



## **MEMORIA ANUAL**

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONÓMICO 2020  
CUENCA, MARZO 2021



banco  
del  **austro**



## **ÍNDICE**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DIRECTORIO</b>                               | <b>5</b>  |
| <b>ALTA GERENCIA</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS</b>                | <b>9</b>  |
| <b>MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN</b>             | <b>13</b> |
| <b>INFORME DEL DIRECTORIO</b>                   | <b>15</b> |
| <b>INFORME ECONOMÍA AÑO 2020</b>                | <b>23</b> |
| <b>PRINCIPALES CIFRAS BANCO DEL AUSTRO 2020</b> | <b>31</b> |
| <b>INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>         | <b>39</b> |
| <b>ESTADOS FINANCIEROS AUDITADOS</b>            | <b>51</b> |
| <b>SITUACIÓN UTILIDADES 2020</b>                | <b>63</b> |
| <b>INFORMES</b>                                 | <b>67</b> |



## MIEMBROS DEL DIRECTORIO

**PRESIDENTE** Carlos Rendón M.

**VICEPRESIDENTE** Marcelo Chico C.

**DIRECTORES PRINCIPALES** Pablo Cueva O.  
Jaime Arévalo M.  
Fabián Cueva C.

**DIRECTORES SUPLENTE** Carlos Cordero D.  
Francisco Andrade B.  
Antonio Martínez M.  
Pedro González V.

**SECRETARIA DEL DIRECTORIO** Ma. Fernanda Ruiz M.





## ALTA GERENCIA

| NOMBRE                        | CARGO                                       | TIPO UNIDAD Y DECISIONES          |
|-------------------------------|---|-----------------------------------|
| Guillermo Tálbot D.           | GERENTE GENERAL                             | ESTRATÉGICO - REPRESENTANTE LEGAL |
| Juan Vélez P.                 | PROCURADOR GENERAL                          | STAFF                             |
| Raúl Gonzalez J.              | CONTRALOR GENERAL                           | STAFF - CONTROL                   |
| Patricio Córdoba P.           | GERENTE NACIONAL DE FINANZAS Y TESORERÍA    | ESTRATÉGICO                       |
| Andrés Fernández Salvador A.  | GERENTE NACIONAL DE RIESGO INTEGRAL         | ESTRATÉGICO                       |
| Jorge Criollo P.              | AUDITOR GENERAL                             | STAFF - CONTROL                   |
| Pablo Egas E.                 | GERENTE OFICIAL DE CUMPLIMIENTO             | STAFF - CONTROL                   |
| Jorge Tálbot S.               | GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS                | NEGOCIO                           |
| Álvaro Calvache M.            | GERENTE NACIONAL DE TARJETAS DE CRÉDITO     | NEGOCIO                           |
| Marcelo Torres E.             | GERENTE NACIONAL DE MERCADEO                | NEGOCIO                           |
| Ricardo Fernández Salvador C. | GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES          | NEGOCIO                           |
| Jacinto Vintimilla R.         | GERENTE REGIONAL                            | NEGOCIO                           |
| Rosario Salazar S.            | GERENTE REGIONAL                            | NEGOCIO                           |
| Dieter Koehn C.               | GERENTE REGIONAL                            | NEGOCIO                           |
| Paúl Córdova Ch.              | GERENTE REGIONAL                            | NEGOCIO                           |
| Iván Alzamora M.              | GERENTE REGIONAL                            | NEGOCIO                           |
| Priscilla Serrano A.          | GERENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS            | NEGOCIO                           |
| Remigio Moscoso E.            | GERENTE NACIONAL ADMINISTRATIVO             | SOPORTE - APODERADO ESPECIAL      |
| Claudio Peñaherrera C.        | GERENTE NACIONAL DE TALENTO HUMANO          | SOPORTE                           |
| Fernando Ochoa D.             | GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES             | SOPORTE                           |
| Pilar Velasco G.              | GERENTE NACIONAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS | SOPORTE                           |
| Geovanni Roldán C.            | GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS   | SOPORTE                           |
| Tania Palacios C.             | GERENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN      | SOPORTE                           |



## > LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

Los elementos claves del direccionamiento estratégico institucional, son sus valores que lo fundamentan, dándole pleno sentido a su Cultura Organizacional. Los valores éticos del Banco del Austro S. A., son:



### MISIÓN

Nuestra razón de ser son nuestros clientes. La pasión por servirles más allá de sus expectativas, nos convierte en el banco local más nacional del país y nos impulsa a crear valor de forma integral a nuestros clientes, accionistas, funcionarios y comunidad.

### VISIÓN

Seremos un banco centrado en nuestros clientes, ofreciéndoles una experiencia de banca física y digital altamente eficiente que logre superar sus expectativas siempre. De esta forma nos convertiremos en uno de los bancos más importantes del Ecuador en términos de tamaño, alcance nacional y creación de valor para todos nuestros grupos de interés.

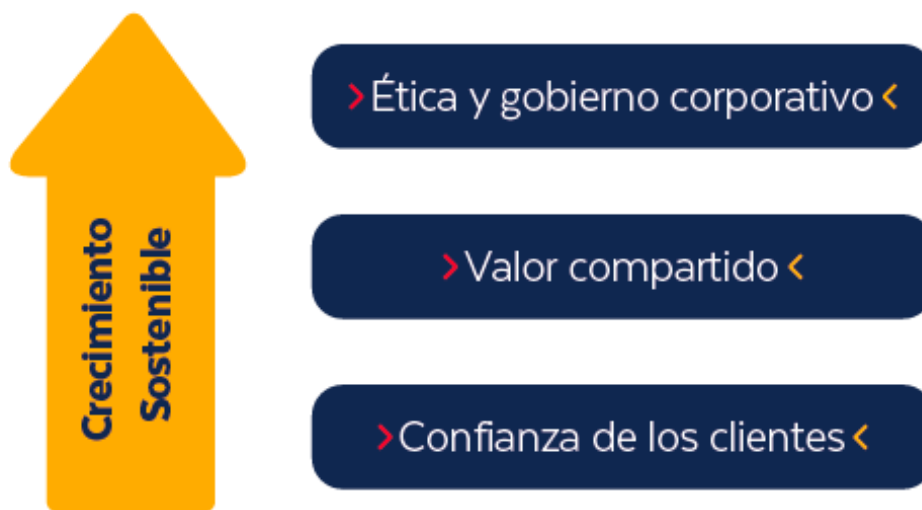
### OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



## LINEAMIENTOS DE SOSTENIBILIDAD

El objetivo planteado ha sido fortalecer el desempeño económico, ambiental y social de Banco del Austro, garantizando su alineamiento con estándares internacionales y marco normativo del sector financiero, a fin de promover una gestión eficiente de los recursos, la provisión de un servicio de calidad con altos estándares éticos posibilitando mayor competitividad y posicionamiento ante inversionistas.

Hemos considerado los siguientes pilares para la aplicación de nuestra Estrategia de sostenibilidad.



- **Crecimiento sostenible:** Abarca el propósito de crecimiento en el mercado, desde el cual también se impacta en la **bancarización e inclusión financiera** con un foco en el empoderamiento financiero de las mujeres como parte de la incorporación de un enfoque de **finanzas sostenibles** en la estrategia de largo plazo de la institución.

- **Ética y Gobierno Corporativo:** La **Ética y cumplimiento normativo** son esenciales para lograr el crecimiento sostenible en Banco del Austro. Sobre la base de las políticas, lineamientos y herramientas que existen en el banco, la estrategia se basa en un alto desempeño en el ámbito de Gobierno Corporativo y en garantizar la **transparencia** de las buenas prácticas entre los colaboradores, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Este pilar se encuentra en cumplimiento con la Norma de Protección y Defensa de los Derechos del Consumidor o Usuario Financiero. En el marco de los mecanismos a adoptar, las prácticas de Gobierno Corporativo contribuyen a la prevención y gestión de conflictos de intereses, a la transparencia y rendición de cuentas, al control de las operaciones y gestión de riesgos éticos por parte de los órganos de la dirección y alta gerencia.

- **Valor compartido:** Desde el enfoque de valor compartido, el Banco del Austro desarrolla acciones para **fortalecer las capacidades** no solo de sus trabajadores sino también de la sociedad en general a través del programa de **educación financiera**. De igual manera, se incorpora el enfoque de **ecoeficiencia** no solo como una oportunidad para reducir el impacto ambiental de las actividades del banco sino sobre todo para transferir buenas prácticas ambientales para los colaboradores y sus familias, potenciales inversionistas, clientes y sociedad en general. Procuramos brindar una adecuada educación financiera para que los consumidores financieros y o beneficiarios, según el caso, adquieran aptitudes, habilidades y conocimientos que les permitan administrar y planear sus finanzas personales, así como usar de manera óptima los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras públicas y privadas, y las de seguridad social, en beneficio de sus intereses personales, familiares, laborales, profesionales, y comerciales.
- **Mantener la confianza de nuestros clientes:** La sostenibilidad del banco está garantizada por la certeza que un consumidor financiero tiene sobre un servicio financiero o prestación que ofrecemos y el valor agregado que va más allá de la venta de los servicios explícitamente. Por ello, se propone que la estrategia de sostenibilidad se enlace con el fortalecimiento de la **reputación** del banco, incorporando la **digitalización** como una herramienta fundamental para el acercamiento con el usuario. Banco del Austro busca la integración de canales digitales y medios virtuales para asegurar que la información otorgada a los consumidores financieros y/o beneficiarios este guiada por principios de comunicación transparente, clara, veraz y oportuna.



Cuenca, marzo 2021.

## MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN

Estimados Señores Accionistas de Banco del Austro S.A., tenemos el agrado de presentar a ustedes la memoria anual correspondiente al ejercicio económico 2020.

Sin duda ha sido un año atípico, que nos transformó como humanidad, producto de la pandemia ocasionada por el COVID-19. Desde el mes de marzo, para evitar la propagación de la enfermedad, el mundo optó por la virtualidad, restringiendo a nivel mundial la movilidad de los habitantes y poniendo en riesgo la economía con el cierre de fronteras y negocios de toda índole.

Los duros momentos acarreados por la crisis sanitaria marcaron un punto de inflexión para el Ecuador y su sistema financiero, como consecuencia, enfrentamos un panorama con un nuevo dinamismo económico. Sin embargo, nos adaptamos a una nueva forma de vida y continuamos comprometidos con nuestros objetivos estratégicos, enfocados en nuestros clientes, el crecimiento, solvencia, procesos tecnológicos y capital humano. Los tiempos difíciles nos conllevan a ser consecuentes con nuestros actos, considerando imprescindible apoyar al cambio mundial a través de la sostenibilidad. A pesar de las adversidades, Banco del Austro ha culminado un periodo satisfactorio, los resultados obtenidos son fruto de una inmensurable labor, esfuerzo, dedicación y eficiencia de todas las personas que hacemos parte de esta gran familia, a todos ellos un justo homenaje y agradecimiento por su lealtad y compromiso en el desempeño de sus funciones, así mismo es necesario destacar el apoyo y la orientación brindada por todos los miembros del Directorio que han participado activamente en todo momento mediante reuniones presenciales y virtuales no sólo en las sesiones de Directorio sino en cada uno de los comités y demás organismos de control que dirigen el actuar de nuestra institución.

Es necesario también, agradecer a nuestros Accionistas por el respaldo y la confianza brindada a la Administración para alcanzar el logro de los objetivos planteados en este año transcurrido.

Finalmente ratificamos nuestro compromiso con la sociedad ecuatoriana, afrontando las dificultades que puedan presentarse en nuestro camino, superándonos a nosotros mismos y generando oportunidades y crecimiento para todos nuestros grupos de interés.

Atentamente,

Guillermo Tálbot D.  
GERENTE GENERAL

Carlos Rendón M.  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO







**< 01 > INFORME  
DEL DIRECTORIO**



## ECONOMÍA MUNDIAL

La pandemia de COVID-19 repercutió gravemente en la actividad económica a nivel mundial durante el año 2020, producto de los confinamientos obligatorios para evitar los contagios, lo que ha provocado una violenta contracción de la economía mundial del -3,5%; no obstante, se espera que la pandemia sea controlada de manera gradual con lo que se prevé que la economía mundial presente un crecimiento del 5,5% en 2021, según las cifras del Fondo Monetario Internacional, conforme se vayan normalizando las actividades económicas de los distintos sectores afectados.

## ENTORNO ECONÓMICO EN LATINOAMÉRICA

En América Latina la pandemia provocó una caída del 8,1% del PIB en el año 2020, aunque es importante destacar que previo a la emergencia sanitaria las economías de Latinoamérica ya presentaban debilidades, que se ahondaron agravando los problemas sociales y económicos en toda la región.

Frente al panorama adverso que se observa en América Latina, existen factores atenuantes como los programas de transferencias sociales, siendo así que, cinco de los diez programas en el mundo se encuentran en la región, según información reportada por el Banco Mundial.

Asimismo, el Grupo del Banco Mundial está implementando medidas amplias y firmes, a fin de ayudar a los países de Latinoamérica a mejorar su respuesta frente a la pandemia.

## AUDITORÍA EXTERNA

La reconocida firma de Auditoría Externa KPMG del Ecuador Cía. Ltda., efectuó la auditoría de

los estados financieros de Banco del Austro S.A. con corte a diciembre 2020.

El análisis de la información financiera fue realizada conforme a las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) y demás disposiciones legales vigentes.

La opinión de la firma de auditoría externa expresa que, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre de 2020, y el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

## CONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE INFORMES

### AUDITORÍA INTERNA

El Auditor Interno comunicó a los accionistas de Banco del Austro S.A., los resultados de las auditorías efectuadas durante el año 2020 mediante su informe de auditoría interna, documento que fue conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, Directorio y presentado a la Superintendencia de Bancos en cumplimiento a los lineamientos normativos legales vigentes.

Los Estados Financieros de Banco del Austro S.A. presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2020 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

El Banco ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de Buen Gobierno Corporativo. El Directorio ha aprobado políticas y procedimientos que apoyan la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria, los mismos que se encuentran alineados a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a una adecuada gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez de los diferimientos extraordinarios.

Durante el año 2020 realizamos las pruebas de auditoría y revisiones necesarias, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco se encuentran enmarcadas en la Ley, su Estatuto, normas y políticas internas.

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. Además, se determinó que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas.

Los resultados de los procedimientos de auditoría aplicados, determinaron que existe seguridad razonable del adecuado funcionamiento del modelo, sistema y herramienta de costeo implementado por el Banco.

Es importante indicar que el informe presentado por el Comité de Auditoría fue conocido y aprobado por el Directorio, documento que expresa que el sistema de control interno y la aplicación de la normativa referente a la gestión de riesgos implementado por la Administración del Banco del Austro S.A., son adecuados para lograr los objetivos de razonabilidad en la presentación de los informes financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones, tal como se señala en los informes de los auditores internos y externos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

## CUMPLIMIENTO

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión presentado por el Comité de Cumplimiento, documento que describe las actividades ejecutadas por la Unidad de Cumplimiento durante el año 2020, señalando que éstas se llevaron a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo aprobado por el Directorio y los resultados de su ejecución fueron informados periódicamente al Comité de Cumplimiento y Directorio.

## ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El Directorio conoció y aprobó el informe presentado por el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), documento que plasma el cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos aprobados por el Directorio y aplicados para la identificación, medición, control y monitoreo de cada uno de los riesgos (crédito, mercado, liquidez y operativo), lo que permitió mitigar el riesgo de cada uno de ellos, logrando así mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptado.

En la gestión de riesgo de liquidez se destaca la fortaleza en el Gobierno de decisiones, generando políticas y procedimientos de alto impacto, buscando la eficiencia de la liquidez desde su origen; en cuanto al riesgo de mercado se cerró en un nivel de riesgo residual bajo, reflejando las acciones proactivas en la gestión por parte del CAIR. Las características complejas del entorno exigieron la revisión de todos los procesos asociados al riesgo de crédito, lo cual derivó en la construcción de diferentes metodologías que aportaron con información oportuna y relevante para la administración de la cartera, en un contexto de oportunidad de negocio y prudencia financiera.

La administración del riesgo operativo estuvo enmarcada en el cumplimiento normativo legal vigente, fortaleciendo los esquemas de gestión relacionados con la actualización de metodologías para la definición de apetito y tolerancia al riesgo operativo, también se destaca la actualización del aplicativo de Gestión Integral de Riesgo Operativo (GIRO), que contempla mejoras para la evaluación de riesgos, calificación de controles y planes de acción, así como nuevos esquemas de reportería y monitoreo de indicadores de riesgo.

La gestión de riesgo tecnológico incluyó la realización de talleres de autoevaluación a los procesos de TI y Seguridad de la Información, enfocados a fortalecer el control de los riesgos asociados al factor tecnológico, también se diseñaron nuevos indicadores claves de riesgo (KRIs) alineados a la disponibilidad tecnológica de los servicios para la gestión de los procesos más críticos del Banco.

En cuanto al riesgo de Lavado de Activos, la gestión durante el año 2020, se enfocó en la definición y actualización de metodologías, relacionadas con la detección de operaciones inusuales, señales de alerta, matriz de riesgo, etc.; así como la definición de perfiles de riesgo de vinculación y permanencia de funcionarios, empleados y directores.

La gestión de Continuidad del Negocio centró su accionar principalmente en atender la emergencia sanitaria a través del Comité de Gestión de Crisis en pro de salvaguardar el bienestar, la salud e integridad de sus clientes y empleados.

Cabe resaltar que, durante el año 2020 las diferentes posiciones de riesgo asumidas por la entidad para cada uno de los tipos de riesgo han sido aprobadas por el Directorio y son monitoreadas por la Unidad de Riesgos y el CAIR.

## COMITÉ DE ÉTICA

El Comité de Ética presentó al Directorio el informe de las gestiones realizadas durante el ejercicio económico 2020, documento que fue conocido y aprobado por dicha instancia. Las actividades estuvieron encaminadas en realizar un estricto seguimiento a la adecuada aplicación del Código de Ética, buscando de forma constante la excelencia, mediante la propuesta de ideas innovadoras en beneficio de la institución; así mismo, los esfuerzos se centraron en la aplicación preventiva de la Política de Resolución de Conflictos de Interés (0 casos reportados); difusión del Código de Ética a través del área de Capacitaciones a los funcionarios, colaboradores y accionistas del Banco, velando por la adecuada aplicación de los lineamientos normativos tendientes a evitar posibles incumplimientos.

Con el apoyo del área de Comunicación Organizacional, se difundieron boletines a todo el personal de la institución sobre las sanciones aplicadas por incumplimientos a dicho código y se promovieron los principios de Buen Gobierno Corporativo.

## EDUCACIÓN FINANCIERA

El informe presentado por el responsable del Programa de Educación Financiera fue conocido y aprobado por el Directorio, documento en el que se describe los resultados cualitativos y cuantitativos de las capacitaciones impartidas durante el año 2020, evidenciando el cumplimiento satisfactorio de las disposiciones normativas aplicables a Educación Financiera.

Es importante mencionar que, dada la actual coyuntura, a través del Programa de Educación Financiera se brindaron capacitaciones dirigidas a usuarios externos con una metodología adaptada a canales y plataformas virtuales.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Comité de Estrategia Institucional del Banco presentó para conocimiento y aprobación del Directorio su informe de seguimiento al plan estratégico con corte al 31 de diciembre de 2020, en el cual se comunica sobre el comportamiento y monitoreo de los indicadores estratégicos por cada objetivo estratégico y perspectiva, concluyendo que los resultados obtenidos en el 2020, producto de la ejecución de los diferentes planes operativos, presentan un avance satisfactorio, reflejando los esfuerzos realizados por la entidad para alcanzar los objetivos estratégicos planteados.

## COMITÉ DE RETRIBUCIONES

El informe presentado por el Comité de Retribuciones fue conocido y aprobado por el Directorio, dentro de sus gestiones consta la adecuada aplicación y cumplimiento de la Política Retributiva que rigió durante el año 2020, con estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa aplicable.

