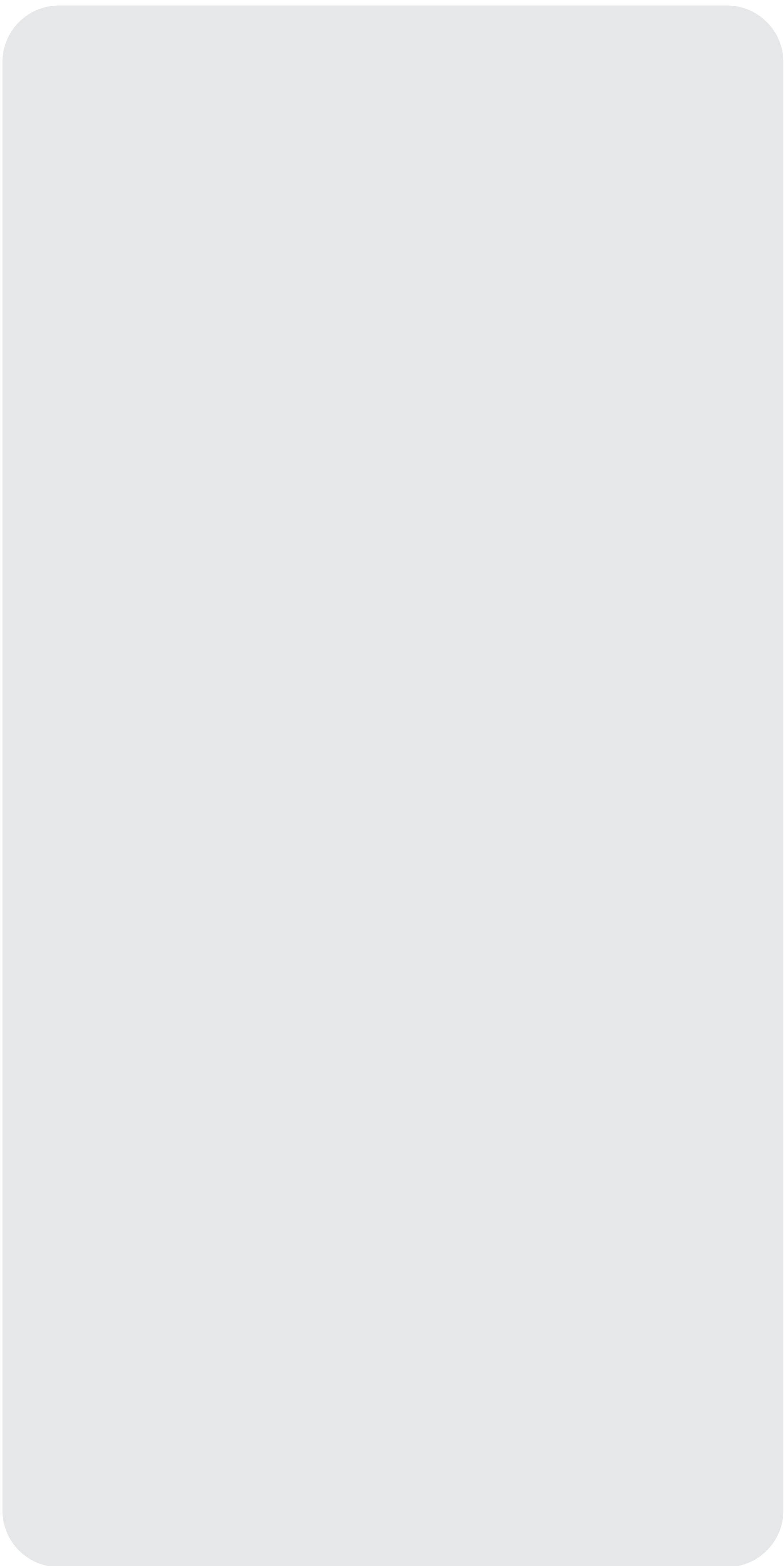




MEMORIA ANUAL

Correspondiente al ejercicio
económico 2022

Cuenca, marzo 2023



MIEMBROS DEL DIRECTORIO

PRESIDENTE

Carlos Cordero D.

VICEPRESIDENTE

Antonio Martínez M.

DIRECTORES PRINCIPALES

Marcelo Chico C.

Pablo Cueva O.

Fabian Cueva C.

DIRECTORES SUPLENTES

Fernando Arteaga T.

Francisco Andrade B.

Jaime Arévalo M.

Pedro González V.

SECRETARIA DEL DIRECTORIO

Ma. Fernanda Ruiz M.

ALTA GERENCIA

NOMBRE	CARGO	TIPO UNIDAD Y DECISIONES
GUILLERMO TALBOT D.	GERENTE GENERAL	ESTRATÉGICO - REPRESENTANTE LEGAL
ENRIQUE ORTI O.	GERENTE GENERAL ADJUNTO REGIONAL NORTE	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
MIGUEL MENDOZA S.	GERENTE GENERAL ADJUNTO REGIONAL COSTA	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
CLEMENTE TAMARIZ K.	GERENTE NACIONAL DE SUCURSALES Y AGENCIAS	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
JUAN VÉLEZ P.	PROCURADOR GENERAL	STAFF-ESTRATÉGICO
ANA PÉREZ V.	CONTRALOR GENERAL	STAFF - ESTRATÉGICO
PATRICIO CÓRDOBA P.	GERENTE NACIONAL DE FINANZAS Y TESORERÍA	ESTRATÉGICO-SOPORTE
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 - ESTRATÉGICO
JORGE TALBOT S.	GERENTE NACIONAL DE NEGOCIOS	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
JORGE CÁRDENAS C.	GERENTE NACIONAL DE MEDIOS DE PAGO	ESTRATÉGICO-NEGOCIO
NATHALIE BURBANO V.	GERENTE NACIONAL DE MERCADEO	ESTRATÉGICO
RICARDO FERNANDEZ SALVADOR C.	GERENTE NACIONAL DE RECUPERACIONES	ESTRATÉGICO- NEGOCIO
PRISCILLA SERRANO A.	GERENTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESTRATÉGICO
PEDRO DURAN C.	GERENTE BANCA SEGUROS Y SERVICIOS COMERCIALES	NEGOCIO
REMIGIO MOSCOSO E.	GERENTE NACIONAL ADMINISTRATIVO	ESTRATÉGICO-SOPORTE
CLAUDIO PEÑAHERRERA C.	GERENTE NACIONAL DE TALENTO HUMANO	ESTRATÉGICO-SOPORTE
JUAN DIEGO LANDY A.	GERENTE DE CRÉDITO	SOPORTE
EFRAÍN CASTELLANOS M.	GERENTE RED DE OFICINAS	SOPORTE

ALTA GERENCIA

NOMBRE	CARGO	TIPO UNIDAD Y DECISIONES
VÍCTOR REGALADO R.	GERENTE NACIONAL DE OPERACIONES	ESTRATÉGICO -SOPORTE
PILAR VELASCO G.	GERENTE NACIONAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCESOS	ESTRATÉGICO -SOPORTE
MILTON RIVADENEIRA F.	GERENTE NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS	ESTRATÉGICO -SOPORTE
TANIA PALACIOS C.	GERENTE DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	SOPORTE
JORGE LEÓN M.	GERENTE DE GESTIÓN DE ANÁLITICA Y DATOS	SOPORTE
PAUL OCHOA A.	ASESOR TÉCNICO GERENCIA GENERAL	ESTRATÉGICO
JACINTO VINTIMILLA R.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
PAUL CÓRDOVA CH.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO
IVÁN ALZAMORA M.	GERENTE REGIONAL	NEGOCIO

INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

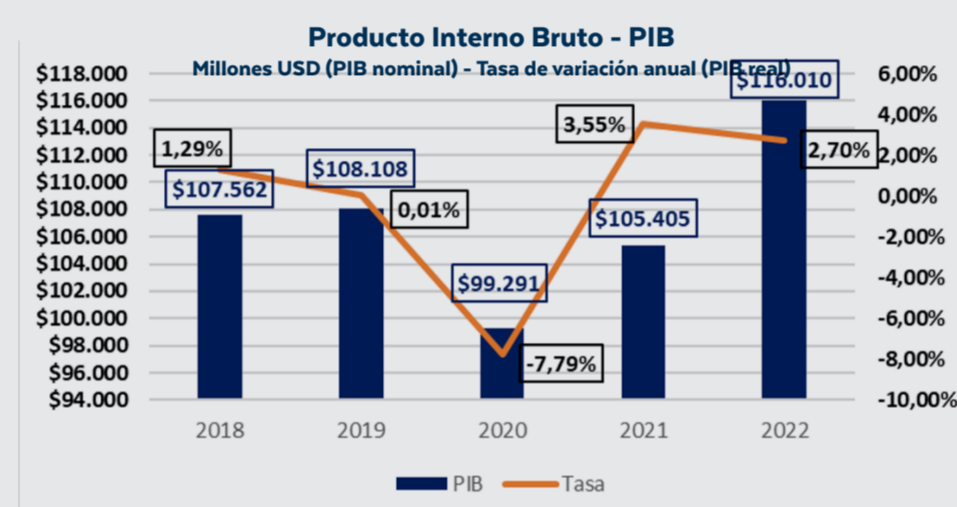
Estimados accionistas:

En representación de la administración del Banco del Austro S.A., integrada por el Directorio que me honro en presidir y por el suscrito Gerente General y Gerentes Generales Adjuntos, cumplimos con la obligación de presentar a ustedes la memoria de las actividades principales llevadas a cabo y el desempeño del Banco durante el ejercicio económico cerrado al 31 de diciembre del año 2022, de acuerdo a lo que establece el Estatuto Social y las disposiciones legales aplicables.

Economía 2022

Producción, Precios y Empleo

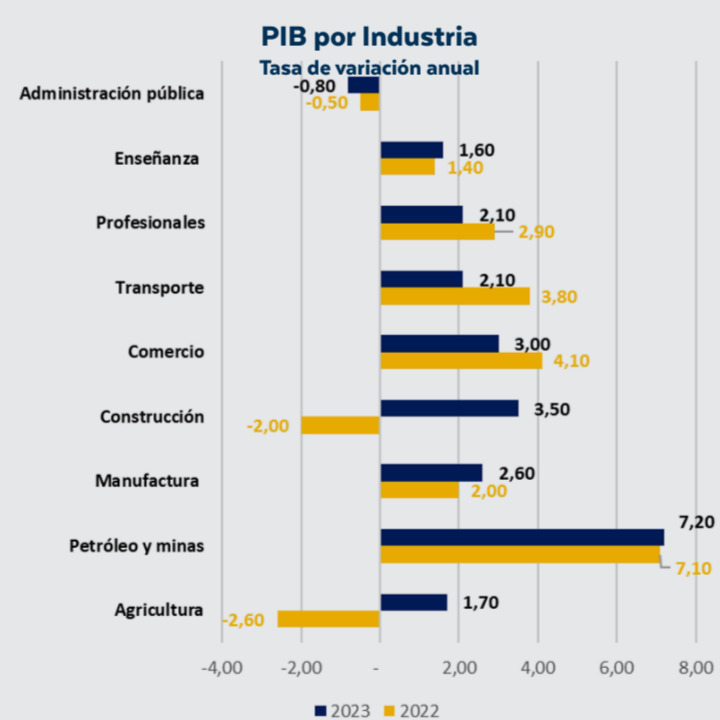
Según la información del Banco Central, durante el año 2022 la economía del Ecuador habría alcanzado un tamaño de USD 116.010 millones y un crecimiento positivo equivalente a 2,70% anual en términos reales, comportamiento que se explica por un crecimiento de los sectores de la economía, especialmente el petrolero y comercial, que se han recuperado gracias a la alta demanda de combustibles fósiles y la flexibilización de restricciones por el avance de la vacunación contra el Covid 19.



Fuente: Banco Central del Ecuador

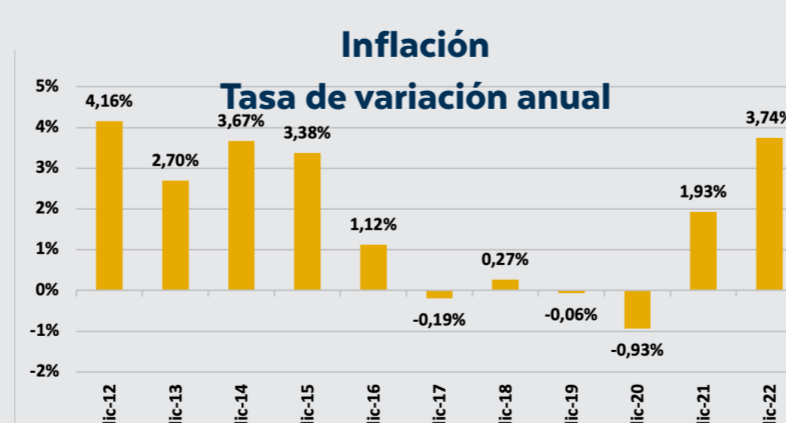
Respecto al PIB por industria, en referencia al sector petrolero, la producción total de crudo tuvo un crecimiento anual del 7,10% en el 2022, alcanzando un promedio de producción de 14.6 millones de barriles mensuales.

Otras industrias importantes de la economía como Manufactura, Comercio, Transporte, Actividades profesionales y Enseñanza, que constituyen el 48,48% del PIB, reflejaron en conjunto un crecimiento promedio del 2,8%. A excepción de la construcción y la agricultura, los cuales decrecieron un -2,0% y -2,6%, respectivamente.



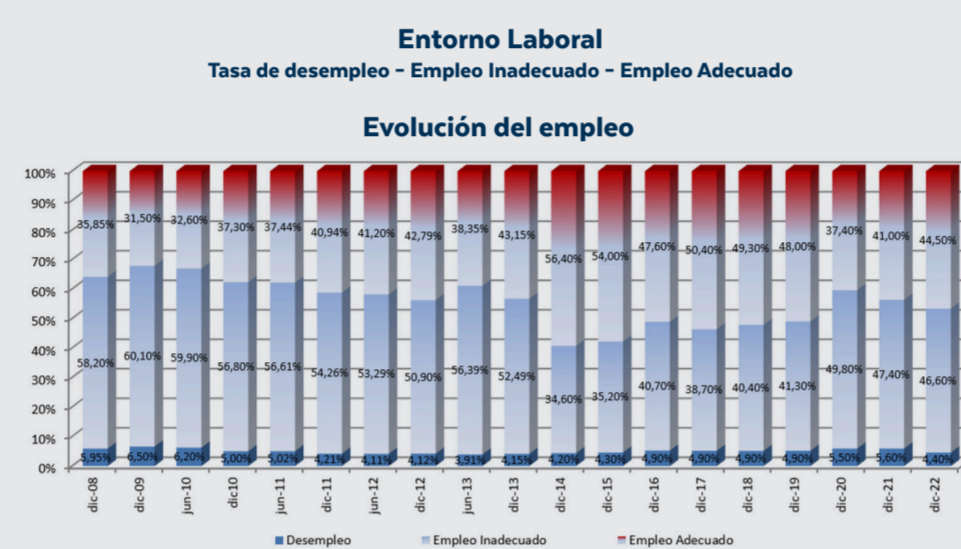
Fuente: Banco Central del Ecuador

En cuanto al nivel de precios, a partir del segundo semestre del 2021, cuando se fueron levantando las restricciones, aparece una tendencia de crecimiento en la inflación alcanzando un 0,65% en junio 2022, la inflación mensual más alta del año. Las principales razones por el incremento de los precios además de la activación del consumo post-pandemia fue también el encarecimiento de las materias primas provocado por la guerra entre Rusia y Ucrania y un paro nacional que afecto la actividad económica por 3 semanas. Finalmente, la inflación acumulada a diciembre del 2022 cerro en 3,74%.



INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

En lo que concierne al mercado laboral, en el año 2022 existe una leve recuperación del empleo adecuado, el cual incremento a un 44% a partir de septiembre 2022 como consecuencia de la reactivación de sectores económicos. En diciembre 2022 el indicador alcanzó el 44,50% muy por encima del 41% del 2021.



