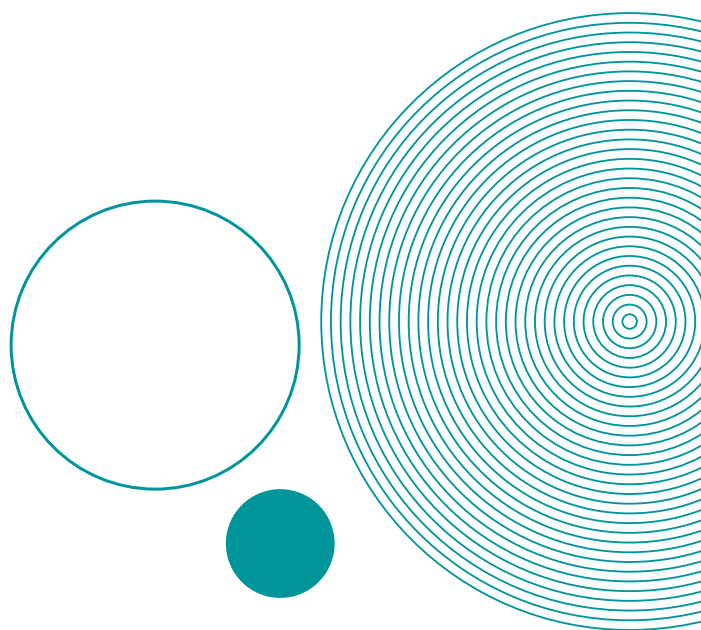
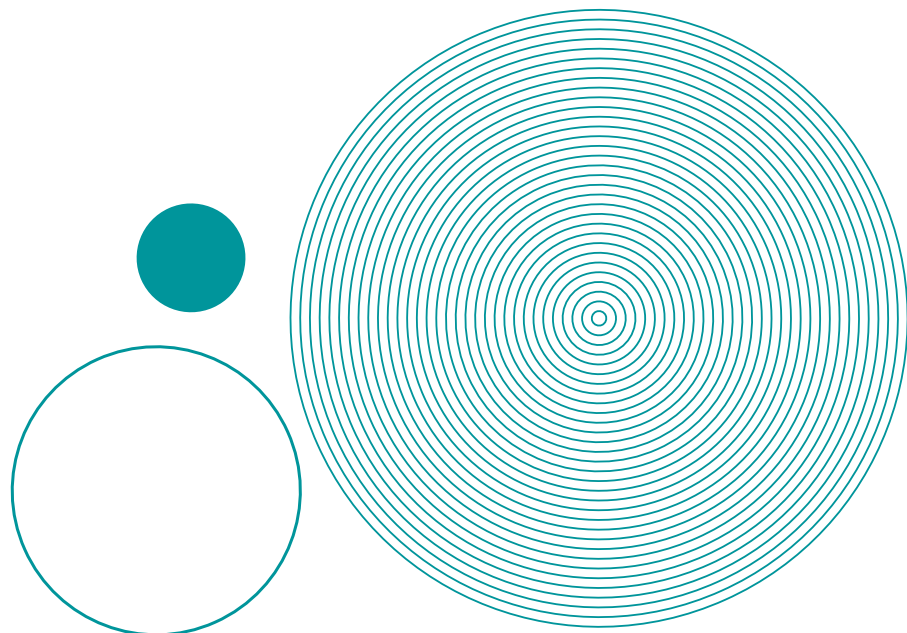


20
21

**Junta
General de
Accionistas**





**Junta
General de
Accionistas**
2021



Convocatorias.

Pág. 03

1

Pág. 07
Informe Anual
de la Administración.

2

Pág. 51
Informe de Comité
de Gobierno
Corporativo.

Pág. 71
Informe de Comité
de Retribuciones.

Pág. 73
Informe de la
Defensora del
Cliente.

3

Pág. 79
Informe de los
Auditores
Independientes.

Pág. 83
Informe del
Comisario.

Pág. 87
Informe del
Auditor Interno.

Pág. 91
Balance General.

Pág. 92
Estado de
Resultados.

Pág. 94
Estado de Cambios
en el Patrimonio.

Pág. 95
Estado de Flujos
de Efectivo.

Pág. 97
Pronunciamiento
del Directorio.

4

Pág. 99
Informe de Calificación
de Riesgos.

5

Pág. 105
Informes de Gestión
para prevenir el
Lavado de Activos.

Índice

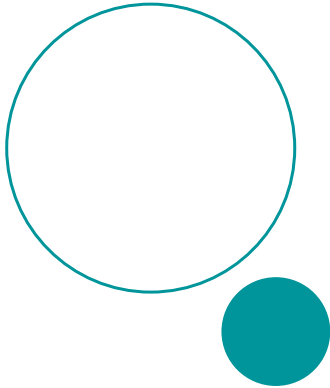
6 Pág. 111
Pronunciamiento del
Comité de Auditoría.

7 Pág. 113
Informe del Comité de
Administración Integral
del Riesgo.

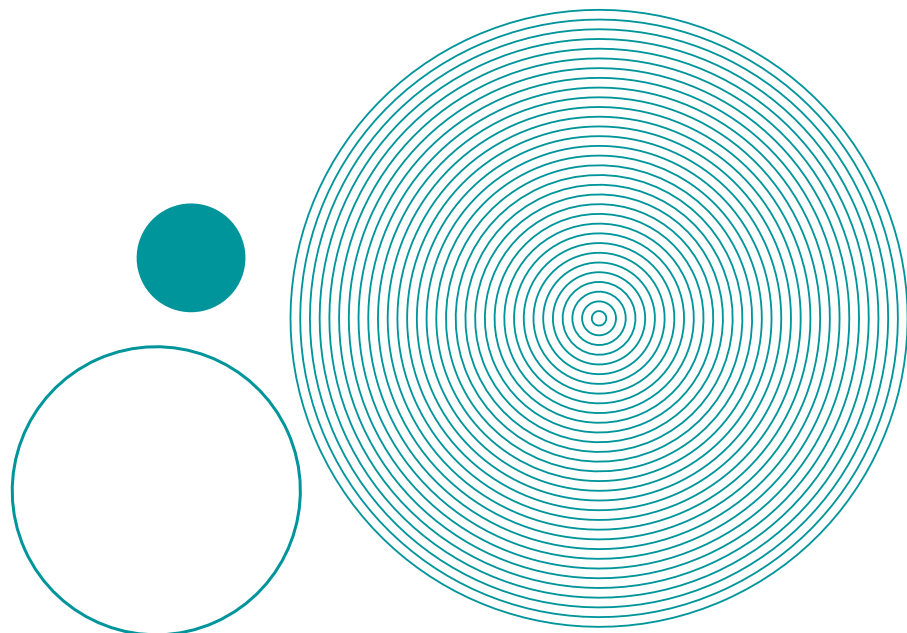
8 Pág. 119
Calificación de Activos
de Riesgo del Último
Ejercicio Económico.

9 Pág. 121
Informe del Área de
Atención al Cliente.

10 Pág. 125
Informe Programa de
Educación Financiera.



Índice

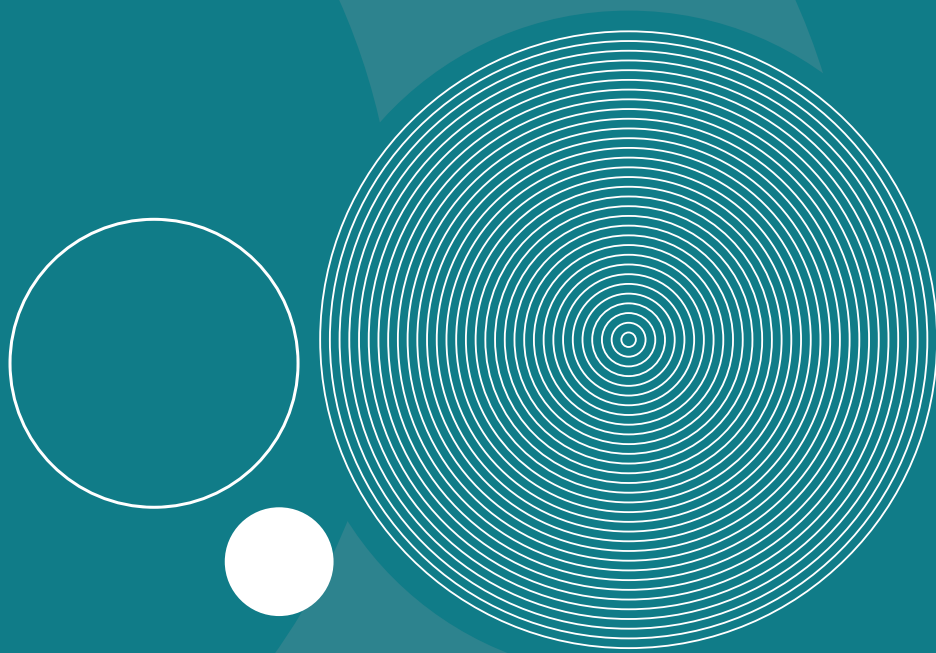


**Junta
General de
Accionistas**
2021



Convocatorias

Junta General de Accionistas



Convocatorias

JGA 2021 | Convocatorias

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

CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO:

USD 280'000.000,00

Por resolución del Directorio de la institución, en sesión celebrada el día 21 de enero de 2021 y encumplimiento 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 25 de febrero de 2021, 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 2020;
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 2020;
4. Conocer y resolver sobre el informe del Comisario, relativo al ejercicio económico 2020;
5. Conocer y resolver sobre el informe del Auditor Interno, relativo al ejercicio económico 2020;
6. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2020;
7. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
8. Conocer y resolver acerca de la elección del Presidente Ejecutivo;
9. Conocer y resolver acerca de la elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes;
10. Conocer y resolver acerca de la elección del Presidente del Banco; y,
11. Proceder a la elección del Auditor Externo.

Guayaquil, 28 de enero de 2021.-



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 dirección consta en esta convocatoria; y,
- b) Los Auditores Externos han sido convocados especial e individualmente, mediante nota escrita.

Guayaquil, Febrero 02 de 2021

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

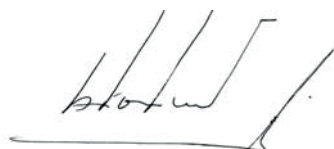
De mis consideraciones:

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 jueves 25 de febrero del 2021, 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.

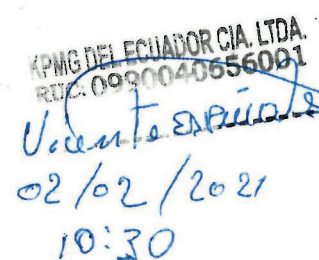
El orden del día es el siguiente:

1. Conocer y resolver sobre el informe de la Administración del Banco por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2020;
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 2020;
4. Conocer y resolver sobre el informe del Comisario, relativo al ejercicio económico 2020;
5. Conocer y resolver sobre el informe del Auditor Interno, relativo al ejercicio económico 2020;
6. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2020;
7. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
8. Conocer y resolver acerca de la elección del Presidente Ejecutivo;
9. Conocer y resolver acerca de la elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes;
10. Conocer y resolver acerca de la elección del Presidente del Banco; y,
11. Proceder a la elección del Auditor Externo.

Atentamente,

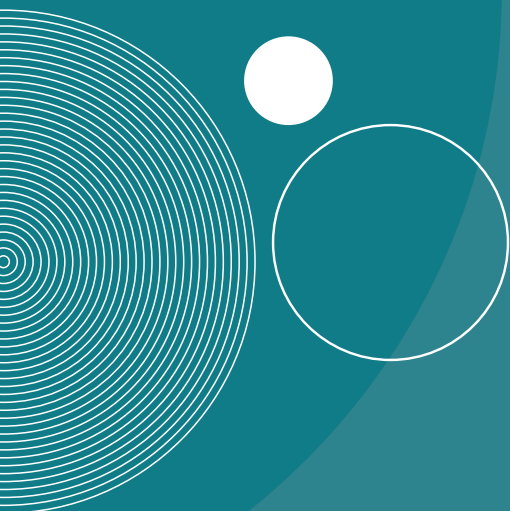


Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana
PRESIDENTE



Informe de la Administración

Junta General de Accionistas



01

Informe Anual de la Administración 2020

JGA 2021 | 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 desarrolladas y del desempeño de la institución durante el ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del año 2020, 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 (uno muy singular para la humanidad y para nuestro país, con motivo de la pandemia originada por el SARS-CoV-2), y siempre, como de costumbre, dentro del contexto de la situación económica del país y del sistema financiero nacional.

El 2020 fue un año sin precedentes en la historia reciente de la humanidad, producto de la pandemia ocasionada por el virus SARS-CoV-2 (causante del covid-19). Desde principios de año y con más precisión desde el mes de marzo, en respuesta a la rápida propagación de la enfermedad, virtualmente todas las economías del mundo se vieron en la necesidad de cerrar sus fronteras y de restringir drásticamente la movilidad de sus ciudadanos, con la finalidad de frenar el avance de los contagios; y, mientras tanto, encontrar una forma de combatir y eventualmente erradicar el virus y sus consecuencias; lo cual, hasta el cierre del año no ocurrió.

Esta situación provocó una virtual paralización y posteriormente una muy lenta recuperación de la economía mundial, con caídas sin precedentes en los mercados, cierres masivos de negocios, crisis de empleo, desbordamiento de los servicios de salud y una asignación enorme de recursos dedicados al combate de la pandemia.

En consecuencia, la economía mundial experimentó una profunda reducción en la demanda de productos, impactando las cadenas mundiales de suministros, afectando las exportaciones y el consumo interno de todo tipo. Ningún país estuvo inmune a los efectos de la pandemia y el impacto de la misma en la economía mundial tomará años en recuperarse.

En Ecuador, puntualmente el 16 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional, decretó el estado de excepción en el territorio nacional, el que fue renovado en dos ocasiones, culminando el 13 de septiembre. Durante el estado de excepción se suspendieron actividades de toda índole, resultando en un impacto negativo en la economía ecuatoriana, por el lado productivo. Las cuarentenas mermaron capital de trabajo de muchas industrias y cambiaron las preferencias de los consumidores, muchas de las cuales serán permanentes. Las medidas restrictivas se han mantenido en mayor o menor escala durante todo el año y, como consecuencia de ello, la economía ecuatoriana experimentará una contracción cercana al 9% en el 2020, la peor de las últimas dos décadas.

Frente a esta situación, el sistema bancario tomó la iniciativa de crear diversos esquemas para precautelar la salud financiera de sus clientes. Los esquemas de alivio financiero abarcaron desde extensiones de plazo hasta diferimientos extraordinarios de obligaciones; todo lo cual y de acuerdo a cifras compiladas por la ASOBANCA totalizó cerca de USD 10,000 millones en más de 2.3 millones de operaciones en su punto más alto, cifra que representa el 36% de la cartera total del sistema financiero.

Es importante anotar que el porcentaje de alivios financieros otorgado por el sistema financiero ecuatoriano estuvo entre los tres más altos de América Latina, y que tales medidas de alivio fueron provistas libremente y de manera autónoma, sin que exista ningún apoyo o ayuda estatal, como ocurrió en otros países. Esto último, vale la pena mencionar, ha servido para demostrar la solvencia, liquidez y también la creatividad del sistema financiero nacional, en una situación de extrema emergencia, para apoyar a sus clientes y evitar efectos que, sin estas medidas, pudieron resultar verdaderamente catastróficos para un gran número de ellos.

Debido a las consecuencias de la pandemia en la economía mundial, el comportamiento del sistema financiero nacional fue distinto al de años anteriores, evidenciado por una reducción en los saldos de cartera a partir del mes

de marzo y una recuperación o crecimiento en los mismos a partir del mes de agosto. Por otra parte, los saldos de depósitos del público tuvieron una lógica reducción en el mes de marzo, para luego tener crecimientos sostenidos a partir de abril, demostrando la confianza de los agentes económicos en la gestión del sistema bancario nacional.

A diciembre de 2020, la cartera de créditos del sistema financiero se ubicó en USD 29,538 millones, reflejando una reducción del 1.6%; es decir, USD 491 millones en relación con 2019, mientras que las captaciones del público tuvieron un incremento de USD 3,850 millones, alcanzando los USD 37,528 millones, lo que representa un crecimiento del 11.4% en relación con 2019.

En consecuencia, al revertirse la tendencia de años anteriores y tomando en cuenta que el ritmo de crecimiento de la cartera del sistema fue menor al del crecimiento de sus depósitos, las reservas de liquidez del sistema también experimentaron un robusto crecimiento, en este caso de USD 4,236 millones, equivalente a un 30.1% respecto al año anterior.

El financiamiento internacional tuvo un crecimiento de 1.6% como resultado de nuevas operaciones a largo plazo con organismos multilaterales, bancos de desarrollo y agencias europeas, a pesar de que la situación de la economía mundial trajo consigo una restricción de líneas de operaciones comerciales y préstamos desde el exterior.

Dicho financiamiento, que fue destinado principalmente a atender operaciones de crédito productivo y de comercio exterior, es una clara señal de que, al igual que como ocurrió con los depósitos del sistema, se mantiene la confianza de los organismos multilaterales y entidades internacionales en el sistema bancario ecuatoriano, inclusive en épocas tan difíciles.

En el ámbito laboral, de acuerdo con las cifras publicadas por el Ministerio de Trabajo, a octubre 2020, más de 427 mil personas perdieron su empleo desde la instauración del estado de excepción. A pesar de estas cifras, tras la aprobación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario en junio 2020, se crearon 163 mil empleos. Esta ley contiene aspectos importantes en materia laboral que permitieron que tanto empleadores como empleados mantengan sus puestos de trabajo a pesar de las afectaciones propias de las restricciones adoptadas a raíz de la declaratoria de estado de excepción por parte del Gobierno. El Ecuador tuvo que adaptarse, sin previa preparación, a un esquema de teletrabajo que sin duda contribuyó a mantener la actividad de muchísimas actividades productivas.

La noticia más trascendente del año en materia económica fue la firma de un nuevo acuerdo financiero con el Fondo Monetario Internacional, (FMI), que le permitió al Gobierno recibir USD 4,000 millones de un total comprometido de USD 6,500 millones en los próximos 25 meses. Adicionalmente, la firma de dicho acuerdo abrió las puertas para recibir nuevas operaciones de financiamiento provenientes de organismos financieros multilaterales como el Banco Mundial, la Corporación Andina de Fomento, el Banco Interamericano de Desarrollo, los que sumaron USD 1,089 millones.

Por otra parte, el acercamiento del Gobierno a los organismos financieros internacionales le permitió renegociar en mejores condiciones sus operaciones con los tenedores de bonos soberanos. Dicha renegociación contempló una suma total de USD 17,375 millones; siendo aceptada por el 98.5% de los tenedores, quienes canjearon sus títulos por tres nuevos bonos: los 2030 por USD 3,701 millones, los 2035 por USD 8,459 millones y los 2040 por USD 3,403 millones. El canje implicó una extensión de la deuda de 6.1 años, en promedio, a 12.7 años; y una reducción de tasa de 9.2%, en promedio, a 5.3%. Todo lo anterior con un período de gracia de capital de 5 años y aproximadamente de 2 años en intereses.

Tanto el acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, sus consecuentes desembolsos, como la exitosa renegociación con los tenedores de deuda soberana permitieron al gobierno contar con la liquidez necesaria para hacer frente a las necesidades económicas producto de la pandemia, así como para reducir el monto de los retrasos acumulados con proveedores estatales producto de la crítica situación de las cuentas fiscales. Si bien el panorama financiero del presupuesto general del estado continúa en una situación delicada, ambas acciones impulsadas por el Gobierno del Ecuador definitivamente constituyen un paso en la dirección correcta, y el logro en materia económica más importante de la actual administración.

No obstante, el principal reto en materia económica para el Gobierno en los meses de transición a una nueva administración continúa siendo el de encontrar recursos para financiar la brecha presupuestaria, ya que, sin nuevos ingresos, esta permanecerá abierta y las autoridades necesitarán seguir acudiendo a financiamiento externo adicional.

Es importante mencionar que el riesgo país tuvo un incremento a niveles de 6,063 pbs en marzo de 2020, en plena pandemia y confinamiento en el Ecuador; luego se redujo a 2,815 pbs antes de la firma del acuerdo con el Fondo Monetario Internacional; sin embargo, al mes de diciembre, ya se había recuperado en niveles de 1,062 pbs.

Las Reservas Internacionales cerraron el año en niveles superiores a los USD 7,000 millones siendo el saldo más alto de los últimos 20 años. Organismos internacionales, analistas y entes especializados coinciden en un crecimiento económico para el 2021 que bordearía el 3.1%, como un efecto de rebote, pero que no sería suficiente para recuperar la pérdida de actividad económica en el 2020 producto de la pandemia.

A pesar del entorno de un año revestido de incertidumbre como el 2020, con una pandemia inesperada y con la inestabilidad fiscal y económica característica de nuestro país, el Banco Bolivariano logró superar sus objetivos, 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 ponen en evidencia, como ya es costumbre, un adecuado manejo de los indicadores de liquidez, calidad de cartera y rentabilidad en niveles superiores a los presupuestados.

El 2020 fue el año en que el Banco Bolivariano C.A. cumplió cuarenta años de haber sido fundado, gracias a la visión de nuestro querido presidente fundador, el señor doctor José Salazar Barragán. No deja de ser una lástima que tan significativo aniversario, que ha servido para destacar, con absoluta nitidez, la permanencia de los valores fundacionales de la institución y su notable crecimiento y desarrollo a todo nivel, haya coincidido con un período tan complejo para el mundo entero.

No obstante, también coincidió con el año del Bicentenario de la Independencia de Guayaquil, memoria de extraordinaria trascendencia que debió resignar, debido a la pandemia, los justos festejos que se tenía programados; pero que, entre las actividades que sí se realizaron con dicho motivo, el Comité del Bicentenario, presidido por nuestro recordado exalcalde, Jaime Nebot Saadi, y la Cámara de Comercio de la ciudad, otorgaron placas conmemorativas a las empresas que, denominadas como “Héroes del Comercio”, han contribuido al desarrollo de la ciudad a lo largo de los años. Una de esas placas, que nos fue entregada en acto público, sencillo pero muy significativo, adorna actualmente la puerta de ingreso de nuestra oficina matriz; convirtiéndonos con ello en parte de lo que se ha denominado como “La ruta de los héroes”.

Los resultados del Banco que se exponen en las páginas siguientes han sido consecuencia directa de nuestra invariable cultura institucional, que pone en práctica, sin permitirse desvíos o treguas, 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, de la invalorable confianza de nuestros accionistas y clientes.

Como ya mencionamos, en el 2020 el Banco cumplió 40 años de vida institucional; y, a pesar de un entorno marcado por la pandemia, lo celebramos comunicando un mensaje positivo y una renovada imagen que promueve el trabajo colaborativo y el uso de tecnologías digitales.

Adicionalmente, nuestros esfuerzos de responsabilidad social estuvieron destinados a apoyar a instituciones dedicadas a la ayuda humanitaria y a la lucha contra la pandemia. En síntesis, el Banco, en su cuadragésimo aniversario y pese a la gran calamidad general, estuvo presente, no solo para apoyar a sus clientes, sino para sumarse al frente de defensa contra la enfermedad, colaborando con significativas donaciones a instituciones señeras de beneficencia que han cumplido y cumplen una labor fundamental en el aspecto sanitario y asistencial.

En otro orden de cosas, debe mencionarse que 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 que sigamos ofreciendo experiencias diferenciadas y significativas, más aún en momentos como los vividos durante el 2020.

Durante las etapas más críticas del confinamiento, supimos atender la necesidad de nuestros clientes de realizar sus transacciones sin salir de casa y, para ello, relanzamos “Clave Virtual”, que es un dispositivo seguro para realizar transacciones monetarias, que se activa íntegramente en nuestra aplicación móvil. Mediante una serie de actualizaciones de transacciones en canales virtuales, logramos crecer un 23% en la cantidad de clientes que los utilizan, pero el logro más significativo fue incrementar -nada menos que- en un 83% el número de nuestros clientes que realizan pagos y transferencias por nuestros canales virtuales.

Durante el año 2020, las transacciones monetarias en nuestros canales digitales tuvieron un crecimiento del 64%, pasando de 4.5 millones (2019) a 7.4 millones (2020). Es importante señalar que 24móvil (banca celular) presentó, al cierre del año, una evolución destacada en su uso, con un incremento del 71% en clientes.

Por otra parte, dentro de las líneas tradicionales de la actividad, en el contexto del estado de excepción y emergencia sanitaria, producto de la pandemia ocasionada por el coronavirus, y con el objetivo de brindar apoyo a nuestros clientes, el Banco realizó 191 mil operaciones de alivio financiero por un total de USD 609 millones en su punto más alto, equivalente al 28% del total de su cartera de créditos. De igual forma, a raíz de la promulgación de la Ley Orgánica de Apoyo Humanitario, el Banco ha instrumentado operaciones de reactivación que totalizan USD 611 millones.

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 y, al mismo tiempo, obtener resultados que contribuirán al indispensable fortalecimiento patrimonial de la institución.

El Banco Bolivariano 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 social, económico y político, estimamos que la institución, aún en medio de condiciones excepcionalmente adversas, inesperadas y de muy complicado manejo, en la máxima medida de lo razonablemente posible, ha tenido un excelente desempeño, del que nos congratulamos, no por vanidad, sino por la permanente constatación de que nuestra visión de la actividad bancaria, nuestras prioridades y nuestra prudencia en el manejo de los recursos a nosotros encomendados, como siempre durante nuestros cuarenta años de vida institucional, continúan siendo los correctos.

Es importante que los señores accionistas conozcan que el Banco Bolivariano ha mantenido, como es su costumbre, un continuo procedimiento de revisión, adecuación e implementación de iniciativas encaminadas a mitigar los efectos de las condiciones económicas que se vivieron y a fin de que, ante una coyuntura de alta liquidez en el país producto del ingreso de los recursos internacionales, se establezca un manejo conservador de los recursos, sobre todo en un ambiente electoral que caracterizará los primeros meses de este año 2021. Asimismo esperamos se adopten cambios en materia macroeconómica con el objetivo de mantener el acuerdo con el FMI y cumplir con los requerimientos exigidos para la importante inyección de recursos durante el 2020 y los próximos años.

Nos complace informar que, en el mes de septiembre, el Banco Bolivariano accedió a una facilidad de crédito de USD 10 millones otorgada por la *Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.* (FMO) que ayudará a impulsar la reactivación económica a través de diversos mecanismos de financiamiento de largo plazo orientados a la pequeña y mediana empresa; objetivo similar al que tuvo el préstamo otorgado en el 2017 por la misma agencia holandesa. Así mismo, en esta ocasión, una parte de los recursos servirá para apoyar los proyectos relacionados con energías renovables, medioambiente y planes de responsabilidad social. Adicionalmente, el FMO también nos otorgó el primer préstamo subordinado por USD 10 millones que, por sus características, contribuye al aún mayor fortalecimiento de la solidez patrimonial de la institución.

Finalmente es importante mencionar que, a pesar de las restricciones mantenidas durante el año 2020, la economía va poco a poco recuperando su dinamismo luego de haber llegado a su punto más crítico a mediados de año. Las condiciones actuales de la economía mundial apuntan a una recuperación durante el año 2021, impulsada por una gradual apertura en la medida del avance de los procesos de vacunación de la población. Los países que adopten estrategias efectivas de provisión y distribución de las vacunas disponibles para sus habitantes serán sin duda los que experimenten una recuperación más rápida durante el año.

Con estos antecedentes, que resultan necesarios para una adecuada interpretación de los resultados de la institución durante el ejercicio económico recién concluido, presentamos a continuación las cifras e indicadores que corresponden a la evolución de las actividades del Banco Bolivariano C.A. durante el año 2020, dentro del contexto general que hemos delineado y que es de público conocimiento.

Cabe mencionar que las cifras que se presentan a continuación, sobre todo aquellas relacionadas con la macroeconomía, en casi todos los aspectos y aunque no se lo mencione de manera expresa en la exposición de las mismas, han sido influenciadas en gran medida por la pandemia.

Cifras Macroeconómicas

Al ser año electoral, no se aprueba un presupuesto para el año (2021), sino que se mantiene el del año anterior (2020). 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 2020 llegaron a USD 11,748 millones; cifra que representa una reducción del 12.9% con relación al año anterior, considerándose la recaudación ocasional producto de la Ley Orgánica para el Fomento Productivo. El tributo que generó mayores recursos fue el Impuesto al Valor Agregado (IVA); el cual alcanzó los USD 5,506 millones; es decir, un 46.9% de los impuestos recaudados. En el segundo lugar se ubicó el Impuesto a la Renta, con un valor de USD 4,406 millones; lo cual representa el 37.5%; y, finalmente, en tercer lugar, aparece el Impuesto a la Salida de Divisas, con USD 964 millones, equivalente al 8.2% de las recaudaciones totales.

El Producto Interno Bruto del Ecuador (PIB) decreció 8.8% en el tercer trimestre del año 2020, comparado con el mismo periodo del año 2019, 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 en 14.8%, leve crecimiento de las exportaciones de bienes y servicios en 0.3%, reducción del 8.9% en el gasto de consumo final de los hogares y la contracción del consumo final del Gobierno general en 7.4%. Cabe señalar que las importaciones de bienes y servicios, que por su naturaleza disminuyen el PIB, fueron menores en 13.1% a las registradas en el tercer trimestre de 2019.

El 31 de agosto de 2020, el gobierno ecuatoriano llegó a un acuerdo con el 98.5% de los tendedores de bonos para la renegociación de la deuda. Dentro de los términos se puede mencionar la disminución de la tasa de interés de 9.2% a 5.3%, reducción del capital por USD 1,500 millones y un plazo de 12 años con un periodo de gracia de capital por 5 años.

El Fondo Monetario Internacional aprobó un acuerdo con el país por USD 6,500 millones el pasado 30 de septiembre de 2020 a un plazo de 10 años y con una tasa de interés del 2.9%. Los desembolsos para este nuevo acuerdo serán durante los 27 meses posteriores a su aprobación y sujetos al cumplimiento de requisitos como una reforma fiscal y aprobaciones de leyes para combatir la corrupción. El FMI desembolsó USD 4,000 millones en el 2020.

A noviembre de 2020, el crudo WTI (*West Texas Intermediate*), que sirve de referencia para el que vende el país, se ubicó en USD 41.5 por barril. El petróleo ecuatoriano registró en noviembre de 2020 un valor de USD 36.9 por barril según el Banco Central del Ecuador; registrando un decrecimiento de 31.6% con respecto al cierre del año 2019, cuando se ubicaba en USD 54.0 por barril.