Cabe destacar que la Política Retributiva que se aplicará durante el año 2021 será puesta a consideración de la Junta General de Accionistas para su respectiva aprobación.

## UNIDAD DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE Y RECLAMOS

El Directorio conoció y aprobó el informe de la Unidad de Atención al Cliente y Reclamos, cuya gestión durante el año 2020 estuvo orientada en identificar las causas que propiciaron los reclamos presentados por nuestros clientes y usuarios del sistema financiero en general, estableciendo los correctivos de manera efectiva

en los respectivos procesos y observando lo establecido en la normativa legal vigente.

Es importante señalar que el trabajo en equipo con las distintas áreas del Banco, permitió alcanzar el cumplimiento de los objetivos de la Unidad de Atención de Servicio al Cliente y Reclamos.

## GOBIERNO CORPORATIVO

El Directorio conoció y aprobó el informe de gestión presentado por la Coordinación de Gobierno Corporativo. Los esfuerzos estuvieron enfocados al fortalecimiento de prácticas y principios de Buen Gobierno Corporativo, enmarcados dentro de la normativa aplicable; creando una cultura organizacional acorde a nuestras necesidades. Además, se puso especial énfasis en la implementación de la Estrategia de Sostenibilidad.

Se continúa promoviendo los distintos canales de difusión institucional, con el objeto de que los distintos grupos de interés de la entidad estén debidamente informados sobre aspectos relevantes del Banco. También es importante mencionar la actualización de normativa interna entre la que destaca la creación de políticas relacionadas con la estrategia de sostenibilidad.

Durante el año 2020 se creó el Comité de Estrategia Institucional a través del cual se realiza la evaluación al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el año, garantizando así el adecuado cumplimiento de las metas fijadas por el Banco.

## REPARTO DE UTILIDADES

En la sesión de Directorio efectuada el 23 de diciembre de 2020, se conoció el contenido del Oficio Nro. SB-IRC-2020-1195-O de fecha 21

de diciembre 2020, suscrito por el Ing. Alfredo Limones Del Pezo, en su calidad de Intendente Regional de Cuenca de la Superintendencia de Bancos, mediante el cual se comunica que Banco del Austro no podrá repartir utilidades correspondientes al ejercicio económico 2020, esto con el propósito de fortalecer la situación patrimonial de la entidad a través de la conformación de una reserva especial para futuras capitalizaciones, observando lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

## **CUMPLIMIENTO NORMATIVO**

En cumplimiento a lo establecido en su Estatuto Social, el Directorio de Banco del Austro S.A., presenta su opinión favorable bajo su responsabilidad, sobre los estados financieros y el informe de auditoría interna por el ejercicio económico cortado a diciembre de 2020.

Es importante mencionar que los informes presentados por los distintos comités, son puestos a consideración de la Junta General de Accionistas para su respectiva aprobación y forman parte de la Memoria anual del Banco que se encuentra a disposición de Accionistas, Clientes y público en general.

Carlos Joaquín Rendón Mora  
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO







**< 02 > INFORME  
ECONOMÍA  
AÑO 2020**



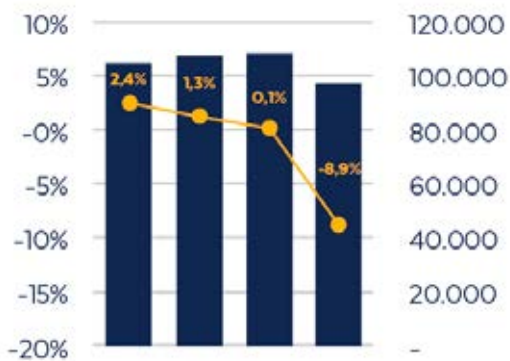
## INFORME ECONOMÍA 2020

### PRODUCCIÓN, PRECIOS Y EMPLEO

Según información del Banco Central del Ecuador, durante el año 2020 la economía del país habría alcanzado un tamaño de USD 96.677 millones y un crecimiento negativo equivalente a -8,9% anual en términos reales, comportamiento explicado en una contracción de todos los elementos del PIB, especialmente en el consumo privado y la inversión (-7% y -23%, respectivamente), variables afectadas por las condiciones adversas a nivel local e internacional, derivadas a su vez de la pandemia por el virus COVID-19.

### PRODUCTO INTERNO BRUTO (PIB)

Millones USD (PIB Nominal) - Tasa de variación anual (PIB real)

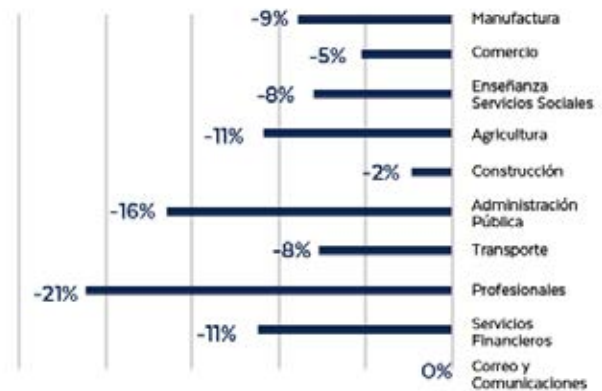


Fuente: Banco Central del Ecuador

En cuanto al PIB por industria, en lo referente al sector petrolero la producción total de crudo decayó -9,5% entre 2020 y 2019, alcanzando un valor promedio de 14,6 millones de barriles mensuales. La industria se vio afectada negativamente por la ruptura de los oleoductos SOTE y OCP en la zona oriente del país, la cual originó una caída significativa de la actividad en los meses de abril y mayo de 2020.

### PIB POR INDUSTRIA

PIB real - Tasas de variación anual



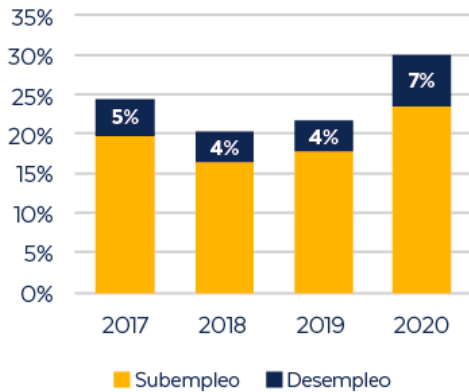
Fuente: Banco Central del Ecuador

En lo que respecta a al nivel de precios, si bien Ecuador ya mostraba niveles de inflación muy cercanos a cero desde períodos pasados, la drástica disminución del consumo y la inversión en el 2020, producto de la pandemia y las restricciones en la movilidad, ocasionó que este año la economía mantenga la tendencia de años anteriores y muestre a diciembre una tasa de inflación en el orden del -0,93%.

En lo concerniente al empleo, una demanda y oferta agregada limitadas sustantivamente por la coyuntura, además de un marco regulatorio que no permite una mayor flexibilidad en los esquemas de contratación, habrían ocasionado en este año una desmejora importante del entorno laboral, sobre todo al evaluar los indicadores de desempleo y subempleo, los cuales agrupan al segmento más vulnerable de la población y que al cierre del año 2020 representan, en conjunto, el 30% de la población económicamente activa, ocho puntos porcentuales de diferencia con el valor registrado en el 2019 (22%).

## ENTORNO LABORAL

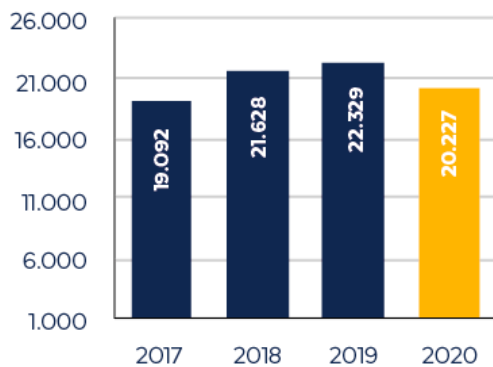
Tasa de desempleo y tasa de subempleo



Fuente: Banco Central del Ecuador

## COMERCIO EXTERIOR EXPORTACIONES TOTALES

Millones USD



Fuente: Banco Central del Ecuador.  
2020 estimaciones de mercado

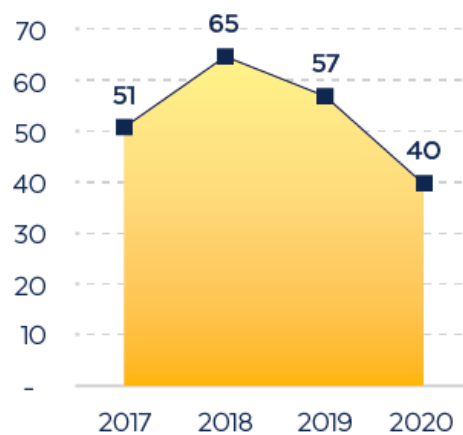
Las exportaciones del país habrían alcanzado un flujo acumulado de USD 20.227 millones en el 2020, lo que significó un decrecimiento del -9% en términos anuales, afectado principalmente por la caída del 40% anual en las ventas petroleras, principal fuente de divisas del país.

Al respecto, el precio internacional del barril de crudo WTI registró mínimos históricos al inicio de la pandemia, llegando a cotizarse en USD 19 el barril en el último mes de abril, en un contexto donde el precio promedio disminuyó de 57 a

USD 40 entre el 2019 y el 2020 (-30%), lo que a su vez originó un decrecimiento en el valor monetario de las exportaciones petroleras en el orden de los USD 3.429 millones (3,5% del PIB).

## PRECIO DEL BARRIL DE PETRÓLEO WTI

Dólares por barril



Fuente: Macrotrends

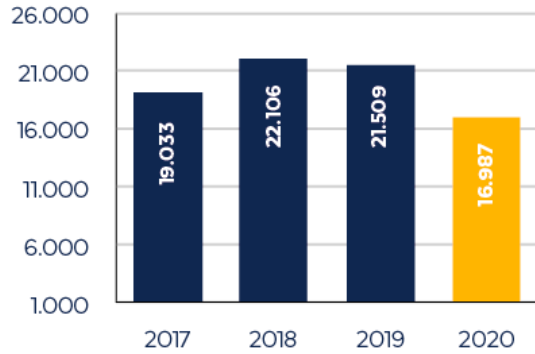
Por el lado de la canasta no petrolera, a pesar de la caída en los precios internacionales de los commodities y limitaciones en la logística del comercio exterior, las ventas de productos nacionales al extranjero crecieron positivamente en el 2020 en un 10% anual, motivadas particularmente por el incremento en las exportaciones de Banano, Madera y Cacao, entre otros, que además se vieron beneficiadas por una mayor competitividad debido al deterioro significativo en el precio internacional del dólar en comparación con otras divisas (-9% anual con respecto al euro).

En lo referente a las importaciones, las compras del país desde el exterior también se vieron afectadas por una demanda local restringida y una menor capacidad logística, además de la depreciación del dólar que encareció los productos nacionales; condiciones que finalmente contabilizarían a diciembre de

2020 un flujo total de USD 16.987 millones, equivalentes a un decrecimiento del -21% anual.

## IMPORTACIONES TOTALES

Millones USD

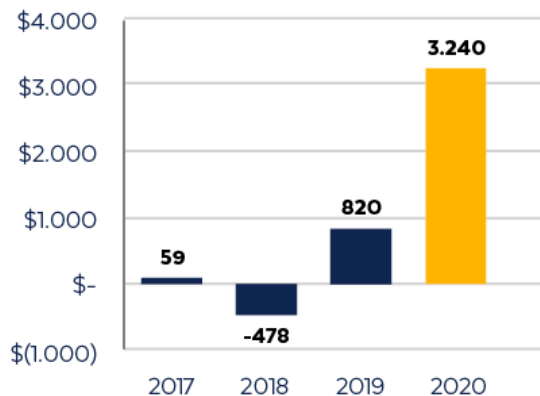


Fuente: Banco Central del Ecuador.  
2020 estimaciones de mercado

En estas condiciones, a diciembre del 2020, la economía registraría un superávit en la balanza comercial en el orden de USD 3.240 millones (3% del PIB), resultado explicado -tal como se señala anteriormente- en una caída importante en la demanda agregada, derivada a su vez de la coyuntura particular de este último año, tanto en lo nacional como en lo internacional.

## BALANZA COMERCIAL

Millones de dólares



Fuente: Banco Central del Ecuador.  
2020 estimaciones de mercado

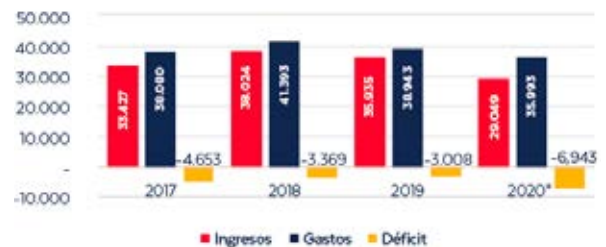
## SECTOR PÚBLICO

Durante el último ejercicio fiscal, los ingresos del Sector Público No Financiero (SPNF) habrían alcanzado un valor cercano a los USD 27.000 millones (30% del PIB), con un decrecimiento de -19% en términos anuales. Según las últimas estimaciones, el estado se vería afectado por una disminución de USD 3.071 millones en sus ingresos petroleros y de USD 2.125 millones en las fuentes tributarias, particularmente en el impuesto al valor agregado (IVA), cuya recaudación sería menor en 19% a la obtenida en el año 2019, producto de una disminución en la actividad comercial, muy marcada en este último año.

Por el lado de los gastos, el flujo habría sumado alrededor de USD 36.000 millones (27% del PIB), con una variación negativa equivalente a -8% anual y explicada principalmente en la disminución del gasto corriente en 11 puntos porcentuales con respecto al año pasado. En cuanto a los gastos de capital, el estado habría disminuido su inversión en alrededor del -29% anual hasta alcanzar un flujo de USD 5.716 millones.

## SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO

Millones USD - Base Devengado



Fuente: Ministerio de Finanzas, Observatorio de la Política Fiscal. 2020 estimaciones de mercado

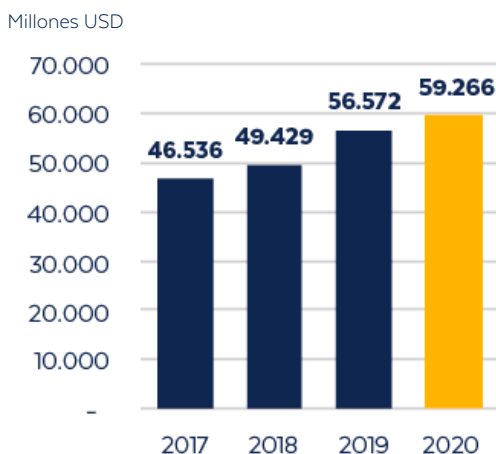
En este contexto, el resultado agregado del sector fiscal en el 2020 cerraría con un saldo negativo de aproximadamente USD 6.943 millones, equivalentes a un déficit global del -7% del PIB.

Finalmente, en lo que respecta a la deuda, luego de un año particularmente demandante de liquidez para cubrir las exigencias sociales y de salud derivadas de la pandemia, y afectado además por menores ingresos fiscales, el stock de deuda pública del Ecuador se habría incrementado a más de USD 59.000 millones al cierre del año 2020 (61% del PIB), resultado sobre todo de las negociaciones con el Fondo Monetario Internacional y con los tenedores de deuda para el re perfilamiento de los pagos, acciones que habilitaron un incremento neto de la deuda en alrededor de USD 2.700 millones en comparación con el año anterior.

significó un crecimiento del 10% en comparación con el año anterior.

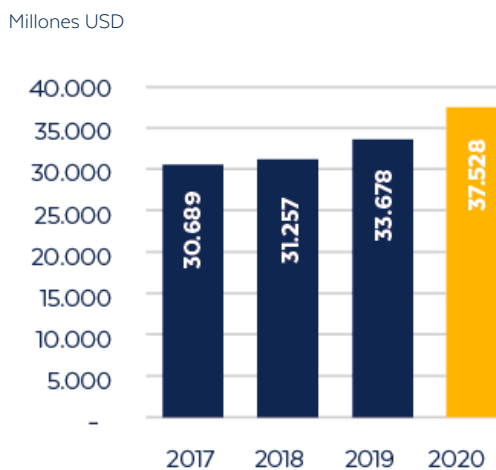
En otro ámbito, el saldo de las obligaciones con el público del sistema de bancos ascendió a USD 37.528 millones a diciembre de 2020 (11% de variación anual), algo significativamente positivo considerando las condiciones adversas de la coyuntura, en tanto que, por el lado del crédito, la cartera bruta decreció USD 491 millones, llegando a un valor de USD 29.538 millones (-2% anual).

### STOCK DEUDA PÚBLICA



Fuente: Observatorio de la Política Fiscal.  
2020 corresponde a noviembre

### CAPTACIONES SISTEMA BANCOS

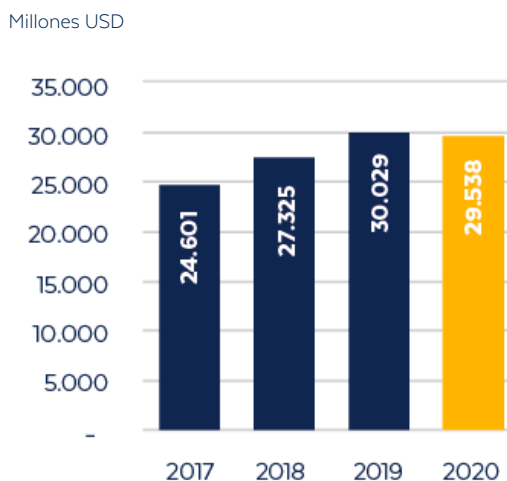


Fuente: Superintendencia de Bancos

### SECTOR MONETARIO Y FINANCIERO

Con respecto a las reservas internacionales del Banco Central del Ecuador, su saldo alcanzó USD 7.195 millones al cierre del 2020, lo que representó una variación positiva de USD 4.018 millones y un crecimiento de 126% anual, motivado por el resultado positivo de la balanza comercial y por los flujos de divisas que han venido al país en forma de deuda externa.

### CARTERA SISTEMA BANCOS

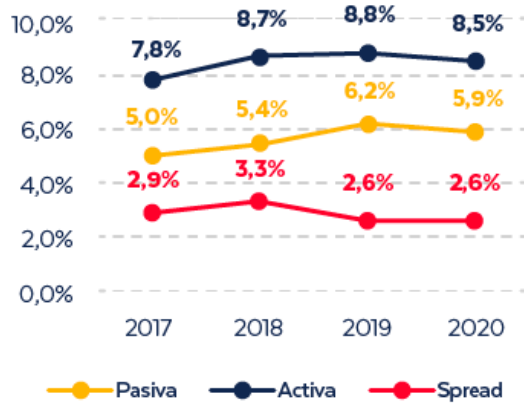


Fuente: Superintendencia de Bancos

En lo referente a la liquidez total de la economía, el indicador M2 contabilizó un saldo de USD 63.821 millones a diciembre de 2020, lo que

Finalmente, en lo concerniente a las tasas de interés, los tipos referenciales publicados por el Banco Central del Ecuador mostraron una disminución de 28 puntos básicos en la tasa pasiva, pasando de 6,17% en el 2019 a 5,89% en el 2020, en tanto que la tasa activa disminuyó de 8,78% a 8,5%, dejando un margen estable de 2,61% entre los dos últimos años.

Tasas Referenciales BCE



Fuente: Banco Central del Ecuador







**< 03 > PRINCIPALES CIFRAS  
BANCO DEL AUSTRO  
2020**





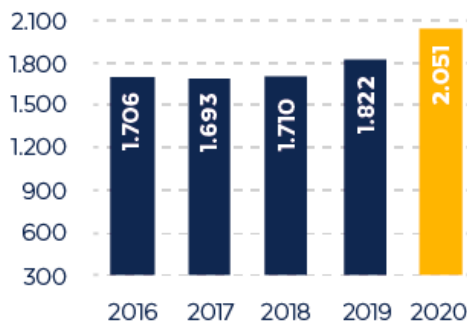
## ➤ ANÁLISIS ESTADOS FINANCIEROS 2020

### ACTIVOS

Al cierre del ejercicio económico 2020, Banco del Austro registró activos por un monto total de USD 2.051 millones, lo que implica un crecimiento de USD 228 millones (12,52%), marcando un hito al sobrepasar los USD \$2.000 millones. La cifra alcanzada se sustenta principalmente por el incremento de fondos disponibles en USD 144 millones (44,95%); cartera de crédito USD \$45 millones (4,51%); y, cuentas por cobrar USD 21 millones (78,53%).