Fuente: Banco Central del Ecuador

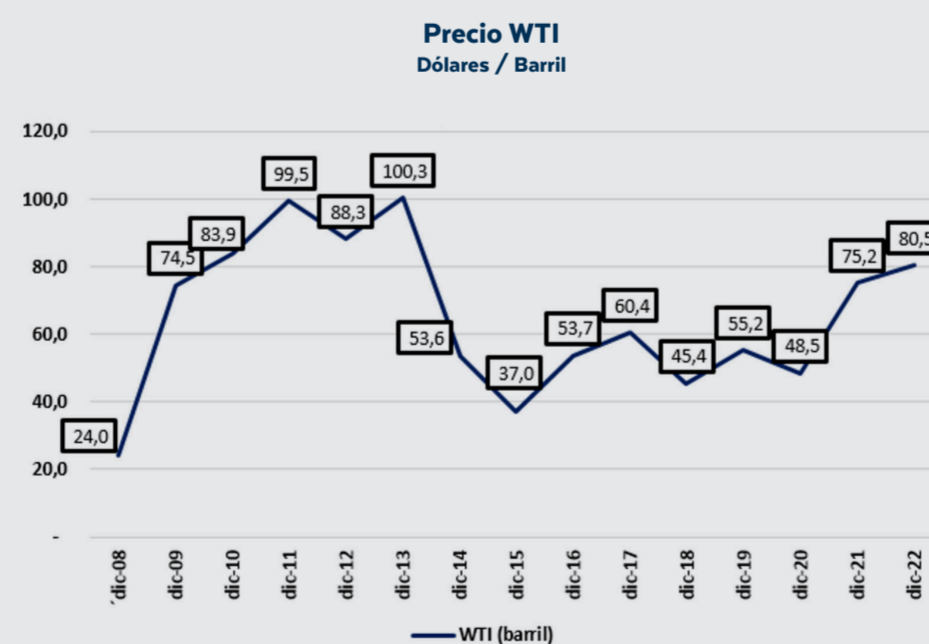
Comercio Exterior

Las exportaciones del país alcanzaron un flujo acumulado de USD 32.658 millones en el 2022, siendo el valor más alto de los últimos 5 años, lo que significó una variación anual del 22%. Este incremento se apalanca en las exportaciones de petróleo crudo y camarón, las cuales crecieron un 37,87% y 36,93% respectivamente. Es importante destacar que los productos derivados del petróleo también se incrementaron en un 16,85%.



Fuente: Banco Central del Ecuador

Respecto al petróleo, el precio internacional del barril de crudo WTI finalizó en el 2021 a un precio de \$75,20. En el 2022 se mantiene la tendencia en el alza del barril, ubicándose en junio en \$122,11 donde alcanzó su precio más alto, para luego desacelerar su aumento y cerrar el año en \$80,50. Este incremento en el precio se produjo por la falta de oferta del petróleo, provocada por las sanciones internacionales impuestas por el gobierno de Estados Unidos sobre las importaciones de petróleo, gas natural licuado y carbón ruso.



Fuente: Banco Central del Ecuador

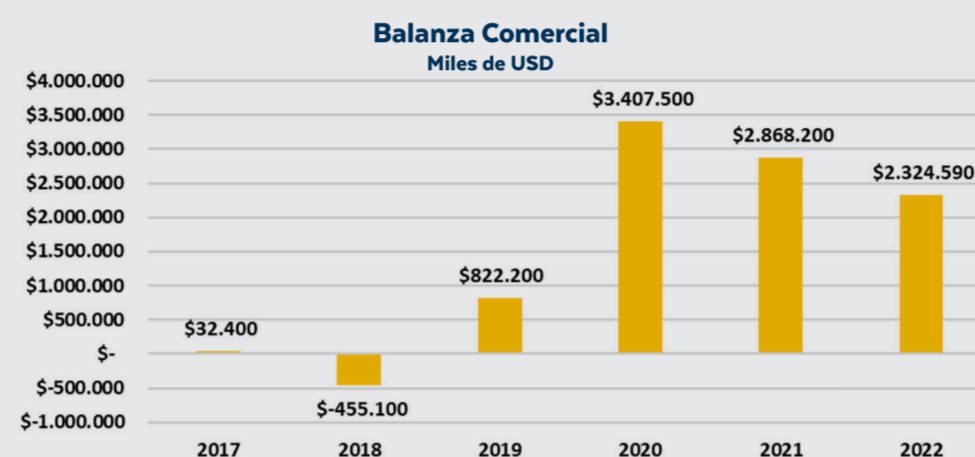
En lo referente a las importaciones, las compras del país en los mercados externos totalizaron \$30.333 millones los cuales representan un crecimiento del 27,29% respecto al año anterior. Las variables con mayor impacto son los combustibles y lubricantes con un incremento del 64,54% y materias primas 18,27%. Otras variables con un aporte importante son los bienes de consumo y capital que crecieron un 17,68% y 18,54% respectivamente.



Fuente: Banco Central del Ecuador

INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

En estas condiciones, a diciembre del 2022, la economía registra un superávit en la balanza comercial por un total de USD 2.324 millones.

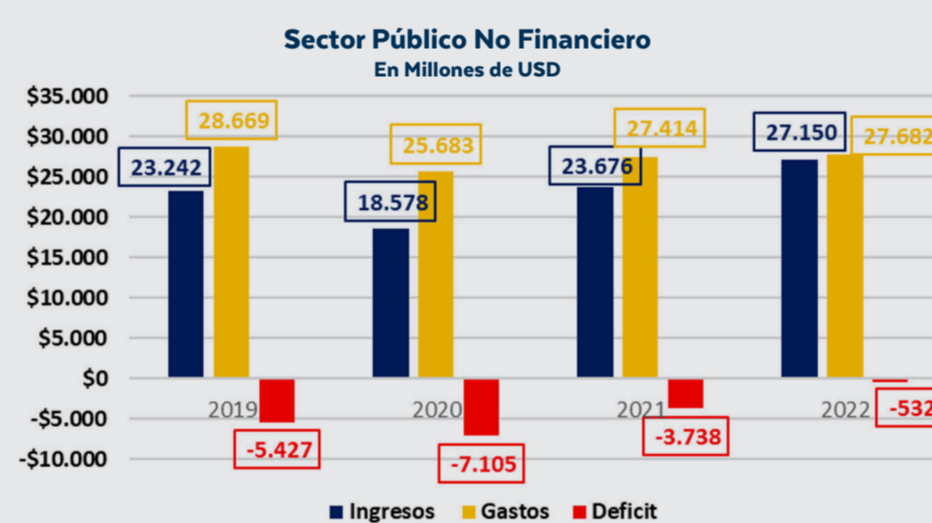


Fuente: Banco Central del Ecuador

Sector Público

Durante el último ejercicio fiscal, los ingresos del Sector Público No Financiero (SPNF) habrían alcanzado un valor cercano a los USD 27.150 millones (23,40% del PIB), con un crecimiento del 14,67% en términos anuales.

Por el lado de los gastos, el flujo habría sumado alrededor de USD 27.682 millones (23,86% del PIB), con una variación incremental equivalente al 0,98% anual. Un gasto muy similar al del año 2021 \$27.414 millones.

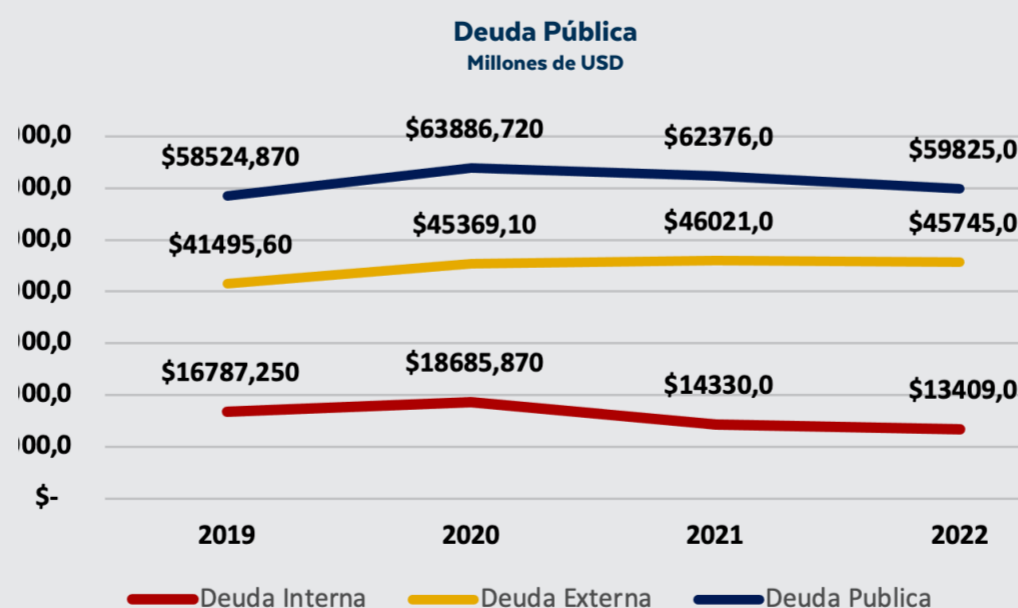


Fuente: Ministerio de Finanzas. Banco Central del Ecuador 2021

El aumento en el precio de petróleo WTI a un promedio de USD 94,35 por barril en el 2022 y el crecimiento de las exportaciones de crudo permitieron reducir el déficit fiscal a un valor aproximado de USD 532 millones, una cifra menor a la del 2021 que fue de USD 3.738 millones.

El Fondo Monetario Internacional como parte del acuerdo de financiamiento de \$6.500 millones con el Gobierno Nacional, desembolsó USD 1.000 millones en el mes de junio del 2022 y los últimos \$700 millones en diciembre del mismo año. De esta manera Ecuador completó su primer programa respaldado por el FMI en más de dos décadas, el cual tenía por objeto apoyar la recuperación económica del Ecuador tras la pandemia, garantizar la sostenibilidad fiscal, ampliar la cobertura de los programas de asistencia social y promover una gestión eficiente y sostenible de los recursos públicos.

La deuda Pública se ha reducido un 4,09% en términos anuales, la principal razón obedece al cumplimiento de obligaciones de deuda interna y externa. A noviembre 2022, la relación deuda/PIB fue del 52,58% con un valor monetario de USD 59.825 millones.

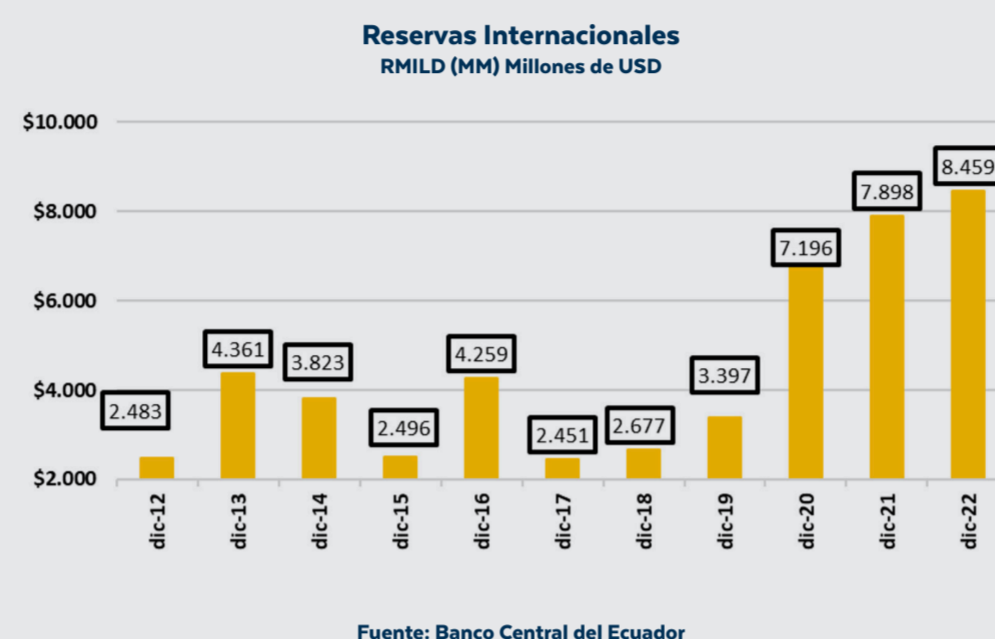


Fuente: ASOBANCA

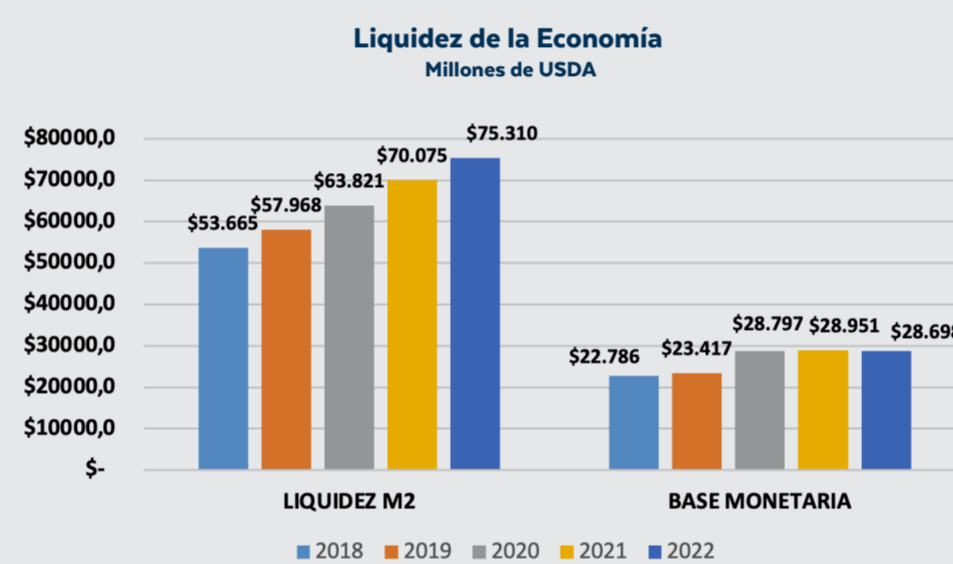
Sector Monetario y Financiero

Con respecto a las reservas internacionales del Banco Central del Ecuador, su saldo alcanzó USD 8.459 millones al cierre del 2022, lo que representó una variación positiva de USD 561 millones y un crecimiento del 7,1% anual, permitiendo una cobertura del 131% de los depósitos privados del BCE.

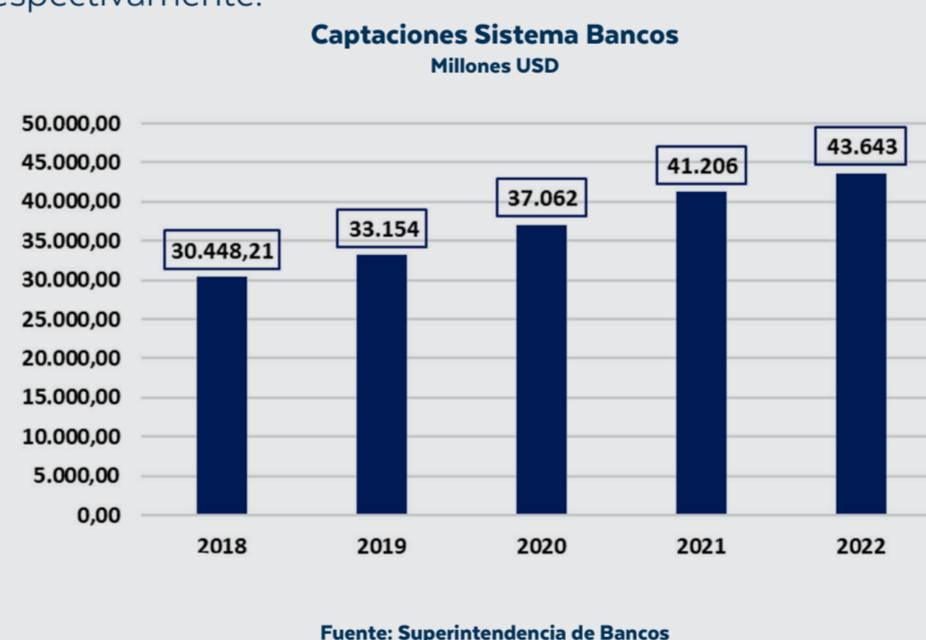
INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN



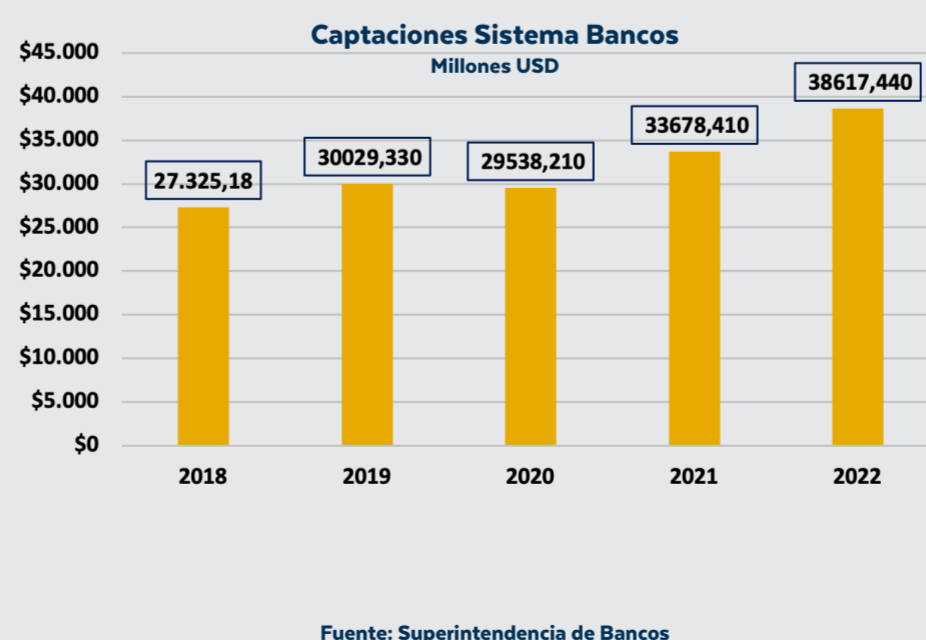
En lo referente a la liquidez total de la economía, el indicador M2 contabilizó un saldo de USD 75.310 millones a diciembre de 2022, lo que significó un crecimiento del 7,47% en comparación con el año anterior.



