

Junta General de Accionistas 2016

 **Banco Bolivariano**

www.bolivariano.com | www.bolivariano.mobi

ÍNDICE



Convocatorias	3
Informe de la Administración	6

01

Informe de Auditores Independientes	46
Balance General	48
Estado de Resultados	49
Estado de cambios en el patrimonio	50
Informe de los Comisarios	51

02

Informe de la Gestión para prevenir el Lavado de Activos y Plan Anual	55
---	----

03

Informe del Comité de Retribuciones	60
--	----

04

Informe del Comité del Gobierno Corporativo	63
--	----

05

Pronunciamiento del Comité de Auditoría	84
--	----

06

Informe del Comité de Administración Integral de Riesgo	86
---	----

07	Pronunciamento del Directorio	92
-----------	-------------------------------	----

08	Informe del área de Atención al Cliente	94
-----------	---	----

09	Informe de Defensor del Cliente	99
-----------	---------------------------------	----

10	Informe del Auditor Interno	108
-----------	-----------------------------	-----

11	Programa de Educación Financiera	
	Informe de actividades 2015	112

Anexos

A.1	Responsabilidad Social	122
------------	------------------------	-----

A.2	Seguridad y Salud Ocupacional	128
------------	-------------------------------	-----

A.3	Evolución Canales Electrónicos	135
------------	--------------------------------	-----



Convocatorias

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



CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO: US\$ 182.000.000,00.-

Por resolución del Directorio de la institución, en sesión celebrada el día 25 de febrero de 2016, y en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos Décimo Cuarto y Vigésimo Quinto del Estatuto Social, CONVOCO a los accionistas del BANCO BOLIVARIANO C.A., y, de manera individual, a los Auditores Externos PRICEWATERHOUSECOOPERS DEL ECUADOR CIA. LTDA., los mismos que, de acuerdo con el último inciso del artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero, hacen las veces de Comisarios, a la Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco, que se celebrará el día miércoles 30 de marzo de 2016, a las diecisiete horas (17h00), 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 2015;
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio;
3. Conocer y resolver sobre el informe de la Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico;
4. Conocer y resolver sobre el informe de la Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico;
5. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2015;
6. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
7. Proceder a la elección del Auditor Externo del Banco; y,
8. Conocer y resolver sobre la reforma al Estatuto Social del Banco, con el fin de adecuarlo, en general, a las disposiciones del Código Orgánico Monetario y financiero.

Guayaquil, marzo 3 de 2016.-

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 que consta en esta convocatoria;
- b) Los auditores externos han sido convocados especial e individualmente, mediante nota escrita.

CONVOCATORIA

Guayaquil, Marzo 03 de 2.016

Señores
PRICEWATERHOUSECOOPERS DEL ECUADOR CIA. LTDA
AUDITORES EXTERNOS
Ciudad.-

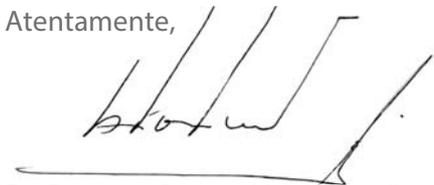
De mis consideraciones:

Me es grato convocarlos por medio de la presente, a la celebración de la próxima Junta General Ordinaria de Accionistas del BANCO BOLIVARIANO C. A., que se llevará a efecto el día miércoles 30 de marzo del 2016, a las 17h00, 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 2015;
2. Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio;
3. Conocer y resolver sobre el informe de la Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico;
4. Conocer y resolver sobre el informe de la Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico;
5. Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2015;
6. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto;
7. Proceder a la elección del Auditor Externo del Banco; y,
8. Conocer y resolver sobre la reforma al Estatuto Social del Banco, con el fin de adecuarlo, en general, a las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero.

Atentamente,



Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Pricewaterhousecoopers
del Ecuador Cia. Ltda
Guayaquil, 03-03-16



M: 05



Informe de la Administración 2015



INFORME ANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN 2015



Estimados Accionistas:

Conforme con el Estatuto Social del Banco Bolivariano C.A. y con las disposiciones legales vigentes, a nombre del Directorio y de la Administración de la Institución, presentamos a ustedes el informe de las actividades realizadas en el año 2015; así como los Estados Financieros al cierre de dicho ejercicio económico, dentro del contexto de la situación económica del país y del sistema financiero nacional.

Como es de conocimiento general, el año 2015 resultó particularmente desafiante para la economía mundial y el Ecuador no fue una excepción. Tanto el comportamiento de los precios mundiales del petróleo como la apreciación del dólar norteamericano en el contexto del modelo económico impulsado por el Gobierno, que prioriza el gasto público y la inversión estatal como motores de la economía en menoscabo de una política fiscal más austera y del fomento de la inversión privada, además de un permanente cambio en el marco regulatorio, incidió en una reducción de la actividad económica con la consiguiente disminución en el medio circulante y la reducción del nivel de liquidez de la economía, lo que fue oportunamente advertido a las autoridades económicas a finales de 2014 y principios de 2015. Adicionalmente, ciertas iniciativas destinadas a controlar el libre flujo de recursos hacia y desde el Ecuador, a inicios de año, junto con la limitada información sobre el manejo de las reservas del Banco Central del Ecuador, es decir de los recursos de sus depositantes, contribuyeron a generar un mayor nivel de incertidumbre en la economía y, por ende, a desacelerar aún más el crecimiento en los depósitos que hasta el año 2014 habían experimentado un sostenido incremento a una tasa anual promedio de 16%, desde el año 2000.

Como efecto de lo anterior y en razón de la reducción de la actividad económica en el país, por primera vez en quince años, los depósitos del sistema bancario tuvieron una disminución de USD 3,183 millones; equivalente al 11.5% en relación a diciembre de 2014. El sistema en su conjunto pudo hacer frente a estas situaciones a través de sus reservas excedentarias de liquidez y, por consiguiente, si bien la actividad crediticia tuvo una inevitable reducción, ésta fue de apenas un 4.5% en relación a diciembre de 2014.

A pesar del entorno económico desfavorable vivido durante el año, el Banco Bolivariano logró superar las metas presupuestadas, alcanzando resultados que, dentro del contexto anotado, no pueden ser considerados sino bastante satisfactorios, puesto que, una vez más, demuestran, por una parte, la solidez patrimonial de esta institución y, por otra, el manejo cauteloso, firme, responsable y siempre atento que se impone desde la Administración. Como podrán apreciar más adelante, el Banco supo mantener sus adecuados indicadores de liquidez, calidad de cartera y rentabilidad en niveles superiores a los presupuestados a fines del año anterior, gracias a la disciplina y control de gasto aplicados en todo ámbito y proceso; y, principalmente, gracias a la confianza dispensada por nuestros accionistas y clientes.

Es nuestra convicción que la generación de resultados para la banca es esencial para su reinversión y para el mantenimiento de sus niveles de solvencia y solidez, así como para asegurar la capacidad de otorgamiento de crédito productivo en beneficio del país. Este enfoque de administración de los recursos confiados por el público que privilegia la liquidez y la calidad de nuestra cartera, en función de una férrea disciplina crediticia, nos ha permitido mantener, de manera estable, la calidad de nuestros activos entre los mejores del sistema bancario ecuatoriano.

En otras palabras, el Banco ha adoptado y seguiremos adoptando diversas políticas de prudencia bancaria de acuerdo con los mejores estándares internacionales, con el fin de preservar y desarrollar su inversión y defender, como máxima prioridad, los intereses de nuestros depositantes. Y en esto último, señores accionistas, considerando el entorno que ha caracterizado el año materia del presente informe, estimamos que el Banco Bolivariano ha tenido un desempeño exitoso, en la máxima medida de lo razonablemente posible.

Por ello, es importante que los señores accionistas conozcan que el Banco Bolivariano mantiene un proceso continuo de monitoreo, revisión e implementación de iniciativas conducentes a mitigar los efectos de las condiciones económicas adversas que atraviesa el país y que tendrán incidencia en el sistema financiero durante el año 2016, especialmente en lo relativo a un incremento en la morosidad de su cartera de crédito, para evitar, en la medida de lo posible, impactos negativos en el desempeño de la institución. Por otra parte, nos mantenemos siempre a la expectativa de proyectos de ley y, especialmente, de la normativa de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que expide nuevas regulaciones, para poder plantear, dentro de nuestras posibilidades, observaciones y sugerencias que consideremos oportunas y apropiadas, siempre dentro de nuestra vocación de servicio al país y a nuestra máxima responsabilidad de proteger los intereses de los depositantes, clientes, accionistas, colaboradores y demás grupos de interés de nuestra institución.

Por consiguiente, las páginas que se presentan corresponden a la evolución de las actividades del Banco Bolivariano C.A. en el año 2015, dentro del contexto general que hemos delineado y que son de público conocimiento.

HECHOS RELEVANTES

Las salvaguardias arancelarias impuestas por el gobierno en marzo de 2015 con el alegado propósito de enfrentar desequilibrios macroeconómicos, por factores externos que produjeron dificultades en la balanza de pagos, afectaron a 2961 partidas, que representan alrededor del 30% de las importaciones del país, con sobretasas que van desde el 5% hasta el 45%.

Por este motivo se registraron inconvenientes con naciones amigas como Chile, Colombia y Perú, afectando las exportaciones ecuatorianas hacia esos países. La CAN autorizó la aplicación de las Salvaguardias Aduaneras, mientras que la OMC fue notificada en abril y continúa analizando su aplicación.

Habiéndose anunciado desde el origen de estas sobretasas que su duración sería de 15 meses, la reducción de estas salvaguardias será paulatina a partir del 31 de Enero 2016; por lo que en teoría tendrían vigencia hasta el mes de junio de 2016, aunque ya se encuentran revisando alternativas a las mismas para aplicarlas una vez culminado dicho plazo.

Adicionalmente, la Ley de Alianzas Público-Privadas (Ley APP) promulgada a finales de 2015, con el fin de atraer el ingreso de divisas al país, estableció algunos incentivos de carácter tributario, entre los que vale la pena destacar la exoneración del pago del Impuesto a la Salida de Divisas (ISD), la exoneración del pago del Impuesto a la Renta en los rendimientos financieros para inversiones mayores a un año plazo, la exoneración del ISD para el pago de capital e intereses y la deducibilidad del gasto para intereses pagados por obligaciones contratadas con instituciones financieras en el exterior a plazos mayores a un año.

CIFRAS MACROECONÓMICAS

El Gobierno Central fijó para el año 2016 el Presupuesto General del Estado en USD 29,835 millones generados fundamentalmente por recaudación de impuestos (51.9%), financiamiento público (22.1%), ingresos no tributarios (7.9%) e ingresos petroleros (0.02%).

Las recaudaciones del SRI para el 2015 llegaron a USD 13,950 millones; cifra que representa un crecimiento del 2.4% con relación al año anterior. El impuesto que generó mayores recursos fue el Impuesto al Valor Agregado (IVA) el cual registra un valor de USD 6,500 millones; es decir, un 46.6% de los impuestos recaudados. En el segundo lugar se ubicó el Impuesto a la Renta con un valor de USD 4,833 millones lo cual representa el 34.6% y; finalmente, en tercer lugar, aparece el Impuesto a la Salida de Divisas con USD 1,094 millones, equivalente al 7.8% de las recaudaciones totales.

El sector bancario experimentó una reducción del 19.0% en sus resultados por el año 2015, en comparación al cierre del 2014 que, en cambio, presentó un crecimiento del 24.9% respecto al ejercicio inmediato anterior. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema se redujo del 11.0% en el 2014, al 8.4% en el 2015.

A partir de octubre, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera autorizó el incremento en tarifas para ciertos servicios financieros, así como también el aumento de la tasa de interés efectiva anual máxima permitida para los segmentos de consumo y educativo.

En el último trimestre del 2015, el precio del petróleo continuó su tendencia negativa en comparación al 2014. El crudo WTI (West Texas Intermediate), que sirve de referencia para el que vende el país, se ubicó en USD 38.17 el 31 de diciembre del 2015, cuando el último día del año 2014 estuvo en USD 55.65. El petróleo ecuatoriano registró en diciembre de 2015 un valor de USD 26.84, según el Banco Central del Ecuador; cuando en el primer semestre del año 2015 se ubicaba en USD 53.18.

Esta reducción en la cotización del barril de petróleo ocasionó un déficit en la balanza de USD -2,092 millones a diciembre de 2015. El año pasado (2014) la balanza comercial había cerrado con un déficit de USD -712 millones.

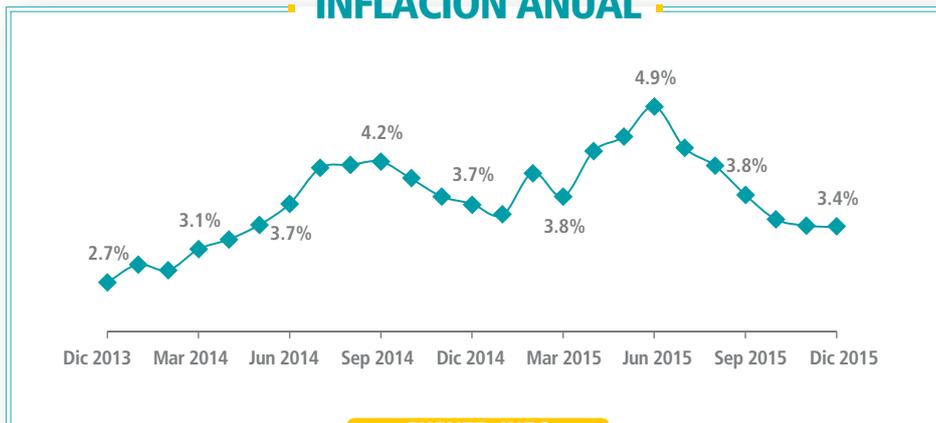
Según estimaciones del Banco Central del Ecuador, las remesas familiares enviadas al país durante el año 2015 totalizaron USD 2,340 millones; monto menor en 4.9% al compararlo con el 2014. La fuente principal de remesas familiares es ahora Estados Unidos, seguido de España e Italia. Es importante mencionar que el Banco Bolivariano mantiene una importante participación de mercado en la canalización de remesas familiares al país, con cerca del 20% del total de remesas pagadas durante el 2015.

INFLACIÓN

Se puede apreciar en los cuadros que se presenta a continuación que, desde el año 2013, la inflación anual ha tenido un comportamiento estable como consecuencia del esquema monetario de dolarización que adoptó el país hace más de quince años. En el año 2015, la inflación anual se ubicó en 3.4%, menor al 3.7% registrado en el año 2014. La inflación mensual en diciembre del año 2015 se situó en una tasa de apenas 0.1% (Fuente INEC). Si bien el índice de precios formalmente calculado tuvo un comportamiento estable, es preciso anotar que los recargos arancelarios referidos anteriormente incidieron de manera significativa sobre los precios de insumos que no son parte de una canasta básica de bienes pero que son utilizados en sectores que suelen dinamizar la economía como es el caso de la construcción.

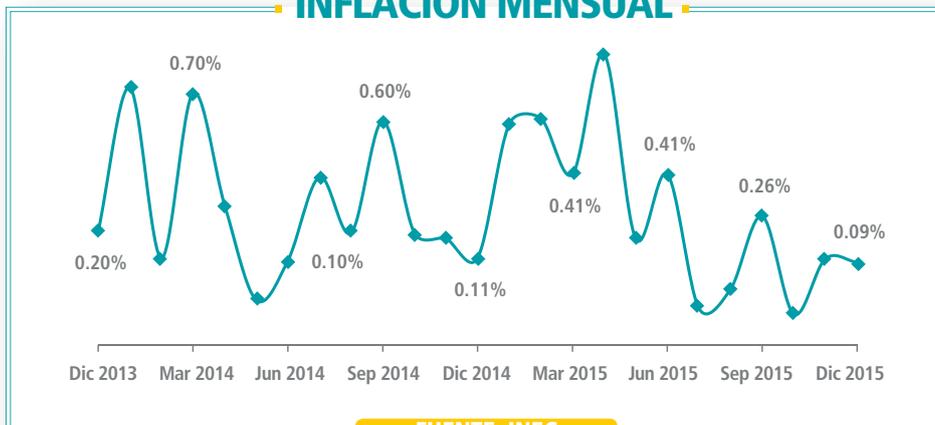
En el año 2015, la inflación anual se ubicó en 3.4%

INFLACIÓN ANUAL



FUENTE: INEC

INFLACIÓN MENSUAL



FUENTE: INEC

COTIZACIONES DE MONEDAS EXTRANJERAS

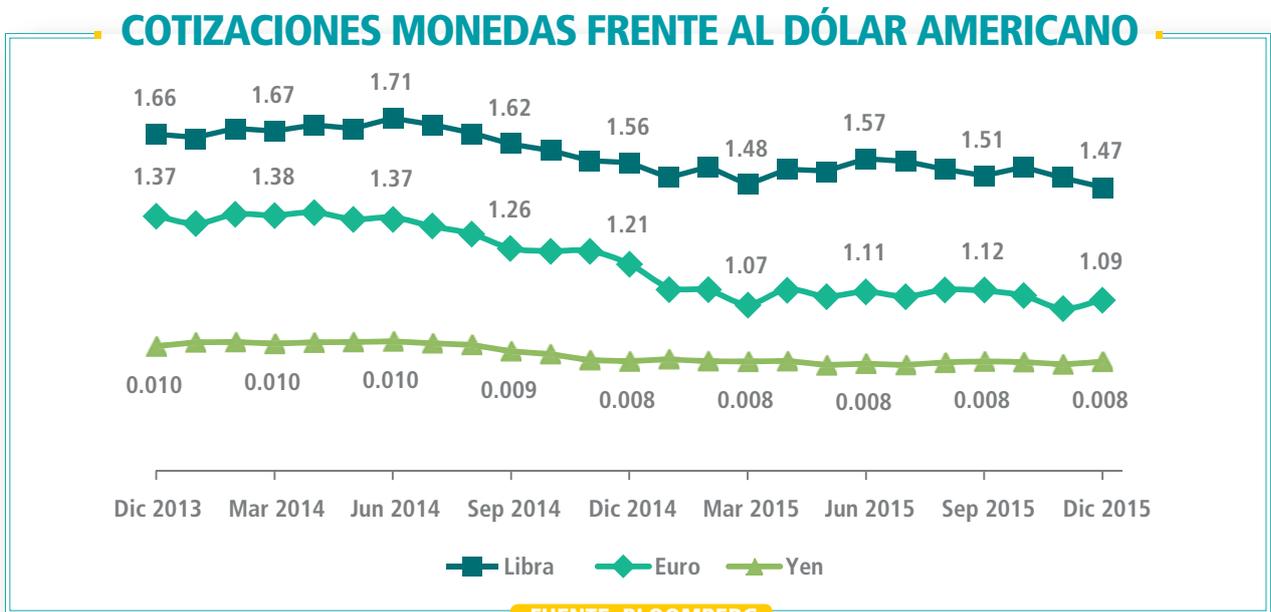
El Dólar de los Estados Unidos de América se situó en USD 1.09 por Euro en diciembre de 2015, registrando un fortalecimiento en relación a la cotización de la moneda común europea, que a diciembre de 2014 alcanzó una cotización de USD 1.21.

Al igual que con lo ocurrido con el Euro, la Libra Esterlina perdió espacio frente al dólar americano, ubicándose en USD 1.47 a diciembre de 2015, mientras que en diciembre de 2014 la cotización fue de USD 1.56.

El Yen se situó en USD 0.008 a diciembre de 2015, cotización igual a la de diciembre de 2014.

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 beneficio 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):



CANASTA BÁSICA Y VITAL

De acuerdo al INEC, el costo de la Canasta Básica Familiar (75 artículos) en diciembre de 2015 es de USD 673.21; lo cual significa una restricción del consumo de USD 12.41 mensuales por familia, considerando un ingreso familiar promedio de USD 660.80 en una familia de cuatro miembros, con 1.6 personas que reciben 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 2015

GRUPOS Y SUBGRUPOS DE CONSUMO	COSTO ACTUAL EN US DÓLARES	DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO ACTUAL	RESTRICCIÓN DEL CONSUMO	
			EN DÓLARES	% DEL COSTO
Alimentos y Bebidas	234.75	231.77	2.97	0.44
Vivienda	176.50	175.74	0.76	0.11
Indumentaria	50.47	42.84	7.63	1.13
Misceláneos	211.49	210.45	1.04	0.15
Total	673.21	660.80	12.41	1.84

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

FUENTE: INEC

La Canasta Familiar Vital (73 productos y menores cantidades por artículo de la Canasta Básica) este mes alcanza un valor de USD 485.24; lo cual genera una recuperación del consumo de USD 175.56 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 2015

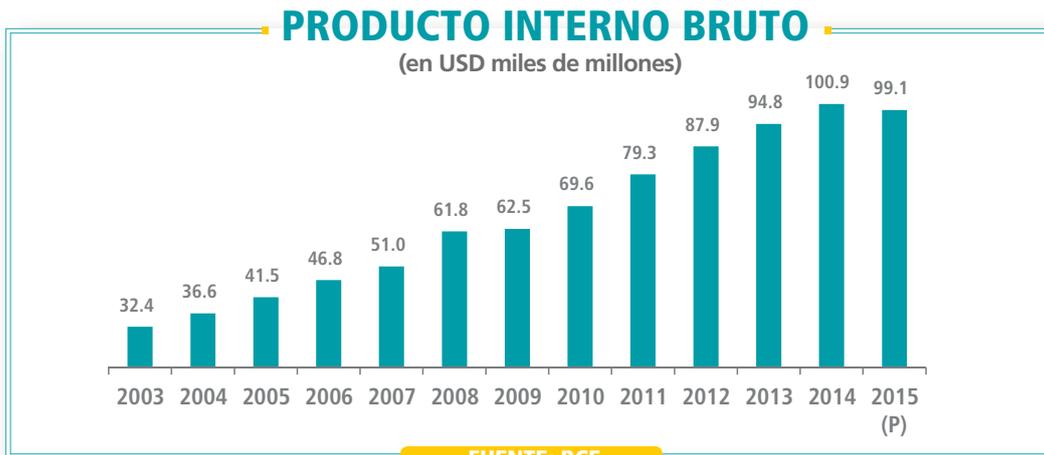
GRUPOS Y SUBGRUPOS DE CONSUMO	COSTO ACTUAL EN US DÓLARES	DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO ACTUAL	RESTRICCIÓN DEL CONSUMO	
			EN DÓLARES	% DEL COSTO
Alimentos y Bebidas	214.86	254.10	-39.25	-8.09
Vivienda	106.53	116.73	-10.19	-2.10
Indumentaria	45.45	157.31	-111.86	-23.05
Misceláneos	118.40	132.67	-14.26	-2.94
Total	485.24	660.80	-175.56	-36.18

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

FUENTE: INEC

PIB

Para el año 2015 existe una previsión, según datos del Banco Central, de USD 99,068 millones, lo que representa una disminución en el Producto Interno Bruto de 1.8% con respecto al año anterior.



IMPORTACIONES

Para diciembre de 2015, las importaciones se ubicaron en USD 20,458 millones; cifra que representa una disminución del 22.6% con respecto al 2014. El crecimiento más importante se registró en los Bienes de Capital para la Agricultura, aumentando en un 10.9%. Las materias primas decrecieron un 14.8%; pero su participación en las importaciones aumentó y se mantienen como una de las de mayor importancia al representar el 34% del total.

IMPORTACIONES GRUPOS DE BIENES POR USO O DESTINO ECONÓMICO

Valor USD FOB (en USD millones)

	2014	2015	Var %
Totales	26,445	20,458	-22.6%
Bienes de Consumo	5,218	4,220	-19.1%
No duradero	2,918	2,593	-11.1%
Duradero	2,102	1,504	-28.4%
Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos	198	123	-38.0%
Materias Primas	8,080	6,880	-14.8%
Para la Agricultura	1,258	1,120	-10.9%
Para la Industria	5,794	5,149	-11.1%
Materiales de Construcción	1,028	611	-40.6%
Bienes de Capital	6,648	5,343	-19.6%
Para la Agricultura	122	135	10.9%
Para la Industria	4,678	3,808	-18.6%
Equipos de Transporte	1,848	1,399	-24.3%
Combustibles y Lubricantes	6,417	3,945	-38.5%
Diversos	56	58	3.4%
Ajustes	26	13	-48.6%

FUENTE: BCE

EXPORTACIONES

Las exportaciones a diciembre 2015 se ubicaron en USD 18,366 millones, experimentando un decrecimiento del 28.6% con respecto al 2014. Las exportaciones no petroleras son las más importantes para el país al alcanzar USD 11,668 millones; cifra que representa el 63.5% del total. Sin embargo, han disminuido en un 6.1% en relación al 2014. Los productos tradicionales que registraron un crecimiento importante fueron cacao y elaborados (14.5%) y banano y plátano (7.7%). Las exportaciones no tradicionales disminuyeron 11.5% y alcanzaron USD 5,391 millones.

PRINCIPALES PRODUCTOS DE EXPORTACIÓN

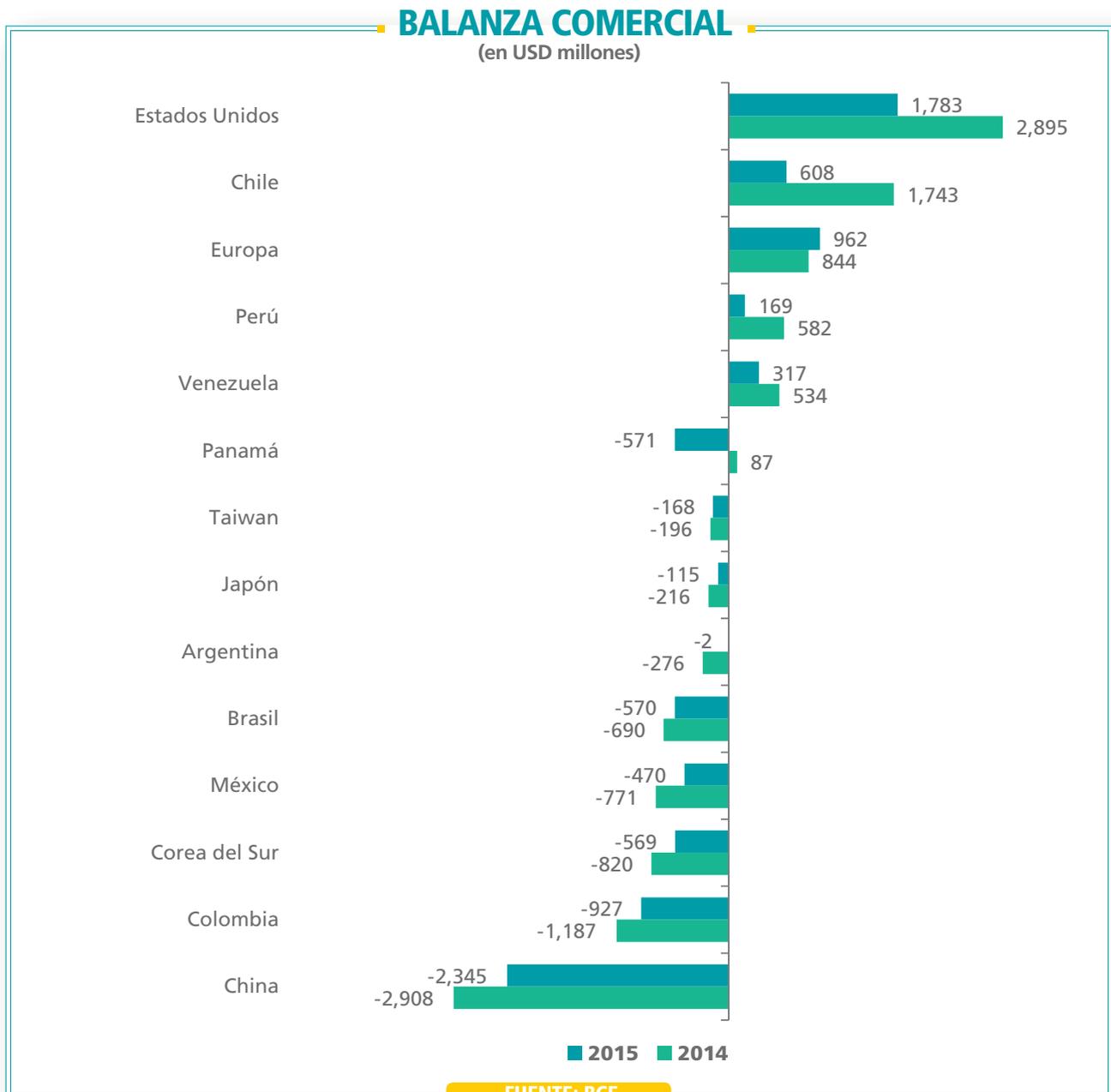
Valor USD FOB (en USD millones)

	2014	2015	Var %
Exportaciones Totales	25,732	18,366	-28.6%
Petroleras	13,302	6,698	-49.7%
Crudo	13,016	6,355	-51.2%
EP Petroecuador	11,695	5,539	-52.6%
Crudo Oriente	7,727	3,982	-48.5%
Crudo Napo	3,968	1,557	-60.8%
SH Tarifa Cias. Privadas Prest. Servicio	1,321	816	-38.2%
Cias. Privadas Contratos Participación	0.04	-	-
Derivados	286	342	19.5%
No Petroleras	12,430	11,668	-6.1%
Tradicionales	6,342	6,278	-1.0%
Banano y Plátano	2,608	2,808	7.7%
Camarón	2,572	2,280	-11.4%
Cacao y Elaborados	710	812	14.5%
Atún y Pescado	274	231	-15.9%
Café y Elaborados	178	147	-17.8%
No Tradicionales	6,088	5,391	-11.5%

FUENTE: BCE

BALANZA COMERCIAL

La Balanza Comercial a diciembre 2015 se situó en USD -2,092 millones, reflejando un deterioro del déficit en 193.7% con respecto al año 2014, cuando se ubicó en USD -712.5 millones. A continuación se presenta la balanza comercial en relación al país de origen notándose como país con mayor crecimiento positivo en el año 2015 a Argentina, a diferencia de Estados Unidos que decrece 38.4%.



(*) Datos a Diciembre 2015

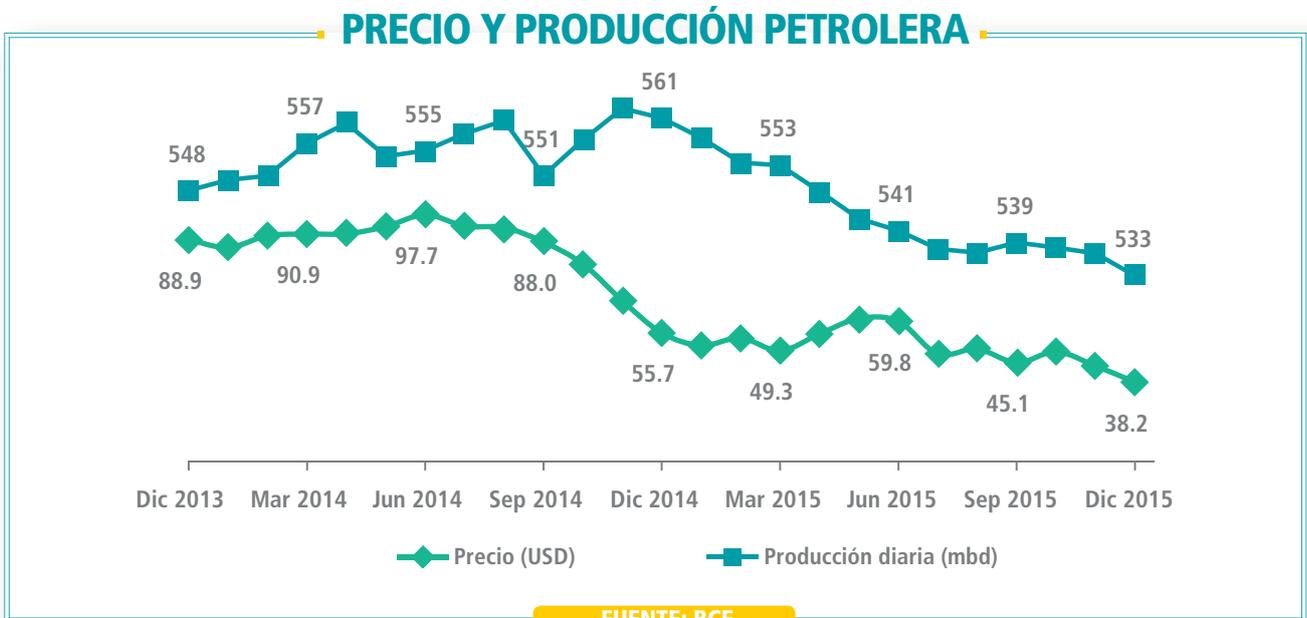
Podemos notar que Europa crece en su participación dentro de la balanza, como resultado, principalmente, del crecimiento en las exportaciones de España, Alemania, Reino Unido y Holanda.

PETRÓLEO

Durante los últimos cuatro años se ha advertido un crecimiento estable en la producción de petróleo, mientras que los precios han caído dramáticamente desde octubre de 2014.