### ACTIVOS TOTALES

Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

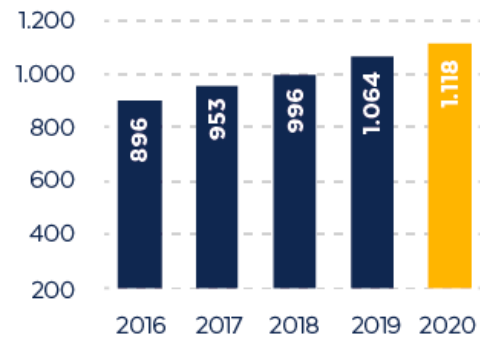
### CARTERA DE CRÉDITO

Con corte a diciembre de 2020 la cartera de crédito bruta de Banco del Austro presentó un saldo de USD 1.118 millones, registrando un incremento del 5,05% lo que en valores absolutos representa USD 54 millones en relación al año anterior.

Es importante destacar que las provisiones de cartera tuvieron un incremento de USD 8,8 millones (13,52%) mejorando la cobertura de la cartera improductiva de la institución.

### CARTERA

Millones USD



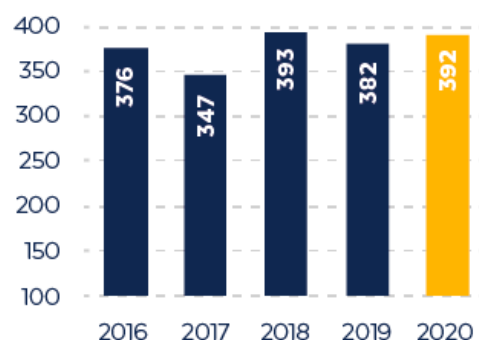
Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de Banco del Austro ascendió a USD 392 millones al cierre del 2020, incluido los fideicomisos y fondo de liquidez, evidenciando un crecimiento de USD 9,6 millones (2,51%) con respecto al año 2019.

Cabe mencionar que pese a la reducción de los fondos de liquidez, el rendimiento de Tesorería alcanzó un monto de USD 23,5 millones, logrando un crecimiento del 8,09%; es decir, USD 1,8 millones más que el anterior ejercicio económico.

### PORTAFOLIO

Millones USD

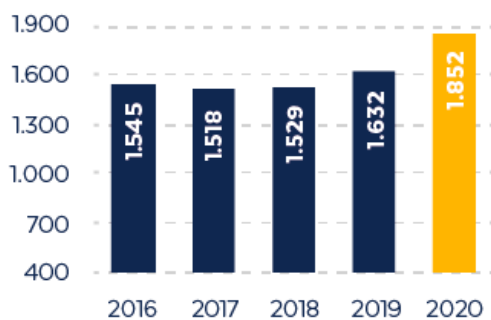


Fuente: Superintendencia de Bancos

## PASIVOS

Al cierre del ejercicio fiscal 2020, los pasivos del Banco se ubicaron en USD 1.852 millones, lo que representó un incremento de USD 220 millones (13,48%) en relación al año que antecede, sustentado en el aumento de las captaciones en un 14,84%, principal rubro del grupo de los pasivos.

Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

## CAPTACIONES

A diciembre 2020, Banco del Austro registró un monto de USD 1.776 millones por concepto de Obligaciones con el Público, reflejando un incremento de USD 229 millones con respecto a diciembre 2019 (USD 1.632 millones). El incremento de las captaciones fue impulsado principalmente por los depósitos a plazo con USD 97 millones, seguido de depósitos de ahorro con USD 77 millones, en tanto que los depósitos monetarios aportaron al crecimiento de las captaciones con USD 55 millones.

La participación de los 100 mayores depositantes de Banco del Austro a diciembre de 2020 fue de 32,82% con respecto al total de obligaciones con el público, siendo importante señalar que se encuentra dentro de los límites establecidos en las políticas internas del Banco.

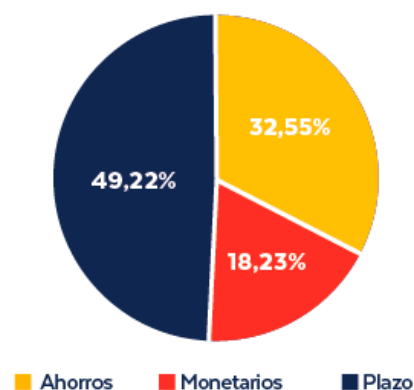
Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

La estructura de obligaciones con el público se encuentra representada en un 49,22% por depósitos a plazo; ahorros 32,55%; y, monetarios 18,23%, estructura similar a la presentada el año anterior.

## ESTRUCTURA CAPTACIONES

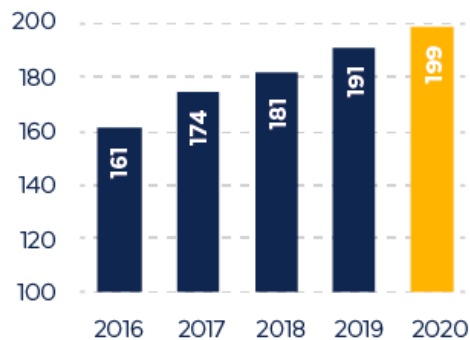


Fuente: Banco del Austro

## PATRIMONIO

El Patrimonio de Banco del Austro se incrementó en 4,33% con respecto al año anterior, al pasar de USD 191 millones en el 2019 a USD 199 millones en el 2020, lo que significó un incremento de USD 8,3 millones, sustentado básicamente en el crecimiento del Capital Social en USD 9,4 millones (6,89%) y Reservas en USD 3,7 millones (16,22%).

Millones USD



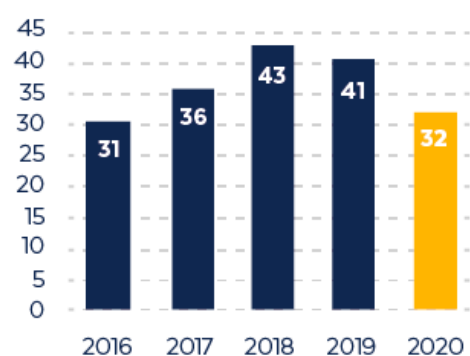
Fuente: Superintendencia de Bancos

## RESULTADOS

Al cierre del ejercicio económico 2020, Banco del Austro generó resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones por un valor total de USD 32 millones, siendo importante destacar las oportunas estrategias implementadas por la alta gerencia y trabajo en equipo de todos los funcionarios y colaboradores del Banco para hacer frente a los desafíos presentados por la pandemia del COVID-19.

## UTILIDAD ANTES DE PROVISIONES, IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN EMPLEADOS

Millones USD



Fuente: Superintendencia de Bancos

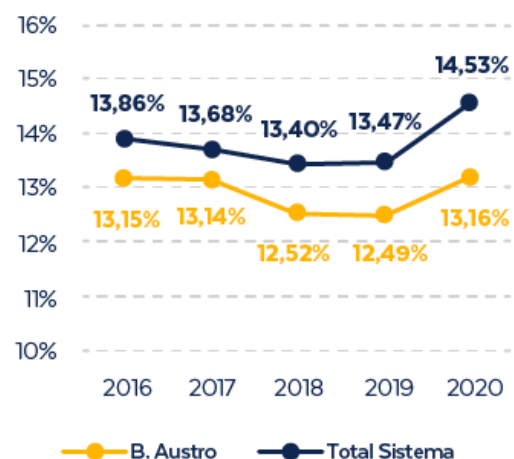
Banco del Austro alcanzó un ROE del 4,01% a diciembre 2020, similar al presentado por el sistema de bancos privados que se ubicó

en 4,79%, resultado alcanzado gracias a una eficiente administración de los costos y gastos del Banco y medidas oportunas que permitieron mejorar la generación de ingresos en un escenario adverso.

## INDICADORES FINANCIEROS

El patrimonio técnico de Banco del Austro se ubicó en 13,16% con corte a diciembre 2020, porcentaje superior al mínimo legal requerido que es del 9%, evidenciando una adecuada capacidad del Banco para afrontar imprevistos. El sistema de Bancos Privados registró un patrimonio técnico del 14,53%.

## SOLVENCIA

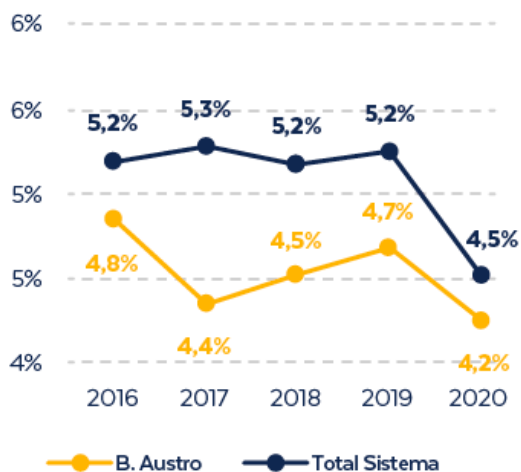


Fuente: Superintendencia de Bancos

El índice de eficiencia microeconómica de Banco del Austro presenta una mejor posición que el indicador de la banca privada, tendencia que se ha mantenido en los últimos 8 años, es así que al cierre del año fiscal 2020 el ratio de gastos de operación sobre el total de activos promedio fue de 4,25%, producto de un manejo y control eficiente de los gastos operativos. El indicador del sistema de bancos privados fue del 4,51%.

## ÍNDICE DE EFICIENCIA MICROECONÓMICA

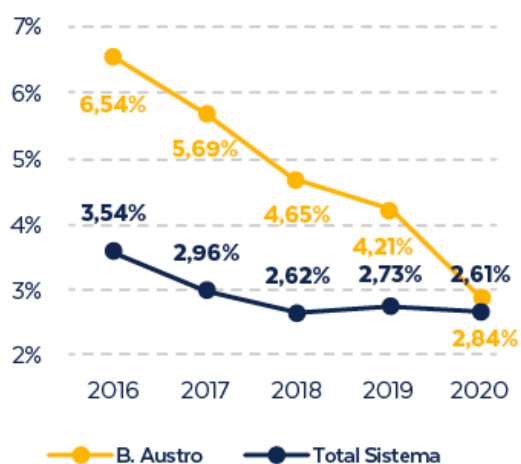
(Gastos de Operación/ Activo Promedio)



Fuente: Superintendencia de Bancos

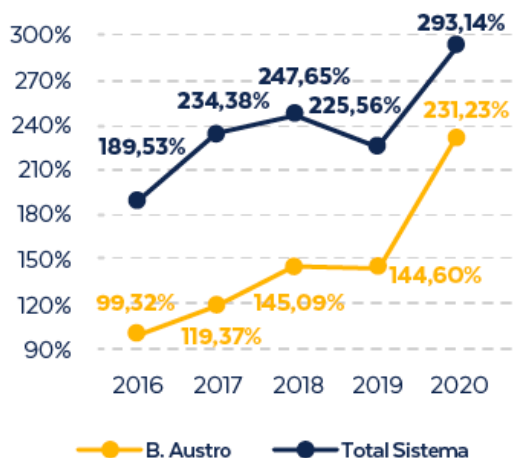
Con corte a diciembre 2020, los indicadores de morosidad y cobertura son cercanos a los del sistema de bancos privados, lo que obedece a la aplicación de la normativa establecida por el organismo de control para afrontar la pandemia, así como la implementación de estrategias acertadas por parte de la Alta Gerencia del Banco.

## MOROSIDAD



Fuente: Superintendencia de Bancos

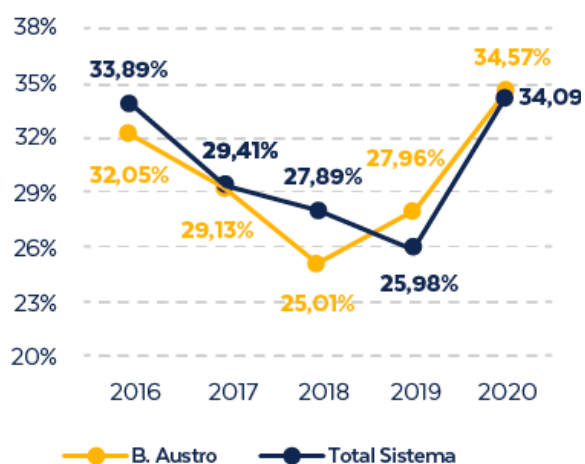
## COBERTURA



Fuente: Superintendencia de Bancos

El indicador de liquidez evidencia una adecuada posición del Banco, demostrando una correcta gestión institucional sobre la maduración de activos y pasivos, el ratio se mantiene similar al sistema de bancos privados con un importante crecimiento con corte a diciembre 2020, evidenciando la confianza y fidelidad de nuestros clientes.

## LIQUIDEZ



Fuente: Superintendencia de Bancos









**< 04 > INFORME DE GESTIÓN  
INSTITUCIONAL**





## ► INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Con el compromiso de los colaboradores y la alta dirección del Banco, hemos logrado la consecución de niveles adecuados en cuanto a nuestros objetivos planteados en el Plan Estratégico 2020-2024, a pesar de las adversidades transcurridas en el 2020, por la crisis sanitaria, producto del COVID-19.

En un entorno incierto y coyunturas desfavorables, nos encontramos fortalecidos y logramos dar grandes pasos en los Proyectos Estratégicos, Planes Operativos Anuales y Balance Score Card establecidos por las diferentes áreas de la institución.

Entre los principales proyectos estratégicos están: La Experiencia Digital (Banca Digital, Prospección Digital, On-Boarding y Tarjeta Digital); Implementación del nuevo Core Bancario; Alineación de la Estructura Organizacional a la Estrategia; Cajeros Automáticos Recicladores; Implementación de Corresponsales No Bancarios; Rediseño y Modernización de La Red de Agencias; Info-centro Red Amiga; Descentralización y Empoderamiento de las políticas comerciales. Los cuales se han desarrollado satisfactoriamente según los cronogramas planteados.



Banco del Austro cuenta con veinte áreas de trabajo que trazaron sus Planes Operativos Anuales, en los cuales constan ochenta y seis actividades y proyectos finalizados con diferentes niveles de complejidad, los que han apalancado el crecimiento y desarrollo de la institución en el 2020.

Los Balance Score Card establecidos permitieron llevar un control adecuado de los Indicadores Clave de Rendimiento por perspectivas de finanzas, clientes, procesos internos, y aprendizaje/desarrollo, en forma general para el Banco y también en las líneas de negocio Comercial, Minorista, Privada, Tarjetas de Crédito y Tesorería.

De acuerdo con las cifras a junio 2020 de la Superintendencia de Bancos, fuimos ubicados entre las principales instituciones financieras con mejor rendimiento. En el Mastercard Excellence Program 2020 - Primera Edición, donde se evalúan las operaciones de los bancos miembros de Mastercard a nivel del Ecuador, nuestra institución se hizo merecedora de los premios: *“Banco con Mayor Mejora en Portafolio Masivo y tercer puesto en el E-Comm Excellency”*.

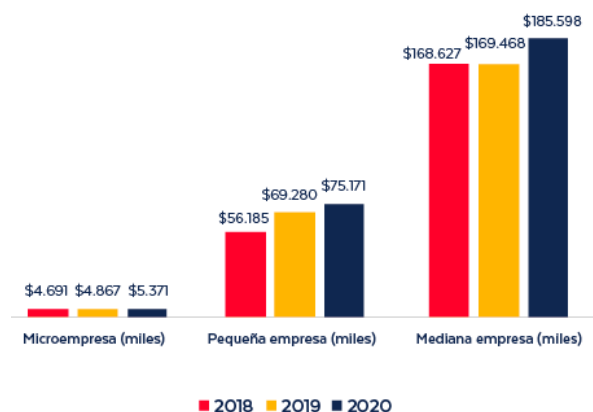
Adicionalmente, logramos materializar la Estrategia de Banca Sostenible y a partir de la misma se han implementado políticas como: Inclusión Financiera y Empoderamiento Financiero, Igualdad de Género, Política Ambiental, Lineamientos de Ecoeficiencia y Voluntariado Corporativo, las cuales enmarcan la gestión que se ha desarrollado al cierre del 2020 y nos encamina a seguir trabajando arduamente en el futuro.

Dentro de los temas materiales en el **Pilar de Crecimiento Sostenible** se sitúa el **Desempeño Económico**, que se enfoca en la creación y la

distribución del valor económico, indicando cómo la organización produce riqueza para los grupos de interés. De esta manera, en el 2020 aportamos con 1.451 puestos de empleo, que representan un valor económico directo de USD 26 millones y utilidades repartidas por un valor de USD 7 millones.

El Banco mantiene especial interés en la generación de ingresos a mujeres, procurando disminuir la brecha en la inclusión de género, es así que, las plazas de empleo generadas en el 2020, un 57% corresponden a mujeres.

Desde la Banca Inclusiva promovemos la **Inclusión Financiera** como medio para reducir la pobreza, fortalecer el bienestar y mejorar la economía local en las zonas donde operamos. Logramos un crecimiento en la colación de créditos para capital de trabajo en Micro, Pequeñas y Medianas empresas, atendiendo en los últimos tres años a un total de 2.862 clientes en estos segmentos. Al cierre del 2020 en comparación al 2018 hemos crecido USD 37 millones, alcanzando un saldo de USD 266 millones.



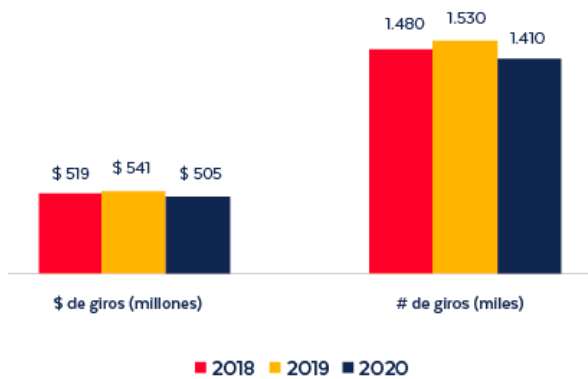
Del total de la cartera de Emprendedores mantenemos una distribución por edades de: 5% jóvenes menores de treinta años, 79% adultos de 30 a 60 años y 16% adultos mayores a 60 años, tratando de atender a todos los grupos etarios.

Por otro lado, Banco del Austro ha impulsado mecanismos de crédito para clientes mujeres, brindándoles independencia financiera y seguridad al momento de realizar sus transacciones personales.

De los créditos para emprendedores, se dirigió un 43% del total de la Cartera a mujeres. De igual manera, registramos nuevos desembolsos de créditos en los diferentes productos Comercial, Microcrédito, Consumo, Vivienda por un valor total de USD 44 millones exclusivamente para mujeres, lo que significa un 37% del total desembolsado a personas naturales en el año 2020. De igual manera, cerramos el año con un saldo de USD 107 millones otorgados a mujeres por medio de Tarjetas de Crédito, que representa un 43% del total de este producto.

Consideramos que las Remesas son una fuente esencial de capital para muchos hogares de bajos ingresos, pero internacionalmente los costos pueden llegar a ser muy altos. Para el Ecuador, según datos del Banco Central, este rubro ha representado desde el 2018 al 2019 un promedio del 2,84% del PIB, siendo una fuente importante en la dinamización de la economía. En el 2020, a pesar de la pandemia el Ecuador recibió hasta el cierre del tercer trimestre USD 2.351 millones. Banco del Austro consciente de las necesidades de los ecuatorianos brinda servicios de giros para remesas y mantiene un producto de bancarización de remesas "Austrogiros", una cuenta exclusiva para el envío de las remesas, que no genera costo alguno.

Se ha obtenido una tendencia positiva en los años anteriores, recibimos 1,4 millones de giros en el 2018, 1,5 millones en el 2019 y un total de 1,4 millones de giros al 2020, lo que representa un volumen promedio de USD 522 millones al año.