De igual manera, al existir una correlación directa con la liquidez de la economía, el saldo de las obligaciones con el público del sistema de bancos ascendió a USD 43.643 millones a diciembre de 2022, una variación del 5,92% respecto al año anterior. Los depósitos a plazo y monetarios que conforman alrededor del 71,88% del sistema, presentaron variaciones anuales del 15,82% y -6,01% respectivamente.

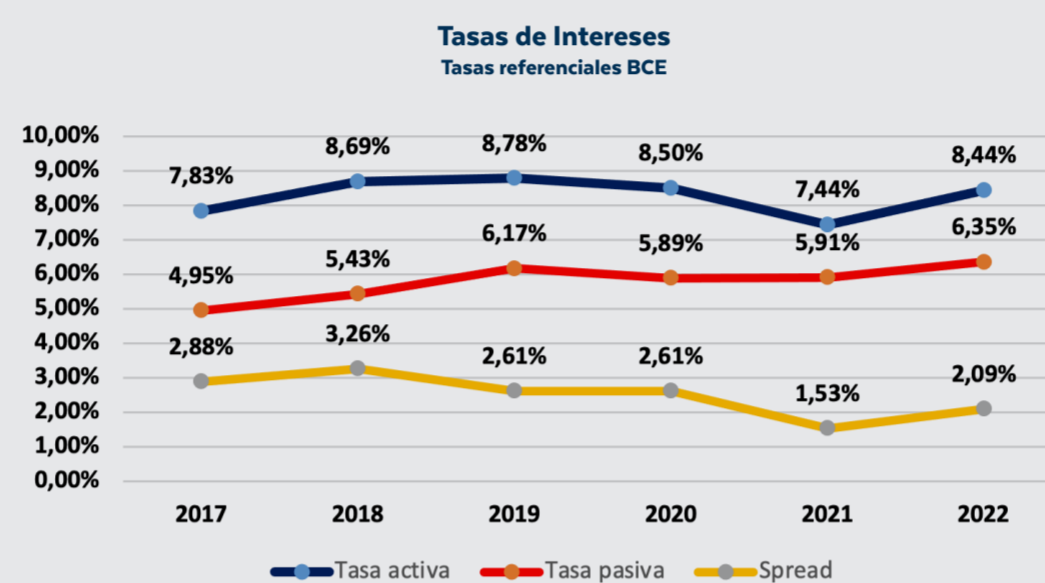


La cartera de créditos del sistema Bancario Privado, tuvo un incremento de USD 4.939 millones en relación a diciembre 2021, ubicándose con un saldo de USD 38.617 millones. El microcrédito y el crédito productivo registraron un crecimiento anual del 18,9% y 12,7% respectivamente. El crédito de consumo también tuvo un aumento anual importante del 18,8%, valores que evidencian el compromiso del sistema en apoyar a los pequeños negocios, empresas y emprendimientos a recuperar sus niveles de producción y capacidad operativa tras la crisis. El crédito ha sido un factor fundamental para la reactivación del país.



INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

Finalmente, en lo concerniente a las tasas de interés, los tipos referenciales publicados por el Banco Central del Ecuador mostraron un aumento de 41 puntos básicos en la tasa pasiva, pasando de 5,91% en el 2021 a 6,35% en el 2022, en tanto que la tasa activa también aumento de 7,44% a 8,44% respectivamente, dejando un margen de 2,09% el último año.



Fuente: Banco Central del Ecuador

ECONOMÍA MUNDIAL

La confluencia de las diferentes crisis que definieron al 2022 continúan obstaculizando el crecimiento global. La fuerte inflación, el incremento de las tasas y un aumento de la incertidumbre de los mercados financieros, ha ralentizado el ritmo de recuperación económica provocada por la pandemia.

Durante el 2022 el COVID 19 a través de nuevas variantes ocasionó confinamientos como el que se impuso en Shanghai, la ciudad más importante de China, que obligó a la paralización de la actividad económica y cierre de puertos, causando el desabastecimiento en la cadena de suministro y el encarecimiento de los fletes a nivel mundial. La pandemia ha sido el mayor contratiempo para los esfuerzos mundiales en la reducción de la pobreza y la recuperación ha sido muy desigual. Al final del 2022 alrededor de 685 millones de personas viven en situación de vulnerabilidad, haciendo al 2022 el segundo peor año en la reducción de pobreza en las dos últimas décadas, por lo que la recuperación de las economías emergentes será a largo plazo.

En medio de los desafíos de la recuperación post-pandemia, en febrero del 2022 Rusia invadió a Ucrania con el argumento de proteger a sus ciudadanos y defender sus fronteras históricas con Europa, desencadenando varios problemas sociales, políticos y económicos.

Países como Inglaterra, Canadá, Japón, Estados Unidos establecieron sanciones Internacionales contra Rusia por la invasión y violación de la soberanía ucraniana, impactando a distintos sectores de la economía global y perjudicando una vez más la cadena de suministro de diversos productos.

La guerra entre Rusia y Ucrania impulso substancialmente a un alza de precios, especialmente en energía, aceites de semilla, trigo, mineral de hierro y hierro-semi-acabado, añadiendo presiones inflacionarias en un momento donde el costo de vida ya estaba incrementando alrededor del mundo.

La inflación promedio global alcanzó un 7,2% en mayo 2022, nivel que no se registraba desde el 2008, en la crisis económica y financiera a nivel mundial.

La inflación promedio de las economías emergentes alcanzo un 7,1% y la de las economías avanzadas un 7,5%. La inflación de Estados Unidos alcanzó un máximo en 40 años de 9,1%, en Europa alcanzo un 8,6%, el nivel más alto desde la creación del EURO, finalmente, en diciembre 2022 la inflación mundial cerro en 6,5%. Estas medidas inflacionarias también afectaron a los mercados financieros internacionales ya que los principales bancos centrales del mundo, el Banco de Inglaterra, Banco de Japón, la Reserva Federal de los Estados Unidos y el Banco Central Europeo retiraron los estímulos monetarios y elevaron las tasas de interés, condicionando aún más a la economía global por la reducción de la liquidez.

La Reserva Federal de los Estados Unidos elevo la tasa en los primeros siete meses del año 2022 de 1,75% a 2,50%, cerrando el año en 4,50%. Como consecuencia el crecimiento perdió impulso, el GDP global se desaceleró del 6% en 2021 a 3,2% en el 2022.

Los aumentos salariales no siguieron el ritmo de la inflación de precios, debilitando el ingreso real a pesar de los esfuerzos de los gobiernos en amortiguar el impacto del alza de precios en comida y energía en los hogares y negocios. El senado de Estados Unidos aprobó el domingo 7 de agosto la "Ley de reducción de la inflación de 2022", un plan de \$430.000 millones de dólares, que tuvo como objetivo, la reducción de costo de los medicamentos para adultos mayores, aumentar algunos impuestos corporativos y medidas de crédito fiscal al consumidor para fomentar la eficiencia energética. En Brasil, el presidente Jair Bolsonaro y varios legisladores presionaron al gigante energético estatal Petrobras para que se reduzca aún más los precios de la gasolina y en julio la compañía anuncio dos reducciones de precio por un acumulado del 9%. Alemania anunció en el mismo mes un rescate de \$15.000 millones de euros de Uniper, el mayor importador de gas ruso del país. El gobierno alemán también dispuso un recorte de impuestos sobre la gasolina y el diésel, al tiempo que redujo los costos del transporte público. Sin embargo, estas medidas no fueron suficientes, los datos de los seis países europeos más grandes muestran que la quinta parte inferior de los hogares por ingresos, aumentaron el gasto familiar en aproximadamente un 50 % más que la quinta parte superior.

Se prevé que el GDP disminuya de 3,2% en 2022 a 2,9% en 2023, para luego crecer a 3,1% en 2024. El Fondo Monetario Internacional no anticipa una crisis global, se estima que muy pocos países se verán impactados por una recesión. Una de las razones detrás de la perspectiva optimista es la última tendencia de la baja de la inflación, lo que sugiere que la inflación pudo haber alcanzado su punto máximo en 2022. El FMI pronostica que la inflación global se mantenga en 6,6% en el 2023 y 4,3% en el 2024, indicador que aún se encuentra por encima de los niveles pre-pandemia 3,5%, pero mucho más por debajo que la del 2022.

INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

ENTORNO ECONÓMICO EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE

A pesar de un año lleno de desafíos para la economía global como la alta inflación, el conflicto entre Ucrania y Rusia, problemas relacionados con el clima e interrupciones en la cadena de suministro, América Latina y el Caribe mostraron resiliencia.

El GDP global se desaceleró del 6% en 2021 al 3,2% en el 2022, el de la región pasó de 5,95% a 3,5% respectivamente, 0,3% más que el GDP global.

El 2022 fue un año donde los altos precios del petróleo impulsaron a los principales países exportadores de la región. Guyana registró un récord de crecimiento en su GDP del 57,8% después de alcanzar un récord de 391.000 barriles por día en septiembre. Venezuela, por su lado, experimentó un crecimiento del 6% por el incremento en su producción petrolera. Los altos precios del petróleo también ayudaron a las economías de Brasil y México.

Pese a las interrupciones en la cadena de suministro, incluida las limitaciones de capacidad, mayor costo en los fletes, recortes laborales, ralentización en los puertos que afectó fuertemente a la economía global, Latinoamérica y el Caribe supieron capitalizar la estrategia llamada de comercio con China, que consistió en que los negocios y gobiernos diversifiquen la capacidad de su producción, estableciendo operaciones en otros países y así evitar una dependencia total y a su vez mantener una presencia significativa en el país Asiático. Además, los acuerdos entre Estados Unidos, Canadá y México, firmados en el 2018 (T-MEC), que tienen como objetivo fomentar la inversión, el libre comercio, la generación de empleo y el desarrollo, empezaron a mostrar su valor impulsando el comercio entre los 3 países. En resumen, el comercio creció en la región en función de la diversificación de la cadena de suministro.

Durante el 2022 el sector de la minería y la energía, los cuales son sectores estratégicos en Latinoamérica y el Caribe, fueron revitalizados a través de la inversión en recursos energéticos limpios y la aplicación de técnicas sostenibles. Los países latinoamericanos están planeando escalar los niveles de producción, consumo y exportación del hidrógeno verde, que es generado por recursos limpios de energía. Argentina anunció sus planes en junio de invertir \$6B en la provincia de Tierra del Fuego, para desarrollar la industria de hidrógeno y energía potencializada por energía eólica y transformar al país en el mayor exportador a Europa y Asia.

Históricamente las materias primas han impulsado el crecimiento en la región, sin embargo, las compañías latinoamericanas y del Caribe decidieron adoptar la inteligencia artificial, computo en la nube, Big Data y tecnología blockchain para agregar valor y construir servicios más robustos. En el sector de gestión logística y transporte las diferentes tecnologías han sido un factor clave en el crecimiento que ha experimentado la industria en los últimos años, permitió la optimización y automatización de procesos, dando paso al nacimiento de las Logtech. Las Logtechs mexicanas obtuvieron cerca de 234 millones en capital privado en el primer semestre del 2022 lo que posicionó al sector en el tercer lugar, solo por detrás de las fintech y el comercio electrónico. Herramientas similares están permitiendo que inversionistas extranjeros entren a nuevos mercados a través de plataformas online especializadas en vacaciones y administración de rentas de bienes y raíces a corto plazo.

El pronóstico para Latinoamérica y el Caribe en el 2023 es moderado. En el corto plazo los retos de Latinoamérica es coordinar políticas públicas para que la inflación disminuya. Se espera que el crecimiento en la región se desacelere de 3,5% en 2022 a un 0,7% en 2023, por debajo de su potencial estimado de 1,7%. En cuanto a la inflación se prevé cerrar el 2023 en un 4,1% aproximadamente, mucho menos del 6,8% que el 2022.

AUDITORIA EXTERNA

La firma Grant Thornton Ecuador Cía. Ltda., efectuó la auditoría de los estados financieros de Banco del Austro S.A. con corte a diciembre 2022.

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

La opinión de la firma de auditoría externa expresa que los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables más importantes y otra información aclaratoria y se han emitido por separado el dictamen sin salvedades sobre los estados financieros con fecha 15 de marzo del 2023.

CONOCIMIENTO Y APROBACIÓN DE INFORMES

AUDITORIA INTERNA

El Auditor Interno, por medio de su informe, comunicó los resultados de las auditorías efectuadas durante el año 2022. El documento presentado fue conocido y aprobado por el Comité de Auditoría, Directorio y entregado 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 2022 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.

Hemos 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.

INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2022 realizamos pruebas de auditoría y las 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 que hemos venido aplicando, 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 esta Unidad en el año 2022, señalando que estas 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 y al 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 y aplicados para la identificación, medición, control y monitoreo de cada uno de los riesgos (crédito, mercado, liquidez y operativo), lo que permitió mitigar cada uno de estos, 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 el análisis y ejecución de la reevaluación a los riesgos asociados a tecnologías y seguridad de la información considerando la actualización de apetito de riesgo. También, se trabajó la coordinación y participación con el área de Seguridad de la Información para fortalecer la metodología que permita identificar, medir, reportar y monitorear los riesgos asociados a la protección de la información en todos sus componentes, a fin de dar a conocer a los respectivos comités el nivel de exposición de este riesgo y los controles implementados para su mitigación.

Otro aspecto importante realizado en el año, es la revisión de los riesgos tecnológicos asociados a los proveedores críticos con el objetivo de robustecer los controles a los servicios soportados por los terceros. Además, se actualizó los KRIs relacionados con tecnología y seguridad de la información con los responsables de cada unidad.

En cuanto al riesgo de Lavado de Activos, la gestión durante el año 2022, se enfocó en la actualización de las metodologías involucradas en el perfilamiento de clientes, considerando los requerimientos normativos vigentes, la actualización de la Matriz de riesgo de vinculación y permanencia, perfiles sociodemográficos y perfiles transaccionales de clientes, para la detección de transacciones inusuales y señales de alerta, lo cual permite tener una mejora identificación del nivel de riesgos para así poder tener un adecuado control de los clientes y darles la debida diligencia. Así también, se implementó el sistema de indicadores de alerta temprana con el objetivo de monitorear las variables utilizadas para determinar el nivel de riesgo de lavado de activos de la entidad y tomar acciones preventivas, en cumplimiento de la normativa vigente.

La gestión de Continuidad del Negocio centró su accionar principalmente en finalizar la fase de planeación del proyecto para el nuevo Centro de Dato Alterno en la ciudad de Machala, así como también el fortalecimiento de tres Centros de operación Alternos que nos permite albergar procesos críticos y de mediana criticidad según sean requeridos. También, se realizó el análisis y contratación de la herramienta para el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) con el objetivo de automatizar y proporcionar mejores tiempos de respuesta ante incidentes que puedan afectar la continuidad de las operaciones y se mejoró la base de conocimiento que permite consolidar información relacionada con la continuidad en un solo sitio de acceso, permitiendo al Banco estar preparados para responder en caso de un evento disruptivo. Otro aspecto relevante que debemos mencionar, es el levantamiento de un Assessment externo, el cual consistió en evaluar y comparar el SGCN del Banco con estándares internacionales de la industria, permitiéndonos identificar las acciones de mejora a ser implementadas durante el 2023. Finalmente, a través del Comité de Gestión de Crisis durante este año se tomaron acciones para atender emergencias sanitarias, protestas sociales de forma oportuna, permitiendo brindar atención permanente a nuestros clientes.

COMITÉ DE ÉTICA

Conocimos el informe de las gestiones realizadas durante el 2022, las actividades estuvieron encaminadas en realizar un estricto seguimiento a la adecuada aplicación del Código de Ética, buscando la excelencia en beneficio de la institución; así mismo, los esfuerzos se centraron en la aplicación preventiva de la Política de Resolución de Conflictos de Interés, sin tener ningún caso reportado; difusión del Código de Ética a través del área de Capacitaciones a los colaboradores y accionistas del Banco, velando por la adecuada aplicación de los lineamientos normativos tendientes a evitar posibles incumplimientos. El comité conoció y resolvió 3 casos de incumplimiento.

