es, USD 12.000.000.00 y que, el remanente de USD 24,283.367.55 se lo destine a reservas para futuros aumentos de capital. Durante el transcurso del ejercicio 2019 no se entregaron dividendos anticipados a los accionistas.

### c) Estructura de la Administración del Banco.-

El Directorio es el máximo órgano de administración y dirección del Banco, el cual está integrado por un número impar de Directores que no será menor a cinco (5) ni mayor a siete (7) vocales principales con sus correspondientes suplentes, subordinado únicamente a las directrices y políticas emanadas de la Junta General de Accionistas.

Para una administración más eficaz se ha resuelto la creación de comisiones y comités, los cuales estarán bajo dependencia directa del Directorio. Existe una Comisión Ejecutiva y una Comisión Consultiva, así mismo hay un Comité de Auditoría, Comité de Administración Integral de Riesgos, Comité de Atención al Cliente, Comité de Cumplimiento, Comité de Ética, Comité de Retribuciones y Comité de Gobierno Corporativo.

Así mismo se cuenta en el Banco con un Presidente Ejecutivo, quien es elegido por la Junta General de Accionistas y una Vicepresidente Ejecutiva, quien es elegida por el Directorio. A ambos les corresponde, entre otros deberes y atribuciones, ejercer la Representación Legal del Banco.

### d) Información sobre vínculos y conflictos de interés, y sobre las transacciones con partes relacionadas.-

No se ha revelado o puesto en conocimiento por parte de algún miembro de la administración conflicto de interés alguno.

Por expresa disposición del Código Orgánico Monetario y Financiero, los préstamos con partes vinculadas se encuentran prohibidos.

### e) Principios de actuación del Banco en materia de Gobierno Corporativo y documentos en los que se concreten.

El Banco ha desarrollado su actuación en materia de Gobierno Corporativo a nivel de todos los Comités tanto regulatorios como voluntarios definidos en la normativa bancaria vigente, así como en el Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, lo cual ha quedado constancia en las diferentes Actas de los mismos que reposan en la Secretaría Corporativa.

### f) Acuerdos sobre Gobierno Corporativo adoptados durante el ejercicio objeto del informe.

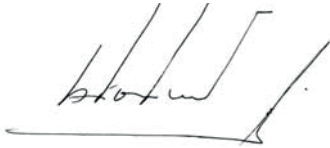
Durante el ejercicio económico 2019 no se han adoptado acuerdos en materia de Gobierno Corporativo que tengan relevancia para constar en este informe.



g) Cumplimiento de las medidas de gobierno y demás recomendaciones en materia de buen gobierno o, en su caso, explicación de la falta de cumplimiento de las mismas o de su cumplimiento parcial.

El Banco cumple con todas las normativas emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del Ecuador, así como con la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos en temas de Gobierno Corporativo, así como las dispuestas por el Código de Buen Gobierno Corporativo vigente. De tal cumplimiento queda constancia en el último informe de la Auditoría Interna con corte al 31 agosto de 2019, en el que se concluye que la gestión del Gobierno Corporativo es aceptable en cumplimiento con las disposiciones legales y con las políticas y procedimientos internos establecidos.

Guayaquil, 8 de enero de 2020.-



**DR. ROBERTO GOMEZ-LINCE ORDEÑANA**  
Presidente



**DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE**  
Secretario Corporativo

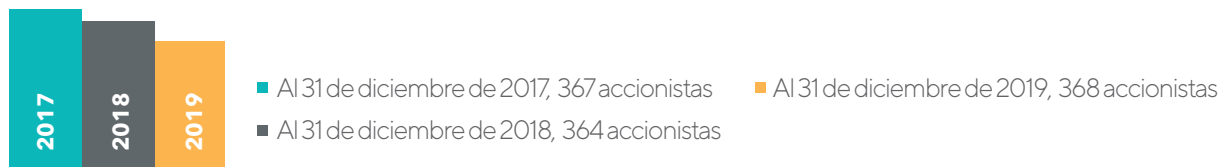
# A.1 CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

A.1.1. Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución de los accionistas o de las aportaciones de los socios, si fuere el caso. Revelación de las instituciones vinculadas.

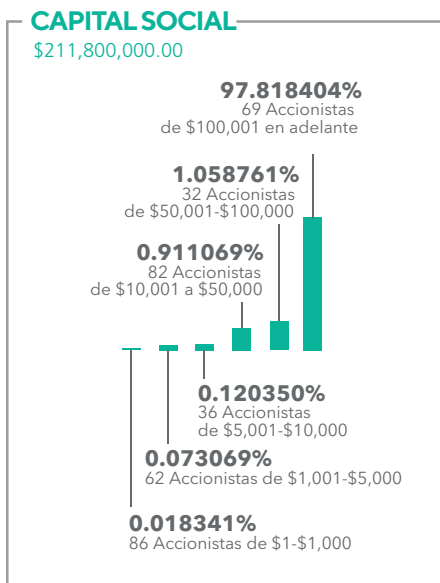
TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS
<b>Total 2017</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>
Naturales	301	17.52%
Jurídicas	66	82.48%
<b>Total 2018</b>	<b>364</b>	<b>100%</b>
Naturales	300	17.37%
Jurídicas	64	82.63%
<b>Total 2019</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>
Naturales	303	17.30%
Jurídicas	65	82.70%

La composición del capital social del Banco es de USD252.000.000, distribuido entre los accionistas en 252.000.000 acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una.

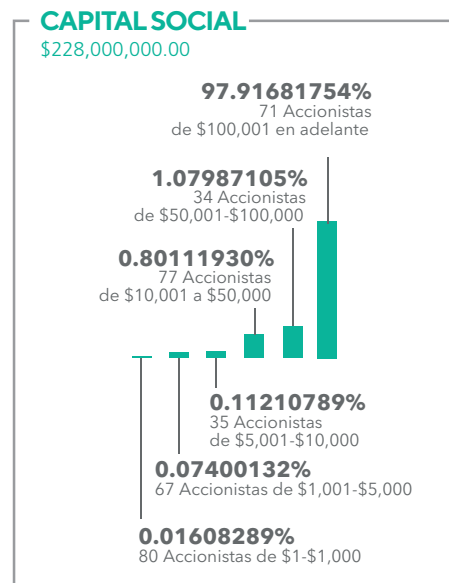
A.1.2. Estadísticas sobre la conformación de capital.



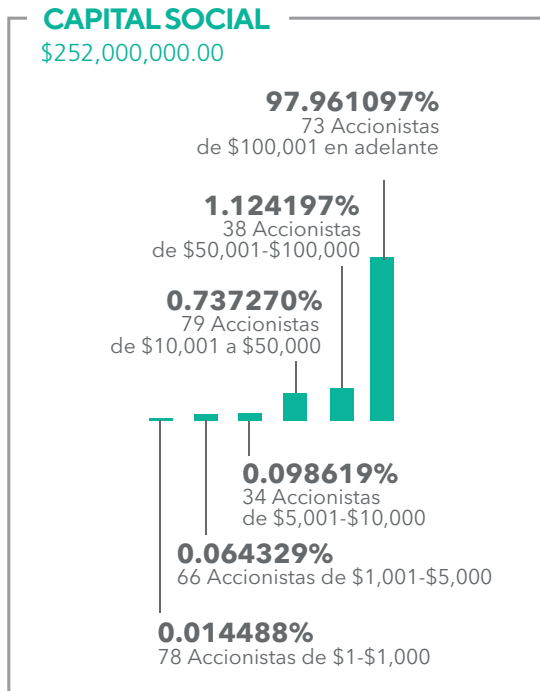
## 2017



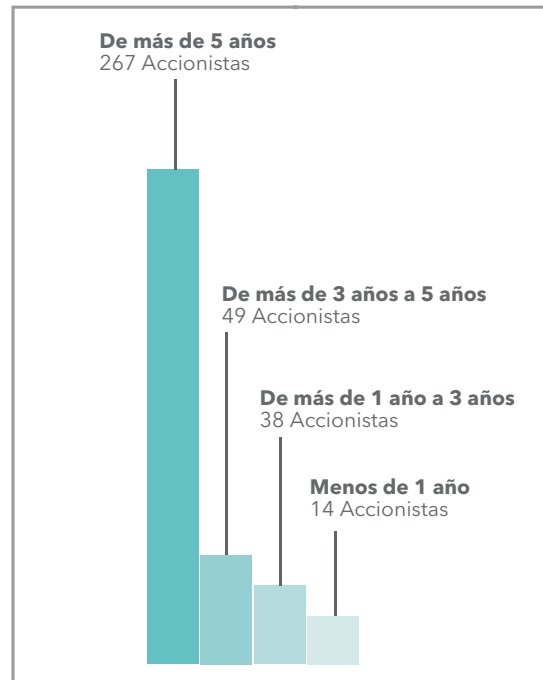
## 2018



**2019**



**Información al 31 de diciembre de 2019**



**A.2**

**PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS O DE SOCIOS**

A.2.1. Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis, con los siguientes campos de información:

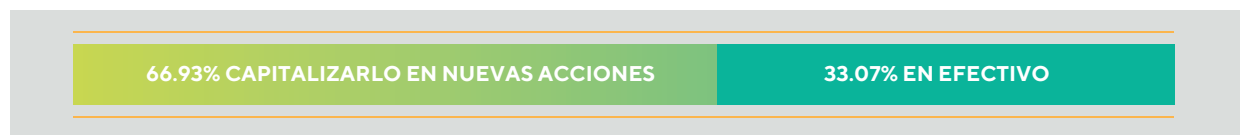
**Junta General Ordinaria de Accionistas del 21 de febrero de 2019.- Orden del día:**

- 1.) Conocer y resolver sobre el informe de la Administración del Banco, por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2018.
- 2.) Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio.
- 3.) Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico.
- 4.) Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico.
- 5.) Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2018.

- 6.) Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
- 7.) Conocer y resolver acerca de la elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes.
- 8.) Conocer y resolver acerca de la elección del Presidente del Banco.
- 9.) Proceder a la elección del Auditor Externo del Banco.

Con respecto a los puntos del 1 al 5, se aprobaron por unanimidad de sus asistentes los informes presentados a la Junta.

Con respecto al punto 6, la distribución de sus utilidades se resolvió por unanimidad, entregar un 33.07% en efectivo; y, el 66.93% capitalizarlo en nuevas acciones.



En el punto 7, la Junta General de Accionistas declara electos, como vocales del Directorio, en número de cinco principales y cinco suplentes a:

Primer vocal principal, Sr. Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana, con 183.131.938 votos;  
 Segundo vocal principal, Sr. Giancarlo Segale De Martini, con 183.131.938 votos;  
 Tercer vocal principal, Sr. Carlos Vergara Camacho, con 183.131.938 votos;  
 Cuarto vocal principal, Sr. Ab. Luis Hidalgo Vernaza, con 183.131.938 votos;  
 Quinto vocal principal, Sr. Dr. Ernesto Noboa Vallarino, con 183.131.938 votos;  
 Primer vocal suplente, Sr. Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 183.131.938 votos;  
 Segundo vocal suplente, Sr. Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 183.131.938 votos;  
 Tercer vocal suplente, Sra. Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 183.131.938 votos;  
 Cuarto vocal suplente, Sr. Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 183.131.938 votos;  
 Quinto vocal suplente, Sr. Luis Fernando Martínez Lema, con 183.131.938 votos.

Al conocer el punto 8, se eligió por mayoría de votos al Sr. Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana, esto es, 171.231.936 votos, como Presidente del Banco.

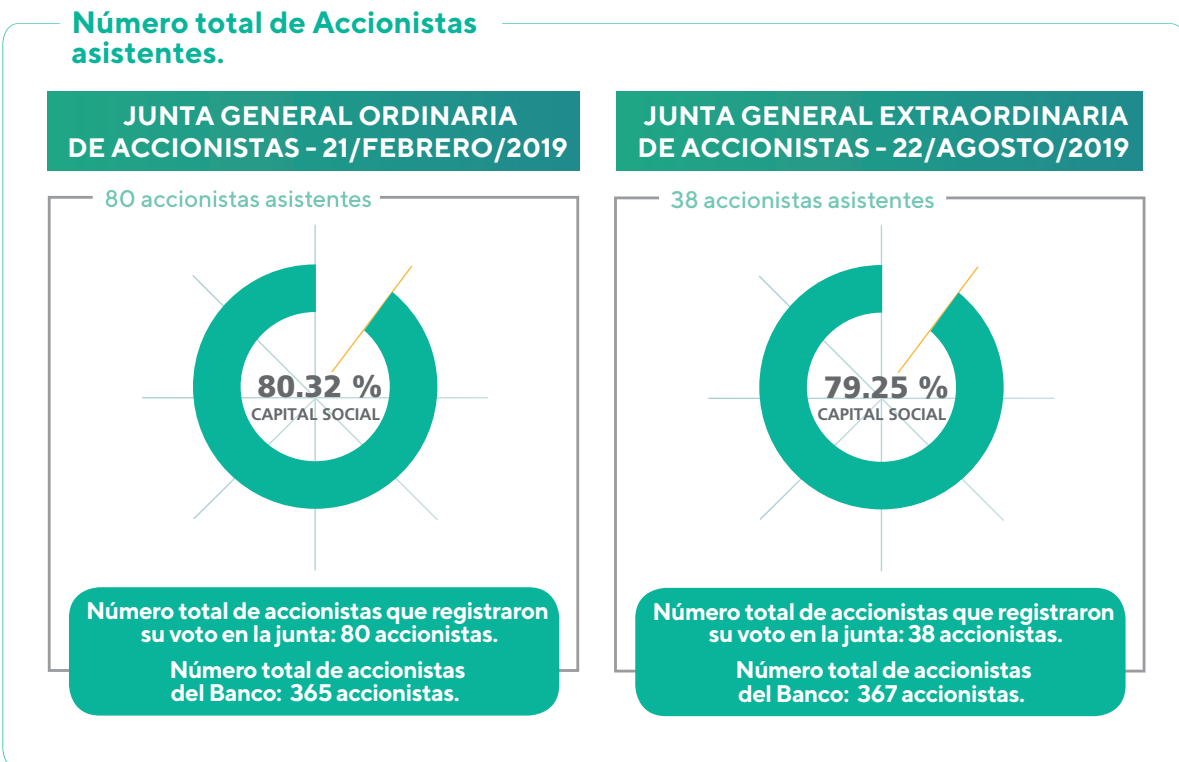
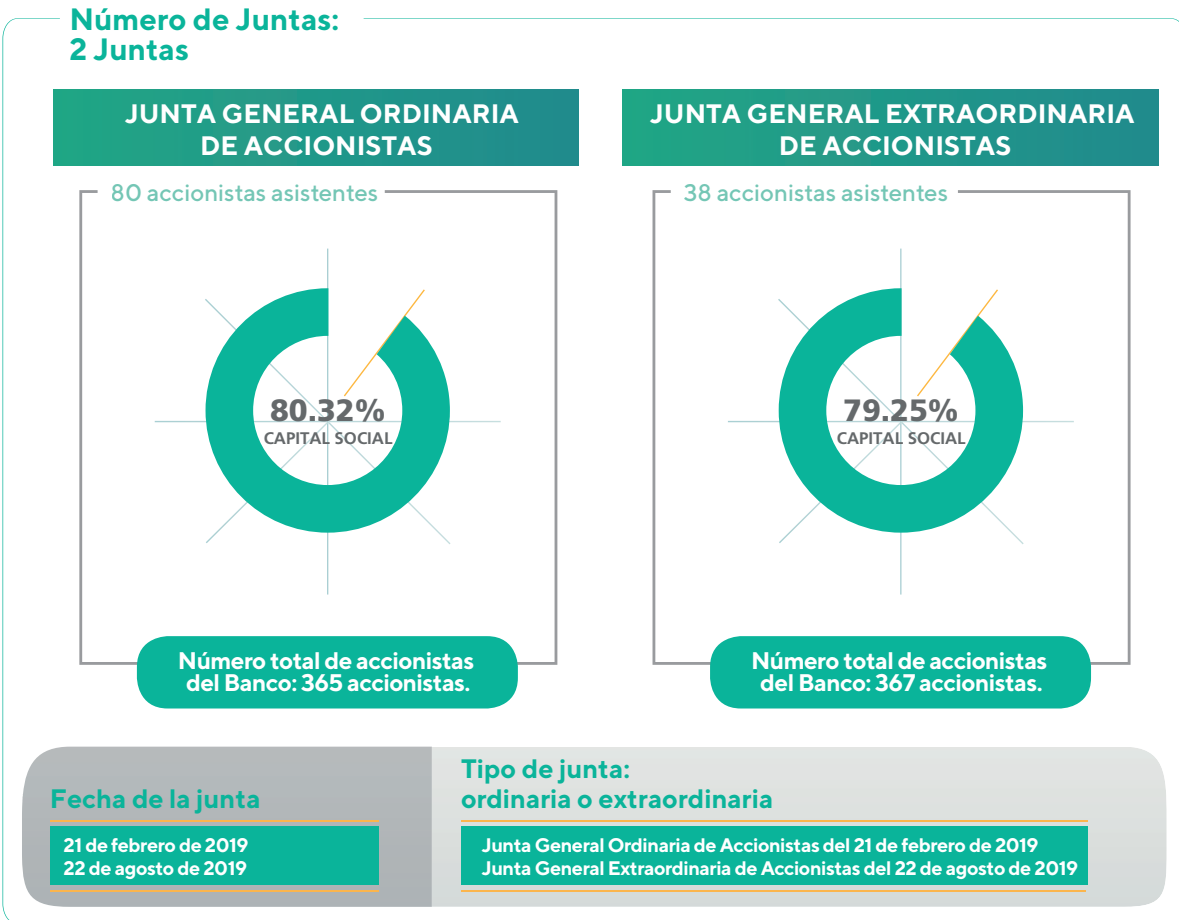
En el punto 9, se eligió por una mayoría de 182.131.938 votos, a la firma auditora externa K.P.M.G. del Ecuador Cía. Ltda, para el ejercicio económico 2019.

### Junta General Ordinaria de Accionistas del 22 de agosto de 2019.- Orden del día:

PUNTO ÚNICO: Conocer y resolver sobre la emisión de obligaciones convertibles en acciones.

Con respecto al único punto del orden del día, la Junta General Extraordinaria de Accionistas aprueba y autoriza, por la unanimidad de sus asistentes, la emisión de obligaciones propuesta.