El precio del barril de petróleo se ubicó en USD 38.2 al cerrar el mes de diciembre de 2015. Durante el cuarto trimestre de 2015 fluctuó entre USD 51.9 como máximo, hasta USD 36.9 como mínimo, promediando USD 44.9 por barril.

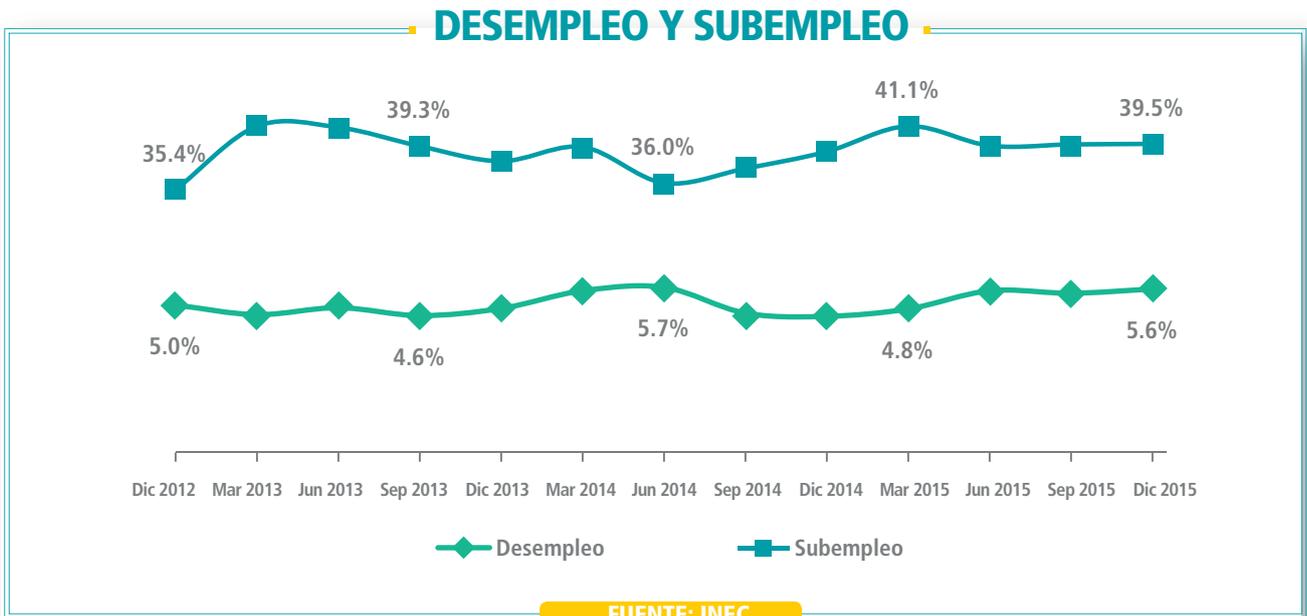
La producción diaria de petróleo en el cuarto trimestre tuvo un promedio de 535.5 miles de barriles por día (mbd). Tuvo como mes más productivo octubre de 2015, con una producción de 538 mbd.



EMPLEO

La tasa de desempleo alcanzó un nivel de 5.6% a diciembre 2015, lo que representa un aumento de 24.4% con respecto al indicador del mismo período del año anterior.

La tasa de subempleo presenta un aumento de 1.8% frente al mismo período del año anterior. Este índice se ubica en 39.5% en el mes de diciembre 2015.



PRESUPUESTO GENERAL DEL ESTADO

A continuación presentamos un resumen de los principales rubros del Presupuesto General del Estado:

PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA CUATRIANUAL 2016-2019

(en USD millones)

	2016 (P)	2017 (P)	2018 (P)	2019 (P)
INGRESOS Y FINANCIAMIENTO	26,917	26,702	27,496	28,056
INGRESOS	20,315	21,223	22,963	24,724
Ingresos Petroleros	7	1,990	2,473	3,101
Ingresos No Petroleros	20,308	19,233	20,490	21,624
Ingresos Tributarios	15,490	16,052	17,297	18,415
Impuesto a la Renta	4,293	4,483	4,839	5,131
IVA	6,734	7,211	7,751	8,282
Vehículos	221	243	251	259
ICE	832	884	934	991
ISD	1,200	1,285	1,421	1,519
Aranceles	1,900	1,576	1,689	1,754
Otros	309	370	412	479
No Tributarios	2,371	2,453	2,537	2,625
Transferencias	2,448	728	656	584
FINANCIAMIENTO	6,602	5,479	4,533	3,331
Desembolsos Internos	1,055	1,807	1,354	1,460
Desembolsos Externos	4,803	3,225	2,475	1,395
Cuentas por Pagar	14	48	9	31
Otros	730	400	695	445
GASTOS Y AMORTIZACIONES	26,917	26,702	27,496	28,056
GASTOS	22,783	22,304	23,070	24,233
Gastos Permanentes	14,495	14,384	14,891	15,399
Sueldos y Salarios	8,790	8,984	9,196	9,568
Bienes y Servicios	1,758	1,812	1,920	1,984
Intereses	1,750	1,948	2,150	2,174
Transferencias	2,197	1,640	1,625	1,673
Gastos No Permanentes	8,288	7,920	8,179	8,835
AMORTIZACIONES	2,575	3,561	3,783	3,345
OTROS	1,559	837	643	477
PGE CON IMPORTACIÓN DE DERIVADOS	29,835	30,052	31,397	32,134
RESULTADO FISCAL	-2467	-1082	-107	491

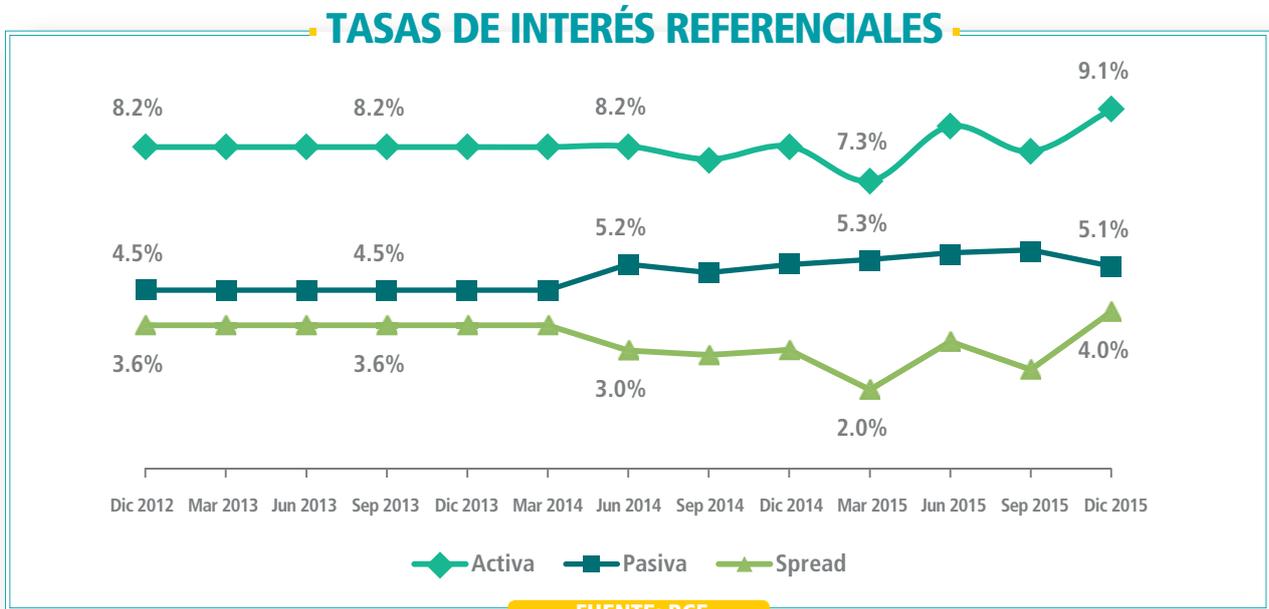
FUENTE: PROGRAMACIÓN PRESUPUESTARIA CUATRIANUAL 2016-2019, MEF

SISTEMA FINANCIERO

TASAS REFERENCIALES

Las Tasas de Interés Referenciales han registrado cambios a partir de mayo 2014; por consiguiente, el margen financiero referencial también tuvo cambios desde esa fecha.

La Tasa Pasiva Referencial alcanzó un nivel de 5.1% en diciembre 2015. De su lado, la Tasa Activa Referencial fue de 9.1%. El margen financiero referencial fue del 4.0%. (Fuente: BCE)



TASAS DE INTERÉS EFECTIVAS MÁXIMAS POR SEGMENTOS

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

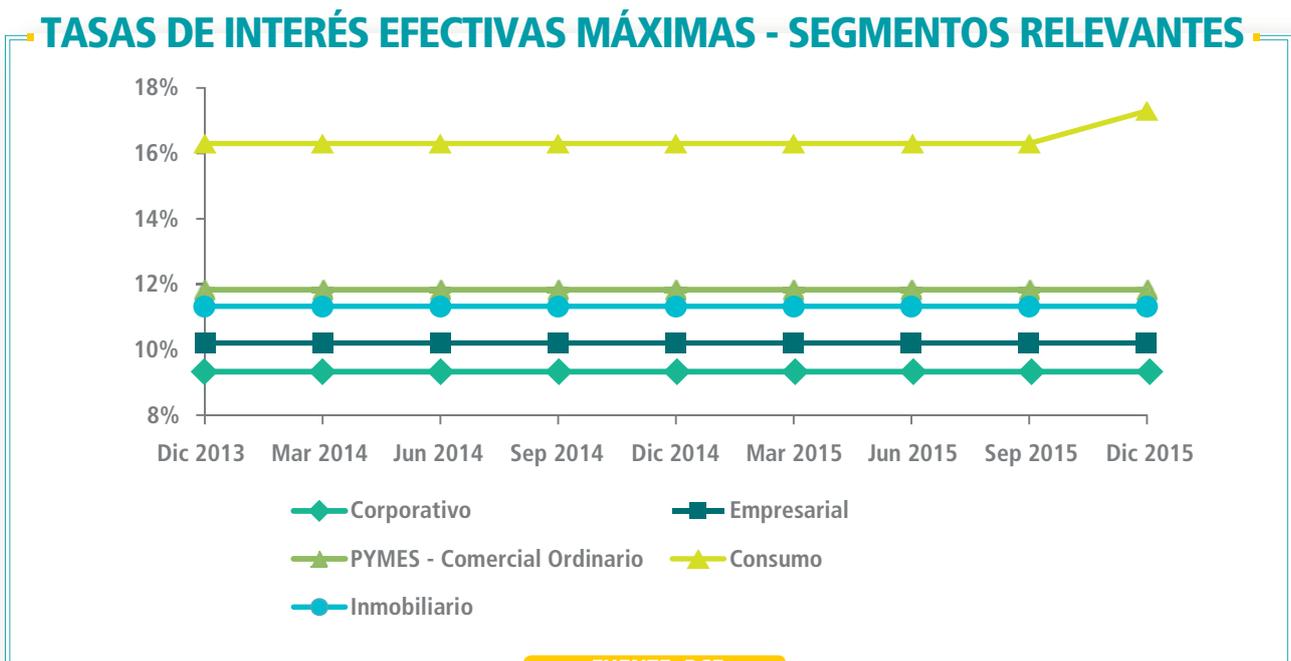
La cartera comercial se dividió en los siguientes segmentos: crédito comercial prioritario, crédito comercial ordinario y crédito productivo. Los segmentos comercial prioritario y productivo cuentan, a su vez, con 3 sub-segmentos cada uno, los cuales son: Corporativo (TEA 9.33%), Empresarial (TEA 10.21%) y Pyme (11.83%). Mientras que la TEA del crédito comercial ordinario es 11.83%. Estas tasas no han tenido variación desde julio 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 2015. Por primera vez desde diciembre del 2009 esta tasa máxima presenta variación.

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

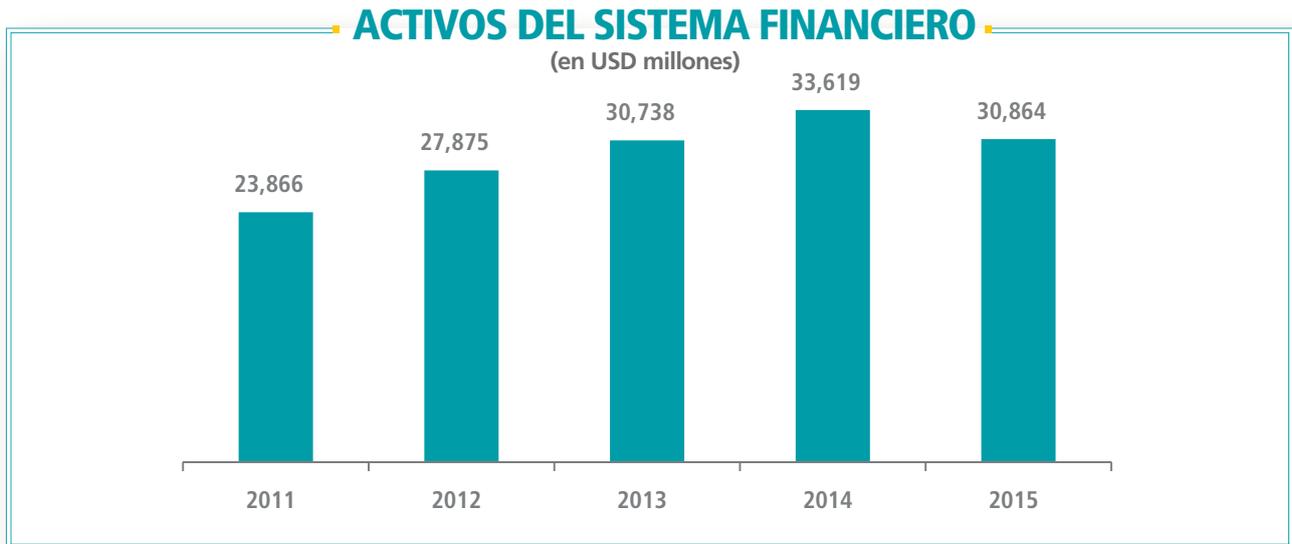
Para el segmento microcrédito se presentan 3 sub-segmentos los cuales son microcrédito minorista, de acumulación simple y de acumulación ampliada. Las tasas efectivas máximas de interés de cada una de ellas son 30.50%, 27.50% y 25.50%, respectivamente, a diciembre de 2015. No presentan variación desde mayo 2010 (Fuente: BCE).

El segmento educativo presenta una tasa de 9.50% a partir de diciembre 2015.

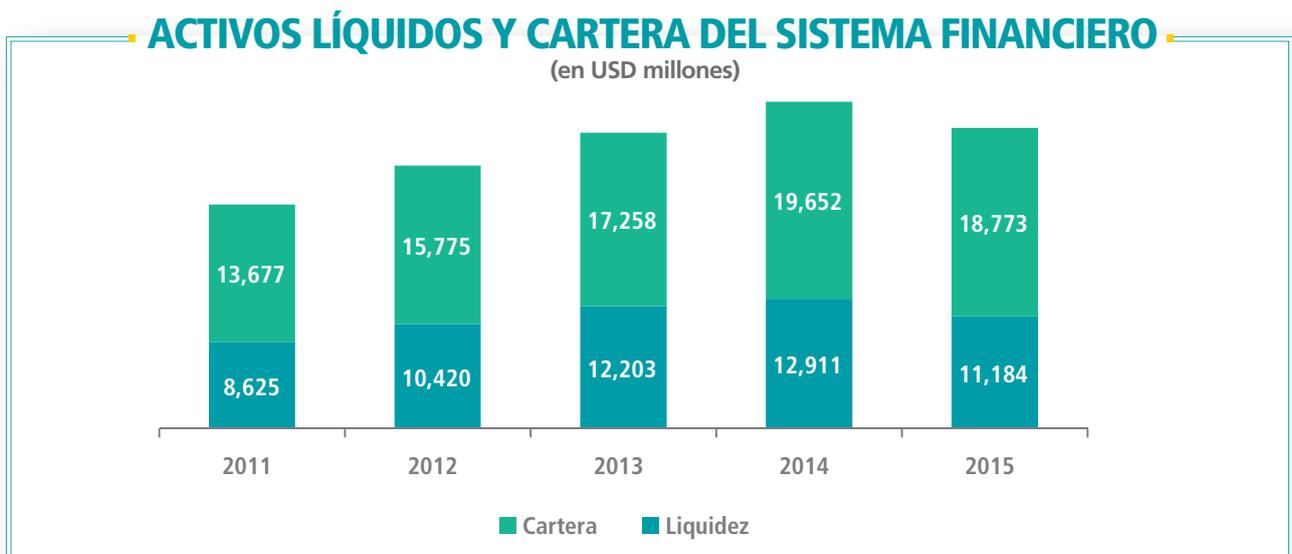


SITUACIÓN DE LA BANCA ECUATORIANA

Hasta diciembre de 2014, el sistema financiero ecuatoriano mantuvo promedios anuales de crecimiento en el orden del 14.6%. Al cierre de 2015, los Activos del sistema se situaron en USD 30,864 millones; cifra que representa una disminución del 8.2% con respecto a diciembre de 2014.

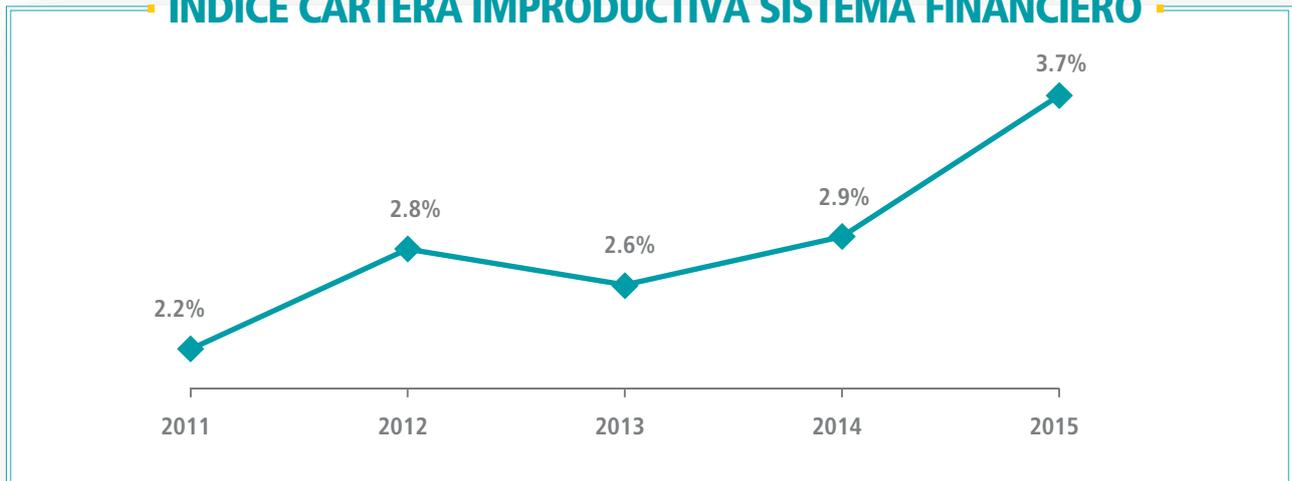


Los rubros que más representatividad tuvieron dentro de los activos del sistema fueron los recursos líquidos y la cartera de créditos los cuales se ubicaron en USD 11,184 millones y USD 18,773 millones, respectivamente.



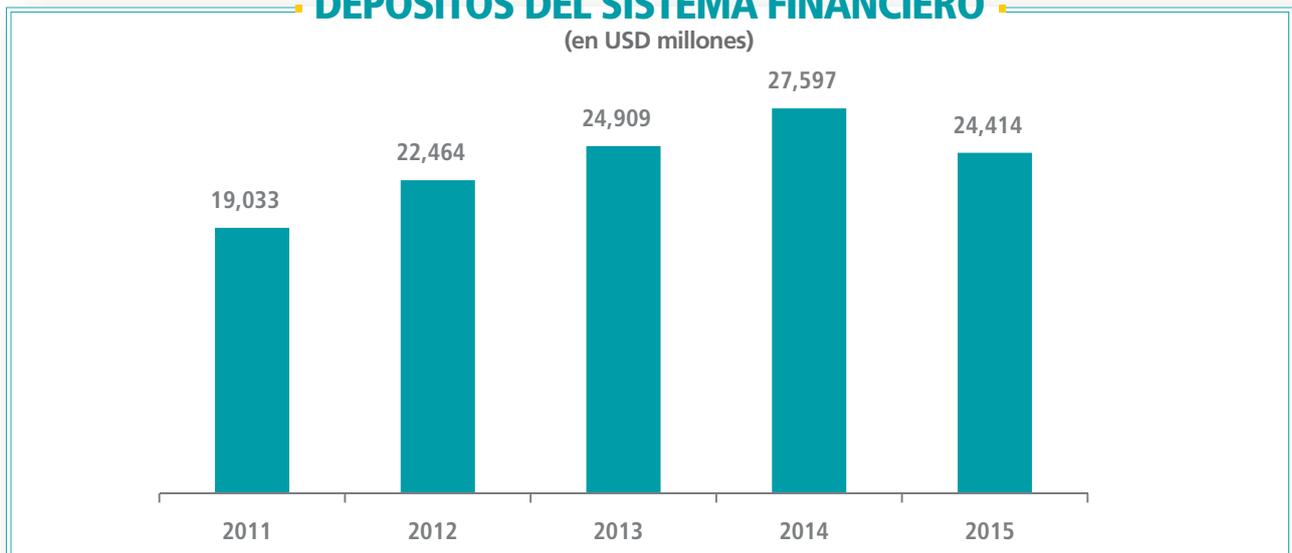
Por otra parte, si bien la calidad de activos del sistema financiero mantuvo niveles de cobertura adecuados, los índices de globales de morosidad del sistema tuvieron una evolución negativa, la misma que se espera continúe en el 2016 dada la coyuntura económica por la que atraviesa el país.

ÍNDICE CARTERA IMPRODUCTIVA SISTEMA FINANCIERO



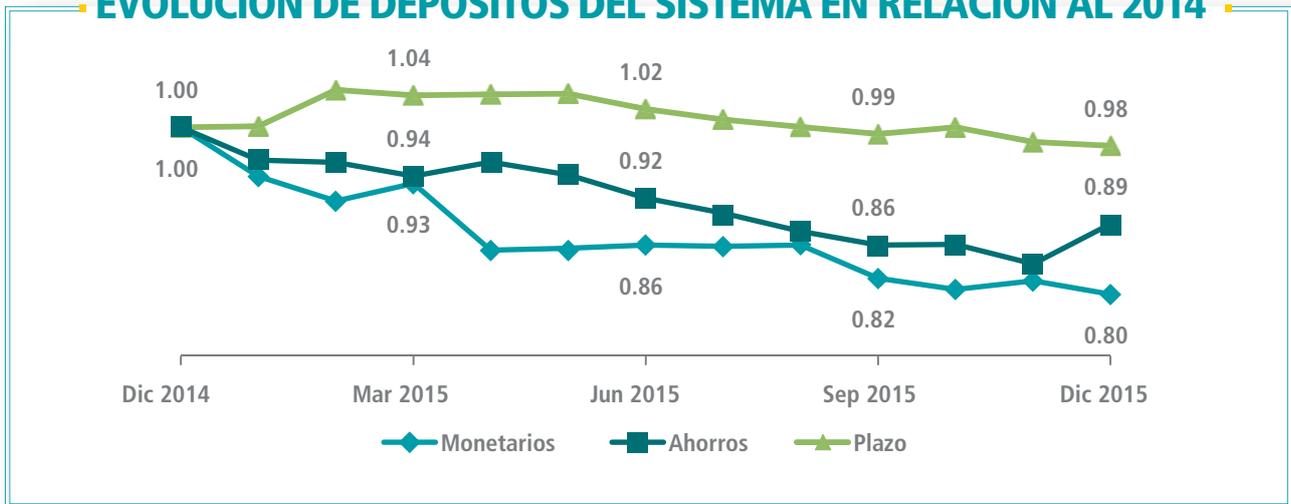
Los Depósitos del Público del sistema financiero alcanzaron la cifra de USD 24,414 millones; lo que representa una reducción del 11.5% en relación a diciembre 2014, cuando alcanzaron USD 27,597 millones.

DEPÓSITOS DEL SISTEMA FINANCIERO



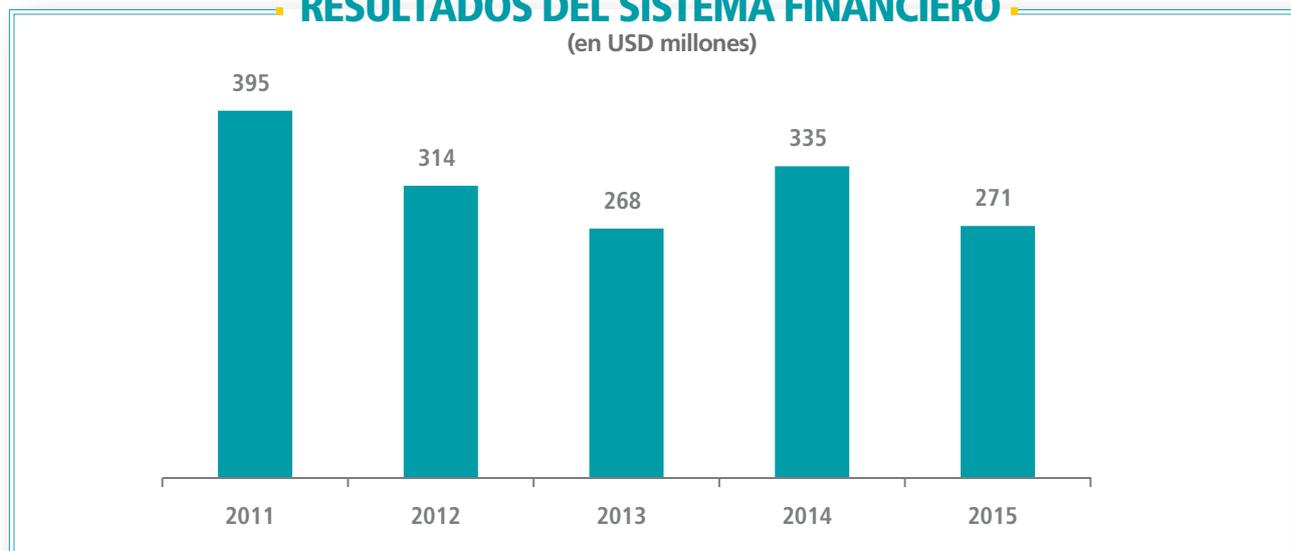
La reducción en las fuentes de fondeo del sistema financiero como consecuencia de la menor actividad económica estuvo principalmente enfocada en depósitos a la vista, entre los que los depósitos en cuenta corriente tuvieron la mayor reducción, equivalente al 20% de los saldos al cierre de 2014. Los depósitos de ahorro del sistema se redujeron un 11% en relación al 2014; mientras que los depósitos a plazo tuvieron una reducción del 2% frente al mismo ejercicio.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS DEL SISTEMA EN RELACIÓN AL 2014



Para el año 2015, los resultados del sistema financiero registran una reducción del 19.0%; alcanzando la suma de USD 271 millones. En consecuencia, la rentabilidad patrimonial del sistema decreció del 11.0% en 2014 a 8.4% en 2015.

RESULTADOS DEL SISTEMA FINANCIERO



PRINCIPALES CIFRAS E INDICADORES DEL BANCO BOLIVARIANO

Evolución Financiera

Desde 1980, la institución 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 del cuarto trimestre del 2015, la cartera de créditos del sistema financiero ecuatoriano disminuyó USD 878 millones (-4.5%) con respecto al año anterior, alcanzando un volumen total de USD 18,773 millones. La cifra de cartera de créditos para Banco Bolivariano se ubicó en USD 1,389 millones.

Los depósitos del público del Banco Bolivariano ascienden a USD 2,190 millones; lo cual representa una disminución del 9.9% respecto al año anterior; cifra que contrasta con una mayor reducción a nivel del sistema financiero como expresamos anteriormente. 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.

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 52.9%

Es importante mencionar que el índice de cartera improductiva del Banco Bolivariano mantuvo su tradicional fortaleza y permaneció entre los mejores del sistema, situándose en 1.1% a diciembre del 2015. Este indicador es más de 3 veces menor al promedio del sistema de bancos, que es de 3.7%.

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 52.9%.

Finalmente, el Banco alcanzó una utilidad neta de USD 31.1 millones en el 2015; que representa un incremento del 10.2% frente al ejercicio económico del 2014, producto de la gestión realizada a lo largo de este año. Dicha cifra representa una rentabilidad patrimonial (ROE) del 13.5%; significativamente superior al promedio del sistema financiero que se ubicó en 8.4% al cierre del ejercicio en análisis.

ACTIVOS

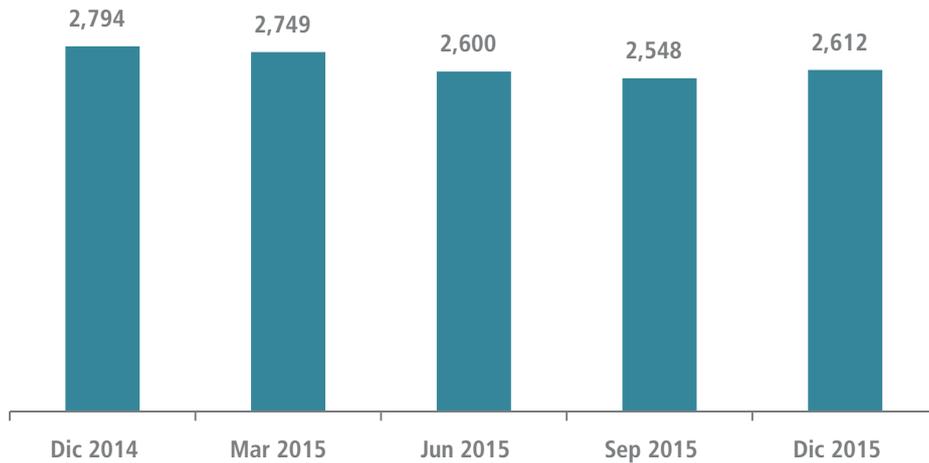
El Banco Bolivariano ocupa la quinta ubicación... con una participación del 8.5% del total a diciembre de 2015 (8.3% en 2014)

Al 31 de diciembre del 2015, los Activos del Banco Bolivariano ascendieron a USD 2,612 millones, mientras que la cifra del total del sistema financiero nacional se ubicó en USD 30,864 millones a la misma fecha. La cifra alcanzada por nuestra institución representa un incremento del 2.5% en relación a septiembre 2015.

A continuación, presentamos la evolución del total de Activos del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2014:

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 8.5% del total a diciembre de 2015 (8.3% en 2014), según se aprecia en el siguiente cuadro:

ACTIVOS

Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
5	BOLIVARIANO	2,612	8.5%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	28,772	93.2%
	TOTAL SISTEMA	30,864	100.0%

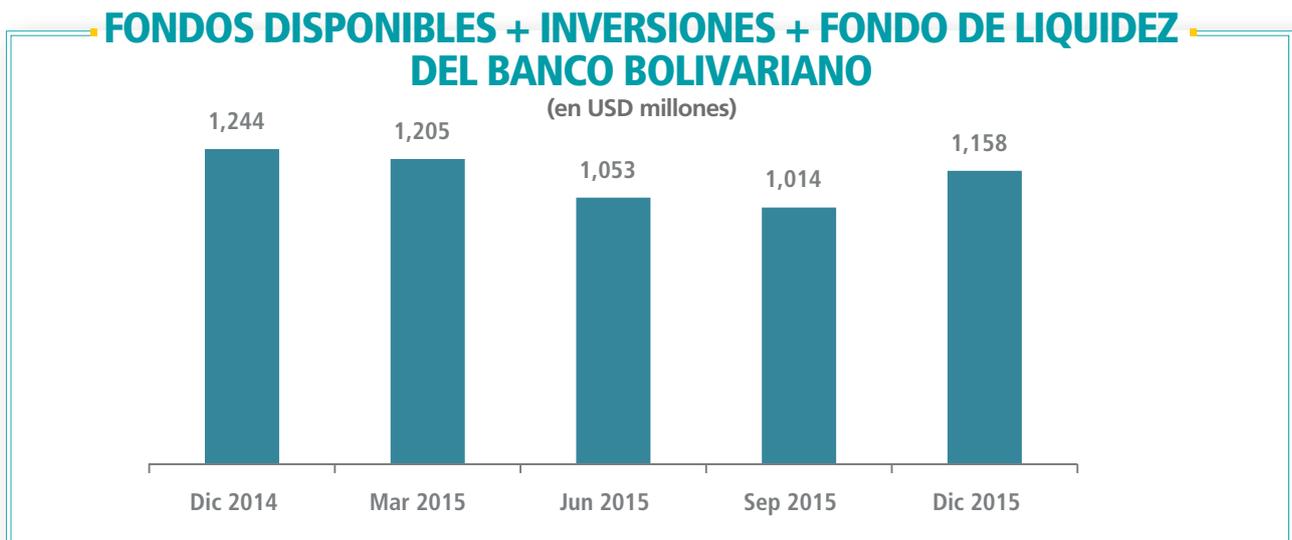
LIQUIDEZ

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 2015 la liquidez del Banco Bolivariano alcanzó un volumen de USD 1,158 millones. La Liquidez del sistema financiero nacional se ubicó en USD 11,184 millones.