A pesar de que en el 2020 disminuyó el monto y número de giros producto de la crisis sanitaria atravesada a nivel mundial, Banco del Austro ha logrado incrementar la bancarización en los últimos años, pasando de 10.723 clientes en el 2018 a 19.257 clientes en el 2020, mediante la apertura de cuentas “Austrogiros”. El monto bancarizado se ha incrementado de USD 103 millones en el 2018 a USD 133 millones en el 2020.



Con este producto cubrimos todos los grupos de edad, sin embargo, en el 2020, se ha generado una inclusión del 57%, a los grupos más sensibles que comprenden edades de menores de 30 años y mayores de 50 años.

Dentro de las **Finanzas Sostenibles** que son aquellas que adoptan un criterio ético e incluyen factores sociales y medioambientales en las decisiones de inversión a largo plazo, marcamos nuestras primeras acciones buscando alianzas estratégicas que nos permitan desarrollar de mejor forma estos productos específicos. Al cierre del 2020 se firmó el Convenio Global

de Participación para la Intermediación Financiera de segundo piso con la Corporación Financiera Nacional, cuyo objeto es formalizar la intervención de Banco del Austro en la canalización de recursos proporcionados a su favor, destinados a fines productivos para MYPIMES en el contexto de la crisis COVID-19.



Como último Eje del Pilar de Crecimiento Sostenible, pero no menos importante se ha considerado el **Comportamiento Ético**, que hace referencia a la aplicación de valores y al comportamiento empresarial, relevante para la conducta de las personas y de la organización en su conjunto.

En los últimos años procuramos el cumplimiento a cabalidad del Código de Ética, que enmarca la conducta del Banco del Austro. Realizamos capacitaciones a todos los colaboradores de la institución incluidos miembros del Directorio y Accionistas. Adicionalmente, reforzamos con campañas destinadas a la aplicación de valores, y comportamiento ético. Como resultado en el año 2018 se reportaron trece casos de incumplimiento, en el 2019 ocho y en el 2020 dos.

En busca de mejorar los estándares de aplicación de los principios de Gobierno Corporativo, se estableció un procedimiento de evaluación de desempeño de los miembros del Directorio, aplicado anualmente de forma individual y en conjunto. Los componentes

evaluados se refieren a: 1. Funcionamiento, asistencia a sesiones y reuniones de Directorio y Comités. 2. Conocimiento e información sobre temas del negocio, asistencia y evaluación a cursos y capacitaciones. La evaluación realizada dio un porcentaje global de cumplimiento del 99%, evidenciando un correcto desempeño de Gobierno.

En el pilar de **Valor Compartido**, materializamos el **Desarrollo de Capital Humano**, enfocando a la organización en la contratación, retención, las prácticas relacionadas y la promoción de la diversidad en la empresa.

Al cierre del periodo, contamos con un 59% de empleados menores de 30 años, 32% entre 30 a 50 años y un 9% mayores de 50 años, manteniendo diversidad en cuanto a la edad de nuestros colaboradores.

Desde hace varios años, con el afán de proporcionar un valor agregado a nuestros colaboradores, disponemos de un convenio con la Universidad Técnica Particular de Loja, con el cual acceden a descuentos especiales y pagos a través del rol.

En el año transcurrido se ha brindado un promedio de 18 horas de capacitación a Gerentes o niveles de Alta gerencia, y un promedio de 550 horas a empelados y colaboradores.



En los últimos tres años se han otorgado 318 licencias por maternidad y paternidad. Se han cancelado 1.734 subsidios de guardería infantil, a pesar que en el 2020 este servicio se vio disminuido por el confinamiento obligatorio a nivel mundial.

**BANCO DEL AUSTRO**

**01** **Crecemos contigo...**

**UNIVERSIDAD**





**BENEFICIOS EDUCATIVOS**

**Beneficios:**

- 10% de descuento por convenio.
- 5% adicional por pago en efectivo.
- Beneficio extendido a cónyuges y familiares en primer grado de consanguinidad.

**Requisitos:**

- Haber superado el periodo de prueba. (Más de 3 meses)
- Certificado emitido por Talento Humano.

**Más información:**  
María Augusta Ilguez  
ailguez@bcaustro.fin.ec

\*Aplica para todo el personal del Banco

SomosBDA

**BANCO DEL AUSTRO**

**02** **Crecemos contigo...**

**GUARDERÍA**





**BENEFICIOS EDUCATIVOS**

**Consideraciones:**

- Se entregará un valor establecido.

**Requisitos:**

- Presentar la factura hasta el 15 de cada mes.

**Talento Humano:**  
Verónica Sañas  
vsanias@bcaustro.fin.ec

SomosBDA

\*Aplica para las funcionarias y colaboradoras del Banco con niños/niños en guarderías hasta los 6 años.

Buscando el bienestar de todos en la organización, el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional mantiene disponible servicios médicos y oftalmológicos permanentes para todos los colaboradores. Adicionalmente se contrató a la compañía de Seguros Médicos Ecuasanitas, contando actualmente con este servicio privado para todo el personal del Banco del Austro, invirtiendo un monto anual de USD 230.000 aproximadamente.



**BANCO DEL AUSTRO**

**01 BENEFICIOS MÉDICOS**  
Cuidamos de ti...

Departamento Médico vinculado con el **IESS**.

- Medicina ocupacional.

Consulta su ubicación con Talento Humano de cada regional.

Más información:  
Rolando Calle  
rcalle@bcaustro.com.ec

© f t SOMOSBDA



**BANCO DEL AUSTRO**

**03 BENEFICIOS MÉDICOS**  
Cuidamos de ti...

Asistencia Oftalmológica

Servicios gratuitos:  
Examen visual una vez al año.

Otros beneficios

Consulta nuestro convenio en Talento Humano de cada regional.

© f t SOMOSBDA

En cuanto a posiciones de Liderazgo mantenemos una equidad de género, siendo siempre objetivos en el merecimiento de los cargos. En el año culminado contamos con 17

Mujeres y 28 Hombres Gerentes, 16 Mujeres y 11 Hombres Subgerentes, 83 Mujeres y 68 Hombres Jefes.

En cuanto a la permanencia del personal se consiguió un indicador satisfactorio de rotación, reduciendo de un 2,32% en el 2018 al 1,04% en el 2020.

En el último trimestre del 2020, socializamos la contratación de servicios con la empresa internacional Great Place to work para realizar el análisis de nuestro clima laboral, esperamos el próximo año trabajar con mucho ahínco en base a los resultados obtenidos, para ser uno de los mejores lugares para trabajar.



Great Place to Work

TALENTO HUMANO

GRANDES PASOS NOS PERMITEN AVANZAR

Ahora es tu oportunidad de expresar lo que sientes a través de la encuesta ambiente laboral de **Great Place to Work®**.

Revisa tu correo institucional o personal y accede directamente al link de la encuesta, recuerda que **ES ANÓNIMA Y CONFIDENCIAL**.

Encuesta disponible del 14 al 20 de septiembre

Para consultas comuníquese a las ext. 10979, 10988 y 10994

BANCO DEL AUSTRO

En cuanto al Apoyo a causas sociales nos enfocamos en aportar al desarrollo de nuestra comunidad. Creando valor en nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

Banco del Austro se ha caracterizado por brindar apoyo al Deporte cuencano. En el mes de enero fuimos auspiciantes oficiales del Mundial Juvenil de Tenis Hyundai, copa que orgullosamente lleva nuestro nombre.



Al igual que en años anteriores celebramos la firma del Contrato de auspicio al Club Deportivo Cuenca, emblemático equipo que despierta el entusiasmo de la mayoría de los azuayos.



Como reconocimiento a los aportes realizados al mantenimiento del Estadio Alejandro Serrano Aguilar, nos han honrado nominándolo como gesto de agradecimiento “Estadio Banco del Austro”

Con mucho entusiasmo donamos los premios para los ganadores a las mejores comparsas del Desfile de Carnaval de los Cuatro Ríos, apoyando nuestras tradiciones.



Sin lugar a duda este año ha sido diferente y los efectos acarreados por la crisis sanitaria han sido lamentables. Colaboramos con nuestro granito de arena, realizando la entrega de kits de alimentos para personas vulnerables en coordinación con la Ilustre Municipalidad Cuenca, GAD Municipal de Turi, GAD Municipal de Santa Isabel.



Entregamos trajes de bioseguridad y productos de aseo personal en el Asilo Miguel León y Cristo Rey.

En Coordinación con la Cruz Roja Ecuatoriana organizamos dos campañas de donación de sangre, incentivando la solidaridad en todos nuestros colaboradores.





Apoyamos a la Municipalidad de Cuenca en la campaña #MásUnidasMásProtegidas y la celebración del día Internacional de la No Violencia Contra la Mujer.



Adicionalmente apoyamos la campaña de prevención del cáncer de mama.



En el mes de diciembre colaboramos con la entrega de caramelos en la “Navitón” organizada por Municipalidad de Cuenca, en el mismo contexto colaboramos con La Gobernación Provincial del Azuay, Fundación Reinas de Cuenca, Hospital del Niño y la Mujer y el agasajo a los niños en el Hospital de SOLCA de la ciudad de Cuenca.

Mediante el Programa de Educación Financiera, en los últimos tres años brindamos capacitaciones a un total de 21.320 personas, de las cuales el 62% fueron mujeres. En el 2018, participaron 410 niños y 5.574 adultos, en el 2019, 734 niños y 6.492 adultos y en el 2020, 367 niños y 7.743 adultos.



En el último año trabajamos con cuatro instituciones educativas, impactamos a 126.350 usuarios por difusión en redes sociales y a 31.133 usuarios por difusión en la web. Creciendo respectivamente en un 284 % y 381% en comparación con el año anterior.

En cuanto a **Sensibilidad Ecológica**, comenzamos una gratificante labor desde la gobernanza y la gestión de impactos ambientales derivados de la producción de bienes y servicios.

En el año transcurrido, logramos reducir el consumo de papel bond en un 28%, utilizando un total de 14.812 resmas.

Generamos un consumo de energía eléctrica de 6.612.000 kW y 990 m<sup>3</sup> de agua potable, que han representado un valor de USD 523.546 y USD 41.387 respectivamente, logrando una importante reducción con respecto al 2019 del 1,5% en energía eléctrica y un 7% en agua potable.

Durante el año trabajamos en campañas de concientización y sensibilización del uso responsable de los recursos de forma interna.



Invertimos en infraestructura que contribuye a la reducción del consumo de energía eléctrica y agua potable por un monto USD 53.902.

En el último pilar Mantener la confianza de nuestros clientes, materializamos el eje Digitalización que se refiere a la innovación y el desarrollo tecnológico con el objetivo de responder a los nuevos retos de la transformación digital, centrándonos en la excelencia operativa y la experiencia del cliente.

Intervenimos y renovamos 55 oficinas y 62 cajeros automáticos.



Ampliamos nuestra red de ATM's en el territorio nacional en un 20 % con respecto a los dos últimos años, logramos un crecimiento porcentual del 98% con respecto a nuestros suscriptores en la App, y un crecimiento del 88% de usuarios de nuestros servicios a través de la web.





la posición #6 en el Ranking de Reputación y Responsabilidad Social del sector Bancos/ Financieras.

Con todas estas acciones logramos contribuir con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos por el Programa de las Naciones Unidas:

Finalmente, en el eje de Reciprocidad vinculado al resultado del comportamiento desarrollado a lo largo del tiempo y a la capacidad para distribuir valor entre los grupos de interés.

Nuestro índice de satisfacción al cliente y de recomendación, se ha determinado en función de la calificación que realizan nuestros usuarios en la encuesta de satisfacción enviada por email a todo cliente que ha tenido una interacción física con el banco. Los índices mencionados se incrementaron en 7 puntos porcentuales con respecto a la medición realizada en el 2019, llegando a un resultado del 63% y 42% respectivamente.

Según el estudio anual realizado por la empresa consultora MERCO para diferentes sectores de negocio obtuvimos una calificación de 8466/10000. Esta calificación nos ubica en



Aún queda mucho por hacer, pero gracias al trabajo que realizamos día a día estamos seguros que lograremos aportar al equilibrio en todos los ejes que enmarcan los objetivos y asegurar un planeta mejor para las generaciones futuras.





**< 05 > ESTADOS FINANCIEROS  
AUDITADOS**







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

Teléfonos: (593-2) 5000 051  
(593-4) 5000 051

### **Informe de los Auditores Independientes sobre los Estados Financieros Resumidos**

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

#### **Opinión**

Los estados financieros resumidos que incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2020, y los estados resumidos de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, son derivados de los estados financieros auditados de Banco del Austro S. A. del año terminado el 31 de diciembre del 2020.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### **Base Contable**

Informamos que tal como se explica en la nota 1 (c), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

#### **Estados Financieros Resumidos**

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y Junta de Política Monetaria y Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

#### **Estados Financieros Auditados y Nuestro Respectivo Informe**

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros auditados en nuestro informe de fecha 15 de marzo del 2021. Dicho reporte también incluye la comunicación sobre los asuntos claves de auditoría. Los asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

#### **Responsabilidades de la Administración por los Estados Financieros Resumidos**

La Administración de Banco del Austro S. A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### **Responsabilidades del Auditor**

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

*KPMG del Ecuador*

15 de marzo del 2021

KPMG del Ecuador Cía. Ltda. compañía limitada por acciones y firma miembro de la red de firmas miembros independientes de KPMG, afiliada a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

| Banco del Austro S.A.<br>(Cuenta - Ecuador)   |     |                      |  |     |                      |
|---|-----|----------------------|--|-----|----------------------|
| Balance General Individual  |     |                      |  |     |                      |
| 31 de diciembre de 2020   |     |                      |  |     |                      |
| En miles de dólares de los Estados Unidos de América - USD  |     |                      |  |     |                      |
| <b>Activos</b>  |     |                      | <b>Pasivos y Patrimonio de los Accionistas</b> |     |                      |
| Fondos disponibles (nota 3)   | USD | 402,760,048          | Obligaciones con el público (nota 11):         |     |                      |
| Inversiones en valores, neto (nota 4)   |     | 362,787,231          | Depósitos a la vista                           | USD | 905,637,040          |
| Cartera de créditos (nota 5)  |     |                      | Depósitos a plazo                              |     | 836,114,081          |
| Comercial (Prioritas)   | USD | 500,296,251          | Depósitos de garantía                          |     | 247,086              |
| Comercial Ordinario   |     | 3,489,268            | Depósitos reintegrados                         |     | 23,013,747           |
| Cyrosama Prioritas  |     | 295,951,250          | Total obligaciones con el público              |     | 1,715,142,194        |
| Comercial Ordinario   |     | 119,879,629          | Obligaciones estructuradas (nota 12)           |     | 4,492,811            |
| Productivo  |     | 45,813,778           | Cuentas por pagar (nota 13)                    |     | 41,678,281           |
| Productivo  |     | 10,348,712           | Obligaciones financieras (nota 14)             |     | 21,890,332           |
| Misceláneos   |     | 8,371,300            | Otros pasivos (nota 15)                        |     | 8,172,011            |
|   |     | <u>1,178,307,824</u> | Total pasivos                                  |     | 1,801,007,217        |
| Morosa reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 10)  |     | <u>73,548,812</u>    | Patrimonio de los accionistas (nota 16):       |     |                      |
| Cartera de créditos, neto   |     | 1,044,062,000        | Capital acciones                               | USD | 148,000,000          |
| Cuentas por cobrar, neto (nota 6)   |     | 47,214,131           | Reserva legal                                  |     | 18,217,284           |
| Bienes materiales, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 7) |     | 12,344,199           | Reserva especial                               |     | 5,985,316            |
| Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 8)   |     | 22,824,775           | Reserva por revalorización del patrimonio      |     | 3,892,268            |
| Otros activos, neto (nota 9)  |     | 80,082,596           | Superávit por valoración                       |     | 18,939,773           |
| Total activos   | USD | <u>2,096,992,027</u> | Utilidades acumuladas                          |     | 7,676,622            |
| Cuentas de orden deudoras (nota 18)   | USD | <u>388,693,426</u>   | Total patrimonio de los accionistas            |     | <u>198,876,281</u>   |
|   |     |                      | Total pasivos y patrimonio de los accionistas  | USD | <u>2,000,303,827</u> |
|   |     |                      | Pasivos contingentes (nota 9B)                 | USD | <u>329,018,129</u>   |
|   |     |                      | Cuentas de órdenes acreedoras (nota 19)        | USD | <u>6,027,876,210</u> |

  
Guillermo Fariña  
Gerente General

  
Verónica Tello  
Contralora General

Verificar los roles que acompañan a los estados financieros individuales.



Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2020

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

|  |      |                         |
|--|------|-------------------------|
| Intereses y descuentos ganados (nota 21)   | US\$ | 145.690.603             |
| Intereses causados (nota 22)   |      | <u>(55.844.476)</u>     |
| Margen neto de intereses   |      | 89.846.127              |
| Comisiones ganadas (nota 23)   |      | 9.979.204               |
| Ingresos por servicios (nota 23)   |      | 17.116.346              |
| Comisiones causadas (nota 24)  |      | <u>(13.316.190)</u>     |
| Utilidades financieras   |      | 4.517.311               |
| Pérdidas financieras   |      | <u>(2.016.756)</u>      |
| Margen bruto financiero  |      | 106.126.042             |
| Provisiones para activos de riesgo (nota 10)   |      | <u>(17.674.525)</u>     |
| Margen neto financiero   |      | 88.451.517              |
| Gastos de operación (nota 25)  |      | <u>(78.440.926)</u>     |
| Margen de Intermediación   |      | 10.010.591              |
| Otros ingresos operacionales   |      | <u>2.475.402</u>        |
| Margen operacional   |      | 12.485.993              |
| Otros ingresos (nota 26)   |      | 8.240.406               |
| Otros gastos y pérdidas (nota 26)  |      | <u>(6.400.570)</u>      |
| Utilidad antes de la participación de los empleados<br>en las utilidades e impuesto a la renta |      | 14.325.829              |
| Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)                                     |      | <u>(2.148.874)</u>      |
| Utilidad antes del impuesto a la renta   |      | 12.176.955              |
| Impuesto a la renta (nota 17)  |      | <u>(4.514.679)</u>      |
| Utilidad neta  | US\$ | <u><u>7.662.276</u></u> |

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A.  
 Estado Individual de Cambios en el Patrimonio  
 Año que terminó el 31 de diciembre de 2020  
 (En dólares de los Estados Unidos de América – US\$)

|   | Capital acciones | Reservas Especiales |                               |                              | Reserva por revalorización del patrimonio | Superávit por valuación | Utilidades acumuladas | Total patrimonio de los accionistas |
|---|------------------|---------------------|-------------------------------|------------------------------|---|-------------------------|-----------------------|-------------------------------------|
|   |                  | Reserva legal       | Para futuras capitalizaciones | A disposición de Accionistas |   |                         |                       |                                     |
| Saldos al 31 de diciembre de 2019                     | US\$ 136.590.000 | 14.910.670          | 7.516                         | 3.628.273                    | 3.998.368                                 | 18.356.929              | 13.079.887            | 190.571.643                         |
| Utilidad neta   | -                | -                   | -                             | -                            | -   | -                       | 7.662.276             | 7.662.276                           |
| Aumento de capital (nota 16)                          | 9.410.000        | -                   | (9.410.000)                   | -                            | -   | -                       | -                     | -                                   |
| Transferencia a reserva legal                         | -                | 13.006.614          | -                             | -                            | -   | -                       | (1.306.614)           | -                                   |
| Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones | -                | -                   | 9.407.622                     | -                            | -   | -                       | (9.407.622)           | -                                   |
| Reserva especial a disposición de accionistas         | -                | -                   | -                             | 2.351.905                    | -   | -                       | (2.351.905)           | -                                   |
| Pérdidas de años anteriores                           | -                | -                   | -                             | -                            | -   | -                       | -                     | -                                   |
| Superávit por valuación de inmuebles                  | -                | -                   | -                             | -                            | -   | (191.814)               | 191.814               | -                                   |
| Liquidación depreciación revalorización Inmuebles     | -                | -                   | -                             | -                            | -   | -                       | (191.814)             | (191.814)                           |
| Superávit por valuación de instrumentos financieros   | -                | -                   | -                             | -                            | -   | 774.655                 | -                     | 774.655                             |
| Saldos al 31 de diciembre de 2020                     | US\$ 146.000.000 | 16.217.284          | 5.138                         | 5.980.178                    | 3.998.368                                 | 18.939.770              | 7.676.022             | 198.816.760                         |