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.

INFORME DE LA ADMINISTRACIÓN

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 2022, evidenciando el cumplimiento satisfactorio de las disposiciones normativas aplicables a Educación Financiera.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El Comité de Estrategia Institucional del Banco ha venido presentando de forma trimestral para conocimiento y aprobación del Directorio sus informes de seguimiento a la planeación estratégica institucional, comunicando el comportamiento y monitoreo del avance en el plan bancable, concluyendo que los resultados obtenidos en el 2022, producto de la ejecución de las diferentes iniciativas, presentan un avance satisfactorio, reflejando los esfuerzos realizados 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 2022, 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 2023 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, gestión que, durante el año 2022, 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 coordinación 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 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 las necesidades institucionales.

Se continúa promoviendo los distintos canales de comunicación institucional, con el afán de mantener a los distintos grupos de interés debidamente informados sobre aspectos relevantes del Banco.

REPARTO DE UTILIDADES

En la sesión de Directorio efectuada el 30 de enero de 2023, se conoció el contenido del Oficio Nro. SB-DS-2023-0027-O de fecha 19 de enero de 2023, suscrito por Antonieta Guadalupe Cabezas Enríquez, en su calidad de Superintendente de Bancos Subrogante, mediante el cual se comunica que Banco del Austro no podrá repartir utilidades correspondientes al ejercicio económico 2022, esto con el propósito de fortalecer la situación patrimonial de la entidad a través de la capitalización del 100% de las utilidades obtenidas en el ejercicio, observando lo dispuesto en el artículo 405 del Código Orgánico Monetario y Financiero.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Cumpliendo con 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 2022.

Por otra parte, como Presidente del Directorio del Banco, no puedo dejar de resaltar, la satisfacción que siento, plenamente compartida por el órgano que presido, por el desempeño excepcional demostrado por la administración del Banco, liderada por nuestro Gerente General, Ing. Guillermo Talbot Dueñas, labor desarrollada y respaldada por la Alta gerencia del Banco, la cual, es merecedora de nuestro reconocimiento, sabemos que particularmente este año ha exigido una dedicación permanente, cuidando cada detalle y cada situación, enfrentando grandes cambios y retos en beneficio de la institución.

Así también, resaltar el trabajo de todos los colaboradores, que están siendo parte activa de esta grandiosa transformación, no podríamos tener estos resultados sin el apoyo de todos los colaboradores del Banco. A ellos vaya también nuestro reconocimiento por su abnegada labor de todos los días, poniendo en alto el nombre del Banco del Austro S.A.

El trabajo de la administración del Banco está sujeto a un permanente seguimiento del Directorio de la institución. En este caso, contamos con un organismo colegiado preparado, de prestigio que pone su capacidad al servicio del Banco, un Directorio que casi siempre sesiona con quorum completo; los miembros hemos asumido este compromiso con un alto sentido del deber y, además, tenemos un sincero cariño por la institución; su contribución ha sido también esencial y merecedora de nuestra gratitud.

Finalmente y para su conocimiento y consideración, acompañamos el Balance General y el Estado de Resultados al 31 de diciembre de 2022, el Informe anual de actividades de la Unidad de Cumplimiento en materia de prevención de lavado de activos, del Comité de Retribuciones, del Comité de Gobierno Corporativo, del Comité de Ética, Informe del Defensor del Cliente, área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos y del Programa de Educación Financiera, así como también los pronunciamientos de los Comités de Auditoría y Auditor Interno, el Informe Integral de Riesgos; todos los cuales, según la normativa vigente, deben formar parte del presente Informe.

Muchas gracias, señores accionistas, por su confianza y apoyo, que nos motiva y compromete a continuar trabajando buscando el crecimiento del Banco del Austro y la comunidad.

Atentamente,

Econ. Carlos Cordero Díaz
Presidente del Directorio
Banco del Austro S.A.

Ing. Guillermo Talbot Dueñas
Gerente General
Banco del Austro S.A.

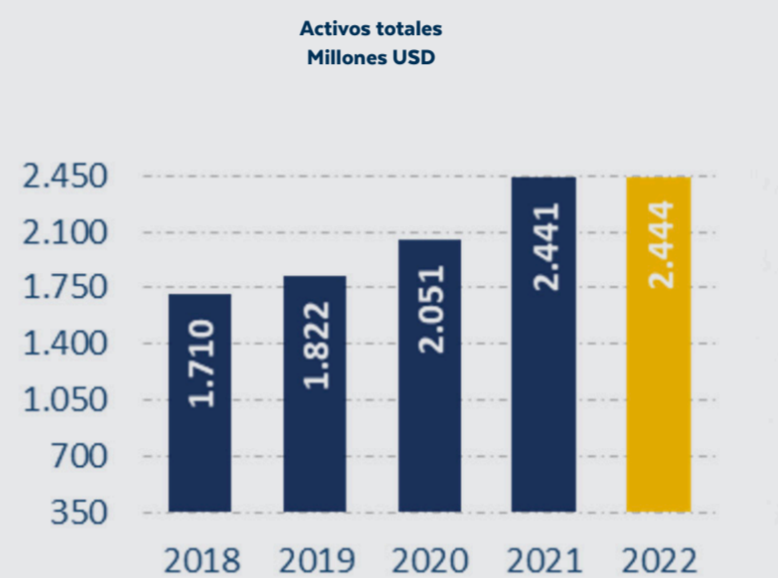
ANÁLISIS CIFRAS

BANCO DEL AUSTRO

2022

ACTIVOS

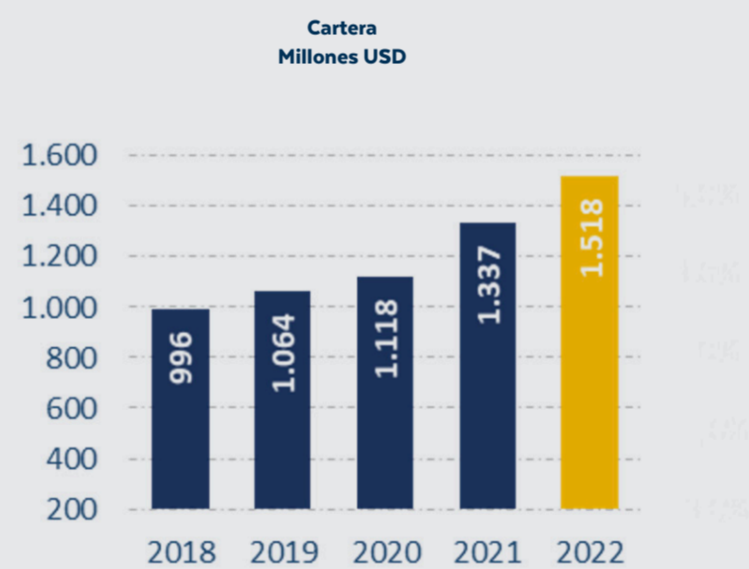
Banco del Austro cerró el 2022 con un total de activos de USD 2.444 millones. La cartera neta presentó un incremento de USD 200 millones (15,74%), crecimiento superior al presentado por la banca privada. Sin embargo, debido a factores externos como el conflicto Ruso - Ucraniano y a las medidas adoptadas por las economías europea y estadounidense orientadas al control de la inflación, ocasionaron el incremento de las tasas de interés encareciendo el costo del dinero. Esta coyuntura ocasionó que el Banco optara por mantener una posición conservadora optimizando su costo financiero, motivo por el cual sus fondos disponibles e inversiones disminuyeron en un 11,67% y 40,17%, respectivamente.



Fuente: Superintendencia de Bancos

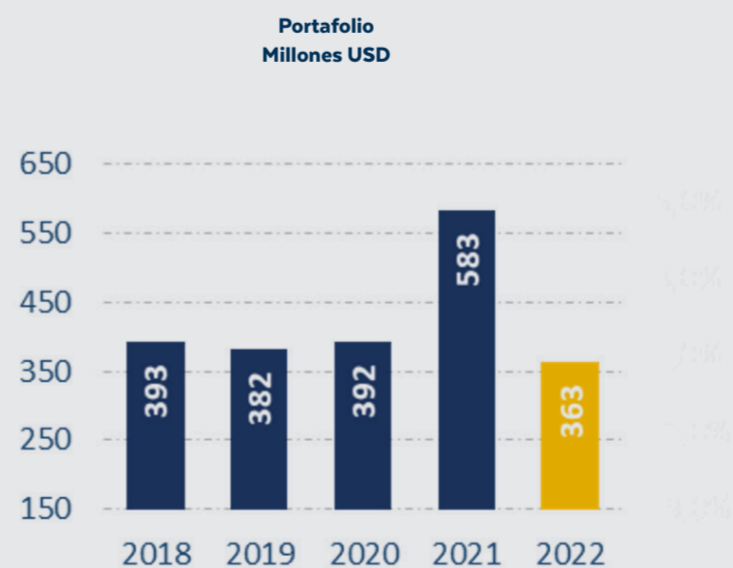
CARTERA DE CRÉDITO

Con corte a diciembre 2022 la cartera de crédito bruta ascendió a USD 1.518 millones, lo que significó un incremento de USD 181 millones (13,53%) con respecto al año anterior. El crecimiento refleja una adecuada aplicación de las estrategias en los procesos de colocación en los diferentes sectores económicos, apoyando así al desarrollo y crecimiento del país, principalmente en la zona Austral. El nivel de provisiones durante el 2022 se ubicó en USD 44 millones, cifra que permite cubrir adecuadamente el saldo de la cartera improductiva de la entidad.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de inversiones de Banco del Austro cerró con USD 363 millones, cifra que incluye los fideicomisos y fondo de liquidez. El rendimiento de Tesorería alcanzó los USD 25 millones, de los cuales el 79%; es decir, USD 20 millones corresponden a los intereses generados en el portafolio de inversiones, lo que demuestra una gestión eficiente del excedente de liquidez del Banco.



Fuente: Superintendencia de Bancos

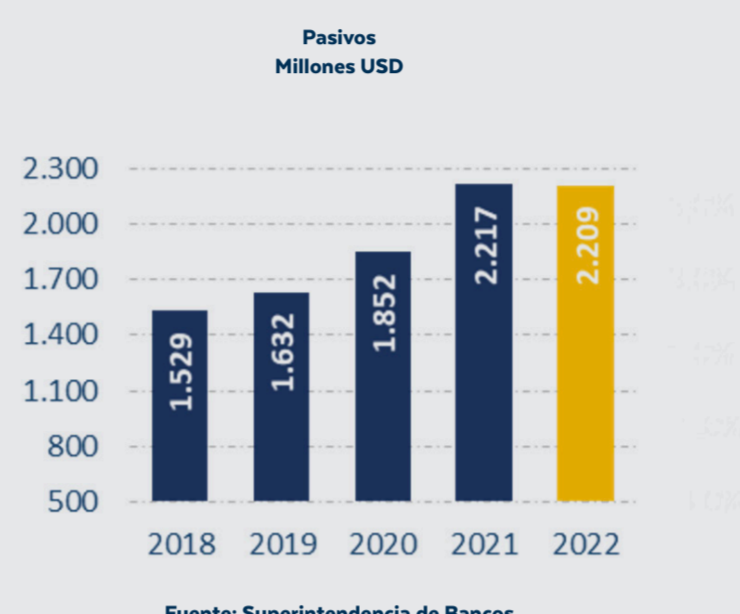
PASIVOS

Al finalizar el ejercicio fiscal 2022 el total de pasivos se ubicó en USD 2.209 millones, registrando una variación negativa inferior al 1% en relación a diciembre 2021. La reducción se justifica en la estrategia adoptada por el banco para optimizar el costo de fondos con el objeto de no afectar la rentabilidad. En consecuencia, el principal componente del grupo de los pasivos (captaciones) presentó un ligero decremento al cierre del periodo analizado.

ANÁLISIS CIFRAS

BANCO DEL AUSTRO

2022



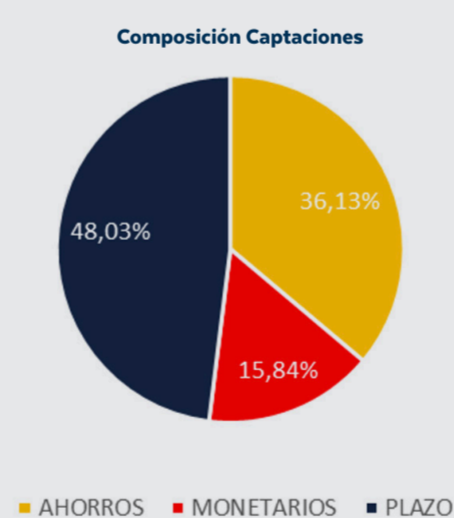
CAPTACIONES

Al cierre del periodo 2022, las obligaciones con el público presentaron un saldo de USD 2.000 millones, lo que significó una reducción del 2,57% en comparación con el ejercicio inmediato anterior. El rubro que contribuyó en mayor medida a la variación negativa correspondió a los depósitos a plazo que se redujeron en un 5,41%.

Adicionalmente, es preciso indicar que la participación de los 100 mayores clientes de Banco del Austro fue del 32,52% en relación al total de las obligaciones con el público, porcentaje que se encuentra dentro del rango establecido en la normativa interna de la institución.



La estructura de las captaciones se mantiene similar al anterior ejercicio fiscal, siendo los depósitos a plazo los que tienen mayor representatividad con un 48,03%, seguido de depósitos de ahorro con un 36,13% y finalmente los depósitos monetarios con un 15,84%.



El Patrimonio de la institución sumó USD 235 millones al cierre de diciembre de 2022, evidenciando un incremento del 4,78% (11 millones) en comparación con el año anterior. El crecimiento se sustenta principalmente en el aumento del capital social en USD 11 millones lo que en términos porcentuales representa un 7,39%, seguido de reservas que tuvo un incremento de USD 1.3 millones (4,74%) y resultados en USD 627 mil (4,98%), en tanto que el rubro de superavit por valuaciones presentó una variación negativa de USD 2.5 millones (7,81%).



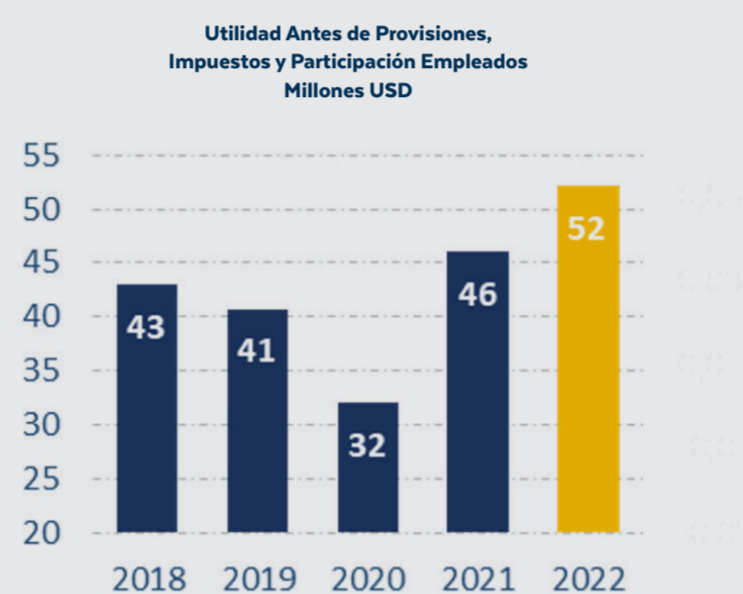
ANÁLISIS CIFRAS

BANCO DEL AUSTRO

2022

RESULTADOS

Al cierre del año 2022, los resultados antes de participación a trabajadores, impuesto a la renta y provisiones se incrementó en 13,23%, lo que en términos absolutos representa un crecimiento de USD 6 millones frente al año anterior. Es así que la cifra se ubicó en USD 52 millones. Los resultados positivos son producto del trabajo en equipo y cumplimiento de los objetivos y estrategias planteadas por la alta gerencia, con una adecuada gestión del apetito al riesgo.