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.

A continuación, presentamos la evolución de la liquidez del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2014:



A continuación presentamos un cuadro de la liquidez, en el que puede apreciarse que el Banco Bolivariano se ubica en la quinta posición, con una participación del 10.4% del total del sistema a diciembre de 2015 (9.6% en 2014):

LIQUIDEZ
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
5	BOLIVARIANO	1,158	10.4%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	10,409	93.1%
	TOTAL SISTEMA	11,184	100.0%

CARTERA DE CRÉDITOS

El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera del sector comercial, con un 72.4% de participación respecto del total

La Cartera de Créditos del Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 1,389 millones a diciembre 2015. El volumen de cartera presenta un decrecimiento de 4.8% respecto a diciembre 2014. Cuando analizamos las cifras del sistema financiero nacional, observamos que el nivel de cartera presenta una disminución del 4.5% respecto a diciembre 2014 ubicándose en USD 18,773 millones.

CARTERA DE CRÉDITOS DEL BANCO BOLIVARIANO



El rubro de mayor volumen en el portafolio de créditos del Banco es la cartera del sector comercial, con un 72.4% de participación respecto del total. Este rubro se ubica en USD 1,006 millones. La cartera de consumo alcanza un nivel de USD 283 millones, con el cual representa un 20.4% del total del portafolio de crédito de la institución. Finalmente la cartera de vivienda se ubicó en USD 100 millones, al cierre de 2015, lo que representa un 7.2% del portafolio de crédito del banco a esa fecha.

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

Presentamos a continuación un cuadro de la cartera de créditos, donde se aprecia que el Banco Bolivariano ocupa la sexta ubicación, con un 7.4% de participación de mercado a diciembre de 2015 (7.4% en 2014):

CARTERA DE CRÉDITOS

Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
6	BOLIVARIANO	1,389	7.4%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	17,451	93.4%
	TOTAL SISTEMA	18,773	100.0%

TOTAL DEPÓSITOS

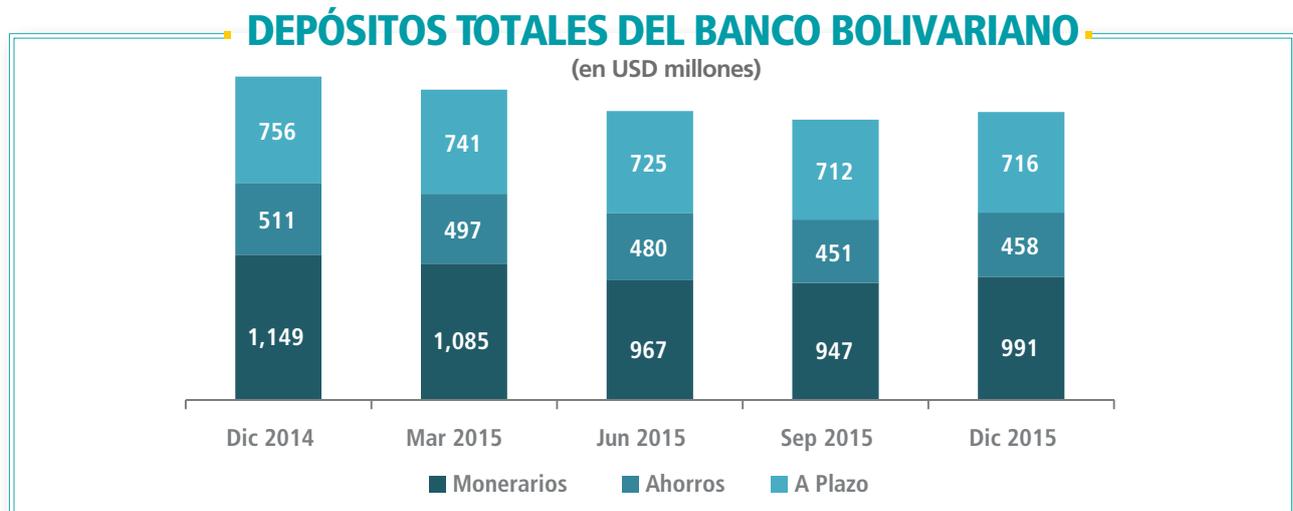
Al 31 de diciembre del 2015 los Depósitos del Público del Banco Bolivariano sumaron USD 2,190 millones; representando una reducción del 9.9% en relación a diciembre 2014.

Del total de depósitos del público del Banco, el 45.3% corresponde a depósitos monetarios, el 32.7% a depósitos a plazo y el 20.9% a depósitos de ahorros. Los depósitos monetarios crecieron 4.7% en relación a septiembre 2015; mientras los depósitos de ahorros registraron un crecimiento del 1.5% respecto a la misma fecha. Los depósitos a plazo tuvieron un crecimiento de 0.6% en relación a septiembre 2015.

El Banco alcanzó la quinta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 9.0% del total del sistema bancario (8.8% en 2014)

El total de depósitos del público del sistema financiero asciende a USD 24,414 millones. Del total respectivo, los depósitos a plazo representan el 35.5%, los monetarios el 34.2% y los de ahorro el 29.5%.

Adicionalmente, presentamos a continuación la evolución de los depósitos del público del Banco Bolivariano a partir de diciembre 2014:



A diciembre de 2015, el Banco alcanzó la quinta ubicación en cuanto a depósitos totales, con un 9.0% del total del sistema bancario (8.8% en 2014)

TOTAL DEPÓSITOS
Al 31 de Diciembre de 2015

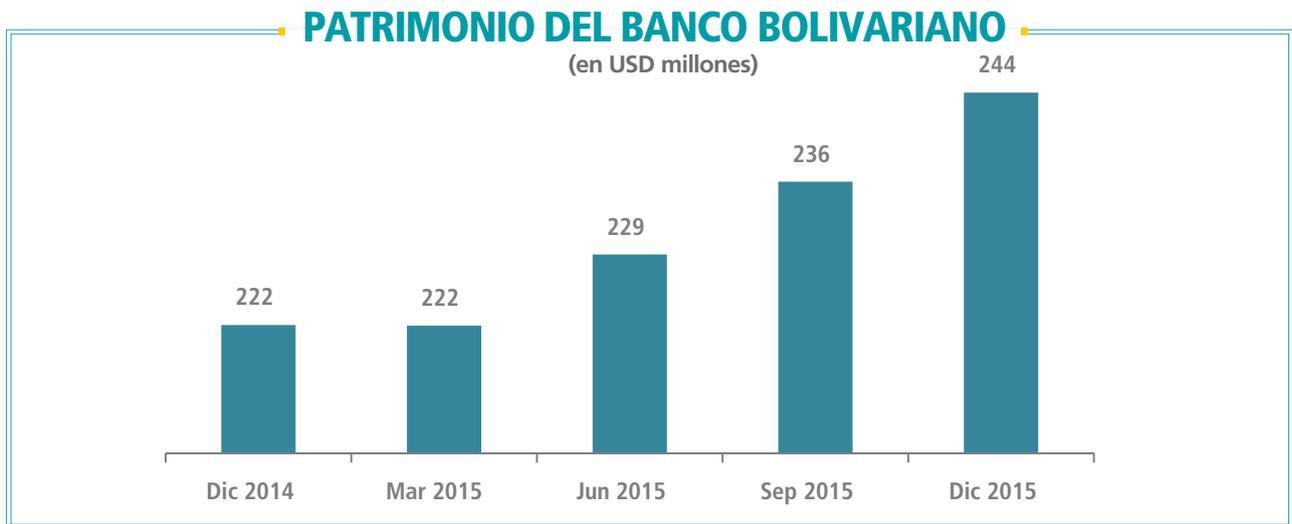
RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
5	BOLIVARIANO	2,190	9.0%
	10 BANCOS MÁS GRANDES TOTAL SISTEMA	22,996 24,414	94.2% 100.0%

PATRIMONIO

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre 2015 se ubica en USD 244 millones... Esta cifra registra una variación del 10.0% respecto al año anterior.

El patrimonio del Banco Bolivariano a diciembre 2015 se ubica en USD 244 millones; lo que significa una participación en el sistema de 7.4%. Esta cifra registra una variación del 10.0% respecto al año anterior. El patrimonio del sistema financiero alcanza la cifra de USD 3,296 millones; la cual representa un repunte del 5.1% frente al año anterior.

A continuación, se presenta la evolución del patrimonio del Banco Bolivariano desde diciembre de 2014:



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

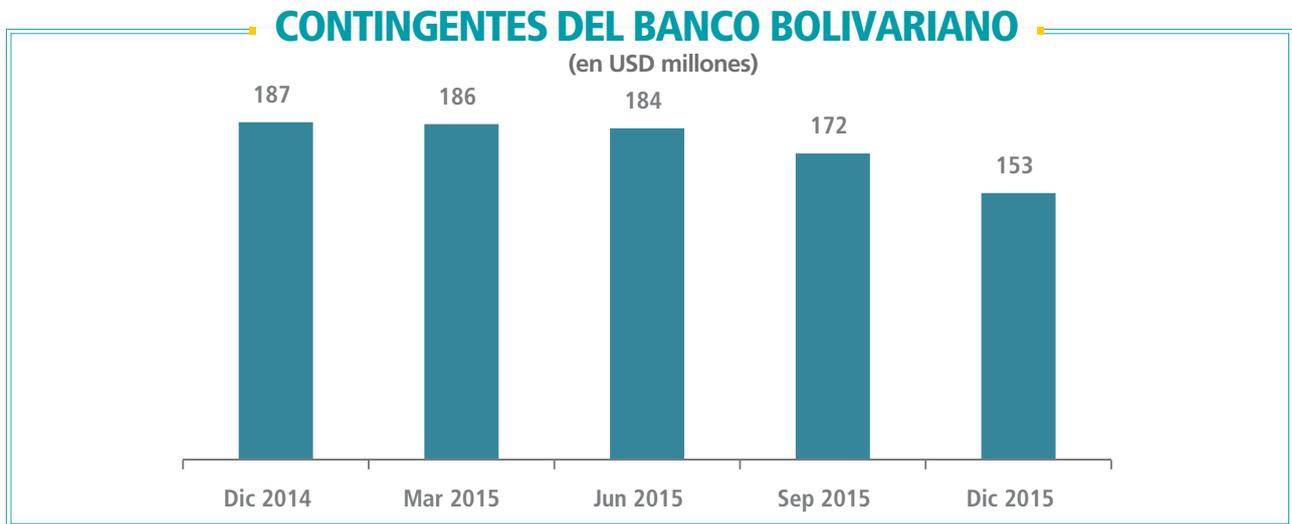
PATRIMONIO
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
6	BOLIVARIANO	244	7.4%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	3,017	91.5%
	TOTAL SISTEMA	3,296	100.0%

CONTINGENTES (FIANZAS, AVALES, CARTAS DE CRÉDITO)

Al 31 de diciembre del 2015, Banco Bolivariano presentó un saldo de USD 153 millones en contingentes; mientras el volumen del sistema financiero alcanzó USD 2,419 millones. Esta cifra, que está íntimamente ligada al desarrollo del comercio internacional del país, registra una disminución del 18.2% al compararla con diciembre de 2014 y representa un 6.3% de participación de mercado en el sistema financiero nacional.

A continuación, presentamos la evolución de los contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre de 2014:



Asimismo, presentamos la posición del Banco Bolivariano en este rubro dentro de la participación del sistema de bancos, donde se aprecia que a diciembre de 2015 el Bolivariano ocupa la sexta ubicación con un 6.3% de participación (7.5% en 2014):

CONTINGENTES
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
6	BOLIVARIANO	153	6.3%
	10 BANCOS MÁS GRANDES TOTAL SISTEMA	2,118 2,419	87.6% 100.0%

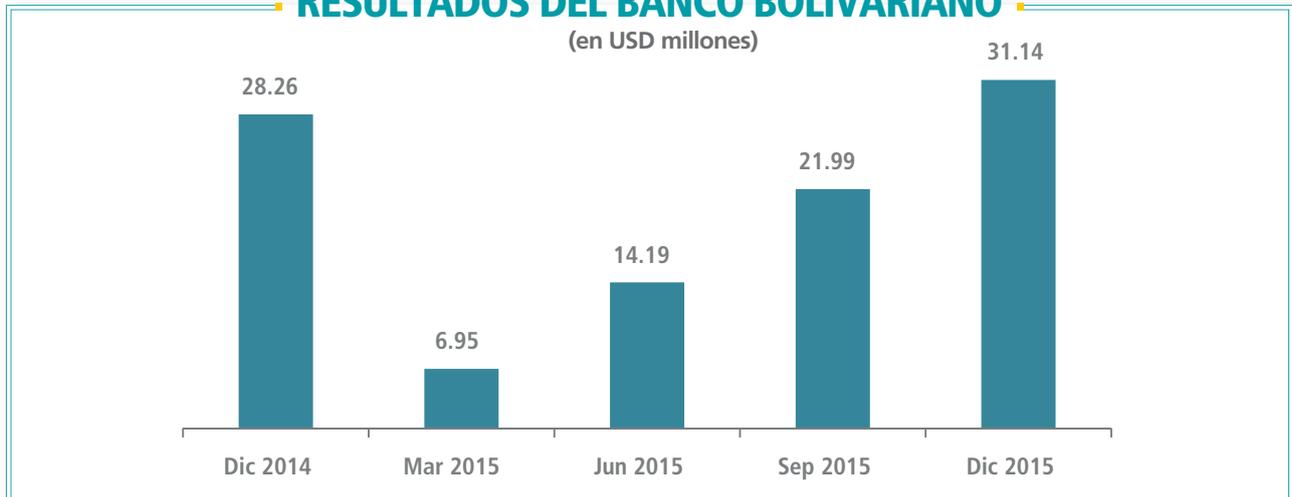
RESULTADOS

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron los USD 31.1 millones a diciembre del 2015; cifra que representa un crecimiento del 10.2% en relación a diciembre 2014. Los resultados del sistema financiero se ubicaron en USD 271.0 millones a diciembre 2015.

A continuación, presentamos la evolución de los resultados del Banco Bolivariano desde diciembre del 2014:

Los resultados del Banco Bolivariano alcanzaron los USD 31.1 millones a diciembre del 2015; cifra que representa un crecimiento del 10.2% en relación a diciembre 2014

RESULTADOS DEL BANCO BOLIVARIANO



A diciembre de 2015, el Banco alcanzó la quinta ubicación en cuanto a resultados totales, con un 11.5% de la utilidad neta del sistema bancario (8.4% en 2014).

RESULTADOS

Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	USD Millones	% del Total
5	BOLIVARIANO	31.14	11.5%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	256.81	94.8%
	TOTAL SISTEMA	271.03	100.0%

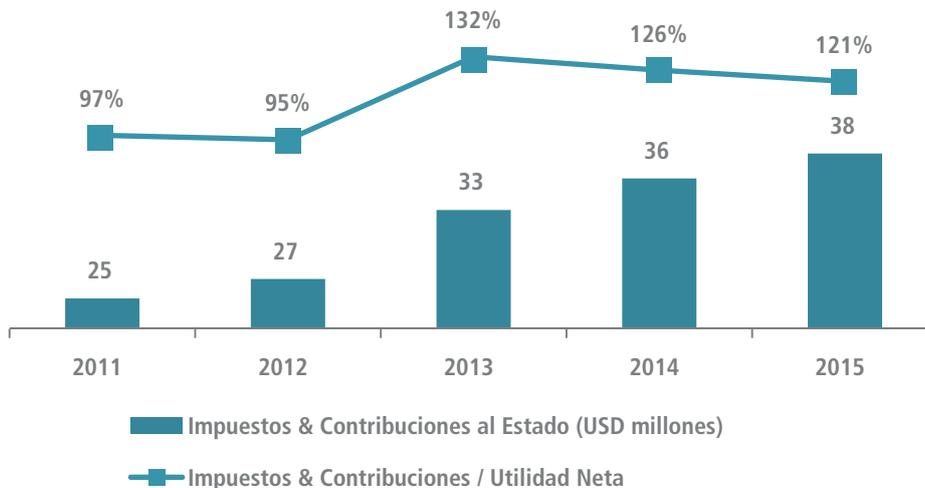
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y APORTES AL ESTADO

Los Impuestos y Contribuciones al Estado totalizaron USD 37.8 millones para el año 2015; reflejando un crecimiento del 6.3% comparado con el 2014, cuando se ubicaron en USD 35.5 millones. La contribución al COSEDE representa la mayor carga de aporte al rubro contribuciones, con el 36% del total pagado. Los impuestos y contribuciones representaron el 121% de las utilidades netas del ejercicio 2015 (126% en 2014). Aunque resulta obvio, lo antedicho significa que por cada dólar que el Banco logra de utilidad, ha contribuido con USD 1.21 al Estado, a través de las diversas cargas fiscales que debe soportar.

Cifras en USD millones	2015	% del Total
Contribución al COSEDE	13.43	36%
Impuesto a la Renta	9.26	25%
Impuesto a los Activos Externos	6.23	16%
Otros Impuestos	4.91	13%
Contribución a la Superintendencia de Bancos	3.17	8%
Impuesto a los Activos Totales	0.40	1%
Universidad de Guayaquil	0.37	1%
Total Impuestos y Contribuciones al Estado	37.77	100%
Resultados del Ejercicio	31.14	
Impuestos & Contribuciones / Utilidad Neta	1.21	

A continuación, presentamos la evolución de los impuestos y contribuciones desde el año 2011, los cuales totalizan de USD 157 millones.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES PAGADOS AL ESTADO

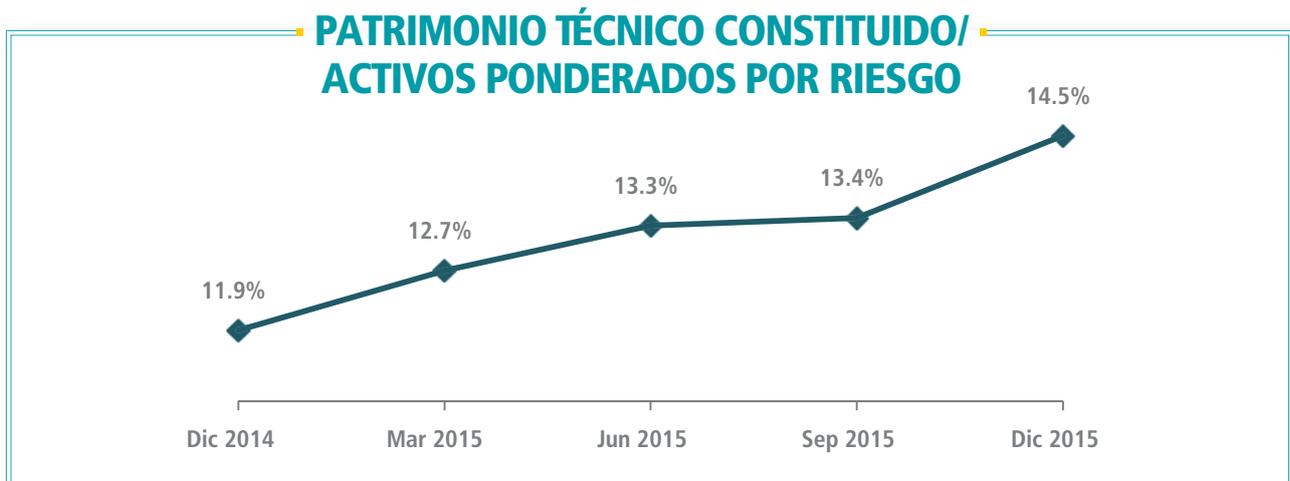


CAPITALIZACIÓN: PATRIMONIO TÉCNICO

...refleja un índice del 14.5% del Banco Bolivariano para diciembre 2015, lo cual representa una cobertura del 161.4% respecto del requerimiento regulatorio

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

A continuación, se presenta un cuadro con el detalle del índice del Patrimonio Técnico comparado con los Activos Ponderados por Riesgo de acuerdo a la normativa vigente. El cuadro refleja un índice del 14.5% del Banco Bolivariano para diciembre 2015, lo cual representa una cobertura del 161.4% respecto del requerimiento regulatorio:



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 2015

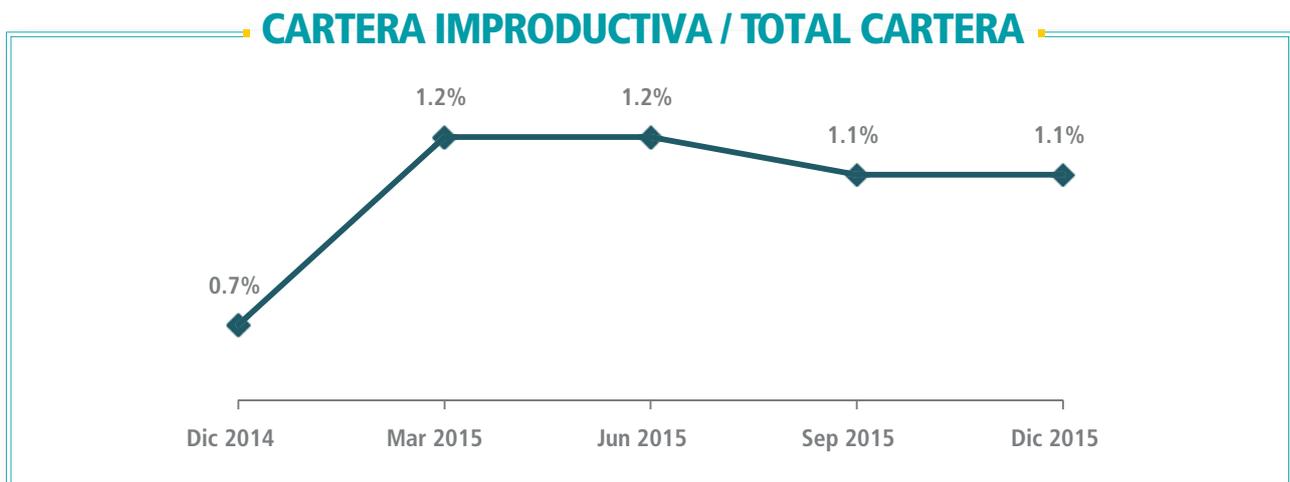
RANKING	BANCO	Índice
5	BOLIVARIANO	14.5%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	14.2%
	TOTAL SISTEMA	14.4%

CALIDAD DE ACTIVOS: CARTERA IMPRODUCTIVA / TOTAL CARTERA

Es importante recalcar que el índice de morosidad de la cartera del Banco en diciembre del 2015 se situó en 1.1%, que es uno de los menores del sistema para bancos (el cual fue el 3.7%)

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 del 2015 se situó en 1.1%, que es uno de los menores del sistema para bancos (el cual fue el 3.7%). Este indicador ratifica la calidad de activos del Banco y la dedicación que la institución aplica a la gestión crediticia; entendiéndose por tal el proceso que se desarrolla desde el análisis de riesgo hasta la cobranza.

A continuación, se presenta la evolución del índice de cartera improductiva / total cartera, a partir de diciembre del 2014:



Presentamos adicionalmente la posición de los 5 bancos privados más grandes del país en este rubro dentro del sistema de bancos:

CARTERA IMPRODUCTIVA / TOTAL CARTERA
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	Índice(*)
1	BOLIVARIANO	1.1%
2	BANCO 4	1.7%
3	BANCO 3	2.6%
4	BANCO 2	3.4%
5	BANCO 1	4.1%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	3.6%
	TOTAL SISTEMA	3.7%

(*) Índice es mejor cuando es más bajo.

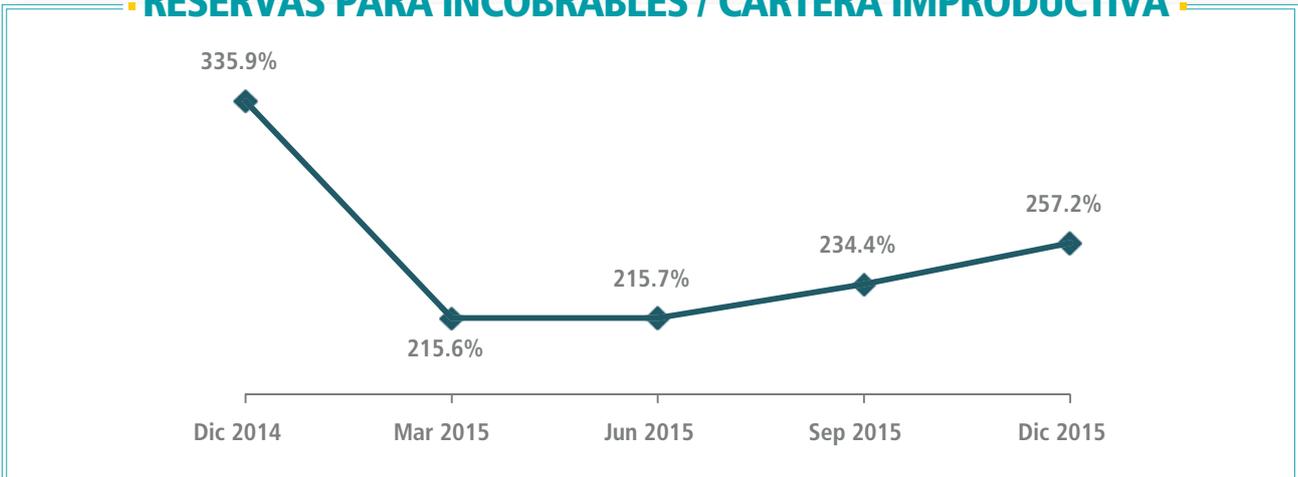
CALIDAD DE ACTIVOS: RESERVAS PARA INCOBRABLES / CARTERA IMPRODUCTIVA

El indicador Reservas para Incobrables / Cartera Improductiva del Banco Bolivariano alcanza el 257.2%; indicador superior al del sistema financiero nacional, el cual se ubicó en 187.1%. 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.

A continuación, se presenta la evolución del índice de Reservas para Incobrables / Cartera Improductiva a partir de diciembre del 2014:

El indicador Reservas para Incobrables / Cartera Improductiva del Banco Bolivariano alcanza el 257.2%; indicador superior al del sistema financiero nacional, el cual se ubicó en 187.1%

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 2015

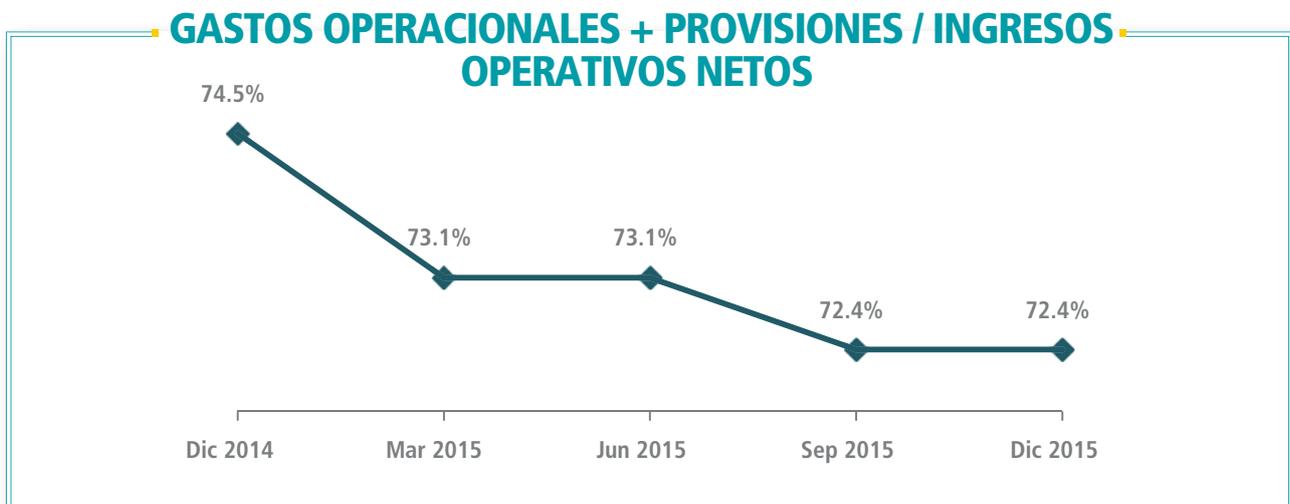
RANKING	BANCO	Índice
3	BOLIVARIANO	257.2%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	190.0%
	TOTAL SISTEMA	187.1%

EFICIENCIA: GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS

A lo largo del tiempo este indicador ha mantenido una tendencia hacia una mayor eficiencia, ubicándose, al mes de diciembre del 2015, en 72.4%.

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. A lo largo del tiempo este indicador ha mantenido una tendencia hacia una mayor eficiencia, ubicándose, al mes de diciembre del 2015, en 72.4%. A la misma fecha, este indicador para el sistema financiero nacional se ubicó en 87.8%.

A continuación, se presenta la evolución de los Gastos Operacionales + Provisiones / Ingresos Operacionales Netos del Banco Bolivariano desde diciembre del 2014:



Asimismo, en relación al sistema financiero, el Banco mantiene el mejor indicador de eficiencia operacional en relación a sus ingresos:

GASTOS OPERACIONALES + PROVISIONES / INGRESOS OPERATIVOS NETOS
Al 31 de Diciembre de 2015

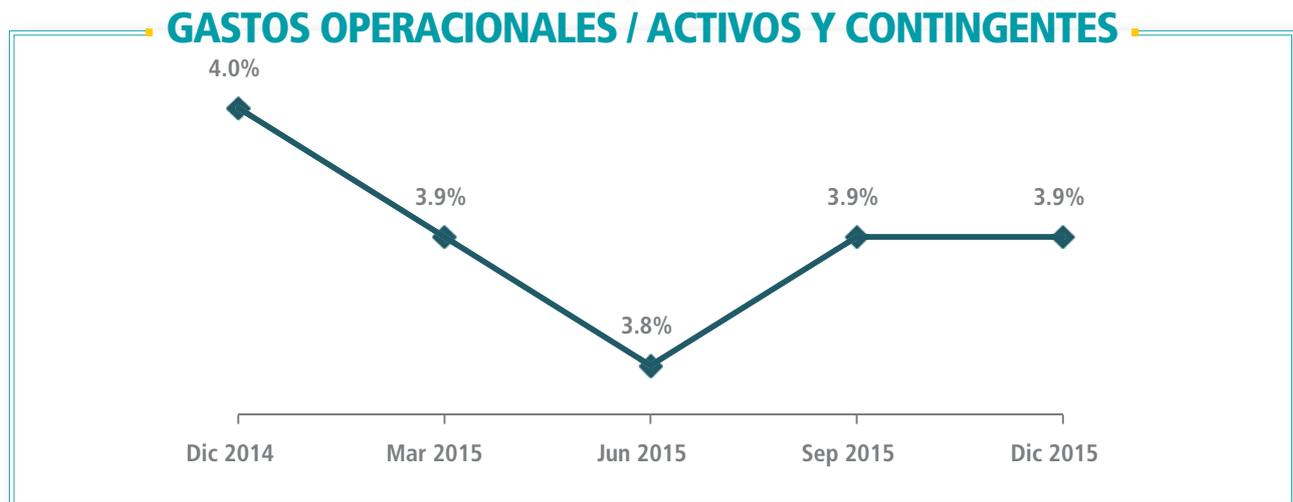
RANKING	BANCO	Índice
1	BOLIVARIANO	72.4%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	87.5%
	TOTAL SISTEMA	87.8%

EFICIENCIA: GASTOS OPERACIONALES / ACTIVOS Y CONTINGENTES PROMEDIO

A diciembre del 2015 este indicador del Banco Bolivariano fue de 3.9%

A diciembre del 2015 este indicador del Banco Bolivariano fue de 3.9%; mientras que para el sistema financiero ecuatoriano fue de 5.1% a la misma fecha. Estas cifras, de mejor calidad que las del promedio del sistema, reflejan nuevamente la importante gestión que el Banco realiza en controlar sus gastos de operación en relación a su tamaño y mejorar continuamente sus niveles de eficiencia en la gestión de activos y contingentes.