Número de juntas o asambleas realizadas durante el año, incluyendo la siguiente información:

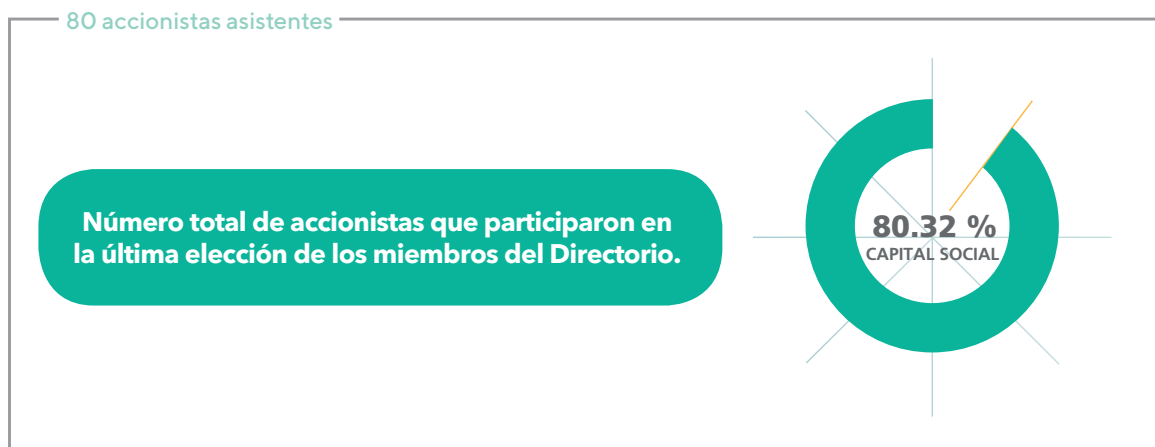


**A.2.2.** Gastos totales erogados por junta.- Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).

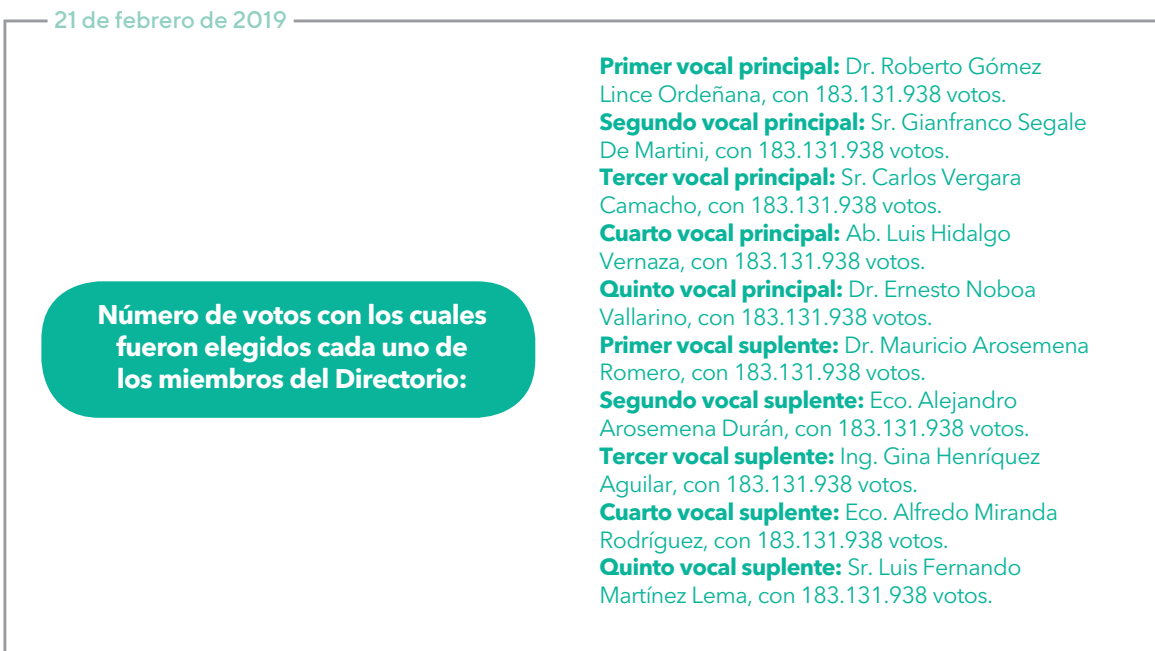
**USD 4,550.00**

**A.2.3.** Número total de accionistas o socios que participaron en la última elección a miembros del directorio, la información se podrá clasificar por género de los participantes. Los datos que se deben incluir son los siguientes:

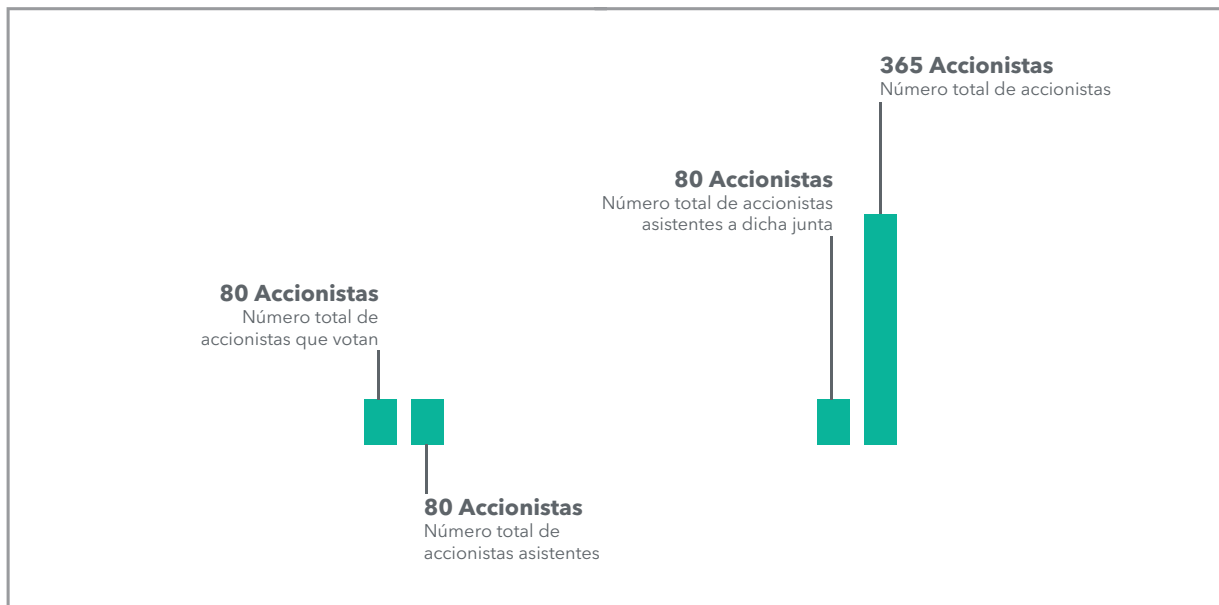
### Número total de accionistas



### Fecha de la última elección de representantes



## 2. Número total de Accionistas asistentes a dicha junta o asamblea.



### A.2.4. Información de los miembros elegidos del Directorio.

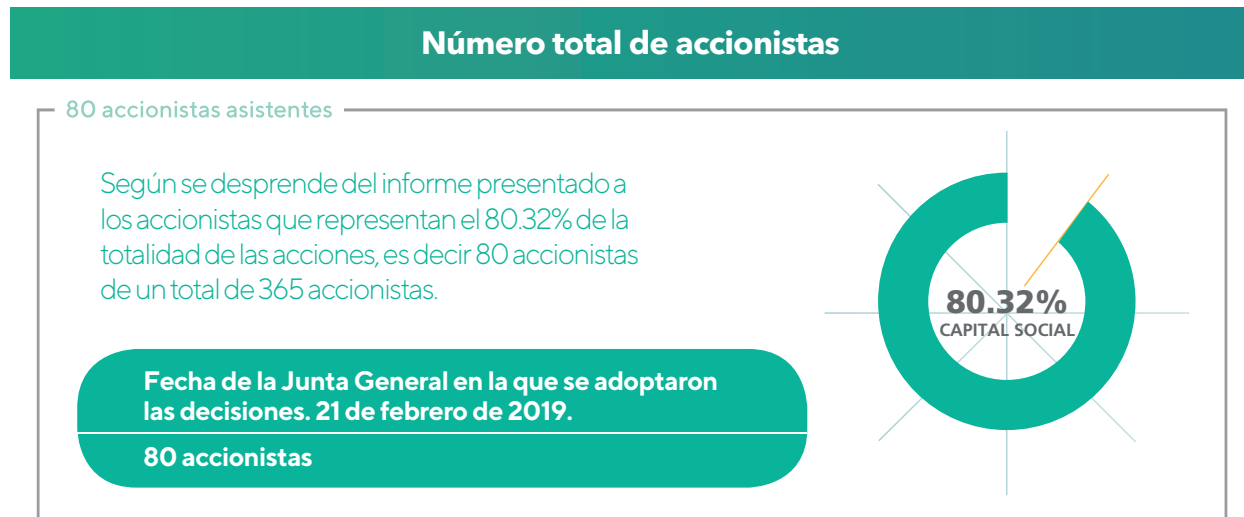
#### Miembros del Directorio que fueron elegidos:

**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.**  
**Tiempo promedio de permanencia de los representantes del directorio; 2 años.**

**A.2.5.** Decisiones adoptadas en la Junta General sobre la política de remuneraciones.



**A.2.6.** Decisiones adoptadas en la Junta General de Accionistas sobre la política que tratará 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.

## A.3 ESTABLECIMIENTO DE MECANISMO PARA DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS

**A.3.1.** Mecanismos de difusión implementados por la organización para ofrecer la información y generar consultas sobre tal información.

Los mecanismos de difusión de información se encuentran debidamente detallados en el Capítulo X del Código de Buen Gobierno Corporativo que Banco Bolivariano C. A. ha adoptado.

**A.3.2.** Sistemas de promoción de la capacidad de los accionistas y nivel de participación.



El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.

**A.3.3. Cursos de capacitación a los accionistas sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas a ser analizados a fin de elevar la calidad de la participación.**

El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.

**A.3.4. Promulgación de los principios de tolerancia, pragmatismo, cooperación y compromiso, para evitar conflictos de interés y pugnas de poder.**

Los principios que rigen la organización, orientados a evitar los conflictos de interés y las pugnas de poder, están definidos en el Capítulo VII del Código de Buen Gobierno Corporativo del Banco.

---

## B INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

---

### B.1 REVELACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICAS DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO.

---

**B.1.1. Informe por parte del Directorio, ante la Junta General de Accionistas referentes a los siguientes aspectos:**

**Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos (mapa institucional de riesgo); y, de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.**

Consta en el Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos.

**Efectividad del ambiente de control y los temas representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: auditor interno, auditoría externa, comité de auditoría, comité de cumplimiento y comité de administración integral de riesgos.**

Consta en el Informe de Auditoría Interna, en el Informe del Comité de Auditoría y en el Informe del Comité de Cumplimiento.

**Determinación y resolución de los conflictos de interés que permita identificar con claridad las relaciones de la entidad o de las entidades integrantes del grupo financiero.**

No existieron conflictos de interés que hayan sido de conocimiento del Banco. El Comité de Auditoría Interna manifiesta que los sistemas de control interno dentro de la institución son los adecuados y se ajustan a los cánones técnicamente recomendados; que la institución cumple debidamente con las indicaciones, sugerencias y observaciones de los auditores interno y externo, así como las que emanan de la Superintendencia de Bancos; que no se han presentado casos de conflicto de intereses, ni conductas sospechosas e irregulares que hayan merecido ser materia de este pronunciamiento; y, que el Banco Bolivariano, ha establecido políticas ajustadas a la legislación vigente, encaminadas a detectar y controlar transacciones provenientes de actividades ilícitas, así como conductas sospechosas e irregulares.

**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.

**La política de transparencia y su ejecución en relación al usuario de servicios financieros y las estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, aquellas resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control.**

Consta en el Informe de Atención de Reclamos de la Gerencia de Atención al Cliente y en el Informe de la Defensora del Cliente.

**Los lineamientos y aplicación del código de ética vigentes y las políticas tendientes a mitigar los conflictos de interés; adicionalmente, los casos presentados ante el conocimiento del Comité de Ética y su resolución.**

Durante el año 2019 no existieron casos relevantes que hayan sido conocidos por el Comité de Ética del Banco, remarcándose que todas las actuaciones de los colaboradores se han dado dentro del ámbito y cumplimiento de los principios establecidos en dicho Código.

**B.1.2. Estadísticas del funcionamiento de los comités de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos e indicadores de desempeño.**

**AÑO 2019**

**Comité de Cumplimiento**

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones  
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.

**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.

**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 y Asesor Legal.

**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 y Asesor Legal.

**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 y Asesor Legal.

**Al 11 de junio del 2019, extraordinaria, 8 asistentes:**

Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

**Al 23 de julio del 2019, 8 asistentes:**

Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

**Al 14 de agosto 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.

**Al 09 de septiembre 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.

**Al 22 de octubre 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.

**Al 13 de noviembre del 2019, 8 asistentes:**

Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgos, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

**Al 09 de diciembre 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.

## AÑO 2019

**Comité de Auditoría**

Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

**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.

**Al 12 de septiembre del 2019, 5 asistentes:**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Vicepresidente Ejecutiva, Delegada del Auditor Interno, Secretario.

**Al 28 de marzo del 2019, 5 asistentes:**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Secretario.

**Al 14 de noviembre del 2019, 5 asistentes:**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Vicepresidente Ejecutiva, Auditor Interno, Secretario.

**Al 16 de mayo del 2019, 5 asistentes:**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Presidente Ejecutivo, Auditor Interno, Secretario.

**Al 12 de diciembre del 2019, 5 asistentes:**

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.  
Vicepresidente Ejecutiva, Auditor Interno, Secretario.

**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.

**AÑO 2019**

**Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

**Al 23 de enero de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 21 de febrero de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 20 de marzo de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 25 de abril de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 16 de mayo de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 13 de junio de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 24 de julio de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 15 de agosto de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 11 de septiembre de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 24 de octubre de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 14 de noviembre de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

**Al 12 de diciembre de 2019, 5 asistentes**

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

## B.2

# FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

### B.2.1. Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Directorio.

### B.2.2. Estadísticas de participación en los programas de capacitación.

El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar las capacitaciones a sus accionistas.

## B.3

# INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

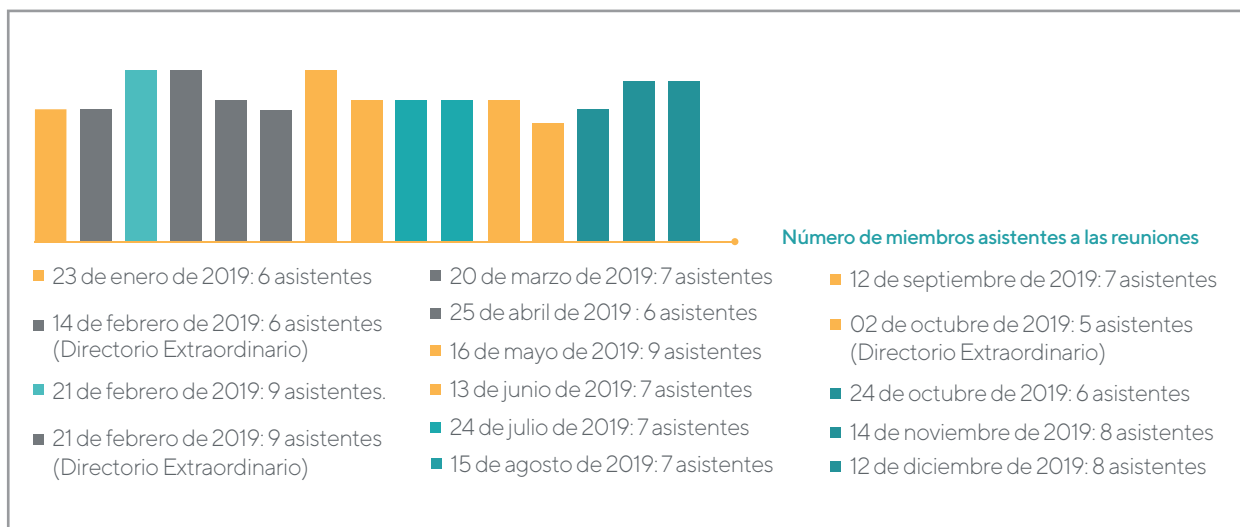
### NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO.

**B.3.1 Gasto total anual del Directorio.-** Corresponde a los gastos causados por los miembros del Directorio en el período analizado. Se incluirán también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos.

Número de reuniones realizadas: 15 sesiones.

Gasto promedio causado por los miembros del Directorio u organismo que haga sus veces en el período correspondiente al gasto: US\$ 231,168.00

Monto del gasto efectuado: US\$ 231,168.00



## C

# INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

### C.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 SERVICIO	TIEMPO DE FUNCIONES	NIVEL DE ESTUDIOS	GÉNERO
Presidente Ejecutivo	22 años	2 años 8 meses	Post Grado (ext.)	Masculino
Vicepresidente Ejecutivo	20 años	2 años 8 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Auditor Interno	34 años	20 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área de Desarrollo Administrativo	20 años	20 años	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Secretaría Corporativa	29 años	29 años	Universitario	Masculino
Oficial de Cumplimiento	11 años	1 año 7 meses	Universitario	Femenino
Gerente Área Financiera	17 años	16 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	18 años	18 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Operaciones Centrales	38 años	8 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Legal	14 años	14 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Tarjeta de Crédito	17 años	17 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Empresas	19 años	19 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Personas y Pymes	2 años 11 meses	2 años 11 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Tecnología	28 años	28 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área Productos e Innovación	6 años 6 meses	6 años 6 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	27 años	12 años	Universitario	Femenino

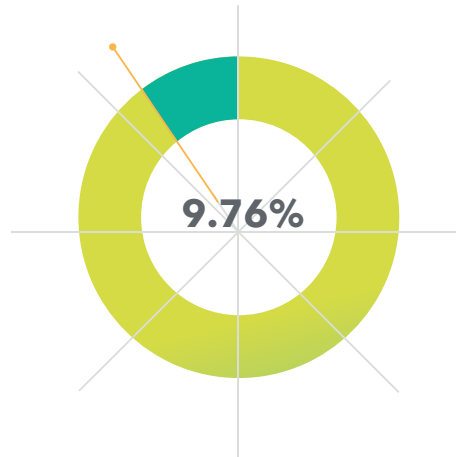
(ext.) Se refiere a títulos obtenidos en Instituciones de Educación Superior extranjeras, susceptibles de ser reconocidos por el SENESCYT.

- **C.1.1.** Tiempo de servicio en la entidad.
- **C.1.2.** Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
- **C.1.3.** Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
- **C.1.4.** Participación en el equipo gerencial por género.

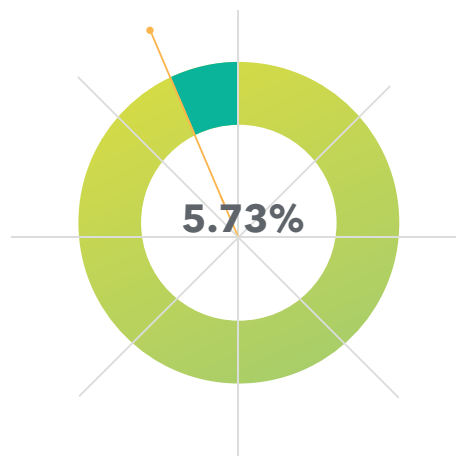
## C.2

### NIVEL DE REMUNERACIONES

**C.2.1.** Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertido por el Banco en el 2019:



**C.2.2.** Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por el Banco en el 2019:





## D INFORMACIÓN LABORAL

### D.1

## CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

### CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

**D.1.1.**  
Género

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2017	809	672	1,481
2018	828	661	1,489
2019	876	664	1,540
Personal discapacitado (2019)	25	25	50

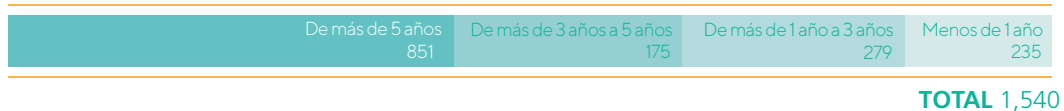
**D.1.2.**  
Estudios

AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST-GRADO	TOTAL
2017	3	343	1,071	64	1,481
2018	3	172	1,234	80	1,489
2019	2	204	1,250	84	1,540

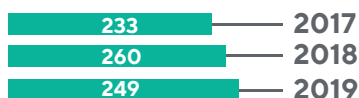
**D.1.3.**  
Número empleados relaciones con Operaciones de Captación y Crédito



**D.1.4.**  
Clasificación de empleados por su permanencia



**D.1.5.**  
Salidas de personal en cada uno de los 3 últimos años



**D.1.6.**

Clasificación del personal por rangos de salarios

De US\$ 1 a US\$ 500	De US\$ 501 a US\$1000	De US\$1001 a US\$2000	Demás de US\$2001
570	502	311	157

## D.2 CAPACITACIÓN

### CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

**D.2.1.**

Inversión en Capacitación



**D.2.2.**

Programas de Capacitación



**D.2.3.**

Asistentes a los Programas de Capacitación

AÑO	NO. DE PARTICIPANTES	TOTAL DE EMPLEADOS
2017	1,596	1,481
2018	1,605	1,489
2019	1,607	1,540

# Informe del Comité de Retribuciones al Directorio y a la Junta General de Accionistas del Banco Bolivariano C.A.

JGA 2020 | Sección 2

---

En ejercicio y cumplimiento de las responsabilidades que le asignan las disposiciones antes citadas de La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las que se encuentran vigentes en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Comité de Retribuciones del Banco Bolivariano C.A. presenta el siguiente informe y su consecuente propuesta, al Directorio de la Institución y, por su intermedio, a la Junta General de Accionistas:

## Políticas

La política de retribución de la alta administración, entendiéndose por ella al Presidente del Directorio, Presidente Ejecutivo y Vicepresidente Ejecutivo, así como la política de retribución de los vocales del Directorio, debe necesariamente ser coherente con la gestión de riesgos, a fin de no alentar conductas que pudieran aumentar su exposición al riesgo, por encima de niveles considerados prudentes, de acuerdo con las estrategias a corto, mediano y largo plazo aprobadas por la Institución. Esta política debe guardar consistencia con los niveles de riesgo definidos por la organización considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y su aplicación de acuerdo con el Plan Estratégico que la organización ha definido para los siguientes años.

Para las remuneraciones a la alta administración se debe tener cuenta los siguientes factores, entre otros:

- 1.- Los riesgos actuales y potenciales.
- 2.- El resultado global de la Institución.
- 3.- La capacidad de generar flujos de efectivo de la Institución.
- 4.- El entorno económico en que se desenvuelve el Banco.
- 5.- Los fundamentos financieros de los ajustes sostenibles y de largo plazo en función de los riesgos asumidos, las fluctuaciones en el costo del capital y las proyecciones de liquidez.

Adicionalmente, esta política debe coherentemente encuadrarse dentro del marco normativo contenido en el Capítulo innumerado del Título II del Libro 1 de la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera "NORMA QUE REGULA LOS NIVELES MÁXIMOS DE REMUNERACIÓN Y OTROS BENEFICIOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y COMPENSACIONES DE LOS ADMINISTRADORES DE LAS ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO PRIVADO."