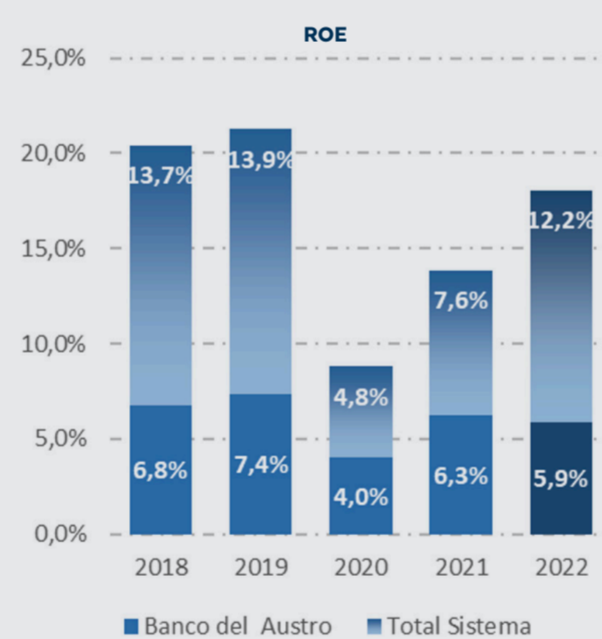


Fuente: Superintendencia de Bancos

INDICADORES FINANCIEROS

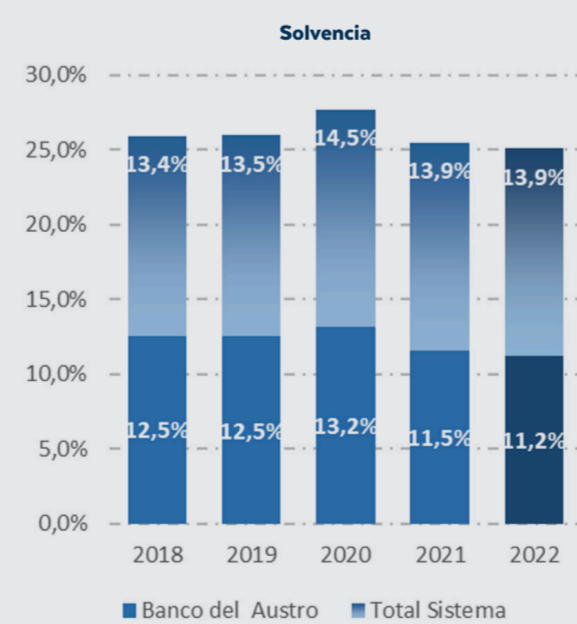
A diciembre 2022, el ROE de Banco del Austro se ubicó en 5,87%, siendo importante mencionar que la utilidad mejoró en USD 627 mil con respecto a diciembre del año anterior.

Gracias a las acertadas estrategias implementadas por la Alta Gerencia, Banco del Austro cumplió de manera satisfactoria las metas y objetivos planificados, encaminadas a mejorar sus indicadores financieros y propendiendo un crecimiento sostenido de la institución.



Fuente: Superintendencia de Bancos

El patrimonio técnico de Banco del Austro cerró en 11,20% al finalizar el 2022. Este ratio se mantiene superior al índice mínimo legal requerido que se ubica en 9%, demostrando la fortaleza patrimonial del Banco, la cual se encuentra alineada a las estrategias institucionales.



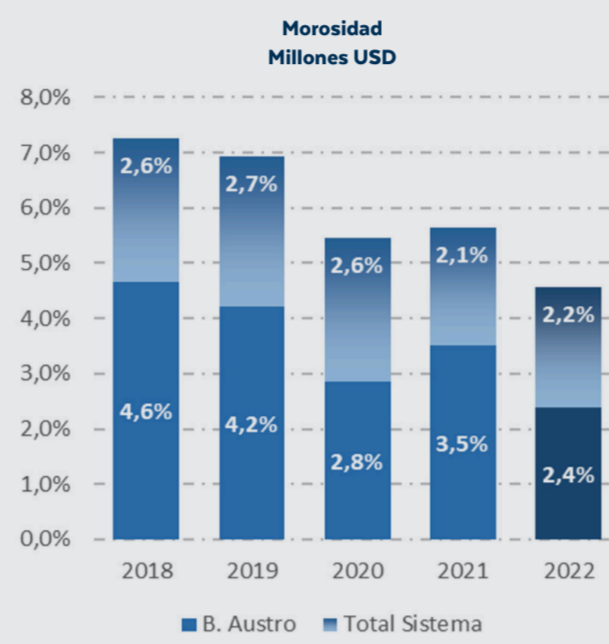
Fuente: Superintendencia de Bancos

Una fortaleza a destacar de Banco del Austro es su nivel de eficiencia, que históricamente se ha ubicado en mejores niveles que la presentada por el sistema bancario. Lo descrito se debe a una adecuada administración y gestión de los gastos operativos de la institución. El ratio de eficiencia del Banco, esto es, gastos operativos sobre el total de activos promedio al cierre de diciembre 2022 se ubicó en 3,80%.

ANÁLISIS CIFRAS

BANCO DEL AUSTRO

2022



Fuente: Superintendencia de Bancos

El ratio de cobertura al cierre del 2022 se ubicó en 122,91%, por debajo al de sus pares; no obstante, el nivel de provisiones constituidas son suficientes para el volumen de cartera en dificultades que maneja el Banco.



Fuente: Superintendencia de Bancos

La liquidez de Banco del Austro se encuentra en una adecuada posición, debido a una eficiente gestión realizada por el área de Tesorería en coordinación con el área de Riesgos que han permitido una aplicación conservadora de las políticas internas alineadas a la normativa legal vigente. Es importante mencionar que el Banco cuenta con financiamiento de entidades del exterior, lo que le permite mantener diversificadas las fuentes de fondeo, reduciendo el riesgo de concentración en las obligaciones con el público.



Fuente: Superintendencia de Bancos

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

ALCANZANDO LA CUMBRE

Banco del Austro S.A. con el espíritu de mejora continua y en virtud de las necesidades para acelerar la transformación institucional; tanto estructural, procesos y digital; ha enfocado sus esfuerzos en crear modelos de gestión que permitan adaptarse a los cambios del entorno y evolucionar hacia las nuevas tendencias de mercado.

Para alcanzar las metas deseadas, el Banco cuenta con cuatro objetivos estratégicos, vistos desde diferentes perspectivas:

FINANZAS	1. <i>Duplicar el tamaño del Banco gerenciando la exposición al riesgo.</i>
CLIENTES	2. <i>Alcanzar el top diez de bancos privados con mayor satisfacción del Cliente.</i>
PROCESOS	3. <i>Ser una plataforma de servicios y procesos digitales que habilite la mejor experiencia para nuestros clientes.</i>
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	4. <i>Alcanzar el top diez del mejor lugar para trabajar a nivel de bancos.</i>

Para el logro de estos objetivos, los esfuerzos de la institución se encuentran enfocados en ejes transversales que apalanquen el crecimiento y desarrollo al corto, mediano y largo plazo.

Estamos trabajando en aumentar la productividad del negocio, mediante una sistemática, comercial y modernización de procesos internos. Además, estamos implementando la segmentación estratégica y estructural que permitirá fortalecer las relaciones comerciales, y aumentar la satisfacción de los clientes.

Actualizamos y mejoramos Austrogiros, un producto diseñado para nuestros compatriotas migrantes con el que seguimos creciendo, gracias a la confianza depositada en la institución.

Reestructuramos nuestros procesos de compras para hacerlos más eficientes y reducir costos, logrando altos niveles de servicio para todas las áreas.

Implementamos la robotización para la automatización de varios procesos en distintas áreas. El robot trabaja 24 horas del día, 7 días de la semana sin interrupciones, obteniendo una disminución promedio en el tiempo de ejecución de las tareas del 98%.

Invertimos en la renovación, adecuación y seguridad de agencias y cajeros automáticos a nivel nacional. Inauguramos agencias en nuevos locales, ubicados en Baños de Ambato, Paute, El Recreo-Herrera Pozo y en Vía a la Costa.

Comprometidos a ser ambientalmente eficientes implementamos un proyecto de generación fotovoltaica de energía, en el que colocamos un total de 592 paneles solares e inversores, lo que nos permite generar nuestra propia energía en un 93% en tres agencias ubicadas en la ciudad de Cuenca. En esta misma línea obtuvimos el certificado "Rumbo a la Carbono Neutralidad" avalado por la empresa SICMA, consultora internacional con la que estamos midiendo nuestra huella de carbono y esperamos en el siguiente año lograr la Huella de carbono cero.

En el año transcurrido, mantuvimos la utilización de papel en los mismos niveles que el año anterior consumiendo 18.335 resmas, un total de 6.192,81 KW de energía eléctrica y 51.423,76 M3 de agua potable, como resultado de las 12 campañas de concientización y sensibilización del uso responsable de los recursos de forma interna.



Dado el avance tecnológico en los mercados, estamos renovando nuestra arquitectura e infraestructura tecnológica para soportar la digitalización y procesamiento de datos, capacidades necesarias para asegurar el mejor nivel de disponibilidad y estabilidad de los servicios bancarios hacia nuestros clientes.

Se ha definido una estrategia de Seguridad con soporte en normas, buenas prácticas y estándares de la industria que apoyan a la gestión de riesgos y al cumplimiento de objetivos estratégicos. En tal virtud, se han fortalecido los controles, la concientización, y el entrenamiento en Seguridad de la Información.



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ALCANZANDO LA CUMBRE

Ofrecemos nuevos productos, servicios y campañas digitales basados en analítica avanzada. Creamos nuevas funcionalidades, con el objetivo de generar una mejor experiencia, al utilizar la banca digital de Banco del Austro S.A.

Con los nuevos servicios implementados en la Banca Digital se llegó a 86.746 usuarios que estuvieron activos en el canal durante el 2022, obteniendo el 3% de crecimiento con respecto al 2021. En cuanto a ingresos y transaccionalidad presentamos un crecimiento de 27% y 50% respectivamente en relación al año anterior.

Además, diseñamos una nueva imagen para la Banca Móvil o Austro Digital, e implementamos nuevas funciones, servicios transaccionales y garantizamos la seguridad de la aplicación en el mercado. Logramos un crecimiento del 8% en comparación con el 2021, llegando a 35.431 usuarios activos.

Respecto al Asistente Virtual, cambiamos la imagen e implementamos servicios de Diferidos de Consumos con tarjetas de Crédito y la calificación de satisfacción del cliente (NPS), permitiendo así que los usuarios resuelvan sus consultas de manera sencilla en las diferentes plataformas de WhatsApp, Facebook Messenger y Web.

Activamos el nuevo canal VENTANILLA EXPRESS, contamos con 07 puntos en la provincia del Azuay, en el que los usuarios pueden realizar depósitos, retiros o pagos de servicios de TV Cable, SRI, CNT, energía eléctrica.

Registramos alrededor de 200 cajeros a Nivel Nacional, con un incremento de ingresos del 35% en relación al 2021.

Desarrollamos modelos de recuperación de cartera y análisis de

riesgos para optimizar la gestión de cobranzas y minimizar los eventos no deseados, procurando cumplir con la normativa aplicable y adaptándolos sistemáticamente a las necesidades del banco.

El negocio de medios de pago está en pleno crecimiento, por lo cual implementamos estrategias y programas para generar confianza y aumentar la transaccionalidad e ingresos por este canal. Cerramos el 2022 con un incremento de USD 37,5M con relación al 2021 en facturación de tarjetahabientes BDA, lo que representa un crecimiento equivalente al 16%.

Culminamos exitosamente la primera fase de la solución financiera adquirente, con la renovación de los equipos POS por una versión Android de última generación. A la fecha, se han renovado más de 3000 equipos POS a nivel nacional, incluyendo el 100% de los comercios identificados como prioritarios. Esta actualización significa un incremento transaccional de más del 50% en los nuevos POS y un incremento en facturación superior al 30% en los establecimientos en los que se realizó el cambio.

Consideramos que la salud organizacional es un pilar fundamental para alcanzar nuestros objetivos, y por ello, desde Talento Humano estamos trabajando para fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, lo que nos permitirá mejorar el rendimiento de todo el equipo.

Continuamos mejorando nuestra plataforma virtual de aprendizaje CAMPUS BDA, con acceso las 24 horas, los 7 días de la semana desde cualquier computador o dispositivo móvil mediante la aplicación <https://campus.bancodelaustro.com/d21/login>.

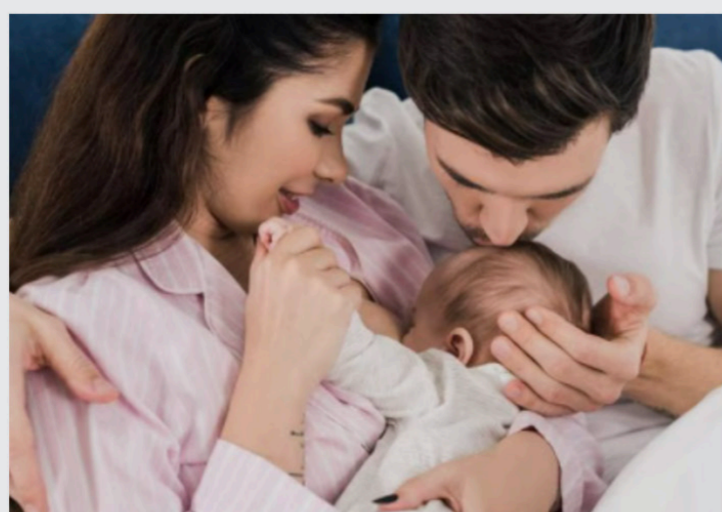


Fortalecimos nuestra página web, SOMOS BDA, que nos permite mantener informados a nuestros grupos de interés, en el sitio encontramos todas las actividades que desarrolla la institución, beneficios, capacitaciones, reconocimientos y recompensas entre otros.

En el año transcurrido brindamos un total de 238 horas de capacitación a Gerentes o niveles de alto rango y un total de 1210 horas de capacitación a colaboradores.

Contribuimos con el desarrollo económico de la comunidad, con la generación de 1.550 puestos de empleo, que representan un valor directo de USD 28M y utilidades a repartir entre colaboradores y aumento de capital por un valor de USD 13 M.

Mantenemos 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 2022 corresponden en un 57% a mujeres.



Lactancia y Maternidad



Bono de guardería infantil

El frente de Salud y Seguridad Ocupacional mantiene disponibles servicios médicos, odontológicos y oftalmológicos permanentes para todos los colaboradores y sus familias. Adicionalmente, mantenemos un convenio con la compañía de Seguros Médicos Ecuasanitas, garantizando el acceso a un servicio de salud privada para todos los colaboradores, el monto invertido en este rubro fue de USD 401.792,44 aproximadamente.

INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ALCANZANDO LA CUMBRE



Servicio de salud oftalmológicos



Servicios de salud públicos y privados



Servicio de salud odontológica

En cuanto a la permanencia del personal conseguimos un indicador satisfactorio de rotación del 2,12%, manteniéndonos por debajo de la media de los estándares del sector financiero nacional.

APOYO A CAUSAS SOCIALES

Con el afán de aportar al desarrollo de nuestra comunidad continuamos creando valor para nuestros grupos de interés, este año invertimos un valor aproximado de USD 1M en distintas actividades, como:

- Somos el auspiciante oficial del Club Deportivo Cuenca y de su división femenina "Las Leonas", emblemáticos equipos de la provincia del Azuay, continuamos realizando aportes para el mantenimiento del Estadio Alejandro Serrano Aguilar, que honrosamente lleva el nombre de "Estadio Banco del Austro".



También, apoyamos al Club Deportivo Macará y Gualaceo Sporting Club. Auspiciamos la carrera ciclística "L'Étape Ecuador", y el torneo de golf "Copa HQM 2022 Tour Latinoamérica".



- Como todos los años contribuimos con la Fundación Reinas de Cuenca, con donaciones en la época navideña y auspiciamos su primera carrera "Run por la vida".



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL ALCANZANDO LA CUMBRE

APOYO A CAUSAS SOCIALES

• Aportamos con Acción Social Municipal en su Navitón 2022, con el afán de llevar sonrisas a más niños y familias vulnerables de la ciudad.



• Auspiciamos las tradicionales ferias artesanales organizadas anualmente por el CIDAP.
• Como parte de las actividades de los colaboradores del Banco del Austro contribuimos en el “Austrotón”, llevando ayuda comunidades necesitadas y apoyando a instituciones que se dedican a brindar cuidados y servicios a personas y familias vulnerables.



• Realizamos jornadas de vacunación contra la influenza a nivel nacional, además, desplegamos la primera campaña de bienestar 360, con la finalidad de crear conciencia sobre la higiene y el consumo de productos de maneja responsable.



• Incentivamos a todos los colaboradores a participar de las jornadas de donación de sangre a nivel nacional, gracias a ello, la Cruz Roja ecuatoriana, nos otorgó un reconocimiento a la cultura de donación fomentada a lo largo de los años en el Banco del Austro.



INFORME DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

ALCANZANDO LA CUMBRE

APOYO A CAUSAS SOCIALES

• Mediante el Programa de Educación Financiera, en el 2022 brindamos capacitaciones a un total de 8.804 personas. Trabajamos con veinte y siete instituciones educativas, y firmamos un importante convenio con el Ilustre Municipio de Cuenca, a través de su empresa EDEC, mediante el cual, continuamos desarrollando varios programas de capacitación. Impactamos a 121.515 usuarios por difusión en redes sociales y a 12,139 usuarios por difusión en la web.