A continuación, se presenta la evolución de los Gastos Operacionales / Activos y Contingentes del Banco Bolivariano desde diciembre del 2014:



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 2015

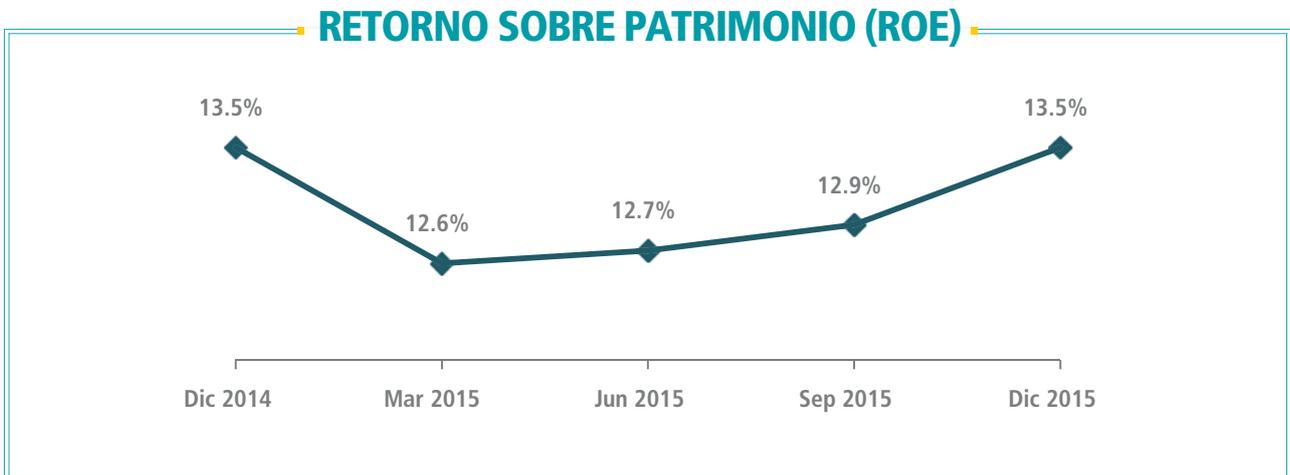
RANKING	BANCO	Índice
2	BOLIVARIANO	3.9%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	5.0%
	TOTAL SISTEMA	5.1%

RENTABILIDAD: RETORNO SOBRE PATRIMONIO (ROE)

La Rentabilidad Patrimonial (ROE: Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre de 2015 alcanzó el 13.5%, comparando la utilidad neta obtenida con el patrimonio promedio en el período de análisis.

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

La Rentabilidad Patrimonial (ROE: Return on Equity) del Banco Bolivariano a diciembre de 2015 alcanzó el 13.5%



El Banco Bolivariano presenta al 31 de diciembre de 2015 una rentabilidad patrimonial superior a la del sistema (8.4%) y entre los 5 bancos privados más grandes del país, logrando la primera ubicación frente al sistema de bancos conforme se detalla a continuación:

RETORNO SOBRE PATRIMONIO (ROE)
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	Índice(*)
1	BOLIVARIANO	13.5%
2	BANCO 4	13.0%
3	BANCO 3	9.1%
4	BANCO 2	8.6%
5	BANCO 1	6.7%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	8.7%
	TOTAL SISTEMA	8.4%

(*) Índice es mejor cuando es más alto.



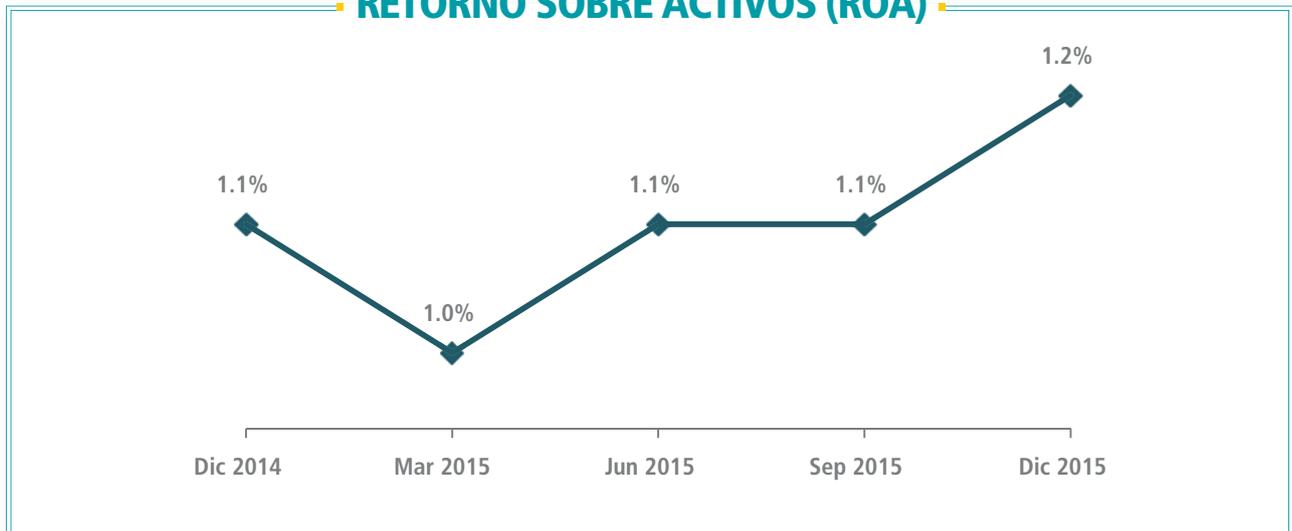
RENTABILIDAD: RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)

El Rendimiento sobre Activos (ROA: Return on Assets) del Banco Bolivariano se ubica en 1.2%

El Rendimiento sobre Activos (ROA: Return on Assets) del Banco Bolivariano se ubica en 1.2% al cierre de diciembre de 2015. El ROA del sistema financiero nacional se ubica en 0.8%.

A continuación presentamos un cuadro con 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 2015

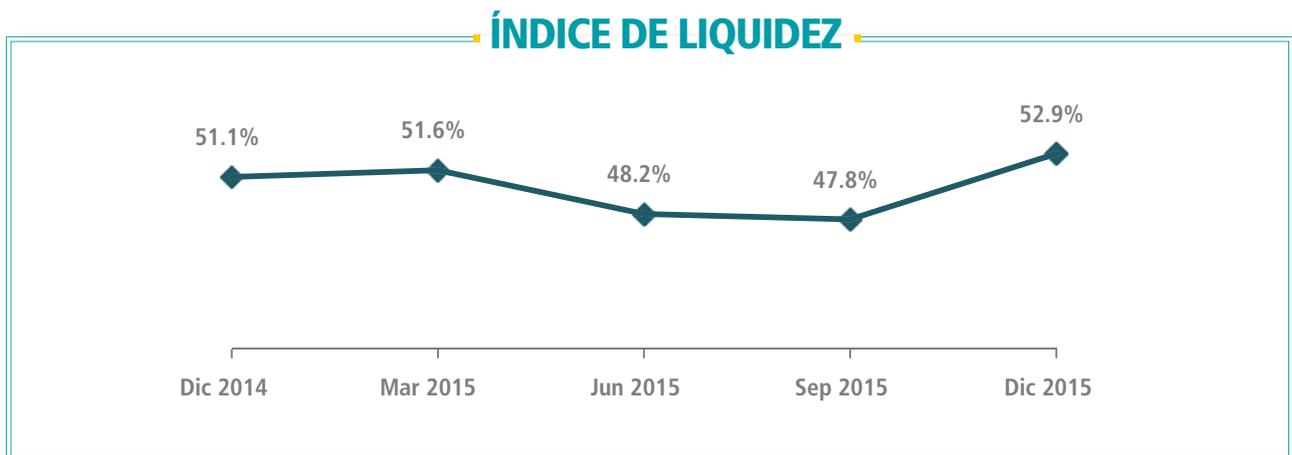
RANKING	BANCO	Índice
2	BOLIVARIANO	1.2%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	0.9%
	TOTAL SISTEMA	0.8%

LIQUIDEZ

Comparando la totalidad de los fondos disponibles, inversiones y aportes al Fondo de Liquidez (USD 1,158 millones) con el total de depósitos del público (USD 2,190 millones) a diciembre del 2015, el Banco Bolivariano reflejó un indicador de 52.9%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 45.8%.

El Banco Bolivariano reflejó un indicador de 52.9%; cifra superior al sistema, que se ubicó en 45.8%

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 le ha permitido a la institución obtener cifras de rentabilidad superiores a las del promedio del sistema financiero ecuatoriano. A continuación se presenta un gráfico que ilustra la posición del Banco en este indicador:



Asimismo, al cierre de 2015 el Banco mantuvo la mejor posición de liquidez en relación al sistema bancario nacional:

ÍNDICE DE LIQUIDEZ
Al 31 de Diciembre de 2015

RANKING	BANCO	Índice
1	BOLIVARIANO	52.9%
	10 BANCOS MÁS GRANDES	45.3%
	TOTAL SISTEMA	45.8%

INFORME ANUAL DE LA ADMINISTRACIÓN

Nos satisface reportar que, a pesar del complejo entorno económico que ha vivido el mundo y en específico el Ecuador, la situación del Banco Bolivariano resalta la tradicional consistencia en sus cifras, ubicándola como la institución con la situación financiera más sólida y adecuada del sistema financiero nacional privado, particularmente en lo que respecta a Liquidez, Eficiencia, Rentabilidad y Calidad de Activos, pilares fundamentales de la actividad bancaria, motor fundamental del desarrollo sostenible del país. Lo antedicho se ha logrado, con mucho esfuerzo y convicción, en base a una política que ha privilegiado, de manera particular, durante los últimos años, una férrea austeridad y control en sus operaciones.

Estos logros -que nos da mucho gusto poder presentar- han sido el fruto de una labor conjunta de todos quienes hacemos el Banco Bolivariano. Consideramos necesario hacer llegar nuestro reconocimiento a los funcionarios y colaboradores del Banco por su compromiso, esfuerzo, sacrificio y capacidad en el desempeño de sus labores. El apoyo recibido por el Directorio merece el profundo agradecimiento por parte de la institución por su invaluable contribución en la orientación de sus actividades, como también por su dedicada participación en los órganos de control de la institución.

A ustedes, señores accionistas, nuestro agradecimiento por el respaldo y la confianza que nos continúan entregando y que, sin lugar a dudas, constituye una fuente indispensable de fortaleza para el correcto desempeño de nuestras responsabilidades.

Para su conocimiento y consideración, acompañamos el Balance General y el Estado de Ganancias y Pérdidas al 31 de diciembre del 2015, así como el Informe Anual de Actividades de la Unidad de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y el Plan Anual de dicha Unidad para el año 2016, junto con el informe del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo, el de la Defensora 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 invariable confianza y apoyo.



DR. ROBERTO GOMEZ-LINCE ORDEÑANA
Presidente del Directorio

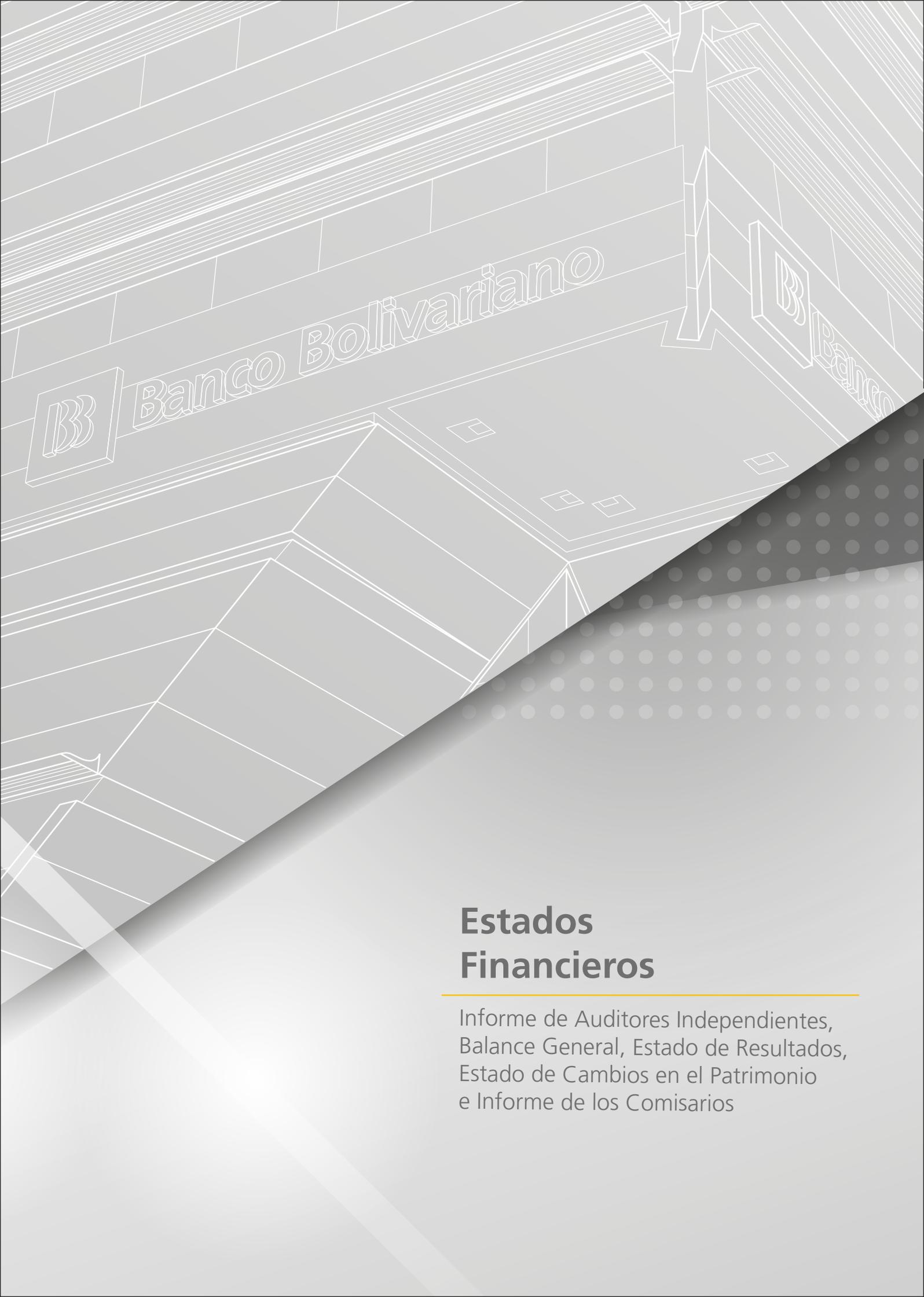


FERNANDO J. SALAZAR
Presidente Ejecutivo



Estados Financieros

Informes y pronunciamientos



Estados Financieros

Informe de Auditores Independientes,
Balance General, Estado de Resultados,
Estado de Cambios en el Patrimonio
e Informe de los Comisarios



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los miembros del Directorio y Accionistas del

Banco Bolivariano C.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2016

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del Banco Bolivariano C.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2015 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros han sido preparados por la Administración del Banco sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidad de la Administración del Banco por los estados financieros

2. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de la evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos del Banco, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas, y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para expresar nuestra opinión de auditoría.



Banco Bolivariano C.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2016

Opinión

4. En nuestra opinión, los estados financieros arriba mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2015, y el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Base Contable

5. Tal como se explica en la Nota 2, los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Otro asunto

6. Sin calificar nuestra opinión, informamos que los estados financieros de Banco Bolivariano C.A., por el año terminado el 31 de diciembre del 2014 fueron auditados por otra firma de auditoría cuyo dictamen de auditoría, de fecha 29 de enero del 2015, expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

PricewaterhouseCoopers
No. de Registro en la Superintendencia
de Bancos: AE 9101

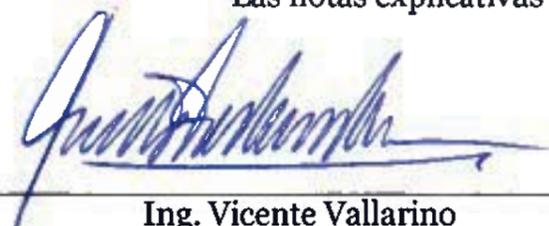
Roberto Tugendhat V.
Socio Apoderado

BANCO BOLIVARIANO C.A.**BALANCE GENERAL
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015
(Expresado en dólares estadounidenses)**

<u>Activo</u>	<u>Referencia a Notas</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>	<u>Pasivo y patrimonio</u>	<u>Referencia a Notas</u>	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Fondos disponibles	4	706,701,250	657,031,345	Obligaciones con el público	15	2,189,872,126	2,431,328,872
Inversiones	5	395,395,018	412,962,818	Obligaciones inmediatas	16	7,496,689	14,237,834
Cartera de créditos	6	1,348,708,256	1,424,089,282	Cuentas por pagar	17	74,898,300	74,553,909
Deudores por aceptaciones	8	12,644,242	4,292,216	Aceptaciones en circulación	8	12,644,242	4,292,216
Cuentas por cobrar	9	25,925,659	34,408,890	Obligaciones financieras	18	65,569,672	16,686,010
Bienes adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	10	1,657,860	2,428,873	Valores en circulación	19	-	4,043,158
Propiedades y equipos	11	38,206,663	35,497,616	Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futuras capitalizaciones	20	12,270,764	15,490,204
Otros activos	12	83,029,750	223,694,858	Otros pasivos	21	5,022,057	11,496,641
Total del activo		<u>2,612,268,698</u>	<u>2,794,405,898</u>	Patrimonio	22	244,494,848	222,277,054
				Total del pasivo y patrimonio		<u>2,612,268,698</u>	<u>2,794,405,898</u>

	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Cuentas contingentes	<u>370,746,464</u>	<u>402,822,103</u>
Cuentas de orden	<u>4,218,838,656</u>	<u>4,268,461,378</u>

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.



Ing. Vicente Vallarino
Vicepresidente Ejecutivo



Ing. Jadira Bautista
Gerente de Contabilidad

BANCO BOLIVARIANO C.A.

**ESTADO DE RESULTADOS
 POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**
 (Expresado en dólares estadounidenses)

	Referencia a Notas	2015	2014
Ingresos financieros			
Intereses ganados	23	153,611,482	138,086,942
Comisiones ganadas	23 y 26	23,323,212	20,864,953
Utilidades financieras	23	8,912,685	8,207,627
Ingresos por servicios	23	32,319,259	30,245,539
		<u>218,166,638</u>	<u>197,405,061</u>
Egresos financieros			
Intereses causados	23	48,526,638	42,640,988
Comisiones causadas	23	1,400,461	1,158,776
Pérdidas financieras	23	202,975	170,655
		<u>50,130,074</u>	<u>43,970,419</u>
Margen bruto financiero		<u>168,036,564</u>	<u>153,434,642</u>
Otros ingresos operacionales	24	<u>3,290,194</u>	<u>8,783,579</u>
Gastos operacionales			
Gastos de operación	24	103,038,233	103,337,397
Otras pérdidas operacionales	24	45,378	184,140
		<u>103,083,611</u>	<u>103,521,537</u>
Margen operacional antes de provisiones, depreciaciones y amortizaciones		<u>68,243,147</u>	<u>58,696,684</u>
Provisiones, depreciaciones y amortizaciones			
Provisiones	14	14,081,537	10,690,275
Depreciaciones	11	3,736,661	4,008,422
Amortizaciones		3,181,452	2,695,971
		<u>20,999,650</u>	<u>17,394,668</u>
Margen operacional, neto		<u>47,243,497</u>	<u>41,302,016</u>
Ingresos y gastos no operacionales, neto	25	<u>1,487,330</u>	<u>3,095,003</u>
Utilidad antes de impuestos y participaciones		<u>48,730,827</u>	<u>44,397,019</u>
Participación de los empleados en las utilidades	27	7,916,118	6,659,553
Impuesto a la renta	27	9,674,623	9,481,728
Utilidad neta del año		<u>31,140,086</u>	<u>28,255,738</u>

Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.



Ing. Vicente Vallarino
Vicepresidente Ejecutivo

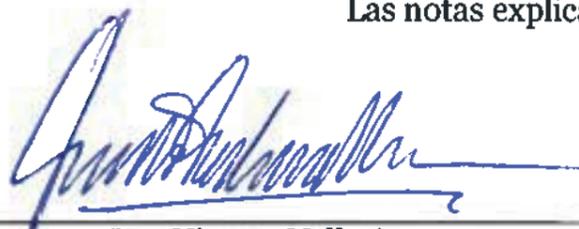


Ing. Jadira Bautista
Gerente de Contabilidad

BANCO BOLIVARIANO C.A.**ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO
POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DEL 2015**
(Expresado en dólares estadounidenses)

	Capital pagado	Reserva legal	Reservas especiales	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación de activos	Resultados acumulados	Total
Saldos al 1 de enero del 2014	148,000,000	20,282,682	271,261	2,958,909	4,116,127	24,932,499	200,561,478
Aumento de capital	16,300,000	-	(16,300,000)	-	-	-	-
Apropiación para reserva legal y especial	-	2,472,056	16,116,524	-	-	(18,588,580)	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(6,674,553)	(6,674,553)
Realización de superávit por valuación de propiedades, muebles y equipos (Nota 2 (t))	-	-	-	-	(349,051)	349,051	-
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (Nota 2 (e))	-	-	-	-	134,391	-	134,391
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	28,255,738	28,255,738
Saldos al 31 de diciembre del 2014	164,300,000	22,754,738	87,785	2,958,909	3,901,467	28,274,155	222,277,054
Aumento de capital	17,700,000	-	(17,700,000)	-	-	-	-
Apropiación para reservas especial y legal	-	2,825,574	17,801,115	-	-	(20,626,689)	-
Distribución de dividendos	-	-	-	-	-	(7,629,049)	(7,629,049)
Realización de superávit por valuación de propiedades, muebles y equipos (Nota 2 (t))	-	-	-	-	(14,713)	14,713	-
Ajuste por valuación de inversiones disponibles para la venta (Nota 2 (e))	-	-	-	-	(1,293,243)	-	(1,293,243)
Utilidad neta del año	-	-	-	-	-	31,140,086	31,140,086
Saldos al 31 de diciembre del 2015	182,000,000	25,580,312	188,900	2,958,909	2,593,511	31,173,216	244,494,848

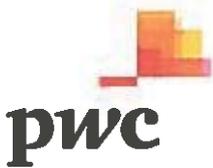
Las notas explicativas anexas son parte integrante de los estados financieros.



Ing. Vicente Vallarino
Vicepresidente Ejecutivo



Ing. Jadira Bautista
Gerente de Contabilidad



INFORME DE COMISARIO

A los miembros del Directorio y Accionistas del

Banco Bolivariano C.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2016

1. Hemos auditado los estados financieros que se acompañan del Banco Bolivariano C.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2015 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y hemos emitido, en calidad de auditores independientes, nuestro informe, sin salvedades, sobre dichos estados financieros con fecha 22 de enero del 2016. Los estados financieros han sido preparados por la Administración del Banco sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Responsabilidad de la Administración del Banco por los estados financieros

2. La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

Responsabilidad del Auditor Independiente y Comisario

3. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre estos estados financieros basados en nuestra auditoría. Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Dichas normas requieren que cumplamos con requerimientos éticos y planifiquemos y realicemos la auditoría para obtener certeza razonable de que los estados financieros no están afectados por distorsiones significativas. Una auditoría comprende la aplicación de procedimientos destinados a la obtención de la evidencia de auditoría sobre las cantidades y revelaciones presentadas en los estados financieros. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor e incluyen la evaluación del riesgo de distorsiones significativas en los estados financieros por fraude o error. Al efectuar esta evaluación de riesgo, el auditor toma en consideración los controles internos del Banco, relevantes para la preparación y presentación razonable de sus estados financieros, a fin de diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Una auditoría también comprende la evaluación de que las políticas contables utilizadas son apropiadas, y de que las estimaciones contables hechas por la Administración son razonables, así como una evaluación de la presentación general de los estados financieros.



Banco Bolivariano C.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2016

Requerimientos legales y regulatorios

4. En cumplimiento, y como parte integrante de nuestra auditoría de los estados financieros antes indicados, con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado, desde la fecha de nuestra contratación, procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría, orientados a cumplir con las obligaciones y funciones de comisario del Banco Bolivariano C.A. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos que:
 - Los estados financieros concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Dichas diferencias se encuentran detalladas en la Nota 25 de los estados financieros auditados del Banco, los cuales se adjuntan.
 - En la planeación y ejecución de nuestra auditoría de los estados financieros del Banco Bolivariano C.A., consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros. Los asuntos que surgieron como resultado de nuestra evaluación son comunicados en forma separada.
 - La información requerida en Capítulo IV del Título XIII del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y de la Junta Bancaria, sobre el cumplimiento de Banco de las normas para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, consta en un informe por separado.
 - La información requerida en el Capítulo VIII del Título VI del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador y de la Junta Bancaria, respecto de los bienes adjudicados o recibidos por dación en pago durante el año, se presenta en la Nota 10 de los estados financieros auditados del Banco, los cuales se adjuntan.
 - Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 279 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.
5. Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2015 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.

SECCIÓN 1



Banco Bolivariano C.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2016

6. El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

7. Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de los accionistas del Banco Bolivariano C.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta entidad de control, y no puede ser utilizado para otro propósito.

PricewaterhouseCoopers

Comisario



Informe de la Gestión para prevenir el Lavado de Activos y Plan Anual

INFORME DE LA GESTIÓN PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y PLAN ANUAL



INFORME ANUAL DE LA GESTIÓN Y FUNCIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS CORRESPONDIENTE AL PERÍODO 2015.

Guayaquil, 15 de enero de 2016

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

En mi calidad de Oficial de Cumplimiento del Banco Bolivariano C.A., cúpleme presentarles el informe de los resultados de la función de Cumplimiento y el Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, realizado durante el año 2015.

El programa de prevención se desarrolla sobre la base del marco jurídico y regulatorio nacional, contemplando lo dispuesto en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y su reglamento general, así como las disposiciones emitidas por la Unidad de Análisis Financiero - UAF y la Junta Bancaria - JB, considerando tanto la aplicación de mejores prácticas definidas por convenios y recomendaciones internacionales, como las emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional – GAFI relativas a “Medidas que deben tomar las instituciones financieras para impedir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y su proliferación”; el mencionado programa se sustenta en cinco pilares fundamentales:

1) Una estructura organizacional de cumplimiento y prevención que la conforman el Directorio, Comité de Cumplimiento y la Unidad de Cumplimiento.

Durante el periodo 2015, el Directorio del Banco Bolivariano C.A. en lo relativo a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, aprobó lo siguiente:

- Políticas generales para la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del terrorismo y otros delitos y sus actualizaciones.
- Plan de Trabajo anual de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos, así como del informe de esta unidad correspondiente al año inmediato anterior.
- Instancias responsables conformada 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 de las mismas, de lo cual quedó constancia en las actas respectivas.

SECCIÓN 2

- Adquisición de recursos técnicos y contratación de recursos humanos necesarios para implementar y mantener los procedimientos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- Actualización de la Metodología general de la Matriz de Riesgos de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y otros delitos y las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y cuantitativos para la oportuna detección de las transacciones económicas inusuales e injustificadas que presente el Comité de Cumplimiento.

El Comité de Cumplimiento ejecutó a cabalidad las funciones y obligaciones de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 38 de la sección VIII del capítulo IV – Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos para las instituciones del Sistema Financiero, cumpliendo con los requerimientos exigidos por la Unidad de Análisis Financiero y Superintendencia de Bancos y Seguros.

2) Un Manual Interno de Políticas y Procedimientos que sirve como guía y consulta permanente para el personal y, un Código de Ética que establece los valores institucionales a cumplirse como norma de conducta en todos los negocios financieros del Banco Bolivariano.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 47 de la sección VIII del capítulo IV– Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos para las instituciones del Sistema Financiero, durante el año 2015 se ejecutó las siguientes actividades:

- Elaboración y actualización del Manual de Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos en concordancia con la Ley de Prevención, Detección y Erradicación de Delitos de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y su Reglamento General, y las Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos para las instituciones del Sistema Financiero, la nueva versión de este documento fue debidamente aprobada por las instancias respectivas y remitido a la Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Difusión del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos y sus modificaciones entre todo el personal de la institución.
- Verificación del cumplimiento de las disposiciones relacionadas a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, contenidas en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, en el Código de Ética y en otras normas aplicables.
- Definición de políticas y procedimientos en base a las estrategias de la institución para establecer los controles necesarios sobre la base del grado de exposición al riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, propendiendo a que estos sean adecuados y actuales.
- Control permanente del cumplimiento de las políticas “Conozca su accionista”, “Conozca su cliente”, “Conozca su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca su corresponsal”.

3) Un sistema de monitoreo que se cumple a través de tecnología especializada, con el objetivo de detectar operaciones y transacciones económicas inusuales e injustificadas que deban ser reportadas a la Unidad de Análisis Financiero – UAF.

SECCIÓN 2

Durante el año 2015 se efectuó una revisión y actualización de la metodología general de la Matriz de Riesgo de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, con la utilización del enfoque basado en riesgo y uso eficiente de las herramientas tecnológicas, logrando los siguientes resultados:

- 4,668 alertas gestionadas (promedio mensual).
- 1,669 clientes gestionados (promedio mensual).
- Se cumplió con la debida notificación y generación de reportes de clientes y transacciones inusuales a las entidades de control.

En lo que respecta a nuestro sistema de listas restringidas (locales e internacionales), los procesos de revisión se cumplieron en su totalidad. Se revisaron un total de 17,668 coincidencias en los procesos de vinculación de clientes en el Banco.

- Se aplicó la debida diligencia para 1,072 personas que resultaron con coincidencias exactas en los procesos de vinculación de cliente, de acuerdo al manual interno del Banco.
- Se aplicó debida diligencia para coincidencias exactas que resultados de las revisiones masivas de clientes, comercios, empleados, corresponsales, de acuerdo a al manual interno del Banco.
- Se ingresaron un total de 2,272 entre personas naturales y jurídicas al sistema Bridger Insight, que registraban antecedentes delictivos según diarios locales, u organismos competentes, principalmente por: tráfico de drogas, lavado de activos, estafa, crimen o asesinatos, malversación de fondos públicos, tráfico de armas, con el objetivo de poder mitigar los riesgos relacionados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

En cuanto a la política "Conozca su Cliente", "Conozca su Empleado", "Conozca su Corresponsal y "Conozca su Mercado", el Banco cumple permanentemente un proceso continuo de mejora, para contar con información completa y actualizada de sus clientes.

4) Un programa de capacitación que cumple el objetivo de concientizar, y mantener preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención a todos los colaboradores.

El Programa de Capacitación 2015, cumplió con el objetivo de concientizar y difundir permanentemente a las áreas sensibles al riesgo de lavado de activos, en temas relacionados con la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y otros delitos.

Las actividades planificadas se realizaron en un 100%, los resultados son consistentes con el permanente compromiso y apoyo de los Directores, miembros del Comité de Cumplimiento y los funcionarios de la alta gerencia, para impulsar el Programa De Prevención de Lavado de Activos a lo largo de toda la organización, mitigando de manera continua los riesgos asociados a los delitos y contribuyendo a los esfuerzos realizados por las autoridades competentes.

El Plan de Capacitación para el año 2015, constituyó un instrumento clave de difusión de la normativa vigente a los colaboradores del BANCO BOLIVARIANO C.A. a través de entrenamiento en Escuelas de caja, Escuela de Asesores, Programas de entrenamiento Elearning.

SECCIÓN 2

El Oficial de Cumplimiento obtuvo durante el año 2015, la Certificación en el Programa FIBA AMLCA.

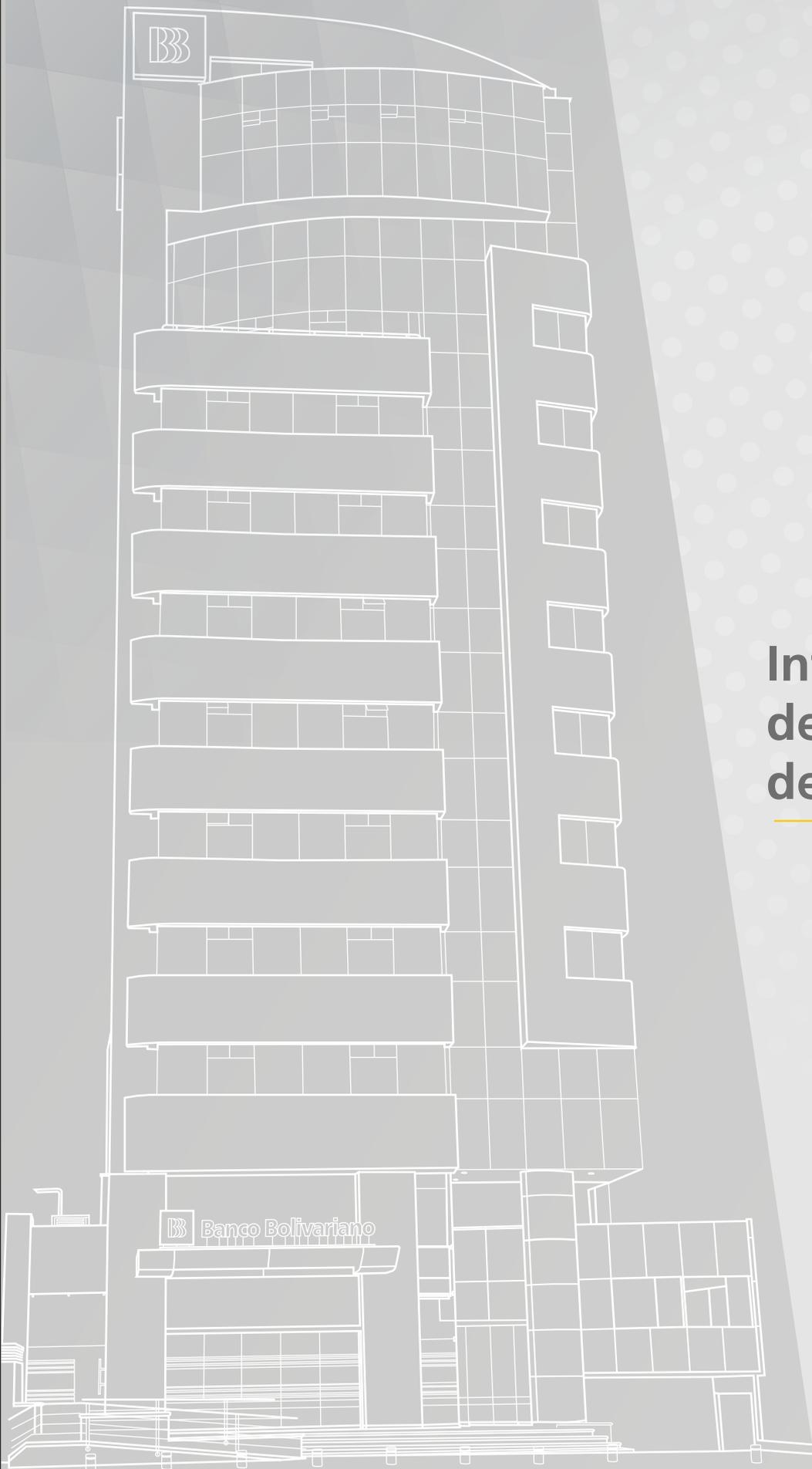
5) Un programa permanente de supervisión realizado a través de auditoría externa e interna para asegurar la efectividad del programa y su contenido.