## Nivel de las Remuneraciones

El Comité de Retribuciones considera que el nivel de remuneraciones actual de la alta administración y de los directores de la Institución es equitativo de acuerdo a las responsabilidades asignadas y al entorno económico del país, por lo que lo estima adecuado y coherente con los lineamientos de la política definida, por lo que recomienda:

Mantener, por el momento, los actuales niveles de remuneración de la alta administración que incluyen además, en ciertos casos, un porcentaje de participación en las utilidades; todo ello sin perjuicio de las eventuales reconsideraciones que fueren necesarias en el evento de que variara el marco normativo establecido por las antedichas disposiciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Mantener el actual sistema de pago a los Directores, que consiste en retribuirlos con una suma mensual fija y determinada de honorarios, dependiente de su posición directiva dentro del organismo y de su calidad de vocales principales o suplentes.

Al efecto, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 10 del artículo 245 del Código Orgánico y Monetario, se informa al Directorio y, por su intermedio se pone en conocimiento de la Junta General de accionistas, la siguiente información:

De conformidad con las normas de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera antes citadas, el Banco Bolivariano C.A. está clasificado como institución financiera "grande" por cuanto el valor de los activos supera los USD750,000,000 y, en consecuencia, las remuneraciones del señor Presidente Ejecutivo y de la señora Vicepresidenta Ejecutiva de la institución, que son considerados representantes legales, cumplen las normas establecidas en el Capítulo innumerado del Título II del Libro 1 de la antedicha Codificación de Resoluciones de la mencionada junta.

En lo relacionado al Directorio:

El honorario mensual que percibe el señor Presidente del Banco, que lo es también del Directorio, es de USD 8.000.00; El honorario mensual que perciben los vocales principales del Directorio es de USD 1500.00 y, el honorario mensual que perciben los vocales suplentes del Directorio es de USD 800.00.

## Nivel de Cumplimiento de las Políticas

De acuerdo con el análisis efectuado, el Comité concluye que la administración ha tomado en cuenta y cumplido las Políticas definidas por el Comité durante el Ejercicio 2019 y que fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 21 de febrero de 2019.

Certifico que este informe fue aprobado en la sesión del Comité de Retribuciones que se llevó a cabo el 9 de enero de 2020.

Guayaquil 9 de enero de 2020



**DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE**  
Secretario

Guayaquil, enero 14 de 2020

Señor Ingeniero  
Vicente Vallarino  
Presidente Ejecutivo  
Banco Bolivariano  
Presente. -

De mis consideraciones:

De conformidad con lo establecido en la Resolución N° SB-2018-1108 del 07 de Noviembre del 2018, mediante la cual fui designado Defensor del Cliente de Banco Bolivariano C.A. ; en razón de haber cumplido con los requisitos y no encontrarme incurso en las inhabilidades previstas en la Resolución N° 291-2016-F ; y comprometiéndome a cumplir durante el periodo designado con las disposiciones señaladas en la "Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado" y la "Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas "

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.12 de la Resolución N° SB -2018-904 literal 12.3; establece que dentro de las obligaciones como defensor de cliente está la presentación de un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus cliente o usuarios.

#### ACTIVIDADES

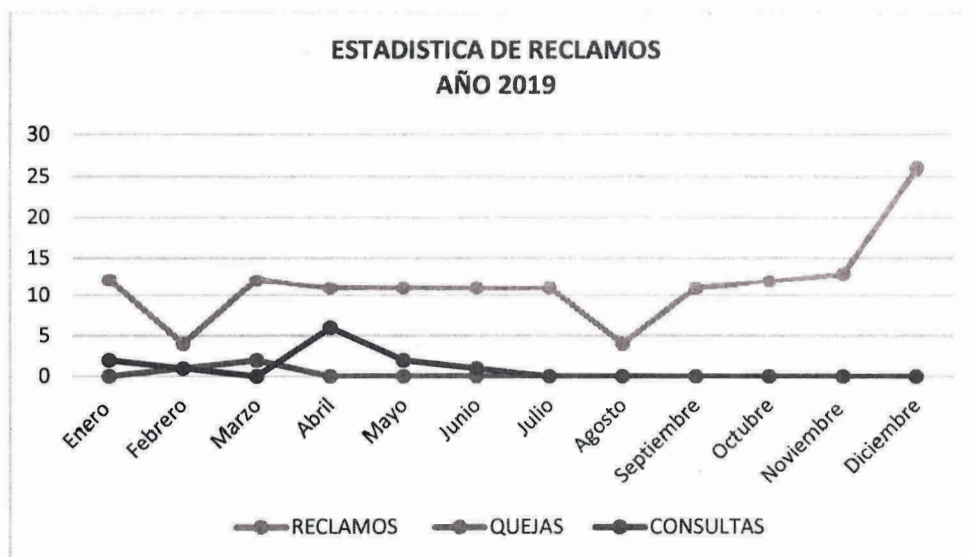
**Periodo: Enero – Diciembre 2019**

- Realizar pronunciamientos y actas de conciliación según la naturaleza de los reclamos.
- Mediación entre los clientes reclamantes y la institución para un acuerdo entre las partes.
- Responder y direccionar las quejas de servicios financieros al área correspondiente.
- Atención al Cliente

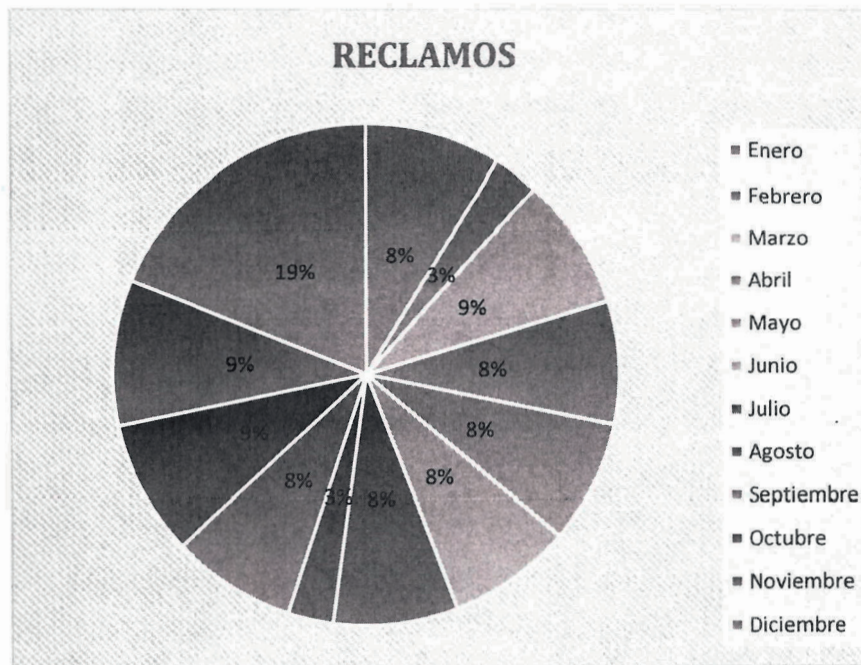
**ESTADISTICAS DE CASOS Y ATENCIONES**

MES	RECLAMOS	QUEJAS	CONSULTAS	T.ATENCION
Enero	12	0	2	14
Febrero	4	1	1	6
Marzo	13	2	0	15
Abril	11	0	6	17
Mayo	11	0	2	13
Junio	11	0	1	12
Julio	11	0	0	11
Agosto	4	0	0	4
Septiembre	11	0	0	11
Octubre	12	0	0	12
Noviembre	13	0	0	13
Diciembre	26	0	0	26
	<b>139</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>153</b>

Nota: Información extraída de informe mensual de Defensor del Cliente.







**RESUMEN DE CASOS TRAMITADOS**

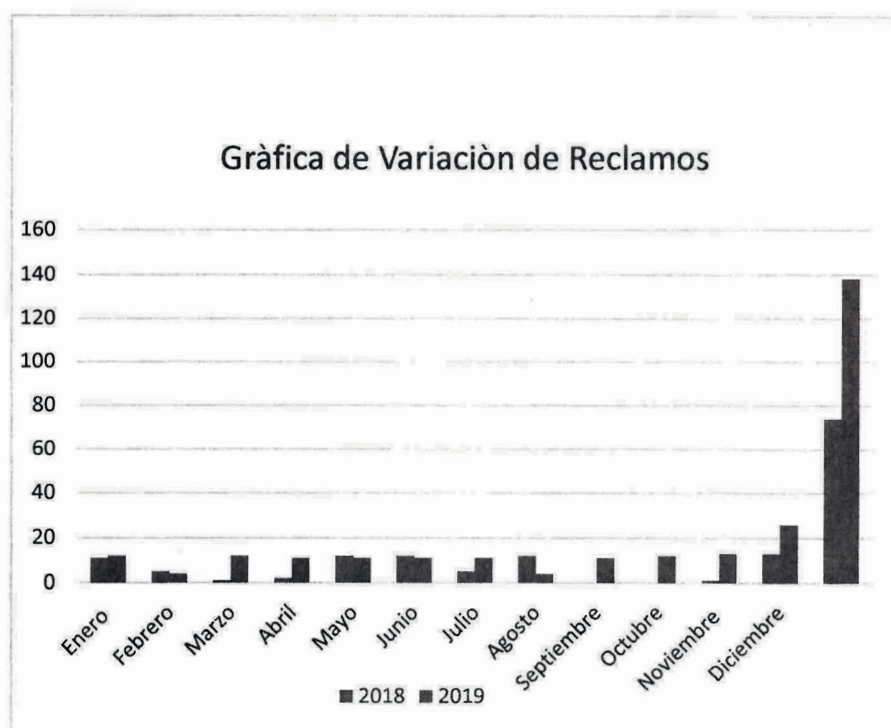
Casos Atendidos	Casos resueltos con acuerdo de las partes	Casos resueltos sin acuerdo de las partes	Casos fallidos por no comparecencia de las partes	Casos en los cuales se emitió la resolución	Casos remitidos a la Superintendencia de Bancos	Total de casos tramitados
125	2	12	0	14	12	139

En el año 2019 se tramitaron 139 reclamos los cuales; el 90 % casos se resolvieron sin la necesidad de realizar audiencia de conciliación y se procedió al cierre de los mismos, el 9 % de casos fueron trasladados a la Superintendencia de Bancos con su respectiva acta de conciliación , el 1% de casos se resolvieron en la respectiva audiencia de conciliación y se concluyó satisfactoriamente con acuerdo de las partes.

**VARIACION DE RECLAMOS  
2018-2019**

MES	RECLAMOS			QUEJAS			CONSULTAS		
	2018	2019	Variación	2018	2019	Variación	2018	2019	Variación
Enero	11	12	1	1	0	-1	1	2	1
Febrero	5	4	-1		1	1	0	1	1
Marzo	1	12	11	2	2	0	0	0	0
Abril	2	11	9	2	0	-2	2	6	4
Mayo	12	11	-1	1	0	-1	0	2	2
Junio	12	11	-1	0	0	0	0	1	1
Julio	5	11	6	0	0	0	0	0	0
Agosto	12	4	-8	1	0	-1	0	0	0
Septiembre	0	11	11	0	0	0	0	0	0
Octubre	0	12	12	0	0	0	0	0	0
Noviembre	1	13	12	1	0	-1	6	0	-6
Diciembre	13	26	13	0	0	0	4	0	-4
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>138</b>	<b>64</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>-5</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>-1</b>

Nota: Información extraída de informe mensual del Defensor del Cliente.





**CONCLUSIONES**

- En el año 2019 se incrementó el número de casos tramitados en relación al año 2018 y se observó que mayormente los reclamos presentados fueron por los conceptos de cobros de seguros y servicios no autorizados en tarjeta de créditos, cuentas de ahorros y corrientes, los mismos que una vez puestos en conocimiento del Banco; los proveedores de servicio atendieron las solicitudes y procedieron a la devolución de valores o anulación del servicio de acuerdo a la petición del cliente.
- Los reclamos atendidos por esta defensoría en un 90% son resueltos por la institución bancaria sin necesidad de una audiencia de conciliación.
- Las consultas realizadas fueron específicamente en los temas de refinanciamiento, protesto de cheques, levantamientos de medidas cautelares, consejos de seguridad para el uso de tarjeta de crédito.

**RECOMENDACIONES**

- Se recomienda verificar los medios de información y canales de atención de servicio al cliente de los productos y servicios que ofrece la institución.
- Capacitación al personal de la institución bancaria sobre los derechos que tienen los clientes para presentar un reclamo, derecho a la información de productos y servicios financieros, y del acceso a la información y documentación, tal como lo indica la Sección II del Capítulo V del Código de Derechos al Usuario del Usuario Financiero.

Atentamente,

  
C.P.A. Ma. Pilar Carriel Llerena  
DEFENSOR DEL CLIENTE  
BANCO BOLIVARIANO C.A.



J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

## Estados Financieros

Informe de la Firma Auditora Externa  
Informe del Comisario  
Informe del Auditor Interno  
Balance General  
Estado de Resultados  
Estados de Cambios en  
el Patrimonio  
Estado de Flujo de Efectivo  
Pronunciamiento del Directorio

3



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. Miguel H. Alcívar  
Mz 302, solares 7 y 8  
Guayaquil - Ecuador

Teléfonos: (593-4) 229 0697  
(593-4) 229 0698  
(593-4) 229 0699

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de  
Banco Bolivariano C. A.:

### **Opinión**

Hemos auditado los estados financieros de Banco Bolivariano C. A. ("el Banco"), que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2019, 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. Los estados financieros han sido preparados por la Administración con base a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera de Banco Bolivariano C. A. al 31 de diciembre de 2019, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

### **Fundamento de la Opinión**

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros". Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para profesionales de Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requerimientos de ética que son aplicables para nuestra auditoría de los estados financieros en Ecuador, y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dichos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión.

(Continúa)



## Asuntos de Énfasis

### Base Contable

Informamos que tal como se explica en la nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para cumplir con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

### Asuntos Claves de la Auditoría

Los asuntos claves de la auditoría son aquellos asuntos que, según nuestro juicio profesional, han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del ejercicio actual. Estos asuntos han sido tratados en el contexto de nuestra auditoría de los estados financieros en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstos, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Asunto clave de auditoría	Como el asunto clave fue atendido en la auditoría
<p><b>Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$40,000 y Constitución de Provisiones</b></p> <p>La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, determina la estimación más importante de los estados financieros del Banco, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de diferentes parámetros económicos y financieros establecidos por la normativa aplicable, que incluyen aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración.</p> <p>El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.</p>	<p>Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado.</li><li>- Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.</li><li>- Para una muestra de sujetos de créditos comerciales con riesgo mayor a US\$40,000 y con provisiones específicas así como clientes que presentaron modificaciones de calificación de riesgo con respecto al período anterior, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados.</li><li>- Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$40,000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador.</li></ul>

## **Otra Información**

La Administración es responsable por la otra información presentada junto con los estados financieros, la cual comprende el Informe Anual de la Administración, el que no incluye los estados financieros y nuestro correspondiente informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros del Banco, no incluye la otra información por lo que no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión de la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer la otra información y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. No tenemos nada que comunicar en este sentido.

## **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 es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, 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 información financiera del Banco.

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

Nuestro objetivo es obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, 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 material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, puede preverse 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 materiales en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.

(Continúa)



- 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 del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas 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 concluimos que existe una incertidumbre material, estamos 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, 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 no continúe como 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.

Comunicamos a la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y el momento de realización de la auditoría y los hallazgos identificados, incluyendo las deficiencias significativas de control interno que identificamos en el transcurso de la 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. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, 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 puede preverse razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

KPNB del Ecuador

AE-7808

23 de enero de 2020

  
María del Pilar Mendoza  
Socia



**KPMG del Ecuador Cía. Ltda.**  
Av. Miguel H. Alcívar  
Mz 302, solares 7 y 8  
Guayaquil - Ecuador

Teléfonos: (593-4) 229 0697  
(593-4) 229 0698  
(593-4) 229 0699

### **Informe de los Comisarios**

A los Accionistas y Miembros del Directorio del  
Banco Bolivariano C. A.:

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

Hemos efectuado la auditoria de los estados financieros de Banco Bolivariano C. A., que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2019, 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 nuestros dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 23 de enero de 2020.

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

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de dichos 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 del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, 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 el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración reciba instrucciones de los accionistas con la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no tengan otra alternativa realista que hacerlo considerando las disposiciones legales vigentes.

La Administración y el Directorio, son responsables 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 materiales, 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 material cuando existe. Los errores pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en agregado, pueden prever razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios tomen basándose en los estados financieros.

(Continúa)



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 materiales en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores materiales debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Banco.
- 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 un modo que logren 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.

(Continúa)



## Requerimientos Legales y Regulatorios

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros del Banco 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 2019 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

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

En relación a la información requerida en el numeral 3, artículo 5, Sección II, Capítulo XVIII del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I de la Codificación de Resoluciones, Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, sobre el cumplimiento del Banco respecto de la valoración de los bienes adjudicados o recibidos en dación de pago, se presenta en las notas 2 (f) y 9 de los estados financieros del Banco.

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

Este informe es únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y Administradores del Banco 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.

  
AE-7808

23 de enero de 2020

  
María del Pilar Mendoza  
Socia

2020



**40**  
años **contigo**

**Junta  
General de  
Accionistas**

# Informe del Auditor Interno

JGA 2020 | Sección 3

---

## A la Junta General de Accionistas y al Directorio del Banco Bolivariano C.A.

En mi calidad de Auditor Interno del Banco, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2019, las cuales se desarrollaron de acuerdo al Plan de Auditoría, aprobado por el Comité de Auditoría y el Directorio del Banco.

### 1) INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

He realizado la auditoría de los estados financieros del Banco Bolivariano C.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2019 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el periodo terminado en esa fecha.

#### **Responsabilidad de la administración y del Directorio del Banco sobre los estados financieros**

La administración del Banco es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con normas contables y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Para ese fin, diseña e implementa controles internos adecuados que le permiten identificar y corregir errores importantes o fraudes, así como incorporar prácticas contables apropiadas, conforme a las circunstancias.

La administración es responsable de la supervisión del proceso de reporte financiero del banco.

#### **Responsabilidad del Auditor**

Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre estos estados financieros, con base en los resultados de las auditorías practicadas durante el año. Las revisiones que realicé fueron ejecutadas de acuerdo a las normas internacionales de auditoría y a las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estas normas requieren que cumpla con los requerimientos éticos pertinentes, planifique y ejecute pruebas y revisiones para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos.

Una auditoría incluye también la evaluación de las políticas de contabilidad utilizadas por el banco, la revisión de los saldos de los estados financieros y las estimaciones relevantes realizadas por la administración. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio del auditor y de los resultados de la evaluación de riesgos de que posibles errores importantes originados por fraude u omisión se incorporen en los estados financieros. La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin, y no con el propósito de emitir una opinión sobre la efectividad del control interno en su conjunto. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para emitir mi opinión.

## Opinión

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2019 y los resultados de sus operaciones, las variaciones en su patrimonio y los flujos del efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas contables y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

## Base contable

Los estados financieros mencionados han sido preparados sobre la base de las normas contables y disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales en algunos aspectos difieren de las normas internacionales de información financiera.

## 2) INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De conformidad con las disposiciones emanadas por los organismos de control, descritas en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y en el Art. 3 de la sección I, capítulo II, título X y en el Art. 10 de la sección III, capítulo II, título XVII, del libro I de la codificación de las normas de la Superintendencia de Bancos, relacionadas con mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2019 llevé a cabo pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que las operaciones y procedimientos del banco se ajustan a la ley, a sus estatutos, a las normas y políticas internas, así como a las disposiciones legales relacionadas. Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Bolivariano C.A. cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, lo que permite disponer de información confiable.
- Durante el período examinado, la administración del banco cumplió con las resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el directorio y con las emanadas por la entidad de control.
- El aumento de capital se ajusta a lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Monetario y Financiero y Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- La administración del banco ha implementado una gestión prudente, basada en conceptos de “Buen Gobierno Corporativo”.
- La gestión y administración integral de riesgo se ha fortalecido y profundizado durante el año 2019, mitigando así los riesgos inherentes. Se ha cumplido adecuadamente el plan de implementación de riesgo operativo.
- El nivel de patrimonio técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado, supera los mínimos establecidos.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito (Formulario 250 A, B y C).
- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.

- La calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios No. 231-A y 231-B.) se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.
- Toda la información financiera solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del banco.
- A través de las auditorías realizadas, se identificaron procesos que evidencian un adecuado ambiente de control interno informático sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Efectué el seguimiento y aplicación de las recomendaciones presentadas por los auditores de la Superintendencia de Bancos, así como las emitidas por los auditores externos e internos.