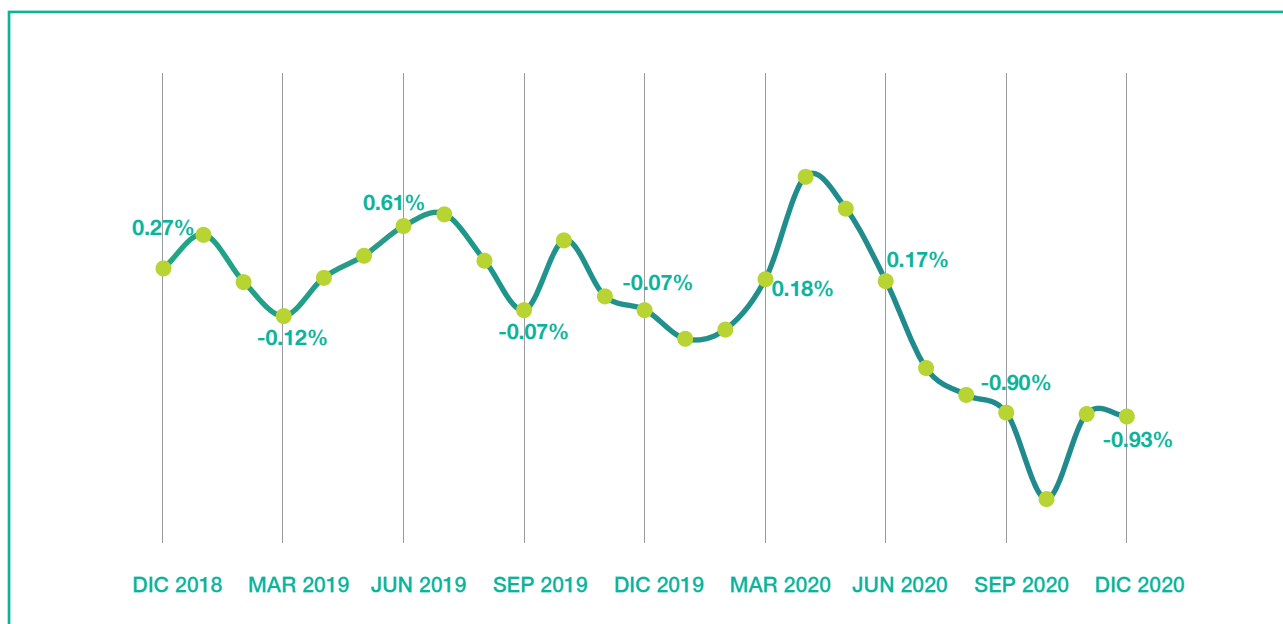
Los datos del Banco Central del Ecuador indican que las remesas familiares enviadas al país a septiembre de 2020 llegaron a los USD 2,352 millones; cifra que representa una reducción del 1.7% respecto a la misma fecha del año anterior. La fuente principal de remesas familiares es ahora Estados Unidos, que según el Banco Central registró un crecimiento del 3.7% respecto a septiembre de 2019; seguido de España e Italia, con variaciones de -11.3% y de 0.0%, 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 11% del total de remesas pagadas durante el transcurso del año.

Inflación

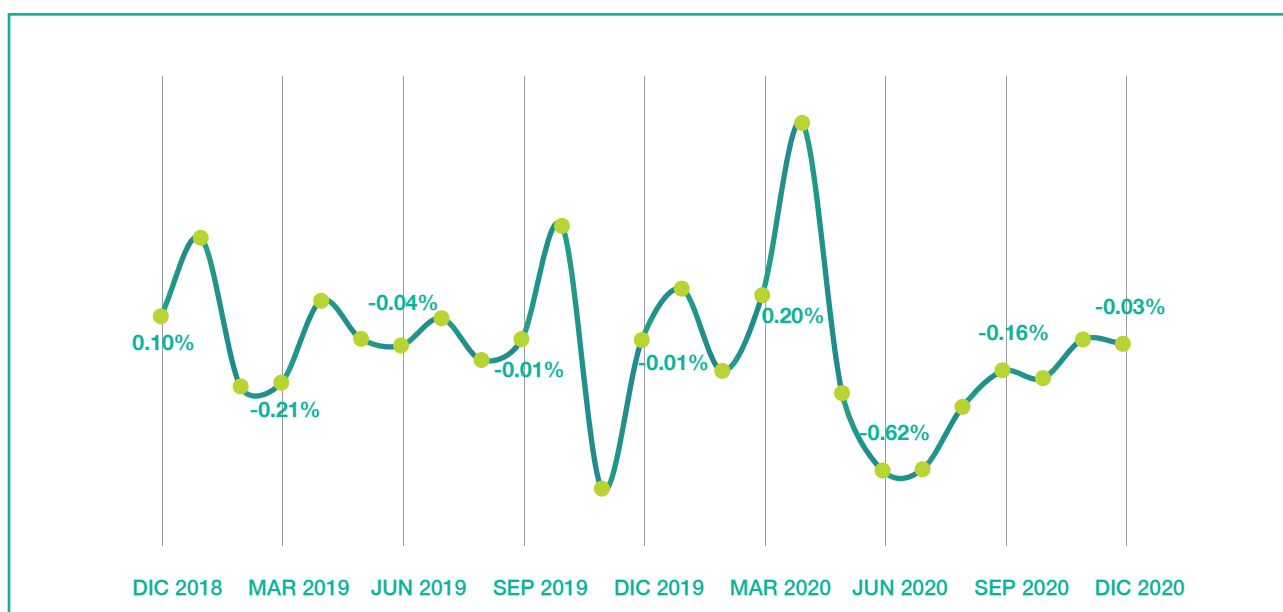
A diciembre del año 2020, la inflación anual se ubicó en -0.93%.

A diciembre del año 2020, la inflación anual se ubicó en -0.93%, menor al -0.07% registrado a diciembre de 2019. La inflación mensual en diciembre del año 2020 se situó en una tasa de -0.03% según el INEC.

INFLACIÓN ANUAL



INFLACIÓN MENSUAL



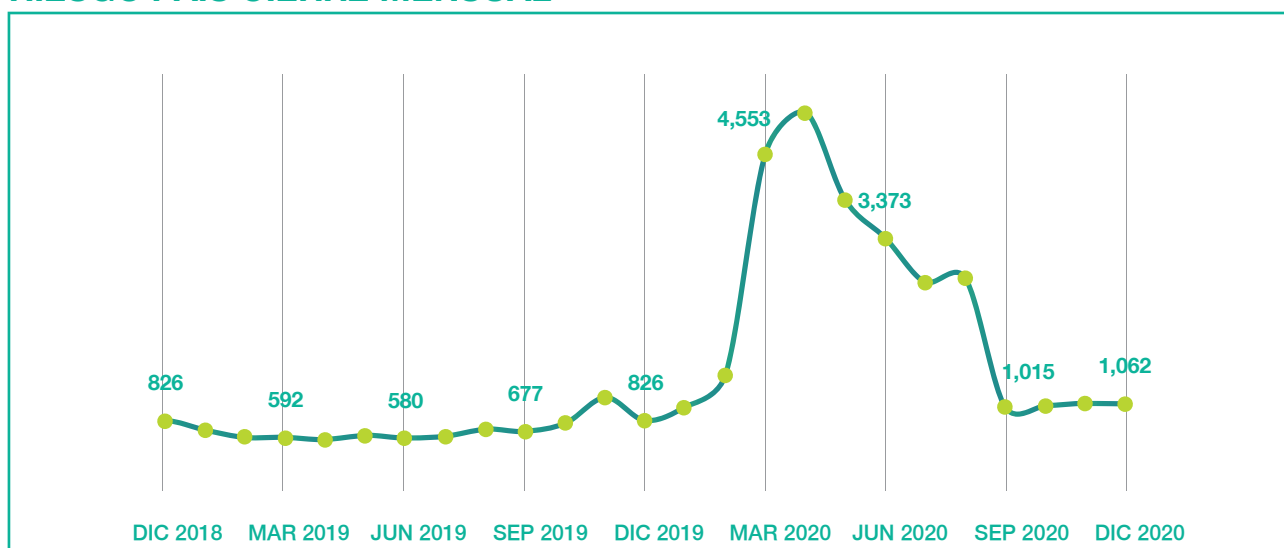
Riesgo País

El riesgo país es el indicador que mide la probabilidad de que un país incumpla las obligaciones financieras que ha contraído debido a diversos riesgos. Mientras más alto sea, mayor riesgo de inversión tiene el país.

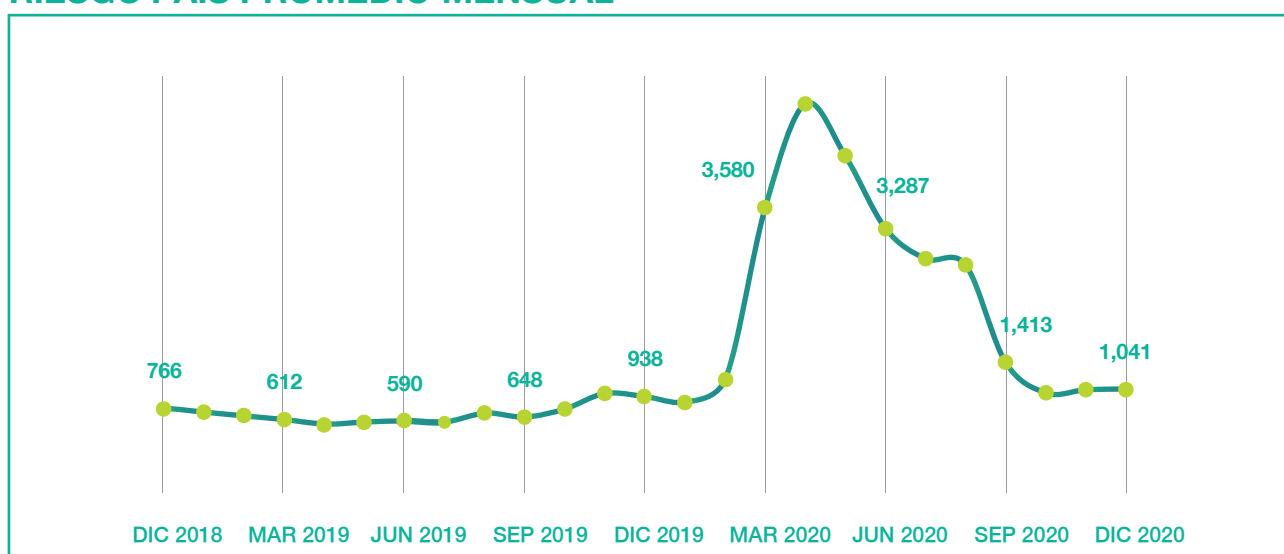
La crisis sanitaria por el covid-19, y la situación política y económica que vivió el país durante el año 2020, hizo que el indicador del riesgo país presente fluctuaciones con el pasar de los meses.

Este indicador llegó a su nivel más alto el 23 de marzo con 6,063 puntos básicos en el momento en que una de las ciudades más importantes del país se encontraba en el lapso más crítico de la pandemia. Mientras que su nivel más bajo fue el 06 de enero con 774 puntos básicos. El promedio diario del año 2020 fue de 2,412 puntos básicos, cerrando diciembre de 2020 en 1,062 puntos básicos.

RIESGO PAÍS CIERRE MENSUAL



RIESGO PAÍS PROMEDIO MENSUAL



Cotizaciones de monedas extranjeras

El dólar de los Estados Unidos de América se situó a diciembre de 2020 en USD 1.23 por euro, presentando así una cotización mayor que en diciembre de 2019, la cual fue de USD 1.12 por euro.

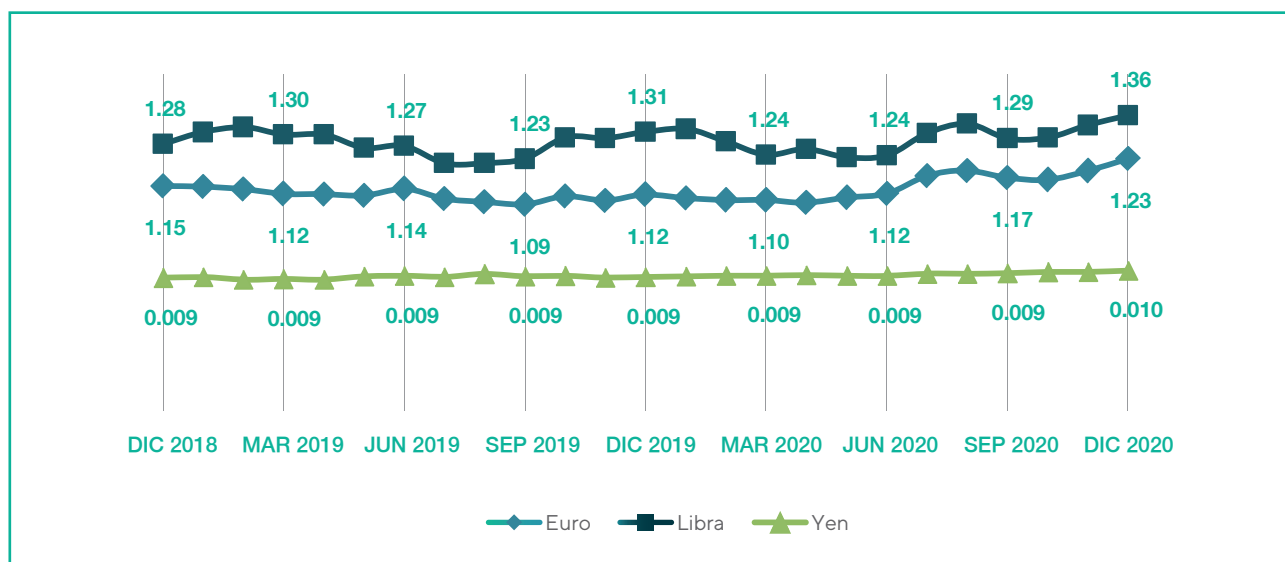
La libra esterlina ganó espacio frente al dólar americano, ubicándose en USD 1.36 a diciembre de 2020, mientras que en diciembre de 2019 la cotización fue de USD 1.31.

El yen se ubicó a USD 0.010 en diciembre de 2020; con ligero incremento a la cotización registrada en diciembre de 2019.

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 2020 era de USD 710.1; lo cual significa un excedente en el consumo de USD 36.6 mensuales por familia, considerando un ingreso familiar promedio de USD 746.7 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 2020

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	227.2	236.0	-8.8	-1.2
Vivienda	192.7	195.0	-2.3	-0.3
Indumentaria	49.8	72.3	-22.5	-3.2
Misceláneos	240.4	243.4	-3.1	-0.4
Total	710.1	746.7	-36.6	-5.2

* 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 500.8; lo cual genera excedente en el consumo de USD 245.9 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 2020

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	209.0	264.0	-55.0	-11.0
Vivienda	115.8	130.1	-14.3	-2.9
Indumentaria	44.5	201.1	-156.7	-31.3
Misceláneos	131.5	151.5	-20.0	-4.0
Total	500.8	746.7	-245.9	-49.1

* 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.

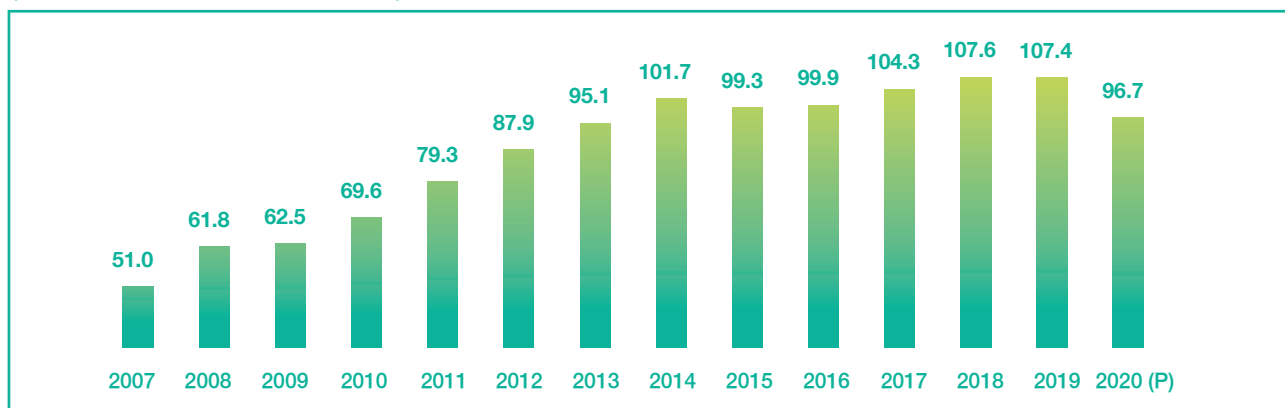
* El cálculo del Ingreso Familiar Mensual del hogar tipo no incluye los fondos de reserva pagados mensualmente.

Fuente: INEC

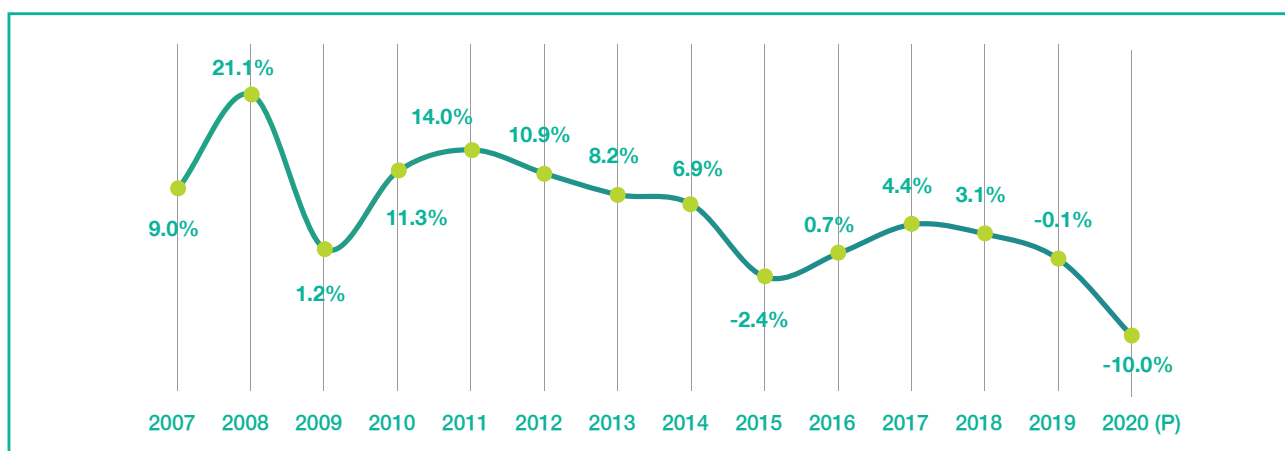
PIB

Para el año 2020 existió una previsión, según datos del Banco Central del Ecuador, de USD 96,677 millones, lo que representó una reducción en el producto interno bruto de 10.0% con respecto al año anterior.

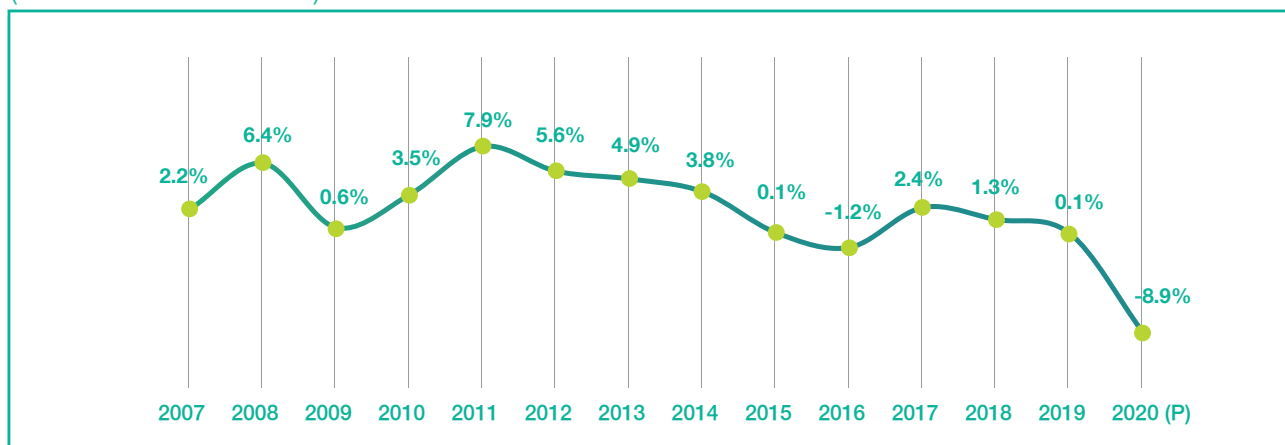
PRODUCTO INTERNO BRUTO (En USD miles de millones)



VARIACIÓN PIB NOMINAL



VARIACIÓN PIB (DÓLARES DE 2007)



Importaciones

Para noviembre de 2020, las importaciones se ubicaron en USD 15,280 millones; cifra que representó una reducción del 23.1% con respecto al 2019. Las materias primas disminuyeron un 16.2%; su participación en las importaciones se mantiene como una de las de mayor importancia al representar el 35% del total. Los bienes de consumo se ubicaron en USD 3,690 millones, presentando un decrecimiento del 18.4% con relación a noviembre de 2019.

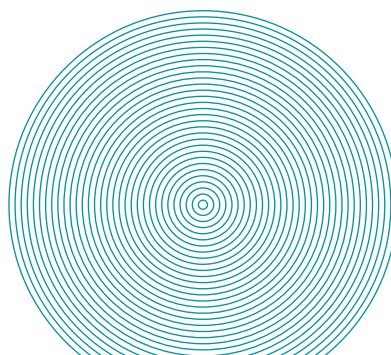
IMPORTACIONES

GRUPOS DE BIENES POR USO O DESTINO ECONÓMICO

Valor USD FOB (en USD millones)

	Enero - noviembre 2019	Enero - noviembre 2020	Var %
TOTALES	19,876	15,280	-23.1%
BIENES DE CONSUMO	4,522	3,690	-18.4%
No duradero	2,534	2,368	-6.6%
Duradero	1,847	1,156	-37.4%
Tráfico postal internacional y correos rápidos	142	167	17.7%
MATERIAS PRIMAS	6,445	5,400	-16.2%
Para la agricultura	1,230	1,193	-3.0%
Para la industria	4,694	3,869	-17.6%
Materiales de construcción	520	338	-35.2%
BIENES DE CAPITAL	4,932	3,739	-24.2%
Para la agricultura	103	105	2.0%
Para la industria	3,277	2,680	-18.2%
Equipos de transporte	1,553	955	-38.5%
COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	3,885	2,378	-38.8%
DIVERSOS	91	73	-20.0%

Fuente: BCE



Exportaciones

Las exportaciones a noviembre de 2020 se ubicaron en USD 18,404 millones, experimentando una reducción del 9.4% con respecto a 2019. Las exportaciones no petroleras son las más importantes para el país al alcanzar USD 13,729 millones; cifra que representa el 75% del total. Los productos tradicionales registraron un incremento de 7.6% y alcanzaron USD 8,149 millones, mientras que las exportaciones no tradicionales se ubicaron en USD 5,580 millones. Las exportaciones petroleras alcanzaron USD 4,675 millones y presentan una reducción del 41.2% con relación al año anterior.

PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN

Valor USD FOB (en USD millones)

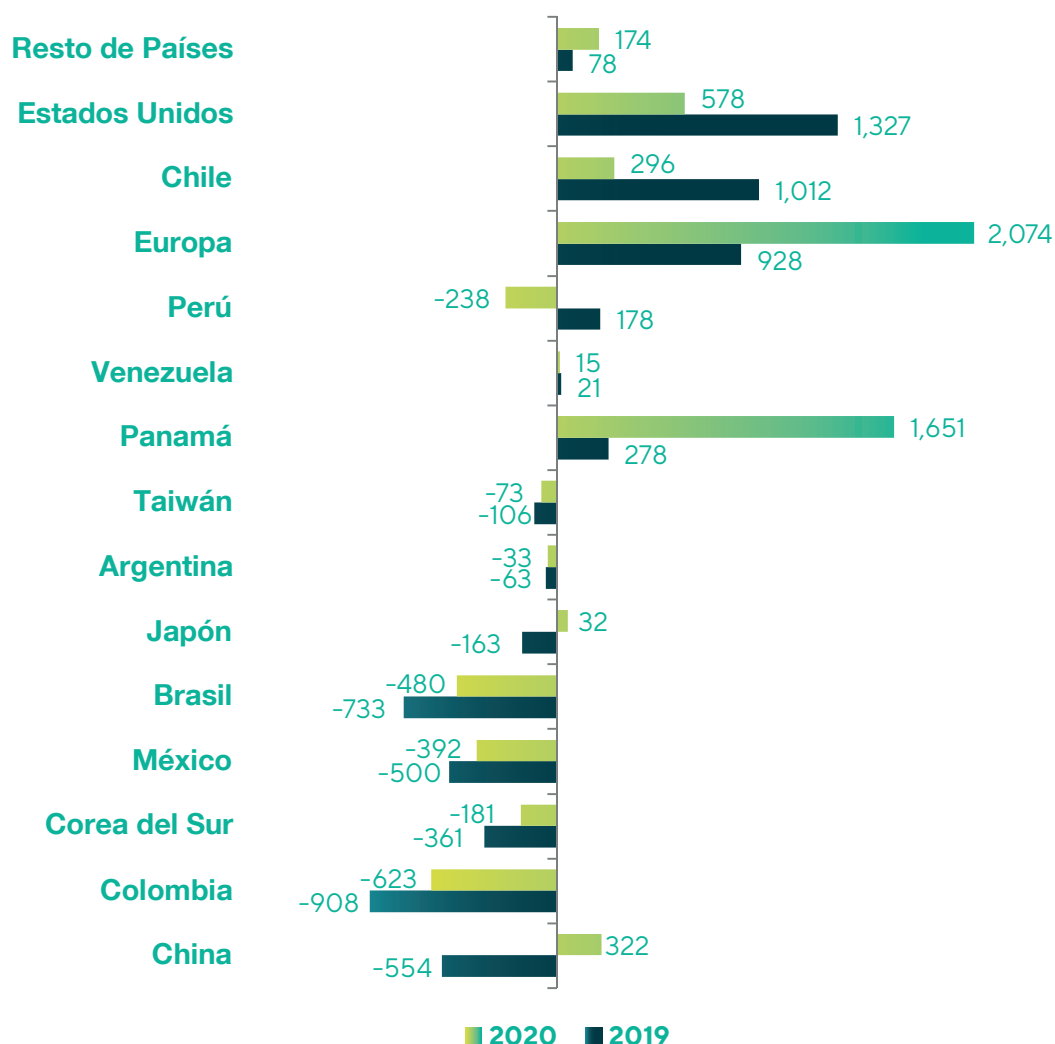
	Enero - noviembre 2019	Enero - noviembre 2020	Var %
EXPORTACIONES TOTALES	20,309	18,404	-9.4%
PETROLERAS	7,953	4,675	-41.2%
Crudo	7,052	4,160	-41.0%
Derivados	901	515	-42.8%
NO PETROLERAS	12,356	13,729	11.1%
Tradicionales	7,575	8,149	7.6%
Camarón	3,598	3,580	-0.5%
Banano y plátano	2,964	3,389	14.3%
Cacao y elaborados	653	821	25.8%
Atún y pescado	291	296	1.7%
Café y elaborados	70	63	-10.0%
No tradicionales	4,781	5,580	16.7%

Fuente: BCE

Balanza Comercial

La balanza comercial a noviembre de 2020 se situó en USD 3,124.6 millones, reflejando un crecimiento de 634.7% con respecto al año 2019, cuando se ubicó en USD 425.3 millones. En el siguiente gráfico se presenta la balanza comercial con relación al país de origen, notándose como país con mayor crecimiento positivo en noviembre de 2020 a Panamá, al contrario de Perú que decrece 233.7%

BALANZA COMERCIAL (En USD millones)



Fuente: BCE

Datos a noviembre de 2020

Petróleo

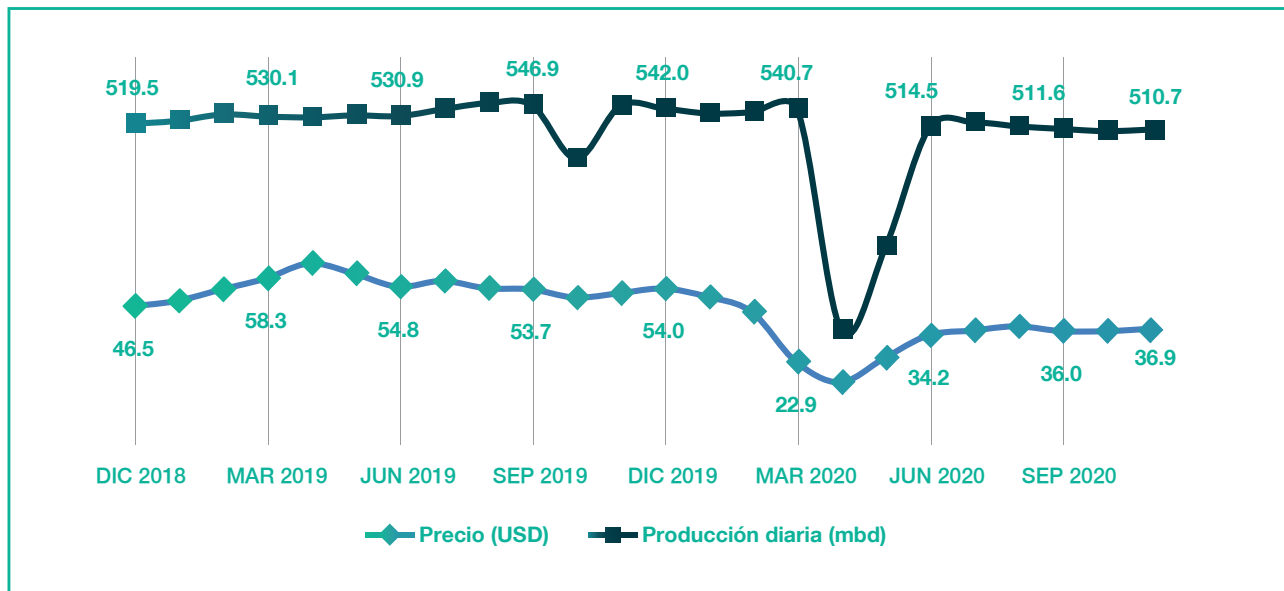
Debido a la pandemia, y a la interrupción del transporte de crudo por afectaciones en los dos oleoductos como consecuencia de un proceso de erosión regresiva continua en la zona del río Coca, Ecuador se vio afectado en una baja tanto en la producción como en el precio de venta del crudo en el mes de abril, registrando los datos mínimos mensuales desde el 2011. Sin embargo, para el mes de junio se logró estabilizar la producción y se registró un incremento en el precio del barril frente a los meses críticos que vivió el país.

Desde enero hasta noviembre, el precio del barril de petróleo fluctuó entre USD 50.5 como máximo en el cierre de enero de 2020, y USD 14.2 como mínimo en el mes de abril de 2020, promediando USD 34.0 por barril.

La producción diaria de petróleo entre enero y noviembre tuvo un promedio de 476.3 miles de barriles por día (mbd). Tuvo como mes más productivo marzo, con una producción de 540.7 mbd al cerrar el mes. A pesar de la drástica caída en producción diaria durante el mes de abril, como consecuencia de la ruptura del Oleoducto de Crudos Pesados y el Sistema de Oleoducto Transecuatoriano del 7 de dicho mes, se logró estabilizar nuevamente los niveles de producción desde el mes de junio.

PRECIO Y PRODUCCIÓN PETROLERA

(Fuente BCE)



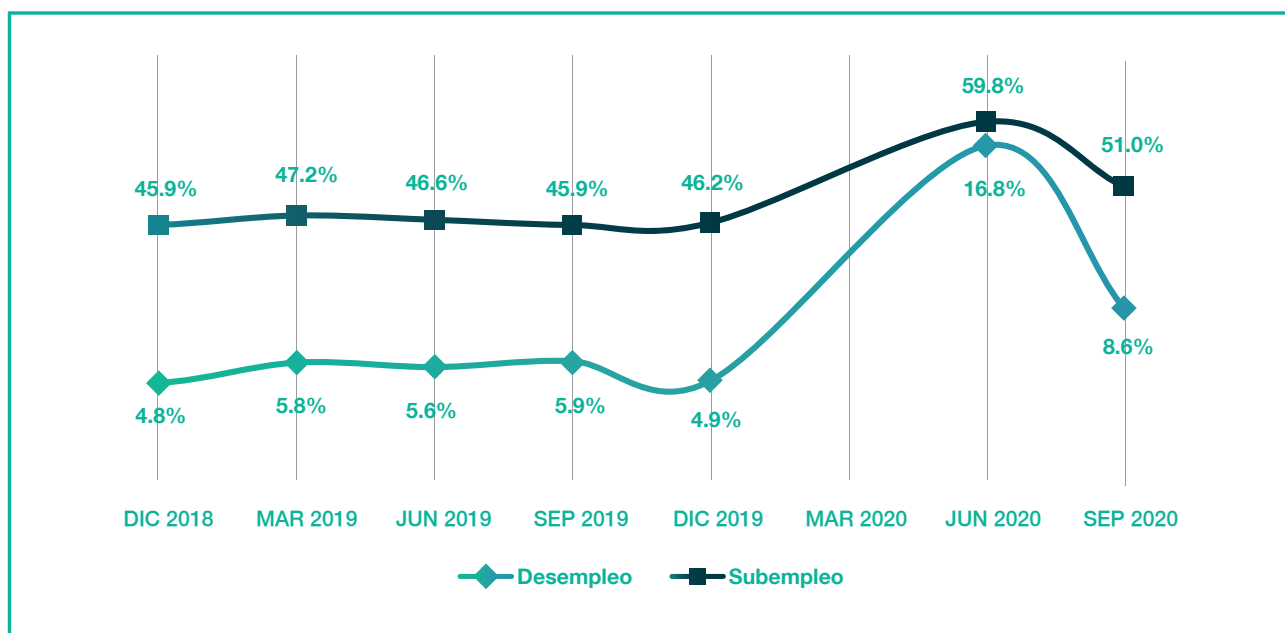
Empleo

El INEC no publicó estadísticas sobre el empleo para el primer trimestre del 2020. Para el mes de junio levantaron los datos mediante llamadas telefónicas con el fin de medir el impacto de la crisis provocada por la pandemia.