Durante el periodo 2015 los procesos de auditoria efectuados contribuyeron al fortalecimiento del sistema de control interno y programa de prevención de lavado de activos en la Unidad de Cumplimiento en los procesos de vinculación de clientes, monitoreo, validación de listas, corresponsalía, programa de capacitación, entre otros.

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



Ing. Ricardo Egas Salvatierra
Oficial de Cumplimiento
BANCO BOLIVARIANO C.A.



Informe del Comité de Retribuciones

INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES AL DIRECTORIO Y A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.



En ejercicio y cumplimiento de las responsabilidades que le asignan las resoluciones JB-2011-2073 y JB-2012-2238, y teniendo como antecedente las normas expedidas por la Junta Bancaria contenidas en el Capítulo IX.- Rangos Salariales para los Administradores y Representantes Legales de las Instituciones del Sistema Financiero Privado, del Título XIV, Libro I, las mismas 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 IX.- Rangos Salariales para los Administradores y Representantes Legales de las Instituciones del Sistema Financiero Privado, del Título XIV, Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.

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, por lo que lo estima adecuado y coherente con los lineamientos de la política definida, por lo que recomienda:

SECCIÓN 3

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 resoluciones de Junta Bancaria que, desde la expedición del Código Orgánico Monetario y Financiero le corresponde estatuir a la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y que, a la presente fecha, no han sido dictadas normas específicas por dicha Junta que regulen las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero.

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 Junta Bancaria, 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 IX del Título XIV de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

En lo relacionado al Directorio:

El honorario mensual que percibe el señor Presidente del Banco, que lo es también del Directorio, es de USD7000; El honorario mensual que perciben los vocales principales del Directorio es de USD 1500 y, el honorario mensual que perciben los vocales suplentes del Directorio es de USD800.

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 2015 y que fueran aprobadas por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 19 de marzo de 2015.

Certifico que es fiel copia de la parte pertinente del acta del Comité de Retribuciones celebrada el 20 de enero de 2016.

Guayaquil, 28 de enero de 2016



Dr. Enrique Valle Andrade
SECRETARIO CORPORATIVO



Informe del Comité de Gobierno Corporativo

INFORME COMITÉ GOBIERNO CORPORATIVO



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 las Resoluciones respectivas de Junta Bancaria, las cuales tratan sobre los "Principios de Buen Gobierno Corporativo para las Instituciones del Sistema Financiero", el Comité de Gobierno Corporativo ha procedido con la elaboración del presente Informe Anual de Gobierno Corporativo y anexos sobre el periodo 2015, mismos que deben ser conocidos por el Directorio de la Sociedad y por la Junta General de Accionistas.

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: \$ 182.000.000.00; año 2.015

- De 1 a 1.000 dólares, 89 accionistas que constituyen el 0.020234% del capital social.
- De 1.001 a 5.000 dólares, 68 accionistas que constituyen el 0.098741% del capital social.
- De 5.001 a 10.000 dólares, 27 accionistas que constituyen el 0.102125% del capital social.
- De 10.001 a 50.000 dólares, 75 accionistas que constituyen el 0.973542% del capital social.
- De 50.001 a 100.000 dólares, 34 accionistas que constituyen el 1.304365% del capital social.
- De 100.001 en adelante, 60 accionistas que constituyen el 97.500993% del capital social.

b) Política de pago de dividendos de la Sociedad si la hubiere.-

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.

Año 2015

De conformidad con la instrucción constante en el oficio N. SB-INSFPR-2014-606 del 15 de diciembre de 2014 la Superintendencia de Bancos del Ecuador dispuso que se pueda repartir hasta el 28 por ciento de las utilidades del ejercicio 2014 y que, con el propósito de fortalecer la situación patrimonial del sistema financiero, con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones, tal como lo establece el Código Orgánico Monetario y Financiero. Con fecha 6 de enero de 2015, la administración del Banco Bolivariano dirigió una solicitud al Superintendente de Bancos para que se autorice a la institución a distribuir un dividendo en efectivo por un total equivalente al treinta por ciento de la utilidad a disposición de los accionistas correspondiente al ejercicio económico 2014. La Superintendencia de Bancos, atendiendo favorablemente la petición de la institución autorizó la distribución de un dividendo por el valor de USD 2.629.049.28, el cual representa el remanente del 30 por ciento de las utilidades a disposición de los accionistas correspondiente al ejercicio económico 2014. Tal autorización la emitió mediante oficio N. SB-INSFPR-DAISFP6-2015-036, del 21 de enero de 2015. Así mismo, posteriormente, previa petición de la administración, autorizó la distribución de un dividendo anticipado con cargo a las utilidades del ejercicio 2015 hasta por la suma de USD 5.500.000.00, conforme consta del oficio N. IRG-DAISFP5-2015-180 del 15 de julio de 2015.

SECCIÓN 4

Con fecha 28 de diciembre de 2015, recibido por el Banco el 13 de enero de 2016, el Superintendente de Bancos, mediante oficio SB-IG-INSFPR-2015-448 hizo saber a la institución que, en base al análisis de la situación financiera a octubre 31 de 2015, el Banco Bolivariano podrá repartir a sus accionistas hasta el 18 por ciento de las utilidades del ejercicio 2015 y que en dicha distribución se contabilizarán los dividendos en efectivo repartidos con cargo a las utilidades del ejercicio 2015. Dispuso también en dicho oficio que, con el propósito de fortalecer la situación patrimonial del sistema financiero, con la diferencia se conforme una reserva especial para futuras capitalizaciones.

c) Estructura de la Administración de la Sociedad.-

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 un Vicepresidente Ejecutivo, quien es elegido 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 de la Sociedad en materia de Gobierno Corporativo y documentos en los que se concreten.-

La Sociedad 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 y en el Código de Ética 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.-

Tomando en consideración lo resuelto por el Comité de Gobierno Corporativo en sesión del 14 de agosto de 2015, aprobado por el directorio de la institución en su sesión del 27 de agosto de 2015, se procedió con la actualización del Código de Buen Gobierno Corporativo, con el fin de que el mismo guarde total concordancia con el Código Orgánico Monetario y Financiero. La actualización se refirió a diversos puntos, que fueron los siguientes:

SECCIÓN 4

- Se eliminaron las referencias a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, y se actualizó las anteriores denominaciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de Compañías y Unidad de Inteligencia Financiera, cuyos nombres han cambiado.
- Se actualizó cuestiones de forma así como referencias a la extinguida Agencia de Garantía de Depósitos AGD.
- Se actualizó el Artículo 92, relacionado con requisitos del Oficial de Cumplimiento; y, los artículos 25 y 40, inherentes a perfiles de los miembros del Directorio y, Presidente y Vicepresidente Ejecutivos, respectivamente. Se hizo lo mismo en el artículo 27 relacionado con las funciones del Directorio, en el que se elimina lo referente a certificados de acciones, pues estas actualmente han sido desmaterializadas.
- Por último, se actualiza en el artículo 108 lo relativo al plazo de contratación de los Auditores Externos que, por disposición del artículo 231 del Código Orgánico Monetario y Financiero, solo será por un máximo de tres años.

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

El Banco cumple con todas las normativas emitidas por la Junta Bancaria del Ecuador en temas de Gobierno Corporativo, así como con las dispuestas por el Código de Buen Gobierno Corporativo vigente para la Institución.

Certifico que este informe fue aprobado en la sesión del Comité de Gobierno Corporativo del Banco Bolivariano C.A., efectuada el 20 de enero de 2016.

Enero 28 de 2016



Dr. Enrique Valle Andrade
Secretario Corporativo

A.1

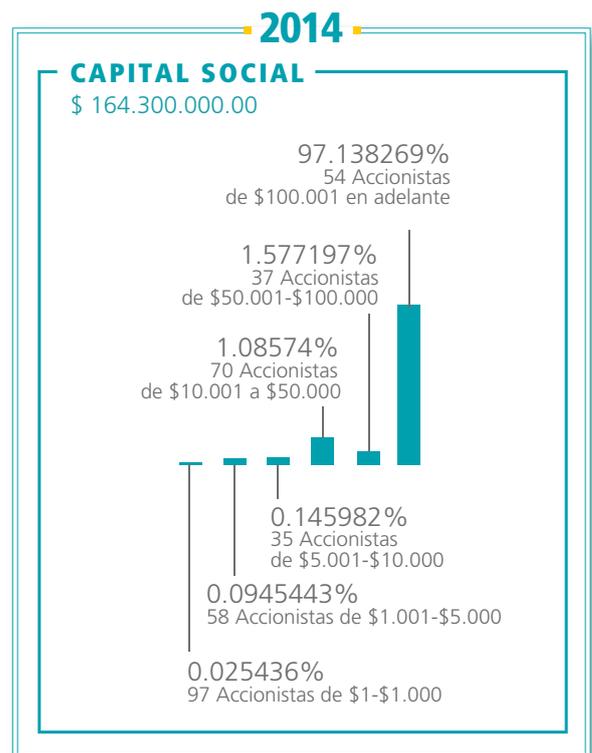
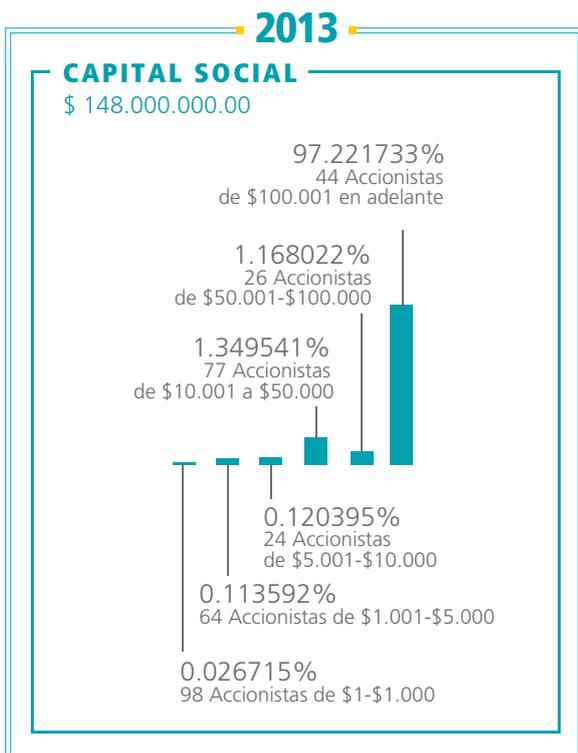
CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

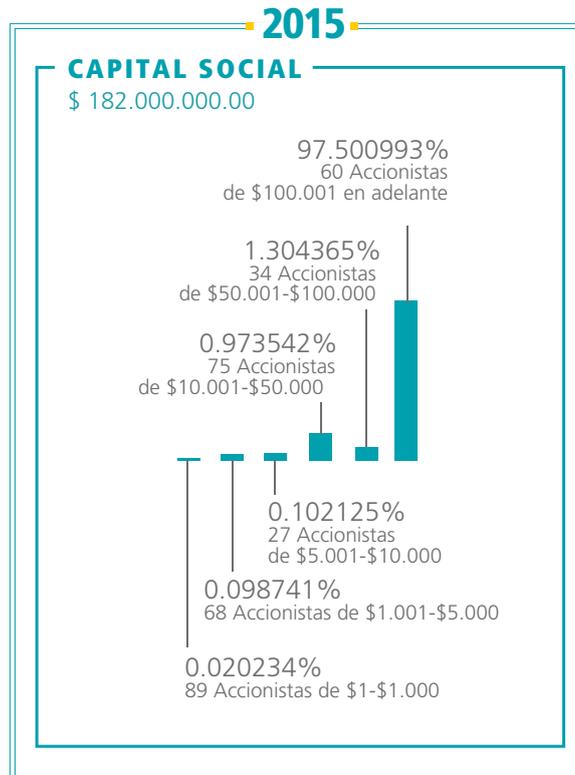
A.1.1. Informe sobre la composición del capital (reserva en las mutualistas) de la entidad. Distribución de los accionistas o de las aportaciones de los asociados, si fuere el caso. Revelación de las instituciones vinculadas.

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS
Total 2013	333	100%
Naturales	268	17.71%
Jurídicas	65	82.29%
Total 2014	351	100%
Naturales	284	18.13%
Jurídicas	67	81.87%
Total 2015	353	100%
Naturales	287	18.14%
Jurídicas	66	81.86%

La composición del capital social del Banco es de USD182.000.000, distribuido entre los accionistas en 182.000.000 acciones ordinarias y nominativas de un dólar cada una.

A.1.2. Estadísticas sobre la conformación de capital.





A.2

PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS O ASAMBLEAS GENERALES DE ASOCIADOS

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 marzo del 2015.- Orden del día:

- 1.) Conocer y resolver sobre el informe de los Administradores del Banco, por el pasado ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre de 2014.
- 2.) Conocer y resolver sobre los informes del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo y de la Defensora del Cliente, por el mismo pasado ejercicio.
- 3.) Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Externa, por el mismo pasado ejercicio económico.

SECCIÓN 4

- 4) Conocer y resolver sobre el informe de Auditoría Interna, por el pasado ejercicio económico.
- 5) Conocer y resolver sobre los estados financieros del Banco cerrados al 31 de diciembre de 2014.
- 6) Resolver sobre el destino de las utilidades del pasado ejercicio, previo el conocimiento de la recomendación del Directorio sobre este punto.
- 7) Elección de los vocales principales del Directorio y de sus respectivos suplentes.
- 8) Elección del Presidente del Directorio.
- 9) Elección del Auditor Externo.

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

Con respecto a la distribución de sus utilidades, se resolvió por unanimidad, entregar un 30% en efectivo; y, el 70% capitalizarlo en nuevas acciones.

70% capitalizarlo en nuevas acciones

30% en efectivo

Se reeligió por 134.309.254 votos, de los asistentes, a los miembros del Directorio integrados por los Vocales Principales Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana, Sr. Gianfranco Segale De Martini, Dr. Ernesto Noboa Vallarino, Sr. Carlos Vergara Camacho, Ab. Luis Hidalgo Vernaza; y, los vocales suplentes, Dr. Mauricio Arosemena Romero, Eco. Alejandro Arosemena Durán, Ing. Irene Parra Silva, Ing. Gina Henríquez Aguilar, Alfredo Miranda Rodríguez, para un período de 2 años.

Se reeligió por 134.309.254 votos, de los asistentes, al Presidente del Directorio, Dr. Roberto Gómez-Lince Ordeñana, para un período de 2 años.

Se eligió por 132.674.067 votos, a la firma auditora externa PriceWaterHouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., para el ejercicio económico 2015.

SECCIÓN 4

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

Número de Juntas:
1 Junta



Fecha de la junta o asamblea

19 de Marzo del 2015

Tipo de junta o asamblea:
ordinaria

Junta General Ordinaria de Accionista del 19 de Marzo del 2015

Número total de Accionistas o asociados asistentes.



SECCIÓN 4

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

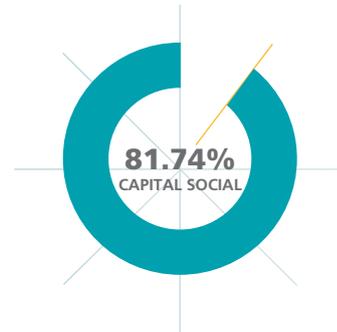
US\$ 3,000.00

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

Número total de accionistas

66 accionistas asistentes

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



1. Fecha de la última elección de representantes

19 de Marzo de 2015

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

Primer Vocal Principal: Dr. Roberto Gómez Lince Ordeñana, con 134.309.254 votos.

Segundo Vocal Principal: Sr. Gianfranco Segale De Martini, con 134.309.254 votos.

Tercer Vocal Principal: Dr. Ernesto Noboa Vallarino, con 134.309.254 votos.

Cuarto Vocal Principal: Sr. Carlos Vergara Camacho, con 134.309.254 votos.

Quinto Vocal Principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza, con 134.309.254 votos.

Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero, con 134.309.254 votos.

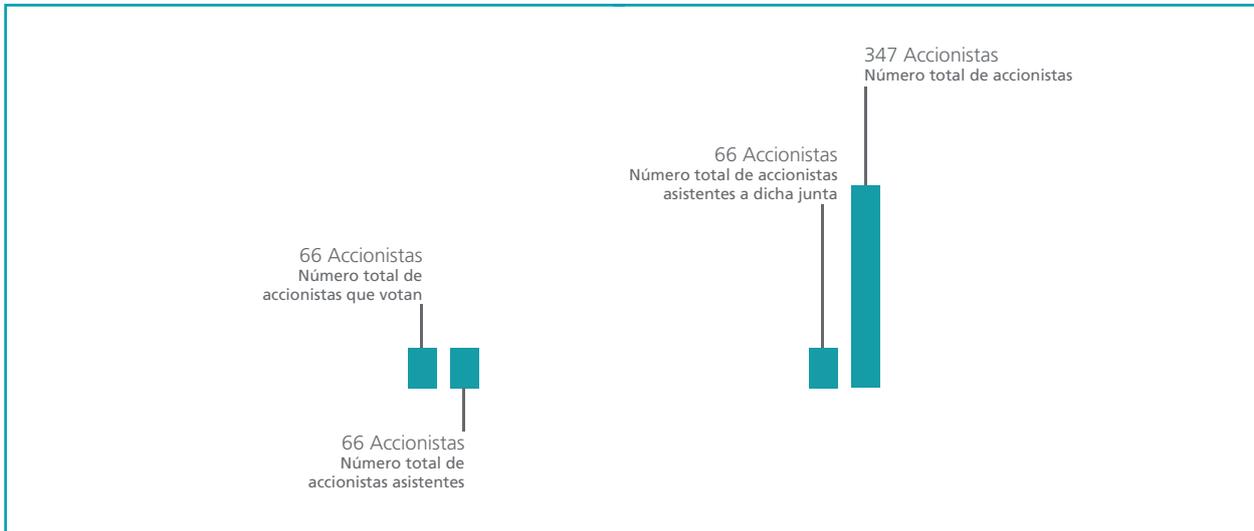
Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán, con 134.309.254 votos.

Tercer Vocal Suplente: Ing. Irene Parra Silva, con 134.309.254 votos.

Cuarto Vocal Suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar, con 134.309.254 votos.

Quinto Vocal Suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez, con 134.309.254 votos.

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



A.2.4. Información de los miembros elegidos del Directorio o del organismo que haga sus veces.

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: Dr. Ernesto Noboa Vallarino.

Cuarto Vocal Principal: Sr. Carlos Vergara Camacho.

Quinto Vocal Principal: Ab. Luis Hidalgo Vernaza.

Primer Vocal Suplente: Dr. Mauricio Arosemena Romero.

Segundo Vocal Suplente: Eco. Alejandro Arosemena Durán.

Tercer Vocal Suplente: Ing. Irene Parra Silva.

Cuarto Vocal Suplente: Ing. Gina Henríquez Aguilar.

Quinto Vocal Suplente: Eco. Alfredo Miranda Rodríguez.

Tiempo para el cual fueron elegidos: 2 años.

Número de votos con los cuales fueron elegidos: 134.309.254 votos.

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

SECCIÓN 4

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

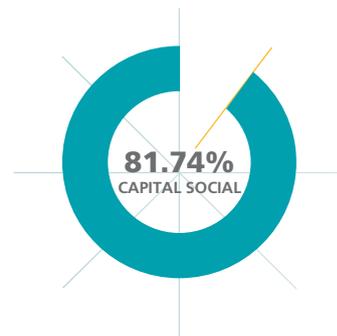
Junta General de Accionistas del 19 de marzo de 2015

66 accionistas asistentes

Según se desprende del informe presentado a los accionistas que representan el 81.74% de la totalidad de las acciones, es decir 66 accionistas de un total de 347 Accionistas.

Fecha de la Junta General en la que se adoptaron las decisiones. 19 de marzo de 2015.

66 accionistas



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 marzo de 2015.

66 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.

SECCIÓN 4

El Banco está analizando los mejores mecanismos para dar 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 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 U ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

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 O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES.

B.1.1. Informe por parte del Directorio, ante la Junta General de Accionistas referente 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 permitan 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 y las instituciones del grupo financiero del que es cabeza, han 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 aprobó el Informe del Comité de Retribuciones y la autoevaluación del Directorio del año 2015 fue realizada dentro de los 45 días del año 2016.

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 2015 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.

SECCIÓN 4

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

■ Año 2015 ■

Comité de Cumplimiento

Número de sesiones durante el año: 13 sesiones

Asistentes a cada sesión:

Al 28 de enero del 2015, 8 asistentes:

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

Al 9 de febrero del 2015, 7 asistentes:

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

Al 17 de marzo del 2015, 8 asistentes:

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

Al 21 de abril del 2015, 7 asistentes:

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

Al 19 de mayo del 2015, 7 asistentes:

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

Al 03 de junio del 2015, extraordinaria, 8 asistentes:

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

Al 23 de junio del 2015, 7 asistentes:

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

Al 13 de julio del 2015, 7 asistentes:

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

Al 12 de agosto del 2015, 7 asistentes:

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

Al 10 de septiembre del 2015, 6 asistentes:

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

Al 14 de octubre del 2015, 6 asistentes:

Delegado del Directorio, Gerente Nacional de Operaciones, Gerente de Riesgo, Delegada del Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento y Asesor Legal.

Al 11 de noviembre del 2015, 7 asistentes:

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

Al 09 de diciembre del 2015, 8 asistentes:

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

Año 2015

Comité de Auditoría

Número de sesiones durante el año: 7 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

Al 29 de enero del 2015, 6 asistentes:

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

Al 19 de marzo del 2015, 5 asistentes:

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

Al 23 de abril del 2015, 6 asistentes:

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

Al 22 de junio del 2015, 4 asistentes:

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.
Auditor Interno y Secretario.

Al 31 de agosto del 2015, 6 asistentes:

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

Al 22 de octubre del 2015, 5 asistentes:

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

Al 11 de diciembre del 2015, 6 asistentes:

Miembro del Comité - Delegado del Directorio.
Miembro del Comité - Delegado del Directorio.
Miembro Electo.
Vicepresidente Ejecutivo, Auditor Interno y
Secretario Ad Hoc.

■ Año 2015 ■

Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)

Número de sesiones durante el año: 12 sesiones.

Asistentes a cada sesión:

Al 29 de enero de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo Subrogante, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 9 de febrero de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo Subrogante, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 19 de marzo de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo Subrogante, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 23 de abril de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo Subrogante, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 21 de mayo de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 24 de junio de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 23 de julio de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 27 de agosto de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 24 de septiembre de 2015, 6 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 22 de octubre de 2015, 6 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 19 de noviembre de 2015, 6 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo, Gerente Financiero y Gerente de Banca de Empresas.

Al 11 de diciembre de 2015, 5 asistentes

Presidente del Comité, Presidente Ejecutivo, Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas, Vicepresidente Ejecutivo y Gerente Financiero.

B.2

FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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

El 27 de agosto de 2015, contando con la presencia de seis de los miembros del Directorio, se brindó una capacitación por la actualización del Código de Gobierno Corporativo.

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

Todos los miembros del Directorio estuvieron presentes.

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

B.3

INFORMACIÓN SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

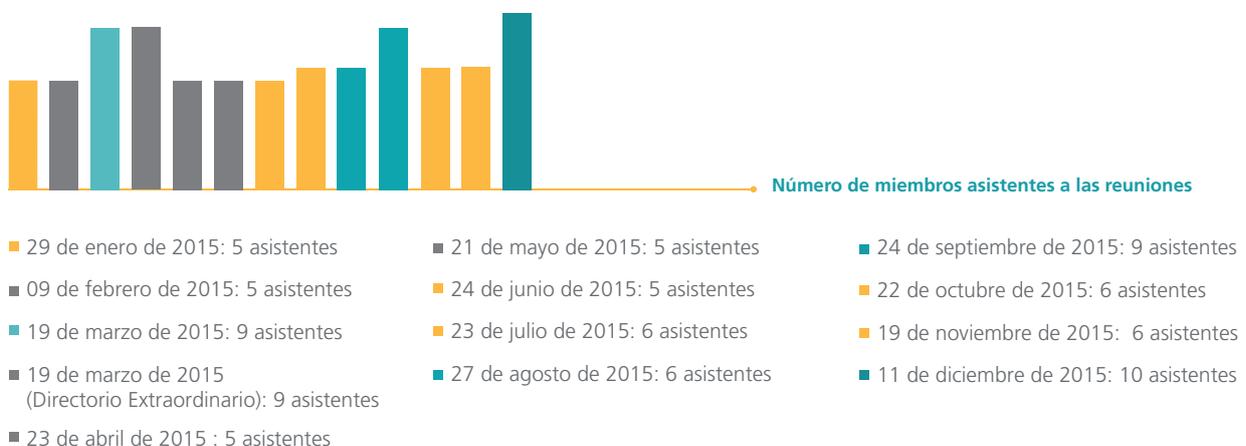
Nivel de gastos invertidos en el Directorio o en el organismo que haga sus veces.

B.3.1. Gasto total anual del Directorio o del organismo que haga sus veces.- Corresponde a los gastos causados por los miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces en el período analizado. Se incluirá 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\$ 17,761.00**

Monto del gasto efectuado: **US\$ 213,136.00**



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 SERVICIOS BCO.	TIEMPO DE FUNCIONES	NIVEL DE ESTUDIOS	GÉNERO
Presidente Ejecutivo	18 años	2 años 6 meses	Post Grado (ext.)	Masculino
Vicepresidente Ejecutivo	18 años	2 años 3 meses	Post Grado	Masculino
Auditor Interno	30 años	16 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área de Desarrollo Administrativo	16 años	16 años	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área Secretaría Corporativa	25 años	25 años	Universitario	Masculino
Oficial de Cumplimiento	17 años	2 años 6 meses	Universitario	Masculino
Gerente Área Financiera	13 años	12 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Riesgos, Crédito y Cobranzas	14 años	14 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Operaciones Centrales	34 años	4 años	Universitario	Femenino
Gerente Área Legal	10 años	10 años	Universitario	Masculino
Gerente Área Tarjeta de Crédito	13 años	13 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Empresas	15 años	15 años	Universitario (ext.)	Masculino
Gerente Área Banca de Personas	18 años	13 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área Tecnología	24 años	24 años	Post Grado	Masculino
Gerente Área Productos e Innovación	2 años 6 meses	2 años 6 meses	Universitario (ext.)	Femenino
Gerente Área PMO (Of Gestión de Proyecto)	23 años	8 años	Universitario	Femenino

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

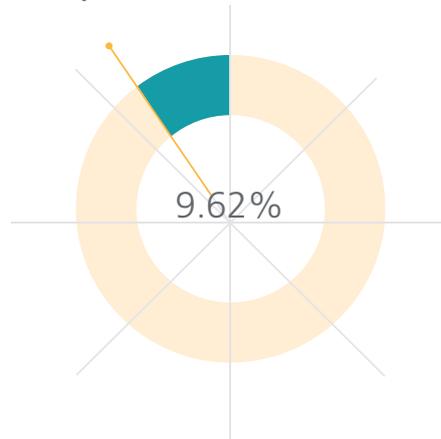
- C.1.1. Tiempo de servicio en la entidad.
- C.1.2. Tiempo promedio de permanencia del equipo gerencial en esas funciones asignadas.
- C.1.3. Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior, post grado.
- C.1.4. Participación en el equipo gerencial por género.



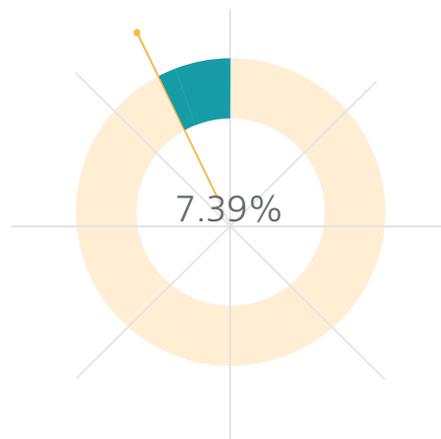
C.2

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 2015:



- 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 2015:





D INFORMACIÓN LABORAL

D.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD

Características de los empleados de la entidad

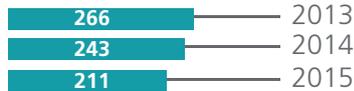
D.1.1.
Género

AÑO	Femenino	Masculino	TOTAL
2013	902	769	1671
2014	917	754	1671
2015	879	698	1577
Personal discapacitado (2015)	28	28	56

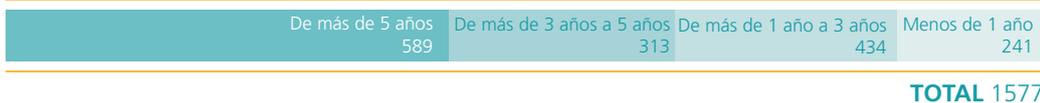
D.1.2.
Estudios

AÑO	PRIMARIA	SECUNDARIA	SUPERIOR	POST-GRADO	TOTAL
2013	0	54	1575	42	1671
2014	1	335	1271	64	1671
2015	1	247	1263	66	1577

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

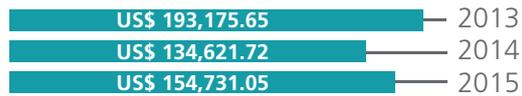
De US\$ 1 a US\$ 500	De US\$ 501 a US\$ 1000	De US\$ 1001 a US\$ 2000	De más de US\$ 2001
724	433	291	129

D.2 CAPACITACIÓN

Programas de capacitación

D.2.1.

Inversión en Capacitación



D.2.2.

Programas de Capacitación



D.2.3.

Asistentes a los Programas de Capacitación

AÑO	No. De Participantes	Total de Empleados
2013	1460	1671
2014	1747	1671
2015	1814	1577



Pronunciamiento del Comité de Auditoría



www.bolivariano.com

PRONUNCIAMIENTO DEL COMITÉ DE AUDITORÍA



EXTRACTO DEL ACTA DE SESIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA DEL BANCO BOLIVARIANO C.A., CELEBRADA EL 27 ENERO DE 2016, A LAS 14H31.