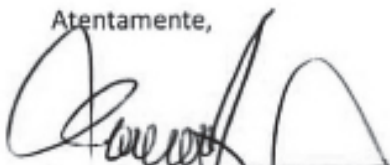
### 3) INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, RESPECTO A LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS

Los controles aplicados por el banco para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos son apropiados y observan los requerimientos establecidos por las entidades de control.

Como Auditoría Interna, se evaluó la gestión de la Unidad de Cumplimiento, así como la del Oficial de Cumplimiento. También, se confirmó la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se realizan en las oficinas y departamentos del banco.

En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos, provenientes de actividades ilícitas.

Atentamente,



Leencio Guerra R., Ing.

Auditor Interno

Calificado por la Superintendencia de Bancos

Resolución No. SB-2000-0359

2020

**40** años contigo **Junta General de Accionistas**




Banco Bolivariano C. A.  
(Guayaquil - Ecuador)

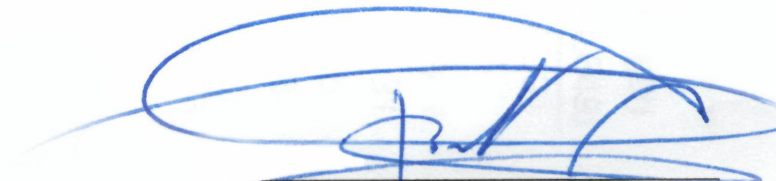
Balance General

31 de diciembre de 2019, con cifras comparativas de 2018

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

<u>Activos</u>		<u>2019</u>	<u>2018</u>	<u>Pasivos y Patrimonio de los Accionistas</u>		<u>2019</u>	<u>2018</u>
Fondos disponibles (nota 3)	US\$	757,071,515	727,999,427	Obligaciones con el público (nota 12)	US\$	2,851,556,622	2,694,574,492
Inversiones en títulos valores, neto (nota 4)		535,746,307	539,651,210	Obligaciones inmediatas (nota 13)		11,424,777	36,329,376
Cartera de créditos, neto (nota 5)		2,091,038,410	1,883,895,291	Aceptaciones en circulación (nota 7)		27,089,298	14,871,649
Deudores por aceptación (nota 7)		27,089,298	14,871,649	Cuentas por pagar (nota 14)		108,321,977	97,778,539
Cuentas por cobrar, neto (nota 8)		39,504,487	30,261,003	Obligaciones financieras (nota 15)		250,336,419	185,432,465
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 9)		370,757	366,461	Obligaciones convertibles en acciones (nota 16)		-	6,012,823
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 10)		45,724,266	44,277,782	Otros pasivos (nota 17)		7,792,977	5,149,705
Otros activos, neto (nota 11)		101,413,908	106,941,463	Total pasivos		<u>3,256,522,070</u>	<u>3,040,149,049</u>
				Patrimonio de los accionistas (nota 18)		<u>341,436,878</u>	<u>308,115,237</u>
Total activos	US\$	<u>3,597,958,948</u>	<u>3,348,264,286</u>	Total pasivos y patrimonio de los accionistas	US\$	<u>3,597,958,948</u>	<u>3,348,264,286</u>
Cuentas de orden (nota 22)	US\$	<u>4,765,449,219</u>	<u>4,594,444,823</u>	Pasivos contingentes (nota 21)	US\$	<u>831,192,592</u>	<u>592,304,662</u>

  
Ing. Vicente Vallarino  
Presidente Ejecutivo

  
Ing. Jadira Bautista  
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.




Banco Bolivariano C. A.

Estado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2019, con cifras comparativas de 2018

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

	<u>2019</u>	<u>2018</u>
Intereses ganados (nota 23)	US\$ 217,736,640	178,164,578
Intereses causados (nota 24)	(78,641,649)	(53,031,099)
Margen neto de intereses	<u>139,094,991</u>	<u>125,133,479</u>
Comisiones ganadas (nota 23)	26,328,941	24,778,474
Ingresos por servicios (nota 23)	36,632,031	34,765,303
Comisiones causadas	(2,610,754)	(1,704,734)
Utilidades financieras	11,017,334	9,108,846
Pérdidas financieras	(708,106)	(135,686)
Margen bruto financiero	<u>209,754,437</u>	<u>191,945,682</u>
Provisiones para activos de riesgo (nota 6)	(18,619,717)	(17,242,063)
Margen neto financiero	<u>191,134,720</u>	<u>174,703,619</u>
Gastos de operación (nota 25)	(129,054,662)	(119,492,830)
Margen de intermediación	<u>62,080,058</u>	<u>55,210,789</u>
Otros ingresos operacionales - utilidades en acciones y participaciones y otros	5,711,435	5,932,236
Otras pérdidas operacionales	(733,301)	(170,005)
Margen operacional	<u>67,058,192</u>	<u>60,973,020</u>
Otros ingresos	3,764,991	3,083,392
Otros gastos y pérdidas	(381,274)	(277,799)
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta	70,441,909	63,778,613
Participación de los empleados en las utilidades (nota 14)	(10,566,286)	(9,566,792)
Utilidad antes de impuesto a la renta	59,875,623	54,211,821
Impuesto a la renta (nota 20)	(15,237,821)	(13,896,969)
Utilidad neta	<u>US\$ 44,637,802</u>	<u>40,314,852</u>

  
 Ing. Vicente Vallarino  
 Presidente Ejecutivo

  
 Ing. Jadira Bautista  
 Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

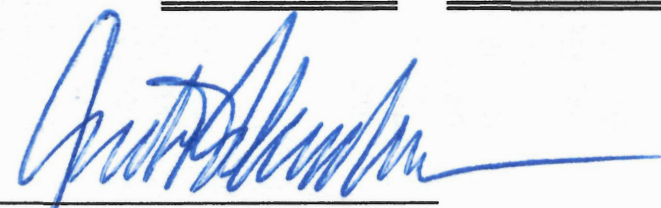
Banco Bolivariano C. A.

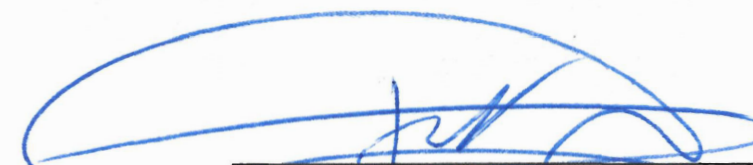
Estado de Cambios en el Patrimonio

Año que terminó el 31 de diciembre de 2019, con cifras comparativas de 2018

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

		Capital acciones	Reserva legal	Reserva especial	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuaciones	Utilidades acumuladas	Total patrimonio de los accionistas
Saldos al 1 de enero de 2018	US\$	211,800,000	30,675,755	42,671	2,958,909	3,289,552	27,824,773	276,591,660
Utilidad neta		-	-	-	-	-	40,314,852	40,314,852
Apropiación para reserva legal y especial		-	2,776,068	16,234,608	-	-	(19,010,676)	-
Aumento de capital (nota 18)		16,200,000	-	(16,200,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos (nota 18)		-	-	-	-	-	(8,750,000)	(8,750,000)
Realización del superávit por valuación de inmuebles		-	-	-	-	(13,710)	13,710	-
Valuación de inversiones		-	-	-	-	(41,275)	-	(41,275)
Saldos al 31 de diciembre de 2018		228,000,000	33,451,823	77,279	2,958,909	3,234,567	40,392,659	308,115,237
Utilidad neta		-	-	-	-	-	44,637,802	44,637,802
Apropiación para reserva legal y especial		-	4,031,485	24,283,367	-	-	(28,314,852)	-
Aumento de capital (nota 18)		24,000,000	-	(24,000,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos (nota 18)		-	-	-	-	-	(12,000,000)	(12,000,000)
Realización del superávit por valuación de inmuebles		-	-	-	-	(7,528)	7,528	-
Valuación de inversiones		-	-	-	-	683,839	-	683,839
Saldos al 31 de diciembre de 2019	US\$	252,000,000	37,483,308	360,646	2,958,909	3,910,878	44,723,137	341,436,878

  
 Ing. Vicente Vallarino  
 Presidente Ejecutivo

  
 Ing. Jadira Bautista  
 Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

2020

**40** años contigo **Junta General de Accionistas**



Banco Bolivariano C. A.

Estado de Flujos de Efectivo

Año que terminó el 31 de diciembre de 2019, con cifras comparativas de 2018

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


	2019	2018
Flujo de efectivo de las actividades de operación:		
Intereses, comisiones y descuentos ganados	US\$ 240,610,637	200,004,635
Intereses, comisiones y descuentos pagados	(75,734,263)	(51,561,057)
Pagos operativos y empleados	(129,834,143)	(117,458,437)
Impuesto a la renta	(14,758,296)	(7,995,248)
Utilidades e ingresos financieros, neto	46,941,259	43,738,462
Otros ingresos operacionales, neto	5,146,805	5,604,882
Otros ingresos no operacionales, neto	1,808,120	1,823,711
Efectivo neto proveniente de actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	<u>74,180,119</u>	<u>74,156,948</u>
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Incremento de cartera de créditos	(224,254,261)	(282,439,659)
(Incremento) disminución de cuentas por cobrar	(5,325,169)	6,193,478
Incremento inversiones disponibles para la venta	(7,790,271)	(95,613,171)
Venta de bienes adjudicados	76,429	-
Incremento (disminución) de otros activos	1,197,874	(15,249,991)
Incremento de obligaciones con el público	156,982,130	102,905,485
(Disminución) incremento de obligaciones inmediatas	(24,904,599)	11,594,745
Incremento de cuentas por pagar	1,442,207	2,825,549
Incremento de otros pasivos	<u>2,643,272</u>	<u>596,633</u>
Efectivo neto utilizado en las actividades de operación	(25,752,269)	(195,029,983)
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:		
Adquisición de inversiones de disponibilidad restringida	(62,900,626)	(138,912,960)
Recuperaciones de inversiones de disponibilidad restringida	83,899,648	97,163,662
Aportes al fondo de liquidez	(16,393,780)	(16,834,628)
Reintegros del fondo de liquidez	8,920,623	8,049,418
Compras propiedades, muebles y equipos y bienes no utilizados	(5,529,180)	(3,656,518)
Venta de propiedades, muebles y equipos	<u>56,214</u>	<u>68,000</u>
Efectivo neto provisto por (utilizado en) las actividades de inversión	8,052,899	(54,123,026)
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento:		
Obligaciones financieras de corto plazo, neto	(1,096,046)	1,256,253
Incremento de obligaciones financieras	135,000,000	99,000,000
Pagos de obligaciones financieras	(69,000,000)	(38,628,500)
Disminución de obligaciones convertibles en acciones	(6,012,823)	(6,019,115)
Pago de dividendos	<u>(12,119,673)</u>	<u>(8,721,336)</u>
Efectivo neto provisto por las actividades de financiamiento	46,771,458	46,887,302
Aumento (disminución) neto en fondos disponibles	29,072,088	(202,265,707)
Fondos disponibles al inicio del año	<u>727,999,427</u>	<u>930,265,134</u>
Fondos disponibles al final del año	<u>US\$ 757,071,515</u>	<u>727,999,427</u>

Banco Bolivariano C. A.

Estado de Flujos de Efectivo, Continuación

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

	2019	2018
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales:		
Utilidad neta	US\$ 44,637,802	40,314,852
Provisión para activos de riesgo	17,136,293	16,328,159
Depreciaciones y amortizaciones	7,387,413	7,048,229
Utilidad neta en venta de propiedades y equipo y bienes adjudicados	(92,174)	(67,978)
Pérdida (utilidad) en valuación de acciones y participaciones	67,806	(258,087)
Cambios en activos y pasivos:		
Cuentas por cobrar	(3,454,944)	(2,938,417)
Cuentas por pagar	8,497,923	13,730,190
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales	US\$ 74,180,119	74,156,948



Ing. Vicente Vallarino  
Presidente Ejecutivo



Ing. Jadira Bautista  
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

# Pronunciamiento del Directorio

JGA 2020 | Sección 3

---

## EXTRACTO DEL ACTA DE LA SESIÓN DE DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C. A. CELEBRADA EL 23 DE ENERO DE 2.020.

.....  
"Se pasa a conocer el décimo tercer punto del orden del día, esto es, conocer y resolver sobre la recomendación del Directorio a la Junta General de Accionistas acerca del reparto de utilidades correspondientes al ejercicio 2019. Al tratar este punto, el señor Presidente expone al Directorio que, con fecha 17 de enero de 2020, la alta administración del Banco presentó ante la Superintendencia de Bancos una exposición en la que, tomando en cuenta que los niveles patrimoniales del Banco se han mantenido a través del tiempo muy por encima de los niveles requeridos, a través de un constante fortalecimiento del patrimonio mediante la continua capitalización de la mayor parte de sus resultados y que la capacidad de generación de resultados le ha permitido al Banco cumplir razonablemente con las naturales expectativas de sus accionistas siempre dentro de los lineamientos de su ente de control, se permitía solicitar la autorización para efectuar el reparto de un dividendo en efectivo de hasta USD 12.500.000.00 y destinar el remanente de sus utilidades, que asciende a USD 27.674.021.81, a reservas para futuras capitalizaciones, recalcando que este pedido cumple con el objetivo de continuar capitalizando a la institución para de esta forma cumplir con su misión básica de atender las necesidades de financiamiento del país, haciendo posible también que nuestros accionistas reciban una justa compensación por su inversión. Cabe indicar que, hasta el momento no se ha obtenido respuesta para esta petición, ni tampoco existe disposición específica en contrario del organismo de control relacionada con el reparto de utilidades, como usualmente sí se ha recibido en años anteriores, por lo que el Banco cumple las condiciones establecidas en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Por consiguiente, sigue diciendo el Presidente, que, en su criterio, el Banco debe continuar con los porcentajes históricos que la institución ha repartido, como dividendo en efectivo; con lo cual se fortalecería aún más el patrimonio de la institución, posibilitaría el crecimiento del Banco a futuro y continuaría sustentando su permanente desarrollo en beneficio de los sectores productivos y de la economía en general. Por lo tanto, propone al Directorio que apruebe una propuesta y recomendación a la Junta General Ordinaria de Accionistas que debe reunirse el 19 de febrero de 2020 para que, previa autorización final por parte de la Superintendencia de Bancos, siguiendo su política de prudencia en el fortalecimiento de la solidez patrimonial de la institución, resuelva que, luego de la deducción del 10% correspondiente a la reserva legal, que equivale a USD 4.463,780.20, se reparta, como dividendo en efectivo, la cantidad de USD 12,500,000.00, que representa un 31.11% de la utilidad a disposición de los accionistas; y equivale a 4.96 centavos de dólar por acción; y que el remanente de USD 27.674.021.81 sea destinado a reservas para futuras capitalizaciones, continuando de esa manera con los porcentajes históricos de reparto de dividendos en efectivo que ha tenido el Banco. Finaliza su exposición el Presidente expresando que, sin perjuicio de la capitalización propuesta, de aprobarse esta recomendación, el Banco Bolivariano C.A. estaría distribuyendo, en términos absolutos, el mayor dividendo en efectivo de su historia institucional. Sin perjuicio de lo anterior, la recomendación que haría el Directorio, como ha quedado señalado, quedará sujeta a que la Superintendencia de Bancos nos notifique con su autorización final.

Los señores directores, luego de analizar la conveniencia de la propuesta del señor Presidente aprueban por unanimidad presentar a la Junta General de Accionistas la siguiente recomendación: "El Directorio del Banco Bolivariano C.A., tomando en consideración que se ha cumplido con los requisitos legales respectivos, recomienda a la Junta General de Accionistas que, luego de la deducción del 10% de reserva legal, resuelva repartir un dividendo en efectivo de USD12,500,000.00; cifra que representa un 31.11% de la utilidad a disposición de los accionistas y que equivale a un dividendo de 4.96 centavos de dólar por acción; y que el remanente de USD 27.674.021.81 de dicha utilidad sea destinado a la cuenta Reservas para Futuras Capitalizaciones; siguiendo, con esta recomendación, las tradicionales políticas institucionales de permanente recapitalización y fortalecimiento patrimonial que han sustentado su sostenido desarrollo e invariable solvencia a través de toda su historia; y sin perjuicio de que, dados los resultados del ejercicio pasado y de aprobarse la presente recomendación, el Banco Bolivariano C.A. estaría repartiendo a sus accionistas el dividendo en efectivo, en términos absolutos, más importante de su vida institucional."".

**ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.-**

**Guayaquil, enero 23 de 2020**



**Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO CORPORATIVO**

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Informe de  
Calificación  
de Riesgos

4



Ecuador  
Calificación Global

## Banco Bolivariano C.A.

### Calificación

Dic-18	Jun-19	Sept-19
AAA-	AAA-	AAA-

Perspectiva: Estable

### Definición de Calificación:

“La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.” El signo indica la posición relativa dentro de la respectiva categoría.”

### Resumen Financiero

Millones USD	Dic-18	Jun-19	Sept-19
Activos	3,348,264	3,363,019	3,509,961
Patrimonio	308,115	318,667	350,494
Resultados	40,314.9	22,553.1	34,291.7
ROE (%)	13.79%	14.39%	13.88%
ROA (%)	1.25%	1.34%	1.33%

Contacto: Patricio Baus  
(5932) 226 9767; Ext. 114  
[pbaus@bwratings.com](mailto:pbaus@bwratings.com)

Stefany León  
(5932) 226 9767 ext. 112  
[sleon@bwratings.com](mailto:sleon@bwratings.com)

Directora de IFI's:  
Patricia Pinto  
(5932) 226 9767 ext. 103  
[ppinto@bwratings.com](mailto:ppinto@bwratings.com)

### Fundamento de la calificación

**Posicionamiento firme en el tiempo con gobierno corporativo estable.** El Banco Bolivariano (BB) es una institución de larga trayectoria que mantiene su posición entre los seis bancos privados más grandes del país. El banco está bien posicionado en el segmento comercial y es reconocido en el sector corporativo de grandes y medianas empresas, en especial en la región costa del país. Su gobierno corporativo es conservador, lo que se considera como una fortaleza de la institución.

**Incremento del nivel de rentabilidad.** El Banco mantiene una importante generación de ingresos y mejora sus indicadores de rentabilidad con respecto al mismo período del año anterior. Las utilidades son sólidas y recurrentes; estas provienen del negocio principal del Banco, la intermediación y servicios. El margen financiero de la Institución se beneficia del aumento de operaciones de cartera, y control de costos en sus pasivos. El margen de interés neto le permite cubrir con holgura los gastos operativos y constituir provisiones para sus activos de riesgo. Los gastos de operaciones han aumentado a una tasa anual significativamente menor que el volumen de sus operaciones.

**Adecuada calidad de cartera con riesgos controlados.** Los indicadores de morosidad del Banco Bolivariano se ubican entre los más bajos en relación con el sistema, siendo una fortaleza de la institución. A pesar de que a octubre-2019 estos niveles son superiores a los registrados el mismo periodo del año anterior, no representan riesgos para la institución y se mantienen en niveles estables. Adicionalmente, el banco cuenta con el respaldo de garantías y provisiones que le permitirían resolver con facilidad cualquier contingente de cartera que pudiera surgir en el corto plazo. Existe un incremento anual de 11.5% de la cartera productiva bruta.

**Buenos indicadores de liquidez.** El Banco presenta una posición de liquidez suficiente que le permite hacer frente con excedente a sus obligaciones. Los indicadores de liquidez del BB se comparan favorablemente con respecto a la media del sistema de bancos e instituciones pares. BB se financia principalmente a través de obligaciones con el público, con mayor incidencia en depósitos a la vista; adicionalmente, el banco también cuenta con fuentes alternativas de financiamiento de organismos multilaterales que le permiten diversificar su fondeo.

**Concentración en mayores deudores y depositantes.** Debido a la naturaleza corporativa del Banco, la institución presenta indicadores de concentración en relación con mayores deudores y depositantes superiores a bancos de naturaleza universal. Estos riesgos se mitigan parcialmente por la buena calidad de activos, la rápida rotación de la cartera, la relación estable con los clientes y la amplia diversificación por sectores económicos.

**Niveles de capitalización adecuados.** El soporte patrimonial mejora gracias a la capitalización continua de una parte de las utilidades obtenidas en años anteriores y a la constitución de nuevas provisiones, lo cual influye positivamente en el índice de capital libre. El indicador de capital libre en relación con sus activos productivos se mantiene en niveles estables, por lo cual no existen incrementos importantes del riesgo asumido por el Banco.

**Perspectiva de calificación.** La perspectiva de la calificación se mantiene estable. Esta podría cambiar si por factores internos o externos la fortaleza financiera de la institución tiende a cambiar.