La tasa de desempleo alcanzó un nivel de 8.6% a septiembre de 2020, lo que representa un crecimiento de 45.6% con respecto al indicador del mismo período del año anterior.

La tasa de subempleo presenta un crecimiento de 11.2% frente al mismo período del año anterior. Este índice se ubica en 51.0% en el mes de septiembre de 2020 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)
INGRESOS Y FINANCIAMIENTO	31,469	30,507	32,388	32,836
INGRESOS	22,516	22,566	23,073	22,847
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
FINANCIAMIENTO	8,952	7,941	9,315	9,989
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
GASTOS Y AMORTIZACIONES	31,469	30,507	32,388	32,836
GASTOS	25,900	25,296	25,392	25,156
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
AMORTIZACIONES	4,311	5,144	6,993	7,680
Deuda interna	1,756	2,309	2,205	3,171
Deuda externa	2,555	2,835	4,788	4,509
OTROS	1,258	66	2	0
INGRESOS Y FINANCIAMIENTOS CON IMPORTACIÓN DE DERIVADOS	35,498	34,547	36,113	36,600
GASTOS, AMORTIZACIONES Y OTROS CON IMPORTACIÓN DE DERIVADOS	35,498	34,547	36,113	36,600
RESULTADO FISCAL SIN CFDD	(3,384)	(2,731)	(2,319)	(2,310)

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

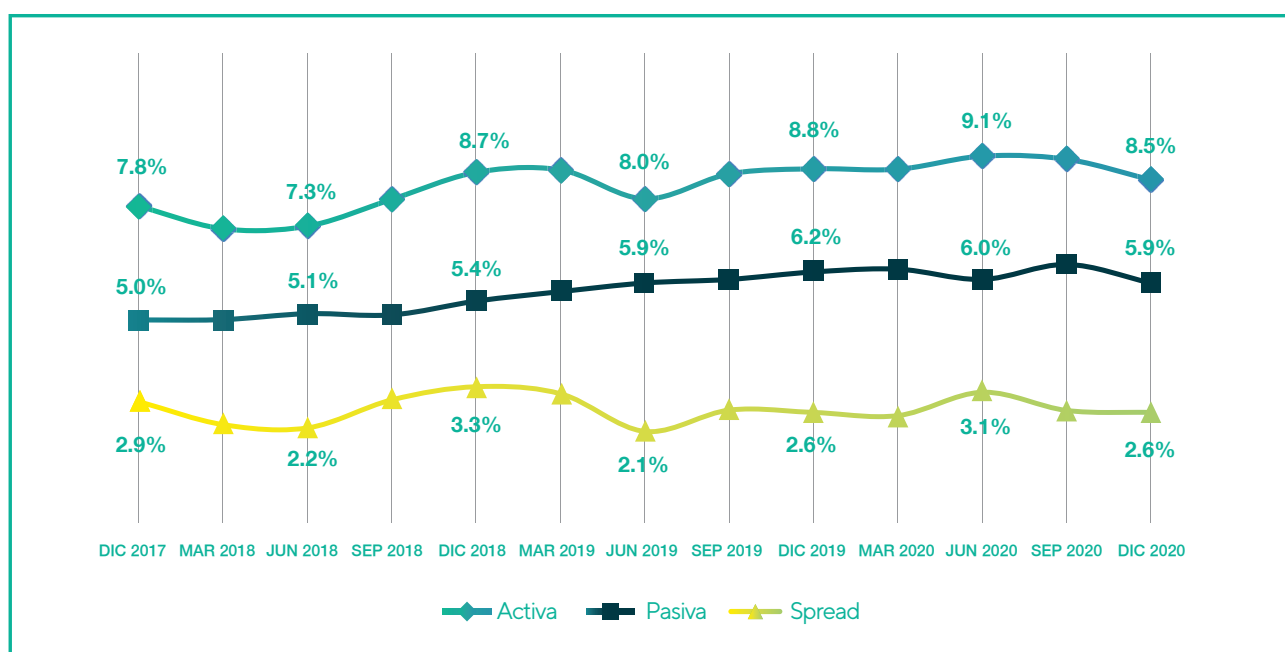
Sistema financiero

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 5.9% en diciembre de 2020. Por otra parte, la tasa activa referencial fue de 8.5%. El margen financiero referencial fue del 2.6%. (Fuente: BCE)

TASAS DE INTERÉS REFERENCIALES



Tasas de interés efectivas máximas por segmentos

Desde el año 2015, los segmentos de cartera de créditos mantienen sus respectivas tasas de interés efectivas máximas (TEA) dentro de los subsegmentos correspondientes.

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

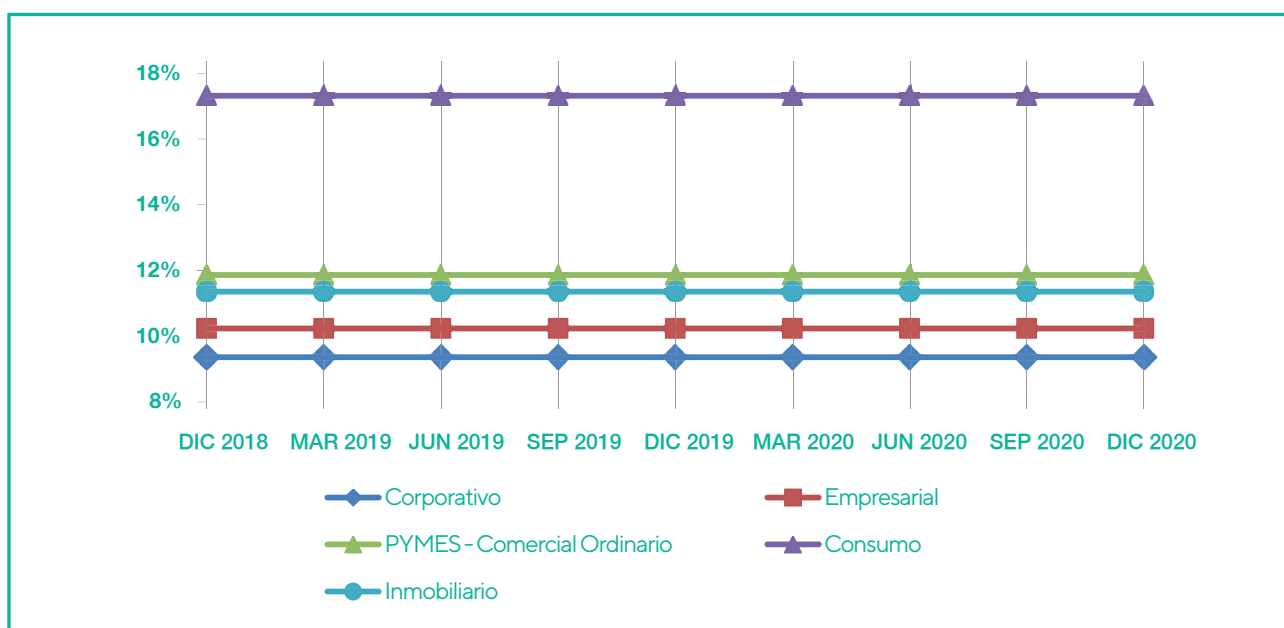
La cartera de consumo por su lado cuenta con los segmentos: consumo prioritario y consumo ordinario. La tasa efectiva máxima para créditos de consumo prioritario y ordinario se ubicó en 17.30% en el mes de diciembre de 2020.

En cuanto al crédito inmobiliario, la tasa efectiva máxima se mantuvo en 11.33% en diciembre de 2020. 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 2020.

Para el segmento microcrédito se presentan tres subsegmentos 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 2020.

El segmento educativo mantuvo una tasa de 9.50% en diciembre de 2020. (Fuente: BCE)

TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS MÁXIMAS SEGMENTOS RELEVANTES

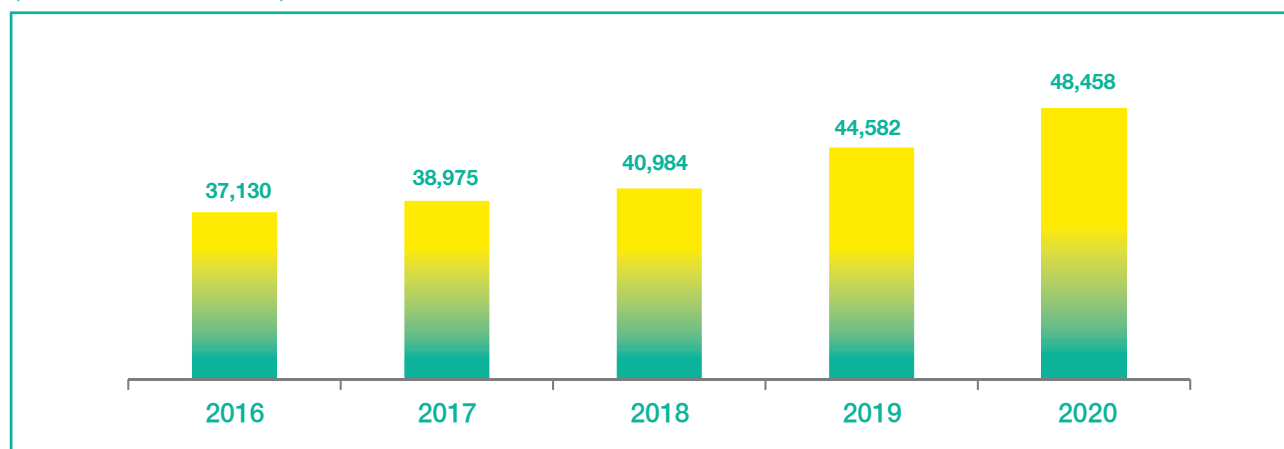


Sistema bancario ecuatoriano

Al cierre de diciembre de 2020, los activos del sistema se situaron en USD 48,458 millones; cifra que representa un incremento del 8.7% con respecto a diciembre de 2019.

ACTIVOS DEL SISTEMA FINANCIERO

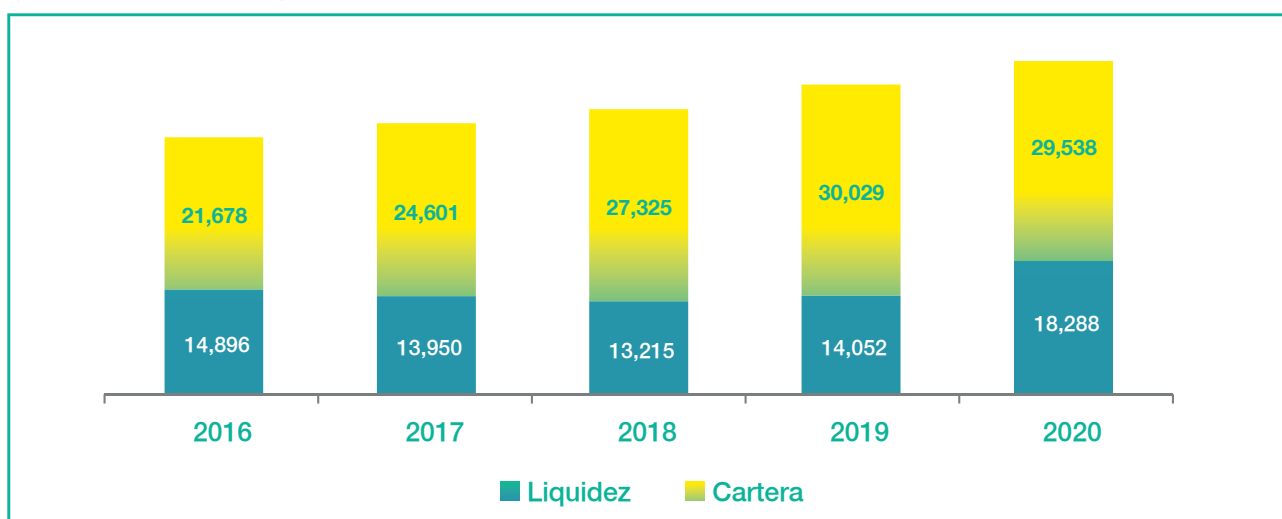
(EN USD MILLONES)



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 18,288 millones y USD 29,538 millones, respectivamente.

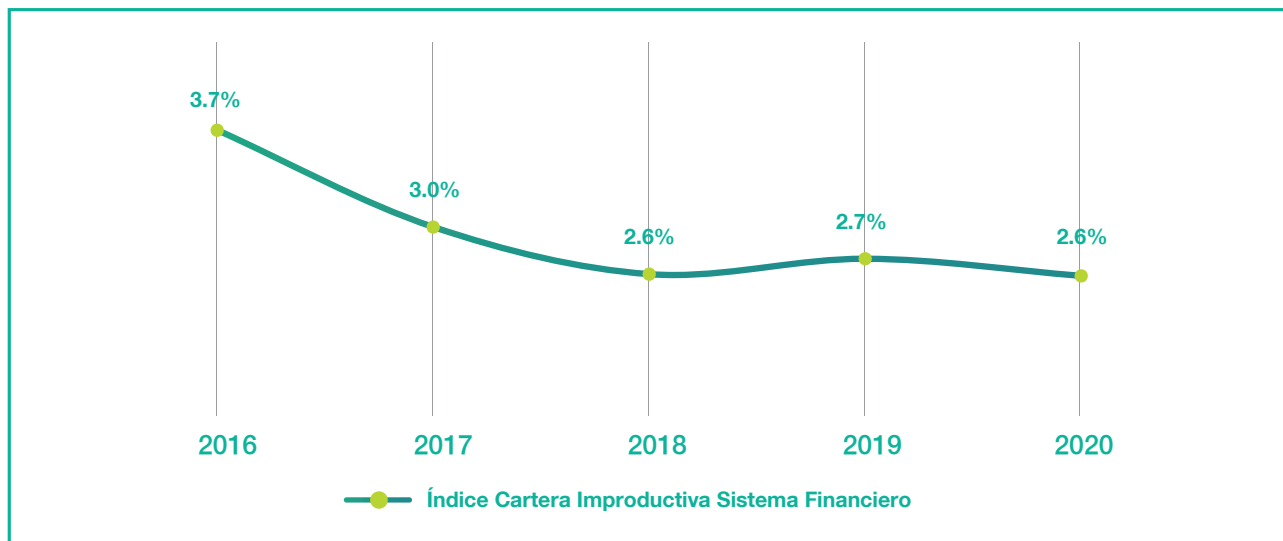
ACTIVOS LÍQUIDOS Y CARTERA DEL SISTEMA FINANCIERO

(EN USD MILLONES)



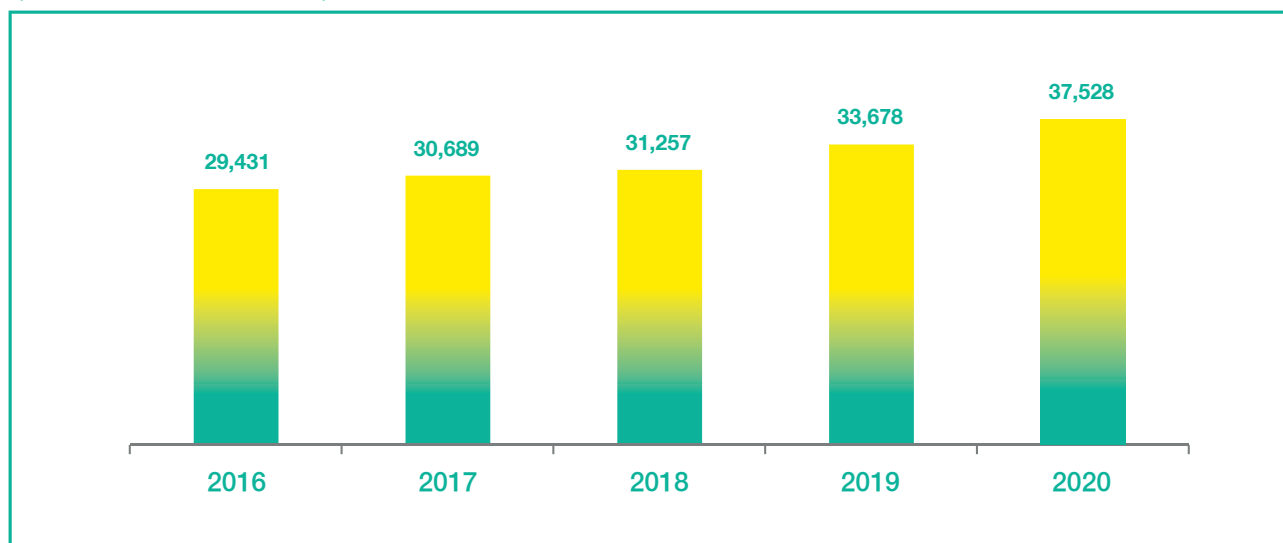
Por otra parte, la calidad de activos del sistema financiero mantuvo niveles de cobertura adecuados, y los índices globales de morosidad del sistema se han mantenido estables en los últimos tres años.

ÍNDICE CARTERA IMPRODUCTIVA SISTEMA FINANCIERO



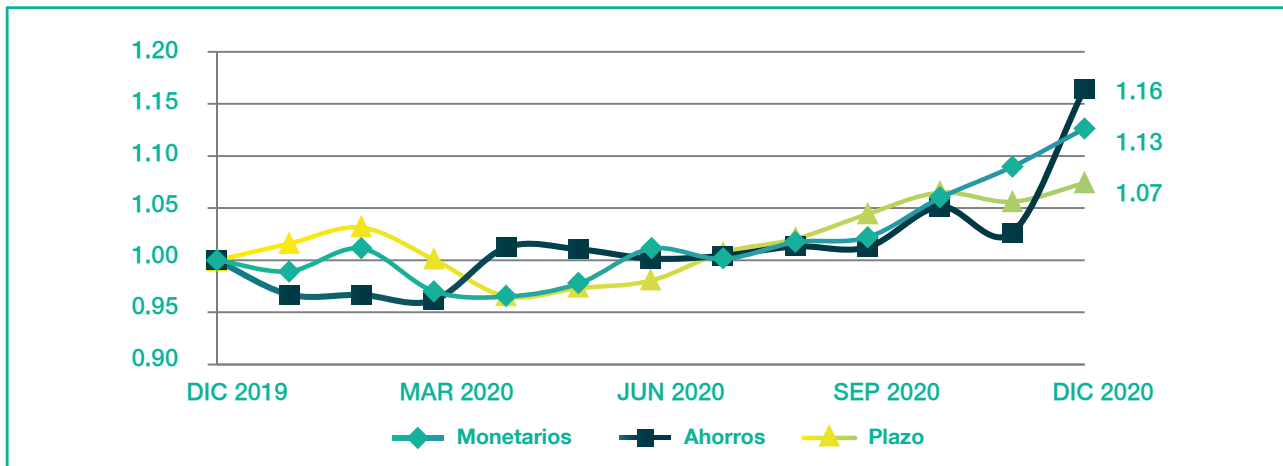
Los depósitos del público del sistema financiero alcanzaron la cifra de USD 37,528 millones; lo que representa un modesto crecimiento del 11.4% en relación con diciembre de 2019, cuando alcanzaron USD 33,678 millones.

DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



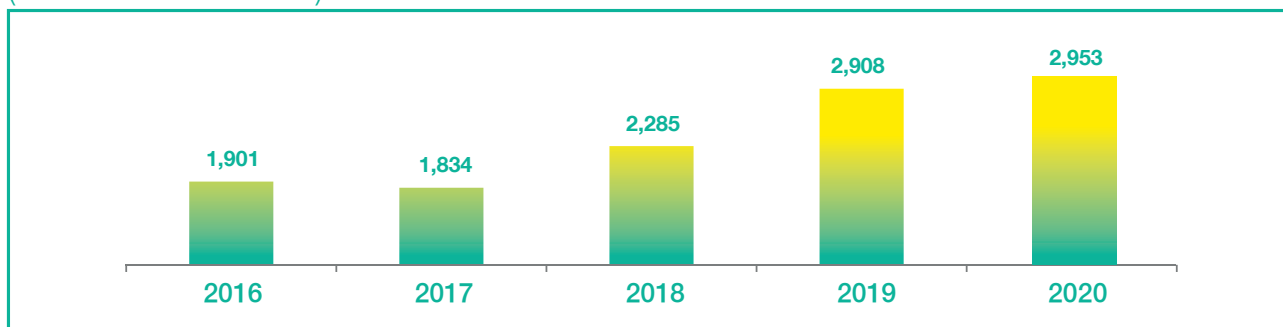
El aumento en las fuentes de fondeo del sistema financiero estuvo principalmente enfocado en los depósitos de ahorros, los cuales tuvieron el mayor incremento, equivalente al 16.4% de los saldos al cierre de diciembre de 2019. Los depósitos en cuentas corrientes del sistema crecieron un 12.6% en relación con diciembre de 2019, aunque dicho crecimiento se evidenció casi exclusivamente en el mes de diciembre; mientras que los depósitos a plazo tuvieron un incremento del 7.4% frente al mismo ejercicio, de igual forma con el mismo comportamiento hacia el final del año.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL SISTEMA EN RELACIÓN AL 2019



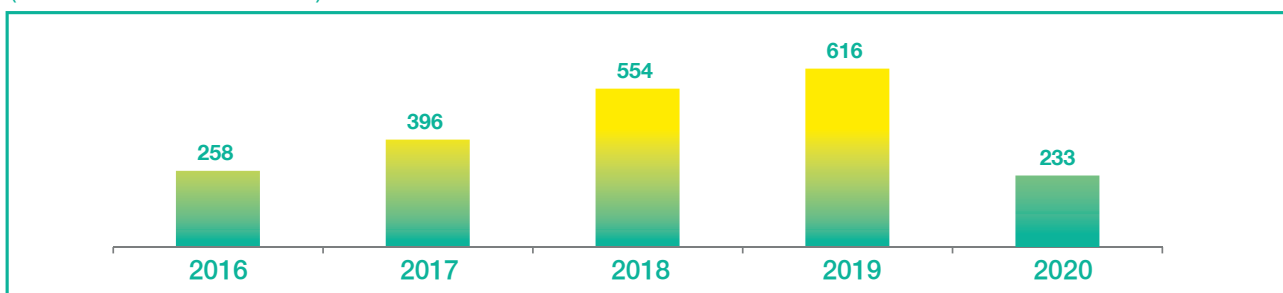
Las obligaciones financieras del sistema financiero alcanzaron la cifra de USD 2,953 millones; lo que representa un crecimiento del 1.6% con relación a diciembre de 2019, cuando alcanzaron USD 2,908 millones.

OBLIGACIONES FINANCIERAS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



Para diciembre de 2020, los resultados acumulados del sistema financiero registran una reducción del 62.2% con respecto al cierre de diciembre de 2019; alcanzando la suma de USD 233.0 millones, la cifra más baja de los últimos 15 años. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema pasó del 12.8% en diciembre de 2019 a 4.6% en diciembre de 2020.

RESULTADOS DEL SISTEMA FINANCIERO (EN USD MILLONES)



Principales cifras e indicadores del Banco Bolivariano

Evolución financiera

Durante sus 41 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 2020, la cartera de créditos del sistema financiero ecuatoriano registró una reducción de USD 491 millones (-1.6%) con respecto al cierre del año 2019, alcanzando un volumen total de USD 29,538 millones. La cifra de cartera de créditos del Banco Bolivariano se ubicó en USD 2,339 millones a diciembre de 2020, con un crecimiento del 7.8%.

Los depósitos del público del Banco Bolivariano ascienden a USD 3,256 millones al cierre de diciembre de 2020; lo cual representa un incremento del 14.2% con respecto al cierre de 2019. En cuanto al sistema financiero, tuvo un crecimiento del 11.4% al cierre de diciembre de 2020 en relación con diciembre de 2019. 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 15.5%.

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 50.7%.

Es importante mencionar que el índice de cartera improductiva del Banco Bolivariano mantuvo su tradicional fortaleza y permaneció entre los más bajos del sistema, situándose en 1.2% a diciembre de 2020. Este indicador es 2 veces menor al promedio del sistema de bancos, que se situó en 2.6% al cierre de diciembre de 2020.

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 50.7%, frente al del sistema que es del 48.7%.

Finalmente, el Banco alcanzó una utilidad neta de USD 29.7 millones al cierre de diciembre de 2020; dicha cifra representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 8.6%; superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 4.6%. Pese al resultado obtenido por el Banco en relación con el sistema financiero nacional, debe mencionarse que la rentabilidad sobre patrimonio (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, 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.

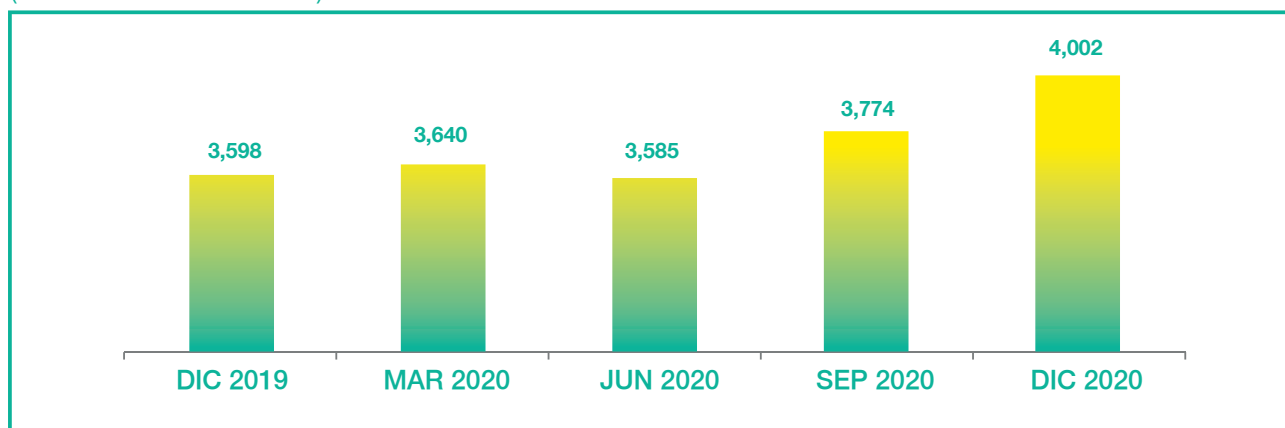
Activos

El Banco Bolivariano ocupa la quinta ubicación... con una participación del 8.3% del total a diciembre de 2020.

Al 31 de diciembre de 2020, los activos del Banco Bolivariano ascendieron a USD 4,002 millones, mientras que la cifra del total del sistema financiero nacional se ubicó en USD 48,458 millones. La cifra alcanzada por nuestra institución representa un incremento del 11.2% con relación al cierre de 2019.

A continuación, presentamos la evolución de los activos totales del Banco Bolivariano a partir de diciembre de 2019:

ACTIVOS TOTALES DEL BANCO BOLIVARIANO (EN USD MILLONES)



El Banco Bolivariano ocupa la quinta ubicación entre los bancos que conforman el sistema financiero ecuatoriano en lo que respecta a activos, con una participación del 8.3% del total a diciembre de 2020, de acuerdo con el siguiente cuadro:

ACTIVOS (Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
5	Bolivariano	4,002	8.3%
	10 Bancos más grandes	44,947	92.8%
	Total Sistema Financiero	48,458	100.0%

Liquidez

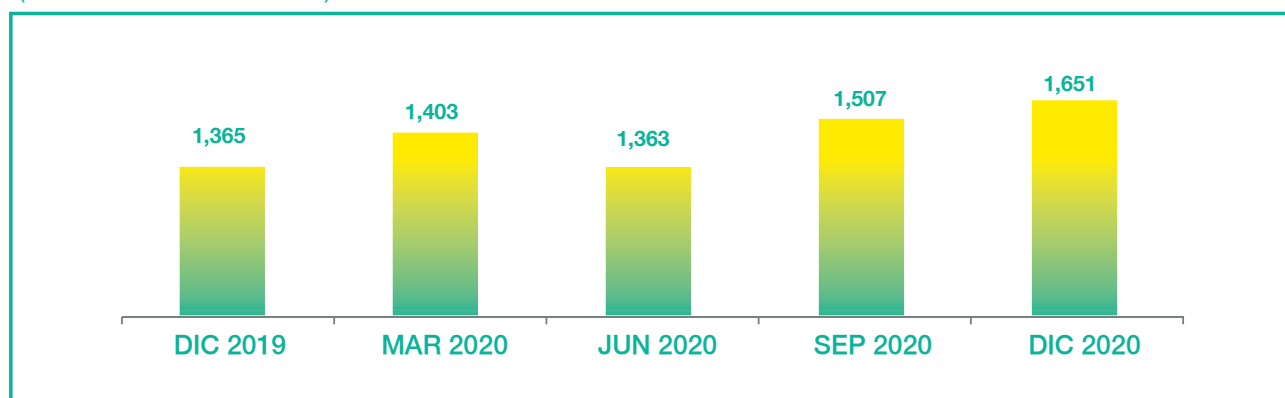
Los fondos disponibles, el portafolio de inversiones y el fondo de liquidez son los recursos más líquidos con los que las instituciones financieras cuentan para atender las necesidades de sus clientes.

Al 31 de diciembre de 2020 la liquidez del Banco Bolivariano alcanzó un volumen de USD 1,651 millones, que representa un crecimiento anual del 20.9%. La liquidez del sistema financiero nacional se ubicó en USD 18,288 millones al cierre de 2020.

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 2019:

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 9.0% del total del sistema:

LIQUIDEZ (Al 31 de diciembre de 2020)

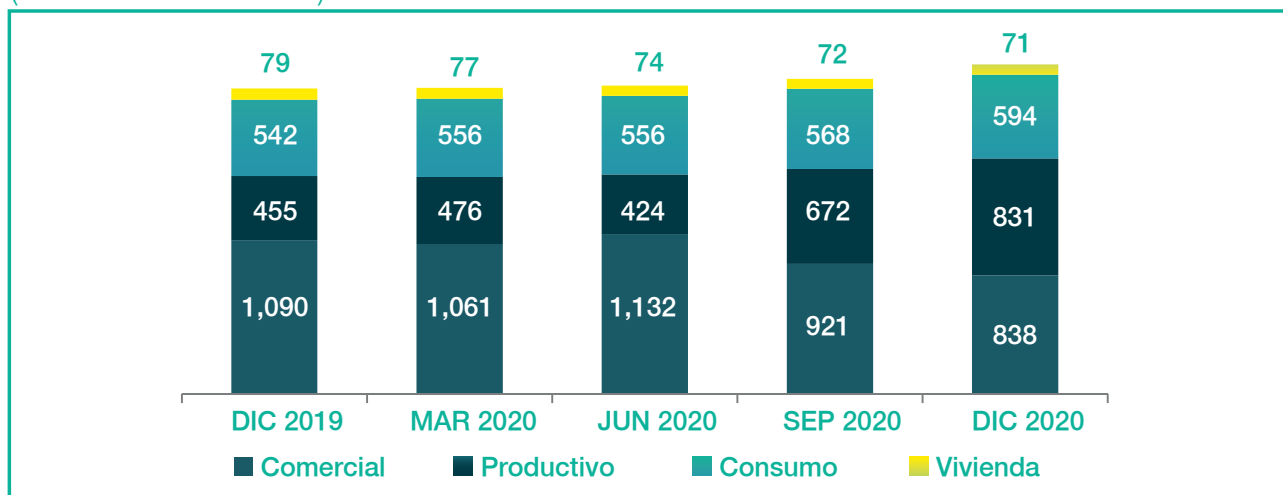
Ranking	Banco	USD millones	% del total
5	Bolivariano	1,651	9.0%
	10 Bancos más grandes	16,924	92.5%
	Total Sistema Financiero	18,288	100.0%

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 838 millones.