  
 Guillermo Talbot  
 Gerente General

  
 Vinicio Tello  
 Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Flujos de Efectivo

Año terminado el 31 de diciembre de 2020

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

|   |      |                     |
|---|------|---------------------|
| Flujo de efectivo de las actividades de operación:  |      |                     |
| Intereses ganados   | US\$ | 145.690.603         |
| Comisiones ganadas  |      | 9.979.205           |
| Intereses pagados   |      | (55.844.476)        |
| Comisiones pagadas  |      | (13.316.190)        |
| Ingresos por servicios  |      | 17.116.346          |
| Pagos operativos y a empleados  |      | (79.977.784)        |
| Utilidades financieras, neto  |      | 2.500.556           |
| Otros ingresos operacionales neto   |      | 727.275             |
| Otros ingresos no operacionales neto  |      | 7.701.511           |
| Otros gastos  |      | (6.400.570)         |
| Cambios en activos - (aumento) disminución:   |      |                     |
| Aumento cartera de créditos   |      | (60.493.551)        |
| Aumento cuentas por cobrar  |      | (21.449.071)        |
| Disminución otros activos   |      | 2.737.565           |
| Cambios en pasivos - aumento (disminución):   |      |                     |
| Aumento obligaciones con el público   |      | 229.480.711         |
| Aumento obligaciones inmediatas   |      | 25.523              |
| Disminución cuentas por pagar   |      | (8.173.159)         |
| Aumento otros pasivos   |      | 20.833              |
| Efectivo neto proveniente de las actividades de operación                                     |      | <u>170.325.326</u>  |
| Flujo de efectivo de las actividades de inversión:  |      |                     |
| Adquisición de de inversiones disponibles para la venta                                       |      | (1.598.609.304)     |
| Recuperaciones de inversiones disponibles para la venta                                       |      | 1.556.219.972       |
| Adquisición de inversiones mantenidas hasta el vencimiento y de disponibilidad restringida    |      | (44.958.624)        |
| Recuperaciones de inversiones mantenidas hasta el vencimiento y de disponibilidad restringida |      | 68.393.434          |
| Aumento bienes Adjudicados  |      | (2.748.961)         |
| Aumento propiedad, muebles y equipos neto   |      | (3.344.691)         |
| Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión                                       |      | <u>(25.048.174)</u> |
| Flujo de efectivo de las actividades de financiamiento:                                       |      |                     |
| Disminución de obligaciones financieras   |      | <u>(1.773.537)</u>  |
| Efectivo neto utilizado en las actividades de financiamiento                                  |      | (1.773.537)         |
| Aumento neto en efectivo y equivalentes de efectivo   |      | 143.503.615         |
| Fondos disponibles al inicio del año  |      | <u>319.264.433</u>  |
| Fondos disponibles al final del año   | US\$ | <u>462.768.048</u>  |

Banco del Austro S. A.

Estado Individual de Flujos de Efectivo, Continuación

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

Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales:

|  |      |                           |
|--|------|---------------------------|
| Utilidad neta  | US\$ | 7.662.276                 |
| Provisión para activos de riesgo (nota 10)   |      | 17.674.525                |
| Depreciaciones y amortizaciones  |      | 4.834.153                 |
| Utilidad en valuación de acciones y participaciones  |      | (2.287.388)               |
| Cambios en activos y pasivos:  |      |                           |
| Incremento en cuentas por cobrar y otros activos   |      | (78.912.147)              |
| Incremento en cuentas por pagar  |      | <u>221.353.907</u>        |
| Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales | US\$ | <u><u>170.325.326</u></u> |



Guillermo Tello  
Gerente General



Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros individuales.

Banco del Austro S. A. y su Subsidiaria  
(Guatemala - Ecuador)

Balanza General Consolidada

31 de diciembre de 2020

En miles de dólares de los Estados Unidos de América - US\$

| Activos  |                    | Pasivos y Patrimonio de los Accionistas       |                    |
|--|--------------------|---|--------------------|
| Fondos disponibles (nota 3)  | US\$ 482.771.448   | Obligaciones con el público (nota 11):        | US\$ 805.001.588   |
| Inversiones en valores, neto (nota 4)  | 360.767.221        | Depositos a la vista                          | 824.114.097        |
| Cartera de créditos (nota 5):  |                    | Depositos a plazo                             | 247.000            |
| Comercial Ordinarios   | US\$ 560.286.751   | Depositos de garantía                         | 23.913.747         |
| Comercial Ordinarios   | 3.480.285          | Depositos restringidos                        |                    |
| Consumo Propios  | 309.901.350        | Total obligaciones con el público             | 1.763.226.420      |
| Consumo Ordinarios   | 118.879.639        | Obligaciones inmediatas (nota 12)             | 4.433.812          |
| Inmobiliario   | 48.813.778         | Cuentas por pagar (nota 13)                   | 43.427.789         |
| Productivos  | 10.360.113         | Obligaciones financieras (nota 14)            | 21.899.332         |
| Mercaderías  | 5.371.330          | Otros pasivos (nota 15)                       | 8.777.018          |
|  | 1.118.207.624      | Total pasivos                                 | 1.841.514.733      |
| Menos reserva para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos (nota 10)  | 73.544.819         | Patrimonio de los accionistas (nota 16):      |                    |
| Cartera de créditos, neto  | 1.044.662.805      | Capital acciones                              | US\$ 148.200.000   |
| Cuentas por cobrar, neto (nota 6)  | 48.184.614         | Reserva legal                                 | 18.217.264         |
| Bienes residuales, adjudicados por pago, de amandamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto (nota 7) | 13.544.188         | Reserva especial                              | 5.945.516          |
| Propiedades, muebles y equipos, neto (nota 8)  | 43.258.152         | Reserva por revalorización del patrimonio     | 3.396.367          |
| Otros activos, neto (nota 9)   | 67.481.126         | Superávit por valoración                      | 16.839.770         |
| Total activos  | US\$ 2.043.436.775 | Utilidades acumuladas                         | 2.787.132          |
| Cuentas de orden acreedoras (nota 18)  | US\$ 623.756.187   | Participación Minoritaria                     | 200                |
|  |                    | Total patrimonio de los accionistas           | 198.908.842        |
|  |                    | Total pasivos y patrimonio de los accionistas | US\$ 2.040.436.775 |
|  |                    | Pasivos contingentes (nota 18)                | US\$ 436.300.621   |
|  |                    | Cuentas de orden acreedoras (nota 19)         | US\$ 6.630.885.623 |

  
Gerardo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tejo  
Contador General

Veremos las notas que acompañan a los estados financieros consolidados.

Banco del Austro S. A. y Subsidiaria

Estado Consolidado de Resultados

Año que terminó el 31 de diciembre de 2020

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

|  |      |                         |
|--|------|-------------------------|
| Intereses y descuentos ganados (nota 21)   | US\$ | 145.690.603             |
| Intereses causados (nota 22)   |      | <u>(55.229.211)</u>     |
| Margen neto de intereses   |      | 90.461.392              |
| Comisiones ganadas (nota 23)   |      | 9.979.205               |
| Ingresos por servicios (nota 23)   |      | 22.457.465              |
| Comisiones causadas (nota 24)  |      | <u>(13.589.330)</u>     |
| Utilidades financieras   |      | 4.517.311               |
| Pérdidas financieras   |      | <u>(2.016.756)</u>      |
| Margen bruto financiero  |      | 111.809.287             |
| Provisiones para activos de riesgo (nota 10)   |      | <u>(17.701.018)</u>     |
| Margen neto financiero   |      | 94.108.269              |
| Gastos de operación (nota 25)  |      | <u>(81.353.682)</u>     |
| Margen de intermediación   |      | 12.754.587              |
| Otros ingresos operacionales   |      | <u>873.955</u>          |
| Margen operacional   |      | 13.628.542              |
| Otros ingresos (nota 26)   |      | 8.261.002               |
| Otros gastos y pérdidas (nota 26)  |      | <u>(6.452.903)</u>      |
| Utilidad antes de la participación de los empleados<br>en las utilidades e impuesto a la renta |      | 15.436.641              |
| Participación de los empleados en las utilidades (nota 13)                                     |      | <u>(2.555.713)</u>      |
| Utilidad antes del impuesto a la renta   |      | 12.880.928              |
| Impuesto a la renta (nota 17)  |      | <u>(5.127.573)</u>      |
| Utilidad neta  | US\$ | <u><u>7.753.355</u></u> |

  
Guillermo Talbot  
Gerente General

  
Vinicio Tello  
Contador General

Véanse las notas que acompañan a los estados financieros consolidados.









 06  **SITUACIÓN  
UTILIDADES 2020**





**DISPOSICIÓN****SUPERINTENDENCIA DE BANCOS**

La Gerencia General del Banco informa a los señores directores que la Superintendencia de Bancos mediante oficio No. SB-IRC-2020-1195-O del 21 de diciembre de 2020, comunica que con el propósito de contribuir a la estabilidad financiera del sistema bancario controlado y resguardar los depósitos y ahorros del público, así como fortalecer la situación patrimonial de nuestra institución, Banco del Austro S.A., no podrá repartir utilidades correspondientes al ejercicio económico 2020, debiendo conformar una reserva especial para

futuras capitalizaciones, conforme lo establece la normativa legal vigente.

Las utilidades del ejercicio económico del 2020, ascienden a USD \$7.662.275,60 menos la reserva legal de USD \$766.227,56, nos da como resultado un valor de USD \$6.896.048,04, disponible para la constitución de una reserva especial para futuras capitalizaciones, conforme lo dispuesto por el Organismo de Control.

| <b>DETALLE DE UTILIDADES (USD)</b>               |                      |
|--|----------------------|
| <b>AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>                   |                      |
| <b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b> | <b>32.000.353,77</b> |
| Provisiones                                      | 17.674.524,67        |
| <b>UTILIDAD ANTES DE PROV. TRAB. E IMPUESTOS</b> | <b>14.325.829,10</b> |
| Impuesto a la Renta y Trabajadores               | 6.663.553,50         |
| <b>UTILIDAD NETA</b>                             | <b>7.662.275,60</b>  |
| Reserva Legal                                    | 766.227,56           |
| <b>UTILIDAD A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS</b> | <b>6.896.048,04</b>  |





 07  **INFORMES**





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

Teléfonos: (593-2) 5000 051  
 (593-4) 5000 051

**Informe de los Comisarios**

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

**Informe sobre los Estados Financieros**

Hemos efectuado la auditoría de los estados financieros de Banco del Austro S. A., que incluyen el balance general al 31 de diciembre de 2020, y los estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha y las notas que comprenden un resumen de las políticas importantes de contabilidad y otra información explicativa, y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 15 de marzo del 2021.

***Responsabilidades de la Administración sobre los Estados Financieros***

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

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

La Administración es la responsable de la supervisión del proceso de información financiera del Banco.

**Responsabilidad de los Auditores Externos - Comisarios**

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

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

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

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

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

Entre los temas que han sido comunicados a la Administración del Banco, determinamos aquellos asuntos que han sido de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual y, por lo tanto, son los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría, salvo que, las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente los asuntos o cuando, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que estos asuntos no deberían comunicarse en nuestro informe porque puede preverse razonablemente que las consecuencias adversas de hacerlo superarían a los beneficios de interés público del mismo.

(Continúa)



**Requerimientos Legales y Regulatorios**

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

- (a) Los estados financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- (b) Nuestra auditoría incluyó un estudio de la estructura del control interno contable del Banco con el propósito de determinar la naturaleza, oportunidad y extensión de los procedimientos de auditoría que son necesarios para expresar una opinión sobre los estados financieros, tal como es requerido por las normas internacionales de auditoría. Las recomendaciones producto de este estudio, el que fue realizado con el propósito antes mencionado y no con el propósito de expresar una opinión sobre la estructura de control interno contable tomada como un todo, serán comunicadas a la Administración del Banco en forma separada a este informe;
- (c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de nuestras pruebas no revelaron situaciones que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos por parte de la Administración del Banco de las normas legales, reglamentarias y estatutarias y resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio. Nuestro informe sobre el cumplimiento de las obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre del 2020 requerido por las disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

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

En relación a la información requerida en el artículo 4, Capítulo XVIII del Título II "Sistema Financiero Nacional" del Libro I de la Codificación de Resoluciones, Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, sobre el cumplimiento del Banco respecto de la valoración de los bienes adjudicados o recibidos en dación de pago, se presenta en la nota 7 de los estados financieros del Banco.

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

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

*KPMB del Ecuador*

AE-7808

15 de marzo del 2021



Jhonny R. Bolívar Isturiz, Socio

**INFORME DEL AUDITOR INTERNO AÑO 2020**  
**AUDITORIA**

---

Cuenca, marzo de 2020.

**INFORME DEL AUDITOR INTERNO**

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

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco del Austro S.A., y en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes, presento el Informe con los resultados de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2020, a las operaciones y Estados Financieros del Banco del Austro S.A., en función al programa de trabajo preparado para el efecto que fue oportunamente conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, por el Directorio del Banco y presentado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

**1. INFORME SOBRE ESTADOS FINANCIEROS.**

He auditado los estados financieros del Banco del Austro S.A. que comprenden el Balance General al 31 de Diciembre del 2020, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias, Cambios en el Patrimonio y Flujos de Efectivo por el año terminado en esa fecha.

**Responsabilidad de la administración del Banco sobre los estados financieros**

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

**Responsabilidad del Auditor**

Mi responsabilidad como Auditor Interno del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros en base a los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2020.

Las auditorías fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y normas emitidas por la Superintendencia de Bancos, las que requieren que toda auditoría se provea de evidencias suficientes acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no exposiciones erróneas o inexactas significativas.

Una auditoría incluye el examen realizado en base a pruebas selectivas de la evidencia, la misma que sustenta las cantidades y revelaciones de los estados financieros y la evaluación del control interno.

Los Estados Financieros del Banco del Austro S.A., fueron preparados de acuerdo a las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos, las cuales difieren, en algunos aspectos de las normas contables

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



1800 22 87 87

2

## INFORME DEL AUDITOR INTERNO AÑO 2020

### AUDITORIA

---

ecuatorianas y de las normas internacionales de información financiera. Considero que la evidencia que nos fuera entregada para nuestras auditorías realizadas provee una base razonable para la opinión.

#### Opinión

En mi opinión, los estados financieros antes mencionados, presentan razonablemente en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2020 y el resultado de sus operaciones, los cambios en su patrimonio y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

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

En base a lo dispuesto en el artículo 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y literal v, Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, informo que el Banco del Austro S.A. ha cumplido con lo expresamente indicado en el Capítulo VIII, Título XIII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en cuanto a la aplicación de principios básicos de responsabilidad social y a procurar la operatividad de los principios de Buen Gobierno Corporativo. El Banco ha incorporado en su estatuto y reglamentos, manuales de políticas internas y en la estructura organizacional los aspectos que se detallan en la citada normativa. En mi calidad de Auditor Interno, he constatado que el Directorio ha aprobado políticas y procedimientos para el apoyo a la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria, los mismos que se encuentran alineados a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a la gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez de los diferimientos extraordinarios.

En mi opinión, Banco del Austro S.A. al 31 de diciembre del 2020, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

#### 3. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS.

De conformidad con lo dispuesto en el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las disposiciones contempladas en Art. 11 de la Sección III, del Capítulo II, Título XVII del libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, relativas a mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2020 realizamos las pruebas de auditoría y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales se verificó que las operaciones del Banco se enmarcaron en la Ley, su Estatuto, normas y políticas internas. Como resultado de estas revisiones, se confirmó que Banco del Austro S.A., cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales vigentes:

- Cumplimiento de las Resoluciones emitidas por la Junta General de Accionistas, Directorio del Banco del Austro S.A. y Superintendencia de Bancos.

**INFORME DEL AUDITOR INTERNO AÑO 2020**  
AUDITORIA

---

- Nivel de Patrimonio Técnico (formulario 229), dentro de los límites mínimos.
- Límites de cupos y límites de crédito (formulario 250 A, B y C).
- Niveles de encaje.
- Evaluación de la aplicación de las normas de gestión y control de los riesgos de crédito, mercado, liquidez y operativo.
- La calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones (formularios 231-A, 231-B Y 231-C), se preparó de conformidad con las disposiciones vigentes.
- La información que utiliza internamente el Banco para la toma de decisiones y la que reporta a la Superintendencia de Bancos es fidedigna y surge de sistemas de información y bases de datos de la institución.
- Sistemas de controles internos financieros, contables y administrativos, que permitió evaluar, medir, controlar y monitorear los distintos tipos de riesgos.
- Seguimiento a las recomendaciones formuladas por el Organismo de Control, Auditores Externos y por Auditoría Interna.
- De manera trimestral se evaluó el cumplimiento satisfactorio del Banco de la normativa de Buen Gobierno Corporativo.
- Se verificó que el aumento de capital se ajuste a lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Monetario y Financiero y a las normas vigentes expedidas para el efecto.

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

Realizamos las pruebas y revisiones que fueron necesarias, a través de las cuales confirmamos que los controles aplicados por el Banco del Austro S.A., para prevenir operaciones relacionadas con lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de Control. Además, realizamos un seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2020 preparado por el Oficial de Cumplimiento y determinamos que la gestión del Comité, Unidad de Cumplimiento y del Oficial de Cumplimiento, son adecuadas. Se concluye que 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, se han emitido recomendaciones para mejorar los controles.

**5. INFORME SOBRE EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL MODELO, SISTEMA Y HERRAMIENTA DE COSTEO.**

En base a las disposiciones contempladas en el literal w, Art. 11, Sección III, Capítulo II, Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, he revisado el sistema de costeo de los servicios financieros que el Banco del Austro S.A. ofrece a los clientes y usuarios. La administración del Banco es la responsable del adecuado establecimiento, funcionamiento, y aplicación razonable de los costos financieros. Los resultados de los procedimientos de auditoría aplicados no revelaron situaciones que se consideren deficiencias significativas que puedan afectar a los controles claves diseñados para la operatividad del sistema. En mi opinión, existe una seguridad razonable del adecuado funcionamiento del modelo, sistema, y herramienta de

**INFORME DEL AUDITOR INTERNO AÑO 2020**  
**AUDITORIA**

---

costeo implementado por el Banco del Austro S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2020.

Atentamente,



**Jorge Criollo Polo.**  
**Auditor Interno**  
**Resolución No SB-IRC-2021-0070.**

## INFORME DE GESTION DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020

En cumplimiento con lo establecido en el Código de Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A., en su artículo 31 y en concordancia con lo dispuesto en el artículo 6, sección II. Estructura. Del Capítulo VIII. Principios de un Buen Gobierno Corporativo. Del Título XIII. De los usuarios financieros. Del Libro I, Normas de control para entidades de los sectores financieros público y privado de la Superintendencia de Bancos.

El Comité de Ética del Banco del Austro S.A, conformado por el Lcdo. Francisco Andrade Borrero como representante de la Administración y Presidente del mismo, el Dr. Marcelo Chico Cazorla y Eco. Carlos Cordero Díaz, como representantes de la Junta General de Accionistas, la Ing. Jessica Cevallos e Ing. Rocío Andrade como representantes de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano como Secretario del Comité, presenta al Directorio el informe respecto al período 2020, para que por su intermedio se presente a la Junta General de Accionistas y posterior a ello forme parte de las memorias institucionales.

En el período culminado el comité ha celebrado seis sesiones ordinarias concentrado sus esfuerzos por realizar un estricto seguimiento a la adecuada aplicación del Código de Ética, buscando de forma constante la excelencia, mediante la propuesta de ideas innovadoras en beneficio de la institución.