Fecha Comité: 23 de diciembre, 2019  
Estados Financieros a: 30 de septiembre, 2019

\*El informe completo se encuentra disponible en la página web de la calificadora:  
<http://www.bankwatchratings.com/>

**Calificación Local.** La calificación otorgada pertenece a una escala local, la cual indica el riesgo de crédito relativo dentro del mercado ecuatoriano, y por lo tanto no incorpora el riesgo de convertibilidad y transferencia. La calificación incorpora los riesgos del entorno económico y riesgo sistémico que podrían afectar positiva o negativamente el riesgo crediticio de las instituciones del sistema.

**Aspectos Evaluados en la Calificación**

La calificación asignada refleja los factores crediticios específicos de la institución y la opinión de la calificadora con respecto a la posibilidad de recibir soporte externo en caso de requerirlo. El marco de la calificación considera los siguientes factores claves: Ambiente operativo, Perfil de la institución, Administración, Apetito de riesgo y el Perfil financiero

**BANK WATCH RATINGS S.A.**  
**CALIFICADORA DE RIESGOS**

▼  
**CERTIFICA**

Que ha calificado a

**BANCO BOLIVARIANO C.A.**

Con balances al 30 de septiembre de 2019  
con

**“AAA-”**

Que según la escala de calificación local correspondiente tiene la siguiente definición:

"La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización".

Representante Legal: 

Patricio Baus H.

Quito, 19 de diciembre del 2019

Nota: La Calificación no es una recomendación para invertir o mantener compromisos con una entidad, sino una evaluación sobre el riesgo, cuyo conocimiento permite al público y otras entidades del sector, acceder a una mejor capacidad de negociación.

## Banco Bolivariano C.A.

<b>Comité No. 253-2019</b>	
<b>Informe con EEFF de 30 de septiembre de 2019</b>	<b>Fecha de comité: 19 de noviembre de 2019</b>
Periodicidad de actualización: Trimestral	Financiero/Ecuador
<b>Equipo de Análisis</b>	
José Ignacio Mora	jmor@ratingspcr.com (593) 2 323- 0490

HISTORIAL DE CALIFICACIONES									
Fecha de información	dic-14	dic-15	dic-16	dic-17	sep-18	dic-18	mar-19	jun-19	sep-19
Fecha de comité	13-mar-15	4-mar-16	13-mar-17	20-mar-18	17-dic-18	29-mar-19	10-jun-19	11-sep-19	19-nov-19
Fortaleza Financiera	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-	AAA-	AAA	AAA	AAA	AAA
Perspectivas	Estable	Estable	Estable	Estable	Positiva	Estable	Estable	Estable	Estable

### Significado de la Calificación

**Categoría AAA:** La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

A las categorías descritas se pueden asignar los signos más (+) o menos (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.

*“La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que no nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de la Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A. constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y, la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio.”*

### Racionalidad

El Comité de Calificación de PCR acordó mantener la calificación de “**AAA**” a la Fortaleza Financiera de **Banco Bolivariano C.A.** La calificación considera la trayectoria y posicionamiento que la entidad financiera mantiene en el país con enfoque en la ciudad de Guayaquil, el muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero le permitió incrementar sus captaciones a un mayor ritmo que el sistema de bancos y soportar las colocaciones. Con ello, se evidencia un ligero deterioro en los indicadores de solvencia, pero son adecuados para responder ante contingentes que se presenten. La calificadora de riesgos considera como fortaleza a la cuidadosa administración del negocio, que repercute en óptimos indicadores crediticios y de liquidez. Se observa que la entidad financiera está incurriendo en mayores costos de fondeo y para mitigarlo ha mejorado la gestión de gasto operativos incidiendo favorablemente sobre sus indicadores de eficiencia y rentabilidad.

### Perspectiva u observación

La Calificación de Riesgo de Banco Bolivariano es AAA con perspectiva “**Estable**”. La Calificadora de Riesgos, toma en cuenta la mitigación de los riesgos financieros y el posicionamiento de la entidad, lo que le permitiría enfrentar eventos sistémicos y del entorno económico.

### Resumen Ejecutivo

- Banco Bolivariano C.A., es una institución bancaria privada, con una amplia experiencia de alrededor de 39 años en el mercado financiero ecuatoriano y con cobertura a nivel nacional, posicionado principalmente en la Región Costa del país. Banco Bolivariano está autorizado como banca múltiple. Se enfoca principalmente en el segmento comercial (Corporativo), y también en el segmento de consumo y vivienda a través de tarjetas de crédito y otros productos. A la fecha de corte, se evidencia 54 agencias, 11 sucursales, 42 ventanillas de extensión, 225 corresponsales no bancarios y 291 cajeros automáticos

propios, reflejando 623 puntos de atención en todo el país. Banco Bolivariano representa el 8,23% del total de activos del sistema al registrar un valor de US\$ 3.509,96 millones.

- Banco Bolivariano al ser principalmente un banco corporativo, ha logrado controlar eficientemente la calidad de la cartera, que reflejan la mejor morosidad del sistema y óptimas coberturas. Se observa un esfuerzo por parte del Banco por colocar en el segmento de consumo que deriva en mayores niveles de rentabilidad, pero con un leve deterioro interanual en el indicador de morosidad. Para esto, la entidad financiera se encuentra provisionando lo necesario para mantener las adecuadas coberturas respecto a la cartera improductiva. Por último, la calificadora de riesgos evidencia cierto grado de concentración en sus principales deudores, pero se mitiga por la muy buena calificación de créditos y las garantías que lo respaldan. En este sentido se sustenta la muy buena aceptación del banco en el país le permite crecer a un mayor ritmo que el promedio de sus pares tanto en las colocaciones como activos líquidos, que demuestra un crecimiento sano.
- La Calificadora de Riesgos considera como fortaleza del Banco la liquidez, al poder administrar eficientemente los excesos de liquidez que derivan en indicadores más favorables respecto con el sistema de bancos en todo el periodo de estudio (2014-sep19). Es positiva la capacidad del Banco de captar fondos del público, especialmente a la vista, cuando sus pares del sistema la han desacelerado por la fuerte competencia de tasas con el sector Cooperativo. Se observa cierto grado de concentración en los depositantes al ser un banco corporativo, y debido a la composición de los depósitos que son de corto plazo el riesgo de volatilidad es inherente; no obstante, la liquidez estructural puede cubrir a estos riesgos en 2,76 veces, y no muestra descalses en las brechas de tiempo de liquidez. Adicionalmente, la entidad financiera ha obtenido financiamiento por entidades del exterior para continuar con la tendencia creciente de las colocaciones. En este sentido, la administración del riesgo liquidez de Banco Bolivariano es óptima.
- Respecto con la solvencia, se observa que el banco ha fortalecido constantemente al patrimonio a través de aportes de capital social, que demuestra el compromiso de los accionistas. A la fecha de corte, el patrimonio contable presentó un incremento interanual más pronunciado que sus históricos debido a que realizaron valoraciones en el rubro de propiedad planta y equipo, que permitió mejorar los niveles de endeudamiento. Por otra parte, el indicador de patrimonio técnico y capital ajustado mostraron leves disminuciones por mayores colocaciones e incremento de los activos improductivos en riesgo, no obstante, mantienen adecuados niveles de solvencia que le permitirán hacer frente a los contingentes que se le presente.
- En cuanto a los resultados, el incremento de los activos productivos, que corresponden principalmente a las mayores colocaciones de crédito en diversos segmentos, le han permitido incrementar interanualmente los ingresos financieros sobre el promedio de los bancos. Se observa un crecimiento más pronunciado en los egresos financieros por las mayores captaciones a plazo y obligaciones financieras, que derivaron en una leve disminución del margen neto de intereses<sup>1</sup>; además de los mayores gastos en provisiones que desaceleraron el impulso antes mencionado. Para esto, el banco está controlando en mayor medida a los gastos operativos y se lo evidencia en la evolución positiva de la eficiencia. Todo esto permitió que el crecimiento de la utilidad (septiembre de 2019) sea mayor que sus periodos anteriores y que el sistema de bancos; favoreciendo a sus indicadores de rentabilidad.
- Banco Bolivariano C.A., cuenta con políticas, procedimientos y metodología para la adecuada gestión del riesgo operativo, priorizando aquellos hechos posibles generadores de impacto financiero a través de implementación de controles claves y actualización continua del ambiente de control para todos los procesos. La matriz de riesgo operativo se actualiza de forma periódica, y se informa a los diferentes comités sobre los eventos encontrados, planes de mitigación de riesgos, evolución de las pérdidas por riesgo operativo, cambios en el perfil de riesgo y otros.

Atentamente,



Econ. Santiago Coello  
**Gerente General**  
**Calificadora de Riesgos Pacific Credit Rating S.A.**

---

<sup>1</sup> Margen neto de intereses / ingresos

**“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”**

## **CERTIFICA**


Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 253-2019 celebrado el 19 de noviembre de 2019, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2019, acordó asignar la siguiente categoría de calificación al **Banco Bolivariano C.A.**

# **“AAA”**

**Categoría AAA:** La situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad. Si existe debilidad o vulnerabilidad en algún aspecto de las actividades de la institución, ésta se mitiga enteramente con las fortalezas de la organización.

*A las categorías descritas se puede asignar los signos (+) o (-) para indicar su posición relativa dentro de la respectiva categoría.*

En Quito, a los 19 días del mes de noviembre de 2019.



**Econ. Santiago Coello**  
Gerente General

*"La información empleada en la presente calificación proviene de fuentes oficiales; sin embargo, no garantizamos la confiabilidad e integridad de la misma, por lo que nos hacemos responsables por algún error u omisión por el uso de dicha información. Las calificaciones de PCR – PACIFIC CREDIT RATING constituyen una evaluación sobre el riesgo involucrado y una opinión sobre la calidad crediticia, y la misma no implica recomendación para comprar, vender o mantener un valor; ni una garantía de pago del mismo; ni estabilidad de su precio"*

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Lavado  
de Activos

5



# Informe de la Gestión para prevenir el Lavado de Activos y Plan anual

JGA 2020 | Sección 5

---

## INFORME ANUAL DE LA GESTIÓN Y FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO, CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2019

### A los señores accionistas, miembros del Directorio, y Comité de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A.

El complejo entorno económico mundial y en especial la proliferación del delito de lavado de activos en el Ecuador, demandan de la existencia de una política pública de prevención de lavado de activos que armonice con el ámbito financiero nacional, como un gran desafío en la lucha contra este delito que genera problemas sociales y desconfianza en los mercados financieros.

En este contexto, durante el año 2019, a fin de crear una política pública para prevenir el lavado de activos, el Banco Central del Ecuador (BCE) organizó el encuentro denominado "Desafíos de la política pública para la prevención del lavado de activos" para promover en coordinación con varias instituciones públicas y privadas, estadísticas e indicadores que permitan dimensionar y enfrentar mejor el delito de lavado de activos en el Ecuador y tomar las acciones correspondientes.

Sumado al esfuerzo que realizan las autoridades competentes en la lucha para combatir actividades relacionadas al lavado de activos y el financiamiento de delitos y riesgos asociados, el Banco Bolivariano, con el compromiso y apoyo de los directores, miembros del Comité de Cumplimiento, funcionarios de la alta gerencia y todos los miembros de la organización, impulsa el Programa de Prevención de Lavado de Activos a lo largo de toda la organización, fortaleciendo de manera permanente nuestro modelo de riesgo, modelo de negocio responsable e inclusivo y el mejoramiento continuo de nuestros controles, a través de la innovación tecnológica, y agilidad en nuestros procesos.

En mi calidad de Oficial de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A., cumplo presentarles el informe de los resultados de la Unidad de Cumplimiento y el programa de prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo, realizado durante el año 2019, fundamentado en los siguientes pilares de control:





## 1) DEL GOBIERNO CORPORATIVO PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

El Banco Bolivariano ha definido un modelo organizacional acorde a las exigencias normativas, en el cual se incorpora al Directorio, Comité de Cumplimiento, el Oficial de Cumplimiento, Unidad de Cumplimiento y todas las áreas estratégicas y de apoyo con un equipo altamente preparado y comprometido para ejecutar las actividades relacionadas con la administración del riesgo de LA/FT.

Durante el período 2019, el Directorio del Banco Bolivariano C.A, en lo relativo a la prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, aprobó lo siguiente:

- Políticas generales para la prevención del lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo.
- Políticas y procedimientos para la prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo y otros delitos y sus actualizaciones.
- Plan de trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento, en materia de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, así como el informe de esta unidad correspondiente al año inmediato anterior.
- Instancias responsables, conformadas por funcionarios de la alta gerencia para la vinculación de los clientes de alto riesgo de lavado de activos.
- Las resoluciones adoptadas por el Comité de Cumplimiento, después de realizar un seguimiento. Se dejó constancia en las actas respectivas.
- Adquisición de recursos técnicos y contratación de recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo.
- Actualización de la metodología general de la matriz de riesgos de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, además de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales.
- Sanciones por el incumplimiento a las políticas, procesos y procedimientos en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

La Unidad de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento y el Directorio ejecutaron a cabalidad las funciones y obligaciones, de acuerdo a lo dispuesto en: la sección VII del capítulo III – Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, del título X – Del control interno, libro I – Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado, cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y Superintendencia de Bancos.

Se coordinaron las acciones y estrategias pertinentes, con el fin de mitigar de manera permanente los riesgos asociados al delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo; contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.

## 2) DEL MARCO DE GESTIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

### **De las políticas y procedimientos. -**

Se desarrollan sobre la base del marco jurídico y regulatorio nacional vigente, contemplando lo dispuesto en la ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos y su reglamento general, así como de las disposiciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico - UAFE y Superintendencia de Bancos, considerando la innovación de controles existentes, la aplicación de mejores prácticas definidas por convenios y recomendaciones internacionales, como las emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI, las mismas son de estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios de la organización y son actualizadas teniendo en cuenta los cambios en la normatividad aplicable.

Al respecto, se ejecutaron las siguientes actividades:

- Elaboración y actualización de políticas y procedimientos de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.
- Difusión del manual actualizado de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, entre todo el personal de la institución.
- Verificación del cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, contenidas en la ley de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos; en el manual de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo y en el código de ética y en otras normas aplicables.
- Definición de políticas y procedimientos de acuerdo con las estrategias de la institución, para establecer controles necesarios sobre la base del grado de exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, propendiendo que estos sean adecuados y actuales.

### **Del programa de capacitación. -**

El programa de capacitación 2019 cumplió con el objetivo de difundir y concientizar sobre técnicas y procedimientos para la prevención de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo y otros delitos. Las actividades planificadas se realizaron en un 100%; adicionalmente se efectuaron revisiones, incorporándose las mejoras y actualizaciones que se consideraron pertinentes.

El plan de capacitación para el año 2019 constituyó un instrumento clave de difusión de la normativa vigente a todos los colaboradores del Banco Bolivariano C.A., durante los procesos de inducción a los nuevos funcionarios y a todas las áreas sensibles al riesgo de lavado de activos, a través de entrenamiento en Escuela de Caja y programas de entrenamiento vía E-learning.

El Oficial de Cumplimiento y el personal que integra la Unidad de Cumplimiento participó activamente, durante el periodo 2019, de capacitaciones internas y externas tanto a nivel nacional como internacional.

### 3) DE LA GESTIÓN Y MEDICIÓN DE RIESGOS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

#### **Metodología y clasificación del riesgo de LAFT. -**

Durante el año 2019, se efectuó una revisión y actualización de la metodología general de la matriz de riesgo de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, con la utilización del enfoque basado en riesgo y a través del uso eficiente de tecnología especializada.

Nuestra metodología incorpora una serie de factores de riesgo que, sumados al conocimiento de las características del mercado, nos permiten generar alertas transaccionales con el objetivo de detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas y nuevas tipologías que deban ser reportadas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico – UAFFE.

#### **Sistema de monitoreo de operaciones. -**

En lo que respecta a nuestro sistema de monitoreo transaccional, se efectuó un afinamiento de parámetros, reforzando los procesos de identificación y debida diligencia ampliada, en transacciones inusuales, mejorando los niveles de eficiencia en la generación y atención de alertas.

Reforzamos el monitoreo transaccional para clientes de alto riesgo con la finalidad de mantener una gestión eficiente de sus movimientos económicos en función de sus perfiles transaccionales, para el efecto ejecutamos una campaña de actualización de información de personas políticamente expuestas a fin de mantener al día nuestra base de datos.

Se fortalecieron los procesos de debida diligencia de clientes y usuarios de remesas familiares, con el fin de analizar, evaluar y diligenciar patrones de transacciones que no correspondan a la naturaleza del producto. Asimismo, monitoreamos de manera permanente las variaciones en los perfiles transaccionales establecidos, a fin de velar por la correcta actualización de esta información en los sistemas de información del Banco.

Efectuamos un control permanente del cumplimiento de las políticas “Conozca su accionista”, “Conozca su cliente”, “Conozca su empleado”, “Conozca su mercado”, “Conozca su corresponsal” y “Conozca su Proveedor” para la respectiva actualización de los procesos aplicados en función de los perfiles de riesgo establecidos.

El banco notificó y reportó dentro de los tiempos establecidos en la normativa, las estructuras de datos de clientes y transacciones inusuales a las entidades de control, cumpliendo con el reglamento correspondiente.

En lo que respecta a nuestro sistema de listas restringidas (locales e internacionales), los procesos de revisión se cumplieron en su totalidad.

- De acuerdo al manual interno del Banco, se aplicó debida diligencia para coincidencias exactas que resultaron de las revisiones masivas de clientes, comercios, empleados, accionistas, proveedores y corresponsales.
- Con el fin de monitorear, evaluar y analizar el contexto de información y de operaciones que los clientes efectúan en el marco de la relación de negocios con nuestra entidad, se actualizaron de manera permanente las listas internas (LIN), listas restringidas nacionales, personas sindicadas y lista global de sanciones (GSL) tales como: OFAC, Naciones Unidas, Unión Europea, Lista del Tesoro, Banco de Inglaterra, FBI, entre otras. En este contexto se fortaleció el monitoreo de operaciones de comercio exterior.
- Se reforzó la debida diligencia a clientes con actividad económica de sujetos obligados, personas políticamente expuestas y de extranjeros, al momento de la vinculación u otorgamiento de nuevos productos, con el fin de evaluar de manera previa el riesgo potencial de la actividad y el uso de los productos del Banco.

## 4) DE LA COOPERACIÓN, SUPERVISIÓN Y CONTROL PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

### **Auditorías internas y externas. -**

Con la finalidad de asegurar la efectividad del programa y su contenido, durante el período 2019, los procesos de auditoría interna y externa fueron desarrollados por personal interno altamente capacitado y por la firma globalmente reconocida KPMG del Ecuador Cía. Ltda., los que contribuyeron al fortalecimiento del sistema de control interno y programa de prevención de lavado de activos, en la Unidad de Cumplimiento, en los procesos de vinculación de clientes, monitoreo, validación de listas, corresponsalía, programa de capacitación, entre otros.

Los resultados son consistentes con el permanente compromiso y apoyo de los directores, miembros del Comité de Cumplimiento y los funcionarios de la alta gerencia, para impulsar el Programa de Prevención de Lavado de Activos, a lo largo de toda la organización, mitigando de manera continua los riesgos asociados a los delitos y contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.

### **Cooperación con organismos de control en la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento de delitos.-**

La entidad ejecuta de manera permanente los programas y las acciones de prevención diseñadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y autoridades competentes, en la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento de delitos, cooperando en la entrega oportuna de reportes e información, de conformidad con los términos establecidos en la ley.

El Oficial de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A. como parte del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) para el período 2018-2020, participa activamente en el análisis de las acciones necesarias para alcanzar una adecuada aplicación de la normativa vigente, tanto nacional como de las recomendaciones de los grupos de trabajo y organismos internacionales, en materia de prevención y control del lavado de activos, con la finalidad de formular a las autoridades competentes y/o afiliados las mejores prácticas y/o gestiones tendientes a una adecuada implementación y adopción de los mecanismos, políticas, procesos, controles, para prevenir el delito de lavado de activos.

**Cumplimiento de normas internacionales.-**

De acuerdo a lo estipulado en la normativa FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), ley que tiene la intención de prevenir la evasión fiscal en operaciones financieras de estadounidenses fuera de los EE.UU., la Unidad de Cumplimiento participó en la debida diligencia, monitoreo y reporte de los clientes de acuerdo a la definición y programación del cumplimiento de esta normativa.

Dentro del proceso para transparencia e intercambio de información con fines fiscales, entre los países miembros de la convención suscrita en la Sede de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, estipulada mediante la Resolución NAC-DGERCGC19-00000003 del 5 de febrero de 2019 por parte Servicio de Rentas Internas, el Banco participó activamente en los foros y talleres para el levantamiento y definición de políticas, procesos y procedimientos, para la oportuna entrega de la información requerida en esta normativa.



**Ing. Nora Valenzuela Vanegas**

Oficial de Cumplimiento  
Banco Bolivariano C.A.