Debemos expresar la satisfacción del Banco del Austro, por contribuir con la sociedad. Hemos enfocado todos nuestros esfuerzos en crear modelos de gestión que permitan adaptarse y evolucionar hacia las nuevas tecnologías. Colaboramos de manera efectiva con el cuidado del medio ambiente y despertamos en todos nuestros colaboradores su responsabilidad ecológica.

Contribuimos de manera positiva con el desarrollo económico de la comunidad, generando puestos de empleo, y creando valor para nuestros grupos de interés apoyando a varias causas sociales. Prestamos todos nuestros productos y servicios con eficiencia y calidad para lograr la satisfacción de nuestros usuarios. Además, fortalecimos la cultura organizacional y el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores, mejorando el rendimiento de todo nuestro equipo de trabajo.

Por todo el esfuerzo y los logros alcanzados durante este año, queremos extender nuestra gratitud y reconocer la dedicación de quienes forman parte del Banco del Austro S.A., que con su abnegada labor ponen en alto el nombre de nuestra institución. Estamos conscientes que hay mucho por hacer, sin embargo, juntos en el día a día aportamos en la construcción de un mundo mejor.

INFORME DE

Audidores Independientes



Grant Thornton Ecuador

Whymper N27-70 y Av. Orellana
Edif. Sassari Piso 6
Quito
T +593 2 361 7272 / 361 7283

Cda. Kennedy Norte Mz 104
solares 3/4/5 Gabriel Pino Roca
entre Vicente Norero de Luca y
Ezequiel Flores. Cond. Colón, P2 Of 2D
Guayaquil
T +593 4 268 0057 / 268 0168

www.grantthornton.ec

Señor
Guillermo Talbot
Gerente General
Banco del Austro S.A.
Cuenca

Estimado Sr. Talbot:

Con relación a nuestra revisión de auditoría sobre la información financiera por el año terminado al 31 de diciembre de 2022 de **Banco del Austro S.A.**, conforme a los términos de referencia contenidos en el contrato de servicios profesionales, y los requerimientos legales, comunicamos a través de la presente un detalle de la evaluación y recomendaciones de control interno por área generada de nuestra auditoría por el año que terminó en dicha fecha.

Nuestra revisión del control interno y de los procedimientos administrativos, financieros y de contabilidad, se realizaron con el objeto de definir el alcance y naturaleza de nuestras pruebas de auditoría sobre los estados financieros del Banco bajo Normas Internacionales de Auditoría. Nuestra revisión incluye la consideración del control interno sobre la elaboración de información financiera como base para identificar los tipos de errores materiales potenciales que pudieron ocurrir en la elaboración de información financiera y la probabilidad de su ocurrencia para efectos internos, pero no para los propósitos de identificar deficiencias en el control interno o expresar una opinión sobre la efectividad del control interno. En consecuencia, no expresamos ninguna opinión sobre la efectividad del control interno, las sugerencias incluidas por nosotros como parte de nuestra revisión pueden no constituir la mejor solución a los problemas planteados ya que pretenden ser una guía para la Administración en el continuo proceso de modificación y mejoramiento de los sistemas de control interno, de ciertos procedimientos administrativos, financieros y de contabilidad.

Debido a que nuestra consideración del control interno fue para el propósito limitado descrito anteriormente, nuestra revisión no necesariamente identifica todas las deficiencias significativas o debilidades materiales de control interno, sino solo aquellas determinadas dentro del alcance de nuestra auditoría de los estados financieros

Este informe es únicamente para conocimiento y uso de los Accionistas, el Directorio, la Gerencia y otros ejecutivos dentro de **Banco del Austro S.A.** y no debe ser utilizado con otro propósito.

INFORME DE Auditores Independientes



Queremos aprovechar la oportunidad para agradecer a todo el personal ejecutivo y operativo del Banco la colaboración que hemos recibido durante el desarrollo de nuestro trabajo. Estamos a su disposición para aclarar cualquiera de los puntos incluidos en esta comunicación y colaborar con la Administración en la implementación de nuestras sugerencias, si así lo consideran conveniente.

Quito, 15 de marzo de 2023



Franklin Pinta
CPA No. 17107

Grant Thornton D bag Ecuador Cia. L tda

AE-2007-52

INFORME DEL COMISARIO



Grant Thornton Ecuador

Whymper N27-70 y Av. Orellana
Edif. Sassari Piso 6
Quito
T +593 2 361 7272 / 361 7283

Cdla. Kennedy Norte Mz 104
solares 3/4/5 Gabriel Pino Roca
entre Vicente Norero de Luca y
Ezequiel Flores. Cond. Colón, P2 Of 2D
Guayaquil
T +593 4 268 0057 / 268 0168

www.grantthornton.ec

INFORME DEL COMISARIO

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

Informe sobre la auditoría de los estados financieros

Hemos auditado el balance general de **Banco del Austro S.A.**, al 31 de diciembre del 2022 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujo de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables más importantes y otra información aclaratoria y hemos emitido por separado nuestro dictamen sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 15 de marzo de 2023.

Otro asunto

Los estados financieros de Banco del Austro S.A., al y por el año terminado al 31 de diciembre de 2021, fueron auditados por otros auditores, quienes con fecha 15 de marzo de 2022 emitieron una opinión sin salvedad sobre dichos estados financieros.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio con respecto a los estados financieros

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros de conformidad con normas y políticas contables establecidas por la Superintendencia de Banco del Ecuador, y del control interno que la Administración del Banco considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, revelando, según proceda, los asuntos relacionados y utilizando el principio contable de negocio en marcha, salvo que la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

INFORME DEL COMISARIO



La Administración es la responsable de supervisar el proceso de presentación de información financiera del Banco.

Responsabilidades del comisario en relación con la auditoría con los estados financieros

Nuestros objetivos como auditores externos y comisario son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre va a detectar errores materiales cuando existan. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales, si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría y como comisarios. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de errores materiales en los estados financieros, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que en el caso que resulte de errores, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso apropiado por parte de la Administración de la base contable de negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe, o no, una incertidumbre importante relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre importante, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si tales revelaciones no son apropiadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden causar que el Banco no pueda continuar como un negocio en marcha.

INFORME DEL COMISARIO



- Evaluamos la presentación general, estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logren la presentación razonable.

Nos comunicamos con los responsables de la Administración del Banco en relación con, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Requerimientos legales y regulatorios

Desde la fecha de nuestra contratación y dentro del alcance de la auditoría de los estados financieros del Banco que se explica en los párrafos precedentes y de acuerdo con las disposiciones vigentes, hemos dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 232 del Código Orgánico Monetario y Financiero y en el artículo 279 de la Ley de Compañías como comisarios del Banco, e informamos que:

- Los estados financieros concuerdan con las cifras registradas en los libros de contabilidad;
- 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 de este informe.
- 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 Asamblea General de Representantes de Socios. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias al y por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022 requerido por disposiciones tributarias vigentes se emitirá por separado.

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

En relación a la información requerida en el numeral 3, artículo 5, Sección II, Capítulo XVII 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.

INFORME DEL COMISARIO



La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, sobre el cumplimiento del Banco de las normas de control para la Administración Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, como el Terrorismo (ARLAFDT), consta en un informe por separado.

Este informe se emite exclusivamente para conocimiento de los Accionistas, Directores y Administradores de **Banco del Austro S.A.**; y para su presentación ante la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por la entidad de control y no debe ser utilizado para otro propósito.

Marzo, 15 de 2023
Quito, Ecuador



Franklin Pinta
CPA No. 17107

Grant Thornton D bag Ecuador Cia. L tda.

AE-2007-52

INFORME DE INDIVIDUALES



Grant Thornton Ecuador

Whymper N27-70 y Av. Orellana
Edif. Sassari Piso 6
Quito
T +593 2 361 7272 / 361 7283

Cdla. Kennedy Norte Mz 104
solares 3/4/5 Gabriel Pino Roca
entre Vicente Norero de Luca y
Ezequiel Flores. Cond. Colón, P2 Of 2D
Guayaquil
T +593 4 268 0057 / 268 0168

www.grantthornton.ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

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

Informe sobre la auditoría de los estados financieros individuales

Opinión

Hemos auditado los estados financieros individuales adjuntos de **Banco del Austro S.A. (“el Banco”)**, que comprenden el balance general individual al 31 de diciembre de 2022, y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo individuales por el año que terminó en esa fecha, así como las notas explicativas de los estados financieros individuales que incluyen un resumen de las políticas contables más importantes y otra información aclaratoria.

En nuestra opinión, los estados financieros individuales adjuntos presentan razonablemente en todos los aspectos materiales, la situación financiera individual de **Banco del Austro S.A.** al 31 de diciembre de 2022, así como sus resultados y sus flujos de efectivo individuales correspondientes al año que terminó en esa fecha, de conformidad con las normas y políticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera.

Bases para la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la Sección “Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros individuales” de nuestro informe. Somos independientes del Banco de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (“Código de Ética del IESBA”), en conjunto con los requerimientos éticos relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en la República del Ecuador, y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con estos requerimientos y con el Código de Ética del IESBA. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

INFORME DE INDIVIDUALES



Énfasis en un asunto

Sin modificar nuestra opinión, tal como se expresa la nota 2 a) informamos que los estados financieros individuales han sido preparados de conformidad con normas y políticas contables establecidas por la Superintendencia de Banco del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera.

Asuntos claves de la auditoría

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

Valoración de inversiones

La Administración del Banco, valora cada uno de los activos que conforman el portafolio de inversiones según lo determinado por la Junta de Política y Regulación Financiera. Debido a la importancia del saldo de inversiones en cada categoría y su efecto por valoraciones sobre los resultados del año, tal valoración es considerada un asunto clave de auditoría.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto se incluyen a continuación:

- 1) Clasificar el tipo de instrumento financiero a valorar acorde al portafolio de inversiones de la entidad.
- 2) Establecer el método de valoración de cada inversión de acuerdo con el tipo de instrumento.
- 3) Verificar la valoración del portafolio de inversiones mediante un recálculo conforme la metodología utilizada según la normativa vigente.

En la nota 4 se incluyen las revelaciones del Banco sobre la valoración de inversiones.

Provisiones de cartera de crédito y contingentes

La Administración del Banco, establece reservas para cubrir posibles pérdidas que pueden llegar a producirse en la recuperación de los activos de riesgo, mediante una evaluación individual de los sujetos de crédito comercial y contingente y en base a la morosidad para créditos comerciales, de acuerdo con lo determinado por la Junta de Política y Regulación Financiera.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto se incluyen a continuación:

- 1) Clasificar las operaciones de crédito de acuerdo con el tipo de cartera al 31 de diciembre de 2022.
- 2) Verificar el cálculo para la calificación y constitución de provisiones de cartera.

INFORME DE INDIVIDUALES



En la nota 10 se incluyen las revelaciones del Banco sobre las provisiones de cartera de créditos y contingentes.

Patrimonio técnico

La Administración del Banco, de conformidad con las disposiciones legales, mantiene una relación entre su patrimonio técnico constituido y la suma ponderada de sus activos de riesgo y contingentes no inferior al 9%. En relación con los activos totales y contingentes el requerimiento de patrimonio técnico constituido corresponde al 4%.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto, se incluyen a continuación:

- 1) Verificar la información contenida en el Formulario 229 “Relación entre patrimonio técnico total y los activos y contingentes ponderados por riesgo”.
- 2) Revisar el cumplimiento de la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos del Ecuador respecto al patrimonio técnico.

En la nota 16 se incluyen las revelaciones del Banco sobre el patrimonio técnico.

Reconocimiento del ingreso

La Administración del Banco registra sus ingresos:

- De acuerdo con el método del devengado.
- Los intereses no cobrados dentro de los 61 días contados desde la fecha de vencimiento, la porción devengada en el período corriente se revierte con cargo a intereses ganados y la porción devengada con el período anterior se debita de los resultados del período como otros gastos y pérdidas.
- Los intereses en mora y de la cartera de créditos que no devenga intereses son registrados en los resultados del ejercicio en que se cobran.

Nuestros procedimientos de auditoría para cubrir este asunto se incluyen a continuación:

- 1) Obtener los saldos mensuales de la cartera de crédito por operación y verificar el cuadro de los reportes con los saldos de los estados financieros individuales.
- 2) Verificar las tasas aplicadas en las operaciones de cartera de crédito debidamente aprobadas por la Administración del Banco y de acuerdo con los máximos establecidos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- 3) Realizar un recálculo de los intereses devengados durante el período y su revelación en los estados financieros individuales conforme lo establece la normativa vigente.

En la nota 21 se incluyen las revelaciones del Banco sobre el reconocimiento de ingreso.

INFORME DE INDIVIDUALES



Otra información

La Administración del Banco es responsable por la preparación de la otra información presentada junto con los estados financieros individuales, la cual comprende aquella que podría ser publicada en medios públicos, pero no incluye los estados financieros individuales y nuestro informe de auditoría. Se espera que dicha información sea puesta a nuestra disposición con posterioridad a la fecha de este informe.

Nuestra opinión sobre los estados financieros individuales no cubre la otra información y consecuentemente no expresamos ninguna otra forma de seguridad concluyente.

En relación con nuestra auditoría de los estados financieros individuales, nuestra responsabilidad es leer la otra información cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si hay una inconsistencia material entre esa información y los estados financieros individuales o nuestro conocimiento obtenido en la auditoría, o si, de algún modo, parece contener un error significativo.

Otro asunto

Los estados financieros individuales de **Banco del Austro S.A.**, al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2021, fueron auditados por otros auditores, quienes con fecha 15 de marzo de 2022 emitieron una opinión sin salvedad sobre dichos estados financieros.

Responsabilidades de la administración y de los encargados del gobierno de la entidad con respecto a los estados financieros individuales

La Administración del Banco es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros individuales de conformidad con las normas y políticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Financiera, y del control interno que la Administración del Banco considere necesario para permitir la preparación de estados financieros individuales libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros individuales, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco para continuar como un negocio en marcha, revelando, según proceda, los asuntos relacionados y utilizando el principio contable de negocio en marcha, salvo que la Administración tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien no tenga otra alternativa más realista que hacerlo.

Los encargados del gobierno son responsables de supervisar el proceso de presentación de información financiera del Banco.

INFORME DE INDIVIDUALES



Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría con los estados financieros individuales

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros individuales en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría siempre va a detectar errores materiales cuando existan. Los errores pueden surgir por fraude o error y se consideran materiales, si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros individuales.

Como parte de una auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de errores materiales en los estados financieros individuales, ya sea debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría que responden a esos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material resultante de fraude es mayor que en el caso que resulte de errores, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o elusión del control interno.
- Obtenemos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el fin de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables usadas y lo razonable de las estimaciones contables y revelaciones relacionadas efectuadas por la Administración.
- Concluimos sobre el uso apropiado por parte de la Administración de la base contable de negocio en marcha y en base a la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe, o no, una incertidumbre importante relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si llegamos a la conclusión de que existe una incertidumbre importante, estamos obligados a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros individuales o, si tales revelaciones no son apropiadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden causar que el Banco no pueda continuar como un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, estructura y el contenido de los estados financieros individuales, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros individuales representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logren la presentación razonable.

INFORME DE INDIVIDUALES



Nos comunicamos con los responsables del Gobierno en relación con, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del gobierno del Banco una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos éticos relevantes en relación con la independencia y hemos comunicado a ellos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se puede esperar razonablemente puedan afectar a nuestra independencia y, cuando sea aplicable, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del gobierno del Banco, determinamos los que han sido de mayor importancia en la auditoría de los estados financieros individuales del año actual y que son, en consecuencia, los asuntos clave de auditoría. Describimos esos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente el asunto o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinamos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas de hacerlo superarían los beneficios de interés público de la misma.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Por separado emitimos las opiniones sobre el cumplimiento por parte de **Banco del Austro S.A.** Informe de Comisario, Normas Prudenciales e Información Financiera Suplementaria, Recomendaciones sobre la Estructura del Control Interno, Procedimientos Convenidos respecto a Límites de Operaciones Activas y Contingentes, Procedimientos Convenidos en Relación con Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo, y de sus Obligaciones Tributarias al 31 de diciembre de 2022.

Marzo 15, de 2023
Quito, Ecuador



Franklin Pinta
CPA No. 17107

Grant Thornton D bag Ecuador Cia. L tda.

RNAE. AE-2007-52

INFORME DE INDIVIDUALES

Banco del Austro S.A.

Balance General Individual

Al 31 de diciembre de 2022

(Expresado en dólares de los E.U.A.)