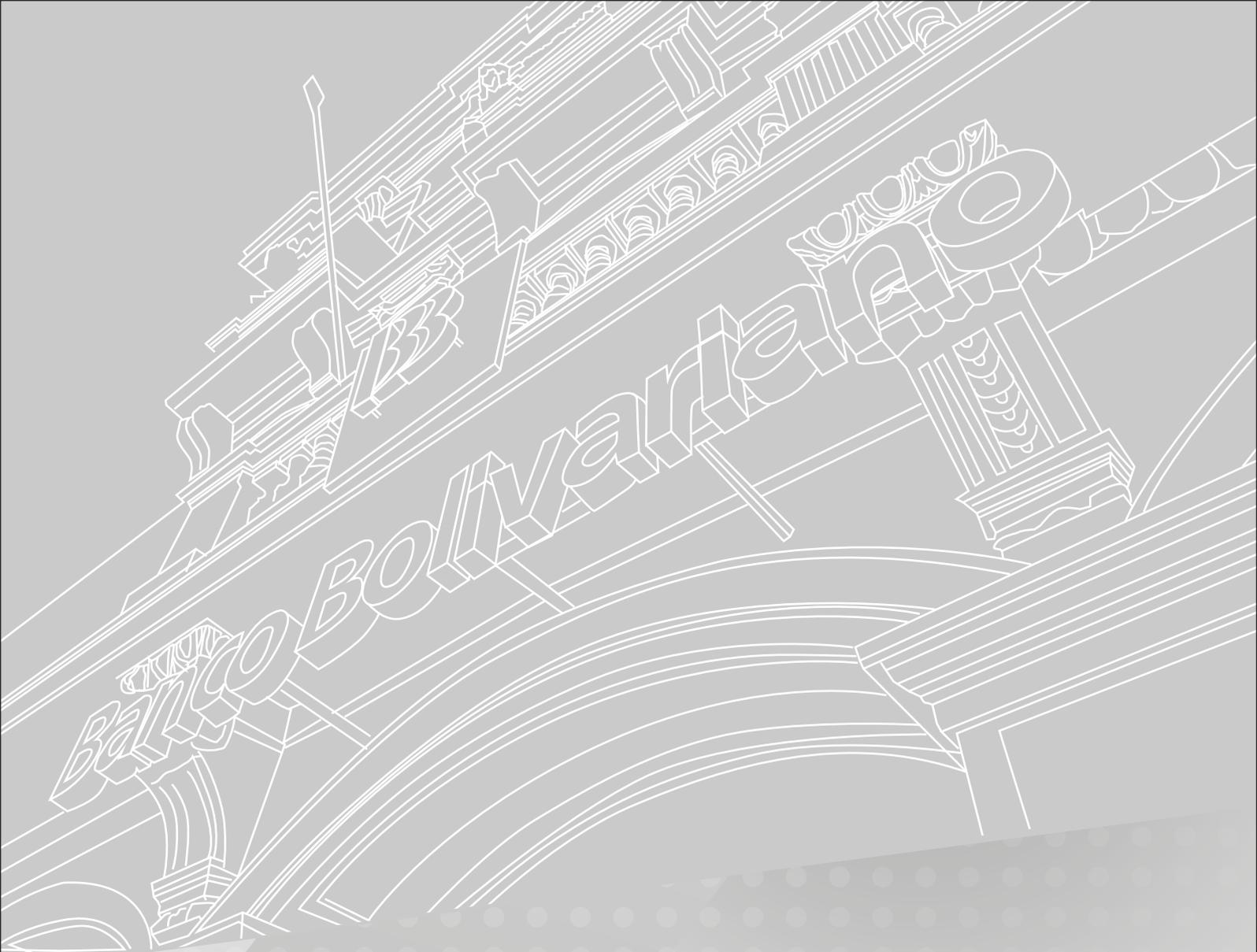
.....
"A continuación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 de la Sección II del Capítulo I del Título XIII de la antedicha Codificación, el Comité de Auditoría del Banco Bolivariano, por unanimidad de votos de sus asistentes a la sesión, emite el siguiente pronunciamiento para el conocimiento 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 interno y externo, así como las que emanan de la Superintendencia de Bancos; 2 Que no se han presentado casos de conflicto de intereses, ni conductas sospechosas e irregulares que hayan merecido ser materia de este pronunciamiento; y, 3. Que el Banco Bolivariano ha establecido políticas ajustadas a la legislación vigente encaminadas a detectar y controlar transacciones provenientes de actividades ilícitas, así como conductas sospechosas e irregulares"
.....

ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.-

Guayaquil, enero 28 de 2016



Dr. Enrique Valle Andrade
SECRETARIO CORPORATIVO



**Informe del Comité
de Administración
Integral del Riesgo**

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS



A través del presente informe, se da cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 19 de la Sección IV de Disposiciones Generales del Capítulo I de la Gestión Integral y Control de Riesgos.

El Comité de Administración Integral de Riesgos informa que durante el año 2015 se ha dado estricto cumplimiento a todos los procesos y procedimientos establecidos para la correcta administración integral de riesgos. Se confirma además que el Comité ha velado por el debido cumplimiento de los límites de exposición de cada tipo de riesgo que monitorea la institución y por la adecuada aplicación de políticas y procedimientos. Se han implementado controles adicionales y herramientas que soportan toda la gestión de administración integral de riesgos.

A continuación, se presentan los principales indicadores de gestión de riesgo del Banco Bolivariano del año 2015 para sus áreas de Riesgo de Crédito, Riesgos de Mercado y Liquidez, Riesgo Operativo y Seguridad Informática.

RIESGO DE CRÉDITO

Matrices de Transición

Las Matrices de transición constituyen una herramienta robusta a fin de evaluar la calidad de la cartera a lo largo del tiempo. Su aplicación permite determinar la probabilidad de que un cliente migre hacia una calificación inferior o superior durante un periodo de tiempo pre-establecido (por lo general de un año). Los resultados que se obtienen a partir de esta metodología identifican el deterioro o mejora que han experimentado los clientes para estimar así su comportamiento en el futuro. Dentro del Banco, se desarrollan matrices de transición con periodicidad semestral para el caso de la cartera comercial (banca empresas) y con periodicidad mensual para el caso de diferentes segmentos de la banca de personas.

Monitoreo de Alertas tempranas

Con el fin de ejercer un seguimiento permanente a la cartera y tomar acciones de forma oportuna para evitar el deterioro de calificaciones por parte de los clientes, se implementó un sistema de alertas tempranas (EWS por sus siglas en inglés) que permite identificar los clientes que presentan mayor riesgo de incumplimiento en el corto o mediano plazo.

El EWS se aplica a los clientes de banca empresas (empresarial/corporativo) de manera trimestral. Bajo este sistema, los clientes analizados son distribuidos en cuatro niveles de riesgo: bajo, medio, alto y crítico.

Monitoreo Integral de Cartera

El tradicional Monitor de Alertas Tempranas del área de Cobranzas ha sido reemplazado por un Monitor Integral de Cartera, el cual incorpora herramientas de score a fin de optimizar la gestión de colocación, administración y recuperación. A partir de puntajes, se realiza una segmentación del nivel de riesgo integral del cliente con el fin de aumentar el nivel de predictibilidad de las alertas y lograr una mejor labor de cobranza preventiva.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ (RML)

Durante el año 2015, se cumplieron con todos los límites establecidos en las políticas de gestión de riesgos inherentes a la estructura de activos y pasivos de la institución. El control permanente efectuado sobre los plazos de inversiones, calificaciones de títulos, índices de concentración, activos líquidos netos, brechas de sensibilidad, entre otras medidas, le ha permitido al Banco mantener niveles de liquidez óptimos.

Al cierre del año, el indicador de liquidez de primera línea es 4 veces superior a la volatilidad de primera línea. El indicador de liquidez de segunda línea es 3.2 veces superior que el mayor requerimiento de liquidez regulatorio.

En lo referente a las políticas de riesgo de mercado las métricas reflejaron el cumplimiento de los límites establecidos en la exposición al margen financiero y valor patrimonial bajo el supuesto de variaciones en las tasas de interés.

En lo referente al portafolio de inversiones, las políticas conservadoras establecidas en torno a las características de instrumentos de inversión han incidido en una adecuada composición de títulos líquidos.

Al cierre del año 2015, el 91.4% del portafolio de inversiones se encontraba colocado en plazos menores a 360 días.

Adicionalmente, el riesgo de contraparte es monitoreado y analizado permanentemente con la finalidad de identificar de manera temprana cualquier señal de deterioro. A través de metodologías analíticas y con criterios técnicos sustentados por metodologías CAMEL, se determinan los cupos de inversión para cada institución financiera tanto local como del exterior.

Con periodicidad trimestral se han realizado las correspondientes pruebas de tensión utilizando variables de morosidad y salidas de depósitos dentro de un análisis de diversos escenarios. Los resultados demuestran que la institución no presenta ninguna posición de liquidez en riesgo en todos los escenarios analizados, teniendo inclusive en el escenario más ácido una adecuada cobertura de los activos líquidos netos vs. La máxima brecha acumulada.

RIESGO OPERATIVO

Como resultado de la Gestión de Riesgo Operativo desarrollada durante el 2015, contamos con un perfil de riesgo operativo debidamente cuantificado y analizado a través de talleres de trabajo desarrollados en conjunto con los Gestores de Riesgo Operativo y aprobados por los dueños de procesos.

La administración de los planes de acción es otra de las actividades principales desarrolladas en este periodo, para ello durante 2015 se establecieron 30 nuevos planes de acción, los cuales sumados a los de años anteriores totalizan 477 planes de acción de los cuales el 84% se encuentran en estado implementado.

SECCIÓN 6

Con referencia a los indicadores claves de riesgo operativo (KRI's), los cuales son utilizados para la identificación temprana de tendencias dentro del comportamiento de los riesgos operativos del Banco, es decir, intentan detectar señales del incremento de los factores de riesgo como base para la definición de medidas de mitigación de riesgos; se analizaron las actividades de control que permiten disminuir la ocurrencia de los incidentes presentados en los diferentes procesos. La medición se realiza según la periodicidad establecida para cada indicador y es aprobada por el Gestor de Riesgo Operativo, para posteriormente comunicar los resultados obtenidos a las diferentes partes interesadas pero especialmente a las áreas que deben establecer las acciones de mitigación pertinentes. Durante 2015 se establecieron 10 nuevos indicadores, totalizando así 13 que están siendo medidos y monitoreados en conjunto con los Gestores de Riesgo Operativo.

Con el fin de mantener la cultura de riesgo operativo, se desarrollaron talleres de trabajo y jornadas de capacitación dirigidas a los Gestores de Riesgo Operativo y los ejecutores de los procesos de la cadena de valor del Banco, entre los principales temas impartidos fueron: generalidades de riesgo operativo (metodología), principales funciones de los Gestores de Riesgo Operativo, notificación de eventos, entre otros aspectos. Paralelamente, a través de la herramienta de aprendizaje e-Learning se inició la capacitación a los colaboradores de todas las áreas de del Banco, siendo una forma de educación y capacitación continua a través de su lugar de trabajo.

CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

La gestión de continuidad del negocio en el año 2015 se centró en desarrollar las actividades requeridas para implementar lo dispuesto en la Resolución JB-2014-3066 y reforzar las estrategias de continuidad tecnológica y de procesos necesarias para soportar la operación de los procesos identificados como críticos.

Como parte de la estrategia de continuidad de procesos se aprobó la implementación y adecuación de los centros de operación de contingencia (COC), designándose para ello las oficinas Alborada Norte y Alborada Centro para operar ante la no disponibilidad del edificio Matriz. En lo que respecta a la estrategia de continuidad tecnológica el Banco aprobó la propuesta del Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) por lo que se desarrollaron las pruebas de concepto que permitieron garantizar la funcionalidad del esquema propuesto y continuar su implementación en el año 2016.

En lo correspondiente al modelo de gobierno se conformó el Comité de Continuidad del Negocio, el mismo que tiene como función principal velar por una administración de la continuidad del negocio, monitoreando su implementación y proponiendo los cambios y mejoras necesarias. El Comité se encuentra conformado por la alta Directiva del Banco y los Líderes del Sistema de Gestión de Continuidad.

SECCIÓN 6

Con el objetivo de dar seguimiento a los eventos de continuidad y garantizar la implementación de acciones para mitigación, permanentemente se realiza el seguimiento a los eventos, el seguimiento a implementación de planes de acción y el desarrollo de las pruebas de contingencia.

En lo relacionado a los programas de capacitación y sensibilización se realizó el taller de Manejo de Crisis con la participación de los miembros del Comité de Manejo de Crisis. El objetivo principal del taller fue garantizar el entendimiento y puesta en práctica de los roles y responsabilidades definidos en el Plan de Administración de Crisis para afrontar eventos que afecten la operación del Banco.

Se efectuó la prueba del Plan de Continuidad del Negocio, cuyo alcance consideró las actividades técnicas y operativas para mantener la operación de los procesos críticos ante un escenario de no disponibilidad del edificio Matriz. El resultado de las pruebas fue acorde a lo requerido y no se presentaron incidencias que afectaran el normal desarrollo de las estrategias.

Se efectuó la prueba del Plan de Continuidad del Negocio, cuyo alcance consideró las actividades técnicas y operativas para mantener la operación de los procesos críticos ante un escenario de no disponibilidad del edificio Matriz. El resultado de las pruebas fue acorde a lo requerido y no se presentaron incidencias que afectaran el normal desarrollo de las estrategias.

SEGURIDAD INFORMÁTICA

En materia normativa, durante 2015 el Banco gestionó los recursos necesarios y dirigió sus esfuerzos en diversas actividades a fin de fortalecer las medidas de seguridad en los canales electrónicos.

Se implementó el envío de notificaciones de consumos realizados con tarjeta de crédito a todos nuestros clientes como parte de las medidas de seguridad implementadas.

Con el objetivo de que nuestros clientes personas jurídicas puedan realizar transacciones electrónicas con un mayor nivel de seguridad, implementamos el uso del Token en el 24online; como un segundo factor de autenticación al momento de realizar las transacciones electrónicas.

Para que nuestros clientes puedan tener otro método para confirmar la matriculación de cuenta, implementamos la activación de la matriculación a través del canal IVR en la que el cliente deberá de responder preguntas de desafío para poder confirmar la matriculación de cuenta.

Pensando en que nuestros empleados deben de tener un mayor conocimiento en temas asociados a Seguridad de la Información se procedió a capacitarlos en este tema a través de la herramienta ELearning.

SECCIÓN 6

Atentamente,
COMITE DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

Dr. Roberto Gómez – Lince Ordeñana
Presidente del Directorio

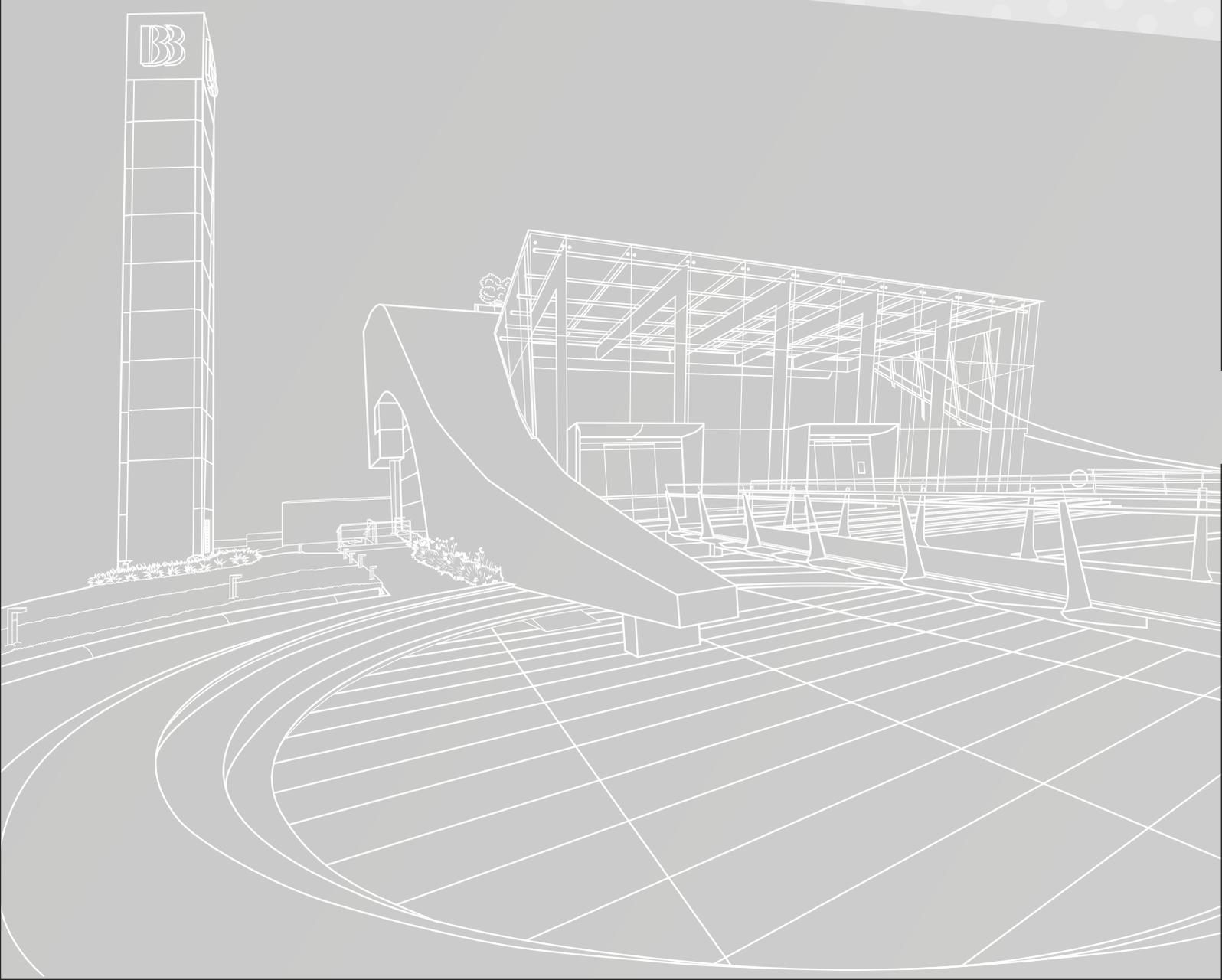
Fernando Salazar Arrarte
Presidente Ejecutivo

Ing. Vicente Vallarino Marcos
Vicepresidente Ejecutivo

Ing. José Medina Serrano
Gerente Financiero

Ing. Pamela Romero Puga
Gerente de Riesgos, Crédito y Cobranzas
Enero 26 del 2016.

Pronunciamiento del Directorio



PRONUNCIAMIENTO DEL DIRECTORIO



EXTRACTO DEL ACTA DE SESIÓN DE DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C.A. CELEBRADA EL 28 DE ENERO DEL 2016.

.....

“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 2015.”

Lo que antecede es fiel copia de su original.-

Guayaquil, Enero 29 del 2.016

BANCO BOLIVARIANO C.A.



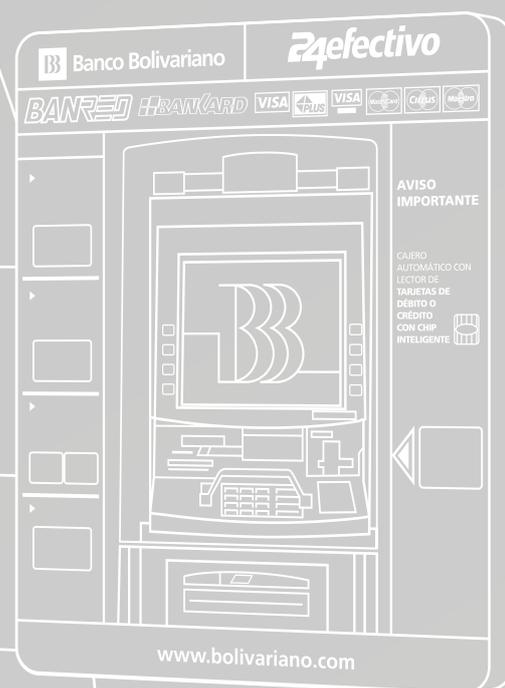
DR. ENRIQUE VALLE ANDRADE
SECRETARIO CORPORATIVO

Banco Bolivariano

www.bolivariano.com

1 700 50 50 50

Informe del Área de Atención al Cliente



INFORME ANUAL ATENCIÓN DE RECLAMOS



INTRODUCCIÓN

El departamento de Resolución de Reclamos del Banco Bolivariano C.A. atiende los reclamos y quejas de sus clientes y usuarios, recibidos a través de los balcones de servicios, Contact Center, infobolivariano, redes sociales, Defensoría del Cliente y Superintendencia de Bancos, en los plazos estipulados conforme la normativa vigente.

El proceso de atención de reclamos consiste en realizar una investigación de los casos, de manera minuciosa y cuidadosa, de tal manera que permita determinar las causas del problema y a su vez, reportar inmediatamente a las áreas involucradas a fin de que se tomen las acciones de mitigación pertinentes.

Para llevar un mejor control de este proceso, se establecieron indicadores que muestren la efectividad en la gestión oportuna de atención de los reclamos, información que es presentada mensualmente a la Gerencia de Operaciones para su evaluación y análisis.

Durante todo el año, se trabajó de manera conjunta y permanente con las áreas de Legal y de Prevención de Fraudes, ya que se presentaron casos que requerían un análisis y atención diferentes a los casos que usualmente se ha venido atendiendo en el departamento de Resolución de Reclamos y, sobretodo, en aquellos procesos que se presentan a través del ente de control, haciendo de esta manera más eficiente proceso de atención.

RECLAMOS PRESENTADOS DURANTE EL AÑO 2015

Durante el año 2015 recibimos un total de 16.061 reclamos, cuyo rubro mayoritario corresponde al producto de tarjeta de débito, que constituyen el 60% del número total de reclamaciones como se puede apreciar en la tabla No. 1. Sin embargo, en relación con el número de transacciones realizadas a través del canal de cajeros automáticos (25,947,465 transacciones), representan sólo el 0.037%.

■ **TABLA NO.1** ■

TIPO DE RECLAMO	2014	%	2015	%
Tarjetas de Débito	10,537	63%	9,585	60%
Tarjetas de Crédito	3,835	23%	3,722	23%
Procesos Operativos	1,752	10%	2,221	14%
Canales Virtuales	188	1%	192	1%
Otros	423	3%	341	2%
TOTAL	16,735	100%	16,061	100%
Total de Transacciones de clientes	176,543,363		201,931,733	
% DE INCIDENCIA	0.009%		0.008%	

SECCIÓN 8

Los reclamos por retiros no pagados en nuestros cajeros automáticos, representan el mayor porcentaje de reclamaciones dentro de la tipología de tarjeta de débito. Con el fin de disminuir las incidencias en este canal, en el mes de agosto en conjunto con las áreas de Cajeros Automáticos, Prevención de Fraudes, Conciliaciones y Gestión de Requerimientos se inició un trabajo de implementación de mejoras en el proceso de atención de este tipo de reclamos. El objetivo es minimizarlos con la creación de alertas y mejoras en los procesos de cuadro, que permitan identificar descuadres e inmediatamente proceder con el reverso de aquellas transacciones que no han sido atendidas, para tratar de manera temprana y anticipada este tipo de incidentes.

Con respecto al rubro de Procesos Operativos, durante el año 2015 continuaron las medidas de mitigación con el fin de disminuir los reclamos y quejas que se originan por transacciones realizadas en Ventanilla de Caja como en Ventanillas de Servicios, realizando reuniones periódicas en donde se retroalimentan a todo el personal sobre la importancia del cumplimiento de los procedimientos sobre todo con la verificación correcta de firmas, revisión del documento de identificación presentado por el cliente, entre otras.

Adicionalmente se realizó una capacitación dirigida a toda el área comercial sobre el proceso y recepción de los reclamos y la utilización adecuada de sus herramientas, y los medios que tiene el cliente para obtener más información sobre sus cuentas, como: el servicio veinti4online y veinti4fono. Se informó también que aquellos clientes que no quedan satisfechos con la respuesta otorgada por el Banco tienen la opción de apelar la decisión a través del Defensor del Cliente que se encuentra en la oficina Matriz, así como la Superintendencia de Bancos.

La Administración, en conjunto con el área de Innovación y Mercadeo, organizó un seminario enfocado en formar líderes en calidad del servicio con el objetivo de fortalecer la atención y servicio al cliente.

Sobre los montos asumidos por el Banco, se evidencia que, en relación al año anterior, existe una disminución del 36% como se observa en la tabla No. 2. Gran parte de este resultado se debe a que las tarjetas Electron con banda magnética fueron canjeadas a las tarjetas de débito con chip, y nuestros cajeros automáticos y los cajeros automáticos de la red están migrados y certificados en un 100% para lectura de chip inteligente; dando como resultado la disminución del riesgo de la falsificación de tarjetas.

TABLA NO.2

TIPO DE RECLAMO	2014		2015	
	MONTO ASUMIDO	%	MONTO ASUMIDO	%
Tarjetas de Débito	\$25,933	24%	\$ 5,847	7%
Tarjetas de Crédito	\$68,320	63%	\$52,453	66%
Procesos Operativos	\$13,073	12%	\$15,347	19%
Canales Virtuales	\$ -	0%	\$ 5,521	7%
Otros	\$ 841	1%	\$ 463	1%
TOTAL	\$ 108,167	100%	\$79,630	100%
DECREMENTO			-36%	

DEFENSORÍA DEL CLIENTE

El trámite para atender este tipo de reclamos consiste en que el Defensor del Cliente a través de un oficio, solicita al Banco toda la documentación referente al reclamo para su posterior análisis, conclusión y pronunciamiento, en el que emite las debidas explicaciones y argumentos que lo respalden. Posteriormente convoca a una audiencia de Diálogo de Conciliación entre ambas partes con el fin de llegar a un acuerdo y dar por terminado el conflicto. En el caso de que no se llegue a ningún acuerdo, el Defensor del Cliente envía el caso a la Superintendencia de Bancos para su revisión y fallo. Cuando la Superintendencia de Bancos resuelve el reclamo y envía la resolución a través de oficio, procedemos a comunicar al Defensor del Cliente.

Las consultas realizadas por los clientes del Banco Bolivariano al Defensor de Cliente, son comunicadas al departamento de Resolución de Reclamos a través del correo electrónico para darles atención. Periódicamente se convoca a una reunión para la revisión de estos casos con el Defensor.

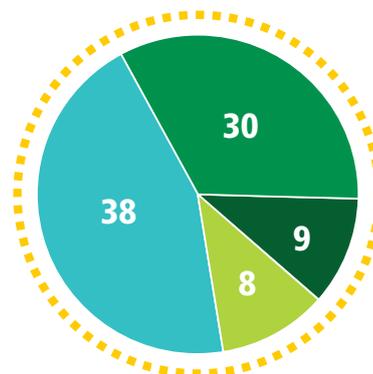
En el año 2015, 22 clientes presentaron sus reclamos formales ante el Defensor del Cliente, de los cuales 13 fueron favorables al Banco y 9 favorables al cliente. Para aquellos casos en los que se convocó a un diálogo de conciliación y no se llegó a un acuerdo, el Defensor del Cliente procedió a comunicar dichas incidencias a la Superintendencia de Bancos para su revisión y pronunciamiento final.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el año 2015 recibimos 85 oficios de la Superintendencia de Bancos por reclamos de clientes, 35% menos que el año anterior. De éstos, 30 casos fueron favorables al Banco, 8 atendidos y archivados, 9 favorables al cliente y 38 aún pendientes del pronunciamiento del ente de control.

RECLAMOS SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

- Favorables al Banco
- Favorables al Cliente
- Atendidos y Archivados
- Pendientes de Resolución

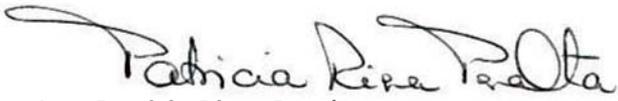


SECCIÓN 8

CONCLUSIÓN

Banco Bolivariano sigue trabajando para minimizar las reclamaciones y quejas de nuestros clientes y usuarios en coordinación con el área Operativa, Prevención de Fraudes, Gestión de Procesos estableciendo mecanismos que permitan mantener la mejora continua de su gestión.

Atentamente,



Ing. Patricia Riera Peralta
Gerente de Atención al Cliente



Informe del Defensor del Cliente

SECCIÓN 9

DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá 3cer. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com

Oficio No. DC-BB-229

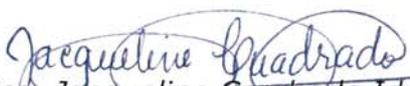
Guayaquil, enero 28 de 2016

Señores
Junta General Ordinaria de Accionistas
Banco Bolivariano
Presente

Por medio del presente entrego informe anual de actividades del Defensor del Cliente correspondientes al periodo 2015.

Sin más por el momento y agradeciendo por anticipado su atención me despido.

Atentamente,


Ecp. ~~Jacqueline Cuadrado Idrovo~~
Defensor del Cliente
Banco Bolivariano

DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá 3cer. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com

INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2015

Fecha: 26 de enero de 2016

Para: Señores Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco Bolivariano

OBJETIVO DEL INFORME

Informar el desarrollo de las actividades del Defensor del Cliente durante el año 2015, en la Matriz del Banco Bolivariano ubicado en Junín 200 y Panamá, cumpliendo con lo dispuesto en el **Art. 7 numeral 7.3 de la Resolución de la Junta Bancaria No. JB-2012-2226.**

FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

En el inciso tercero del Artículo 312 de la Constitución de la República, establece que **cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor o defensora del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley,** de igual manera, el Artículo 1 numeral 1.2 de la Sección I, Capítulo V, Título XIV del Libro I de las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, establece que **Defensor del Cliente son las personas naturales designadas en un proceso eleccionario organizado por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, cuya función principal es la protección de los derechos e intereses particulares de los clientes, así como informar a los clientes de sus obligaciones ante las instituciones del sistema financiero sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y Seguros; y, que son clientes de la institución donde ejercerán sus funciones.**

ALCANCE DE LAS ACTIVIDADES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

Tramitar reclamos sobre todo tipo de negocios financieros que tengan relación directa con el cliente reclamante.

TRABAJO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

El trabajo del Defensor del Cliente está enfocado en tres actividades:

- Recibir y solucionar consultas
- Recibir y solucionar quejas
- Recibir y solucionar reclamos

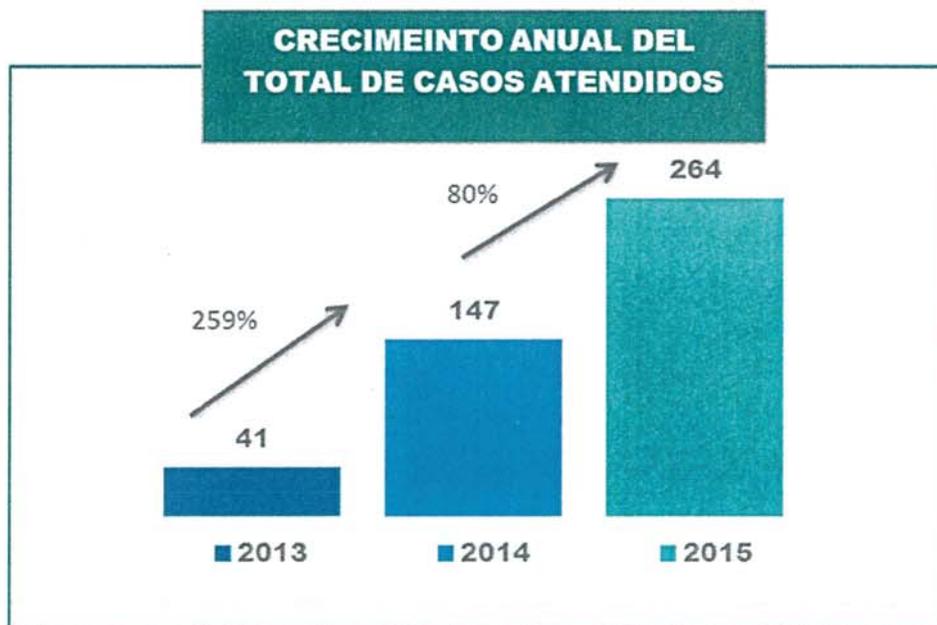
DESARROLLO DEL INFORME

1. Crecimiento anual de casos atendidos

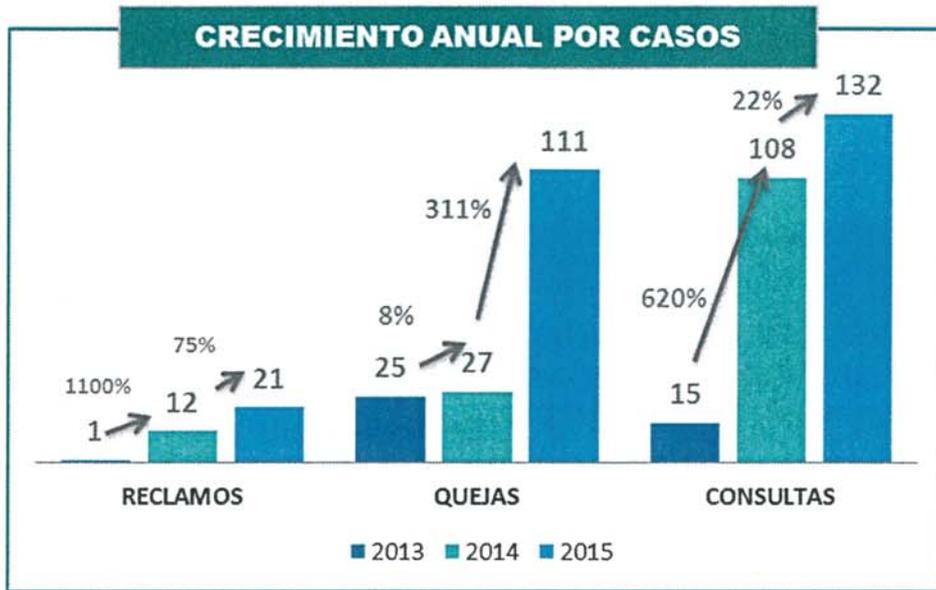
Para este tercer año de trabajo, la figura del Defensor del Cliente ya es más conocida en el medio financiero, es por eso que se refleja un incremento en la cantidad de casos atendidos; en el año 2015 la cantidad de casos atendidos en comparación con el año 2014 crece en un 80%. A pesar de la poca difusión que se ha realizado en medios de comunicación y en las mismas instituciones financieras de los servicios que ofrece el Defensor del Cliente, los clientes conocen mejor el trabajo que realiza y de los beneficios que pueden recibir, debido a las experiencias que han tenido y por la difusión que realizan entre ellos.