La cartera de créditos del Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 2,339 millones a diciembre de 2020, equivalente a un crecimiento de 7.8% con respecto a diciembre de 2019. Cuando analizamos las cifras del sistema financiero nacional, observamos que el nivel de cartera se ubica en USD 29,538 millones a diciembre de 2020, representando una reducción del 1.6% respecto a diciembre de 2019.

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 y productivo, con un saldo de USD 838 millones y USD 831 millones respectivamente. La cartera de consumo alcanza un nivel de USD 594 millones, seguida de la cartera inmobiliaria o de vivienda con USD 71 millones al cierre de diciembre de 2020.

En este informe la cartera comercial contempla: la cartera comercial prioritaria y comercial ordinaria. La cartera productiva se refiere únicamente a la de ese tipo. 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 7.9% de participación de mercado a diciembre de 2020:

CARTERA DE CRÉDITOS (Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	Bolivariano	2,339	7.9%
	10 Bancos más grandes	27,366	92.6%
	Total Sistema Financiero	29,538	100.0%

Total depósitos

Al 31 de diciembre de 2020 los depósitos del público del Banco Bolivariano presentaron un saldo de USD 3,256 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 1,395 millones en diciembre de 2020, con un crecimiento de 13.4% respecto del año anterior; mientras los depósitos de ahorros presentaron un saldo de USD 643 millones y un crecimiento del 13.4% respecto a la misma fecha. Los depósitos a plazo se ubicaron en USD 1,204 millones en diciembre de 2020 y tuvieron un crecimiento de 15.5% en relación con diciembre de 2019.

El Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 8.7% del total del sistema bancario.

El total de depósitos del público del sistema financiero asciende a USD 37,528 millones. De esta cifra, los depósitos a plazo representan el 40%, los depósitos monetarios el 32%, y los de ahorro el 28%.

Adicionalmente, presentamos a continuación la evolución de los depósitos totales del Banco Bolivariano a partir de diciembre de 2019:

DEPÓSITOS TOTALES DEL BANCO BOLIVARIANO (EN USD MILLONES)



A diciembre de 2020, el Banco alcanzó la sexta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 8.7% del total del sistema bancario:

TOTAL DEPÓSITOS (Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	Bolivariano	3,256	8.7%
	10 Bancos más grandes	35,245	93.9%
	Total Sistema Financiero	37,528	100.0%

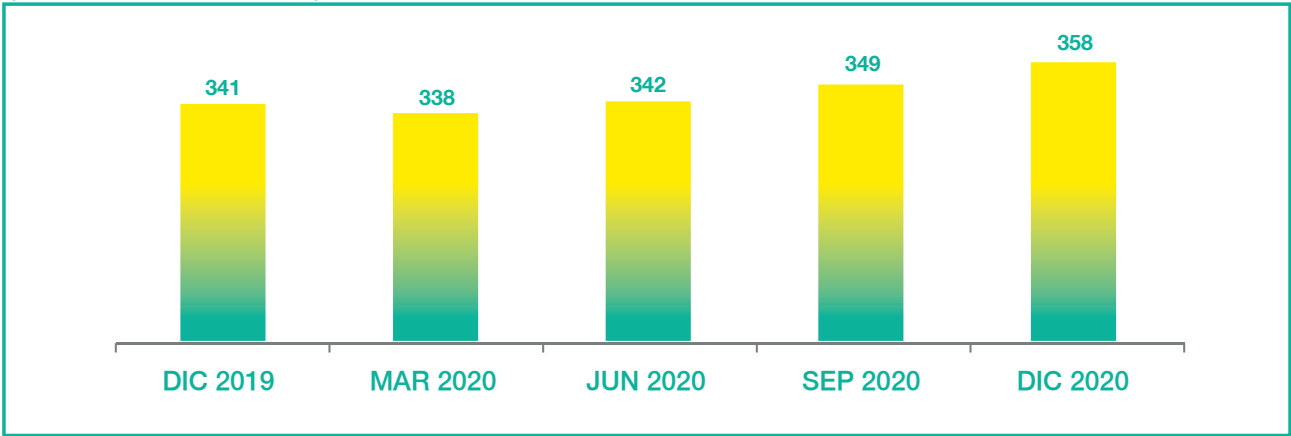
Patrimonio

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre de 2020 se ubica en USD 358 millones, esta cifra registra una variación del 5.0% respecto a diciembre de 2019.

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre de 2020 se ubica en USD 358 millones, lo que significa una participación en el sistema de 7.0%. Esta cifra registra una variación del 5.0% respecto a diciembre de 2019. El patrimonio del sistema financiero alcanza la cifra de USD 5,094 millones, registrando una variación anual del 0.9%.

A continuación, se presenta la evolución del patrimonio del Banco Bolivariano desde diciembre de 2019:

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 2020)

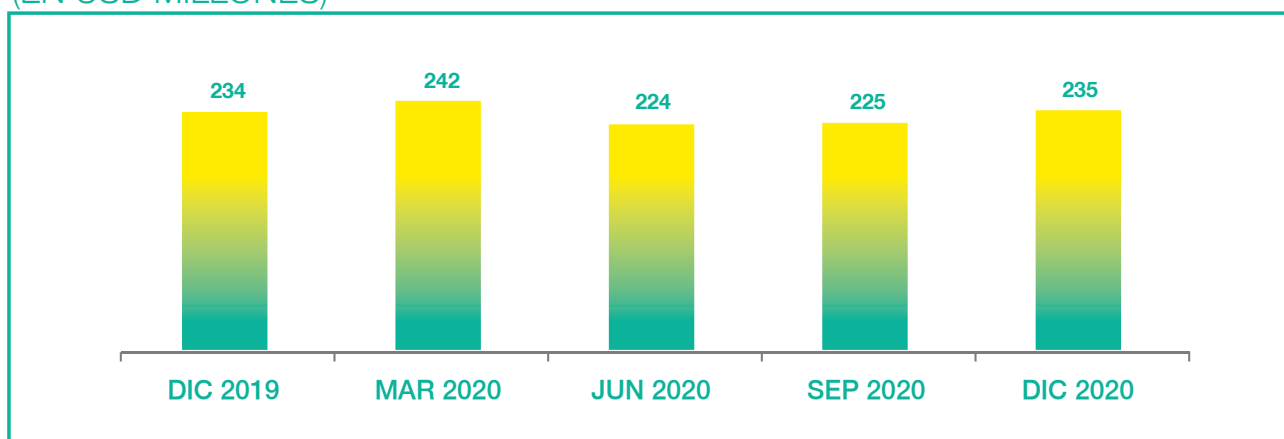
Ranking	Banco	USD millones	% del total
7	Bolivariano	358	7.0%
	10 Bancos más grandes	4,575	89.8%
	Total Sistema Financiero	5,094	100.0%

Contingentes (fianzas, avales, cartas de crédito)

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 235 millones en contingentes; mientras que el sistema financiero alcanzó USD 2,376 millones. Esta última cifra, que está íntimamente ligada al desarrollo del comercio internacional del país, registra una reducción del 8.0% al compararla con diciembre de 2019, mientras que Banco Bolivariano creció 0.5%.

A continuación, presentamos la evolución de los contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre de 2019:

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 2020)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
6	Bolivariano	235	9.9%
	10 Bancos más grandes	2,210	93.0%
	Total Sistema Financiero	2,376	100.0%

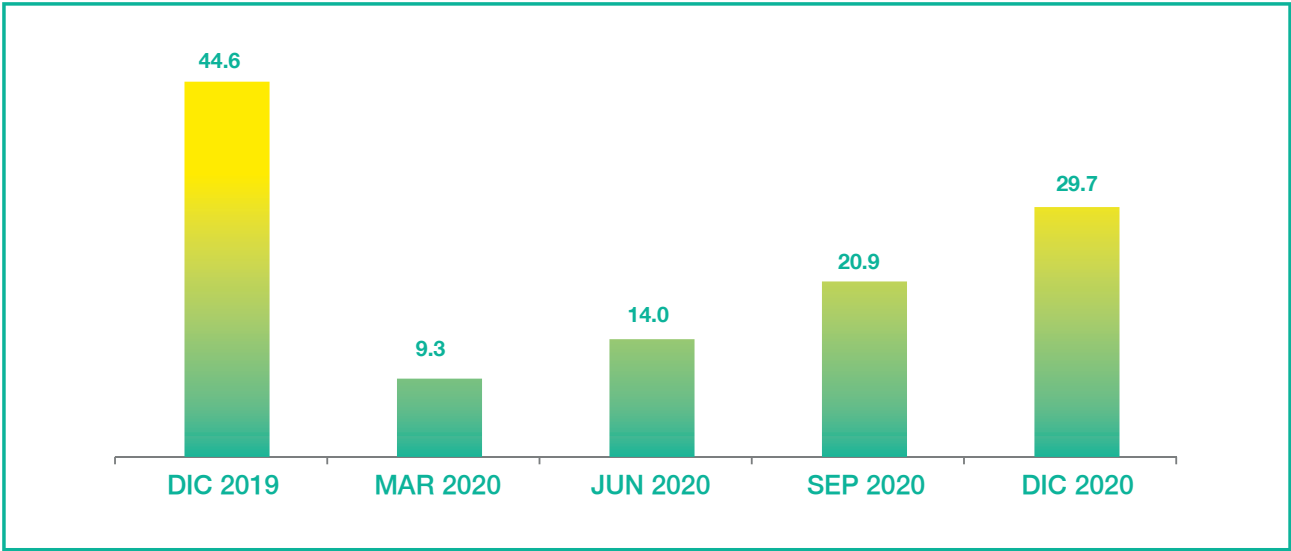
Resultados

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron USD 29.7 millones a diciembre de 2020, mientras que los resultados del sistema financiero se ubicaron en USD 233 millones.

Presentamos la evolución de los resultados del Banco Bolivariano desde diciembre de 2019:

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron USD 29.7 millones a diciembre de 2020.

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 2020)

Ranking	Banco	USD millones	% del total
4	Bolivariano	29.7	12.8%
	10 Bancos más grandes	228.9	98.3%
	Total Sistema Financiero	233.0	100.0%

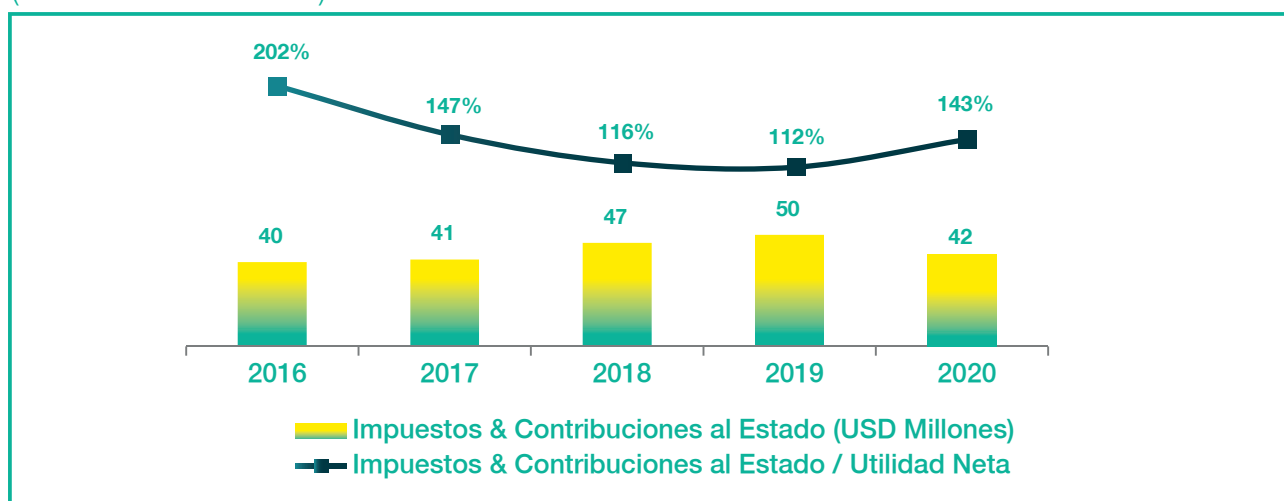
Impuestos, contribuciones y aportes al Estado

La carga fiscal, conformada por los impuestos y contribuciones del Banco al Estado totalizó USD 42.4 millones para diciembre de 2020. La contribución al COSEDE representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 42% del total pagado. Los impuestos y contribuciones representaron el 143% de las utilidades netas del ejercicio 2020 (112% en 2019). Aunque resulta obvio, lo antedicho significa que por cada dólar que el Banco logra de utilidad, ha contribuido con USD 1.43 al Estado, a través de las diversas cargas fiscales que debe soportar. Huelga reiterar que esta tendencia a extraer recursos del sistema financiero, porcentajes tan elevados con respecto a sus retornos, resulta altamente inadecuada y perjudicial para el país.

CIFRAS EN USD MILLONES	2020	% DEL TOTAL
CONTRIBUCIÓN AL COSEDE	17.81	42%
IMPUESTO A LOS ACTIVOS EXTERNOS	9.82	23%
IMPUESTO A LA RENTA	8.49	20%
CONTRIBUCIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS	4.28	10%
OTROS IMPUESTOS	1.21	3%
IMPUESTO A LOS ACTIVOS TOTALES	0.79	2%
TOTAL IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES AL ESTADO	42.40	100%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	29.72	
IMPUESTOS & CONTRIBUCIONES / UTILIDAD NETA	1.43	

Podemos apreciar la evolución de los impuestos y contribuciones desde el año 2016, los cuales totalizan USD 220 millones, en el siguiente gráfico:

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES PAGADOS AL ESTADO (EN USD MILLONES)



Solvencia: Patrimonio Técnico

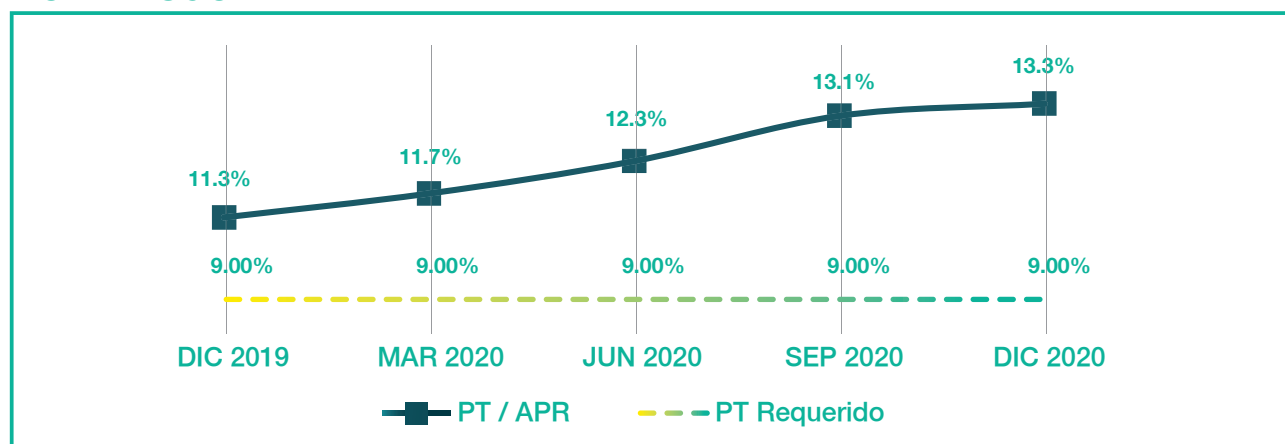
... refleja un índice del 13.3% del Banco Bolivariano para diciembre de 2020, lo cual representa una cobertura del 147.5% respecto del requerimiento regulatorio.

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.

El patrimonio técnico constituido de la institución alcanzó los USD 421 millones, cifra que representa un crecimiento del 22.3% respecto del año 2019 y un excedente de USD 136 millones sobre el nivel mínimo requerido de acuerdo con la normativa vigente.

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle del índice del patrimonio técnico comparado con los activos ponderados por riesgo de acuerdo con la normativa vigente. El cuadro refleja un índice del 13.3% del Banco Bolivariano para diciembre de 2020, lo cual representa una cobertura del 147.5% 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 2020)

Ranking	Banco	Índice
6	Bolivariano	13.3%
	10 Bancos más grandes	14.1%
	Total Sistema Financiero	14.5%

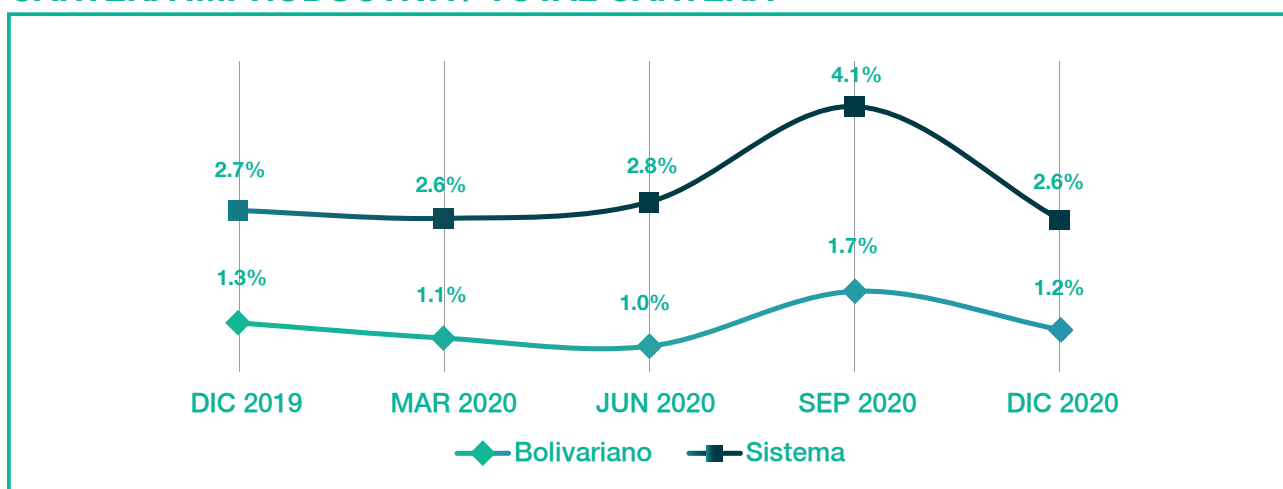
Calidad de activos: cartera improductiva / total cartera

El índice de morosidad de la cartera del Banco en diciembre de 2020 se situó en 1.2%, 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 2020 se situó en 1.2%. Este indicador ratifica la calidad de activos de esta institución y la dedicación que 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 2019:

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 2020)

Ranking	Banco	Índice*
3	Bolivariano	1.2%
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	2.5% 2.6%

*Índice es mejor cuando es más bajo.

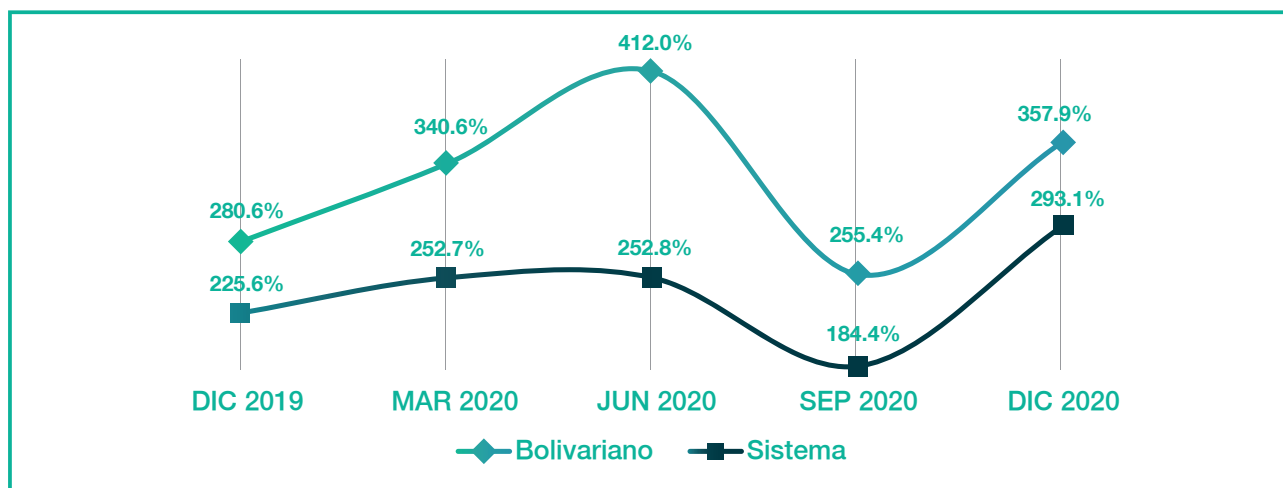
Calidad de activos: reservas para incobrables / cartera improductiva

Al 31 de diciembre de 2020 el indicador reservas para incobrables / cartera improductiva del Banco Bolivariano alcanzó el 357.9%; mientras que el indicador para el sistema financiero nacional se ubicó en 293.1%. 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 357.9%; mientras que el indicador para el sistema financiero nacional se ubicó en 293.1%.

A continuación, se presenta la evolución del índice de reservas para incobrables / cartera improductiva a partir de diciembre de 2019:

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 2020)

Ranking	Banco	Índice
4	Bolivariano	357.9%
	10 Bancos más grandes	297.9%
	Total Sistema Financiero	293.1%

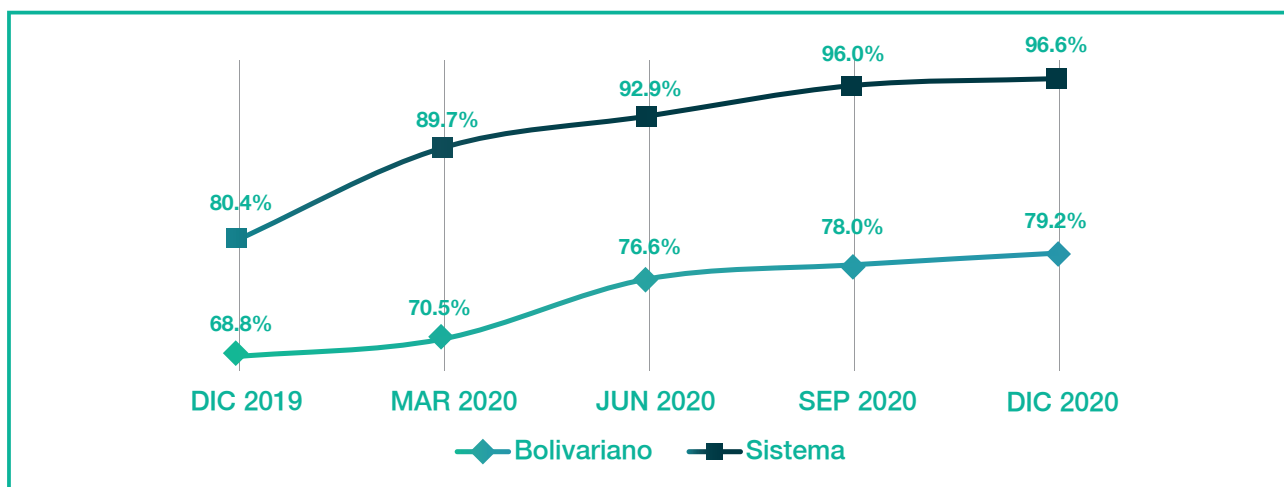
Eficiencia: gastos operacionales + provisiones / ingresos operativos netos

Este indicador de eficiencia para el Banco Bolivariano se situó en 79.2% a diciembre de 2020.

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 79.2% a diciembre de 2020, mientras que para el sistema financiero nacional se ubicó en 96.6%.

La evolución de los gastos operacionales + provisiones / ingresos operativos netos del Banco Bolivariano desde diciembre de 2019, 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 con sus ingresos:

GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS (Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	Índice*
1	Bolivariano	79.2%
	10 Bancos más grandes Total Sistema Financiero	95.6% 96.6%

*Índice es mejor cuando es más bajo.

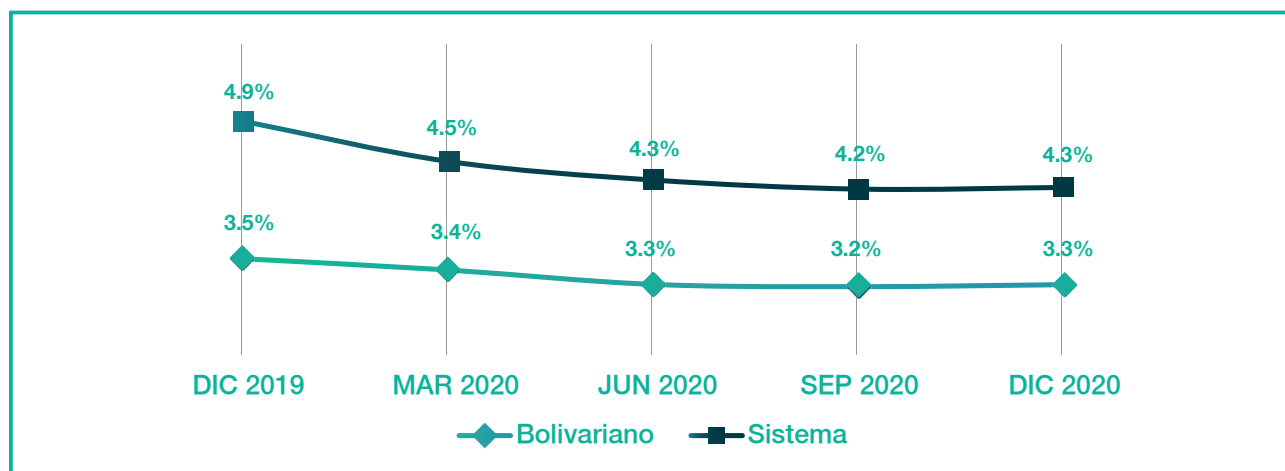
Eficiencia: gastos operacionales / activos y contingentes promedio

A diciembre de 2020 este indicador del Banco Bolivariano fue de 3.3%.

Al 31 de diciembre de 2020 el indicador del Banco Bolivariano fue de 3.3%; mientras que para el sistema financiero ecuatoriano fue de 4.3%. 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 con 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 2019:

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 2020)

Ranking	Banco	Índice*
2	Bolivariano	3.3%
	10 Bancos más grandes	4.2%
	Total Sistema Financiero	4.3%

*Índice es mejor cuando es más bajo.

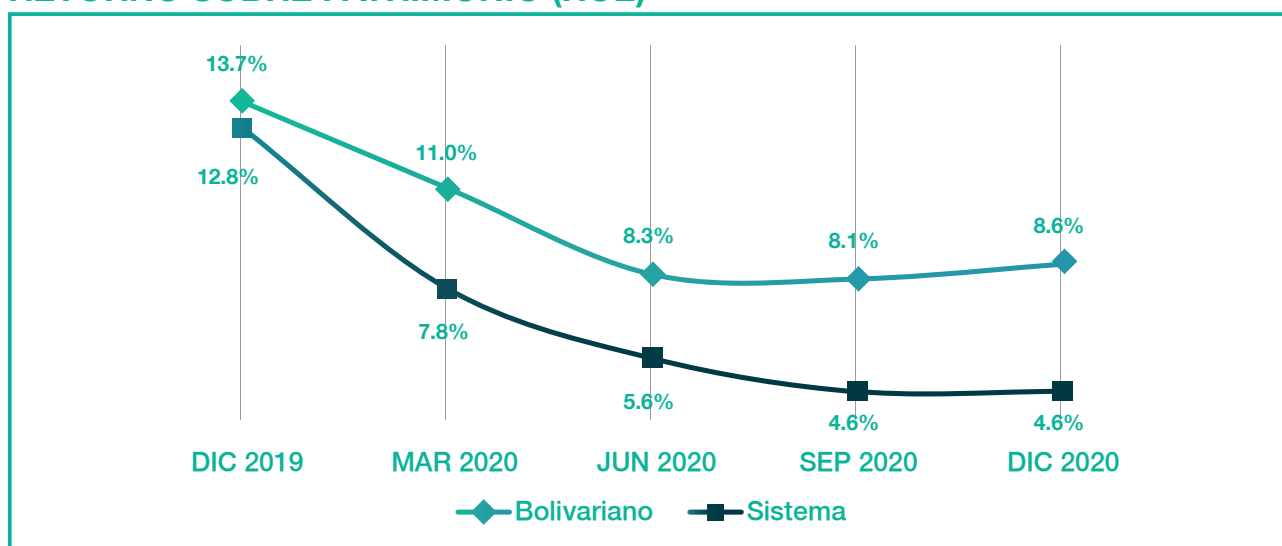
Rentabilidad: retorno sobre patrimonio (ROE)

La rentabilidad patrimonial (ROE: *Return on Equity*) del Banco Bolivariano a diciembre de 2020 alcanzó el 8.6%, 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 2020 alcanzó el 8.6%.

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 2020 una rentabilidad patrimonial superior a la del sistema y entre los 10 bancos más grandes del país, logrando la primera ubicación frente al sistema de bancos privados conforme se detalla a continuación:

RETORNO SOBRE PATRIMONIO (ROE)

(Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	Índice
1	Bolivariano	8.6%
	10 Bancos más grandes	5.0%
	Total Sistema Financiero	4.6%

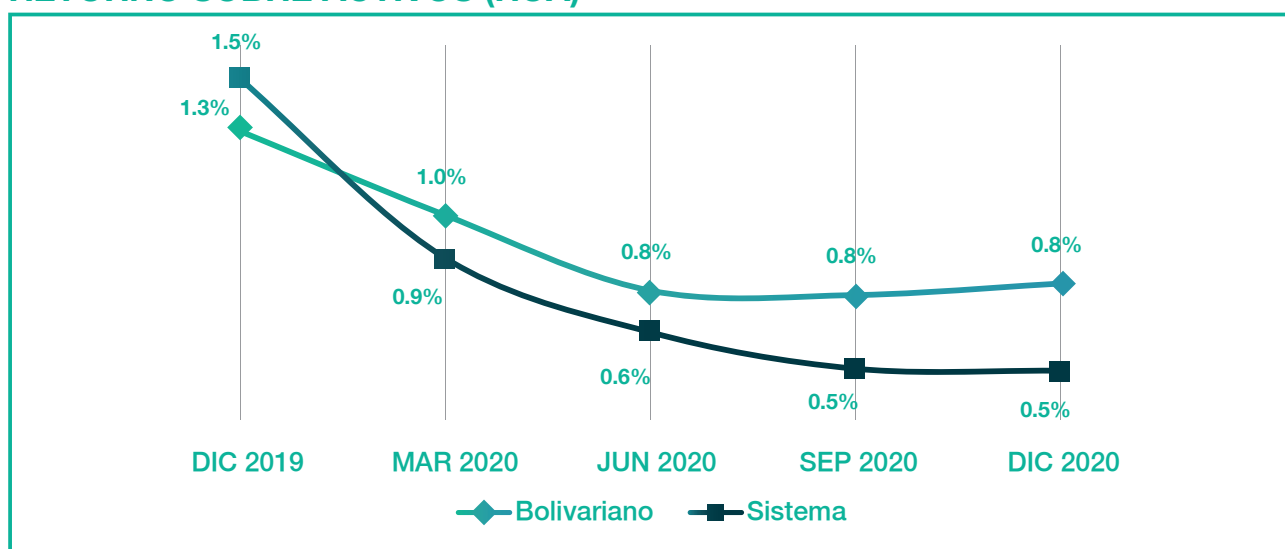
Rentabilidad: retorno sobre activos (ROA)

El rendimiento sobre activos (ROA: *Return on Assets*) de Banco Bolivariano se ubica en 0.8% al cierre de diciembre de 2020, mientras que el sistema financiero nacional se ubica en 0.5%.