Activos	Notas	2022
Fondos disponibles	3	355.352.306
Inversiones	4	326.703.151
Cartera de créditos	5	1.473.324.824
Deudores por aceptación		1.518.862
Cuentas por cobrar	6	41.249.981
Bienes realizables adjudicados por pago, arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución	7	4.801.614
Propiedades, muebles y equipos	8	69.437.772
Otros activos	9	171.936.891
Total activos		2.444.325.401
Pasivos y Patrimonio de los socios		
Obligaciones con el público	11	1.999.724.105
Obligaciones inmediatas	12	2.432.692
Aceptaciones en circulación		1.518.860
Cuentas por pagar	13	43.797.127
Obligaciones financieras	14	155.230.032
Otros pasivos	15	6.635.069
Total pasivo		2.209.337.885
Patrimonio de los socios		
Capital Social		164.200.000
Reservas		28.242.328
Superávit por valuación		29.325.176
Resultados acumulados		13.220.012
Total patrimonio de los socios	16	234.987.516
Total Pasivo y Patrimonio de los socios		2.444.325.401
Cuentas contingentes	18	398.011.639
Cuentas de orden	19	8.703.444.729

Guillermo Talbot
Gerente General

Vinicio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORME DE INDIVIDUALES

Banco del Austro S.A.

Estado individual de resultados

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022

(Expresado en dólares de los E.U.A.)

	<u>Notas</u>	<u>2022</u>
Intereses y descuentos ganados	21	181.252.743
Intereses causados	22	(77.925.494)
Margen neto de intereses		103.327.249
Comisiones ganadas	23	12.078.077
Ingresos por servicios		24.567.809
Comisiones causadas	24	(14.100.198)
Utilidades financieras		7.963.026
Pérdidas financieras	24	(17.967.571)
Margen bruto financiero		115.868.392
Provisiones para activos de riesgo	10	(30.897.845)
Margen neto financiero		84.970.547
Gastos de operación	25	(92.480.777)
Margen de intermediación		(7.510.230)
Otros ingresos operacionales		10.400.025
Otras pérdidas operaciones		(6.990.278)
Margen operacional		(4.100.483)
Otros ingresos	26	30.373.745
Otros gastos y pérdidas		(5.074.453)
Utilidad antes de participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		21.198.809
Participación de los empleados en las utilidades	13	(3.179.822)
Impuesto a la renta	17	(4.812.721)
Utilidad del ejercicio		13.206.266



Guillermo Talbot
Gerente General



Vinicio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORME DE INDIVIDUALES

Banco del Austro S.A.

Estado individual de cambios en el patrimonio
 Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022
 (Expresado en dólares de los E.U.A.)

Nota	Reservas					Resultados acumulados			Total
	Capital social	Reserva legal	Para aportes futuras capitalizaciones	A disposición de accionistas	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Resultados acumulados	Resultado del ejercicio	
Saldos al 31 de diciembre de 2021	152,900,000	16,983,512	1,186	5,980,178	3,998,368	31,809,334	13,745	12,579,085	224,266,408
Transferencia a utilidades acumuladas	-	-	-	-	-	-	12,579,085	(12,579,085)	-
Apropiación de reserva legal	-	1,257,908	-	-	-	-	(1,257,908)	-	-
Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones	-	-	11,321,176	-	-	-	(11,321,176)	-	-
Valuación inversiones en instrumentos financieros	-	-	-	-	-	(1,671,186)	-	-	(1,671,186)
Aumento de capital	11,300,000	-	(11,300,000)	-	-	-	-	-	-
Revalorización propiedades y equipos	-	-	-	-	-	(812,972)	-	-	(812,972)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	13,206,266	13,206,266
Saldos al 31 de diciembre de 2022	16	164,200,000	18,241,420	22,362	5,980,178	3,998,368	29,325,176	13,746	234,987,516


 Guillermo Falbot
 Gerente General


 Vinicio Tello
 Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORME DE INDIVIDUALES

Banco del Austro S.A.

Estado individual de flujos del efectivo

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022

(Expresado en dólares de los E.U.A.)

	Notas	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación:		
Intereses y descuentos ganados	21	159,447,652
Comisiones ganadas	23	12,078,077
Ingresos por servicios	23	24,567,809
Utilidades financieras		7,963,026
Pérdidas financieras, neto	24	(17,968,831)
Otros ingresos no operacionales, neto		5,514,847
Intereses causados	22	(58,183,112)
Comisiones causadas	24	(14,100,198)
Gastos de operación	25	(86,595,559)
Otras pérdidas operacionales		(6,990,278)
Otros gastos y pérdidas		(5,188,564)
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales		20,544,869
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Aumento en cartera de créditos	5	(197,577,196)
Aumento en deudores por aceptación		(1,454,706)
Disminución en cuentas por cobrar	6	22,862,153
Aumento en otros activos	9	(60,357,956)
Aumento en obligaciones con el público	11	(52,790,121)
Disminución en otras cuentas por pagar	13	(34,872,136)
Disminución en obligaciones inmediatas	12	(1,759,854)
Aumento en aceptaciones en circulación		1,454,704
Aumento en otros pasivos	15	2,289,623
Efectivo neto utilizado en actividades de operación		(301,660,620)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:		
Disminución en inversiones	4	221,281,308
Aumento por adiciones en propiedades y equipos	8	(16,287,723)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		204,993,585
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		
Incremento en obligaciones financieras	14	49,714,508
Efectivo neto provisto por actividades de financiación		49,714,508
Aumento neto en fondos disponibles		(46,952,527)
Fondos disponibles al comienzo del año		402,304,833
Fondos disponibles al final del año	3	355,352,306


Guillermo Talbot
Gerente General


Vinicio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORMES CONSOLIDADOS

Banco del Austro S.A. y su Subsidiaria

Balance General Consolidado

Al 31 de diciembre del 2022,
(Expresados en dólares de los E.U.A.)

Activos	Notas	2022
Fondos disponibles	3	355,355,507
Inversiones	4	326,703,151
Cartera de crédito	5	1,473,324,824
Deudores por aceptación		1,518,862
Cuentas por cobrar	6	41,424,001
Bienes realizables adjudicados por pago, arrendamiento mercantil y no utilizado por la institución	7	4,801,614
Propiedades y equipos	8	84,365,721
Otros activos	9	156,517,319
Total activos		2,444,010,999
Pasivos y Patrimonio de los socios		
Obligaciones con el público	11	1,997,997,314
Obligaciones inmediatas	12	2,432,692
Aceptaciones en circulación		1,518,862
Cuentas por pagar	13	45,209,377
Obligaciones financieras	14	155,230,032
Otros pasivos	15	6,635,066
Total pasivo		2,209,023,343
Patrimonio de los socios		
Capital social		164,200,000
Reservas		28,242,328
Superávit por valuación		29,325,169
Resultados acumulados		13,220,019
Participación minoritaria		140
Total patrimonio de los socios	16	234,987,656
Total Pasivo y Patrimonio de los socios		2,444,010,999
Cuentas contingentes	18	444,745,588
Cuentas de orden	19	8,802,510,133


Guillermo Talbot
Gerente General


Viricio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORMES CONSOLIDADOS

Banco del Austro S.A. y su Subsidiaria

Estado de resultados consolidado

Por el ejercicio comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2022
(Expresados en dólares de los E.U.A.)

	<u>Notas</u>	<u>2022</u>
Intereses y descuentos ganados	21	181,252,743
Intereses causados	22	(77,704,187)
Margen neto de intereses		103,548,556
Comisiones ganadas	23	12,078,078
Ingresos por servicios	23	27,063,097
Comisiones causadas	24	(14,205,893)
Utilidades financieras		7,963,027
Pérdidas financieras	24	(17,967,572)
Margen bruto financiero		118,479,293
Provisiones para activos de riesgo	10	(30,897,844)
Margen neto financiero		87,581,449
Gastos de operación	25	(94,345,908)
Margen de intermediación		(6,764,459)
Otros ingresos operacionales		3,039,510
Otras pérdidas operaciones		(27,595)
Margen operacional		(3,752,544)
Otros ingresos	26	30,373,965
Otros gastos y pérdidas		(5,086,458)
Utilidad antes de participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta		21,534,963
Participación de los empleados en las utilidades	13	(3,289,919)
Impuesto a la renta	17	(5,038,775)
Utilidad del ejercicio		13,206,269



Guillermo Talbot
Gerente General



Vinicio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORMES CONSOLIDADOS

Banco del Austro S.A. y su Subsidiaria

Estado de cambios en el patrimonio consolidado

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022
(Expresado en dólares de los E.U.A.)

Nota	Capital social	Reservas			Resultados acumulados			Interés minoritario	Total	
		Reserva legal	Para aportes futuras capitalizaciones	A disposición de accionistas	Reserva por revalorización del patrimonio	Superávit por valuación	Resultados acumulados			Resultado del ejercicio
Saldos al 31 de diciembre de 2021	162,900,000	16,983,512	1,186	5,980,178	3,998,368	31,809,334	13,745	12,579,085	203	224,265,611
Transferencia a utilidades acumuladas	-	-	-	-	-	-	12,579,085	(12,579,085)	-	-
Apropiación de reserva legal	-	1,257,908	-	-	-	-	(1,257,908)	-	-	-
Transferencia a reserva para futuras capitalizaciones	-	-	11,321,176	-	-	-	(11,321,176)	-	-	-
Valuación inversiones en instrumentos financieros	-	-	-	-	-	(1,671,186)	-	-	-	(1,671,186)
Aumento de capital	11,300,000	-	(11,300,000)	-	-	-	-	-	-	-
Revalorización propiedades y equipos	-	-	-	-	-	(812,977)	-	-	-	(812,977)
Utilidad del ejercicio	-	-	-	-	-	-	-	13,206,269	(61)	13,206,208
Saldos al 31 de diciembre de 2022	164,200,000	18,241,420	22,362	5,980,178	3,998,368	29,325,171	13,746	13,206,269	142	234,987,656


Guillermo Tello
Gerente General


Vinicio Tello
Consejero General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORMES CONSOLIDADOS

Banco del Austro S.A. y su Subsidiaria

Estado consolidado de flujos del efectivo

Por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022

(Expresado en dólares de los E.U.A.)

	Notas	2022
Flujos de efectivo de las actividades de operación:		
Intereses y descuentos ganados	21	161,944,168
Comisiones ganadas	23	12,078,077
Ingresos por servicios	23	24,567,809
Utilidades financieras		7,963,026
Pérdidas financieras, neto	24	(17,264,654)
Otros ingresos no operacionales, neto		5,514,847
Intereses causados	22	(58,183,112)
Comisiones causadas	24	(14,205,893)
Gastos de operación	25	(87,726,955)
Otras pérdidas operacionales		(6,990,278)
Otros gastos y pérdidas		(5,200,349)
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales		22,496,686
Cambios en activos y pasivos operacionales:		
Aumento en cartera de créditos	5	(198,085,217)
Aumento en deudores por aceptación		(1,454,706)
Disminución en cuentas por cobrar	6	22,862,153
Aumento en otros activos	9	(67,313,246)
Aumento en obligaciones con el público	11	(52,790,121)
Disminución en otras cuentas por pagar	13	(35,830,038)
Disminución en obligaciones inmediatas	12	(1,759,854)
Aumento en aceptaciones en circulación		1,454,704
Aumento en otros pasivos	15	2,289,623
Efectivo neto utilizado en actividades de operación		(308,130,016)
Flujos de efectivo de las actividades de inversión:		
Disminución en inversiones	4	227,954,308
Aumento por adiciones en propiedades y equipos	8	(16,491,526)
Efectivo neto utilizado en las actividades de inversión		211,462,782
Flujos de efectivo de las actividades de financiación		
Incremento en obligaciones financieras	14	49,714,508
Efectivo neto provisto por actividades de financiación		49,714,508
Aumento neto en fondos disponibles		(46,952,726)
Fondos disponibles al comienzo del año		402,308,233
Fondos disponibles al final del año	3	355,355,507


Guillermo Talbot
Gerente General


Vinicio Tello
Contador General

Las notas adjuntas forman parte integral de los estados financieros

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

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 2022, 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.

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 2022, y los correspondientes Estados de Pérdidas y Ganancias y Cambios en el Patrimonio 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 2022.

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 estos 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 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 2022 y el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

En adición, y de acuerdo con el Plan Anual de Auditoría se han presentado informes individuales por separado, que durante el período fueron puestos a consideración de la Administración, de las áreas auditadas, y del Organismo de Control, y sobre los resultados de las revisiones, existen planes de acción, y seguimientos periódicos.

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 2022, ha cumplido con la adopción y divulgación de Principios de un Buen Gobierno Corporativo, se han emitido recomendaciones que han permitido a la Administración, adoptar planes de acción para reforzar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

- 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.

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

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 el 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 2022 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.
- 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.

Informe sobre cumplimiento de disposiciones de la superintendencia de bancos relacionadas con la norma de control para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo (arlafdt).

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 2022 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.

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 implementada por el Banco del Austro S.A. por el año terminado al 31 de diciembre de 2022.

Atentamente,

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

INFORME DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE AUDITORÍA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

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 2022, el Comité sesionó de acuerdo con 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 las evaluaciones contempladas en el Plan Anual por el año 2022, derivando las resoluciones sobre los temas tratados en los respectivos informes.
- Hemos conocido los avances en el cumplimiento del Plan Anual de Auditoría Interna 2022, sin que se haya determinado desfases o incumplimientos.
- Hemos propuesto al Honorable Directorio, la terna 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 2022, como las siguientes: Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera JPRF-F-2021-004; JPRF-F-2022-053; JPRF-F-2022-052; JPRF-F-2022-031; JPRF-F-2022-038; JPRF-F-2022-013; JPRF-F-2022-023; y, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos: SB-2021-470; SB-2022-0386; SB-2022-1213 y Circular SB-INRE-2022-0009-C; SB-DS-2022-0001-C; relacionadas con tasas de interés, calificación de activos de riesgo, cargos financieros, protección de derechos con enfoque de género, prácticas contables, 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.
- 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. En conclusión y de cara al Sistema de Supervisión Basado en Riesgos, que ha implementado la Entidad de Control; Auditoría Interna cumple su rol a través de la función de proporcionar supervisión independiente sobre la efectividad y la adhesión que observa el Banco, a sus controles organizacionales y procedimientos para el cumplimiento de las políticas y prácticas de gestión de riesgo de la entidad.

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,

Ing. Com. Jaime Arévalo Merchán
Presidente del Comité de Auditoría

INFORME DE GESTIÓN

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO

CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

De acuerdo a lo previsto en el literal w) del numeral 4.2.4.1 “Gerente Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento suplente”, numeral 4.2.4 “Unidad de Cumplimiento”, numeral 4.2 “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 2022, con el objetivo de minimizar el riesgo que sus productos o servicios sean utilizados para el LA/FDT.

- 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 mensualmente al Comité de Cumplimiento.

- El Banco cuenta con procesos sólidos de monitoreo de transacciones de los clientes, que se lo realiza mediante la herramienta ACRM MONITOR PLUS, la misma que permite establecer un perfil 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. Este proceso efectuado por parte de los oficiales de negocio del Banco ha logrado sustentarse en forma mayoritaria con los respectivos soportes y documentos que justifica los clientes alertados, lo cual ha servido para ir generando mayor cultura organizacional en el desarrollo de los procesos de debida diligencia; aquellos casos no sustentados y justificados, han sido puestos en conocimiento de la UAFE como ROS;

- El Banco ha emprendido en un permanente proyecto de actualización de las bases de datos, a través de las Gerencias de Analítica y Datos y 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 2022, fue la revisión y validación 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 vigencia el 29 de noviembre de 2020.

Con Resolución No SB-2022-0386 de 9 de marzo de 2022, se dispuso por parte del organismo de control, reformas a la ARLAFDT, las mismas que han sido acogidas y constan en la versión 9.0 del Manual de Control Interno para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo - ARLAFDT;

- Paralelamente a estas validaciones, se revisaron todas las metodologías existentes y se actualizaron algunas, en coordinación con la Jefatura de Riesgo de Lavado de Activos de la Gerencia Nacional de Riesgo Integral. El objetivo principal fue 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. En los clientes, se han definido procedimientos de validación de aquellos considerados de “alto y extremo” riesgo, así como de aquellos que son considerados como PEPs.

- A mediados del año 2022, se realizó la auditoría al área de Cumplimiento, por parte de la Subdirección de Riesgo de Lavado de Activos de la Superintendencia de Bancos de Quito, producto de lo cual se determinaron 3 observaciones / recomendaciones relativas a mejora de calidad de bases de datos y ajustes a las metodologías de “perfil de comportamiento” y “perfil transaccional de clientes”.

El plan de acción propuesto por el Banco, para subsanar estas observaciones, fue aceptado por la Superintendencia de Bancos con oficio No SB-INRE-2022-0652-O de 13 de septiembre de 2022 y se tiene como fecha final para la actualización de parámetros en la herramienta de monitoreo transaccional, el 28 de abril de 2023.