## PLAN ANUAL DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO PLAN DE TRABAJO

**PERIODO: 2020**

<b>ENTIDAD:</b>	BANCO BOLIVARIANO C.A.	
<b>NOMBRE DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO:</b>	Nora Isabel Valenzuela Vanegas	
<b>RESOLUCIÓN DE CALIFICACIÓN:</b>	Resolución No. SB-IRG-DRTL-2018-216; 24 de mayo del 2018 Oficio No. SB-SR-2018-0682-O; 28 de mayo de 2018	
<b>NOMBRES DEL PERSONAL DE UNIDAD DE CUMPLIMIENTO:</b>	Rafaela Helen Suquitana Espinoza (RS) María Fernanda Cortés Saavedra (MC) Claudia Sofía Loor Proaño (CL) Fabricio Vera Lainez (FV) María Belen Garnica Jarrín (MG) Carmen Abigail Moreno Briones (CM) Steven Alexander Aguirre Ramos (SA) María José Pazmiño Domínguez (MP) Juan Manuel Bermeo Rodríguez (JB) Stephany Abigail Cueva Pantaleón (SC)	Jefe Departamental Analista Senior Analista Senior Analista Junior Analista Junior Analista Junior Analista Junior Analista Junior Analista Junior Analista Junior

### COMPONENTES DEL PLAN DE TRABAJO



## PLAN DE TRABAJO BANCO BOLIVARIANO C.A.

**Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2020**

**Nombre del proceso:** Prevención de Lavado de Activos  
**Unidad responsable del proceso:** Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Objetivo	% Meta	Indicador de medición	Ejecutor Responsable	Observaciones
	Duración (Días Hábiles)	Inicio	Fin					

### ACTIVIDADES DE CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Remitir a la Superintendencia de Bancos hasta el 31 de enero el Plan de Trabajo Anual	22	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Plan de Trabajo Realizado / Plan de Trabajo Remitido a la SB	Unidad de Cumplimiento / Directorio	
Remitir a la Superintendencia de Bancos hasta el 31 de enero el Cumplimiento los Objetivos en Prevención AML	22	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Informe de Objetivos Realizado / Informe Remitido a la SB	Unidad de Cumplimiento / Directorio	
Remitir a la Superintendencia de Bancos hasta el 31 de marzo Información Actualizada del Oficial de Cumplimiento	64	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Actualización de Datos Realizada/ Actualización de Datos Remitida a la SB	Unidad de Cumplimiento	
Presentar al Comité de Cumplimiento el Informe mensual de Actividades de Cumplimiento Desarrolladas	261	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Informes Realizados presentados al Comité / Informes programados	Unidad de Cumplimiento	
Presentar al Comité de Cumplimiento Informe Anual de Actividades Desarrolladas por la Unidad de Cumplimiento	22	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Informe Anual Realizado / Informe Anual Presentado al Comité	Unid. de Cump. / Comité de Cumplimiento	
Participación en la actualización o creación de nuevos productos o servicios.	261	02/01/2020	31/01/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Informe Anual Realizado / Informe Anual Presentado al Comité	Unid. de Cump. / Comité de Cumplimiento	

### POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS INTERNOS

Actualización del Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos	20	01/02/2020	28/02/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Actualizaciones Realizadas / Número de Actualizaciones programadas	Unidad de Cumplimiento / Directorio	
Remitir a la SB el Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos y sus Reformas Aprobadas por el Directorio	20	01/02/2020	28/02/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Actualizaciones Remitidas a la SB / Número de Actualizaciones programadas	Unid. de Cump. / Directorio / Com. Cump.	

### ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN ANÁLISIS DE RIESGOS

Ratificación, Actualización y/o Aprobación de la Metodología General de la Matriz de Riesgo de Prev. Lav. De Act., y Fin. del Terrorismo y Otros Delitos.	154	01/06/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Actualizaciones Realizadas en el Año / Número de Actualizaciones Programadas	Unid. de Cump. / Directorio / Com. Cump.	
Revisión de parámetros definidos en las alertas de monitoreo transaccional	154	01/06/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Revisiones Realizadas en el Año / Número de de revisiones programadas	Unid. de Cump. / Directorio / Com. Cump.	



## PLAN DE TRABAJO BANCO BOLIVARIANO C.A.

Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2020

Nombre del proceso: Prevención de Lavado de Activos  
Unidad responsable del proceso: Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Objetivo	% Meta	Indicador de medición	Ejecutor Responsable	Observaciones
	Duración (Días Hábiles)	Inicio	Fin					

### IDENTIFICACIÓN DEL CLIENTE

Identificación y coordinación para la actualización de datos de clientes en función al riesgo, actividad económica y patrimonio.	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Clientes de Alto riesgo revisados / Número de Clientes de Alto riesgo identificados	Unidad de Cumplimiento	
--	-----	------------	------------	---	------	---	------------------------	--

### CONOCIMIENTO DEL CLIENTE - PERFILES TRANSACCIONALES

Análisis del perfil transaccional de clientes con mayor volumen de alertas gestionadas.	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Clientes revisados / Número de Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento	
Administración y gestión de Alertas por variaciones en el perfil transaccional de clientes	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de Clientes revisados / Número de Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento	

### DEBIDA DILIGENCIA

Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestros Corresponsales Locales y del Exterior	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de requerimientos atendidos / Número de requerimientos recibidos	Unid. Cum., Rel. Interna.	
Mantenimiento y diligencia de Listado de Personas Políticamente expuestas	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Clientes revisados / Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento / Banca Empresas y Personas	
Debida diligencia para vinculación de Sujetos Obligados, Actividades de alto riesgo y extranjeros.	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Clientes revisados / Clientes identificados	Unidad de Cumplimiento / Banca Empresas y Personas	

### ACTIVIDADES DE DETECCIÓN MONITOREO TRANSACCIONAL

Administración y gestión de Alertas Transaccionales en función de riesgos	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas - políticas "Conozca su Cliente" y "Conozca su Empleado"	100%	Alertas Revisadas / Alertas Generadas	Unid. Cum./ Área Comercial / RRHH	
Revisión de Reporte Mensual de Saldos a Favor de clientes en Tarjetas de Créditos	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas - políticas "Conozca su Cliente" y "Conozca su Empleado"	100%	Reportes Revisados / Reportes Generados	Área Comer./ Unid. Cumpl./ RRHH	
Revisión de Reporte Mensual de Giros Recibidos por Beneficiario	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas - políticas "Conozca su Cliente"	100%	Reportes Revisados / Reportes Generados	Área Comer./ Unid. Cumpl./ RRHH	
Revisión de Reporte Mensual de Giros Recibidos por Remitente	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas - políticas "Conozca su Cliente"	100%	Reportes Revisados / Reportes Generados	Área Comer./ Unid. Cumpl./ RRHH	
Revisión de Cupos de efectivo y Formulario de licitud de fondos	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar transacciones económicas inusuales e injustificadas - políticas "Conozca su Cliente"	100%	Reportes Revisados / Reportes Generados	Área Comer./ Unid. Cumpl./ RRHH	

## PLAN DE TRABAJO BANCO BOLIVARIANO C.A.

**Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2020**

**Nombre del proceso:** Prevención de Lavado de Activos  
**Unidad responsable del proceso:** Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Objetivo	% Meta	Indicador de medición	Ejecutor Responsable	Observaciones
	Duración (Días Hábiles)	Inicio	Fin					

### RECEPCIÓN Y RESPUESTA A REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN - ORGANISMOS DE CONTROL

Cooperar Activamente con la UAFFE y Organismos de Control en la Entrega Oportuna de la Información que está Solicite.	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento.	100%	Requerimientos Remitidos a UAF / Requerimientos Solicitados por la UAFFE	Unidad de Cumplimiento	
Cooperar Activamente con la SB en la Entrega Oportuna de la Información que está Solicite.	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Requerimientos Remitidos a SB / Requerimientos Solicitados por la SB	Unidad de Cumplimiento	

### REPORTE DE TRANSACCIONES

Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas que Igualen o Superen el Umbral Legal	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento.	100%	Reportes Remitidos a la UAFFE / Reportes Programados generados	Unidad de Cumplimiento	
Reporte de No Existencia de Operaciones y Transacciones Económicas que Igualen o Superen los Umbral Legal	261	01/02/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento.	100%	Reportes Remitidos a la UAFFE / Reportes Programados generados	Unidad de Cumplimiento	
Envío de la Estructura sobre Transacciones Reportadas a la UAFFE (E04)	261	01/02/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Reportes Remitidos a la SB / Reportes Programados Generados	Unidad de Cumplimiento	
Envío de la Estructura de Clientes E21 a la Superintendencia de Bancos	261	01/02/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Reportes Remitidos a la SB / Reportes Programados Generados	Unidad de Cumplimiento	

### MONITOREO Y BÚSQUEDA EN LISTAS DE CONTROL

Revisión de Coincidencias de Posibles Clientes Inmersos Listas Restringidas - Sistema Bridger Insight - Vinculación de Clientes, corresponsales, RMA y Ecuagiros	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar personas naturales y jurídicas que estuvieren inmersas en listas restringidas locales e internacionales	100%	Coincidencias Revisadas / Coincidencias Generadas	Unidad de Cumplimiento	
Revisión de Coincidencias Positivas Reales de Clientes Inmersos Listas Restringidas - Sistema Bridger Insight - Vinculación de Clientes, corresponsales, RMA y Ecuagiros	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar personas naturales y jurídicas que estuvieren inmersas en listas restringidas locales e internacionales	100%	Coincidencia Positivas Revisadas / Coincidencias Positivas Generadas	Unidad de Cumplimiento	
Revisión de Alertas por transferencias nacionales e internacionales.	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar personas naturales y jurídicas que estuvieren inmersas en listas restringidas locales e internacionales	100%	Coincidencias Positivas Revisadas / Coincidencia Positivas Generadas	Unidad de Cumplimiento	
Administración de Listas Internas Restringidas	261	02/01/2020	31/12/2020	Fortalecer y ampliar nuestra base de datos interna de personas y empresas que se encuentren inmersas en el cometimiento de actividades ilícitas	100%	Personas Ingresadas / Personas Identificadas	Unidad de Cumplimiento	
Búsquedas masivas en listas de malas referencias de las bases de clientes, corresponsales, empleados, establecimientos y accionistas	261	02/01/2020	31/12/2020	Detectar personas naturales y jurídicas que estuvieren inmersas en listas restringidas locales e internacionales	100%	Coincidencia Positivas Revisadas / Coincidencias Positivas Generadas	Unidad de Cumplimiento	

## PLAN DE TRABAJO BANCO BOLIVARIANO C.A.

**Periodo: 1 de enero al 31 de diciembre del 2020**

**Nombre del proceso:** Prevención de Lavado de Activos  
**Unidad responsable del proceso:** Unidad de Cumplimiento

ACTIVIDADES	Tiempo Estimado de Ejecución			Objetivo	% Meta	Indicador de medición	Ejecutor Responsable	Observaciones
	Duración (Días Hábiles)	Inicio	Fin					

### MANEJO Y REPORTE DE OPERACIONES INUSUALES INJUSTIFICADAS - ROI

Reporte de Operaciones y Transacciones Económicas Inusuales e Injustificadas	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y su Reglamento	100%	Reportes Realizados / Reportes Remitidos a la UAF.	Unid. de Cum. / Comité de Cum.	
--	-----	------------	------------	---	------	--	--------------------------------	--

### PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO

Diseñar un Programa Anual de Capacitación	22	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Plan Anual de Capacitación Realizado / Informe Anual de Capacitación Presentado al Comité	Unidad de Cumplimiento	
Capacitación en Temas Relacionados con Prevención de Lavado de Activos	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Total Charlas Realizadas / Total Charlas Programadas	Unid. Cumpl. / RRRH	

### REVISIONES INDEPENDIENTES - SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestras Auditores Internos	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de requerimientos atendidos / Número de requerimientos Recibidos	Unidad de Cumplimiento	
Atender y Colaborar en Requerimientos de Cumplimiento de Nuestras Auditores Externos	261	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de requerimientos atendidos / Número de requerimientos Recibidos	Unidad de Cumplimiento	
Ejecución de Auditorías de Cumplimiento y evaluación de Políticas de Prevención de Lavado de Activos	260	02/01/2020	31/12/2020	Cumplir con lo establecido en el Capítulo 3 - Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo del Título X - Del Control Interno, Libro I Normas de Control para las entidades de los sectores financieros público y privado.	100%	Número de revisiones realizadas / Número de revisiones programadas	Unidad de Cumplimiento	
- Conozca su cliente				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su Cliente"				
- Conozca su corresponsal				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su Corresponsal"				
- Conozca su Proveedor				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su Proveedor"				
- Conozca su empleado				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su Empleado"				
- Conozca su mercado				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su mercado"				
- Conozca su accionista				Evaluar la aplicación de procedimientos relacionados a la política "Conozca su Accionista"				

## PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES EN PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

### CRONOGRAMA DE TRABAJO 2020

TEMAS SUJETOS A EXPOSICIÓN Y EVALUACIÓN / CAPACITACIONES A REALIZAR	RESPONSABLE PARA CAPACITACIÓN A REALIZAR EN EL EJERCICIO ECONÓMICO EN	TIPO	DIRIGIDO A	ÁREA O DEPARTAMENTOS OBJETIVO	MES EN EL QUE SE VA A EJECUTAR	UBICACIÓN
<b>CUMPLIMIENTO NORMATIVO</b>  <b>Módulo Introductorio a la Prevención de Lavado de Activos</b> • Aspectos Generales y Conceptuales del Lavado de Activos • Marco Normativo y Legal/Nueva Ley de Erradicación y prevención del Delito de LAFD • Estructura Organizacional de Prevención de Lavado de Activos  <b>Módulo Código de Ética y Reglamento Interno</b> • Código de Ética • Marco Normativo y Legal • Estructura Organizacional de Prevención de Lavado de Activos  <b>Pólítica Conozca a su Cliente</b> • De la Debida Diligencia y sus procedimientos • Monitoreo Transaccional • Reserva y Confidencialidad, archivo y conservación de información • Formulario de Declaración de Origen Lícito de Recursos • Perfiles Transaccionales de Clientes  <b>Pólítica Conozca a su Empleado</b> • De la Debida Diligencia y sus procedimientos • Monitoreo Transaccional • Reserva y Confidencialidad, archivo y conservación de información  <b>Pólítica Conozca a su Corresponsal</b> • De la Debida Diligencia y sus procedimientos • Monitoreo Transaccional • Reserva y Confidencialidad, archivo y conservación de información	Personal Designado por la Unidad de Cumplimiento	Virtual/ Presencial	PERSONAL DEL BANCO/ PERSONAL NUEVO	TODAS LAS ÁREAS	1er al 4to trimestre	Salas de Capacitación / Intranet / Correo Electrónico
	Personal Designado por la Unidad de Cumplimiento	Virtual/ Presencial	PERSONAL DEL BANCO/ PERSONAL NUEVO	COMERCIALIZACIÓN / BANCA DE PERSONAS COMERCIALIZACIÓN / BANCA EMPRESAS RECURSOS HUMANOS RED DE OFICINAS ÁREAS CRÍTICAS	1er al 4to trimestre	Salas de Capacitación / Intranet / Correo Electrónico
<b>ESCUELA DE CAJEROS</b> <b>Políticas y procedimientos / Manual Interno de Prevención de Lavado de Activos</b>	Personal Designado por la Unidad de Cumplimiento	Presencial	NUEVOS CAJEROS	RED DE OFICINAS	1er al 4to trimestre	Salas de Capacitación (Matriz)
<b>OTRAS CHARLAS Y/O CONFERENCIAS</b> <b>Temas de Interés relacionados con la Prevención de Lavado de Activos</b>	Personal Designado por la Unidad de Cumplimiento	Presencial / Virtual	PERSONAL DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	PRESIDENCIA EJECUTIVA	1er trimestre	Salas de Capacitación / Intranet
Charlas / Conferencias temas de interés / Casos de investigación			OFICIALES PREMIUM, EMPRESAS CORPORATIVOS, EJECUTIVOS PYMES, ASESORES COMERCIALES, JEFES DE AGENCIA SEGMENTADO	COMERCIALIZACIÓN / BANCA DE PERSONAS Y EMPRESAS	1er al 4to trimestre	Salas de Capacitación / Intranet / Correo Electrónico
Temas de Interés Locales e Internacionales relacionados con el lavado de activos			TODOS LOS EMPLEADOS Y FUNCIONARIOS DEL GRUPO CON ACCESO AL CORREO ELECTRÓNICO, COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	-	Permanente	Intranet del Banco Bolivariano - Correo Electrónico

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Pronunciamiento  
del Comité  
de Auditoría

6

# Pronunciamiento del Comité de Auditoría

JGA 2020 | Sección 6

---

## EXTRACTO DEL ACTA DE SESION DEL COMITÉ DE AUDITORIA DEL BANCO BOLIVARIANO C.A., CELEBRADA EL 23 ENERO DE 2020, A LAS 14.02H00.

.....  
"A continuación, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I DEL COMITÉ DE AUDITORÍA del Título X DEL CONTROL INTERNO de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, el Comité de Auditoría del Banco Bolivariano, por unanimidad de votos de sus asistentes a la sesión, emite el siguiente pronunciamiento para el conocimiento del Directorio: 1.- Que los sistemas de control interno dentro de la institución son los adecuados y se ajustan a los cánones técnicamente recomendados; que la institución cumple debidamente con las indicaciones, sugerencias y observaciones de los auditores interno y externo, así como las que emanan de la Superintendencia de Bancos; 2 Que no se han presentado casos de conflicto de intereses, ni conductas sospechosas e irregulares que hayan merecido ser materia de este pronunciamiento; y, 3. Que el Banco Bolivariano ha establecido políticas ajustadas a la legislación vigente encaminadas a detectar y controlar transacciones provenientes de actividades ilícitas, así como conductas sospechosas e irregulares"  
.....

ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.-

Guayaquil, enero 23 de 2020



Dr. Enrique Valle Andrade  
SECRETARIO CORPORATIVO

2020



**40**  
años **contigo**

**Junta  
General de  
Accionistas**



J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Informe  
del Comité  
de Administración  
Integral  
del Riesgo

7

# Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

JGA 2020 | Sección 7

---

## **A los miembros de la Junta de Accionistas del Banco Bolivariano C. A.**

El sistema de gestión que Banco Bolivariano C. A. mantiene para una adecuada administración integral de riesgos, es un pilar fundamental dentro de su estrategia institucional; y está conformado por políticas, procedimientos, límites y metodologías debidamente revisadas por el Comité de Administración Integral de Riesgos y aprobados por el directorio de la institución.

Dicho esquema de gobierno, establece los límites apropiados para cada tipo de riesgo, y permite al banco desarrollar el negocio en línea con su apetito de riesgo, dentro de un proceso permanente de identificación, medición, monitoreo y mitigación de los riesgos en las diferentes líneas de negocio, a fin de poder prevenir, anticipar, y mitigar pérdidas potenciales.

El banco cuenta con unidades especializadas para cada tipo de riesgo, desde las cuales se los gestiona y se desarrollan metodologías que permiten una identificación adecuada de los riesgos con la correspondiente mitigación a fin de establecer el riesgo residual. El resultado de lo anterior es la matriz de riesgos institucional, que incorpora una categorización de indicadores clave de riesgos, para las métricas de impacto y probabilidad.

A continuación, se detallan las principales actividades y resultados de la gestión realizada por cada tipo de riesgo.

## **RIESGO DE CRÉDITO**

Durante el año 2019 se llevó a cabo la revisión de las políticas y condiciones de nuestros productos, a fin de mantenerlas acorde a las necesidades de nuestros clientes, pero siempre alineadas a nuestro perfil de riesgo. En este contexto fueron presentadas al Comité de Administración de Riesgos Integrales nuevas políticas respecto a las condiciones de los productos de crédito principalmente orientados al consumo y a los créditos verdes.

En lo que al portafolio de crédito se refiere se llevaron a cabo monitoreo y evaluaciones tendientes a identificar, medir el riesgo de crédito y a garantizar la correcta aplicación de nuestro marco normativo dentro del proceso de evaluación crediticia; al respecto se informa que los indicadores de calidad de nuestro portafolio son adecuados y de los mejores del sistema financiero ecuatoriano, además de ser el resultado de las directrices dadas por el directorio de la institución.

Es importante indicar que, con el objetivo de alinearnos al plan estratégico de la institución en cuanto al desarrollo del pilar de Consumo, se llevaron a cabo análisis del portafolio de la tarjeta de crédito a fin de robustecer nuestra metodología de otorgamiento y asignación de cupos a través de la identificación de segmentos/ perfiles de los clientes en función de su comportamiento crediticio y características demográficas. Esta metodología se ha implementado en todo el portafolio de Bankard para los procesos de otorgamiento, así como de incrementos de cupos.