El rendimiento sobre activos (ROA: *Return on Assets*) de Banco Bolivariano se ubica en 0.8%.

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 2020)

Ranking	Banco	Índice
2	Bolivariano	0.8%
	10 Bancos más grandes	0.5%
	Total Sistema Financiero	0.5%

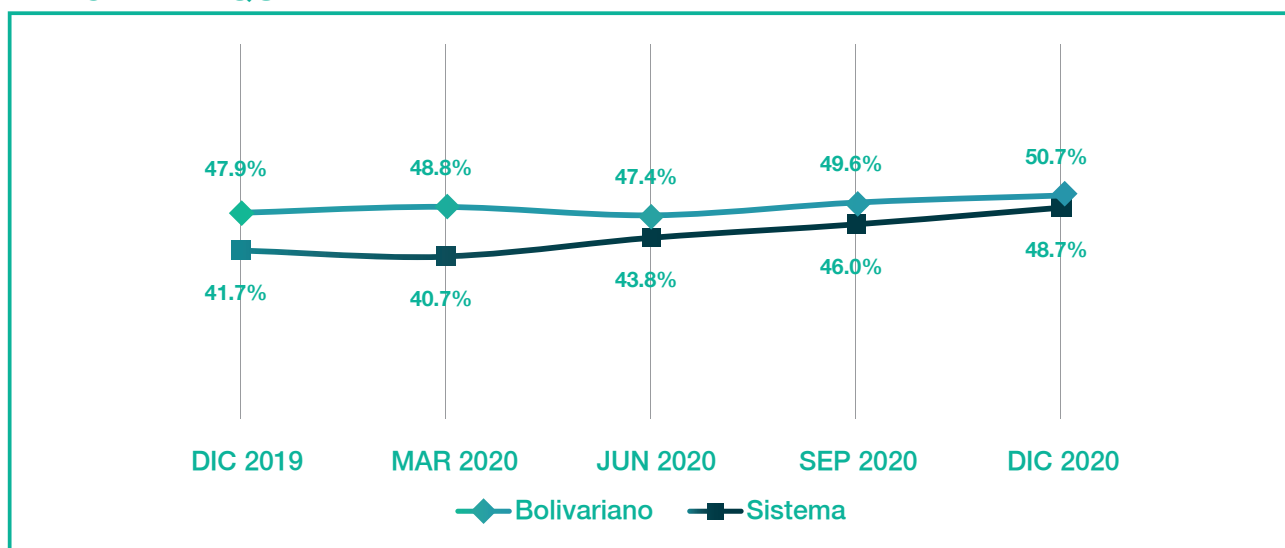
Liquidez

....el Banco Bolivariano reflejó un indicador de 50.7%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 48.7%.

Comparando la totalidad de los fondos disponibles, inversiones y aportes al fondo de liquidez (USD 1,651 millones) con el total de depósitos del público (USD 3,256 millones) a diciembre de 2020, el Banco Bolivariano reflejó un indicador de 50.7%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 48.7%.

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 2020 el Bolivariano mantuvo la tercera posición de liquidez en relación con el sistema bancario nacional:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ

(Al 31 de diciembre de 2020)

Ranking	Banco	Índice
3	Bolivariano	50.7%
	10 Bancos más grandes	48.0%
	Total Sistema Financiero	48.7%

Conclusión

La información que antecede demuestra, de una forma altamente objetiva, que el Banco Bolivariano es una de las instituciones del sistema financiero nacional privado con la situación financiera más adecuada, en especial en lo que respecta a liquidez, eficiencia y calidad de activos, pilares de la actividad bancaria y fundamentales para un desarrollo sostenible.

El resultado obtenido (aunque inferior al de años anteriores debido a lo atípico del periodo en análisis) responde a estrategias destinadas a preservar precisamente esos índices de alta solvencia y liquidez, a pesar de que el Ecuador y el mundo han enfrentado probablemente la crisis generalizada más importante desde la segunda guerra mundial, originada en una pandemia que solo puede compararse, en cierta medida y guardando las distancias, con la de la denominada “gripe española” de 1918.

Hemos vivido y continuaremos viviendo por un tiempo realmente difícil de precisar, una crisis sanitaria sin precedentes, con consecuencias aún impredecibles. Las complejidades en las que debe desenvolverse el sistema financiero en nuestro país vienen repitiéndose hace ya algunos años y en el año 2020 se vieron sustancialmente agravadas por este evento que, de una manera abrupta, cambió radicalmente nuestra manera de trabajar, de pensar, de priorizar y de vivir, obligando a los bancos a tomar medidas muy significativas para apoyar decididamente a sus clientes, tanto personales como corporativos.

El país venía recuperándose de un año turbulento en materia política, con una precaria situación fiscal, que solo se agravó en el año 2020 con motivo de la recesión producto del confinamiento forzado a raíz de la pandemia.

No obstante, y a pesar de las vicisitudes, nuestra institución ha logrado mantener su nivel de actividad, reflejando la solidez que ha caracterizado al Banco desde su fundación, lo cual es reafirmado a través de las calificaciones de riesgo AAA- asignada a la institución por Bankwatch Ratings y de AAA que nos otorga Pacific Credit Ratings.

A pesar de las dificultades que vivió el país durante el año 2020, lo indicado en este informe 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.

Siempre, pero de manera muy especial y señalada durante el año 2020, corresponde, tal vez más que pocas veces en el pasado, reconocer y rendir un sentido homenaje a los funcionarios y colaboradores del Banco por su esfuerzo, sacrificio, lealtad y compromiso en el desempeño de sus labores, por lo cual estamos profundamente agradecidos además de orgullosos.

No es fácil hacer banca en el Ecuador y nosotros estamos convencidos de que el sitio que mantenemos es consecuencia directa del trabajo de 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, como no lo hizo, ni por un instante, con ocasión de la pandemia que estamos sufriendo; 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.

Como hemos dicho antes y ahora repetimos con especialísimo énfasis, es posible 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 2020 ha sido un año de éxito considerando las metas y objetivos que nos impusimos y que, forzados por las circunstancias, tuvimos que reevaluar a medio camino, para terminar cumpliendo al máximo de lo posible y mucho más allá de lo esperado en circunstancias tan dramáticas.

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. Durante la pandemia, nuestro Directorio estuvo siempre atento, jamás dejó de reunirse, virtual o físicamente; pero sobre todo demostrando su adhesión inquebrantable a los valores del Banco Bolivariano.

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.

Sin embargo, con inmensa pena, debemos mencionar que, después de haber servido leal y eficientemente como Director del Banco Bolivariano por varios años, durante los primeros días del año en curso tuvimos que lamentar el fallecimiento del Ing. Alfredo Miranda Rodríguez, caballero de altísimos méritos, dotado de una gran capacidad y una enorme sencillez, cualidades que lo hicieron siempre merecedor de nuestra gratitud y afecto. El Directorio extrañará su contribución y su invariable señorío.

En lo que corresponde a quien, como presidente del Directorio, tiene el privilegio de dirigirles estas palabras, corresponde el mandato, que, por justo, ejerzo con enorme placer, de rendir un homenaje especialísimo al trabajo excepcionalmente capacitado, sacrificado y eficiente desplegado por nuestro presidente ejecutivo, el Ing. Vicente Vallarino Marcos y por nuestra vicepresidenta ejecutiva, doña Rocío Salazar de Weissón. Son ampliamente conocidos, por sus frutos, el compromiso, el sacrificio, la dedicación, la capacidad y, en general, las múltiples virtudes que adornan sus personalidades. Sin embargo, la gestión de ellos, al frente del Banco y en medio de la pandemia, constituye una verdadera gesta que, como testigo de primera línea, no puedo menos que exaltar en toda su dimensión.

El Banco tiene el privilegio de contar con líderes que conducen e inspiran, aún en medio de las más complejas situaciones y que se erigen en guías que, con su talento y don de gentes, comprometen a cada colaborador de la institución con los objetivos y metas que cada coyuntura exige plantearse. Por ello y gracias a ellos, con la incuestionable contribución de nuestros directores y de nuestros funcionarios, el Banco ha salido no solo bien, sino fortalecido financieramente pero además espiritualmente, al haber comprobado la altísima condición humana y el valor moral que impera en todos los niveles de esta tan querida institución.

A Vicente y a Rocío, a nombre personal y del Directorio que tengo el honor de presidir, vaya, una vez más, la expresión de nuestro profundo reconocimiento y admiración. 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, que no conoce de temores ni de retrocesos, realizado con plena identificación institucional, es el que hace al Banco Bolivariano una de las organizaciones más queridas, confiables, solventes y vigorosas del sistema financiero ecuatoriano. Y es por eso que, a pesar de que no hemos podido festejar, tal vez, con todo el regocijo que ameritaba, nuestro cuadragésimo aniversario, el año 2020 pasará a la historia como un año ejemplar, de gran aprendizaje, en el que nuestra institución demostró que está hecha de un acero indestructible, forjado en los principios inquebrantables que inspiraron su fundación.

Gracias Vicente, gracias Rocío y gracias a toda la administración ejecutiva del Banco por una labor sacrificada, llena de grandes complejidades y de retos que este año alcanzaron enormes proporciones, siempre exitosamente superados y enfrentados con extraordinaria entereza y capacidad, 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, tras cuatro décadas, exhibe una historia impoluta y promete un futuro de nuevas y grandes realizaciones en beneficio de la comunidad, de sus depositantes, clientes, accionistas y colaboradores.

Hace cuarenta y un 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 nacimiento.

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 2020, así como el Informe anual de actividades de la unidad de cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, 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.



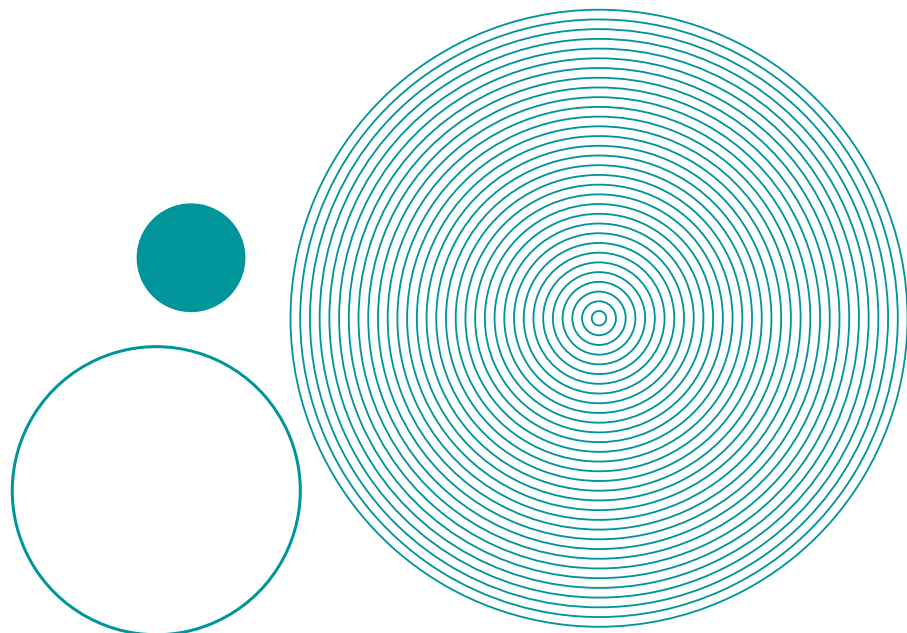
DR. ROBERTO GOMEZ-LINCE ORDEÑANA

Presidente del Directorio



VICENTE VALLARINO MARCOS

Presidente Ejecutivo



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Informes

Junta General de Accionistas

- Gobierno Corporativo
- Comité de Retribuciones
- Defensora del Cliente

02

Informe Comité Gobierno Corporativo

JGA 2021 | 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 2020, 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: \$ 280.000.000.00; año 2.020

- De 1 a 1.000 dólares, 72 accionistas que constituyen el 0,012196% del capital social;
- De 1.001 a 5.000 dólares, 70 accionistas que constituyen el 0,063018% del capital social;
- De 5.001 a 10.000 dólares, 32 accionistas que constituyen el 0,085006% del capital social;
- De 10.001 a 50.000 dólares, 81 accionistas que constituyen el 0,664977% del capital social;
- De 50.001 a 100.000 dólares, 42 accionistas que constituyen el 1,113471% del capital social;
- De 100.001 en adelante, 77 accionista que constituyen el 98,061332% del capital social.

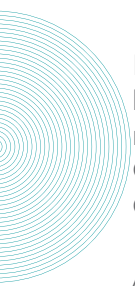
b) Política de pago de dividendos de Banco.-

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.

Al efecto, mediante oficio No. SB-DS-2020-0031-O, recibido por el Banco el 27 de enero de 2020, el organismo de control autorizó a nuestra institución la distribución de un dividendo en efectivo de hasta el 35 por ciento de las utilidades correspondientes al ejercicio 2019 y, que el remanente se lo destine a la cuenta reservas para capitalización. La Junta General de Accionistas reunida el 19 de febrero de 2020, sustentada en esta autorización, resolvió repartir un dividendo en efectivo a los accionistas del 31.11 por ciento, esto es, USD 12.500.000.00, que equivale a un dividendo de 4.96 centavos de dólar por acción y que, el remanente de USD 27.674.021.81 se lo destine a reservas para futuros aumentos de capital. Durante el transcurso del ejercicio 2020 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 2020 no se han adoptado acuerdos en materia de Gobierno Corporativo, pero se debe dejar constancia que, en sesión del 16 de septiembre de 2020, el Comité de Gobierno Corporativo resolvió actualizar el Código de Buen Gobierno Corporativo a fin de adecuarlo a la Norma de Control emitida por la Superintendencia de Bancos sobre Prevención de Lavado de Activos (ARLFADT), así como aprobar el nuevo texto refundido de dicho código. Tal actualización fue aprobada posteriormente por el Directorio de la Institución el 17 de septiembre de 2020.

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.

Capítulo especial al redactar este informe debe hacerse para hacer presente el terrible embate que sufrió el Ecuador y el resto del mundo por los efectos de la pandemia originada por el nuevo coronavirus SARS-CoV-2 que genera la enfermedad COVID-19 y que, en el caso particular de nuestro país, ocasionó y continúa ocasionando grandes pérdidas en vidas humanas y graves daños en su economía.

El sistema financiero ha debido sobrellevar los efectos nocivos que la pandemia ha causado a la economía, precautelando siempre su solvencia y la seguridad de los depósitos del público, para lo cual ha tomado los recaudos que aconseja una sana y prudente administración de sus recursos y un buen manejo de sus activos. Como la crisis afectó en gran medida la capacidad de pago de los deudores, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera a través de sendas resoluciones Nos. 569-2020-F, 582-2020-F, 588-2020-F y 609-2020-F, resolvió implementar diferentes mecanismos de alivio financiero para los clientes de las instituciones financieras a través de diferimientos extraordinarios voluntarios para el pago de sus compromisos crediticios y encargó a la Superintendencia de Bancos efectuar los debidos controles para supervisar su implementación. Para el efecto, la Superintendencia de Bancos, además de sus propios controles y mecanismos de supervisión, a través de la circular SB-IG-2020-0043-C del 7 de agosto de 2020, dispuso que los auditores externos de las instituciones financieras informen y dejen constancia del cumplimiento de las antedichas resoluciones. En nuestro caso, en sendos informes nuestra auditora externa K.P.M.G. del Ecuador Cía. Ltda. dejó constancia del cumplimiento del Banco Bolivariano en los casos de diferimiento extraordinario de obligaciones por parte de sus deudores.

Durante la fuerte cuarentena y cierre total decretada a partir del 16 de marzo de 2020 en todo el país, el Banco, como sector estratégico, activó su Plan de Continuidad del Negocio y Plan de Emergencia, aplicando inmediatamente medidas de bioseguridad y teletrabajo, manteniendo en todo momento su plena capacidad operativa tanto interna como externa, lo que posibilitó que se pueda atender la gran mayoría de requerimientos de nuestros clientes. Para la implementación del Sistema de Gestión Continuidad de Negocio fue creado en su momento el Gobierno de Continuidad del Negocio, el cual asegura una adecuada administración del proceso de Continuidad del Banco tanto Operativo como en el ámbito Tecnológico.

El Gobierno Corporativo del Banco mantuvo comunicación crítica a través de diversas herramientas de teletrabajo que brinda la aplicación de Office 365 y conexiones remotas a través de VPN y, durante el período inicial de emergencia sanitaria, el Directorio, así como todos los Comités del Banco mantuvieron sus reuniones a través de sistemas duales como videoconferencia/teléfono y una vez que la plana ejecutiva se reintegró a la actividad de manera presencial, se han realizado las reuniones en modalidades mixtas: presenciales/videoconferencia/teléfono. Ninguna modificación se ha efectuado a las políticas y al plan de sucesión del Banco durante la emergencia.

Finalmente, 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 30 de noviembre de 2020, 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 2021.-



DR. ROBERTO GOMEZ-LINCE ORDEÑANA
Presidente



DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE
Secretario Corporativo

A.1

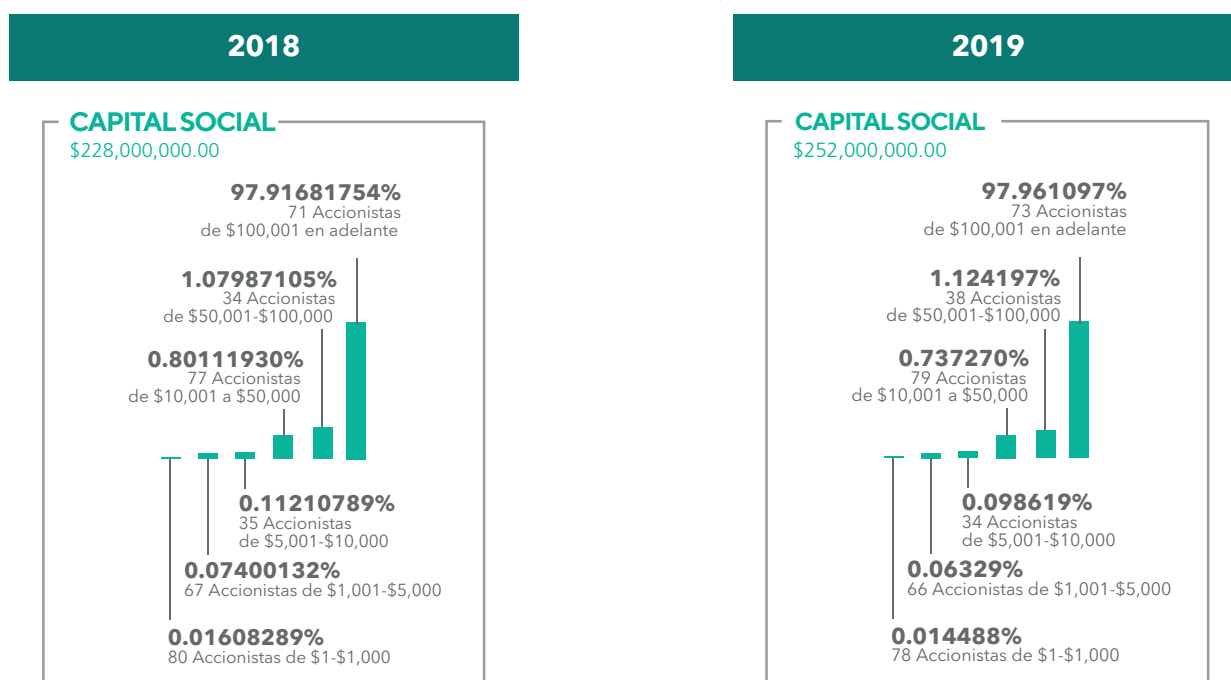
CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

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
Total 2018	364	100%
Naturales	300	17.37%
Jurídicas	64	82.63%
Total 2019	368	100%
Naturales	303	17.30%
Jurídicas	65	82.70%
Total 2020	374	100%
Naturales	309	17.33%
Jurídicas	65	82.67%

La composición del capital social del Banco es de USD280,000,000; distribuido entre los accionistas en 280,000,000 acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una.

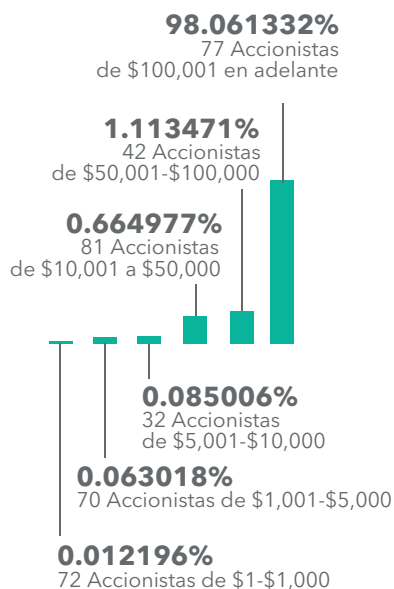
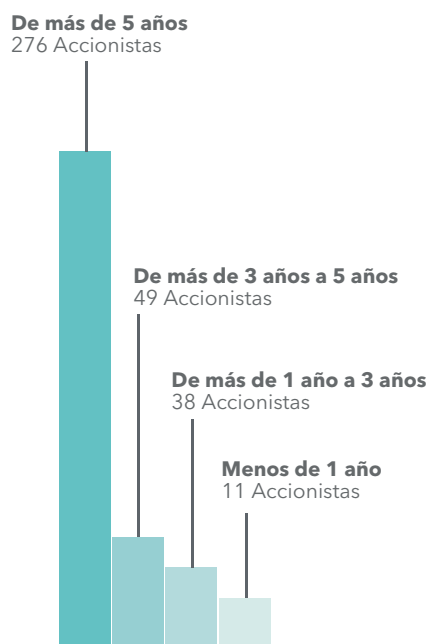
A.1.2. Estadísticas sobre la conformación de capital.



2020

CAPITAL SOCIAL

\$280,000,000.00


**Información al
31 de diciembre de 2020**
**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:

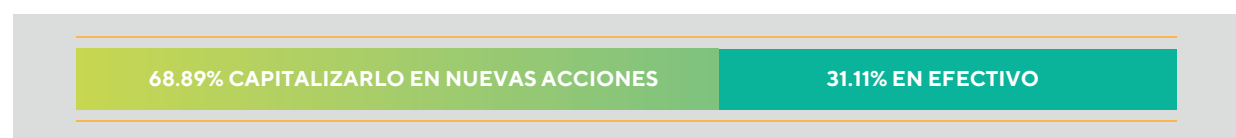
Junta General Ordinaria de Accionistas del 19 de febrero del 2020.- Orden del día:

- 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.
- 9.) Conocer y resolver sobre la reforma al artículo quinto del Estatuto Social, relativo al Capital Autorizado del Banco.

Con respecto a los puntos del 1 al 6, se aprobaron por unanimidad de sus asistentes los informes presentados a la Junta.

Con respecto al punto 7, la distribución de sus utilidades se resolvió por unanimidad, entregar un 31,11% en efectivo; y, el 68,89% capitalizarlo en nuevas acciones.



En el punto 8, se eligió por una mayoría de 217.405.511 votos, a la firma auditora externa K.P.M.G. del Ecuador Cía. Ltda, para el ejercicio económico 2020.

En el punto 9, por la unanimidad de sus asistentes, se resolvió aprobar el aumento el capital autorizado a la suma de USD 400,000,000.00; y, reformar el estatuto social del Banco, en su artículo Quinto.

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

Número de Juntas:
1 Junta

**JUNTA GENERAL ORDINARIA
DE ACCIONISTAS - 19/FEBRERO/2020**



Tipo de junta:
ordinaria o extraordinaria

Junta General Ordinaria de Accionistas del 19 de febrero de 2020

**Número total de Accionistas
asistentes.**

**JUNTA GENERAL ORDINARIA
DE ACCIONISTAS - 19/FEBRERO/2020**



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).

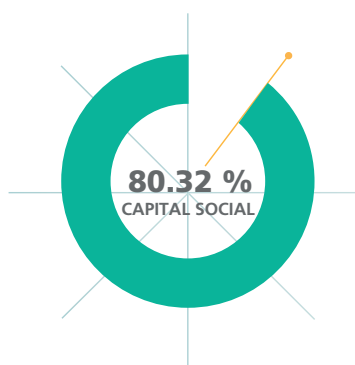
USD 2,700.00

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

80 accionistas asistentes

Número total de accionistas que participaron en la última elección de los miembros del Directorio.



Fecha de la última elección de representantes

21 de febrero de 2019

Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del Directorio:

Primer vocal principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana, con 183.131.938 votos.

Segundo vocal principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini, con 183.131.938 votos.

Tercer vocal principal: Sr. Carlos Vergara Camacho, con 183.131.938 votos.

Cuarto vocal principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza, con 183.131.938 votos.

Quinto vocal principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino, con 183.131.938 votos.

Primer vocal suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 183.131.938 votos.

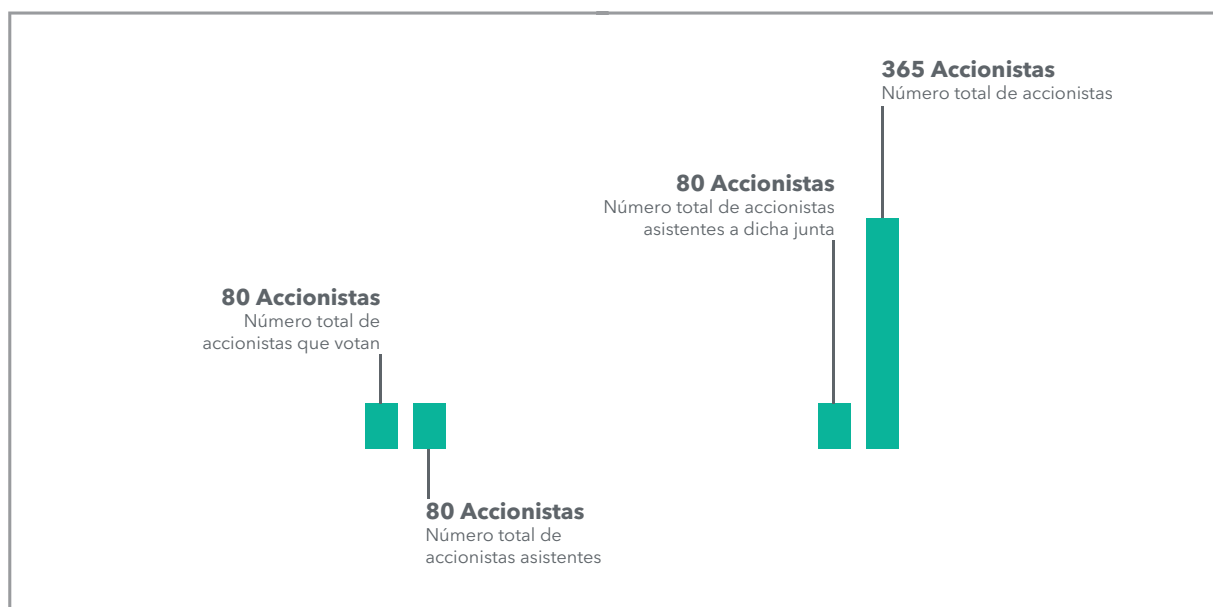
Segundo vocal suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 183.131.938 votos.

Tercer vocal suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 183.131.938 votos.

Cuarto vocal suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 183.131.938 votos.

Quinto vocal suplente: Sr. Luis Fernando Martínez Lema, con 183.131.938 votos.

2. Número total de Accionistas asistentes a dicha junta.



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.

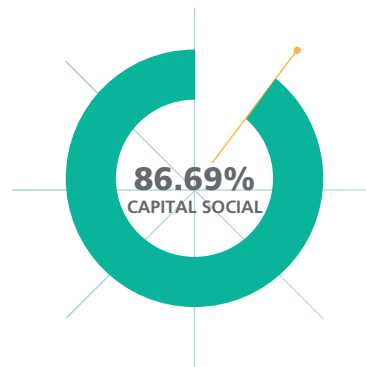
A.2.5. Decisiones adoptadas en la Junta General sobre la política de remuneraciones.

Número total de accionistas

73 accionistas asistentes

Según se desprende del informe presentado a los accionistas que representan el 86.69% de la totalidad de las acciones, es decir 73 accionistas de un total de 366 accionistas.

Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones. 19 de febrero de 2020.



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.

Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones. 19 de febrero de 2020.

73 accionistas

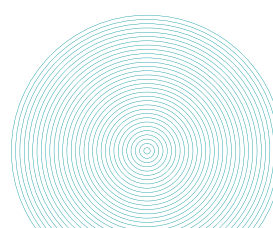
A.3

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.

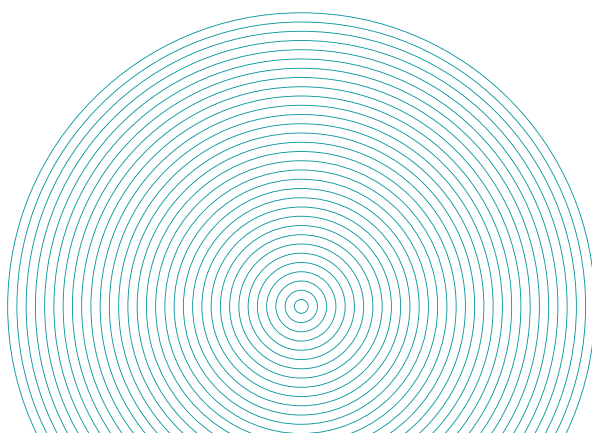
La Junta General Ordinaria de Accionistas del 19 de febrero de 2020 aprobó el informe del Comité de Retribuciones y la autoevaluación del Directorio del año 2020 fue realizada dentro de los 45 días del año 2021.