COMPARACION ANUAL DE CASOS ATENDIDOS 2014 VS 2015

AÑO	RECLAMOS	QUEJAS	CONSULTAS	TOTAL
2013	1	25	15	41
2014	12	27	108	147
2015	21	111	132	264

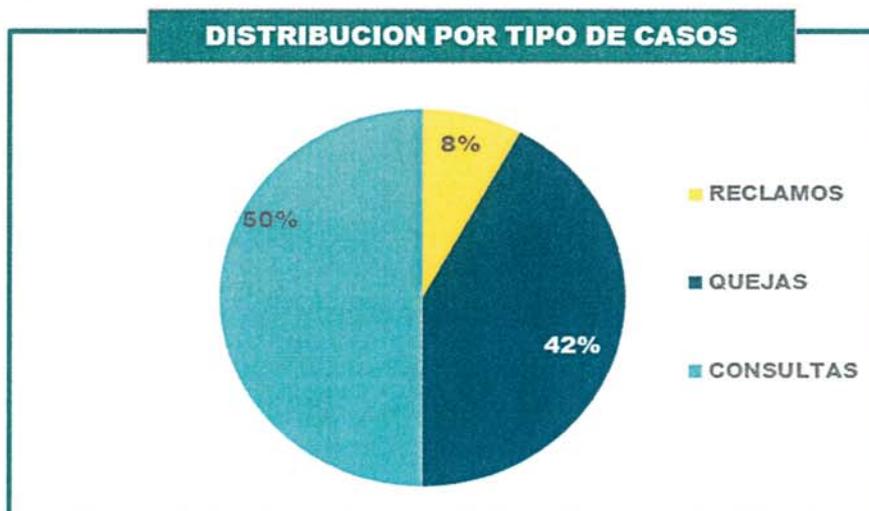


DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
 Junín 200 y Panamá 3er. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com



El número de clientes cada vez aumenta en cuanto a asesorías, consultas, quejas y reclamos en asuntos relacionados con las operaciones y servicios que brinda la Institución Financiera, a los mismos que se les ha informado sobre sus derechos y obligaciones asumidas como clientes y el debido proceso que deben seguir para presentar reclamos ante la Institución Financiera o ante el Defensor del Cliente. Los canales de recepción son correos, llamadas telefónicas y visitas de clientes.

2. Distribución de los casos atendidos



De 264 casos atendidos en este año, al igual que el año pasado, el mayor porcentaje recae en el rubro de consultas con 132 casos, seguido de 11 casos de quejas y finalmente 21 casos por reclamos.

SECCIÓN 9

DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
Junín 200 y Panamá 3cer. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com

Las quejas se registran en un formato para conocer su fecha de inicio y fin, y se detallan los problemas presentados por los clientes relacionados con el producto o servicios. Todas las quejas son comunicadas de manera inmediata por correo electrónico al Gerente de Atención al Cliente, para que las analice y realice el trámite respectivo con el personal del Banco a fin de dar una respuesta y/o solución al cliente.

Todas las quejas tienen un proceso de seguimiento por medio de llamadas a clientes o por consultas directas al Gerente de Atención al Cliente, hasta que se haya concluido con la misma.

En este año ha habido una mejor coordinación por parte del personal de Atención al Cliente y el Defensor del Cliente para atender las quejas y consulta de los clientes. La colaboración del personal de Atención al Cliente ha ayudado a disminuir la cantidad de reclamos debido a que las quejas y consultas se han direccionado de manera inmediata, en los casos que se ha podido se ha solucionado en el momento cualquier problema presentado por el cliente.

Los reclamos se los recibe de la misma forma que las consultas y quejas, pero su tratamiento se basa en lo señalado en la normativa para los Defensores del Cliente.

DISTRIBUCIÓN POR ZONA GEOGRAFICA

GUAYAQUIL	QUITO	DURAN	QUEVEDO	TOTAL
17	2	1	1	21
81%	10%	5%	5%	100%

La estadística en cuanto a la zona geográfica no ha cambiado su distribución en comparación con el año pasado, en el cuadro adjunto se evidencia que los casos presentados vienen de varias ciudades del país, siendo Guayaquil y Quito las ciudades con la mayor cantidad de casos. Esta distribución podría obedecer a 2 factores:

1. Ubicación física del Defensor del Cliente;
2. El volumen de clientes situados en cada localidad.

DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
 Junín 200 y Panamá 3cer. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com

DISTRIBUCION DE RECLAMOS POR TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO

CREDITO	CUENTA CORRIENTE	CUENTA DE AHORROS	TARJETA DE CREDITO	TARJETA DE DEBITO	TRANSFERENCIA	TOTAL
1	6	8	2	2	2	21
5%	29%	38%	10%	10%	10%	100%

Alrededor del 80% de los reclamos atendidos se derivaron de transacciones relacionadas con cuentas bancarias y tarjetas de crédito o débito.

Los reclamos relacionados con cuentas bancarias se dan por las siguientes razones:

- Débitos no autorizados;
- Cheques pagados con firma falsa;
- Protesto de cheques;
- Retención de pensiones jubilares;
- Billetes falsos; y,
- Problemas al realizar transacciones en ATM.

Los reclamos relacionados con tarjetas de crédito o débito se dan por dos razones:

- Retiros de dinero no autorizados en ATM;
- Compras cargadas a las tarjetas de los clientes sin las autorizaciones debidas.

El porcentaje menor de los reclamos se da por problemas en transferencia y problemas con créditos bancarios.

Toda la información relacionada con los reclamos, quejas y consultas se ha dado a conocer al Banco por intermedio de su Gerente de Atención al Cliente, quien ha tomado conocimiento de estos temas y; en muchos casos, se ha realizado los correctivos necesarios y en otros se ha ofrecido hacerlo en el menor tiempo posible.

3. Resultado final de reclamos

RESULTADO FINAL DE RECLAMOS					
ACUERDO ENTRE LAS PARTES	NO ACUERDO ENTRE LAS PARTES	NO COMPARECENCIA DE CLIENTES	INHIBICIONES	BANCO CONTESTA DE MANERA FAVORABLE AL CLIENTE	TOTAL
3	7	6	1	4	21
14%	33%	29%	5%	19%	100%

DEFENSOR DEL CLIENTE - BANCO BOLIVARIANO
 Junín 200 y Panamá 3cer. Piso Tel. 230500 ext. 2346
Defensor.del.cliente@bolivariano.com

RESULTADO DE EXPEDIENTES		
CON PRONUNCIAMIENTO	SIN PRONUNCIAMIENTO	EMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA
18	3	13

Después de realizar el análisis de cada reclamo, con el 33% de los casos no se ha logrado una conciliación entre el cliente y el banco, para los siguientes casos:

- Cheques pagados con firma falsa;
- Entrega de billetes falsos por ventanilla;
- Retención de pensiones jubilares;
- Retiros de dinero en transacciones realizadas con tarjetas de crédito;
- Transferencias realizadas a beneficiario equivocado;

El 29% del total de casos los clientes no han comparecido a la reunión de conciliación, en casos como:

- Cheques protestados;
- Cheques pagados con firma falsa;
- Compras con tarjeta de crédito no autorizadas por el cliente;
- Dinero debitado en la cuenta del cliente pero no dispensada por ATM;
- Transferencias realizadas a beneficiarios equivocados

Solo el 14% del total de reclamos se ha logrado un acuerdo entre las partes en casos como:

- Débitos no autorizados por los clientes en cuenta de ahorros;
- Cliente realiza transacción y ATM no dispensa dinero;
- Consumos realizados con tarjetas de crédito sin la debida autorización del cliente, los comprobantes de ventas son aceptados por el establecimiento comercial, sin la debida verificación de que la firma colocada en la nota de venta sea la misma que consta en el documento de identificación del dueño de la tarjeta;

RECOMENDACIONES

A continuación me permito presentar las siguientes recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre la institución bancaria y el cliente.

1. Mejorar la atención que se brinda al cliente cuando éste requiere información de algún producto o servicio que la institución financiera ofrece o vendió al cliente.
2. Recordar 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, derecho a elegir con libertad los productos y servicios financieros de calidad, y del acceso a la información y documentación, tal como lo indica la Sección II del Capítulo V del Código de Derechos del Usuario del Sistema Financiero.
3. Actualización del conocimiento de los funcionarios que tienen relación directa con los clientes sobre los productos financieros y servicios que ofrece la institución financiera, de tal manera que el cliente pueda sentirse seguro cuando los adquiera.
4. Recordar al personal de Servicio al Cliente de la Institución Bancaria sobre la figura del Defensor del Cliente y de sus funciones en la institución.
5. Incrementar los mecanismos de comunicación y difusión de la institución financiera para que el cliente conozca más sobre el Defensor del Cliente, en cada una de sus sucursales y agencias.
6. Es importante que se considere colocar en la página web PRINCIPAL del banco una opción de reclamos en la cual se coloque los diferentes formatos y guías para que el cliente pueda tener una mayor orientación en la parte de reclamos y saber en qué proceso va su reclamo.

Elaborado por:


Eco. Jacqueline Cuadrado Idrovo
Defensor Del Cliente
Banco Bolivariano



Informe del Auditor Interno

INFORME DEL AUDITOR INTERNO



Guayaquil, 19 de enero del 2016.

A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS Y AL DIRECTORIO DEL BANCO BOLIVARIANO C.A.

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco, a continuación presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2015.

1.- INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

He auditado el Balance General del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2015 y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, de Evolución del Patrimonio y de Flujos de Caja por el año terminado en esa fecha. La Administración es la responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. 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 de acuerdo a las circunstancias.

Mi responsabilidad como Auditor Interno es expresar una opinión sobre estos estados financieros, en base a las auditorías realizadas durante el año. Las revisiones que realicé fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Estas normas requieren que cumpla con los requerimientos éticos pertinentes y planifique y ejecute pruebas y revisiones para obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros están libres de errores significativos. Una auditoría incluye efectuar procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los montos y revelaciones en los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio del auditor y del resultado de las evaluaciones de riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros. La evaluación del sistema de control interno efectuada fue sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin, y no con el propósito de emitir una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye evaluar lo apropiado de los principios de contabilidad utilizados y la razonabilidad de las estimaciones contables elaboradas por la Administración, así como evaluar la presentación en conjunto de los estados financieros. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido es suficiente y apropiada para proveer una base para mi opinión.

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco Bolivariano C.A. al 31 de diciembre del 2015 y los resultados de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

2.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

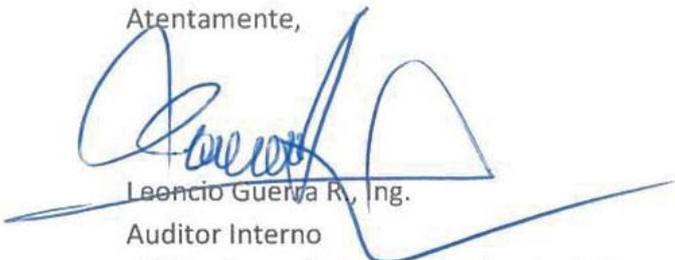
De conformidad con las disposiciones emanadas por los organismos de control, descritas en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y en el Art. 3 de la Sección I del Capítulo III del Título XIII de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta Bancaria, relacionadas con mis funciones como auditor interno, informo que durante el año 2015 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.

- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el periodo examinado supera los mínimos establecidos.
- Identificamos procesos realizando auditorias que nos permiten concluir que existe 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.
- 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.
- 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.
- Efectué el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emanadas por los auditores de la Superintendencia de Bancos, así como las emitidas por los auditores externos y de auditoría interna.
- La Administración del Banco ha implementado una gestión prudente basada en conceptos de "Buen Gobierno Corporativo".
- Durante el periodo 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 gestión y administración integral de riesgo, se ha fortalecido y profundizado durante el año 2015, mitigando así los riesgos inherentes. Se ha cumplido adecuadamente el plan de implementación de Riesgo Operativo.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito. (Formulario 250 A, B y C).

3.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DE LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

Los controles aplicados por el Banco para la prevención de operaciones relacionadas con Lavado de activos y financiamiento del terrorismo son apropiados y observan los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como Auditoría Interna evaluamos la gestión de la Unidad de Cumplimiento así como la del Oficial de Cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se realizan en las Oficinas y Departamentos del Banco. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

Atentamente,



Leencio Guerra R., Ing.

Auditor Interno

Calificado por la Superintendencia de Bancos

Resolución No. SB-2000-0359



B Banco Bolivariano

Programa de Educación Financiera

Informe de Actividades 2015

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA INFORME DE ACTIVIDADES 2015



MODO	CATEGORÍA	ALCANCE	FRECUENCIA (MENSUAL)
INSTITUCIONAL	Actividades Presenciales	3,581	
	Medios Digitales	2,924,750	12
	Prensa	199,530	12
	Radio	6,840	12
ASOCIATIVO	Actividades Presenciales	16,998	
	Medios Digitales	83,434	12
	Prensa	126,999	12
	Radio	3,000	12
TOTAL 2015		3,365,132	
TOTAL 2014		1,119,592	

1.- IMPLEMENTACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA REDES SOCIALES Y CANALES VIRTUALES

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

Facebook - Twitter - Google Plus - YouTube

A través de estas redes sociales, se difunden periódicamente mensajes educativos, se publican infografías y videos sobre la forma correcta de manejar las finanzas personales para el público en general.

Alcance: Desde el mes de enero al diciembre de 2015, el alcance en redes sociales fue el siguiente:

- Facebook: 2,552 Me gusta
- Twitter: 244 seguidores
- Google Plus: 24 seguidores
- Youtube: 6,982 nuevas visualizaciones

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

- Facebook
- Twitter



SECCIÓN 11

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

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica de las redes sociales es nacional. La mayor parte de los seguidores de las redes sociales son de las provincias de Guayas, Pichincha, Azuay, El Oro, Los Ríos, Manabí, Loja, Tungurahua, Santo Domingo.



Alcance: Desde el mes de enero al diciembre del 2015, el alcance en redes sociales fue el siguiente:

- Facebook: 39,700 Me gusta
- Twitter: 16,500 seguidores

El Banco Bolivariano cuenta, además, con una página web (www.aulabb.com) a disposición del público, con alcance nacional, desde donde se publican diversos contenidos dedicados al cuidado de finanzas personales y herramientas para la planificación y cuidado del dinero, así como videos e información relevante para fomentar la cultura financiera en la población ecuatoriana.

BOLETÍN ELECTRÓNICO

Banco Bolivariano, bajo el esquema asociativo Tus Finanzas, envía mensualmente boletines electrónicos. En el 2015, se enviaron doce boletines mensuales enfocados en las siguientes temáticas:

NÚMERO DE BOLETÍN	MES DE ENVÍO DURANTE EL 2015	TEMAS
1	Enero	Empieza el 2015 con el pie derecho
2	Febrero	Finanzas en pareja
3	Marzo	Finanzas para niños y jóvenes
4	Abril	Seguridad financiera
5	Mayo	Mensualización de décimos
6	Junio	Finanzas para recién casados
7	Julio	Cuida tu bolsillo en estas vacaciones
8	Agosto	Consejos para la compra de tu vivienda
9	Septiembre	Consejos para épocas de vacas flacas
10	Octubre	Ahorro - La llave de tu tranquilidad
11	Noviembre	Guía para disfrutar las fiestas de fin de año en paz
12	Diciembre	Evalúa tu vida financiera y metas 2015

SECCIÓN 11

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica del envío de boletines es a nivel nacional.

Alcance: Hasta diciembre del 2015, se envió el boletín mensual a una base de 6.163 suscriptores.

Banco Bolivariano, como parte de su programa institucional, envía mensualmente boletines electrónicos a más de 220,000 clientes.

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

NÚMERO DE BOLETÍN	MES DE ENVÍO DURANTE EL 2015	TEMAS
1	Marzo	Consejos de Educación Financiera - Tiempo Libre
2	Abril	Aprende a manejar tu dinero con AulaBB.com
3	Mayo	Seguridad en línea con Aula BB
4		Enséñale a tus hijos a manejar su dinero con Aula BB
5	Junio	Ahorra en casa con Aula BB
6		Seamos el modelo a seguir para nuestros hijos con Aula BB
7	Julio	Ahorra el 10% con Aula BB.
8		Prioriza tus gastos con Aula BB
9	Agosto	Plantéate metas con Aula BB
10		Guarda dinero con Aula BB
11	Septiembre	Cuida tu crédito con Aula BB
12		Protege tu dinero con Aula BB
13	Octubre	Planifica tus gastos con Aula BB

2.- CAPACITACIONES

Banco Bolivariano, a través del esquema asociativo Tus Finanzas, ha realizado capacitaciones para el público en general y subgrupos de la población, con el objetivo de concienciar a la población sobre el buen manejo de sus finanzas personales. Las jornadas estuvieron conformadas por dos actividades:

- Talleres presenciales
- Webinars

TALLERES PRESENCIALES

En el 2015, se ejecutaron talleres sobre seis temáticas, en distintos meses del año:

SECCIÓN 11

Taller de Planificación - “5 Pasos para cumplir tus metas”: Consistió en fomentar en los participantes el manejo adecuado del dinero y cómo su uso inapropiado del dinero puede provocar problemas serios para el cumplimiento de metas financieras, en el corto, mediano y largo plazo.

Taller de Crédito - “Crédito con cautela”: Se dio a conocer a los participantes el adecuado manejo de las tarjetas de crédito. En el taller, se hizo hincapié en conceptos relacionados con el producto de tarjeta y momentos clave de decisión en su uso.

Taller de Ahorro - “Ahorro sin pretextos”: Se procuró romper el mito de que con el nivel de ingresos que se cuenta es imposible ahorrar. El taller se enfocó en analizar brevemente la forma en que las familias gestionan su dinero, a partir de los gastos, de manera que reflexionen sobre cómo mejorar dicha asignación para que comiencen con un plan de ahorros.

Taller de Manejo de Gastos - “Prepárate para las fiestas”: Se presentó herramientas a los participantes para planificar sus gastos relacionados con eventos y compromisos sociales para el fin del año.

Taller de Emprendimiento - “Lo que un emprendedor debe ser y saber”: En este taller, se conoció el perfil de un emprendedor, herramientas sobre ahorro, manejo de gastos y crédito para el manejo de sus finanzas.

Taller de Presupuesto - “Las 3D’s del presupuesto” y “Presupuestos”: Se presentaron herramientas para elaborar un presupuesto y cumplirlo.

Cobertura geográfica: En el año 2015, se realizaron 303 talleres presenciales, en las siguientes provincias:

1. Pichincha
2. Guayas
3. Azuay
5. Manabí
6. El Oro
7. Cotopaxi
8. Santo Domingo
9. Tungurahua
10. Chimborazo
11. Imbabura
12. Los Ríos
13. Orellana

Alcance:

A través de los talleres presenciales, Banco Bolivariano, en asociación con Tus Finanzas, capacitó al público en general y subgrupos de la población (jóvenes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad).

INDICADOR	ALCANCE
# Participantes en talleres	10,027 (de forma asociativa - 12 instituciones) y 835 (por institución)
# Jóvenes	6,262
# Mujeres	4,657
# Personas con discapacidad	723
# Hombres adultos	4,456

CAMPAÑA COMUNICACIONAL CON NIÑOS

Banco Bolivariano realizó un concurso dirigido a los hijos de los colaboradores a nivel nacional, correspondiente a las edades de 5 a 12 años.

Nombre de la actividad: Álbum de Aula BB.

Mecánica: En el mes de agosto, se repartió a los participantes el Álbum de Aula BB y durante ese mes se repartieron 13 cromos, los cuales tenían que completar el álbum en su totalidad, que además cuenta con tips y guías de ahorro y crédito, dirigido tanto a niños como a adultos.



Banco Bolivariano, junto con la Fundación Malecón 2000, realizó 15 eventos para niño/as. La temática de la actividad fue ¿Qué es el ahorro? y Mi Ahorro, Mi Futuro.

Cobertura geográfica: Se realizaron las actividades en la ciudad de Guayaquil.

Alcance: Participaron dos mil niños, durante los meses de agosto a septiembre de 2015.

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NIÑOS

Descripción de Actividad:

Banco Bolivariano apoyó asociativamente la implementación de 33 clubes de Aflatoun para niños y niñas de 6 a 12 años, en coordinación con Fundación Niñez Internacional-Ecuador, afiliada a Children International, ChildFund International and Plan International Inc.

SECCIÓN 11

Cobertura geográfica:

PROVINCIA	# DE CLUBES DE NIÑOS Y NIÑAS
Guayas	10
Manabí	4
Pichincha	8
Cotopaxi	6
Tungurahua	2
Imbabura	3
Total	33

Alcance: El alcance del programa que inició desde el mes de agosto de 2015 es el siguiente:

PROVINCIA	# DE GRUPOS	NO. DE NIÑOS	NO. DE NIÑAS	TOTAL
Manabí	4	77	58	135
Guayas	10	118	122	240
Tungurahua	2	20	25	45
Pichincha	8	97	97	194
Cotopaxi	6	98	94	192
Imbabura	3	3	26	63
Total	33	447	422	869

FORMACIÓN DE FORMADORES

Banco Bolivariano capacitó a sus funcionarios con el programa de Formación de Formadores, el cual preparó a 86 colaboradores para que reproduzcan y transmitan a sus compañeros los conocimientos de Educación Financiera, en los siguientes temas:

Cobertura: Guayaquil, Quito y Cuenca.

Fecha: Durante el mes de octubre de 2015.

- Ahorro sin Pretexto.
- Crédito con cautela.
- Las 3D's del presupuesto.



3. DIFUSIÓN EN MEDIOS (ESTRATEGIAS DE DIFUSIÓN)

Descripción de actividad: A través del programa asociativo Tus Finanzas, Banco Bolivariano ha difundido contenidos educativos en los siguientes medios, por medio de alianzas con la Revista Gestión, Radio Católica y con Radio Familia, en Cuenca.

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

- **Publicaciones en prensa:** En 2015, se realizaron catorce publicaciones en prensa. Se publicaron nueve notas sobre manejo de finanzas personales en la Revista Gestión, dos artículos en la revista Eje Empresarial. Adicionalmente, dos notas en Diario El Comercio y una en Diario el Universo.
- **Entrevistas en radio/televisión:** En 2015, el programa estuvo 38 veces en radio. Se realizaron entrevistas y se grabaron cápsulas con consejos sobre temas de educación financiera, en diversos medios de comunicación:
 - 20 entrevistas en Radio Familia 96.9, en Cuenca
 - 18 entrevista / grabación de cápsulas Radio Católica 94.1FM, a nivel nacional

Adicionalmente, se dieron dos apariciones en televisión:

- 1 entrevista en el Programa Día a Día, de Teleamazonas
- 1 entrevista en el Programa Tungurahua Profundo

Cobertura geográfica: La cobertura geográfica de la difusión en medios fue a nivel nacional.

Alcance: El alcance de los medios con los que se han formado las alianzas es el siguiente:

MEDIO	GESTIÓN
Revista Gestión	Tiraje: 6,999
Radio Familia en Cuenca	3,000 radio escuchas
Tungurahua Profundo	120,000 televidentes

4. INTEGRACIÓN DE MENSAJES EDUCATIVOS

INTRANET

En 2015, Banco Bolivariano realizó la integración de los mensajes para los funcionarios en los medios digitales de los que la Institución dispone, para dar a conocer los contenidos del Programa de Educación Financiera a sus profesionales.

En la intranet, se incluyeron contenidos del Programa de Educación Financiera para el personal; así como también se realizó el refuerzo de los mensajes a través de consejos financieros que recibieron vía correo electrónico.

Cobertura geográfica: En todas las oficinas del Banco Bolivariano, a nivel nacional.

Alcance: Se capacitó a 1,610 colaboradores.

MAILING INTERNO

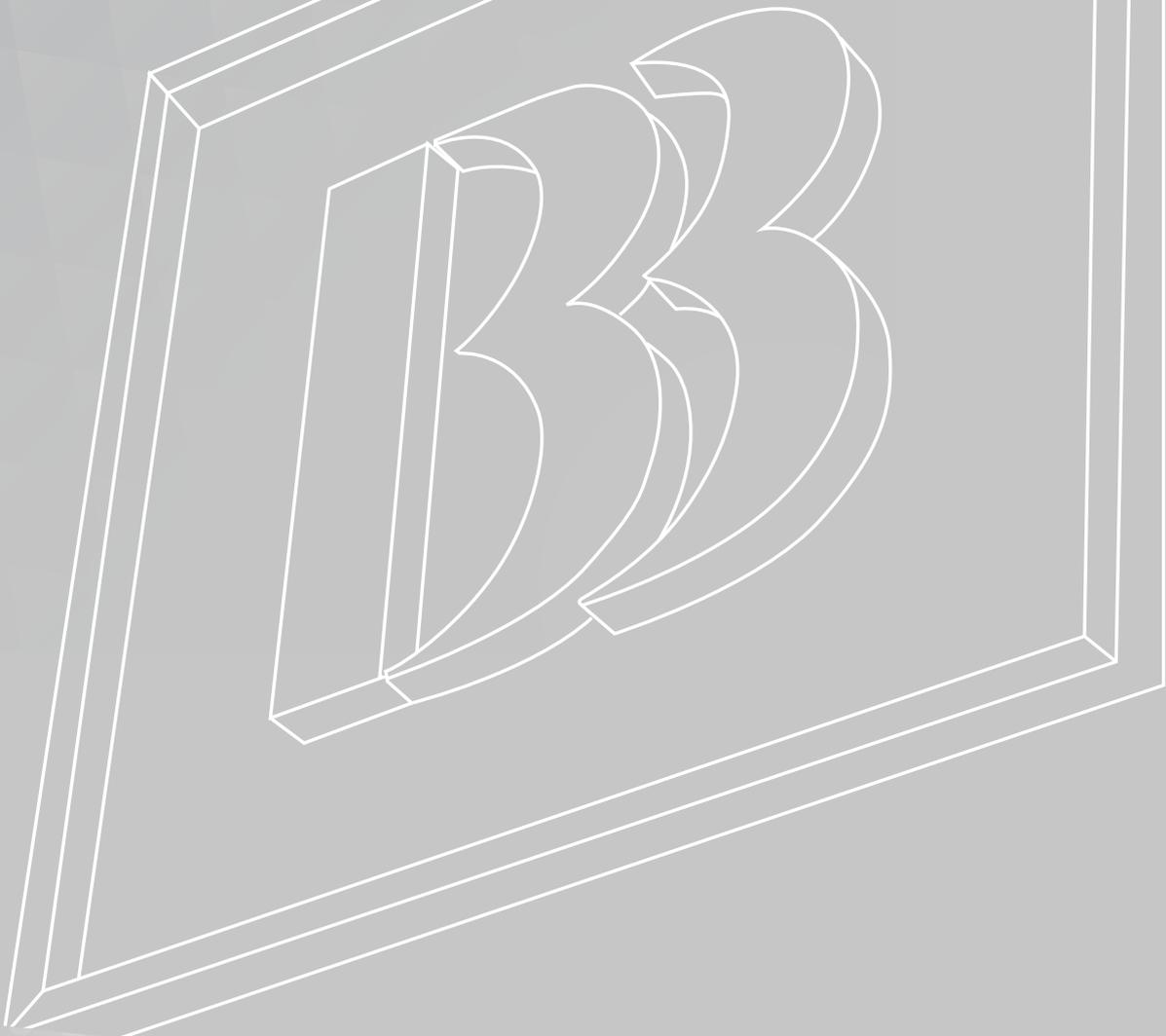
A través de mailing interno, el Banco Bolivariano envía información relevante para la socialización de los mensajes de Educación Financiera.

En 2015, se enviaron trece correos electrónicos enfocados en las siguientes temáticas:

NÚMERO DE BOLETÍN	MES DE ENVÍO DURANTE EL 2015	TEMAS
1	Enero	Empieza el 2015 con el pie derecho
2	Febrero	Finanzas en pareja
3	Marzo	Finanzas para niños y jóvenes
4	Abril	Seguridad financiera
5	Mayo	Mensualización de décimos
6	Junio	Finanzas para recién casados
7	Julio	Cuida tu bolsillo en estas vacaciones
8	Agosto	Consejos para la compra de tu vivienda
9	Septiembre	Consejos para épocas de vacas flacas
10	Octubre	Ahorro - La llave de tu tranquilidad
11	Noviembre	Guía para disfrutar las fiestas de fin de año en paz
12	Diciembre	Evalúa tu vida financiera y metas 2015

Cobertura geográfica: En todas las oficinas del Banco Bolivariano, a nivel nacional.

Alcance: Se sensibilizó a 1,610 colaboradores.



Anexos



Responsabilidad Social

RESPONSABILIDAD SOCIAL



1. COLABORADORES MÁS COMPROMETIDOS

La búsqueda del bienestar social implica un compromiso con el futuro y la satisfacción laboral de los profesionales que conforman la Institución, así como su desarrollo. En este sentido, Banco Bolivariano ofrece un ambiente profesional y emocionalmente estable para el personal, con capacitación necesaria para realizar a cabalidad las tareas encomendadas. Además, promueve una política de puertas abiertas y fomenta actividades de recreación e intercambio para lograr una interacción positiva y el mejor ambiente laboral.

La integración familiar es fundamental para lograr un espacio de trabajo sano y eficiente, por lo cual se diseñaron programas y actividades, como el Álbum de Aula BB – Educación Financiera, que incentiva la participación de los hijos de los colaboradores en acciones de interrelación con sus padres y con la Institución.

CAMPAÑA COMUNICACIONAL CON NIÑOS

Banco Bolivariano realizó una actividad de responsabilidad social dirigido a los hijos de sus colaboradores, correspondiente a las edades de 5 a 12 años.

Nombre de la actividad: Álbum de Aula BB.

Mecánica: En el mes de agosto, se entregó a los participantes el Álbum de Aula BB y, durante ese lapso, se repartieron trece cromos con los que debían completar el álbum en su totalidad. El cuadernillo contó con consejos y guías de ahorro y crédito, dirigido tanto para niños como para adultos.

Esta actividad buscó educar y sensibilizar sobre el correcto manejo de su dinero, así como otorgarles bases para una correcta vida financiera.

Cobertura: A nivel nacional.

OTRAS ACCIONES:

- Capacitación
- Capacitación en línea con *e-learning*
- Inclusión laboral
- Seguridad y salud ocupacional
- Celebraciones del Día del Padre y de la Madre
- Entrega de juguetes para los niños en diciembre

2. MÁS CERCA DE LOS CLIENTES

El compromiso de esta Institución es satisfacer las necesidades de sus diferentes segmentos de clientes, lo cual se evidencia en los esfuerzos diarios que realiza para ofrecerles una banca a la altura de todas sus necesidades, con calidad y eficiencia. funcionamiento.

SEGURIDAD Y DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los servicios de Avisos24 y 24móvil se encuentran desarrollados para presentar información en línea a los clientes sobre sus cuentas, tarjetas de crédito, servicios básicos y demás productos financieros del Banco Bolivariano. La particularidad de estos servicios está basada en la manera inmediata en que se presenta la información al cliente.

Este beneficio se traduce en el compromiso de mantener permanentemente informados a los clientes sobre sus movimientos en la cuenta, además de brindarles seguridades adicionales en la ejecución de sus operaciones bancarias.

El Banco Bolivariano obtuvo, nuevamente, la certificación internacional PCI DSS, con el objetivo de garantizar la implementación de controles de Seguridad de la Información sobre sus productos de tarjeta de crédito y débito. Con el cumplimiento de la normativa, Trustwave otorgó la Certificación del Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS).

Los beneficios que reciben los clientes del Banco Bolivariano, gracias a esta certificación, incluyen una reducción del riesgo; así como mayor seguridad de sus datos y transacciones.

COBERTURA

Acercar más los productos y servicios a sus clientes reafirma el compromiso que la Institución mantiene con ellos. La cobertura conseguida, tanto a nivel nacional como internacional, está destinada a satisfacer las necesidades de la sociedad. Con todos sus puntos de atención, Banco Bolivariano ha conseguido posicionarse entre sus usuarios y clientes como un actor más cercano, disponible y accesible. Cada una de sus agencias considera de manera estratégica y planificada la cantidad de personas que atenderá para lograr este objetivo.

CALIDAD

Preocupado por otorgar siempre el mejor servicio, el Banco Bolivariano decidió implementar el Sistema de Gestión de Calidad para la certificación de Cajeros Automáticos en el canal 24efectivo (cajeros automáticos), con el objetivo de asegurar que todos los procesos relacionados a la atención de este medio estén certificados y que el servicio cumpla con todas las especificaciones establecidas para su eficiente funcionamiento.

ANEXOS 1

Banco Bolivariano alcanzó este importante propósito y obtuvo la certificación, bajo la norma ISO 9001:2000, otorgada por la empresa SGS.

Así mismo, mediante las mediciones realizadas, se llegó a tener un 99% de tiempo operativo, que significa que los cajeros estuvieron listos para prestar este servicio, las 24 horas del día y durante los 365 días del año.