Con la colaboración del área administrativa, funcionarios y colaboradores se ha procurado la aplicación preventiva de su Política de Resolución de Conflictos de Interés, promoviendo a cabalidad el cumplimiento de la misma, sin tener ningún caso reportado durante el año 2020, además mediante el área de Capacitaciones se ha difundido a los funcionarios, colaboradores y accionistas el contenido del Código de Ética, utilizando la herramienta tecnológica en línea, Plataforma BDA, todo esto con el afán de obtener la oportuna participación de todos los funcionarios y colaboradores y procurar en todo momento una clara y efectiva toma de decisiones aplicables a los grupos involucrados, velando por la aplicación de los lineamientos adecuados y la normativa interna y externa tendientes a mitigar los conflictos de interés y evitar incumplimientos normativos.

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



1800 22 87 87

Durante el año 2020 se presentaron 02 casos de incumplimiento al Código de Ética y Reglamento Interno de Trabajo, los mismos que fueron resueltos considerando las faltas cometidas y sanciones establecidas en las normas vigentes aplicables, así también se conocieron los informes semestrales de idoneidad y habilitación de funciones de los miembros del Directorio y Representantes Legales dando cumplimiento a lo establecido en la normativa legal vigente, en coordinación con el área de Comunicación Organizacional se ha trabajado con empeño en la difusión de boletines informativos a nivel nacional, utilizando el correo institucional sobre las sanciones aplicadas a los incumplimientos del Código de Ética, para de esta manera mantener un correcto comportamiento de todos quienes conformamos la institución promoviendo y procurando en todo momento la aplicación de principios y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

A atentamente,



**FRANCISCO ANDRADE BORRERO**  
Presidente del Comité Ética

Cuenca, febrero de 2021.

## INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

De conformidad con la normativa legal vigente y la aplicación de las políticas de Rendición de Cuentas y Transparencia que rigen los principios del Buen Gobierno Corporativo del Banco del Austro, presentamos el presente informe al Directorio del Banco del Austro y por su digno intermedio a la Junta General de Accionistas.

Durante el 2020, con el apoyo del Directorio, la Alta Gerencia y Talento Humano se realizaron distintas actividades encaminadas a fortalecer las prácticas y principios de un Buen Gobierno Corporativo. Entre ellas es necesario destacar las siguientes:

- Se ha buscado la creación de una cultura organizacional acorde al desarrollo de nuestra entidad.
- Se ha realizado actualizaciones a la estructura organizacional basada en procesos, para que la misma este acorde a las necesidades actuales de la Institución.
- Se ha realizado la actualización de normativa interna que regula cada uno de los comités del Banco, así como otros instrumentos de apoyo importantes como el Código de Gobierno Corporativo y especial énfasis hemos puesto en la incorporación de la Estrategia de Sostenibilidad del Banco del Austro y de la misma se han derivado importantes políticas como:
  - Política de Banca Inclusiva y Empoderamiento Financiero
  - Política de Igualdad de Género Banco del Austro
  - Lineamientos de Ecoeficiencia – Política Ambiental
  - Política de Voluntariado Corporativo
- Se han actualizado en la plataforma de educación continua los cursos referentes a la materia de Gobierno Corporativo y Cultura Organizacional, disponible para todos los funcionarios de la institución incluidos los miembros del Directorio y Accionistas del Banco.
- Hemos apoyado muy de cerca el trabajo del área de Capacitaciones y el Programa de Educación Financiera.
- Mediante el Comité de Estrategia Institucional se ha realizado la evaluación del cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en el año 2020.
- Mediante el correcto funcionamiento del Comité de Ética, que ha gestionado e incentivado el cumplimiento de las prácticas que enmarcan el Buen Gobierno Corporativo, se ha promovido la mitigación de conflictos de interés aplicando la política de resolución de tales conflictos, manteniendo total apego a las disposiciones establecidas por la normativa aplicable, los organismos de control correspondientes, los reglamentos internos y el Código de Ética, de tal forma se ha velado por la correcta aplicación de sanciones, las cuales se encuentran establecidas en el respectivo Reglamento Interno de Trabajo y han sido aprobadas por el Ministerio de Relaciones Laborales.



- Se han promovido los principales sistemas de difusión de información institucional con la actualización permanente de nuestra página web corporativa, la cual se ha convertido en nuestra principal herramienta de comunicación, ya que la misma está al alcance de los diferentes grupos de interés, no sin dejar de lado otros canales como pizarras informativas, estados de cuenta y oficinas de atención garantizando la transparencia de contenidos de información, previa la contratación de los diferentes productos y servicios ofertados por el Banco del Austro S.A.
- Se ha velado por mantener la correcta estructura del Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A., que está conformada por los órganos de dirección, administración y control.

#### Junta General de Accionistas

Es el máximo organismo de dirección del Banco. La Junta General legalmente convocada se integra por los accionistas del Banco o sus representantes que reúnen el quórum legal. Es el órgano supremo del gobierno del Banco; en consecuencia, las decisiones que ella adopte dentro del marco de la ley y el estatuto social, son obligatorias aún para aquellos que no hubieren asistido a la Junta.

#### Directorio

Es el máximo organismo de administración del Banco, integrado por cinco directores principales; y cinco directores suplentes, elegidos por la Junta General de Accionistas. Su misión es la supervisión, evaluación y gobierno de la gestión administrativa de la entidad.

#### Gerente General

Al Gerente General le corresponde la representación legal del Banco del Austro S.A., es elegido por el Directorio y le corresponden las funciones establecidas en el Estatuto Social, sin perjuicio de las establecidas en la Ley las Normas Reglamentarias.

Banco del Austro cuenta con el apoyo de los siguientes comités, creados por el Directorio, que asisten también a la Gerencia General sobre los temas que les corresponde de acuerdo a sus competencias.

Administración Integral de Riesgos  
Cumplimiento  
Auditoría  
Ética  
Retribuciones  
Calificación de Activos de Riesgo  
Tecnología de la Información  
Seguridad de la Información  
Continuidad del Negocio  
Activos y Pasivos "ALCO"  
Ejecutivo  
Adquisiciones y Gastos  
Comité Nacional de Crédito

bancodeaustro.com

      
1800 22 87 87

Gestión de Crisis  
Gobierno Corporativo  
Estrategia Institucional

Como parte de la aplicación de las políticas de transparencia, rendición de cuentas y con el fin de difundir la información correspondiente a los distintos grupos de interés, se presentan los anexos respectivos con los Indicadores de Gobierno Corporativo.

Cueca, marzo 2021.



**Abg. Ximena Abad Calle**  
**COORDINACIÓN GOBIERNO CORPORATIVO**

De acuerdo al informe emitido por la Jefatura de Administración Salarial y Bienestar Social, el cual hace referencia a la aplicación y cumplimiento de las PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA, e incluye criterios sobre la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos, relacionadas con la política retributiva, regulando los rangos salariales máximos que deben percibir especialmente los representantes legales y administradores de las instituciones del sistema financiero privado de acuerdo al tamaño de la institución financiera. Los miembros del Comité de Retribuciones presentan a consideración el Informe de Cumplimiento de la Política de Retribuciones aplicada durante al año 2020.

Se aplicó y cumplió LA POLÍTICA RETRIBUTIVA, la cual incluye la estricta observancia de las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa legal vigente aplicable.

Además, se Informa que en la aplicación de las políticas se ha estudiado y tratado de manera separada las retribuciones de los Directores, y de los Ejecutivos de la Institución.


- Para los Directores, elegidos por un período de dos años, al igual que años anteriores se consideró una dieta fija por asistencia a cada sesión de Directorio, más la retribución variable vinculada al 3% de las Utilidades Netas del Banco, generadas en el ejercicio económico decurrido.

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

- Los contratos de los ejecutivos han sido elaborados de acuerdo a lo previsto por la ley, excepto el correspondiente a la Gerencia General que se configura conforme a lo establecido en el Estatuto Social. La estructura de retribuciones se compone de una remuneración fija en base a las características de cada puesto.

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

Atentamente,



ING. REMIGIO MOSCOSO E.  
PRESIDENTE  
COMITÉ DE RETRIBUCIONES

Cuenca, marzo 2021.

## Informe de Gestión del Programa de Educación Financiera correspondiente al año 2020

### 1. Capacitaciones

#### - Resultados cualitativos

La Resolución No. SB-2020-0754, del 19 de agosto del año en curso, agrega las siguientes disposiciones transitorias al Capítulo IV "DE LOS PROGRAMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA POR PARTE DE LAS ENTIDADES CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS" de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Título XIII "DE LOS USUARIOS FINANCIEROS":

*SEGUNDA: Se reformula el porcentaje de participantes del público objetivo, considerando el acceso y manejo de plataformas virtuales en el presente estado de emergencia, por lo que únicamente se requiere que las entidades controladas concentren el público objetivo, de manera preferente en' jóvenes adultos y adultos mayores, establecidos en el artículo 11 de la norma referida.*

*TERCERA: La modalidad de capacitación dentro de los procesos de educación financiera continua y permanente de forma directa hacia el público objetivo podrá realizarse de forma totalmente virtual. en el caso que la entidad bancaria controlada lo valore oportuno, se considerarán todo tipo de canales y plataformas inclusive las de libre acceso que permitan tener interacciones virtuales para este tipo de capacitaciones.*

*CUARTA: Los parámetros de evaluación podrán ajustarse a las plataformas virtuales y al medio tecnológico empleado para el desarrollo de las capacitaciones planificadas. mismas que al menos deberán reportar información básica de los beneficiarios del programa de educación financiera."*

En cumplimiento a la Resolución mencionada, el Programa de Educación Financiera del Banco del Austro (PEF) reformuló su planificación del año 2020, para cumplir con procesos de capacitación de manera virtual, bajo lo cual el PEF ha cumplido con capacitaciones dirigidas a usuarios externos, con una metodología adaptada a canales y plataformas virtuales para impartir los respectivos módulos de la malla curricular vigente de acuerdo a las características del público

que, de conformidad con la Resolución, se compone mayoritariamente de jóvenes adultos y adultos.

- **Resultados cuantitativos**

De acuerdo a la Resolución SB-2020-0754, en su disposición transitoria primera:

*“Para la elaboración y cumplimiento de los programas de educación financiera en lo que respecta al total de capacitados, las entidades bancarias controladas cumplirán con el número total del público objetivo capacitado requerido para el año 2019. es decir, para el 2020 no se consideraría el crecimiento del 20% estipulado en el literal f) del artículo 10 de la sección IV.-"De los programas estructurados de educación financiera”*

Por lo tanto, el número de personas capacitadas deberá llegar a un total de 7266 personas capacitadas, cifra que corresponde al año 2019. Así, en el año 2020 se capacitaron a 8110 personas en el Programa de Educación Financiera.

| CAPACITACIÓN   | MODALIDAD  | CONVOCADOS | CAPACITADOS |
|--|------------|------------|-------------|
| CAPACITACIÓN ASOCIACIÓN DE DESARROLLO AGROPECUARIO GUEL DE CANTÓN SIGSIG | PRESENCIAL | 100        | 100         |
| CAPACITACIONES GRUPO DE FACILITADORES PEF                                | VIRTUAL    | 15         | 15          |
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO, 1RO BACHILLERATO CURSO "1A1"           | VIRTUAL    | 29         | 29          |
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO, 1RO BACHILLERATO CURSO "1C1"           | VIRTUAL    | 30         | 30          |

3

**Informe de Resultados 2020**  
Programa de Educación Financiera

|   |         |    |    |
|---|---------|----|----|
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO,<br>1RO BACHILLERATO CURSO "1D1"                                       | VIRTUAL | 35 | 35 |
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO,<br>1RO BACHILLERATO CURSO "1F1"                                       | VIRTUAL | 36 | 36 |
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO,<br>1RO BACHILLERATO CURSO "1F3"                                       | VIRTUAL | 31 | 31 |
| CAPACITACIONES TÉCNICO SALESIANO<br>1RO BACHILLERATO CURSO "1E1"  | VIRTUAL | 29 | 29 |
| CAPACITACIÓN ESTUDIANTES<br>UNIVERSIDAD DE CUENCA   | VIRTUAL | 44 | 44 |
| CAPACITACIONES GRUPO DE JÓVENES<br>EMPRENDEDORES DE GUALACEO  | VIRTUAL | 13 | 13 |
| CHARLA AL PERSONAL DOCENTE Y<br>ADMINISTRATIVO UNIDAD EDUCATIVA<br>SANTA ANA                            | VIRTUAL | 56 | 56 |
| ESTUDIANTES DEL UNIDAD EDUCATIVA<br>FISCOMISIONAL TIRSO DE MOLINA:<br>PRIMERO DE CONTABILIDAD A, AMBATO | VIRTUAL | 27 | 27 |
| ESTUDIANTES DEL UNIDAD EDUCATIVA<br>FISCOMISIONAL TIRSO DE MOLINA:<br>TERCERO DE CONTABILIDAD B, AMBATO | VIRTUAL | 22 | 22 |
| ESTUDIANTES DEL UNIDAD EDUCATIVA<br>FISCOMISIONAL TIRSO DE MOLINA:<br>TERCERO DE CONTABILIDAD B, AMBATO | VIRTUAL | 21 | 21 |

4

**Informe de Resultados 2020**  
Programa de Educación Financiera

|   |         |    |    |
|---|---------|----|----|
| ESTUDIANTES DEL UNIDAD EDUCATIVA FISCOMISIONAL TIRSO DE MOLINA: SEGUNDO DE CONTABILIDAD, AMBATO | VIRTUAL | 29 | 29 |
| CAPACITACIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL: REDES SOCIALES PEF  | VIRTUAL | 21 | 21 |

| CAPACITACIÓN INTERNA BDA   | MODALIDAD | INSCRITOS | TERMINADOS |
|--|-----------|-----------|------------|
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO   | VIRTUAL   | 1253      | 1076       |
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: RESOLUCIÓN 540 ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS                            | VIRTUAL   | 1246      | 407        |
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: LA BANCA EN EL ECUADOR Y LOS ACTORES EN EL SISTEMA FINANCIEROS                  | VIRTUAL   | 1214      | 883        |
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: ETICA Y RESPONSABILIDAD DEL COLABORADOR DEL BANCO DEL AUSTRO                    | VIRTUAL   | 1229      | 929        |
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: FUNCIONES Y PROHIBICIONES DEL DEFENSOR DEL CLIENTE EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS | VIRTUAL   | 1317      | 539        |
| CAPACITACIONES CAMPUS BDA. BANCO DEL AUSTRO: PRODUCTOS FINANCIEROS   | VIRTUAL   | 1313      | 560        |

|                          |      |      |
|--------------------------|------|------|
| <b>TOTAL CAPACITADOS</b> | 8110 | 4932 |
|--------------------------|------|------|

## 2. Medios de difusión

### - Resultados cualitativos

Se ha difundido información de educación financiera como tips de ahorro, libros recomendados, consejos de ahorro en pandemia, consumo responsable, en contenido multimedia como fotos y videos a la página web: <http://www.aprendefinanzas.com.ec> , y diferentes redes sociales a las que se suscribe el Programa de Educación Financiera como Facebook, Instagram, LinkedIn y Twitter.

Habiéndose por este medio cumplido con la difusión de información solicitada por los organismos de control, en la página web se publicaron mensualmente boletines informativos, recomendaciones de lecturas financieras, noticias e información económica en general. En el mismo espacio, se dio a conocer al público las capacitaciones que el PEF realizó en el año 2020.

Por otro lado, en las redes sociales, se publicó contenido dos veces por semana durante todo el año sobre diferentes temas relacionados a la educación financiera y a la malla curricular en relación a la realidad social generada por la pandemia de la CoVid-19.

### - Resultados cuantitativos

El alcance total anual en todos los medios de difusión en general fue de 157 483.

|                         |         |
|-------------------------|---------|
| REDES SOCIALES, MAILING | 126 350 |
| SITIO WEB               | 31 133  |

|                       |                |
|-----------------------|----------------|
| <b>TOTAL DIFUSIÓN</b> | <b>157 483</b> |
|-----------------------|----------------|



**Informe de Resultados 2020**  
Programa de Educación Financiera

banco del  austro

Gracias al Programa de Educación Financiera del Banco del Austro muchas personas han adquirido formación en diferentes ámbitos de la educación financiera, comprendiendo ventajas del ahorro y las finanzas, mejorando la capacidad de toma de decisiones personales y sociales de carácter económico para contribuir con el fortalecimiento de la inclusión financiera en el Ecuador.

Atentamente,



Juan Morales Ordoñez  
**Coordinador del Programa de Educación Financiera**  
**Banco del Austro S.A.**

Cuenca, 4 de marzo de 2020

## INFORME DE GESTIÓN

Mi gestión como Defensor del Cliente en Banco del Austro, fue iniciada los primeros días del mes de marzo según resolución número SB2020-0443 emitida por la Súper Intendente de Bancos

El 17 de marzo mediante decreto ejecutivo de la presidencia de la República del Ecuador, se emite la declaratoria de la Pandemia por COVID 19, razón por la cual se da la apertura de iniciar la gestión por medios electrónicos en la mayoría de los Procesos que conlleva a la función de precautelar los derechos de cliente en el Banco del Austro

Los primeros días del mes de Marzo del 2020 se inició labores como defensor del cliente, con una capacitación e inducción por parte de la intendencia regional de Superintendencia de Bancos en la ciudad de Cuenca, así mismo las acciones de inducción de procesos y conocimientos de las autoridades principales de la entidad Bancaria Banco del Austro.

En el siguiente mes de abril se dio a conocer que las atenciones son por medios telemáticos, es así que se atendieron muchos caso que la fueron atendidos en su momento por la ex defensora del cliente.

En el mes de mayo se contactaron la mayoría de los cliente que tuvieron ingresados los reclamos desde el 2 de enero del 2020 hasta el 28 de febrero del 2020, la atención a los clientes de la forma presencial ha sido trasladada por vía electrónica, teniendo un 100% de asistencia a las audiencias, siendo más efectiva que los medios presenciales, debido a que muchos reclamos de la ex defensora del cliente, no tuvieron audiencia de conciliación por inasistencia

Así mismo el mes de junio solo se atendió por la plataforma Zoom, sino también por medios telefónicas, teniendo una asistencia completa por los clientes que desconocían los medios electrónicos y el uso.

En el mes de agosto se inició con un número mayor de audiencias que provenían de los reclamos que fueron admitidos por la ex defensora, teniendo un resultado positivo, dando a conocer sobre los procesos de los débitos recurrentes de servicios privados no financieros en el Banco del Austro.

En el mes de Septiembre se atendió un número menor de reclamos por débitos no financieros, y la mayoría de las audiencias estuvo relacionada por el problema de refinanciamiento que en una confusión se pensaba que los intereses corriente en el periodo de gracias estaban exentos

En el mes de Octubre el denominador común los reclamos es por el diferimiento por decreto de pandemia y los servicios no financieros de empresas externas, las reuniones virtuales con el equipo de reclamos en Banco del Austro han sido de gran ayuda para llegar a resultados favorables para las partes.

Y por ultimo en el Mes de Noviembre se mantiene el promedio de reclamos atendidos en el Banco manteniendo los reclamos por operaciones de crédito que han sido castigada o por los diferimientos por decreto de pandemia, las reuniones virtuales con el equipo de reclamos en Banco del Austro han sido de gran ayuda para llegar a resultados favorables para las partes.

En el mes de Diciembre un denominador común los reclamos han sido por gestiones de cajero automático y por los diferimientos por decreto de pandemia.

| Número de consultas recibidas en el año 2020 | Número de Quejas recibidas En el año 2020  | Número de reclamos recibidos En el año 2020          |
|--|--|--|
| 4  | 1  | 299  |
| Número de consultas atendidas                | Número de Quejas atendidas                 | Número de Reclamos atendidos                         |
| 3  | 1  | 263  |
| Quejas resueltas con acuerdo de las partes   | Quejas resueltas sin acuerdo de las partes | Quejas fallidas por no comparecencia de las partes   |
| 1  | 0  | 0  |
| Reclamo resuelto con acuerdo de las partes   | Reclamos sin acuerdo de las partes         | Reclamos fallidas por no comparecencia de las partes |
| 251  | 12   | 0  |

**Recomendaciones realizadas a la entidad financiera sobre los casos efectivamente atendidos con la finalidad de proteger los derechos de los clientes**

En los casos de los débitos recurrentes se solicita hacer un seguimiento de las empresas que solicitan los débitos recurrentes para tener mayor conocimiento del proveedor

Así también se ha pedido mayor seguridad en las transferencias de dinero por via Banca Virtual para que las primeras transacciones inusuales tengan otro nivel de seguridad informática.