En sintonía con los pilares del plan estratégico, como riesgo de crédito desarrollamos modelos de evaluación internos para el análisis de propuestas comerciales dentro del pilar: Cadenas de Valor; en este sentido se establecieron tanto metodologías como un marco de políticas para la evaluación, que sirven como habilitadores del cumplimiento de esta iniciativa.

## **RIESGO DE LIQUIDEZ**

En el año 2019, el banco ha financiado principalmente el crecimiento de la cartera con depósitos del público y adicional a esto con financiamiento de instituciones financieras del exterior y organismos multilaterales; lo cual ha permitido mantener los niveles de liquidez en línea con sus políticas conservadoras, las mejores prácticas internacionales y con un cumplimiento holgado de los requerimientos normativos.

Como parte de los resultados de la gestión del riesgo de liquidez, se puede resaltar que la institución no mantuvo posiciones de liquidez en riesgo en ninguna banda de tiempo durante el año 2019; y al cierre de diciembre los indicadores de liquidez estructural de primera y segunda línea cubrieron 8.5 y 2.9 veces respectivamente sus requerimientos mínimos por volatilidad y concentración.

Así también, se han mantenido como mejores prácticas límites establecidos por el Comité de Basilea como el Coeficiente de Cobertura de Liquidez y el Coeficiente de Financiación Estable Neto.

## **RIESGOS DE MERCADO**

La estrategia de Banco Bolivariano C. A. en el manejo de la duración de sus activos y pasivos, contrarresta los niveles de exposición de su margen financiero y de su valor patrimonial a fluctuaciones imprevistas de las tasas de interés. De modo que, la metodología de medición del impacto de la oscilación de las tasas de interés de mercado, dan como resultado que un movimiento de un 1% en las tasas afectaría al margen financiero y al valor patrimonial en 2.4% y 0.7%, respectivamente, sobre el patrimonio técnico constituido. Como resultado, la exposición al riesgo de tasa de interés es mínima frente a los niveles patrimoniales que mantiene la institución.

Por el lado de la gestión de riesgo del portafolio de inversiones, el banco cuenta con políticas que privilegian la diversificación, la calidad crediticia y la liquidez inmediata de los títulos que conforman su portafolio; esto ha permitido la conformación de un portafolio con emisores tanto nacionales como internacionales, todos ellos clasificados como grado de inversión, y con una muy conservadora posición de títulos con vencimientos en el corto plazo.

El riesgo de tipo de cambio por otro lado, se realiza un monitoreo constante a las principales monedas en las cuales el banco mantiene posiciones abiertas, sin embargo, es importante señalar que la posición de riesgo de tipo de cambio es prácticamente inmaterial frente al tamaño de la institución.

## RIESGO OPERATIVO

El Sistema de Administración de Riesgo Operativo (SARO) implementado en Banco Bolivariano C.A, está basado en una metodología definida y siguiendo los lineamientos del Comité de Riesgo Operativo, Comité de Administración Integral de Riesgos y el Directorio de la Institución. Como resultado de la aplicación de dicha metodología se cuenta con un perfil de riesgo operativo que es actualizado periódicamente a través de la realización de talleres en los que se identifican, miden, controlan y monitorean los riesgos inherentes a la ejecución de los procesos que componen la cadena de valor del banco, así como también a través del diligenciamiento de formularios de autoevaluación por parte de los gestores de riesgo operativo. Lo anterior se complementa con la administración de la base de eventos de pérdida de riesgo operativo; el seguimiento a la implementación de planes de acción para la mitigación de los riesgos identificados; el monitoreo de los indicadores claves de riesgo (KRI's) establecidos, así como el diseño y definición de nuevos indicadores.

Durante 2019 se fortaleció la gestión de riesgo operativo con la implementación de pruebas de recorrido, adicionales a los talleres de riesgo, en procesos considerados prioritarios, lo que permitió identificar la necesidad de implementar medidas de control preventivas. Así mismo, se participó activamente en la definición y diseño de nuevos canales, productos y servicios, además de interactuar en la implementación de ajustes en los procesos existentes. Con el fin de mantener y fortalecer la cultura de gestión de riesgos operativos, se desarrollaron jornadas de capacitación dirigidas a los gestores de riesgo operativo y a los ejecutores de los procesos, así como a todos los colaboradores del banco a través de la herramienta de capacitación virtual.

En materia de riesgo tecnológico y considerando que, el desarrollo normal de la operación del Banco Bolivariano está sujeto, en muy alto grado, al uso de la tecnología de la información, se hace necesario gestionar de manera preventiva y adecuada este tipo de riesgo, por medio de actividades como la revisión de las funciones que se ejecutan en las diferentes divisiones del área de Tecnología, definiendo niveles de madurez, generando informes de brechas con sus respectivas observaciones y recomendaciones, y el seguimiento a la implementación de planes de acción por incidentes relacionados con fallas o errores en donde interviene un componente tecnológico.

En cumplimiento de las buenas prácticas y políticas para la continuidad del negocio, durante 2019 se mantuvieron en desarrollo las actividades establecidas para garantizar la adecuada preparación, ejecución, monitoreo y mitigación de riesgos de no disponibilidad y la efectividad de las estrategias definidas para mantener la operación del banco ante incidentes de alto impacto. Dicha gestión fue informada periódicamente a los Comités de Continuidad del Negocio, de Administración Integral de Riesgos y al Directorio para el conocimiento y la aprobación correspondiente.

En octubre se realizaron las principales pruebas del plan de continuidad del negocio: el simulacro de evacuación, los planes de recuperación de procesos y el plan de recuperación ante desastres, obteniendo resultados acordes a lo planificado. La prueba contempló un escenario de no disponibilidad del edificio principal matriz y abarcó a los procesos críticos definidos en el alcance, ejecutados desde los dos (2) centros de operación en contingencia, 53 agencias y sus cajeros automáticos a nivel nacional conectados al centro de cómputo alternativo. En relación a la gestión de proveedores críticos, se efectuó la evaluación del estado de preparación en continuidad de los principales proveedores locales obteniendo un resultado óptimo y manteniéndose la recomendación de continuar como proveedores de la Institución.

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el transcurso del año 2019, la administración del sistema de gestión de seguridad de la información ha fortalecido y consolidado los controles implementados cuyo objetivo es garantizar los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

El área de Operaciones de Seguridad ha mantenido de manera adecuada la administración del sistema de controles de accesos lógicos a través de la asignación de usuarios, roles y perfiles conforme a las políticas y mejores prácticas, garantizando de esta manera la segregación de funciones en las tareas y responsabilidades de los colaboradores de la institución, adicionalmente se han habilitado revisiones regulares del cumplimiento de estos controles.

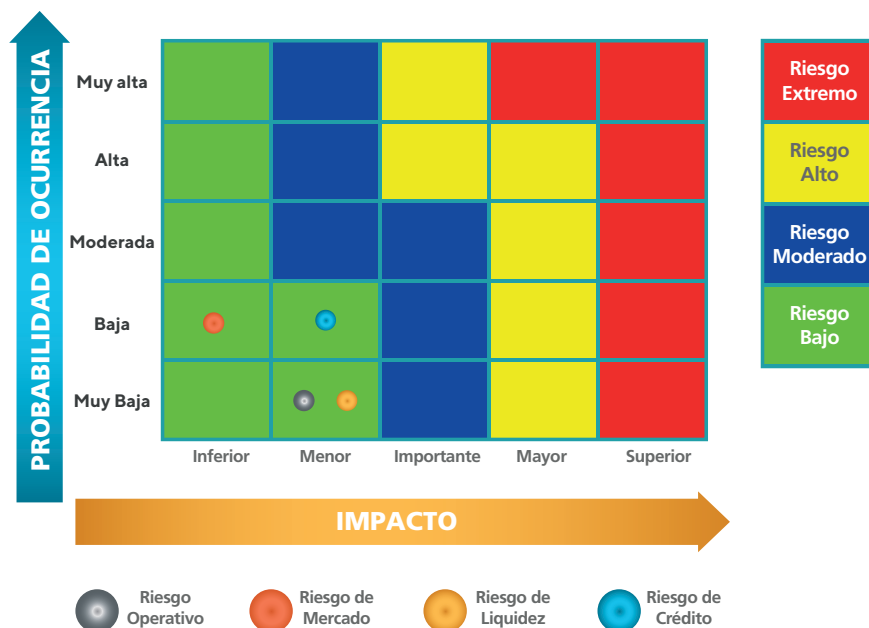
El área de Ingeniería de Seguridad participa de forma activa y preventiva en la concepción de los proyectos, garantizando la implementación de controles provisorios en los sistemas y aplicaciones, mediante la evaluación temprana, e incorporación de controles que garantizan la fiabilidad de la información de la institución. Su gestión involucra revisiones de cumplimiento en las configuraciones base de seguridad y evaluación cíclica de vulnerabilidades a la infraestructura y aplicaciones críticas del Banco. Se ejecutaron revisiones de seguridad con firmas especializadas a nivel de pruebas de penetración a la plataforma de infraestructura y aplicaciones del banco, en los que se incluye los canales electrónicos, adicionalmente, se mejoró el proceso de encriptación en el canal 24Efectivo.

El área de Monitoreo de Seguridad, en el ciclo preventivo de los controles que se mantienen mediante la atención 24\*7, centraliza y administra los registros y logs de seguridades de la infraestructura y aplicaciones del banco, permitiendo la detección de: accesos no autorizados, intrusos, sitios y páginas web falsas, virus, malware, phishing, spear phishing, entre otros; así como la detección de comportamientos anómalos que permiten la habilitación de esquemas de contención de manera temprana. En el año 2019 se incorporaron fuentes de inteligencia para el proceso de detección temprana y preventiva en el proceso de monitoreo.

Se mantiene el plan de sensibilización y capacitación en materia de seguridad de la información mediante herramientas de e-learning, campañas de notificación preventiva a todos los funcionarios del banco vía mail, y se incorporó capacitación presencial a grupos focalizados, con el objetivo de que se adopten prácticas de manejo de información segura y detección temprana de perfiles que puedan convertirse en incidentes de seguridad, así como también se realizaron ejercicios prácticos de ingeniería social con el objetivo de medir la capacidad de respuesta de usuarios finales, ante este tipo de incidencia.

Con corte al 31 de diciembre del 2019 la matriz de riesgo institucional se presenta a continuación:

### MATRIZ DE RIESGO INSTITUCIONAL

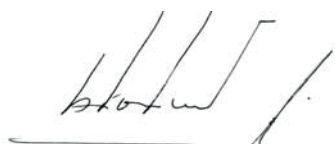


Como se puede observar en la matriz, los tipos de riesgos analizados se encuentran categorizados dentro de un nivel de riesgo bajo, acorde con el perfil de riesgo conservador de Banco Bolivariano C. A.

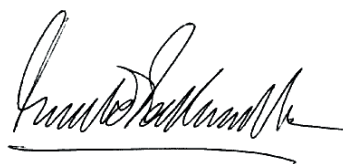
Con lo expuesto, y de acuerdo a lo requerido por la Codificación de Normas de La Superintendencia de Bancos (Libro I, Título IX, Capítulo I, Disposición General Tercera), el Comité de Administración Integral de Riesgos se pronuncia favorablemente respecto al cumplimiento de los lineamientos establecidos en la "Política para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades de los sectores financieros público y privado" expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, así como lo dispuesto en la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos; lo cual se pone a conocimiento y aprobación del Directorio y la Junta de Accionistas.

Atentamente,

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



Roberto Gómez - Lince Ordeñana  
Presidente del Directorio



Vicente Vallarino Marcos  
Presidente Ejecutivo



Rocío Salazar Arrarte  
Vicepresidente Ejecutiva



José Medina  
Gerente Financiero



Ing. Pamela Romero Puga  
Gerente de Riesgos Integrales

Enero 2020

2020

**40** años contigo **Junta General de Accionistas**



J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Calificación  
de Activos  
de Riesgo  
del Último  
Ejercicio  
Económico

8

# Calificación de activos de riesgo de último ejercicio económico

JGA 2020 | Sección 8

## RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS Y CONTINGENTES Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

Fecha: 31 de Diciembre de 2019

CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO, COMERCIAL ORDINARIO Y PRODUCTIVO	(A) TOTAL	(B) CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	(C = A - B) SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	(D) % DE PARTICIPACIÓN	(E = G/C) % DE PROVISIÓN	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H = F - G) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	(I) PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	(J = I - H) PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
<b>A1</b>	71,706,348.50	53,573,405.36	18,132,943.14	1.03	0.91	181,329.64	165,309.43	16,020.21	16,039.35	19.14
<b>A2</b> RIESGO NORMAL	653,734.27	0.00	653,734.27	0.04	1.85	13,074.69	12,102.91	971.78	971.78	0.00
<b>A3</b>	1,530,774,853.89	0.00	1,530,774,853.89	87.35	2.17	45,923,247.32	33,170,921.92	12,752,325.40	12,752,325.40	0.00
<b>B1</b> RIESGO POTENCIAL	180,755.94	0.00	180,755.94	0.01	5.00	10,845.36	9,046.11	1,799.25	1,799.25	0.00
<b>B2</b>	192,651,789.90	0.00	192,651,789.90	10.99	6.72	19,781,138.50	12,951,022.17	6,830,116.33	6,830,116.33	0.00
<b>C1</b> DEFICIENTE	545,145.80	0.00	545,145.80	0.03	11.03	109,029.16	60,128.48	48,900.68	48,900.68	0.00
<b>C2</b>	5,408,608.54	0.00	5,408,608.54	0.31	40.00	2,163,443.42	2,163,443.42	0.00	0.00	n/a
<b>D</b> DUDOSO RECAUDO	2,304,603.42	0.00	2,304,603.42	0.13	81.31	1,873,957.53	1,873,957.53	0.00	0.00	n/a
<b>E</b> PÉRDIDA	1,724,601.23	0.00	1,724,601.23	0.10	100.00	1,724,601.23	1,724,601.23	0.00	0.00	n/a
<b>TOTAL</b>	1,805,950,441.49	53,573,405.36	1,752,377,036.13	100.00	2.97	71,780,666.85	52,130,533.20	19,650,133.65	19,650,152.79	19.14

CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO, CONSUMO ORDINARIO, INMOBILIARIO, VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO, MICROCRÉDITO, EDUCATIVO E INV. PÚBLICA	(A) TOTAL	(B) CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLIQUIDABLES	(C = A - B) SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	(D) % DE PARTICIPACIÓN	(E = G/C) % DE PROVISIÓN	(F) PROVISIONES REQUERIDAS	(G) PROVISIONES CONSTITUIDAS	(H = G - F) DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
<b>A1</b>	569,034,288.09	8,384,684.90	560,649,603.19	90.91	1.00	5,606,525.40	5,606,540.34	14.94
<b>A2</b> RIESGO NORMAL	8,062,710.99	0.00	8,062,710.99	1.31	2.00	161,254.32	161,254.32	0.00
<b>A3</b>	20,557,404.53	0.00	20,557,404.53	3.33	3.00	616,722.47	616,722.47	0.00
<b>B1</b> RIESGO POTENCIAL	1,840,620.38	0.00	1,840,620.38	0.30	6.00	110,437.18	110,437.18	0.00
<b>B2</b>	2,978,460.96	0.00	2,978,460.96	0.48	10.00	297,846.50	297,846.50	0.00
<b>C1</b> DEFICIENTE	2,718,754.83	0.00	2,718,754.83	0.44	20.00	543,750.95	543,750.95	0.00
<b>C2</b>	3,642,041.34	0.00	3,642,041.34	0.59	40.00	1,456,816.59	1,456,816.59	0.00
<b>D</b> DUDOSO RECAUDO	3,838,704.48	0.00	3,838,704.48	0.62	60.00	2,303,222.51	2,303,222.51	0.00
<b>E</b> PÉRDIDA	12,444,764.15	0.00	12,444,764.15	2.02	100.00	12,444,764.07	12,444,764.07	0.00
<b>TOTAL</b>	625,117,749.75	8,384,684.90	616,733,064.85	100.00	3.82	23,541,339.99	23,541,354.93	14.94

## RESUMEN DE LA CALIFICACIÓN DE INVERSIONES Y OTROS ACTIVOS Y CONSTITUCIÓN DE PROVISIONES

(INFORMACIÓN EN DÓLARES)  
Fecha: 31 de Diciembre de 2019

CÓDIGO	INVERSIONES	VALOR NOMINAL	VALOR MERCADO	PROVISIONES ESPECÍFICAS	PROVISIONES GENERALES PARA INVERSIONES
1301	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	0.00	0.00	N/A	N/A
1302	A VALOR RAZONABLE CON CAMBIOS EN EL ESTADO DE RESULTADOS DE ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO	0.00	0.00	N/A	N/A
1303	DISP. PARA VENTA ENTIDADES DEL SECTOR PRIVADO	244,867,169.40	244,231,010.19	0.00	1,156,156.38
1304	DISP. VENTA ESTADO O ENTIDADES SECTOR PÚBLICO	77,132,899.66	76,822,447.35	0.00	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>322,000,069.06</b>	<b>321,053,457.54</b>	<b>0.00</b>	<b>1,156,156.38</b>

	INVERSIONES	VALOR EN LIBROS	VALOR MERCADO	PROVISIONES ESPECÍFICAS	PROVISIONES GENERALES PARA INVERSIONES
1202	OPER. DE REPORTE CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0.00	0.00	0.00	0.00
1305	MANTENIDAS VENCIMIENTO SECTOR PRIVADO	0.00	0.00	0.00	0.00
1306	MANT. VENCIMIENTO EST. O ENT. SECTOR PÚBLICO	166,579,590.14	166,579,590.14	0.00	0.00
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	49,269,415.63	49,269,415.63	0.00	0.00
190205	DERECHOS FIDUCIARIOS.- INVERSIONES	54,474.83	54,474.83	0.00	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>215,903,480.60</b>	<b>215,903,480.60</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

	OTROS ACTIVOS	TOTAL	% RIESGO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCES. O DEF.
A1		4,990,575.53	1.00	49,905.75	50,009.04	103.29
A2	RIESGO NORMAL	22,064,810.19	1.83	403,083.63	403,083.63	0.00
A3		50,284.64	116.99	58,827.64	58,827.64	0.00
B1		45,148.25	6.00	2,708.91	2,708.91	0.00
B2	RIESGO POTENCIAL	6,062.55	10.00	606.28	606.28	0.00
C1		40,554.77	20.00	8,110.97	8,110.97	0.00
C2	DEFICIENTE	27,924.28	40.00	11,169.70	11,169.70	0.00
D	DUDOSO RECAUDO	47,140.92	60.00	28,284.56	28,284.56	0.00
E	PERDIDA	1,310,696.65	100.00	1,310,696.65	1,310,696.65	0.00
	EVALUADO	28,583,197.78	6.55	1,873,394.09	1,873,497.38	103.29
	NO EVALUADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>28,583,197.78</b>	<b>6.55</b>	<b>1,873,394.09</b>	<b>1,873,497.38</b>	<b>103.29</b>

	BIENES EN DACIÓN	TOTAL	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES REQUERIDAS POR AVALUO	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCES. O DEF.
	RIESGOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Informe del  
Área de  
Atención al  
Cliente

# Informe del Área de Atención al Cliente

JGA 2020 | Sección 9

---

A través del departamento de Atención al Cliente y Resolución de Reclamos, el Banco Bolivariano cumple con su compromiso de mantener un alto estándar de calidad y satisfacción de servicio, recibiendo todos los reclamos y quejas de sus clientes y usuarios a nivel nacional, contando con un proceso definido y estandarizado que permite realizar una efectiva gestión de los procesos en la resolución de requerimientos y reclamaciones, con tiempos de respuesta acordes a cada tipología y complejidad del reclamo, en aras de solventar de la mejor manera posible aquellos inconvenientes que puedan tener nuestros clientes.

Para la recepción de reclamos y consultas, el banco cuenta con los siguientes canales de atención:

- Asesoría comercial a nivel nacional
- Contact Center
- Correo electrónico: info@bolivariano.com
- Redes sociales
- Canales normativos: Defensor del Cliente y Superintendencia de Bancos

## Reclamos recibidos durante el año 2019.-

Durante el año 2019, se recibieron 20,185 reclamos, lo que representa el 0.006% del total de las transacciones del Banco (327'958,586).

Las reclamaciones del año 2019 presentan un incremento, en relación al año anterior, de un 12%, ocasionado por el cumplimiento normativo de las nuevas disposiciones establecidas en la Resolución 463-2018-F emitida por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

Cabe indicar que existe disminución del número de reclamos presentados en Cajeros Automáticos debido a que los Jefes Operativos a cargo de las diferentes oficinas a nivel nacional pueden anticipar posibles inconvenientes presentados, a través de medidas preventivas para la regularización de transacciones fallidas, con lo cual se genera un esquema proactivo y ante este tipo de transacciones, los clientes no llegan a presentar una reclamación directa en el Banco y gracias a los nuevos procesos implementados, se realizan ajustes anticipadamente en las cuentas de los clientes, generando un efecto altamente positivo.