El sistema de mejoramiento continuo ha sido adoptado por la Institución para la atención eficiente de sus clientes y de la sociedad. El Banco Bolivariano se esfuerza en procurar su bienestar, cubrir sus necesidades y superar sus expectativas.

3. FORTALECIENDO LA CADENA DE VALOR

Banco Bolivariano está comprometido con el desarrollo de negocios rentables que permitan el progreso de las familias y de la sociedad, y a la vez, cuida que en la ejecución de esta actividad no se atente contra los principios básicos que, como Institución responsable conserva.

Por tal motivo, los proveedores del Banco Bolivariano son corresponsables de respetar y cumplir las políticas de la Institución; especialmente, aquellas que han sido desarrolladas para garantizar que los bienes, productos y servicios que se adquieren a través de ellos cumplan con los mejores estándares del mercado y añadan valor al resultado final en beneficio de los clientes y la comunidad.

CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Este proceso garantiza la relación justa y de mutuo beneficio con socios estratégicos, como son los proveedores.

Entre las principales ventajas de calificar a los proveedores, se puede destacar:

- Disponer de una base de datos de proveedores calificados acorde a la política de calidad y responsabilidad social del Banco, que permita minimizar los riesgos en la elección de aliados y tomar mejores decisiones en la contratación.
- Realizar alianzas y desarrollar estrategias con nuestros principales proveedores, alcanzando mejoras en precios y calidad.
- Cumplir honradamente con los compromisos y alianzas, motivo por el que el pago a los proveedores se realiza en el menor tiempo posible, después de la presentación de los documentos tributarios habilitantes y en relación con lo dispuesto por el ente de control.

4. EL TRABAJO CON LA SOCIEDAD

De diversas maneras, el Banco demuestra que su visión y conciencia social se transforma continuamente en acciones y campañas que mejoran el entorno. Tiene objetivos que son comunes para las empresas socialmente responsables y que responden, principalmente, a los compromisos que como Institución mantiene con la sociedad.

BANCO BOLIVARIANO Y EMILIO GÓMEZ, UN COMPROMISO CON EL DEPORTE

Banco Bolivariano apoya al deporte y contribuye con la sociedad y su desarrollo. Es por este motivo que Emilio Gómez, destacado tenista del país, cuenta con la contribución de la Institución para el desarrollo de su carrera, lo que le ha permitido al tenista dedicar exclusivamente sus esfuerzos al deporte y conseguir una destacada participación en sus juegos, hasta llegar a ser la raqueta número 1 del país, posición que ha conseguido con mucho esfuerzo y sacrificio.

Valores como el liderazgo y el trabajo en equipo le han permitido a Emilio conseguir para el Ecuador una destacada participación en múltiples torneos, a nivel local e internacional. Son estas razones por las que el Banco Bolivariano se siente identificado con este gran deportista, quien busca dar lo mejor de sí y representar a Ecuador con excelencia, en cada encuentro.

5. RESPONSABLES CON EL AMBIENTE

Otro de los compromisos con la sociedad es la preservación del planeta, para garantizar un espacio saludable para el desarrollo de futuras generaciones. Así pues, el Banco Bolivariano se esfuerza por optimizar recursos -especialmente aquellos que no son renovables-, aplicando tecnología de punta que disminuya la contaminación y permita la reutilización de los materiales. Estos, sin lugar a dudas, son los objetivos que como Institución responsable mantiene con su entorno y con la sociedad.

PRIMERA INSTITUCIÓN FINANCIERA CARBONO NEUTRO DEL PAÍS

Banco Bolivariano, buscando mitigar los efectos negativos del cambio climático, es la primera institución financiera del país en obtener la Certificación Carbono Neutro. Para esto, se implementó un sistema de gestión ambiental y se realizó un inventario de todos los gases de efecto invernadero que producen las actividades que se desarrollan en el edificio Matriz; para luego reducir la mayor cantidad de emisiones posibles y compensar la diferencia hasta obtener la carbono neutralidad.

A través de la implementación de proyectos de eficiencia energética, manejo de desechos y mediante campañas internas de reciclaje; así como la instalación de equipos eficientes y de última generación, ha sido posible reducir en más de un 40% las emisiones de gases de efecto invernadero y, de esta manera, mantener esta certificación y mitigar los efectos negativos del cambio climático.

Para las actividades de compensación, se firmó un convenio con la Fundación Socio Bosque para la conservación de 239 hectáreas de bosque nativo que permite capturar las emisiones de gases de efecto invernadero que no se han podido reducir con la implementación de las estrategias descritas.



ANEXOS 1

La verificación anual ha permitido conocer que Banco Bolivariano, en la actualidad, cuenta con un saldo a favor de, aproximadamente, 285 toneladas de CO₂e (dióxido de carbono equivalente), que le permite convertirse en lo que se conoce como “Carbono Positivo”, un término aplicado a las organizaciones que contribuyen positivamente en la emisión de carbono, luego de que sus emisiones totales han sido neutralizadas y superadas mediante las estrategias de reducción y compensación implementadas.



Seguridad y Salud Ocupacional

SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL



La gestión de Seguridad y Salud Ocupacional persigue el control y mitigación de los riesgos laborales en la organización, mediante la integración de actividades preventivas y condiciones de trabajo seguras y saludables, con el objetivo de reducir la posibilidad de lesiones y enfermedades que puedan afectar a nuestros colaboradores.

A continuación, se presenta un informe de las principales actividades realizadas durante el año 2015, como parte del Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales, aprobado por la Gerencia.

Las actividades de este informe son las siguientes:

- Análisis de riesgo de las tareas
- Inspecciones de acciones y condiciones subestándar
- Información y comunicación de las disposiciones sobre prevención de riesgos laborales
- Capacitación y adiestramiento en seguridad
- Reporte, investigación y registro de accidentes de trabajo
- Control Operativo Integral de demandas de seguridad
- Vigilancia de la salud
- Simulacros de emergencia
- Verificación de cumplimiento de estándares e índices de eficacia
- Revisión gerencial

ENTRE LAS PRINCIPALES TENEMOS:

PROGRAMA DE ANÁLISIS DE RIESGOS DE LAS TAREAS

Con la idea de mantener actualizada la identificación de las categorías de los factores de riesgos ocupacionales de los puestos de trabajo y gestionar las acciones correctivas y de control de los factores que requieren acción, se dio cumplimiento al Programa de Análisis de Riesgos de las Tareas para minimizar la exposición de los colaboradores de la empresa a posibles incidentes laborales.

En 2015, se evaluaron 11 cargos identificados en la matriz de riesgo, con exposiciones a condiciones adversas que superan el nivel de acción.

Estos análisis fueron elaborados, según lo señala la metodología del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) de España.



PROGRAMA DE INSPECCIONES DE ACCIONES Y CONDICIONES SUBESTÁNDAR

Como parte de la planificación anual, se realizaron 47 inspecciones de seguridad y salud laboral en oficinas de la empresa, a nivel nacional, de 51 inspecciones programadas, en las secciones indicadas y de acuerdo con el cronograma que forma parte del programa anual de inspecciones.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y ADIESTRAMIENTO EN TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD

La capacitación es una de las herramientas más importantes para el desarrollo de los colaboradores.

En el año 2015, se desarrollaron las siguientes actividades de capacitación:

- Inducción al Sistema de Gestión
- Adiestramiento de brigadas
- Manejo y uso de extintores
- Adiestramiento en evacuación

El cumplimiento del Plan de Capacitación fue del 100%, con un total de 743 trabajadores capacitados.

CONTROL OPERATIVO INTEGRAL

El programa de inspecciones permitió identificar acciones y condiciones subestándares. Estos hallazgos -unidos a las acciones correctivas de los análisis de riesgos realizados, las acciones correctivas para las causas identificadas en las investigaciones de accidentes, las no conformidades y observaciones determinadas en auditorías internas y en auditorías externas- se constituyeron en demandas de seguridad, que fueron registradas en el Control Operativo Integral para su gestión, seguimiento y cierre.

Durante el ejercicio del año anterior, se detectaron 443 demandas de seguridad y se gestionaron y cerraron 490 demandas de este tipo.

CÁLCULO DEL INDICADOR IDS		
Demandas de seguridad al cierre del 2014		294
Demandas de seguridad detectadas en el 2015	443	
Demandas de seguridad eliminadas en el 2015	490	
Indicador de Demandas de Seguridad (IDS)	100.00%	
Demandas de seguridad al cierre del 2015		247

VIGILANCIA DE LA SALUD

Como en años anteriores y dando cumplimiento al Plan de Vigilancia de la Salud para el año 2015, los departamentos de Recursos Humanos y Bienestar Social del Banco Bolivariano coordinaron el desarrollo del examen médico ocupacional, que se inició el 2 de marzo de 2015 y culminó el 13 de agosto del mismo año, abarcando un universo de 1,479 personas.

Se logró una cobertura del 100 % a nivel nacional y la asistencia del personal llegó al 99.8 %, de acuerdo con el listado que se proveyó.

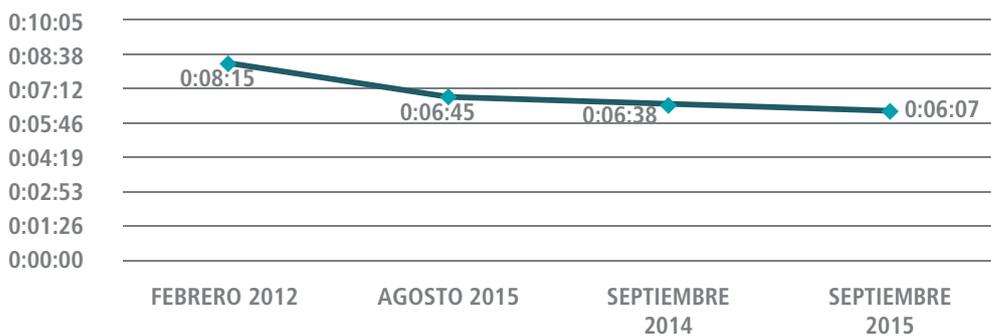
SIMULACROS DE EMERGENCIA

Durante el 2015, cumpliendo con el Programa Anual de Simulacros que forma parte del Plan de SST, se realizaron 5 simulacros de emergencia y 51 recorridos guiados.

El objetivo de los simulacros es el de verificar la eficacia de los Planes de Emergencia con que cuenta la empresa para cada una de sus instalaciones y tomar acciones correctivas en relación con las oportunidades de mejora identificadas.

SIMULACRO MATRIZ

HISTÓRICO DE TIEMPOS - SIMULACRO MATRIZ



El tiempo propio de la evacuación en este ejercicio fue de 6 minutos con 7 segundos, el cual mejora en comparación con 2014, que fue de 6 minutos con 38 segundos. **El tiempo logrado en este ejercicio es satisfactorio.**



ANEXOS 2

El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Guayaquil llegó a las instalaciones a los 4 minutos con 18 segundos, tiempo antes de culminar el ejercicio de evacuación.

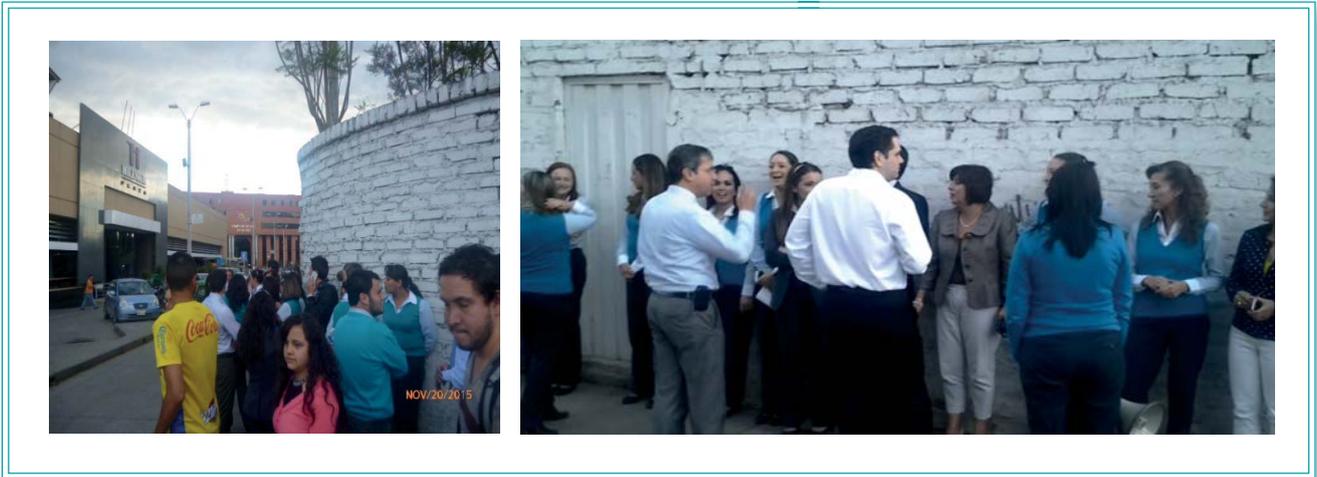


SIMULACRO SUCURSAL MAYOR QUITO



El tiempo propio de la evacuación en este ejercicio fue de 3 minutos con 12 segundos, siendo este el primer ejercicio sin aviso. En 2014, el tiempo alcanzado fue de 1 minutos con 55 segundos.

SIMULACRO SUCURSAL CUENCA



El tiempo propio de la evacuación en este ejercicio fue de 3 minutos con 19 segundos, siendo este el primer ejercicio sin aviso. El tiempo mejora en comparación con el año anterior, que fue de 4 minutos con 39 segundos.

AGENCIA SAMBORONDÓN

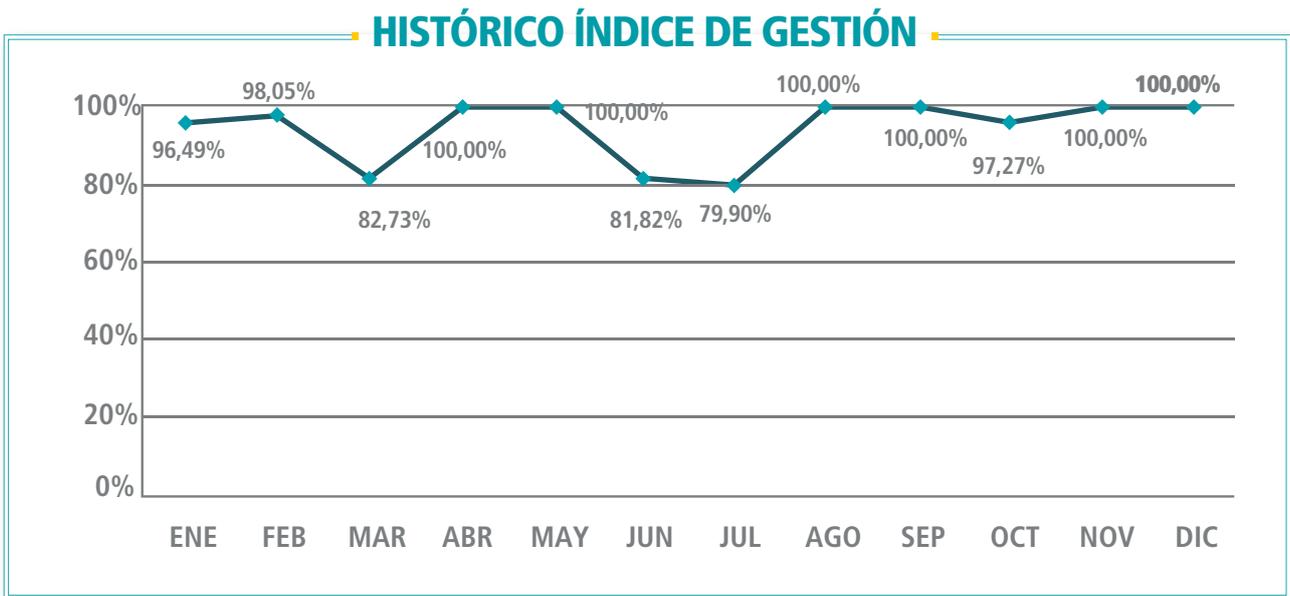


Los tiempos del ejercicio de simulacro, llevado a cabo en las instalaciones de la agencia, fueron de 2 minutos con 5 segundos. El tiempo logrado en este evento fue satisfactorio, por haber estado dentro de la norma y haber sido menor al tiempo de respuesta del Cuerpo de Bomberos, en el sector.



REVISIÓN GERENCIAL DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

El Índice de Gestión "IG" del Sistema de Gestión, calculado de acuerdo con la resolución #390 del Consejo Directivo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, cerró el año con un cumplimiento del **100%**.



Los indicadores de gestión fueron presentados mensualmente a la Gerencia de Desarrollo Administrativo, para constatar el cumplimiento del Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales 2015.

En las reuniones de verificación de cumplimiento mensual, se presentó toda la información pertinente, como: diagnósticos, auditorías, controles y registros de soporte de la gestión.

Los incumplimientos programáticos fueron reprogramados en actas, con la finalidad de realizar ajustes a los cronogramas respectivos, en casos de necesidad.

Todo lo anterior consta en las respectivas actas de verificación de cumplimiento mensual y en los tableros de control SST.

24Efectivo

La forma más rápida de hacer
tus depósitos y retiros

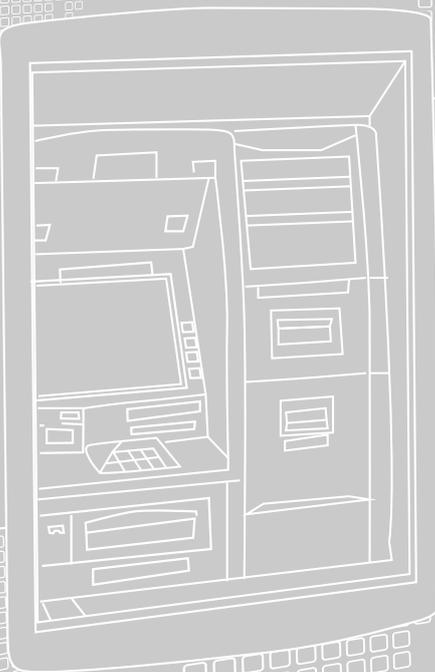
www.bolivariano.com



▷ Depósitos de efectivo y cheques.



▷ Pago de tarjetas de crédito en cheques.



▷ Retiro de efectivo

▷ Consulta de saldos y últimos 5 movimientos de tus cuentas

▷ Consulta de estado de cuenta mes actual / anterior

▷ Cambio de claver

1700 50 50 50

1700 50 50 50

**Evolución
de Canales
Electrónicos**

EVOLUCIÓN CANALES ELECTRÓNICOS



CORTE DICIEMBRE 2015

- **Transacciones**
+ 190 millones anuales

En la actualidad, los canales electrónicos de la institución procesan, en promedio, más de 16MM de operaciones al mes, con un crecimiento en los últimos 5 años del 115%.

- **De cada 100 transacciones realizadas por nuestros clientes, 92 se realizan por canales electrónicos.**

Las transacciones electrónicas representan el 92% de total de transacciones procesadas en el banco.

- **Banca Virtual**
59 transacciones promedio, al mes, por cliente

Los clientes realizan el 92% de sus operaciones a través de los canales remotos, siendo el canal alternativo de mayor demanda transaccional.

- **Avisos 24**
+ 70 Millones de notificaciones

Se informa a los clientes sobre sus transacciones por medio de mensajes SMS, para brindarles mayor seguridad en sus operaciones.

- **De las 500 Empresas más grandes del país, 8 de cada 10 son clientes del banco**

Procesando el 50% de sus cobros y pagos a través de la plataforma de administración de tesorería.

- **Pagos de nómina**
+ 4.1 millones

De rol de pagos se realizan por la plataforma de Cash Management.

- **24móvil**
44 transacciones promedio, al mes, por cliente.

Convirtiéndose en el segundo canal más usado por los clientes.

- **Puntos de Atención**
+ 500 Puntos de Atención a nivel nacional

Banco Bolivariano tiene cobertura a nivel nacional, con puntos de atención que brindan servicios al 85% de la población económicamente activa del Ecuador.*

Con la inclusión de CNB, la red de atención se amplió en 98 puntos.

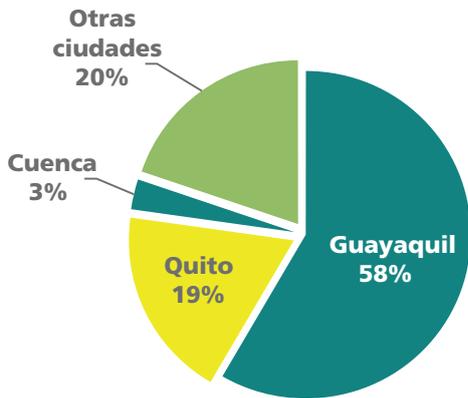
PUNTOS DE ATENCIÓN	CANTIDAD
SUCURSALES Y AGENCIAS	70
VENTANILLAS	41
PUNTO BB	98
CAJEROS AUTOMÁTICOS	302
TOTAL	511

*FUENTE INEC - CENSO DE POBLACIÓN 2010

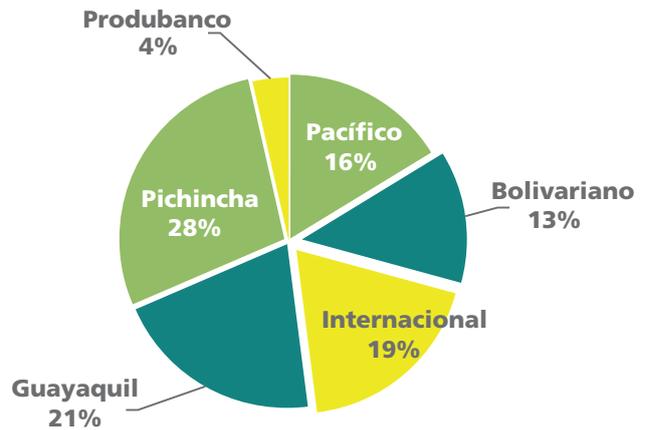
CAJEROS AUTOMÁTICOS



Distribución de nuestra Red de ATMS

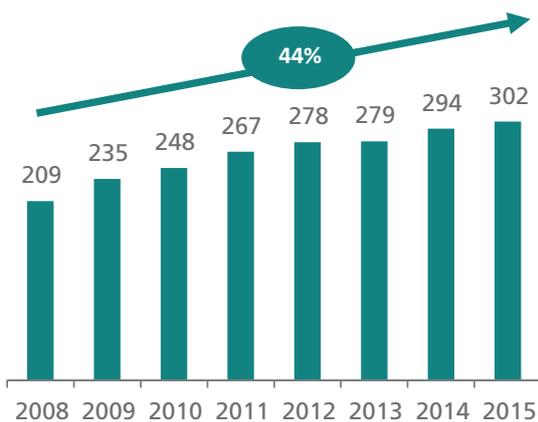


Participación Cobertura Geográfica

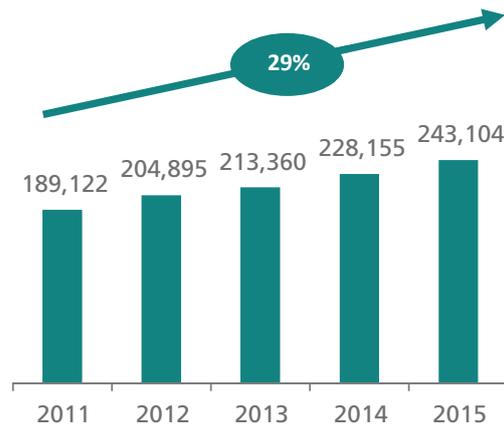


- Quinto lugar en cobertura, a nivel nacional.
- La red comprende 302 ATMs ubicados a nivel nacional, tanto en oficinas propias como en ubicaciones denominadas "islas". También se cuenta con esta facilidad, en las oficinas de los principales clientes del banco.

Evolución de la Red de ATMS



Evolución Clientes



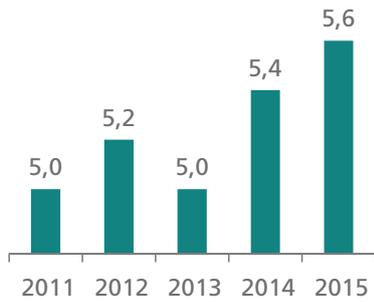
- La red de ATMs ha crecido en 44%, durante los últimos años.
- El promedio mensual de clientes ha crecido en un 29%, con respecto al 2011.

BANCA ONLINE



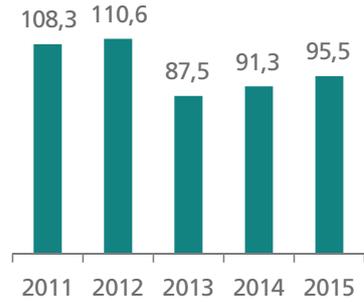
Evolución Transacciones

Promedio mensual (en millones)



Evolución Clientes

Promedio mensual (en miles)



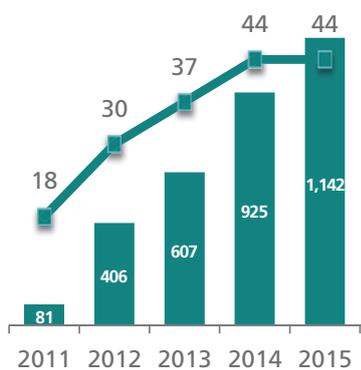
- Las transacciones totales por Internet han crecido 4% con respecto al año anterior.
- El número de clientes que usa la banca por Internet, creció 5% con respecto al año anterior.
- En promedio, los clientes del banco realizan 59 transacciones mensuales por la red.
- La baja en clientes, a partir de 2013, se da por migración hacia mayores esquemas de seguridad y por el incremento en el uso de la banca móvil.

BANCA MÓVIL



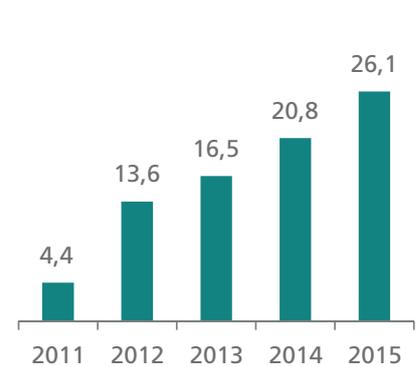
Evolución Transacciones

Promedio mensual (en miles)



Evolución Clientes

Promedio mensual (en miles)



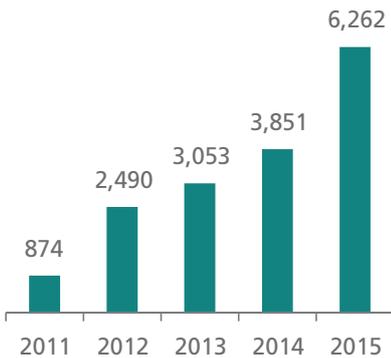
- En promedio, los clientes realizan 44 transacciones al mes, cifra cercana al índice de usabilidad promedio por usuario de la banca por Internet.

AVISOS 24



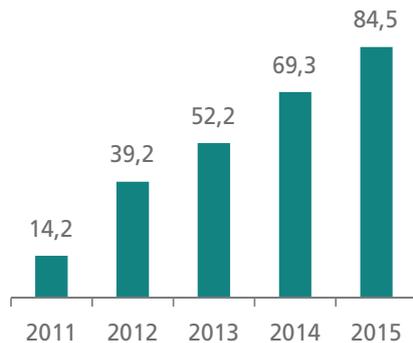
Evolución Mensajes Enviados

Promedio Mensual (en miles)



Evolución Clientes

Promedio Mensual de Usuarios (en miles)



- La cantidad de usuarios incrementó 495%, con relación al 2011.
- La transaccionalidad de Avisos 24 se ha incrementado en un 616%, en los últimos cinco años.
- En promedio quienes usan el servicio, reciben 74 notificaciones sobre sus cuentas al mes.

BANCA TELEFÓNICA



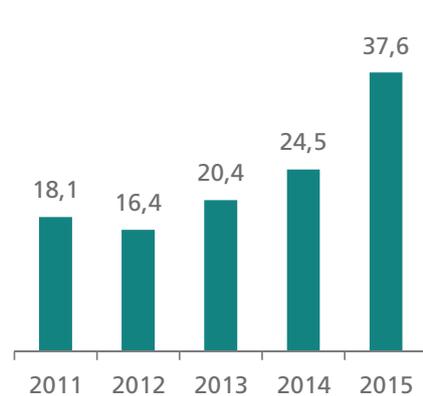
Evolución Transacciones

Promedio Mensual (en miles)



Evolución Clientes

Promedio Mensual (en miles)



- En promedio, este canal ha crecido en un 92%, en los últimos cinco años.
- El número de clientes que usa el 24fono ha crecido en 108%, durante los últimos cinco años.



SAT

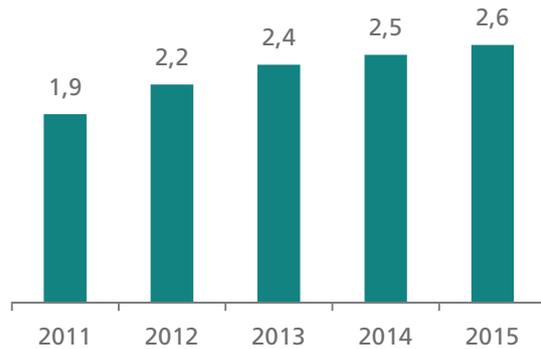
Evolución de Transacciones

Promedio Mensual (en miles)



Promedio Mensual de Clientes

Promedio Mensual (en miles)



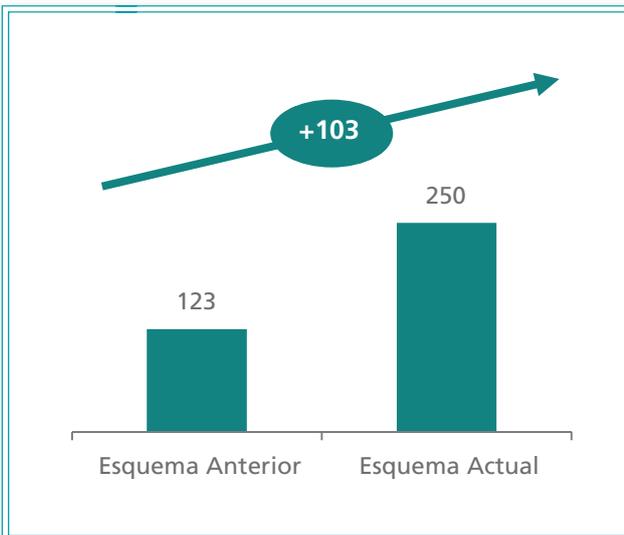
- Las transacciones por SAT en promedio, han crecido en un 22% en los últimos cinco años.
- El número de clientes que usa el SAT, ha crecido en un 37% en los últimos cinco años.

ESTRATEGIA DE DERIVACIÓN



+ 30% del total de transacciones en ventanilla se procesan en la Zona Express.

En la actualidad, se ha implementado el concepto de Zona Express "Transacciones rápidas y seguras" en quince oficinas.



La institución optimizó los procesos para reducir en un 10% el tiempo de atención, incorporando nuevas transacciones e incrementando los montos. Esto ha resultado en un crecimiento de 103% de las transacciones promedio por operador de RTS.

CAJEROS MULTIFUNCIÓN

Procesan el 27% de depósitos sobre las transacciones de una ventanilla.

En la actualidad, se ha implementado el concepto de Zona Express "Transacciones rápidas y seguras", en quince oficinas.

Incremento del 619%, en la cantidad de transacciones.

Cinco de estos cajeros se encuentran en las agencias: Mall del Sol, San Marino, Policentro, Alborada Norte y Riocentro Ceibos.

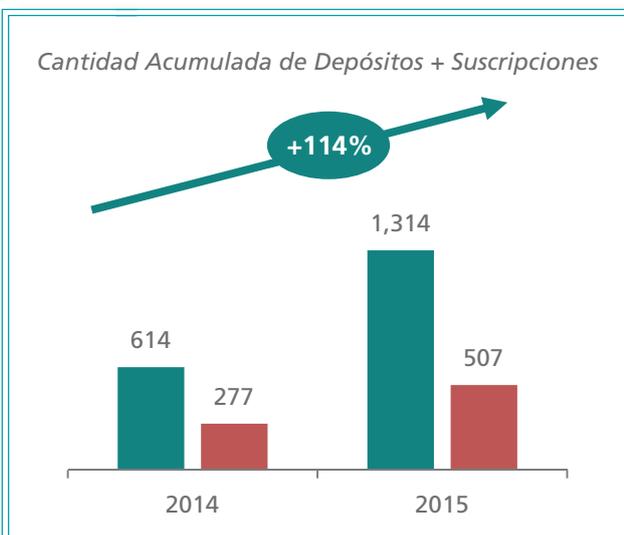


DEPÓSITO EXPRESS



+ 114% en transacciones, en Depósito Express Personas.

Servicio enfocado a depósitos seguros para el segmento Alto y Medio Alto.



Incremento del 83% de crecimiento en las suscripciones.

El monto promedio por depósito es de USD 463.



www.bolivariano.com | www.bolivariano.mobi