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 2020 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 2020

Comité de Cumplimiento

Número de sesiones durante el año: 13 sesiones

Asistentes a cada sesión:

Al 21 de enero del 2020, 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 10 de febrero del 2020, 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 10 de marzo del 2020, 9 asistentes:

Delegado del Directorio, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Delegado de la Vicepresidente Ejecutiva, Gerente de Riesgo, Gerente Nacional de Operaciones, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

Al 14 de abril del 2020, 9 asistentes:

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

Al 12 de mayo del 2020, 9 asistentes:

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

Al 29 de mayo del 2020, 9 asistentes, extraordinaria:

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

Al 9 de junio del 2020, 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 julio del 2020, 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 12 de agosto del 2020, 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 15 de septiembre del 2020, 10 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 octubre del 2020, 10 asistentes:

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

Al 10 de noviembre del 2020, 10 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 15 de diciembre del 2020, 8 asistentes:

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

AÑO 2020

Comité de Auditoría

Número de sesiones durante el año: 6 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

Al 23 de enero del 2020, 5 asistentes:

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

Al 16 de abril del 2020, 5 asistentes:

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

Al 16 de julio del 2020, 5 asistentes:

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

Al 13 de agosto del 2020, 5 asistentes:

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

Al 15 de octubre del 2020, 5 asistentes:

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

Al 17 de diciembre del 2020, 5 asistentes:

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

AÑO 2020

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

Al 23 de enero del 2020, 5 asistentes:

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

Al 13 de febrero del 2020, 5 asistentes:

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

Al 12 de marzo del 2020, 5 asistentes:

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

Al 16 de abril del 2020, 5 asistentes:

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

Al 14 de mayo del 2020, 5 asistentes:

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

Al 11 de junio del 2020, 5 asistentes:

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

Al 16 de julio del 2020, 5 asistentes:

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

Al 13 de agosto del 2020, 5 asistentes:

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

Al 17 de septiembre del 2020, 5 asistentes:

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

Al 15 de octubre del 2020, 5 asistentes:

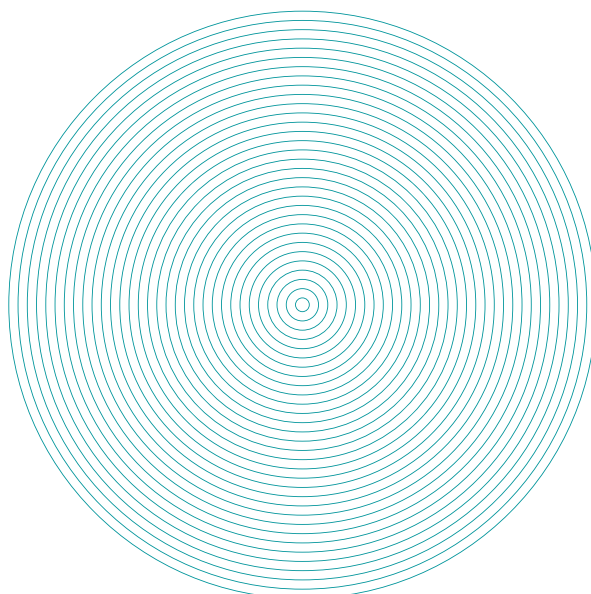
Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Vicepresidente Ejecutiva, Gerente Financiero y Gerente de Riesgos Integrales.

Al 12 de noviembre del 2020, 5 asistentes:

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

Al 17 de diciembre del 2020, 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

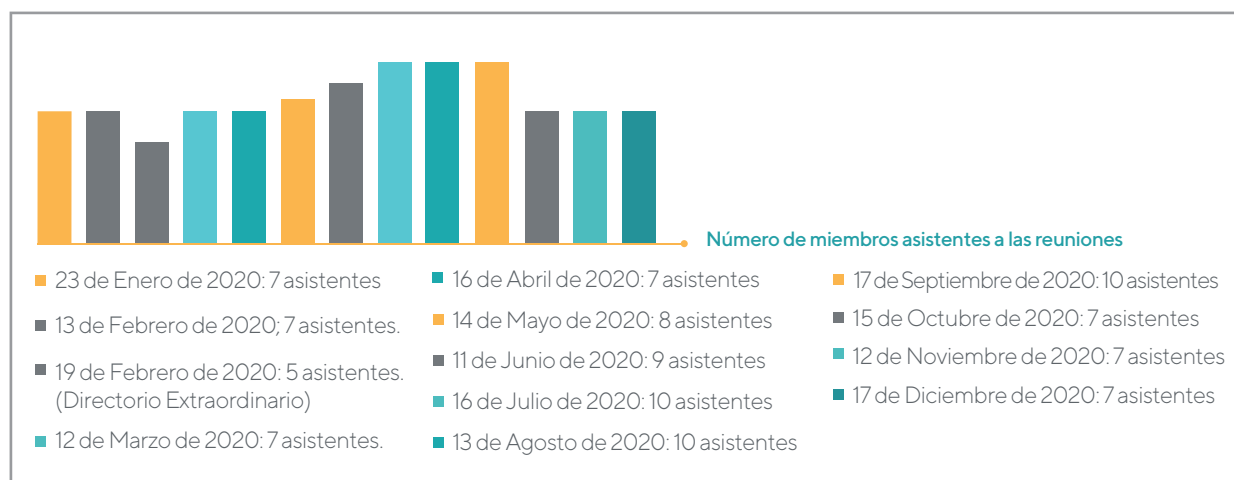
NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO.

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: 13 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	23 años	3 años 8 meses	Post Grado (ext.)	Masculino
Vicepresidente Ejecutivo	21 años	3 años 8 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Auditor Interno	35 años	21 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área de Desarrollo Administrativo	21 años	21 años	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Secretaría Corporativa	30 años	30 años	Universitario	Masculino
Oficial de Cumplimiento	12 años	2 años 7 meses	Universitario	Femenino
Gerente Área Financiera	18 años	17 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	19 años	19 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Operaciones Centrales	39 años	9 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Legal	15 años	15 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Tarjeta de Crédito	18 años	18 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Empresas	20 años	20 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Personas y Pymes	3 años 11 meses	3 años 11 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Tecnología	29 años	29 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área Productos e Innovación	7 años 6 meses	7 años 6 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	28 años	13 años	Universitario	Femenino

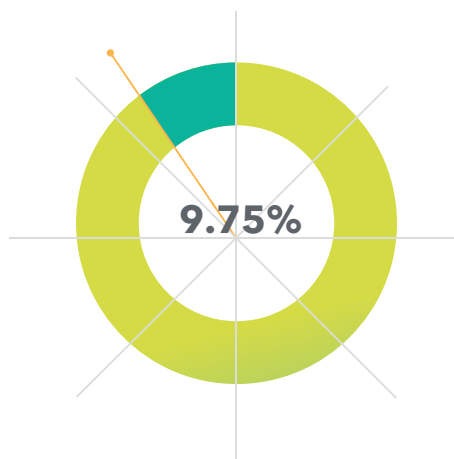
(ext.) Se refiere a títulos obtenidos en Instituciones de Educación Superior extranjeras, susceptibles de ser reconocidos por el SENESCYT.

- **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.

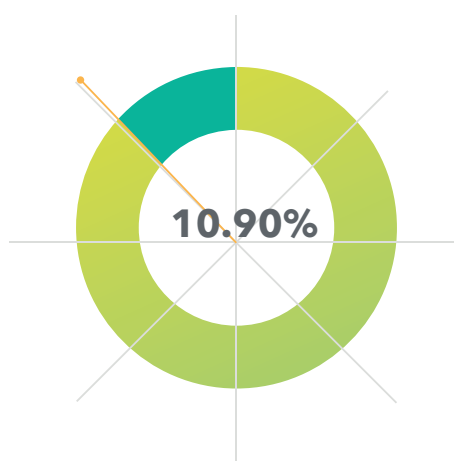
C.2

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 2020:



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 2020:



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
2018	828	661	1,489
2019	876	664	1,540
2020	849	661	1,510
Personal discapacitado (2020)	25	25	50

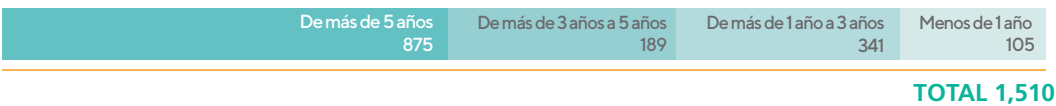
D.1.2.
Estudios

AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST-GRADO	TOTAL
2018	3	172	1,234	80	1,489
2019	2	204	1,250	84	1,540
2020	1	187	1,232	90	1,510

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	De más de US\$2001
529	500	321	160

D.2

CAPACITACIÓN

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

D.2.1.

Inversión en Capacitación

US\$ 147,454.50	2018
US\$ 170,000.00	2019
US\$ 237,212.43	2020

D.2.2.

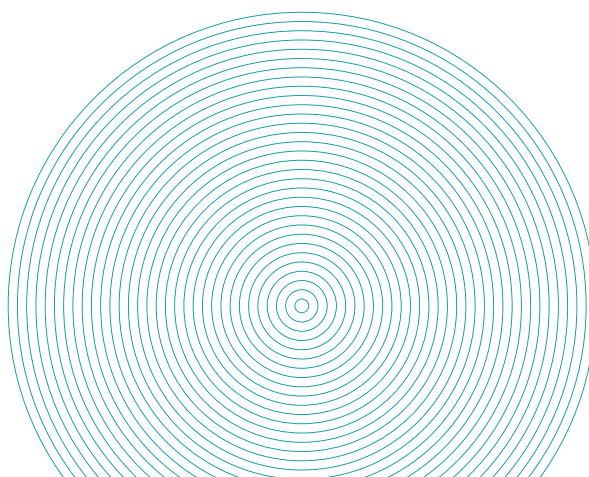
Programas de Capacitación

197	2018
234	2019
118	2020

D.2.3.

Asistentes a los Programas de Capacitación

AÑO	NO. DE PARTICIPANTES	TOTAL DE EMPLEADOS
2018	1,605	1,489
2019	1,607	1,540
2020	1,572	1,510



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

JGA 2021 | 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 del señor Vicepresidente Ejecutivo 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 1,500.00 y, el honorario mensual que perciben los vocales suplentes del Directorio es de USD 800.00.

Nivel de Cumplimiento de las Políticas

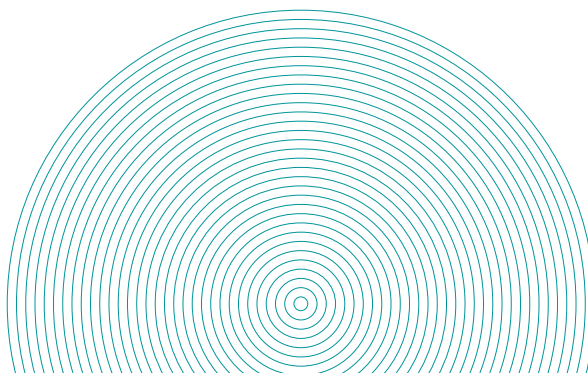
De acuerdo con el análisis efectuado, el Comité concluye que la administración ha tomado en cuenta y cumplido las Políticas definidas por el Comité durante el Ejercicio 2020 y que fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 19 de febrero de 2020.

Certifico que este informe fue aprobado en la sesión del Comité de Retribuciones que se llevó a cabo el 18 de enero de 2021.

Guayaquil, 18 de enero de 2021



DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE
Secretario



DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá esquina 3º piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com

Enero 05 de 2021

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, a partir del 19 de agosto de 2020, con la nueva “Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas controladas por la Superintendencia de Bancos” expedida mediante Resolución No. SB-2020-0753.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 32 de la Resolución No. SB-2020-0753 literal k); 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 clientes o usuarios financieros.

Vale precisar que debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia mundial de COVID-19, el 18 de marzo de 2020, todos los Defensores del Cliente tomamos las precauciones y medidas de bioseguridad respectivas, atendiendo a los clientes y usuarios en modalidades mixtas, sean presenciales y o mediante teletrabajo, para lo cual se utilizaron las diversas herramientas tecnológicas disponibles, con el fin de prestar la atención a quienes así lo requirieron.

ACTIVIDADES

Periodo: Enero – Diciembre 2020

- Realizar pronunciamientos y actas de conciliación según la naturaleza de los reclamos.

DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá esquina 3° piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com

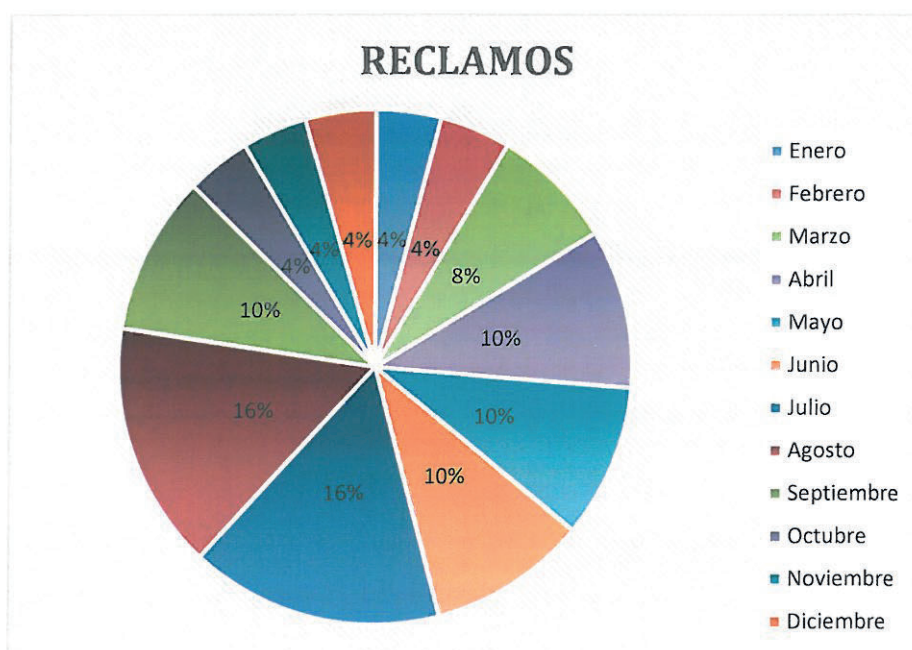
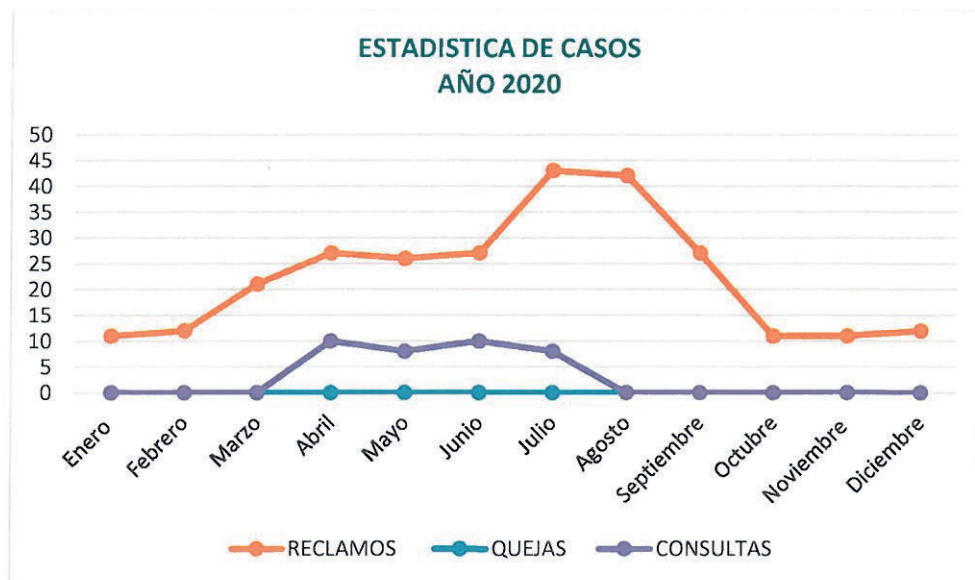
- Mediación entre los clientes reclamantes y la institución para un acuerdo entre las partes.
- Responder y direccionar las quejas de servicios financieros al área correspondiente.
- Atención al Cliente

ESTADISTICAS DE CASOS Y ATENCIONES

MES	RECLAMOS	QUEJAS	CONSULTAS	T.ATENCION
Enero	11	0	0	11
Febrero	12	0	0	12
Marzo	21	0	0	21
Abril	27	0	10	37
Mayo	26	0	8	34
Junio	27	0	10	37
Julio	43	0	8	51
Agosto	42	0	0	42
Septiembre	27	0	0	27
Octubre	11	0	0	11
Noviembre	11	0	0	11
Diciembre	12	0	0	12
TOTAL	270	0	36	306

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

DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
 Junín 200 y Panamá esquina 3° piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
 Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com



DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá esquina 3° piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com

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
267	1	2	0	3	2	270

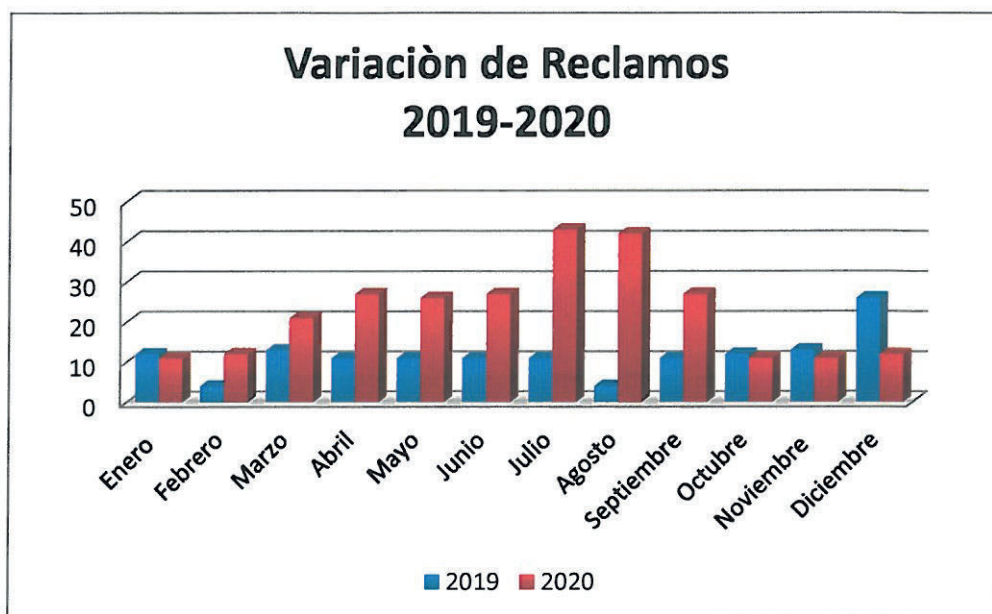
En el año 2020 se tramitaron 270 reclamos los cuales; el 99 % casos se resolvieron sin la necesidad de realizar audiencia de conciliación y se procedió al cierre de los mismos, el 0.6 % de casos fueron trasladados a la Superintendencia de Bancos con su respectiva acta de conciliación, el 0.4 % de casos se resolvieron en la respectiva audiencia de conciliación y se concluyó satisfactoriamente con acuerdo de las partes.

VARIACION DE RECLAMOS
2019-2020

MES	RECLAMOS			QUEJAS			CONSULTAS		
	2019	2020	Variación	2019	2020	Variación	2019	2020	Variación
Enero	12	11	-1	0	0	0	2	0	-2
Febrero	4	12	8	1	0	-1	1	0	-1
Marzo	13	21	8	2	0	-2	0	0	0
Abril	11	27	16	0	0	0	6	10	4
Mayo	11	26	15	0	0	0	2	8	6
Junio	11	27	16	0	0	0	1	10	9
Julio	11	43	32	0	0	0	0	8	8
Agosto	4	42	38	0	0	0	0	0	0
Septiembre	11	27	16	0	0	0	0	0	0
Octubre	12	11	-1	0	0	0	0	0	0
Noviembre	13	11	-2	0	0	0	0	0	0
Diciembre	26	12	-14	0	0	0	0	0	0
TOTAL	139	270	131	3	0	-3	12	36	24

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

DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá esquina 3° piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com



CONCLUSIONES

- En el año 2020 se incrementó el número de casos tramitados en relación al año 2019 y se observó que mayormente los reclamos presentados fueron por los conceptos de cobros de seguros y servicios no autorizados en tarjeta de crédito, 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 otros casos que se tramitaron, tienen relación con diferimiento y refinanciamiento de obligaciones, considerando la emergencia sanitaria y de pandemia mundial por el COVID-19, los mismos en los que siempre el Banco mostró apertura para dar soluciones acorde con la situación particular de los clientes.
- Los reclamos atendidos por esta defensoría en un 99% son resueltos por la institución bancaria sin necesidad de una audiencia de conciliación.
- Las consultas realizadas fueron específicamente en los temas de diferimiento, refinanciamiento, protesto de cheques, levantamientos de medidas cautelares, consejos de seguridad para el uso de tarjeta de crédito.

DEFENSOR DEL CLIENTE BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá esquina 3º piso. Teléfono: (593) (4) 2305000 Ext. 2346
Email: defensor.del.cliente@bolivariano.com

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.

Estados Financieros

Junta General de Accionistas

- Informe de los Auditores Independientes
- Informe del Comisario
- Informe del Auditor Interno
- Balance General
- Estado de Resultados
- Estados de Cambios en el Patrimonio
- Estado de Flujos de Efectivo
- Pronunciamiento del Directorio

03



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Kennedy Norte Av. Miguel H. Alcívar
Mz. 302 Solar 7 y 8
Guayaquil – Ecuador

PBX: (593-4) 5000 051

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 2020, 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 materiales, la situación financiera de Banco Bolivariano C. A. al 31 de diciembre de 2020, 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
Calificación de Cartera de Créditos y Contingentes de los Segmentos Comercial y Productivo mayor a US\$100,000 y Constitución de Provisiones La provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100,000 es considerada uno de los asuntos más significativos debido a su representatividad. Así también el proceso de calificación de esta cartera de créditos y contingentes, incluye aplicar ciertas estimaciones por parte de la Administración del Banco y determina la estimación más importante de los estados financieros, debido a que involucra, entre otros aspectos, el análisis de los sectores económicos y de la información financiera de los sujetos de créditos; el comportamiento de pagos y los efectos de los cambios en los términos y condiciones en las operaciones crediticias de conformidad con la normativa aplicable. El Banco trimestralmente efectúa la calificación de activos de riesgo y contingentes con base a lo establecido por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.	Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir el asunto antes descrito incluyeron lo siguiente: - Pruebas de diseño e implementación y eficacia operativa de los controles relevantes relacionados con la constitución de la provisión específica, la comprobación de los días de morosidad y las calificaciones internas de riesgo asignadas a los deudores de acuerdo al modelo utilizado. - Obtuvimos la base de datos de la calificación de la cartera de créditos y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de los datos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas. - Para una muestra estadística de sujetos de créditos comerciales y productivos con riesgo mayor a US\$100,000, efectuamos la inspección de sus expedientes de crédito y el reproceso de la calificación asignada según los criterios de calificación contenidos en las disposiciones vigentes, así como la revisión de las garantías con base a los avalúos realizados por peritos independientes calificados. - Recálculo de la provisión para cartera de créditos y contingentes de los segmentos comercial y productivo mayor a US\$100,000 en función de los parámetros establecidos por el Órgano Regulador. - Inspeccionamos los Informes de Calificación de Activos de Riesgos presentados ante el Comité de Activos de Riesgos y los análisis sectoriales preparados por el Banco.

(Continúa)

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.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son los responsables 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.
- 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.

(Continúa)

- 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.

Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la auditoría y, cuando sea aplicable, los hallazgos significativos de auditoría, incluyendo las deficiencias significativas de 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. 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.

KPN6 del Ecuador

AE-7808

21 de enero de 2021


María del Pilar Mendoza
Socia



KPMG del Ecuador Cía. Ltda.
Kennedy Norte Av. Miguel H. Alcívar
Mz. 302 Solar 7 y 8
Guayaquil – Ecuador

PBX: (593-4) 5000 051

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 2020, 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 21 de enero de 2021.

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 por el control interno que determina es necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de errores materiales, ya sea 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.

Los Encargados del Gobierno Corporativo son los responsables de la supervisión del proceso de información financiera 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 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, 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 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.

Nos comunicamos con la Administración del Banco en relación con, entre otros temas, el alcance y la oportunidad de la auditoría y, cuando se aplicable, los hallazgos significativos de auditoría, incluyendo las deficiencias significativas de 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. 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.

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;

(Continúa)

- (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 2020 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.

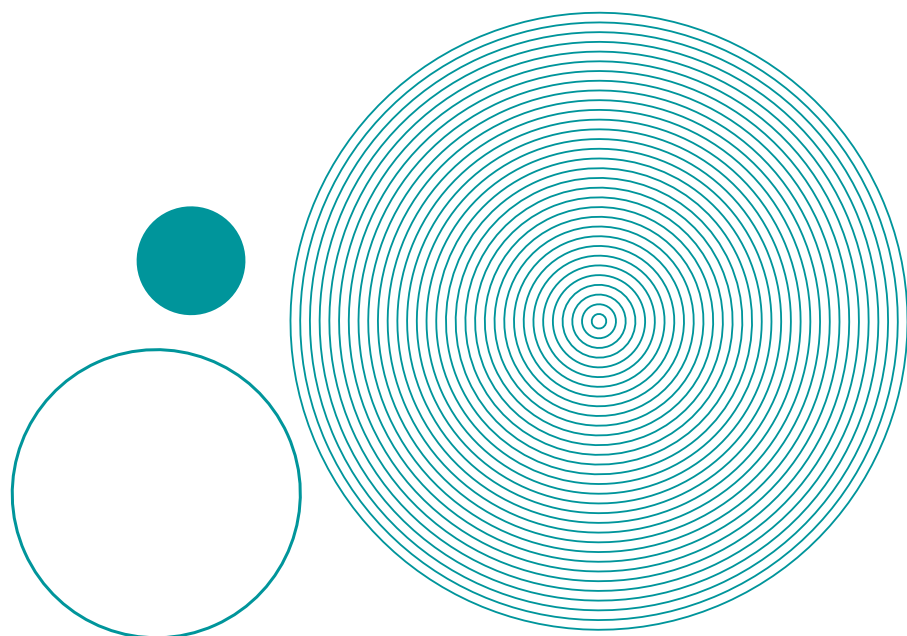
Este informe es únicamente para información y uso de los Accionistas, Directores y Administradores del Banco y para su presentación a la Superintendencia de Bancos de la República del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esa entidad de control, y no puede ser utilizado para ningún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

KPNB del Ecuador

AE-7808

21 de enero de 2021


María del Pilar Mendoza
Socia



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Informe del Auditor Interno

JGA 2021 | 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 2020, las cuales se desarrollaron de acuerdo al Plan de Auditoría, aprobado por el Comité de Auditoría y el Directorio del Banco Bolivariano.

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 de 2020 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 principios éticos pertinentes, planifique y ejecute pruebas y revisiones para obtener una seguridad razonable de que 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 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 de 2020 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 emitidas 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. 11 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 2020 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.
- 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 2020, mitigando así los riesgos inherentes. Se ha cumplido adecuadamente el plan de implementación de riesgo operativo.
- 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.
- El nivel de patrimonio técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado, supera los mínimos establecidos.
- 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.

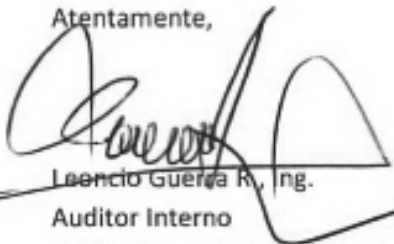
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito (Formulario 250 A, B y C).
- A través de las auditorías realizadas, se identificaron procesos que evidencian un adecuado ambiente de control interno informático sobre la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.
- 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.
- 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.

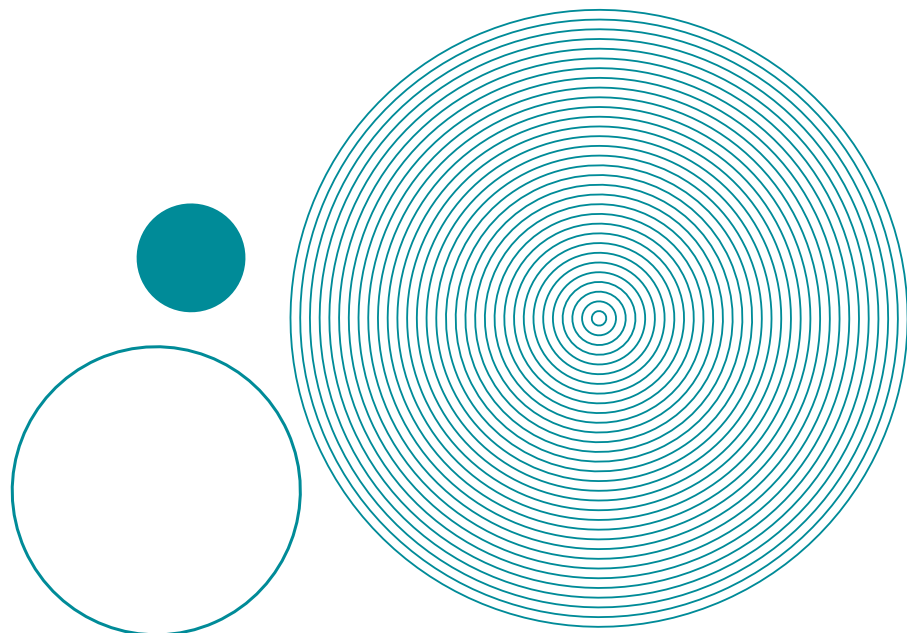
3.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, RESPECTO A LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS

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,

Leoncio Guerra R., Ing.
Auditor Interno
Calificado por la Superintendencia de Bancos
Resolución No. SB-2000-0359



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Banco Bolivariano C. A.
(Guayaquil - Ecuador)

Balance General

31 de diciembre de 2020, con cifras comparativas de 2019

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

Activos	2020	2019	Pasivos y Patrimonio de los Accionistas	2020	2019
Fondos disponibles (nota 3)	US\$ 1,088,304,329	757,071,515	Obligaciones con el público (nota 12)	US\$ 3,256,058,601	2,851,556,622
Inversiones en títulos valores, neto (nota 4)	506,866,784	535,746,307	Obligaciones inmediatas (nota 13)	47,566,691	11,424,777
Cartera de créditos, neto (nota 5)	2,239,039,790	2,091,038,410	Aceptaciones en circulación (nota 7)	473,834	27,089,298
Deudores por aceptación (nota 7)	473,834	27,089,298	Cuentas por pagar (nota 14)	96,307,098	108,321,977
Cuentas por cobrar, neto (nota 8)	35,363,523	39,504,487	Obligaciones financieras (nota 15)	205,307,109	250,336,419
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 9)	370,757	370,757	Obligaciones convertibles en acciones (nota 16)	30,012,936	-
Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 10)	46,771,568	45,724,266	Otros pasivos (nota 17)	7,714,728	7,792,977
Otros activos, neto (nota 11)	84,658,321	101,413,908	Total pasivos	3,643,440,997	3,256,522,070
Total activos	US\$ 4,001,848,906	3,597,958,948	Patrimonio de los accionistas (nota 18)	358,407,909	341,436,878
Cuentas de orden (nota 22)	US\$ 5,006,336,875	4,765,449,219	Total pasivos y patrimonio de los accionistas	US\$ 4,001,848,906	3,597,958,948
			Pasivos contingentes (nota 21)	US\$ 812,635,575	831,192,592



Ing. Vicente Vallarino
Presidente Ejecutivo



Ing. Jadirra Bautista
Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.

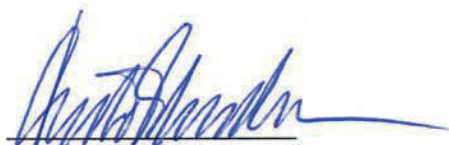
Banco Bolivariano C. A.