Del total de las reclamaciones recibidas, el 55% fueron a favor del reclamante, el 40% a favor del Banco y se continúa gestionando el 5%.

### Reclamos ante la Superintendencia de Bancos.-

En el transcurso del año 2019, el Banco Bolivariano recibió un total de 104 reclamaciones de clientes, presentadas ante el ente de control, desglosados de la siguiente manera:

GRÁFICO 1

CATEGORÍA DE RECLAMO	NÚMERO DE RECLAMACIONES			
	2018	%	2019	%
Tarjeta de crédito	14	19%	18	17%
Tarjeta de débito	7	9%	8	8%
Cuentas	51	68%	76	73%
Internet	0	0%	0	0%
Otros	3	4%	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Adicionalmente a los reclamos detallados en el Gráfico 1, la Superintendencia de Bancos realizó requerimientos puntuales derivados por el cumplimiento de la Resolución 463-2018-F emitida por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera los cuales fueron atendidos y entregados oportunamente.

Una vez que la Superintendencia de Bancos concluyó con el análisis de nuestras explicaciones y descargos, la resolución de los reclamos tiene la siguiente estadística:

GRÁFICO 2

RESOLUCIÓN	NÚMERO DE RECLAMACIONES			
	2018	%	2019	%
A favor del reclamante	16	21%	18	17%
A favor del Banco	59	79%	86	83%
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>100%</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

Lo que demuestra que el Banco mantiene un alto estándar de servicio y cumple con la normatividad vigente.

### Reclamos ante el Defensor del Cliente.-

Durante el año 2019, se recibieron un total de 139 reclamaciones de clientes, presentadas ante el Defensor del Cliente.

De acuerdo al nuevo procedimiento de la Superintendencia de Bancos para la atención de los reclamos presentados ante el Defensor del Cliente, no es necesario que el cliente registre primero un reclamo en el Banco.

En esa línea, las reclamaciones ingresadas a través del Defensor del Cliente constan a continuación:

**GRÁFICO 3**

CATEGORÍA DE RECLAMO	NÚMERO DE RECLAMACIONES			
	2018	%	2019	%
Tarjeta de crédito	42	57%	42	30.21%
Tarjeta de débito	7	9%	3	2.16%
Cuentas	17	23%	92	66.19%
Internet	0	0%	0	0%
Otros	8	11%	2	1.44%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

Como resultado de las revisiones de la documentación proporcionada al Defensor del Cliente, a continuación, se presenta el resultado de su pronunciamiento:

**GRÁFICO 4**

RESOLUCIÓN	NÚMERO DE RECLAMACIONES			
	2018	%	2019	%
A favor del reclamante	45	61%	56	40%
A favor del Banco	29	39%	83	60%
<b>TOTAL</b>	<b>74</b>	<b>100%</b>	<b>139</b>	<b>100%</b>

#### Reportes a la Superintendencia de Bancos.-

De acuerdo a lo establecido por la entidad de control, hemos procedido a remitir los reportes en el formato y periodicidad que ésta ha determinado durante el año 2019. Para el cumplimiento de esta disposición hemos realizado mejoras en el proceso de manejo de las reclamaciones recibidas que nos permiten cumplir con los tiempos de entrega.

#### Reuniones del Comité de Atención al Cliente.-

Durante el año 2019 han existido 12 reuniones del Comité de Atención al Cliente, mediante el cual se valora permanentemente la calidad de servicio que presta el banco a todos sus clientes y usuarios, revisando estadísticas, incidencias y causas de las reclamaciones presentadas.



**Conclusión.-**

Durante el año 2019 los resultados presentados se atribuyen a las diversas acciones que se implementaron para mejorar la gestión de los reclamos, sustentándonos en las normativas legales vigentes, con el debido soporte del área Legal de nuestra institución; cumpliendo a cabalidad con el manual de políticas y procedimientos internos.

Para la consecución de mejores resultados en la eficiencia y eficacia del servicio de atención de reclamos es importante la identificación de la causa raíz y notificación a las áreas internas, para que se apliquen correctivos a los procesos que propiciaron el reclamo, por lo que siempre se generan interacciones con las áreas involucradas con el fin de realizar una mejora constante en nuestros procesos futuros y que genere impactos positivos tanto en la atención a nuestros clientes como en nuestros procesos.

Se continuará trabajando en el fortalecimiento de nuevas herramientas que permitan mejorar los tiempos de atención de los reclamos.

Atentamente,



**Ing. Patricia Riera Peralta**  
**Gerente de Atención al Cliente**

J u n t a  
G e n e r a l d e  
A c c i o n i s t a s

2020

Educación  
Financiera

10

# Programa de Educación Financiera

JGA 2020 | Sección 10

## INFORME DE ACTIVIDADES 2019

### 1) RESULTADOS 2019

MODO	CATEGORÍA	SEGMENTACIÓN	IMPACTOS TOTALES	FRECUENCIA (MENSUAL)	%
INSTITUCIONAL	Actividades Presenciales	Niños escolares (5 a 8 años)	2,916		25%
		Preadolescentes (9 a 12 años)	1,750		15%
		Jóvenes (13 a 17 años)	1,750		15%
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	1,865		16%
		Adultos (25 a 64 años)	1,925		17%
		Adultos mayores (> 65 años)	933		7%
		Colaboradores	525		5%
	Medios Digitales	Correos electrónicos base de clientes Banco Bolivariano	4,990,154	1	
	Publicaciones en redes sociales	Facebook	36,185,231	8	
		Twitter	15,704,961	8	
Prensa	Publicaciones	18,000	1		
Radio	Informativo	1,056	20		
ASOCIATIVO	Medios Digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	36,454	12	
	Prensa	Prensa	58,900	12	
TOTAL GESTIÓN (IMPACTOS) 2018			57,006,420		100%
TOTAL GESTIÓN (IMPACTOS) 2017			45,643,497		100%

## 2) IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDES SOCIALES Y CANALES VIRTUALES

Descripción de la actividad: Banco Bolivariano, bajo el esquema asociativo de Tus Finanzas, tiene presencia en las siguientes redes sociales y canales virtuales:

### 2.1 Portal de internet – [www.tusfinanzas.ec](http://www.tusfinanzas.ec)

En el 2019 el portal de internet tuvo 72 contenidos nuevos, entre artículos, herramientas, y videos de webinars.

La cobertura geográfica del sitio web es a nivel nacional. Las visitas a la página web en 2019 fueron en su mayoría de las siguientes provincias: Pichincha, Guayas, Manabí, Tungurahua, Azuay, Loja.

Durante el 2019, las visitas al sitio web Tus Finanzas correspondientes a Banco Bolivariano fueron 37,125 visitas.

### 2.2 Redes Sociales

Red social	Alcance
Facebook	427 nuevos “me gusta”
Twitter	751 seguidores
Youtube	445 suscriptores

Durante el 2019, Banco Bolivariano tuvo presencia en redes sociales a través de la plataforma de Tus Finanzas:

- Facebook: <https://www.facebook.com/tusfinanzasec>
- Twitter: @TusFinanzasEcu
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/tusfinanzasec>

A través de estas redes sociales se difundió, periódicamente, mensajes educativos y se publicaron infografías y videos sobre el buen manejo de finanzas personales al público en general, en los diez temas determinados en el Artículo 13 de la Resolución SB-2015-665.

La cobertura geográfica de las redes sociales es nacional. La mayor parte de los seguidores de las redes sociales durante 2019 fueron de las provincias de Pichincha, Guayas, Azuay, Loja, Tungurahua, El Oro, Manabí, Imbabura, Esmeraldas y Chimborazo.

Además, el Banco Bolivariano bajo el esquema de su programa institucional, tiene presencia en las siguientes redes sociales:

- Facebook
- Twitter

A través de estas redes sociales se difunden periódicamente mensajes del Programa de Educación Financiera con el hashtag #AulaBB, en las que se publican infografías y consejos sobre el buen manejo de las finanzas personales al público en general.

La cobertura geográfica de las redes sociales institucionales es nacional. La mayor parte de los seguidores de las redes sociales son de las provincias de Guayas, Pichincha, Azuay, Loja, Tungurahua, El Oro, Manabí, Imbabura, Esmeraldas y Chimborazo.

Desde el mes de enero a diciembre de 2019 el alcance en redes sociales fue:

- Facebook: 36,185,231
- Twitter: 15,704,961

El Banco Bolivariano cuenta además con una página web: Aula BB, alojada en <https://www.bolivariano.com/aula-bb>, a disposición del público en general, con alcance nacional, en donde se encuentran diversos contenidos dedicados al cuidado de sus finanzas personales, así como herramientas para la planificación y cuidado del dinero; además de videos e información relevante para fomentar la cultura financiera en la población ecuatoriana.

### 3) BOLETÍN ELECTRÓNICO

Bajo el esquema asociativo, se envía mensualmente boletines electrónicos. En 2019, se enviaron doce boletines enfocados en las siguientes temáticas:

Número de Boletín	Mes de envío	Temas
1	enero 2019	Comienza el año rastreando tus gastos
2	febrero 2019	Conceptos básicos para un buen uso de la tarjeta de crédito
3	marzo 2019	Ganancias de educar financieramente a niños y niñas.
4	abril 2019	Decisiones financieras sobre tu vivienda: Arrendar un bien
5	mayo 2019	Consejos financieros para futuros padres
6	junio 2019	Consejos para enfrentar el estrés financiero
7	julio 2019	Planifica tus vacaciones en familia
8	agosto 2019	Planifica tus gastos de regreso a clases
9	septiembre 2019	Consejos para administrar tu préstamo educativo
10	octubre 2019	Ahorro para cubrirte de imprevistos
11	noviembre 2019	Planifica y controla tus gastos de fin de año
12	diciembre 2019	Termina el 2019 con tus finanzas en orden y planifica tu 2020

La cobertura geográfica del envío de boletines durante el 2019 fue a nivel nacional.

Hasta diciembre de 2019 se registraron 604 suscriptores nuevos.

Banco Bolivariano en su programa institucional envía mensualmente boletines electrónicos a más de 383,848 clientes.

Se han enviado veinticuatro boletines mensuales enfocados en las siguientes temáticas:

Boletín	Mes de envío	Temas
1	04-ene	Arma tu presupuesto 2019 con Aula BB
2	25-ene	Planifica correctamente tu presupuesto anual
3	6-feb	Disfruta de tu presupuesto con Aula BB
4	18-feb	Disfruta de tus vacaciones con Aula BB
5	09-may	Recupérate de tus gastos
6	03-jun	Haz rendir tu dinero con Aula BB
7	30-ago	Ahorra y mejora tus finanzas con Aula BB
8	04-sept	Tu seguridad siempre es importante
9	06-sept	Aprende a manejar tus ingresos con Aula BB
10	09-sept	Sigue estos consejos para un préstamo bancario
11	27-sept	Planifica tu jubilación con Aula BB
12	28-nov	Arranca ahorrando este 2020 con Aula BB
13	09-dic	Planifica tus compras navideñas con Aula BB
14	12-dic	Cuida tu bolsillo en épocas de fiestas con Aula BB
15	19-dic	Ahorra en tus vacaciones con Aula BB.

### 3.1 Difusión de contenidos educativos en medios de modo asociativo

En este año, el programa Tus Finanzas difundió contenidos educativos en los siguientes medios:

En 2019, se realizaron 33 publicaciones en prensa. Se publicaron notas sobre manejo de finanzas personales en la Revista Gestión Digital. Los links a artículos publicados en la versión digital de la revista:

1. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/cumple-con-tus-metas-financieras-este-2019>
2. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/lo-que-puedes-aprender-si-rastreas-tus-gastos-por-un-mes>
3. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/consejos-para-manejar-las-deudas-de-las-fiestas>
4. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/administra-eficientemente-tu-sueldo>
5. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/organiza-tus-finanzas-con-una-aplicacion-movil>
6. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/tips-para-prevenir-ser-victima-de-un-robo-al-salir-de-una-institucion-financiera>
7. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/tu-personalidad-puede-definir-tu-objetivo-de-ahorrar-dinero>
8. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/depositar-tus-ahorros-en-bancos-o-cooperativas-de-ahorro>
9. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/finanzas-personales-los-30-anos-mitos-y-verdades>
10. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/puedes-comprar-una-vivienda-si-tienes-deudas>
11. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/que-puedes-hacer-con-el-dinero-del-pago-de-las-utilidades>
12. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/razones-por-las-que-hablar-sobre-tus-finanzas-es-positivo>
13. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/conoce-que-es-el-phishing-y-las-precauciones-que-debes-tener>

14. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/como-afrontar-el-estres-financiero>
15. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/cuando-es-mas-inteligente-arrendar-una-casa-que-comprar>
16. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/responde-estas-5-preguntas-importantes-sobre-el-manejo-de-tu-dinero>
17. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/formas-de-reducir-tus-gastos-de-arriendo>
18. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/los-seguros-te-protegen-ante-eventos-inesperados>
19. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/estas-listo-para-un-bebe-responde-estas-preguntas-sobre-tus-finanzas>
20. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/5-errores-de-dinero-que-cometen-los-padres-primero-y-como-evitarlos>
21. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/como-enganar-tu-mente-y-alcanzar-tus-metas-financieras>
22. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/deudas-de-un-familiar-fallecido-conoce-sobre-el-seguro-de-desgravamen>
23. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/5-maneras-de-sentirse-menos-estresado-sobre-tus-finanzas>
24. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/que-es-la-planificacion-financiera>
25. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/aprende-sobre-tu-salud-financiera-en-4-sencillos-pasos>
26. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/invierte-tus-ahorros-en-bienes-inmuebles>
27. <https://revistagestion.ec/tu-dinero/6-preguntas-antes-de-ser-garante>
28. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/diferido-o-corriente-que-eliges>
29. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/consejos-de-ahorro-para-millennials>
30. <https://revistagestion.ec/index.php/tu-dinero-analisis/buenos-habitos-para-el-uso-de-la-tarjeta-de-credito>
31. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/como-afrontar-una-enfermedad-desde-el-punto-de-vista-financiero>
32. <https://revistagestion.ec/tu-dinero-analisis/retos-para-aumentar-tus-ahorros>
33. <https://revistagestion.ec/analisis-tu-dinero/ocho-aciertos-financieros-para-comenzar-bien-el-proximo-ano>

## 4) CAPACITACIONES

Banco Bolivariano, a través del esquema asociativo Tus Finanzas, ha realizado capacitaciones para el público en general y subgrupos de la población cuyo objetivo fue concienciar a la población sobre el buen manejo de sus finanzas personales, estuvo conformada por dos actividades:

- Talleres presenciales
- Webinars

### 4.1 Talleres Presenciales

En el 2019 se ejecutaron talleres en los distintos meses del año, según la segmentación de públicos:

#### Niños escolares (5 a 8 años)

Banco Bolivariano realizó 71 charlas de ahorro a escuelas de la ciudad de Quito y 4 charlas a una escuela en Ambato. Con un alcance de 2,916 niños/as escolares.

**Preadolescentes (9 a 12 años)**

Se impartieron 23 charlas de ahorro a escuelas de la ciudad de Quito y 3 charlas a una escuela en Ambato. Con un alcance total de 1,750 preadolescentes.

**Jóvenes (13 a 17 años)**

Banco Bolivariano realizó 12 charlas en Quito, 2 en Machachi, 1 en Cuenca y 1 en Imbabura, atendiendo a 1,750 jóvenes.

**Jóvenes adultos (18 a 24 años)**

Para este segmento, el Banco Bolivariano realizó 38 talleres en las universidades de Quito y 16 en Quevedo, llegando a 1,865 jóvenes adultos.

**Las temáticas cubiertas fueron:**

- Planificación y presupuesto
- Ahorro
- Manejo de crédito
- Medios de pago electrónico
- Emprendimiento

**Adultos (25 a 64 años)**

Banco Bolivariano realizó 22 talleres en la ciudad de Quito, 4 en Ambato, 11 en Cayambe, 1 en Cuenca, 8 en Guayaquil y 4 en Milagro. Atendiendo a 1,865 adultos.

**Temáticas cubiertas:**

- Planificación y presupuesto
- Ahorro
- Manejo de crédito
- Medios de pago electrónico

**Adultos mayores (> 65 años)**

Banco Bolivariano realizó 12 charlas en la ciudad de Guayaquil a 933 adultos mayores. Impartiendo contenido sobre los Riesgos y seguridad para adultos mayores

**Colaboradores de la institución**

Banco Bolivariano realizó 6 charlas en Quito, 2 en Cuenca y 8 en Guayaquil. Llegando a 525 colaboradores sobre Planificación y presupuesto

**4.2. Webinars**

Durante el 2019 el Programa Tus Finanzas realizó 12 webinars gratuitos a través de la plataforma de internet join.me. Los webinars se enfocaron en dar consejos o estrategias prácticas para mejorar el manejo de las finanzas personales a través de presentaciones de treinta minutos vía internet.

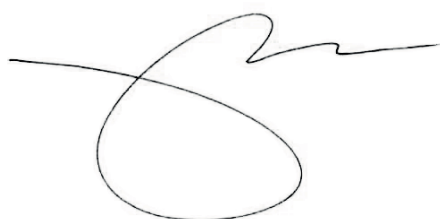


A continuación, se detallan los webinars que se realizaron:

Mes	Tema	Link acceso
Enero 2019	Comienza el año rastreando tus gastos	<a href="https://tusfinanzas.ec/blog/tusfinanzas-tv/comienza-el-ano-rastreando-tus-gastos/">https://tusfinanzas.ec/blog/tusfinanzas-tv/comienza-el-ano-rastreando-tus-gastos/</a>
Febrero 2019	Conceptos básicos para un buen uso de la tarjeta de crédito	<a href="https://tusfinanzas.ec/blog/tusfinanzas-tv/webinar-conceptos-basicos-para-un-buen-uso-de-la-tarjeta-de-credito/">https://tusfinanzas.ec/blog/tusfinanzas-tv/webinar-conceptos-basicos-para-un-buen-uso-de-la-tarjeta-de-credito/</a>
Marzo 2019	Ganancias de educar financieramente a niños y niñas	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-ganancias-de-educar-financieramente-a-los-ninos/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-ganancias-de-educar-financieramente-a-los-ninos/</a>
Abril 2019	Decisiones financieras sobre tu vivienda: Arrendar un bien	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-decisiones-financieras-sobre-tu-vivienda/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-decisiones-financieras-sobre-tu-vivienda/</a>
Mayo 2019	Consejos financieros para futuros padres	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/consejos-financieros-para-futuros-padres/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/consejos-financieros-para-futuros-padres/</a>
Junio 2019	Consejos para enfrentar el estrés financiero	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/consejos-para-enfrentar-el-estres-financiero/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/consejos-para-enfrentar-el-estres-financiero/</a>
Julio 2019	Planifica tus vacaciones en familia	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/planifica-tus-vacaciones-en-familia/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/planifica-tus-vacaciones-en-familia/</a>
Agosto 2019	Planifica tus gastos de regreso a clases	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/planifica-tus-gastos-de-regreso-a-clases/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/planifica-tus-gastos-de-regreso-a-clases/</a>
Septiembre 2019	Consejos para administrar tu préstamo educativo	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-consejos-para-administrar-tu-prestamo-educativo/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-consejos-para-administrar-tu-prestamo-educativo/</a>
Octubre 2019	Importancia del ahorro para cubrirse ante imprevistos	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-la-importancia-del-ahorro-para-cubrirte-ante-imprevistos/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-la-importancia-del-ahorro-para-cubrirte-ante-imprevistos/</a>
Noviembre 2019	Planifica y controla tus gastos de fin de año	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-planifica-y-controla-tus-gastos-de-fin-de-ano/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-planifica-y-controla-tus-gastos-de-fin-de-ano/</a>
Diciembre 2019	Termina el 2019 con tus finanzas en orden y planifica tu 2020	<a href="https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-termina-el-2019-con-tus-finanzas-en-orden-y-planifica-tu-2020/">https://tusfinanzas.ec/tusfinanzas-tv/webinar-termina-el-2019-con-tus-finanzas-en-orden-y-planifica-tu-2020/</a>

## 5) CONCLUSIONES

En 2019, Banco Bolivariano realizó capacitaciones presenciales para diversos grupos y subgrupos de la población, lo que le permitió cumplir con la meta establecida para este año. Adicionalmente, se respaldó en medios de difusión para informar y concienciar sobre temas relevantes de educación financiera a diversos grupos de la población.



Juan Alberto Esparza  
Gerente de Publicidad y Comunicación.

2020

**40**  
años contigo

**Junta  
General de  
Accionistas**

2020



**Junta  
General de  
Accionistas**