Se han tenido muchas reuniones con el personal de atención al cliente del Banco del Austro para conciliar intentos de reclamos por parte del cliente, teniendo un efecto positivo al realizar las explicaciones financieras y de procesos normado por la Superintendencia de Bancos, todas las reuniones se han realizado por la plataforma Zoom, Whatsapp, y Microsoft Team

**Investigaciones de Oficio o a petición de la Superintendencia de Bancos que el Defensor del Cliente haya realizados respecto a posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores.**

Mediante reuniones con el departamento de reclamos dirigidos por la Gerente Ing. Jessica Cevallo Egas, se ha pedido información sobre los procesos para el cobro de Giros del Exterior y así como información de la empresas que han tenido reclamos por débitos no autorizados y que la empresa jamás sustentó esas autorizaciones.

**Informe sobre el seguimiento realizado a la entidad financiera, respecto a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluidos la promoción realizadas por la entidad financiera para el Defensor del Cliente**

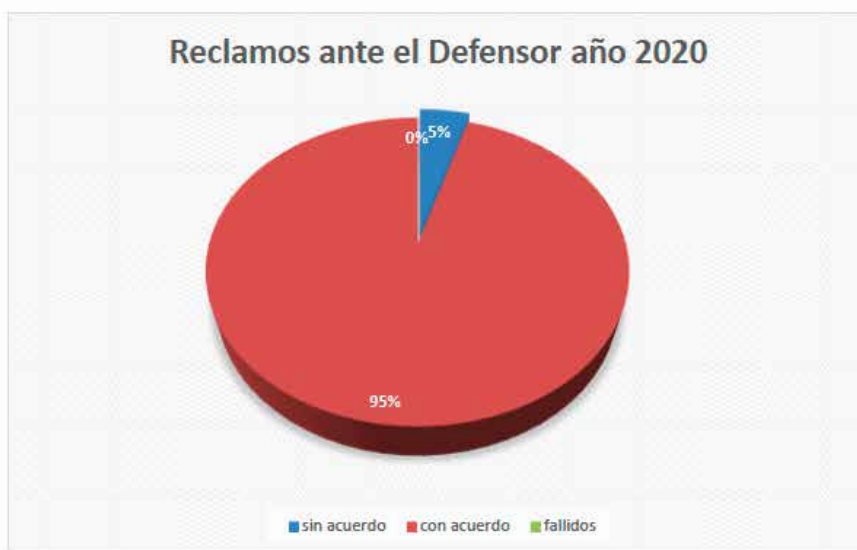
Banco del Austro ha canalizado información al equipo de atención al cliente de ciudades distintas a Cuenca, para dar a conocer los números de contacto y correos electrónicos del Defensor del Cliente, en la página web institucional se encuentran los datos del Defensor del Cliente

Así mismo el Banco del Austro ha impartido instrucciones por parte de la Ing. Jessica Cevallos al personal de primera línea de atención para que tengan los números de contacto para una comunicación directa.

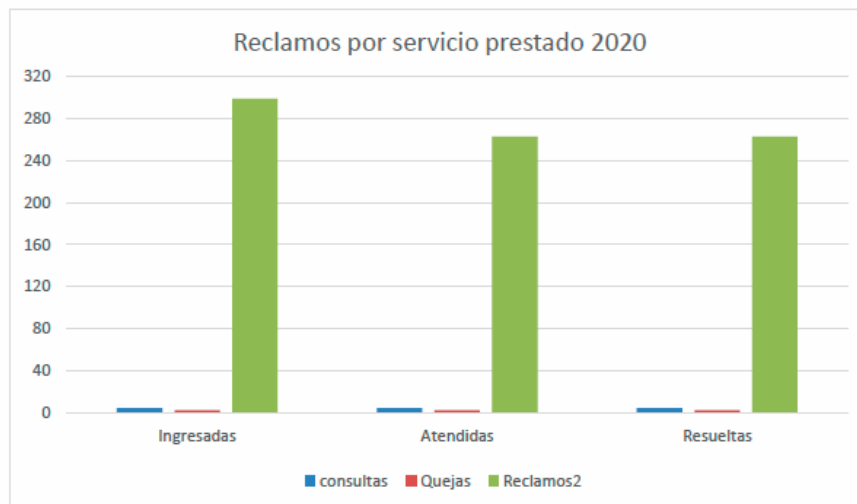
Se dio una charla de 8 horas sobre técnicas para resolver conflictos con el cliente financiero con la finalidad de llevar una misma técnica en la consecución de lograr los objetivos deseados.

### Resumen de Casos atendido, resueltos y remitidos al organismo de control

|                    | Remitidos al Organismo de control | Casos atendidos y resueltos | Casos Fallidos por no comparecencia de las partes |
|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---|
| Reclamos atendidos | 12                                | 251                         | 0   |



## Casos ingresados y resueltos en el año 2020



Firmado electrónicamente por:  
**KLEBER CATON**  
**COELLO BAJAÑA**

**GESTIÓN ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS AÑO 2020**

El área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos, durante el año 2020 alineada con la visión y misión de Banco del Austro S.A., fijó sus objetivos en la atención a nuestros clientes quienes son la razón de ser, emplazando los esfuerzos en adoptar métodos de trabajo eficientes que permitan optimizar tiempos de respuesta para la atención de los requerimientos presentados por los usuarios financieros, identificando las causas que generan los reclamos, y tomando acciones correctivas que permitan mejorar nuestros procesos y la calidad de servicio.

**1. INFORMACIÓN ESTADÍSTICA**

Durante el 2020 se recibieron a trámite 4524 reclamos, que representan el 0.70% del total de clientes activos al cierre de este año (649360).

Hasta el 31 de diciembre de 2020 se resolvieron el 98.74% del total de casos ingresados, resultando con carácter favorable al cliente el 49.25% y no favorable el 49.49%, el 1.26% restante se encontraba en etapa de análisis.

En el Anexo 1 se evidencia que entre el año 2019 y 2020 existe un decrecimiento del 62.43% de casos, manteniendo una cultura de mejora continua, enfocado en la generación de iniciativas, procesos más eficientes, monitoreo de indicadores de gestión con el objetivo de reducir el número de casos, mejorar así el servicio y la experiencia de la relación comercial con nuestros clientes, garantizando la calidad de servicio, transparencia de la información y derecho del usuario financiero.

Evolución casos 2019-2020

| AÑO       | Total Casos Atendidos |
|-----------|-----------------------|
| 2019      | 12041                 |
| 2020      | 4524                  |
| VARIACIÓN | -62,43%               |

A continuación, se detalla resumen estadístico de los casos atendidos durante el año 2020, con la información inherente a subtipología (motivo), producto, cuantía, canal de recepción, resoluciones favorables o desfavorables para el reclamante.

### SUPTIPOLOGÍA TOP 10

| SUBTIPOLOGÍA                                     | No. CASOS ADMITIDOS | Composición | DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN |                        |              |                           | No. CASOS EN TRÁMITE | Composición |  |
|--|---------------------|-------------|------------------------------------|------------------------|--------------|---------------------------|----------------------|-------------|--|
|  |                     |             | Aplicable                          | Composición Aplicables | No aplicable | Composición No Aplicables |                      |             |  |
| Servicios No Financieros                         | 2367                | 52,32%      | 552                                | 24,78%                 | 1815         | 81,06%                    | 0                    | 0,00%       |  |
| Cons Internet no Recon por el cliente - Incoming | 498                 | 11,01%      | 444                                | 19,93%                 | 41           | 1,83%                     | 13                   | 22,81%      |  |
| Dinero no dispensado en Cajero Automático        | 438                 | 9,68%       | 371                                | 16,65%                 | 33           | 1,47%                     | 34                   | 59,65%      |  |
| Consumos no reconocidos por el cliente internet  | 208                 | 4,60%       | 199                                | 8,93%                  | 7            | 0,31%                     | 2                    | 3,51%       |  |
| Avance Efect no dispensado - System              | 155                 | 3,43%       | 153                                | 6,87%                  | 0            | 0,00%                     | 2                    | 3,51%       |  |
| Consumos no procesados y debitado                | 134                 | 2,96%       | 131                                | 5,88%                  | 2            | 0,09%                     | 1                    | 1,75%       |  |
| Cargos No Reconocidos por el Cliente             | 131                 | 2,90%       | 54                                 | 2,42%                  | 77           | 3,44%                     | 0                    | 0,00%       |  |
| Avance Efect. no dispensado - Incoming           | 101                 | 2,23%       | 96                                 | 4,31%                  | 3            | 0,13%                     | 2                    | 3,51%       |  |
| Inconformidad en Diferimiento Extraordinario     | 85                  | 1,88%       | 9                                  | 0,40%                  | 76           | 3,39%                     | 0                    | 0,00%       |  |
| Consumos debitados y duplicados                  | 59                  | 1,30%       | 59                                 | 2,65%                  | 0            | 0,00%                     | 0                    | 0,00%       |  |
| <b>Total casos recibidos</b>                     |                     |             | <b>4524</b>                        |                        |              |                           |                      |             |  |

### PRODUCTO

| PRODUCTO               | No. CASOS ADMITIDOS | Composición | DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN |                        |              |                           | No. CASOS EN TRÁMITE | Composición |
|------------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|------------------------|--------------|---------------------------|----------------------|-------------|
|                        |                     |             | Aplicable                          | Composición Aplicables | No aplicable | Composición No Aplicables |                      |             |
| Tarjeta de Crédito     | 2775                | 61,34%      | 1074                               | 48,20%                 | 1681         | 75,08%                    | 20                   | 35,09%      |
| Tarjeta de Débito      | 870                 | 19,23%      | 781                                | 35,05%                 | 52           | 2,32%                     | 37                   | 64,91%      |
| Ahorros                | 737                 | 16,29%      | 345                                | 15,48%                 | 392          | 17,51%                    | 0                    | 0,00%       |
| Operaciones de Crédito | 66                  | 1,46%       | 6                                  | 0,27%                  | 60           | 2,68%                     | 0                    | 0,00%       |
| Cuenta Corriente       | 43                  | 0,95%       | 11                                 | 0,49%                  | 32           | 1,43%                     | 0                    | 0,00%       |
| Atención al Cliente    | 30                  | 0,66%       | 11                                 | 0,49%                  | 19           | 0,85%                     | 0                    | 0,00%       |
| Inversiones            | 3                   | 0,07%       | 0                                  | 0,00%                  | 3            | 0,13%                     | 0                    | 0,00%       |
| <b>TOTALES</b>         | <b>4524</b>         | <b>100%</b> | <b>2228</b>                        | <b>100%</b>            | <b>2239</b>  | <b>100%</b>               | <b>57</b>            | <b>100%</b> |



### CUANTIA

| PRODUCTO             | TOTAL CUANTIA       | APLICABLE         | COMPOSICION    | NO APLICABLE        | COMPOSICION    | EN TRAMITE       | COMPOSICION    |
|----------------------|---------------------|-------------------|----------------|---------------------|----------------|------------------|----------------|
| Cuenta de Ahorros    | 147.970,77          | 42.927,80         | 10,94%         | 105.042,97          | 5,24%          |                  | 0,00%          |
| Atención al Cliente  | 45.582,72           | 13.820,56         | 3,52%          | 31.762,16           | 1,59%          |                  | 0,00%          |
| Cuenta Corriente     | 197.495,87          | 36.702,57         | 9,35%          | 160.793,30          | 8,03%          |                  | 0,00%          |
| Inversiones          | 320.000,00          |                   | 0,00%          | 320.000,00          | 15,97%         |                  | 0,00%          |
| Operación de Crédito | 1.206.409,10        | 52.057,50         | 13,26%         | 1.154.351,60        | 57,63%         |                  | 0,00%          |
| Tarjeta de Crédito   | 418.614,56          | 180.127,25        | 45,89%         | 226.371,32          | 11,30%         | 12.115,99        | 84,42%         |
| Tarjeta de Débito    | 73.934,92           | 66.866,95         | 17,04%         | 4.832,16            | 0,24%          | 2.235,81         | 15,58%         |
| <b>TOTALES</b>       | <b>2.410.007,94</b> | <b>392.502,63</b> | <b>100,00%</b> | <b>2.003.153,51</b> | <b>100,00%</b> | <b>14.351,80</b> | <b>100,00%</b> |

### CANAL DE RECEPCIÓN

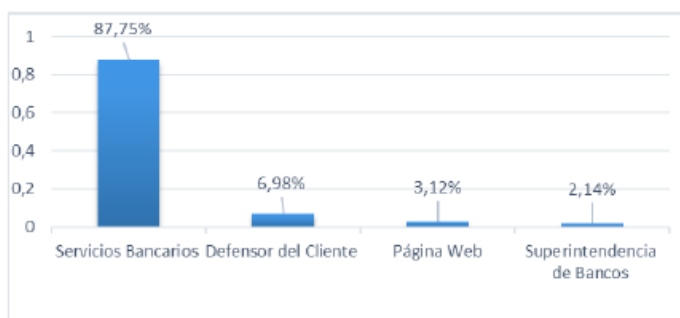
| CANAL                      | No. CASOS ADMITIDOS | Composición | DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN |                       |              |                          | No. CASOS EN TRÁMITE | Composición |
|----------------------------|---------------------|-------------|------------------------------------|-----------------------|--------------|--------------------------|----------------------|-------------|
|                            |                     |             | Aplicable                          | Composición Aplicable | No aplicable | Composición No Aplicable |                      |             |
| Servicios Bancarios        | 3970                | 87,75%      | 2018                               | 90,57%                | 1895         | 84,64%                   | 57                   | 100,00%     |
| Defensor del Cliente       | 316                 | 6,98%       | 125                                | 5,61%                 | 191          | 8,53%                    | 0                    | 0,00%       |
| Página Web                 | 141                 | 3,12%       | 61                                 | 2,74%                 | 80           | 3,57%                    | 0                    | 0,00%       |
| Superintendencia de Bancos | 97                  | 2,14%       | 24                                 | 1,08%                 | 73           | 3,26%                    | 0                    | 0,00%       |
| <b>TOTALES</b>             | <b>4524</b>         | <b>100%</b> | <b>2228</b>                        | <b>100%</b>           | <b>2239</b>  | <b>100%</b>              | <b>57</b>            | <b>100%</b> |

## 2. CRITERIOS GENERALES PARA LA RESOLUCION DE LOS CASOS

Banco del Austro S.A. en cumplimiento a la normativa vigente Resolución SB-2020-0540, así como a las políticas, manuales e instructivos internos, garantizó dentro del análisis la aplicación de procedimientos, y criterios que permitieron responder a los principios de celeridad, seguridad, eficacia y coordinación, gestiones a través de las cuales el Banco ha identificado: causales de incumplimientos contractuales, reclamos extemporáneos, cargos no reconocidos por el cliente, consumos duplicados entre otros.

La calidad de esta gestión se ve reflejada en el mínimo porcentaje de casos escalados por nuestros clientes a la Superintendencia de Bancos 2,14%; Defensor del Clientes 6,98%, en relación al total de casos atendidos durante el año 2020.

El control y gestión de los procesos críticos es uno de los principios fundamentales del servicio al cliente cumpliendo con las normas vigentes en los tiempos de respuestas establecidos por el ente de control y respetando el sigilo bancario en los casos.



### 3. EVALUACIÓN TIEMPO DE RESPUESTA

En relación al cumplimiento de los tiempos de respuesta en atención de reclamos de acuerdo a la normativa vigente, considerando metas mínimas (15 días), satisfactoria (10 días), y sobresaliente (5 días), Banco del Austro S.A. durante el año 2020 resolvió los reclamos en un promedio de 11.02 días.

### 4. RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

En pro de fortalecer la cultura de servicio e incrementar indicadores de lealtad de nuestros clientes, se sugiere optimizar los procesos, enfocados en la calidad de servicio, transparencia de la información, garantizando los derechos del usuario financiero.

### 5. RESUMEN DE GESTIÓN

Los resultados presentados se atribuyen al trabajo en equipo, acciones implementadas durante el año para mejorar la gestión, tanto en los procesos que originan los reclamos, como en la atención oportuna en oficinas, de los cuales se pueden mencionar las más importantes:

- Identificación de causa raíz y notificación para que se apliquen correctivos a los procesos que propiciaron el reclamo.
- Coordinación con la Unidad de Riesgo Operativo, a través de la generación de información en relación a los reclamos originados que generan riesgos para el Banco, en función de este análisis levantado por Riesgo Operativo se realizan evaluaciones con los dueños del proceso midiendo el alcance y realizando planes de acción para mitigar los riesgos evidenciados.
- Implementación de página web del Banco para la presentación de reclamos en línea.
- Optimización proceso emisión de respuestas a los clientes en línea.



- Seguimiento de estándares y tiempos de respuesta para garantizar la atención oportuna a los clientes.
- Monitoreo, seguimiento y retroalimentación permanente de la gestión de reclamos con todos los intervinientes del proceso, para garantizar el cumplimiento normativo y sobre todo la atención eficaz a nuestros clientes.
- Control y seguimiento al indicador de re-procesos de reclamos.
- Inicio proyecto implementación nueva herramienta de atención consultas, quejas y reclamos.
- Inicio proyecto para la implementación de un centro de ayuda con preguntas y respuestas frecuentes, que permitan a los clientes la atención personalizada y oportuna a través de la página web.

**Atentamente,**



**Ing. Jessica Cevallos Egas**  
**SUGERENTE NACIONAL ATENCION CONSULTAS QUEJAS Y RECLAMOS**  
**BANCO DEL AUSTRO S.A.**

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



1800 22 87 87

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

Honorables Miembros de la Junta General de Accionistas de Banco del Austro S.A.

En cumplimiento a lo dispuesto en la Tercera Disposición General, del Capítulo I.- "Norma de Control para la Gestión Integral y Administración de Riesgos de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado", del Título IX.- "De la Gestión y Administración de Riesgos, Libro I.- "Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado", de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, a continuación el Comité de Administración Integral de Riesgos emite su pronunciamiento sobre el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la "Política para la gestión integral y administración de riesgos de las entidades de los sectores financieros público y privado" expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Austro S.A., de acuerdo a la normativa vigente sesiono durante el año 2020 con una periodicidad mensual de manera ordinaria (12 veces) y extraordinaria, (13 veces) según ameritó, ejerciendo la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la administración de cada uno de los riesgos.

Se realizó de manera constante y oportuna la actualización de políticas y procedimientos que forman parte del Manual de Administración Integral de Riesgos, sujetándonos a las disposiciones legales, tanto normativas como internas, además se realizaron actualizaciones periódicas a los Planes de Contingencia, considerando distintos escenarios para evaluar su efectividad y rapidez de respuesta, así como también actualizaciones a las distintas metodologías y análisis con periodicidades anuales, trimestrales y mensuales.

La Unidad de Riesgos con su gestión, las regularizaciones normativas que se llevan a cabo, implementaciones metodológicas y control de los riesgos, aporta de manera fundamental en la Calificación de Riesgos que emiten las empresas calificadoras, apoyando a la institución a alcanzar su objetivo estratégico para mantener y continuar mejorando la calificación de Banco del Austro.

Con el propósito de que todos los niveles; Directorio, Alta Gerencia y personal del Banco, conozcan sus responsabilidades con respecto a la administración de riesgos se mantiene entre sus compromisos gestionar capacitaciones de manera periódica fomentando de esta manera una cultura organizacional basada en la gestión de riesgos. Se resalta por otro lado, la continua evaluación e impulso para el fortalecimiento de la estructura del área, buscando mantener e incorporar personal con conocimiento y experiencia para los distintos riesgos evaluados.