Estado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2020, con cifras comparativas de 2019

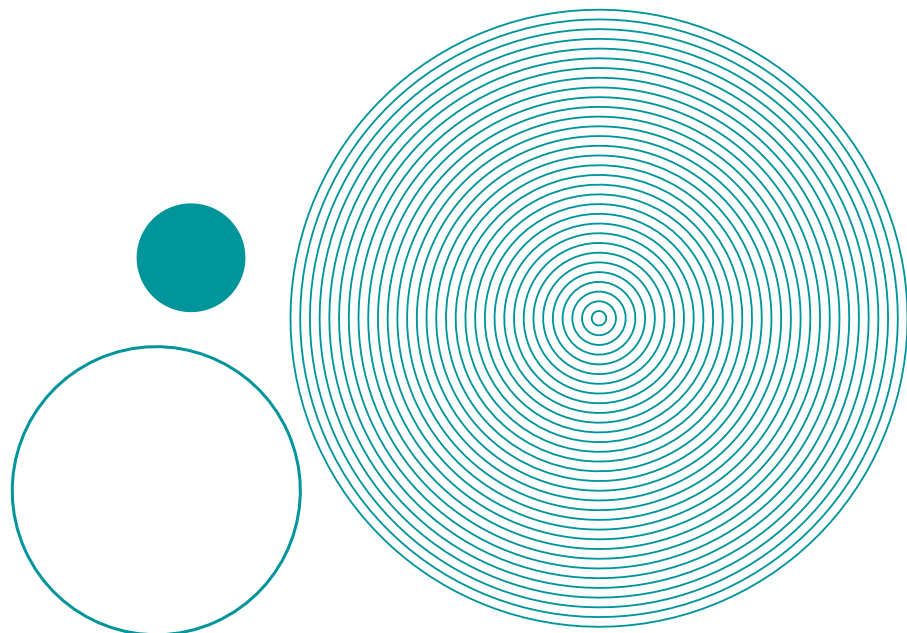
(En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

		2020	2019
Intereses ganados (nota 23)	US\$	238,017,151	217,736,640
Intereses causados (nota 24)		(94,346,987)	(78,641,649)
Margen neto de intereses		143,670,164	139,094,991
Comisiones ganadas (nota 23)		22,309,231	26,328,941
Ingresos por servicios (nota 23)		32,085,468	36,632,031
Comisiones causadas		(2,277,388)	(2,610,754)
Utilidades financieras		8,129,254	11,017,334
Pérdidas financieras		(826,830)	(708,106)
Margen bruto financiero		203,089,899	209,754,437
Provisiones para activos de riesgo (nota 6)		(36,266,354)	(18,619,717)
Margen neto financiero		166,823,545	191,134,720
Gastos de operación (nota 25)		(128,392,061)	(129,054,662)
Margen de intermediación		38,431,484	62,080,058
Otros ingresos operacionales - utilidades en acciones y participaciones y otros		5,327,359	5,711,435
Otras pérdidas operacionales		(410,367)	(733,301)
Margen operacional		43,348,476	67,058,192
Otros ingresos		1,938,781	3,764,991
Otros gastos y pérdidas		(339,436)	(381,274)
Utilidad antes de la participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		44,947,821	70,441,909
Participación de los empleados en las utilidades (nota 14)		(6,742,173)	(10,566,286)
Utilidad antes de impuesto a la renta		38,205,648	59,875,623
Impuesto a la renta (nota 20)		(8,486,212)	(15,237,821)
Utilidad neta	US\$	29,719,436	44,637,802


 Ing. Vicente Vallarino
 Presidente Ejecutivo


 Ing. Jadya Bautista
 Gerente de Contabilidad

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros.



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Banco Bolivariano C. A.

Estado de Cambios en el Patrimonio

Año que terminó el 31 de diciembre de 2020, con cifras comparativas de 2019

(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 2019	US\$	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		252,000,000	37,483,308	360,646	2,958,909	3,910,878	44,723,137	341,436,878
Utilidad neta		-	-	-	-	-	29,719,436	29,719,436
Apropiación para reserva legal y especial		-	4,463,780	27,674,022	-	-	(32,137,802)	-
Aumento de capital (nota 18)		28,000,000	-	(28,000,000)	-	-	-	-
Distribución de dividendos (nota 18)		-	-	-	-	-	(12,500,000)	(12,500,000)
Valuación de inversiones		-	-	-	-	(248,405)	-	(248,405)
Saldos al 31 de diciembre de 2020	US\$	280,000,000	41,947,088	34,668	2,958,909	3,662,473	29,804,771	358,407,909



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 Flujos de Efectivo

Año que terminó el 31 de diciembre de 2020, con cifras comparativas de 2019

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

	2020	2019
Flujo de efectivo de las actividades de operación:		
Intereses, comisiones y descuentos ganados	US\$ 265,418,297	240,610,637
Intereses, comisiones y descuentos pagados	(94,903,101)	(75,734,263)
Pagos operativos y empleados	(131,241,818)	(129,834,143)
Impuesto a la renta	(8,629,435)	(14,758,296)
Utilidades e ingresos financieros, neto	39,387,892	46,941,259
Otros ingresos operacionales, neto	4,907,410	5,146,805
Otros ingresos no operacionales, neto	1,384,621	1,808,120
Efectivo neto proveniente de actividades de operación antes de cambios en activos y pasivos operacionales	76,323,866	74,180,119
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Incremento de cartera de créditos	(186,120,414)	(224,254,261)
Incremento de cuentas por cobrar	(1,403,951)	(5,325,169)
Incremento de inversiones disponibles para la venta	(10,570,731)	(7,790,271)
Venta de bienes adjudicados	-	76,429
(Disminución) incremento de otros activos	(4,374,391)	1,197,874
Incremento de obligaciones con el público	404,501,979	156,982,130
Incremento (disminución) de obligaciones inmediatas	36,141,914	(24,904,599)
(Disminución) incremento de cuentas por pagar	(8,053,948)	1,442,207
(Disminución) incremento de otros pasivos	(78,249)	2,643,272
Efectivo neto provisto por (utilizado en) las actividades de operación	306,366,075	(25,752,269)
Flujo de efectivo de las actividades de inversión:		
Adquisición de inversiones de disponibilidad restringida	(79,296,045)	(62,900,626)
Recuperaciones de inversiones de disponibilidad restringida	79,298,881	83,899,648
Aportes al fondo de liquidez	(24,616,183)	(16,393,780)
Reintegros del fondo de liquidez	82,008,590	8,920,623
Compras propiedades, muebles y equipos y bienes no utilizados	(5,163,307)	(5,529,180)
Venta / Recuperación de propiedades, muebles y equipos	14,300	56,214
Efectivo neto provisto por las actividades de inversión	52,246,236	8,052,899
Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento:		
Disminución de obligaciones financieras de corto plazo, neto	(279,310)	(1,096,046)
Incremento de obligaciones financieras	69,000,000	135,000,000
Pagos de obligaciones financieras	(113,750,000)	(69,000,000)
Incremento (disminución) de obligaciones convertibles en acciones	30,012,936	(6,012,823)
Pago de dividendos	(12,363,123)	(12,119,673)
Efectivo neto (utilizado en) provisto por las actividades de financiamiento	(27,379,497)	46,771,458
Aumento neto en fondos disponibles	331,232,814	29,072,088
Fondos disponibles al inicio del año	757,071,515	727,999,427
Fondos disponibles al final del año	US\$ 1,088,304,329	757,071,515

Banco Bolivariano C. A.

Estado de Flujos de Efectivo, Continuación

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

		2020	2019
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\$	29,719,436	44,637,802
Provisión para activos de riesgo		36,061,907	17,136,293
Depreciaciones y amortizaciones		7,383,830	7,387,413
Utilidad neta en venta / recuperación de propiedades y equipo y bienes adjudicados		(10,277)	(92,174)
Pérdida (utilidad) en valuación de acciones y participaciones		(200,368)	67,806
Cambios en activos y pasivos:			
Cuentas por cobrar y otros activos		4,948,692	(3,454,944)
Cuentas por pagar		(1,579,354)	8,497,923
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales	US\$	<u>76,323,866</u>	<u>74,180,119</u>



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 2021 | Sección 3

EXTRACTO DEL ACTA DE SESION DE DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C.A. CELEBRADA POR MEDIOS TECNOLOGICOS EL 21 DE ENERO DEL 2021.

.....
"Al momento de aprobar los estados financieros, el Directorio por unanimidad deja sentada su opinión al respecto, en los siguientes términos: **1.- Que los estados financieros han sido preparados de acuerdo con las normas contables establecidas en el Catálogo Único de Cuentas y de acuerdo a las instrucciones impartidas por la Superintendencia de Bancos; 2.- Que los estados financieros están basados en el costo histórico; y, 3.- Que son el fiel reflejo del ejercicio económico del año 2020.**"

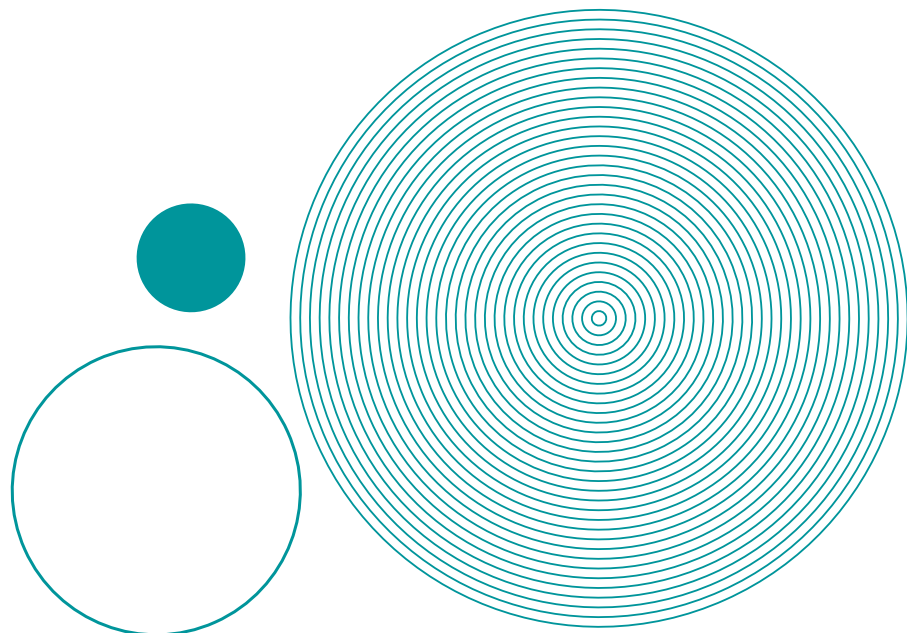
Lo que antecede es fiel copia de su original.-

Guayaquil, enero 21 del 2021

BANCO BOLIVARIANO C.A.



Dr. Enrique Valle Andrade
SECRETARIO CORPORATIVO



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Informe de Calificación de Riesgos

Junta General de Accionistas

04

Ecuador
Calificación Global

BANCO BOLIVARIANO C.A.

Calificación

dic-19	mar-20	jun-20	sep-20
AAA-	AAA-	AAA-	AAA-

Perspectiva: Estable

Observación: Negativa

La “observación” no implica un cambio de calificación inminente y se mantendrá hasta que los resultados de los eventos negativos puedan ser predecibles con cierto nivel de certeza tanto en el entorno operativo como en relación con los mercados y con cada institución en particular.

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.

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	SISTEMA BANCOS	dic-19	mar-20	jun-20	sep-20
Activos	45,370	3,598	3,640	3,585	3,774
Patrimonio	5,107	341	338	342	349
Resultados	173.7	44.6	9.3	14.0	20.9
ROE (%)	4.56%	13.74%	10.96%	8.20%	8.06%
ROA (%)	0.52%	1.29%	1.03%	0.78%	0.75%

Contactos:

Patricio Baus
(5932) 226 9767; Ext. 114
pbaus@bwratings.com

Joaquín Carbo
(5932) 226 9767 ext. 115
jcarbo@bwratings.com

Patricia Pinto
(5932) 226 9767 ext. 103
ppinto@bwratings.com

Resumen Ejecutivo

El Comité de Calificación de BankWatch Ratings decidió **mantener la calificación otorgada a Banco Bolivariano en AAA-** y ubicarla en “observación” como consecuencia de la orientación negativa del entorno operativo ecuatoriano en relación especialmente a la crisis sanitaria y a las restricciones de las actividades económicas que están afectando a todos los segmentos de la economía.

Posicionamiento firme en el tiempo con gobierno corporativo estable. 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, lo que se considera como una fortaleza.

Adecuado nivel de rentabilidad. En este trimestre la utilidad disminuye, pero aún mantiene una importante generación de ingresos en medio de las condiciones macroeconómicas actuales. Las utilidades son recurrentes. El margen de interés neto le permite cubrir con holgura los gastos operativos y constituir provisiones para sus activos de riesgo.

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. En la actualidad la morosidad no representa riesgos para la Institución y se mantiene en niveles estables. Adicionalmente, el Banco cuenta con el respaldo de garantías y provisiones de cartera.

Buenos indicadores de liquidez. El Banco presenta una posición de liquidez holgada que le permite hacer frente a sus obligaciones. Los indicadores de liquidez de BB se comparan favorablemente con respecto a la media del sistema de bancos e instituciones pares.

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 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.

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.

FECHA DE COMITÉ: DIC/2020

FECHA DE CORTE : 30/SEP/2020

1

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

BANK WATCH RATINGS S.A.

CALIFICADORA DE RIESGOS



CERTIFICA
que ha calificado a

BANCO BOLIVARIANO C.A.

con estados financieros al 30 de septiembre del 2020
y ha mantenido la calificación en

“AAA-”

con perspectiva estable

Según la escala de calificación local, la categoría indicada 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".

Adicionalmente, el Comité de Calificación decidió mantener la calificación de Banco Bolivariano C.A. en "observación negativa" como consecuencia de la orientación del entorno operativo ecuatoriano en relación especialmente a la crisis sanitaria y a las restricciones de las actividades económicas que están afectando a todos los segmentos de la economía. La observación no implica un cambio de calificación inminente.

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.

Representante Legal: _____

Patricio Baus H.

Quito, 14 de diciembre del 2020

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.

Comité No. 274.2020

Informe con EEFF de 30 de septiembre de 2020

Fecha de comité: 25 de noviembre de 2020

Periodicidad de actualización: Trimestral

Financiero/Ecuador

Equipo de Análisis

José Matías Velastegui

jvelastegui@ratingspcr.com

(593) 2 323- 0490

HISTORIAL DE CALIFICACIONES

Fecha de información	dic-15	dic-16	dic-17	dic-18	sep-19	dic-19	mar-20	jun-20	sep-20
Fecha de comité	4-mar-16	13-mar-17	20-mar-18	29-mar-19	19-nov-19	23-mar-19	28-may-20	14-sep-20	25-nov-20
Fortaleza Financiera	AAA-	AAA-	AAA-	AAA	AAA	AAA	AAA	AAA	AAA
Perspectivas	Estable	Estable	Estable	Estable	Estable	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 C.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

En Comité de Calificación de Riesgo, PCR acordó mantener la calificación de **"AAA"** a la Fortaleza Financiera de **Banco Bolivariano C.A.** La decisión se fundamenta en el posicionamiento y acceso de la entidad a sus fuentes naturales de dinero, que se deriva una trayectoria de solidez y compromiso con sus clientes. Aunque el cambio normativo para la contabilidad de las operaciones vencidas y los procesos de diferimiento han reducido los niveles de morosidad del sistema, el Banco ha mantenido un muy buen manejo del riesgo de crédito asociado a su intermediación financiera al mantener saludables niveles de morosidad incluso con la normativa previa a la pandemia, y cobertura que lo sitúan en una mejor posición que sus pares del sistema de Bancos privados. La calificación toma en cuenta la prudencia de la entidad ante la crisis sanitaria, por lo que ostenta una buena posición de liquidez para hacer frente a la coyuntura económica por el COVID-19. Al igual que el sistema de Bancos Privados, la institución ha mostrado una buena capacidad para incrementar sus gastos de provisión aun cuando esto signifique un quiebre en la tendencia de crecimiento de los resultados.

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. Se considera favorable que la entidad se encuentre en proceso de consolidación patrimonial para respaldar su intermediación financiera y así equiparar sus índices de patrimonio técnico y apalancamiento al promedio del sistema. Para esto, el Banco ha captado, y tiene previsto captar, fondos del extranjero que ayuden a fortalecer su patrimonio técnico.

Resumen Ejecutivo

- Banco Bolivariano C.A., es una institución bancaria privada en Ecuador, con una amplia experiencia de alrededor de 40 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

www.ratingspcr.com

Página 1 de 3

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

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. 55 agencias, 11 sucursales, 43 ventanillas de extensión, 253 corresponsales no bancarios y 290 cajeros automáticos propios, reflejando 652 puntos de atención en todo el país. Banco Bolivariano representa el 8,32% del total de activos del sistema al registrar un valor de US\$ 3.774,40 millones (7,53% var. Interanual).

- **Destacable manejo crediticio:** PCR considera que el manejo del riesgo de crédito es una de las principales fortalezas de Banco Bolivariano C.A. al mantener muy buenos niveles de morosidad y cobertura. Este hecho se desprende de una adecuada política y gestión de colocación, seguimiento, y recuperación de cartera incluso previo a la pandemia del COVID-19. La calidad de la cartera de la entidad y la estrecha relación de la institución con sus clientes mitiga el nivel de concentración de cartera por deudor y a nivel geográfico que se exhibe acorde al tipo de segmento al que atiende la institución. Si bien se observa un incremento de la cartera en riesgo en el último trimestre, el Banco ha implementado mecanismos de seguimiento y apoyo a cada cliente de manera personalizada. A diferencia de otras entidades del sistema financiero, Banco Bolivariano C.A. inició procesos de refinanciamiento mediante las cuentas COVID-19 a partir de septiembre con un monto menor con relación al total de cartera.
- **Excelente consolidación activos líquidos e indicadores de liquidez:** Banco Bolivariano C.A. mantiene una excelente situación de liquidez producto de un acceso privilegiado a sus fuentes naturales de dinero y una prudente constitución de activos líquidos que permiten a la entidad tener margen de maniobra ante eventos de estrés sistémico. Los fondos disponibles de la entidad, así como el total de activos líquidos, se han incrementado de manera importante en el último trimestre, incluso cuando se observa un mayor dinamismo de otras cuentas del activo como la cartera de créditos. De tal forma, la entidad se encuentra en una mejor posición que sus pares respecto a los indicadores de liquidez inmediata y la relación fondos disponibles sobre depósitos de corto plazo. Además, la entidad mantiene su cobertura del indicador mínimo de liquidez sobre 2,50 veces y no se presentan posiciones de liquidez en riesgo en ninguno de los escenarios de los reportes de brechas de liquidez. Por consiguiente, PCR considera que Banco Bolivariano C.A. tiene un buen manejo del riesgo de liquidez, lo que proyecta prudencia y certidumbre particularmente en tiempos de estrés como los que vive el país.
- **Bajo riesgo de mercado:** Banco Bolivariano sostiene una baja exposición al riesgo de mercado conforme a una posible fluctuación de la tasa de interés pasiva del +/- 1% según lo evidenciado en los reportes de brechas de sensibilidad. Si bien la coyuntura económica global provocada por la pandemia del COVID-19 ha incrementado los riesgos de mercado, Banco Bolivariano mantiene una buena diversificación de su portafolio de inversiones y sostiene una baja exposición al riesgo producto del sistema de dolarización y los controles de tasas por parte del organismo de control. Por esto, PCR considera que el riesgo de mercado que soporta Banco Bolivariano C.A. es bajo y está manejado de manera adecuada.
- **Fortalecimiento en niveles de solvencia:** Banco Bolivariano C.A. mantiene una buena consolidación de posición patrimonial, lo que le permite mostrar solidez ante posibles pérdidas en escenarios adversos. Se distingue una constante consolidación de su capital social, que se ve acompañada de una buena constitución de provisiones para alcanzar un capital ajustado superior al promedio de sus pares del sistema de bancos. El Banco ha fortalecido su patrimonio, además, con la emisión de US\$ 20,00 millones de Obligaciones Convertibles en Acciones (OCAS) y US\$ 10,00 millones de deuda subordinada. Adicionalmente, la entidad goza de muy buen acceso a sus fuentes naturales de dinero, por lo que mantiene un nivel de apalancamiento superior al promedio de sus pares y se distingue una estrategia de rentabilización de dichos recursos.
- **Menor afectación de rentabilidad que el promedio del sistema:** PCR considera que los resultados de Banco Bolivariano C.A. han sufrido una afectación menos severa que el promedio del sistema de bancos gracias a la buena gestión de los riesgos del banco previo a la pandemia del COVID-19. En concordancia, se observa que el Banco mantiene una política prudente de constitución de provisiones para hacer frente al creciente riesgo de impago del sistema, por lo que el margen financiero neto se ha visto afectado y, por ende, las utilidades de la entidad son casi dos tercios de los que fueron el año pasado. A pesar de esto, los indicadores de rentabilidad de la institución se mantienen por encima del promedio del sistema, y la institución ha sabido controlar sus egresos operacionales para situarse con una mejor eficiencia que el resto del sistema.

- **Buen monitoreo de pérdidas y riesgo operativo:** 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.



“Prestigio, Rapidez y Respuesta Ágil”

CERTIFICA

Que el Comité de Calificación de Riesgo No. 274-2020 celebrado el 25 de noviembre de 2020, con el análisis de la información financiera al 30 de septiembre de 2020, 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 25 días del mes de noviembre de 2020.

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"

Lavado de Activos

Junta General de Accionistas

05

Informe Anual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos, y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, correspondiente al período 2020

JGA 2021 | Sección 5

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

Durante el periodo 2020, es importante resaltar los esfuerzos realizados por el país, en la aplicación de reformas a la normativa que permita el fortalecimiento de los mecanismos de prevención y detección del delito de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, desarrollando directrices específicas que se ajusten a los estándares internacionales, entre las cuales se destacan:

- Resolución Nro. SB-2020-550 emitida con fecha 29 de mayo de 2020, mediante la cual se resuelve incluir como capítulo VI la "Norma de Control para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo" (ARLAFDT) en el título el título IX "De la gestión y administración de riesgos", del Libro I "Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado" de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos.
- Reforma al Reglamento de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 1112 de fecha 27 de julio de 2020.

En este contexto, la Unidad de Cumplimiento en conjunto con el área de Riesgos Integrales y en coordinación con las áreas estratégicas y de apoyo, efectuaron esfuerzos para el diseño de un modelo de gestión para administrar el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, que permita detectar casos potencialmente relacionados en sus diversas modalidades.

Este modelo de gestión, compuesto por etapas y elementos, con políticas, procesos, procedimientos y metodologías, tiene como objetivo prevenir que los clientes realicen transacciones y operaciones ilícitas a través del banco.

En mi calidad de Oficial de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A, cúpleme presentarles el informe de los resultados de la Unidad de Cumplimiento y el programa de administración del riesgo de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, realizado durante el año 2020:

Cooperación, supervisión y control

- Auditorías internas y externas.
- Cooperación con organismos de control.
- Normas internacionales.

Gobierno Corporativo

- Directorio.
- Estructura Organizacional

Políticas y Procedimientos

- Políticas
- Procedimientos
- Monitoreo de Operaciones
- Capacitación



1) DEL GOBIERNO CORPORATIVO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y 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, 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 lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

Durante el período 2020, el Directorio del Banco Bolivariano C.A, en lo relativo a la administración del riesgo de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, aprobó y/o conoció lo siguiente:

- Manual de la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).
- Código de Ética relacionado con los procedimientos de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo.

- Políticas generales para la administración del riesgo del lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo.
- Designación de los miembros del Comité de Cumplimiento.
- Informe sobre la identificación del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, como resultado del levantamiento de la matriz de riesgo que consolida las etapas que componen el modelo ARLAFDT (identificación, medición, control y monitoreo).
- Plan de trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento, en materia de administración del riesgo de lavado de activos y 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.
- Actualización de la metodología para la determinación del perfil de comportamiento del cliente.
- Informes de Auditoría Interna y Externa en materia del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

El Comité de Cumplimiento participó activamente en la aprobación de metodologías, modelos, indicadores cualitativos, cuantitativos, matrices y demás herramientas para prevenir el riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, realizando permanentemente el seguimiento de cada una de las etapas y elementos de la ARLAFDT, en especial de la matriz de riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, enfatizando en las acciones y estrategias adoptadas para la mitigación permanente de riesgos de la entidad, contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.

La Unidad de Cumplimiento, el Comité de Cumplimiento y el Directorio ejecutaron a cabalidad las funciones y obligaciones, de acuerdo con lo dispuesto en las Normas para las entidades de los sectores financieros público y privado sobre administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (ARLAFDT), cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y la Superintendencia de Bancos.

2) DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO

Metodología y clasificación del riesgo de LA/FDT. –

Durante el año 2020, se revisó y actualizó la metodología para el levantamiento de la matriz de riesgo de LA/FDT, con el objetivo de administrar eficientemente el riesgo de lavado de activos a través de los recursos técnicos y humanos necesarios.

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

3) DE LAS POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y 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 - UAFFE y la 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 cuales 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 la administración del riesgo 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 administración del riesgo de lavado de activos y 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 la administración del riesgo de lavado de activos y del financiamiento de delitos como el terrorismo, en el código de ética y en otras normas aplicables.
- Definición de controles de acuerdo con las estrategias de la institución, para establecer mecanismos 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.

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 los movimientos económicos en función de sus perfiles transaccionales. Para el efecto, ejecutamos procesos de actualización de información de clientes a fin de mantener al día nuestra base de datos.

Se fortalecieron los procesos de debida diligencia de clientes y usuarios de vinculación *Onboarding* y aquellos que poseen cuentas de categoría rol de pagos, con el fin de analizar, evaluar y diligenciar patrones de transacciones que no correspondan a la naturaleza del producto. Asimismo, ajustamos los procesos para determinación de perfiles transaccionales de clientes a través de un proceso dinámico y monitoreamos de manera permanente las variaciones en los perfiles transaccionales ya 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.

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

En lo que respecta a nuestro sistema de listas de control (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 las operaciones que los clientes efectúan en el marco de la relación de negocios con nuestra entidad, verificamos contra las listas de referencias internas y externas en cumplimiento a las disposiciones de la institución y la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos (SB). De las validaciones efectuadas, se procedió con las respectivas diligencias respecto las coincidencias presentadas y se adoptaron las acciones correspondientes de acuerdo con las políticas y procedimientos.
- Se reforzó la debida diligencia al momento de la vinculación u otorgamiento de nuevos productos, a clientes con actividad económica de sujetos obligados, personas expuestas políticamente 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.

Del programa de capacitación. -

El programa de capacitación 2020 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; adicionalmente se efectuaron revisiones, incorporándose mejoras y actualizaciones que se consideraron pertinentes.

El plan de capacitación para el año 2020 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 personalizado 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 2020, de capacitaciones internas y externas a nivel nacional.

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 2020, los procesos de auditoría interna y externa fueron desarrollados por personal altamente capacitado del Banco Bolivariano y de la firma globalmente reconocida, KPMG del Ecuador Cía. Ltda. Los que contribuyeron al fortalecimiento de los siguientes aspectos: el sistema de control interno y programa de administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, la Unidad de Cumplimiento, 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 Administración del Riesgo de Lavado de Activos, a lo largo de toda la organización.

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

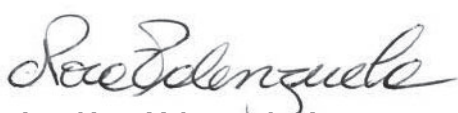
La entidad ejecuta de manera permanente los programas y las acciones de prevención diseñadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y autoridades competentes, en la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento de delitos, cooperando en la entrega oportuna de reportes e información, 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), 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 con 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 con 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-DGERCGC19-00000045 del 23 de septiembre de 2019 por parte del Servicio de Rentas Internas, el banco desarrolló 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.

Pronunciamiento del Comité de Auditoría

Junta General de Accionistas

06

Pronunciamiento del Comité de Auditoría

JGA 2021 | Sección 6

EXTRACTO DE ACTA DE SESIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA DEL BANCO BOLIVARIANO C. A., CELEBRADA EL 21 DE ENERO DE 2021.

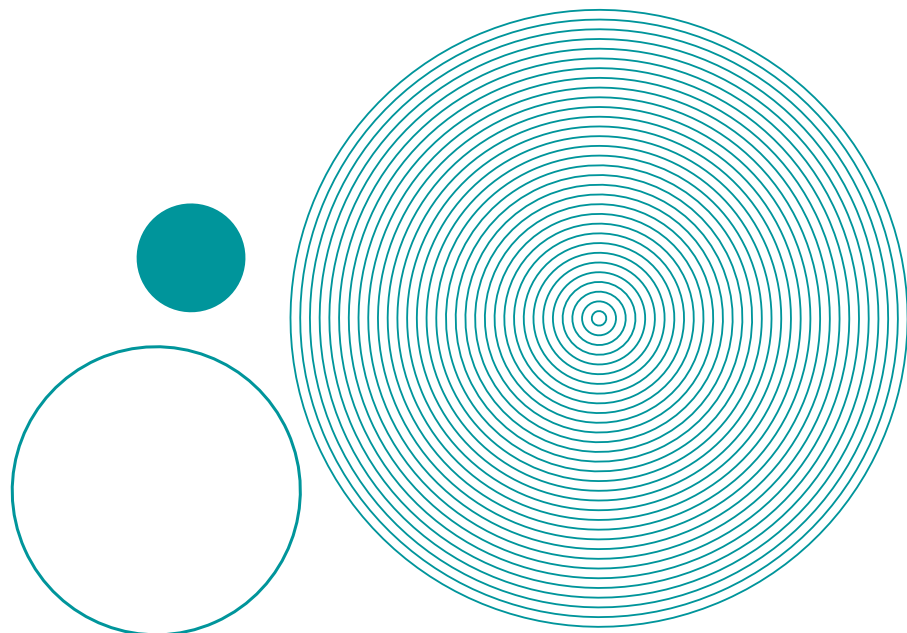
.....
"A continuación, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 7 Sección II del Capítulo I del Comité de Auditoría, del título X de Control Interno, de la ante dicha Codificación, el Comité de Auditoría del Banco Bolivariano, por unanimidad de votos de sus asistentes a la sesión, emite el siguiente 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 Internos y Externos, así como las que emanan la Superintendencia de Bancos; 2.- Que no se han presentados casos de conflictos de interés, 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, 21 de enero 2021



Dr. Enrique Valle Andrade
SECRETARIO CORPORATIVO



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

Junta General de Accionistas

07

Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

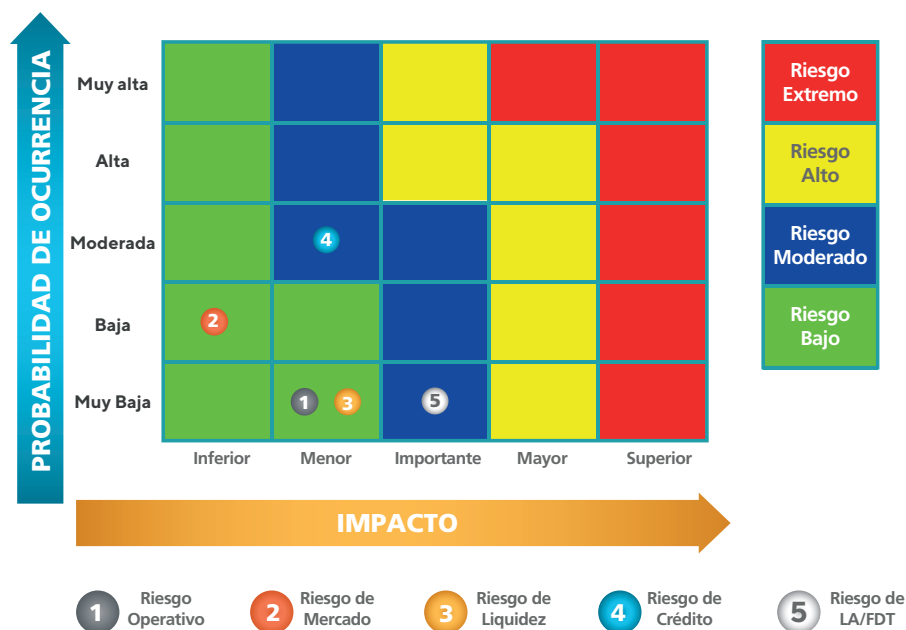
JGA 2021 | Sección 7

A continuación, el pronunciamiento del Comité de Administración Integral de Riesgos sobre los resultados, actividades y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el marco de la administración integral de los riesgos durante este año 2020, donde todas las metodologías y modelos se han adaptado a fin de dar respuesta inmediata a las necesidades de monitoreo y control ante las circunstancias presentadas producto de la pandemia SARS-CoV-2.

El banco a través de sus unidades especializadas para cada tipo de riesgo, gestiona y desarrolla metodologías que permiten una identificación adecuada de los riesgos y su control correspondiente de acuerdo al apetito de riesgo establecido para cada uno de ellos. El resultado de lo anterior se ve reflejado en la matriz de riesgo institucional, que incorpora una categorización de indicadores clave de riesgos, para las métricas de impacto y probabilidad.

Con corte al 31 de diciembre de 2020 la matriz de riesgo institucional presenta los siguientes resultados:

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 conservador de Banco Bolivariano C. A.