Respecto a la Matriz de Riesgo Institucional, para los riesgos identificados (crédito, mercado, liquidez y operativo) se definieron estrategias y acciones de mitigación aprobados en los estamentos correspondientes cuyos resultados permitieron mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptado, siendo los resultados a diciembre de 2020 los siguientes:

| UNIDAD             | dici-20  |
|--------------------|----------|
| RIESGO DE CRÉDITO  | MODERADO |
| RIESGO DE MERCADO  | BAJO     |
| RIESGO DE LIQUIDEZ | MODERADO |
| RIESGO OPERATIVO   | MODERADO |
| RIESGO RESIDUAL    | MODERADO |



Cabe resaltar que, como se indica anteriormente, los riesgos asumidos fueron adecuadamente mitigados mediante la aplicación de metodologías y procedimientos debidamente aprobados por Directorio y aplicados en su identificación, medición, control y monitoreo, con sus respectivos planes de contingencia, gestiones que se realizan permanentemente en cada uno de los riesgos de mercado, liquidez, crédito y operativo.

#### > ENTORNO ECONÓMICO

Durante el año 2020, el país se vio afectado por la coyuntura local e internacional asociada a la pandemia del virus Covid19. El producto interno bruto (PIB) decreció un -9% en comparación al año 2019 con una marcada tendencia a la baja en todos los sectores de la economía, en un contexto donde las restricciones en la movilidad y una demanda agregada limitada, disminuyeron los ingresos de la población e incrementaron sustantivamente el desempleo (30% de la población económicamente activa al incluir el subempleo).

En lo referente al comercio exterior, si bien las ventas petroleras disminuyeron sustancialmente, el saldo de la balanza de pagos resultó positivo considerando la significativa disminución de la demanda de bienes importados (-21% anual), la depreciación del dólar y la recuperación de productos como banano, madera y cacao.

Con respecto al gobierno, los ingresos fiscales disminuyeron, tanto por la caída en el precio del barril de petróleo, así como por la disminución en la recaudación de impuestos (resultado de una menor actividad comercial). Por otro lado, el estado tuvo que hacer frente a una elevada demanda de recursos para solventar las necesidades sociales y de salud derivadas de la pandemia, por lo que el gasto creció aproximadamente a USD 36 mil millones, obteniendo un déficit cercano al 7% del PIB.

En lo concerniente a la deuda, la demanda de financiamiento del estado se cubrió principalmente mediante negociaciones con tenedores de bonos y con el Fondo Monetario Internacional (FMI), lo cual permitió acceder a recursos adicionales que solventaron parte de las exigencias de la pandemia y cuyo resultado muestra un incremento neto de la deuda pública en USD 2.700 millones, lo que supone un saldo aproximado de USD 59 mil millones al cierre del año 2020 (61% del PIB).

Finalmente, en el ámbito bancario, las captaciones de los bancos crecieron a una tasa de 11% anual a pesar de las condiciones adversas de este año, en tanto que el crédito, afectado por la caída de la demanda, decreció en el orden del -2% anual.

#### > RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

Resultado del monitoreo efectuado a través del Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio sobre la evolución de los principales indicadores de Riesgo de Mercado y Liquidez; el año 2020 a puesto a prueba la solidez de la estructuración y composición del Balance, determinando una fortaleza Institucional avalada por la confianza del Público, permitiendo cerrar con números positivos, cumpliendo de esta manera con los niveles de riesgo aceptados por el Directorio, denotando que las actuales estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos aprobados, han sido adecuados para el control y monitoreo de la exposición al riesgo de liquidez, riesgo de mercado, así como para las operaciones de Tesorería; sin descartar hacer propias las oportunidades de mejora continua que desembocan de la interacción diaria, las que son propuestas dentro de la gestión.

#### RIESGO DE MERCADO

Al respecto del Riesgo de Mercado dentro de la Matriz de Riesgo Institucional, a diciembre 2020 el nivel de exposición de la Institución cerró en un nivel de Riesgo Residual bajo; reflejando las acciones proactivas en la gestión por parte del Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio.

La clara delimitación del ámbito de acción de la Tesorería definida por el Directorio y el Comité de Administración Integral de Riesgos, solidifican la segregación de funciones en la gestión del portafolio de inversiones, permitiendo que el dinamismo existente en el proceso desemboquen en decisiones acertadas que contribuyen a la toma de decisiones efectivas haciendo frente a los movimientos adversos que se ha enfrentado durante el año 2020 que tienen relación con la Pandemia enfrentada a nivel mundial; para lo cual, ha sido crucial el desempeño equilibrado, visto principalmente desde

el ámbito de riesgo, negocio, rendimiento, legal y operativo. Por otro lado; la administración de las posiciones de corto, mediano y largo plazo; y calce de tasas de interés; en la estructuración del balance permiten que el Riesgo de Balance y el margen financiero se mantenga en niveles aceptados por la Institución; desembocando en una gestión satisfactoria del Riesgo de Mercado en su conjunto.

#### **RIESGO DE LIQUIDEZ**

En la gestión del Riesgo de Liquidez; dentro de la Matriz de Riesgo Institucional, a diciembre 2020 el nivel de exposición de la Institución cerró en un nivel de Riesgo Residual moderado, el Comité de Administración de Riesgos y Directorio a seguido de cerca la evolución de los indicadores, así como la gestión integral de riesgo de liquidez, permitiendo un cierre de año dentro de los niveles aceptados por la Institución.

Los objetivos estratégicos del Banco demandan una interacción eficiente entre la gestión del negocio y control de riesgos, de manera que las posiciones de riesgo de liquidez asumidas generen resultados satisfactorios generando sinergia entre el mercado y lo que se espera en el corto y mediano plazo; en ese sentido, del monitoreo constante de la evolución de los indicadores en escenarios corrientes y de estrés; y, de las lecciones de aprendizaje de los diferentes escenarios que la Institución ha enfrentado en un año 2020 que se ha enfrentado una pandemia de escala mundial, demuestran la fortaleza en el Gobierno de decisiones, generando políticas y procedimientos de alto impacto; buscando la eficiencia de la liquidez desde su origen.

#### **> RIESGO DE CRÉDITO**

La gestión de la Unidad en el año 2020 estuvo orientada hacia el control de los riesgos de la cartera derivados de la pandemia y el virus Covid19. Las acciones desarrolladas estuvieron enmarcadas en el establecimiento de medidas para aplacar el deterioro en la capacidad de pago de los clientes, así como en la generación de información requerida desde los organismos de control.

Las tareas del equipo se enfocaron en fortalecer las políticas, metodologías, procesos y procedimientos necesarios para administrar los eventos adversos de la coyuntura, lo que permitió un mejor control de la cartera y la adaptación del Banco a las nuevas condiciones del mercado.

Las características complejas del entorno exigieron la revisión de todos los procesos asociados a la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, lo cual derivó en la construcción de diferentes metodologías que aportaron con información oportuna y relevante para la administración de la cartera, en un contexto de oportunidad de negocio y prudencia financiera.

En particular, como parte de las mejoras a la gestión, la Unidad optimizó el esquema de administración de riesgo sectorial, la gestión de alertas en la cartera comercial y el control de la exposición individual de los clientes de tarjeta de crédito, así como también implementó nuevos procedimientos para su originación y monitoreo. Adicionalmente, a través de informes especializados, se reforzaron los canales de comunicación con otras áreas del banco, contribuyendo de esta manera a una mejor cultura de riesgos dentro de la institución.

#### **> RIESGO OPERATIVO, TECNOLÓGICO Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO**

La administración del riesgo operativo durante el periodo del 2020 se mantuvo enmarcado en el cumplimiento normativo legal vigente, fortaleciendo los esquemas de gestión relacionados con la actualización de metodologías para la definición de apetito y tolerancia al riesgo operativo y evaluación de control/planes de mitigación.

Un aspecto importante para la gestión del área fue la actualización de la versión (Upgrade) del aplicativo de Gestión Integral de Riesgo Operativo (GIRO), la cual contempla mejoras para la evaluación de los riesgos, la calificación de controles y planes de acción, así como el seguimiento al cumplimiento de los mismos, nuevos esquemas de reportarla y el monitoreo de indicadores de riesgo.

**RIESGO TECNOLÓGICO:**

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2020 se enfocó en fortalecer el control de los riesgos enfocados en el factor tecnológico, mediante los talleres de autoevaluación a los procesos tecnológicos y de seguridad de la información, en función de la planeación definida para el efecto, así también se fortaleció la comunicación y cultura con respecto a Riesgos Tecnológicos, a través de comunicados internos con el objetivo de informar sobre la importancia de la mitigación de los riesgos relacionados a la tecnología de información. Finalmente se diseñó nuevos indicadores claves de riesgo (KRIs) alineados a la disponibilidad tecnológica de los servicios para la gestión de los procesos más críticos del banco.

**RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS:**

La gestión del Riesgo de Lavado de Activos durante el año 2020, se enfocó en la definición y actualización de metodologías, considerando los requerimientos normativos dispuestos en la Resolución SB-2020-550, relacionadas principalmente con la Detección de operaciones inusuales, Señales de alerta, Matriz de Riesgo para el lanzamiento o modificación de productos/servicios/canales de distribución, incursión en nuevos mercados y aperturas en nuevas jurisdicciones y Metodologías para la gestión de riesgo de lavado de activos. De igual manera se definieron los perfiles de riesgo de vinculación y permanencia de funcionarios, empleados y directores para la detección de operaciones inusuales

**CONTINUIDAD DE NEGOCIO:**

La gestión de la Continuidad del Negocio durante el año 2020 la gestión de Continuidad del Negocio centro su accionar principalmente en atender la emergencia sanitaria a través del Comité de Gestión de Crisis en pro de salvaguardar el bienestar, la salud e integridad de sus clientes y empleados. Bajo este contexto, el Banco reforzó la comunicación interna, externa, el monitoreo y disponibilidad de los canales presenciales, digitales y electrónicos, así como la implementación y refuerzo de protocolos de limpieza, higiene y bioseguridad descritos en el Plan de Manejo de Emergencias. Así también en cumplimiento de su plan operativo anual se fortaleció y ejecutó las pruebas de los centros de procesamiento y operaciones alternos, obteniéndose resultados favorables para la institución; se fortaleció la estructura de la unidad con la inclusión de nuevo personal, lo cual permitirá incluir mejoras en el proceso de Continuidad del Negocio.

Atentamente,



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

Cuenca, marzo 2021

**INFORME DE GESTION DE LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020**

De acuerdo a lo previsto en el literal u) del numeral 3.4.1 "Funciones y responsabilidades del Gerente Oficial de Cumplimiento", numeral III "Estructura organizacional", del Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT), se presenta el informe de cumplimiento de los objetivos del Banco del Austro S.A. durante el año 2020, con el objetivo de minimizar el riesgo que sus productos o servicios sean utilizados para el LA/FDT. A continuación, se describen las principales actividades, ejecutadas por la Unidad de Cumplimiento de Banco del Austro S.A., durante el año 2020.

- Las actividades y controles de prevención realizadas por la Unidad de Cumplimiento, se llevaron a cabo de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo aprobado por el Directorio y los resultados de su ejecución, fueron informados periódicamente al Comité de Cumplimiento y Directorio;
- El Banco cuenta con procesos sólidos de monitoreo de transacciones de los clientes. A través del sistema informático de monitoreo, se han establecido los perfiles de riesgo para cada cliente, considerando los factores de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo identificados en la matriz de riesgo y se han atendido durante el año 2020 las alertas de transaccionalidad generadas. Este proceso efectuado por parte de los oficiales de negocio, ha logrado sustentarse en forma mayoritaria con los documentos justificativos y de soportes adecuados de los clientes alertados, lo cual ha servido para ir generando una mayor cultura organizacional en el desarrollo de los procesos de debida diligencia;
- El Banco ha emprendido en un permanente proyecto de actualización de las bases de datos, a través de la Gerencia de Red de Oficinas. Es un proceso de mejoramiento continuo y se seguirán desarrollando acciones tendientes a dar una solución definitiva a la calidad de la data histórica, lo cual permitirá solventar posibles brechas de información y que la misma esté razonablemente completa y responda a lo dispuesto en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos. Los resultados han sido satisfactorios y se sigue avanzando en el proyecto, lo cual confirma que en el Banco se ha ido generando una mayor conciencia en la importancia de ingresar información de calidad a las bases de datos institucionales;
- Uno de los puntos prioritarios de la Unidad de Cumplimiento en el año 2020, fue la implementación de la nueva Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo – ARLAFDT, dispuesta por la Superintendencia de Bancos con Resolución No SB-2020-0550 de 29 de mayo de 2020 y que entró en plena vigencia el 29 de noviembre de 2020. Producto de esta disposición, se generó el nuevo Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo – ARLAFT, que fue aprobado por el Directorio con fecha 11 de noviembre de 2020;



- Paralelamente a esta implementación, se revisaron todas las metodologías existentes y se crearon otras, conjuntamente con la Jefatura de Riesgo de Lavado de Activos de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral. El objetivo principal, contar con metodologías sólidas, que permitan segmentar en forma adecuada a los clientes del Banco, por el grado de exposición a un posible riesgo de lavado de activos;
- Se aplicaron políticas y procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada al inicio y durante la relación comercial o laboral, con el propósito de tener un adecuado conocimiento sobre los accionistas, clientes, corresponsales, empleados y proveedores;
- Especial cuidado dentro de la Unidad de Cumplimiento, ha merecido el cumplimiento de los requerimientos efectuados por los organismos competentes como son la Superintendencia de Bancos, Fiscalía General del Estado y UAFE, habiéndose respondido dentro de los plazos previstos, todos los requerimientos de información;
- En coordinación con el departamento de Talento Humano, la Unidad de Cumplimiento llevo a cabo la concientización y capacitación e-learning en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, dirigido a colaboradores y directores en el año 2020. Igual proceso de inducción, para los nuevos colaboradores de la institución;



**ING. PABLO EGAS EGUEZ**  
Gerente Oficial de Cumplimiento

Cuenca, 18 de marzo de 2021

## INFORME DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2020

Conforme a la normativa vigente, el Comité de Auditoría es la unidad de asesoría y consulta del directorio, para afianzar el adecuado apoyo de los integrantes del Banco a la gestión de auditoría, a fin de procurar el cumplimiento de los objetivos diseñados para los controles internos y para la propia entidad; y, vigilar la observancia de la misión y gestión del banco en su conjunto.

Con tal antecedente, en nuestra calidad de miembros del Comité de Auditoría, y en cumplimiento a lo prescrito en el artículo 7, sección II, Funcionamiento del Comité de Auditoría, Capítulo I, Del Comité de Auditoría, Título X, Del Control Interno, del Libro I, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, en concordancia con el Reglamento del Comité de Auditoría, presentamos al Honorable Directorio del Banco del Austro S.A., a fin de que se incluya en su informe anual a la Junta General, el pronunciamiento de este organismo colegiado, respecto a la calidad de los sistemas de control interno; el seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa y de la Superintendencia de Bancos; resolución de los conflictos de intereses; y, otros aspectos citados en la referida normativa, al tenor siguiente:

- Durante el año 2020, el Comité sesionó de acuerdo a lo establecido en su Reglamento; y, en cumplimiento de las funciones asignadas en la normativa de la Superintendencia de Bancos y el Reglamento del Comité de Auditoría;
- Hemos asesorado y apoyado las gestiones de la Unidad de Auditoría Interna; así como en el desempeño de las evaluaciones contempladas en el Plan Anual de Auditoría Interna por el año 2020; estableciendo las resoluciones con respecto a los temas tratados en los respectivos informes.
- Hemos conocido los avances en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2020; sin que se haya determinado aspectos relevantes que mencionar.
- Hemos propuesto al Honorable Directorio, la tema para la designación del Auditor Externo por parte de la Junta General de Accionistas; así como las propuestas para la contratación de la Calificadora de Riesgos.
- En base al análisis efectuado por las unidades de contraloría y auditoría interna, hemos referido al Directorio sobre el contenido y aspectos relevantes de diferentes, normativas expedidas por las autoridades competentes, durante el año 2020, como las siguientes: Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera 569-2020-F; 583-2020-F; 588-2020-F; 595-2020-F; 603-2020-F; y, 609-2020-F, relacionadas con diferimiento extraordinario; funcionamiento de Fideicomiso Ecuador; reformas al patrimonio técnico; tasas de interés; y, transferencia a cartera vencida. Resoluciones de la Superintendencia de Bancos tales como: SB-2020-504; SB-2020-0533; SB-2020-0540; SB-2020-0551; SB-2020-0550; SB-2020-0576; y, SB-2020-0753; relacionadas con reformas al Catálogo Único de Cuentas, para el registro de la cartera refinanciada y reestructurada; normas de control sobre los derechos del usuario financiero; reforma integral sobre prevención de lavado de

banco del austro.com



1800 22 87 87

activos; reformas sobre contratación de auditoría externa; reformas sobre defensor del cliente; entre las más importantes.

- Hemos conocido los informes emitidos por Auditoría Interna, respecto a la evaluación del Sistema de control interno en cuanto a: eficiencia y eficacia en las operaciones; fiabilidad de la información financiera y operativa; gestión integral de riesgos; evaluación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, salvaguarda de los recursos de la entidad; cumplimiento de las leyes y normas aplicables; y, prevención de errores e irregularidades.
- Hemos sido informados respecto al contenido de los informes de auditoría interna de Almacenera Almacopio integrante del Grupo Financiero, evidenciando que cumple con las políticas institucionales; así como con disposiciones y normativa vigente.
- Las debilidades detectadas han sido revisadas a fin de fortalecer los puntos críticos del sistema de control interno y adecuada gestión integral de riesgos, emitiendo las recomendaciones pertinentes, con la finalidad de asegurar su mejoramiento.
- Hemos analizado los informes emitidos por Auditoría Externa, cuyos hallazgos han sido tratados en las sesiones del Comité, así como las acciones tomadas por la administración para superar las observaciones determinadas.
- Se ha dado seguimiento a las observaciones de los informes de Auditoría Interna y Externa; así como de aquellas emitidas por la Superintendencia de Bancos, asegurando el cumplimiento de las acciones tomadas por la Gerencia General y Gerencias Nacionales, con la finalidad de que sean regularizadas conforme al plan de acción definido.
- No existen conflictos de intereses entre las instancias de control y gobierno corporativo de la institución que ameriten mención.
- El Comité ha sido informado respecto de los resultados de la Evaluación al cumplimiento de Normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, efectuado por Auditoría Interna, el seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos; seguimiento al Plan de trabajo del Oficial de Cumplimiento y las acciones implementadas por la administración.
- El Comité ha sido informado respecto a la evaluación de los principios de Buen Gobierno Corporativo, indicando que el Banco del Austro S.A. cumple razonablemente en la aplicación de principios de transparencia y promueve el cumplimiento de la ley, el comportamiento ético y la eliminación de conflictos de interés.
- Durante el año 2020, con la finalidad de asegurar que las evaluaciones de auditoría sean realizadas por personal debidamente preparado y competente, se ha capacitado

banco delaustro.com



1800 22 87 87

a su personal en temas relacionados; así como se ha revisado parte de la estructura interna en cuanto a su personal

- Las resoluciones tomadas por el Comité de Auditoría constan en las respectivas actas, cuyo seguimiento es reportado al Comité por los responsables de su implementación.

Por lo señalado, el sistema de control interno y la aplicación de la normativa referente a la gestión de riesgos implementado por la Administración del Banco del Austro S.A., son adecuados para lograr los objetivos de razonabilidad en la presentación de los informes financieros, efectividad y eficiencia de las operaciones tal como se señala en los informes de los auditores internos y externos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El presente informe fue aprobado por unanimidad por los miembros del Comité previo a ser elevado a consideración del Directorio y Junta General de Accionistas conforme lo establecen las disposiciones vigentes.

Atentamente,



**ECON. CARLOS CORDERO DÍAZ**  
Presidente del Comité de Auditoría  
BANCO DEL AUSTRO S.A.

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



1800 22 87 87





> [bancodelaustro.com](https://www.bancodelaustro.com)

> 1800 **22 87 87**