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

RIESGO DE CRÉDITO

El año 2020 estuvo marcado por el impacto que la pandemia tuvo en nuestro país, por lo que la gestión de riesgo de crédito estuvo centrada en el fortalecimiento de nuestros procesos de monitoreo y control del portafolio, así como de seguimiento y cumplimiento de las disposiciones normativas que nuestros entes de control establecieron para el manejo de la emergencia sanitaria.

En lo que al portafolio de crédito se refiere se llevaron a cabo monitoreos y evaluaciones tendientes a identificar, medir el riesgo de crédito y a garantizar la correcta aplicación del marco normativo dentro de todos los procesos de alivio financiero y productos de reactivación que se pusieron a disposición de nuestros clientes tanto personas naturales como jurídicas, sin descuidar el debido proceso de evaluación crediticia, producto de lo cual los indicadores de calidad de activos se mantuvieron dentro de los límites establecidos y de los mejores del sistema financiero.

Se informa, además, que uno de los desarrollos que se llevaron a cabo durante este 2020 fue la implementación de un *score* de morosidad interno para todos nuestros clientes con exposición crediticia, el que nos ha permitido robustecer las gestiones de monitoreo, así como de evaluación de nuevas propuestas de crédito.

Durante el año se realizaron ajustes por requerimiento normativo a las políticas tanto de gestión de la cartera en cuanto a su contabilización (pase a vencido) como a las tablas de calificación de activos de riesgo (porcentaje de provisión y morosidad requerida) lo que fue implementado exitosamente.

La gestión de medio ambiente mantuvo también un desarrollo importante durante el año; en el marco de la consultoría con el BID. Se han llevado a cabo revisiones integrales tanto de nuestro Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales, así como del diseño de nuestros productos de crédito verde.

RIESGO DE LIQUIDEZ

En el año 2020, pese al contexto económico general del país, el banco ha logrado incrementar las captaciones del público, lo cual le ha permitido a la vez mantener un crecimiento en su cartera de crédito y robustecer sus indicadores de liquidez, en línea con: sus políticas conservadoras, las mejores prácticas internacionales y el 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 2020; y, al cierre de diciembre, los indicadores de liquidez estructural de primera y segunda línea cubrieron 9.1 y 3.0 veces respectivamente sus requerimientos mínimos por volatilidad y concentración. De igual forma las reservas de liquidez cubren por más de 2 veces los requerimientos mínimos establecidos.

RIESGOS DE MERCADO

Banco Bolivariano C. A. gestiona la administración de sus riesgos de mercado en dos grupos: aquellas exposiciones directamente ligadas a su portafolio de inversiones (riesgos de tesorería), y aquellas vinculadas a las posiciones estructurales de todo su balance (riesgos de tasa de interés y tipo de cambio).

La estrategia del banco en la administración de riesgos de tesorería consiste principalmente en la conformación de un portafolio de inversiones de alta liquidez y de la mejor calidad crediticia que le permita hacer frente a cualquier evento externo; es por ello que cuenta con políticas que privilegian la diversificación, las calificaciones de riesgo, y los plazos de los títulos que lo conforman. El resultado de esto se ve reflejado en la constitución de un portafolio con alta diversificación, alta calidad, y con bajos plazos promedios.

En cuanto a la gestión de los riesgos de tasa de interés, se realizan mediciones permanentes de su impacto a través de la metodología de sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial, en donde se calculan los resultados de la oscilación de un 1% de las tasas de interés de mercado; las cuales dan como resultados, respectivamente, una exposición de 1.3% y 0.1%, sobre el patrimonio técnico constituido al cierre de diciembre de 2020.

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 del 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 ejecución 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.

Lo anterior se complementa con la administración de la base de eventos; el seguimiento a la implementación de planes de acción para la mitigación de los riesgos identificados; el monitoreo de los indicadores claves de riesgo (KRIs) establecidos, así como el diseño y definición de nuevos indicadores.

Durante 2020 se complementó la gestión de riesgo operativo con el correspondiente análisis de impacto que pudo tener la restricción de movilidad y la implementación del esquema de teletrabajo debido a la declaratoria de pandemia SARS-CoV-2 en cada uno de los procesos que componen la cadena de valor de la institución; permitiendo identificar oportunidades de mejora y efectuar recomendaciones que permitan fortalecer dicho proceso.

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 publicó el curso de Riesgo Operativo 2020 a través de la herramienta de capacitación virtual.

En cumplimiento de las buenas prácticas y políticas para la continuidad del negocio, durante 2020 se desarrollaron las actividades para garantizar el adecuado monitoreo y mitigación de riesgos de no disponibilidad de servicios además de tener siempre activas las estrategias definidas para mantener la operación del banco ante incidentes de alto impacto.

Así mismo, con ocasión de la declaratoria de pandemia SARS-CoV-2, se activó el Comité de Manejo de Crisis para la toma de decisiones y aprobación de las estrategias a implementar. Las estrategias establecidas aprobadas por el Comité de Manejo de Crisis permitieron garantizar la continuidad de la operación del banco a nivel nacional, prevaleciendo el cuidado y la protección de la salud de los colaboradores. Se ha mantenido un monitoreo permanente de todas las actividades, permitiendo atender y tomar decisiones de manera oportuna para mantener el servicio y dar respuesta a los requerimientos dispuestos por los organismos de control. Dicha gestión fue informada periódicamente a los Comité de Continuidad del Negocio, Comité de Administración Integral de Riesgos y al Directorio para el conocimiento y la aprobación correspondiente.

La gestión de riesgo tecnológico ha tomado relevancia considerando que, el uso de las tecnologías de la información (TI) se ha incrementado sobre todo por la situación actual (pandemia), acelerando la transformación digital y el desarrollo de metodologías integradas y ágiles. Durante 2020, se continuó con la evaluación de riesgo tecnológico en las diferentes divisiones del área de Tecnología, estableciendo lineamientos bases para definir los planes de acción a fin de minimizar la probabilidad de ocurrencia e impacto.

En cuanto a la administración del riesgo de lavado de activos y de financiamiento de delitos como el terrorismo, el banco cuenta con un modelo de gestión estructurado en función a la normativa local y mejores prácticas internacionales compuesto por etapas y elementos que mediante la aplicación de políticas, procesos, procedimientos y metodologías, ha permitido a la entidad controlar y mitigar la materialización de los eventos de riesgo y prevenir el uso de sus transacciones como instrumento para lavar activos y/o financiar delitos como el terrorismo.

El banco supervisa el modelo de gestión ARLAFDT a través del Directorio, del Comité de Cumplimiento y de la Unidad de Cumplimiento, cuya función principal es velar por el cumplimiento de la normativa y mitigación de riesgos inherentes, apoyado en herramientas tecnológicas especializadas en el monitoreo y manejo de alertas; producto de lo cual no se han suscitado impactos reputacionales o pérdidas financieras en el banco por la materialización de este riesgo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el transcurso del año 2020, la gestión y administración del SGSI -Sistema de Gestión de Seguridad de la Información- ha consolidado los controles a fin de garantizar y mantener los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Operaciones de Seguridad ha mantenido una adecuada administración del sistema de controles de accesos lógicos a través de la asignación de usuarios, roles y perfiles acorde con las políticas y mejores prácticas, garantizando la segregación de funciones de los colaboradores de la institución.

Ingeniería de Seguridad participa de manera temprana en los proyectos y garantiza la implementación de controles de seguridad en los sistemas y aplicaciones. Su gestión incluye 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, en las que se incluyen a los canales electrónicos.

Monitoreo de Seguridad, mediante la atención 24*7*365, centraliza y administra los registros y logs de seguridades de la infraestructura y aplicaciones del banco, detectando de manera preventiva: 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.

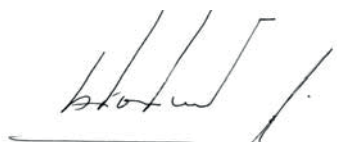
Se mantiene y reforzó el plan de concientización en materia de seguridad de la información mediante herramientas de *e-learning*, campañas de notificación preventiva a todos los funcionarios del banco vía correo electrónico y se incorporó sesiones de capacitación virtual a grupos focalizados (Comerciales, Contact Center, Operaciones etc.), con el objetivo de que adopten prácticas de manejo de información segura. También se realizaron ejercicios prácticos de ingeniería social con el fin de medir la capacidad de respuesta de usuarios finales, ante este tipo de incidencia.

En el 2020, se implementó de manera ágil, oportuna y segura la herramienta de teletrabajo, haciendo frente de esta manera al evento de pandemia y garantizando la continuidad de las operaciones del banco. El proceso fluyó mediante niveles de aprobación otorgados por Riesgo Operativo y Seguridad de la Información en concordancia con la criticidad de los procesos del banco, permitiendo de esta manera un acceso seguro y eficiente a todos los colaboradores vinculados a los procesos críticos de la institución. Esta solución incluyó mecanismos de controles de seguridad como: autenticación multifactor, identificación de la postura de seguridad de los equipos que se conectaron de forma remota, certificados digitales y encriptación del enlace de comunicación.

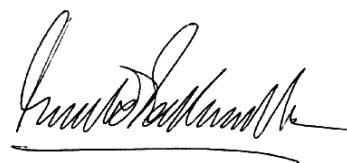
Con lo expuesto, y de acuerdo a lo requerido por la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos (Libro I, Título IX, Capítulo I, Disposición General Tercera), el Comité de Administración Integral de Riesgos se pronuncia favorablemente respecto al cumplimiento de los lineamientos establecidos 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

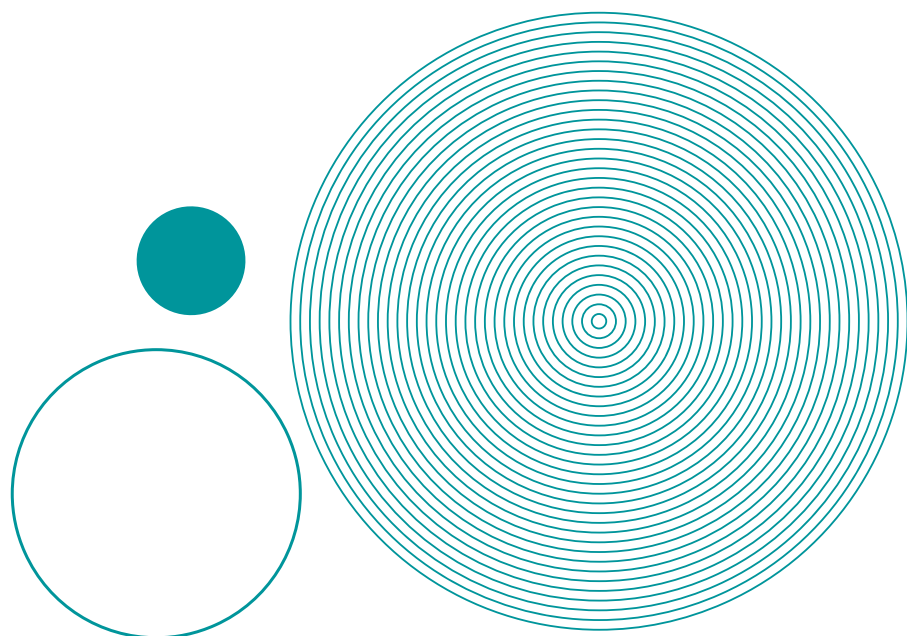


José Medina
Gerente Financiero



Ing. Pamela Romero Puga
Gerente de Riesgos Integrales

Enero 2021



**Junta
General de
Accionistas**
2021



Calificación de Activos de Riesgo del Último Ejercicio Económico

Junta General de Accionistas

08

Calificación de activos de riesgo de último ejercicio económico

JGA 2021 | Sección 8

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

(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

Fecha: 31 de Diciembre de 2020

		(A)	(B)	(C = A - B)	(D)	(E = G / C)	(F)	(G)	(H = F - G)	(I)	(J = I - H)
CRÉDITO COMERCIAL PRIORITARIO, COMERCIAL ORDINARIO Y PRODUCTIVO		TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLÍQUIDABLES	SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	% DE PROVISIÓN	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS	PROVISIONES MITIGADAS POR GTIAS HIPOTECARIAS	PROVISIONES EXCES. O (DEF.)
A1	RIESGO NORMAL	75,490,902.65	32,251,268.27	43,239,634.38	2.31	0.83	432,396.36	360,200.83	72,195.53	72,211.99	16.46
A2		200,193,293.28	0.00	200,193,293.28	10.68	0.64	2,022,311.88	1,275,981.72	746,330.16	746,330.16	0.00
A3		1,479,894,950.25	0.00	1,479,894,950.25	78.98	1.45	29,746,019.27	21,434,504.60	8,311,514.67	8,311,514.67	0.00
B1	RIESGO POTENCIAL	32,451,405.08	0.00	32,451,405.08	1.73	3.76	1,947,084.69	1,221,589.31	725,495.38	725,495.38	0.00
B2		111,239,966.93	0.00	111,239,966.93	5.94	9.67	17,797,744.63	10,759,139.14	7,038,605.49	7,038,605.49	0.00
C1	DEFICIENTE	363,881.89	0.00	363,881.89	0.02	22.74	139,635.56	82,732.56	56,903.00	56,903.00	0.00
C2		1,612,115.88	0.00	1,612,115.88	0.09	59.58	960,535.58	960,535.58	0.00	0.00	n/a
D	DUDOSO RECAUDO	657,603.33	0.00	657,603.33	0.04	97.25	639,492.85	639,492.85	0.00	0.00	n/a
E	PÉRDIDA	4,058,273.82	0.00	4,058,273.82	0.22	100.00	4,058,273.82	4,058,273.82	0.00	0.00	n/a
TOTAL		1,905,962,393.11	32,251,268.27	1,873,711,124.84	100.00	2.18	57,743,494.64	40,792,450.41	16,951,044.23	16,951,060.69	16.46

		(A)	(B)	(C = A - B)	(D)	(E = G / C)	(F)	(G)	(H = G - F)
CRÉDITOS DE CONSUMO PRIORITARIO, CONSUMO ORDINARIO, INMOBILIARIO, VIVIENDA DE INTERÉS PÚBLICO, MICROCRÉDITO, EDUCATIVO E INV. PÚBLICA		TOTAL	CRÉDITOS CUBIERTOS CON GARANTÍAS AUTOLÍQUIDABLES	SALDO SUJETO A CALIFICACIÓN	% DE PARTICIPACIÓN	% DE PROVISIÓN	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	DIFERENCIA ENTRE REQUERIDAS Y CONSTITUIDAS
A1	RIESGO NORMAL	617,619,828.88	9,068,557.78	608,551,271.10	92.10	1.00	6,085,512.71	6,085,591.31	78.60
A2		16,556,741.86	0.00	16,556,741.86	2.51	1.20	199,449.88	199,449.88	0.00
A3		6,643,584.31	0.00	6,643,584.31	1.01	2.21	146,500.07	146,500.07	0.00
B1	RIESGO POTENCIAL	1,892,430.42	0.00	1,892,430.42	0.29	12.81	242,498.92	242,498.92	0.00
B2		6,049,868.95	0.00	6,049,868.95	0.92	24.95	1,509,569.96	1,509,569.96	0.00
C1	DEFICIENTE	6,605,863.13	0.00	6,605,863.13	1.00	49.97	3,300,787.42	3,300,787.42	0.00
C2		3,852,419.09	0.00	3,852,419.09	0.58	74.35	2,864,102.60	2,864,102.60	0.00
D	DUDOSO RECAUDO	4,934,253.65	0.00	4,934,253.65	0.75	99.99	4,933,760.13	4,933,760.13	0.00
E	PÉRDIDA	5,677,401.82	0.00	5,677,401.82	0.86	100.00	5,677,401.74	5,677,401.74	0.00
TOTAL		669,832,392.11	9,068,557.78	660,763,834.33	100.00	3.78	24,959,583.43	24,959,662.03	78.60

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

(INFORMACIÓN EN DÓLARES)

Fecha: 31 de Diciembre de 2020

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	251,410,792.65	251,172,857.52	0.00	1,156,156.38
1304	DISP. VENTA ESTADO O ENTIDADES SECTOR PÚBLICO	80,487,613.95	80,202,925.89	0.00	0.00
	TOTAL	331,898,406.60	331,375,783.41	0.00	1,156,156.38

	INVERSIONES	VALOR EN LIBROS	VALOR MERCADO	PROVISIONES ESPECÍFICAS	PROVISIONES GENERALES PARA INVERSIONES
1202	OPER. DE REPORTO 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	127,380,577.27	127,380,577.27	0.00	0.00
1307	DE DISPONIBILIDAD RESTRINGIDA	49,266,580.03	49,266,580.03	0.00	0.00
190205	DERECHOS FIDUCIARIOS.- INVERSIONES	54,537.87	54,537.87	0.00	0.00
	TOTAL	176,701,695.17	176,701,695.17	0.00	0.00

	OTROS ACTIVOS	TOTAL	% RIESGO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS	PROVISIONES EXCES. O DEF.
A1	RIESGO NORMAL	10,072,069.64	1.00	100,720.70	100,724.57	3.87
A2		5,846,312.15	2.00	116,926.24	116,926.24	0.00
A3		58,876.67	3.00	1,766.30	1,766.30	0.00
B1	RIESGO POTENCIAL	56,807.89	6.00	3,408.47	3,408.47	0.00
B2		4,666.33	10.00	466.63	466.63	0.00
C1	DEFICIENTE	63,944.34	20.00	12,788.87	12,788.87	0.00
C2		40,033.95	40.00	16,013.58	16,013.58	0.00
D	DUDOSO RECAUDO	24,217.66	60.00	14,530.60	14,530.60	0.00
E	PERDIDA	1,278,294.17	100.00	1,278,294.17	1,278,294.17	0.00
	EVALUADO	17,445,222.80	8.86	1,544,915.56	1,544,919.43	3.87
	NO EVALUADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	TOTAL	17,445,222.80	8.86	1,544,915.56	1,544,919.43	3.87

	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
	TOTAL	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

Informe del Área de Atención al Cliente

Junta General de Accionistas

09

Informe del Área de Atención al Cliente

JGA 2021 | 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: quejasyreclamaciones@bolivariano.com
- Redes sociales
- Canales normativos: Defensor del Cliente y Superintendencia de Bancos

Reclamos recibidos en el año 2020.-

Durante el año 2020, se recibieron 19,331 reclamos, lo que representa el 0.006% del total de las transacciones del banco (341'988,445).

Las reclamaciones del año 2020 presentan un decrecimiento, con relación al año anterior, de un 4.18%, debido a la emergencia sanitaria provocada por la pandemia de COVID-19. Durante los meses de marzo y abril se registró la mayor disminución de reclamos en comparación al año anterior del 39% y 50% respectivamente.

Del total de las reclamaciones recibidas, el 77.74% fueron a favor del reclamante, el 19.51% se categorizaron como no procedentes, y se continúa gestionando el 2.75% restante.

Producto de la pandemia mundial, nuestros clientes incrementaron la utilización de canales virtuales, así como el uso de tarjeta de débito en lugar del efectivo, también accedieron a compras online, lo cual generó, como era de esperarse, un incremento en el tipo de reclamos de tarjeta de crédito debido a los fraudes en transacciones generadas en comercios vía internet y aplicaciones web.

Adicionalmente, se presentaron nuevos tipos de reclamos que tienen relación con el diferimiento y refinanciamiento de obligaciones, en base a la Resolución Nro. 569-2020-F emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera sobre el "Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias" y que se emitió producto de la pandemia mundial de COVID-19.

En este año existieron reformas emitidas por la Superintendencia de Bancos, mediante la Resolución SB-2020-0540, del 21 de mayo de 2020 sobre las “Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor Financiero”, y mediante circular SB-IG-2020-0037-C, de 28 de julio de 2020, donde se comunicaron Indicaciones para la elaboración del “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas y reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas”; el que cumpliendo con lo dispuesto en la normativa señalada, se encuentra publicado en la página web del banco.

Reclamos ante la Superintendencia de Bancos.-

En el transcurso del año 2020, el Banco Bolivariano recibió un total de 47 reclamaciones de clientes, presentadas ante el ente de control, desglosados de la siguiente manera:

GRÁFICO 1

CATEGORÍA DE RECLAMO	NÚMERO DE RECLAMACIONES			
	2019	%	2020	%
Tarjeta de crédito	18	17%	18	38.30%
Tarjeta de débito	8	8%	5	10.64%
Cuentas	76	73%	18	38.30%
Internet	0	0%	3	6.38%
Otros	2	2%	3	6.38%
TOTAL	104	100%	47	100%

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			
	2019	%	2020	%
A favor del reclamante	18	17%	10	21%
A favor del Banco	86	83%	37	79%
TOTAL	104	100%	47	100%

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

Reclamos ante el Defensor del Cliente.-

Durante el año 2020, se recibieron un total de 270 reclamaciones, 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			
	2019	%	2020	%
Tarjeta de crédito	42	57%	162	60%
Tarjeta de débito	3	9%	8	3%
Cuentas	92	23%	60	22%
Internet	0	0%	14	5%
Otros	2	11%	26	10%
TOTAL	139	100%	270	100%

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			
	2019	%	2020	%
A favor del reclamante	56	40%	159	59%
A favor del Banco	83	60%	111	41%
TOTAL	139	100%	270	100%

Reportes a la Superintendencia de Bancos.-

De acuerdo a lo establecido por la entidad de control, hemos continuado remitiendo los reportes en el formato y periodicidad que ésta ha determinado mediante circulares SB-DNAE-2018-0004-C y SB-DNAE-2018-0005-C del 9 y 23 de noviembre de 2018 respectivamente.

Efectos de la pandemia de COVID-19

Por efectos de la declaratoria de la pandemia de COVID-19, el área de reclamos supo aplicar procesos de teletrabajo y atención al cliente a través de diversas modalidades tecnológicas disponibles, las que fueron rápidamente implementadas a partir del mes de abril de 2020 y con lo cual se pudo atender a un gran número de clientes, sin que sea necesaria siquiera su presencia física, hasta ir normalizando la atención aplicando todas las medidas de aforo y bioseguridad, las cuales se mantienen hasta la fecha.

Conclusión.-

Durante el año 2020 los resultados presentados se atribuyen a las diversas acciones que se implementaron para mejorar la gestión de los reclamos, sustentándonos en la normativa vigente, 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

Educación Financiera

Junta General de Accionistas



10

Programa de Educación Financiera

JGA 2021 | Sección 10

INFORME DE ACTIVIDADES 2020

1) RESULTADOS 2020

MODO	CATEGORÍA	SEGMENTACIÓN	IMPACTOS TOTALES	%
INSTITUCIONAL	Actividades Presenciales	Niños escolares (5 a 8 años)	3,487	25%
		Preadolescentes (9 a 12 años)	3,057	22%
		Jóvenes (13 a 17 años)	1,408	10%
		Jóvenes adultos (18 a 24 años)	3,002	21%
		Adultos (25 a 64 años)	2,333	17%
		Adultos mayores (> 65 años)	204	1%
		Colaboradores	510	4%
	Medios Digitales	Correos electrónicos base de clientes Banco Bolivariano	4,990,154	
	Publicaciones en redes sociales	Facebook	30,781,284	
		Twitter	15,410,664	
	Prensa	Publicaciones	18,000	
	Radio	Informativo	10,560	
ASOCIATIVO	Medios Digitales	Redes sociales, boletines informativos y visitas sitio web	26,968	
	Prensa	Prensa	58,800	
TOTAL GESTIÓN (IMPACTOS) 2020			51,270,216	100%

2) IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDES SOCIALES Y CANALES VIRTUALES

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

En el 2020 el portal de internet tuvo 76 contenidos nuevos, entre artículos, herramientas, y videos de webinars.

La cobertura geográfica de la página web es a nivel nacional. Las visitas a la página web en 2020 fueron en su mayoría de las siguientes provincias: Pichincha, Manabí, Tungurahua, Azuay, Loja e Imbabura.

Durante el 2020, las visitas al sitio web Tus Finanzas correspondientes a Banco Bolivariano fueron 25,551 visitas.

2.2 Redes Sociales

Red social	Alcance
Facebook	412 nuevos Me gusta
Twitter	792 seguidores
YouTube	460 suscriptores

Durante el 2020, 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>

Se difundieron periódicamente en redes sociales mensajes educativos y se publicaron infografías y videos sobre el buen manejo de finanzas personales para el 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 éstas durante el 2020 fueron de las provincias de: Pichincha, Guayas, Azuay, Loja, Santo Domingo, 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

Por dichas 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 se encuentran en las provincias de: Guayas, Pichincha, Azuay, Loja, Tungurahua, El Oro, Manabí, Imbabura, Esmeraldas y Chimborazo.

Desde el mes de enero hasta diciembre de 2020 el alcance en redes sociales fue el siguiente:

- Facebook: 30,781,284
- Twitter: 15,410,664

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 2020, se enviaron doce boletines enfocados en las siguientes temáticas:

Número de Boletín	Mes de envío	Temas
1	Enero 2020	Administra de mejor forma tus finanzas en el 2020
2	Febrero 2020	Temas financieros para considerar en la planificación de tu retiro
3	Marzo 2020	Afronta tu realidad financiera actual proactivamente
4	Abril 2020	Afronta tu realidad financiera actual proactivamente
5	Mayo 2020	Consejos para confrontar la ansiedad financiera
6	Junio 2020	Consejos para una mejor administración de tus gastos fijos
7	Julio 2020	Actividades para realizar en vacaciones ajustadas a tu presupuesto
8	Agosto 2020	Cumple con el reto Gana Más, Gasta Menos
9	Septiembre 2020	Consejos generales de manejo de finanzas para emprendedores
10	Octubre 2020	Consejos para cumplir el Micro Reto: Ahorra hoy, disfruta mañana
11	Noviembre 2020	Navidad sin Consumismo
12	Diciembre 2020	Lecciones 2020 para prosperar el 2021

La cobertura geográfica del envío de boletines durante el 2020 fue a nivel nacional. Hasta diciembre de 2020 se registraron 1,001 suscriptores nuevos.

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

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

Número de Boletín	Mes de envío	Temas
1	Febrero 2020	Enséñales a ahorrar a tus hijos con Aula BB
2	Febrero 2020	Disfruta tus vacaciones con Aula BB
3	Marzo 2020	Controla tus gastos con Aula BB
4	Junio 2020	Distribuye tu dinero con Aula BB
5	Junio 2020	Maneja tus finanzas con Aula BB
6	Junio 2020	Analiza el refinanciamiento de tus deudas con Aula BB
7	Agosto 2020	Cumple tus metas con Aula BB
8	Agosto 2020	Emprende tus metas con Aula BB
9	Agosto 2020	Cumple tus metas con Aula BB
10	Septiembre 2020	Mantente seguro con Aula BB
11	Octubre 2020	Optimiza tus gastos con Aula BB
12	Octubre 2020	Controla tus gastos con Aula BB
13	Octubre 2020	Ahorra en familia con Aula BB
14	Noviembre 2020	Ahorra en grande con Aula BB
15	Noviembre 2020	Compra tu casa con Aula BB
16	Noviembre 2020	Enséñale a tus hijos con Aula BB
17	Diciembre 2020	Aprende a ahorrar 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:

- Prensa, 28 publicaciones Revista Gestión Digital

Incluimos el código QR para revisar todas las publicaciones:



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 2020 se ejecutaron talleres en los distintos meses del año, según la segmentación de públicos:

GRUPO DE CAPACITADOS	TEMÁTICAS	CANTIDAD DE CHARLAS Y TALLERES	ALCANCE TOTAL
Niños escolares (5 a 8 años)	Ahorro	36 charlas	2,916
Preadolescentes (9 a 12 años)		44 charlas: 38 en Quito y 6 escuelas parroquiales de Ambato.	1,750
Jóvenes (13 a 17 años)		42 charlas: 15 Quito y 27 escuelas parroquiales de Ambato.	1,750
Jóvenes adultos (18 a 24 años)	- Planificación y presupuesto - Ahorro - Manejo de crédito - Medios de pago electrónico - Emprendimiento	84 talleres: 27 en universidades de Quito, 55 en Quevedo y 2 en Chone.	1,865
Adultos (25 a 64 años)		69 talleres: 49 en la ciudad de Quito, 1 en Cuenca, 17 en Guayaquil, 1 en Chone y 1 en Riobamba.	1,925
Adultos mayores (> 65 años)	Riesgos y seguridad para adultos mayores	3 charlas	933
Colaboradores de la institución		10 charlas: 1 en Quito y 9 en Guayaquil.	525

4.2. Webinars

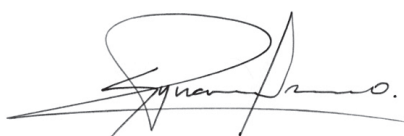
Durante el 2020 el Programa Tus Finanzas realizó 12 webinars gratuitos a través de la plataforma de internet join.me. Los webinars se enfocaron en dar consejos o estrategias prácticas, en presentaciones de treinta minutos, para mejorar el manejo de las finanzas personales.

A continuación, se detallan los webinars que se realizaron:

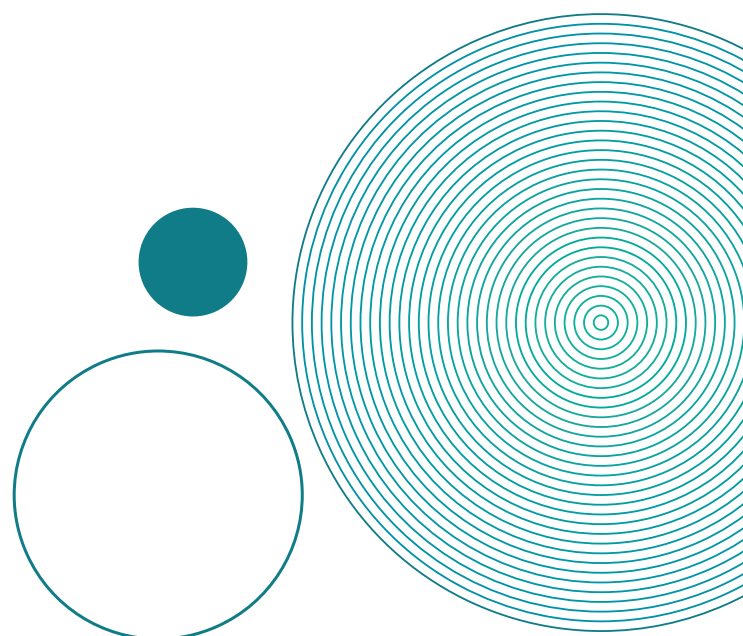
Mes	Tema	Link acceso
Enero 2020	Administra de mejor forma tus finanzas en el 2020	
Febrero 2020	Temas financieros para considerar en la planificación de tu retiro	
Marzo 2020	Manejo de finanzas durante momentos de incertidumbre	
Abril 2020	Afronta tu realidad financiera actual proactivamente	
Mayo 2020	Consejos para confrontar la ansiedad financiera	
Junio 2020	Consejos para una mejor administración de tus gastos fijos	
Julio 2020	Actividades para realizar en vacaciones ajustadas a tu presupuesto	
Agosto 2020	¿Cómo cumplir con el reto gana más, gasta menos?	
Septiembre 2020	Consejos generales de manejo de finanzas para emprendedores	
Octubre 2020	Consejos para cumplir el Micro Reto: Ahorra hoy, disfruta mañana	
Noviembre 2020	Navidad Sin Consumismo	
Diciembre 2020	Lecciones 2020 para prosperar el 2021	

5) CONCLUSIONES

En 2020, Banco Bolivariano realizó capacitaciones presenciales y virtuales para diversos grupos y subgrupos de la población, lo que le permitió cumplir con la meta establecida para este año. Adicionalmente, reforzó el mensaje en medios de difusión para informar y concienciar sobre temas relevantes de educación financiera a diversos grupos de la población.



Kyra Arcia Marcano
GERENTE DE INNOVACIÓN Y MERCADEO



 **Banco Bolivariano**
contigo