- Especial cuidado dentro de la Unidad de Cumplimiento, ha merecido la atención oportuna de los requerimientos efectuados por los organismos competentes como son: Superintendencia de Bancos, Fiscalía General del Estado y Unidad de Análisis Financiero y Económico, habiéndose respondido dentro de los plazos previstos, todos los requerimientos de información;

- En coordinación con la Gerencia Nacional 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 2022. Igual proceso de inducción, para los nuevos colaboradores de la institución

Atentamente,

Ing. Pablo Egas Eguéz
Gerente Oficial de Cumplimiento

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 sesionó durante el año 2022 con una periodicidad mensual de manera ordinaria (12 veces) y extraordinaria, (9 veces) según ameritó, ejerciendo la implementación y cumplimiento de estrategias, políticas, metodologías, procesos y procedimientos para la administración de cada uno de los riesgos.

Durante el año 2022, el enfoque del Gobierno de Riesgo Integral permitió mantener una actualización constante y oportuna de las políticas, procesos, procedimientos y metodologías, que forman parte del Manual de la Administración Integral de Riesgos, en apego a las disposiciones legales y normativas internas. En la gestión del Riesgo de Mercado y Liquidez se fortaleció el modelo de regresión de liquidez sistémica, el cual permite anticipar acciones de prevención ante posibles movimientos causados por factores macroeconómicos en los niveles de captaciones con el público del Sistema Bancario y de la Institución; sin dejar de lado, el enfoque en lo que respecta a la gestión del Riesgo de Crédito, en la cual se han desarrollado soluciones cuya funcionalidad contribuye de forma directa al monitoreo de la cartera de crédito, permitiendo al negocio y áreas aliadas estratégicas como recuperaciones, disponer de información para abordar de manera oportuna cambios en el negocio y/o redirección de la estrategia de cobranza, en función de los retos importantes que el Banco experimentó durante el 2022 que afectaron a Sistema Financiero y al Banco, así también desde Metodologías de Riesgos se han actualizado indicadores, límites y modelos de alerta temprana con rigor hacia técnicas estadísticas de vanguardia con altos estándares de confianza; considerando que el área aportó como habilitador de varias iniciativas en Medios de Pago. Finalmente, por parte de Riesgo Operativo se resalta la actualización de las metodologías para el perfilamiento transaccional del cliente para una adecuada prevención al lavado de activos y del apetito y tolerancia al riesgo operativo, así como el fortalecimiento de las estrategias de disponibilidad tecnológica al iniciar la construcción de un nuevo Centro de Procesamiento Alterno que considera rigurosos estándares internacionales.

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 aprobadas en los estamentos correspondientes cuyos resultados permitieron mantenerlos dentro de los niveles de apetito aceptado, siendo los resultados a diciembre de 2022 los siguientes:

UNIDAD	dic-2022
RIESGO DE CRÉDITO	MODERADO
RIESGO DE MERCADO	BAJO
RIESGO DE LIQUEDEZ	MODERADO
RIESGO OPERATIVO	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

La economía ecuatoriana creció en 3,2% en el tercer trimestre de 2022 con relación al mismo período de 2021, luego de la desaceleración económica durante el segundo trimestre de 2022 generada por los efectos perjudiciales de las paralizaciones del mes de junio, estos resultados muestran que la economía ecuatoriana retoma su senda de crecimiento, generando expectativas positivas para el cuarto trimestre de 2022, que permitirían superar la proyección de crecimiento anual más reciente de 2,7% para 2022, generada por el Banco Central del Ecuador (BCE).

A nivel de sectores, los de mayor crecimiento interanual fueron: alojamiento y servicios de comida (11.80%), acuicultura y pesca de camarón (14.5%) y transporte (4.3%) el sector de refinación de petróleo presentó un decrecimiento (16.7%). En términos de Valor Agregado petrolero y no petrolero, el no petrolero presentó una mayor dinámica (3%) frente al sector petrolero que presentó un decrecimiento (-3.3%). Esta evolución responde a la recuperación de la demanda (doméstica e internacional), gracias al esquema de vacunación contra el COVID-19 y su consecuente efecto en el mercado laboral y a la reactivación de las actividades productivas y comerciales.

La mayor actividad económica se reflejó en el aumento de los precios. La inflación a diciembre de 2022 fue de 3.74%, presentando un incremento frente a la inflación del mismo mes de 2021 (1.94%). A partir del tercer trimestre de 2022, tanto en términos interanuales como mensuales, la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) ha sido positiva.

En cuanto al mercado laboral, Ecuador cerró el año 2022 con una tasa de desempleo del 3,2%, casi un punto menos que en 2021, la tasa de pobreza se situó en el 25,2%, lo que representa 2,5 puntos menos que en diciembre del año anterior; por su parte, la pobreza extrema cayó del 10,5% en diciembre de 2021 al 8,2%.

Respecto al sector fiscal en 2022, el Sector Público No Financiero (SPNF) registró un resultado global deficitario de 0.32% del PIB, menor en 0.28 puntos porcentuales a lo esperado en la programación fiscal (2022 - 2025). El incremento de los precios del petróleo, de un valor promedio de USD 35.6 en 2020 a USD 62.0 en 2021 a USD 84.0 en 2022, generó un aumento de los ingresos petroleros de USD 3,123.9 millones equivalente a un aumento del 25.73% respecto a su valor en 2021. Por su parte, los ingresos no petroleros alcanzaron un monto de USD 25,714.7 millones, superior en 11.56% respecto al monto total registrado en 2021 (USD 23,048.7 millones). Del total de ingresos no petroleros, el 54.18% correspondió a ingresos tributarios (USD 13,923.1 millones). En cuanto a los gastos, se observó un aumento del gasto permanente especialmente en transferencias y compra de bienes y servicios. Por otra parte, el gasto no permanente disminuyó, en especial las transferencias las cuales disminuyeron en más del 50%.

En el sector financiero se observó la recuperación de los depósitos del sector privado (empresas y hogares) en las entidades financieras nacionales (bancos, cooperativas de ahorro y crédito y mutualistas), los que experimentaron una tasa de crecimiento anual de 3.3% para el sector de empresas y 11.2% para los hogares. De igual forma, se evidenció una mejora del crédito al sector privado, con una tasa de crecimiento anual de 13.9% para empresas y 17.1% para hogares y un saldo de USD 51,860 millones al 31 de diciembre de 2022.

Por otro lado, la Cuenta Corriente de la Balanza de Pagos al tercer trimestre de 2022, presentó un superávit de USD 2,291.5 millones explicado por el saldo positivo de la balanza comercial y de las remesas recibidas. Destaca el superávit de la balanza comercial petrolera a diciembre 2022 de USD 3,955.2 millones, mientras que la no petrolera presentó un déficit de USD 1,630.4 millones en el mismo período. Los bienes de mejor desempeño dentro de las exportaciones no petroleras fueron camarón, banano y plátano, cacao y elaborados, atún y pescado, productos mineros y flores naturales, muchas de ellas superando sus máximos históricos.

Gracias a la recuperación de la confianza, la mejora de los precios del petróleo y la recepción de desembolsos por parte de multilaterales, se observó una recuperación de las Reservas Internacionales (RI) con un crecimiento de USD 560.8 millones, cerrando el año 2022 con USD 8,458.7 millones. Este valor permitió una cobertura de los depósitos de las entidades financieras nacionales en el Banco Central del Ecuador (BCE) de más del 100%, lo que garantiza la dolarización.

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Riesgo de mercado

El riesgo de mercado traducido a la exposición frente a cambios en la tasa de interés, precios de los activos y tipo de cambio principalmente, durante el 2022 la gestión de monitoreo ha priorizado mantener un seguimiento oportuno de la variación de los niveles de riesgo expresado en los indicadores, de manera que se genere los escenarios propicios para la toma de decisiones con oportunidad, con miras a fijar las bases para una gestión del balance estructurada y dotada del tecnicismo que demanda.

La delimitación del ámbito de acción para la Tesorería definida por el Directorio y el Comité de Administración Integral de Riesgos, permiten el dinamismo en el proceso, resultando en medidas acertadas que contribuyen a la toma de decisiones efectivas haciendo frente a los movimientos adversos que se ha enfrentado durante el año 2022 como consecuencia de los principales hechos macroeconómicos (coyunturales) que marcaron ese año. La administración del riesgo de mercado efectuada ha permitido el monitoreo efectivo de los movimientos en tasas de interés, precios y tipos de cambio con el fin de contribuir a la tesorería en lo que respecta a la administración de los activos y pasivos desde la perspectiva del margen financiero y valor patrimonial.

Riesgo de liquidez

Los niveles excedentarios de liquidez experimentados durante el 2021, motivaron a la banca hacia la optimización de las estrategias de rentabilización de recursos. Durante el año 2022 se dio continuidad a dichas estrategias con un cambio importante en la ecuación en lo que respecta a liquidez; puesto que, la falta de inversión pública por parte del Estado, el restringido acceso a la deuda externa, la volatilidad del precio del petróleo, entre otros; desembocaron en un escenario de iliquidez para el sistema financiero. El escenario antes descrito, desafió a la banca a la búsqueda de un equilibrio entre niveles óptimos de liquidez frente a la rentabilidad.

Desde la perspectiva del monitoreo de liquidez, se ha dado seguimiento a la evolución de los indicadores normativos y a las políticas internas definidas como parte de una adecuada administración del Riesgo de Liquidez. En ese sentido, el seguimiento a la información antes descrito, permitieron generar diferentes escenarios de estrés con el fin de incluir los aprendizajes adquiridos por la Institución a lo largo de los últimos años producto de la pandemia del COVID-19 y los principales hechos coyunturales citados en el contenido de este informe. El cumplimiento de cada uno de estos indicadores y la resiliencia demostrada por el sistema financiero y lo propio por Banco del Austro S.A., denotan la fortaleza del gobierno de la administración del riesgo de liquidez, con políticas y procedimientos adecuados para el contexto actual.

Riesgo de crédito

Monitoreo

Durante el 2022, Banco del Austro manteniendo el esquema de mejora continua, implementó avances importantes en el marco de gestión del Riesgo de Crédito, con impulso enmarcado en potenciar las líneas de defensa en la gestión del riesgo; contribuyendo a la toma de decisiones eficientes por parte de la Alta Gerencia, Comité de Administración Integral de Riesgos y Directorio, desembocando de esta manera, en mejores proactivas que robustecen el Gobierno Corporativo.

En el periodo, se actualizaron políticas, procedimientos y metodologías con el fin de recoger los cambios del entorno externo e interno, así como, las mejores prácticas y lineamientos enmarcados en la normativa local y buenas prácticas de los pilares de Basilea. En este contexto, el esquema de entendimiento de las capacidades del riesgo, permitieron contribuir a fortalecer el apetito al riesgo mediante la actualización y propuesta de señales de alerta y límites, cuyos insights constituyen los medios principales en el control y monitoreo del Riesgo de Crédito de manera eficiente, preventiva y con un principio de oportunidad.

En el abanico de gestión directa y transversal, se ha desarrollado soluciones cuya funcionalidad contribuye de forma directa al monitoreo de la cartera de crédito, permitiendo al negocio y áreas aleadas estratégicas como recuperaciones, disponer de información para abordar de manera oportuna cambios en el negocio y/o redirección de estrategia de cobranza, en función de los retos importantes que el Banco experimentó durante el 2022 y que, además, afectaron a Sistema Bancario.

Metodologías y modelos de riesgo

En Metodologías nos hemos concentrado en brindar apoyo tanto a otras áreas de Riesgo (Monitoreo, Análisis y Decisión Crediticia) como también a las áreas de negocio.

Un pilar fundamental para ello ha sido, contar con un área de administración de datos, que ha disponibilizado ambientes sand box de repositorios de información y datamarts, con esfuerzos mancomunados entre Analítica y Gestión de datos; y, Riesgos. Esto facilita la consolidación, carga y automatización tanto de datos como de procesos y reportes de uso permanente. Entre

las mejoras, se resalta la automatización de la reportería, carga histórica de las estructuras planas de información de Bases de Datos, enriquecimiento de datos para calificar bases de campañas del Negocio.

La oferta de valor competitiva que Banco del Austro emplea en el negocio de tarjetas, han demandado la reformulación del apetito de riesgo mediante técnicas avanzadas de simulación que, el resultado final ha dotado de perfiles a la vanguardia del mercado de tarjetas de crédito a colaboradores como a los clientes de nuestra Institución, adicionalmente, estos desafíos han contribuido a un mantenimiento y seguimiento constante de los tarjetahabientes, primando la fidelización.

Los nuevos proyectos del Banco, ha re-direccionado los enfoques de los propósitos que incluyen la retadora transformación digital de Banco del Austro, el apoyo de la Unidad de Riesgos ha potenciado la asignación recursiva de talento humano en el Laboratorio Digital.

Análisis de crédito

El área de Análisis de Crédito ha puesto en funcionamiento ciertos proyectos en el proceso de crédito que, si bien se encuentran en la fase de pilotaje, son desafíos que constituyen una apuesta a mejorar notablemente la gestión del área en cuanto al análisis, tiempo de respuesta, distribución homogénea de la volumetría y la aprobación de operaciones. La propuesta metodológica se parte de dos variables ejes principales dentro del análisis como lo son; riesgo y complejidad de la operación de crédito.

Por otro lado, el proyecto Modelo de Rating llevado a cabo durante el 2022, el cual permitirá fortalecer el análisis de empresas, se encuentra en la fase final de automatización. Finalmente, se espera contar con todos los niveles de aprobación del modelo dentro del primer semestre del 2023, posterior a ello se dará paso a la puesta en producción de la aplicación para su operatividad completa.

El monitoreo de los Sectores Económicos han permitido alertar y constituir planes de acción frente a eventos coyunturales que han afectado positiva o negativamente el ciclo económico ecuatoriano, consiguiendo esta manera mitigar posibles efectos en el portafolio de crédito de la Institución.

Finalmente, es importante destacar que a partir del año 2022 y hacia adelante, se han potenciado la reportería y demás mediciones del proceso de análisis, han desembocado en decisiones basadas en información y con enfoque en resultados, lo que evidentemente permite revelar las oportunidades de mejora y la definición de nuevas políticas de originación de crédito; con ello, se logra un mejor nivel de colocación apegado al apetito de riesgo del Banco.

Control e informes de crédito

En la Administración del Crédito desde una perspectiva de control, durante el 2021 se ha primado buscar mantener la dinámica evolutiva, consiguiendo de esta manera la optimización en los procesos de control, primando la eficiencia entre la agilidad que demanda el negocio, sin descuidar el cumplimiento normativo, así como políticas y procesos internos, soportados por un esquema de visado inicial o final según corresponda el proceso / tipo de producto, permitiendo minimizar las inconsistencias en la documentación; una palanca clave en este proceso es la reportería mensual sobre la cual se lleva el monitor y las acciones tácticas de gestión en coordinación con el negocio.

Adicionalmente, las iniciativas de mejora continua, han desembocado en fijar las bases de inicio para nuevos proyectos de automatización del proceso de control de vinculados y gestiones del proceso de crédito en avalúos y peritos principalmente, estos proyectos tendrán impulso durante el año 2023.

Riesgo operativo, tecnológico, lavado de activos y continuidad del negocio

En el marco de Administración del Riesgo Operativo en el año 2022, se desarrollaron actividades que permiten mejorar los esquemas de gestión, como fue la ejecución del programa de fortalecimiento del modelo de las tres líneas de defensa, con el objetivo de especificar y concientizar sobre las responsabilidades de todos los involucrados en la gestión que permita disminuir el nivel de exposición del mencionado riesgo. Así también se participó activamente en las iniciativas del proyecto Cumbre, con la evaluación y recomendación de controles desde la perspectiva de mitigar riesgos operativos previo a su implementación. Adicionalmente, se actualizó los manuales, metodologías y apetito de riesgo operativo; y se fortaleció los esquemas de reportes relacionados con incidentes, eventos y riesgos, a fin de dar a conocer a los estamentos correspondientes el nivel de exposición del riesgo operativo del Banco y subsidiarias de forma más clara y oportuna. Finalmente, un aspecto importante a mencionar en el análisis de riesgos operativos a las empresas de servicios auxiliares que soportan procesos críticos, con el objetivo de establecer controles hacia los terceros.

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Riesgo tecnológico:

Respecto a la gestión del Riesgo Tecnológico para el año 2022, se analizó y ejecutó la re-evaluación a los riesgos asociados a tecnología y seguridad de la información, considerando la actualización de apetito de riesgo. Así también se trabajó la coordinación y participación con el área de Seguridad de la Información para fortalecer la metodología que permita identificar, medir, reportar y monitoreo de los riesgos asociados a la protección de la información en todos sus componentes, a fin de dar a conocer a los respectivos comités el nivel de exposición de este riesgo y los controles implementados para su mitigación.

Otro aspecto importante realizado en el año es la revisión de los riesgos tecnológicos asociados a los proveedores críticos con el objetivo de robustecer los controles asociados a los servicios soportados por los terceros. Así también actualizó los KRIs relacionados con tecnología y seguridad de la información con los responsables de cada unidad.

Riesgo de lavado de activos:

Durante el año 2022 la gestión del Riesgo de Lavado de Activos, se enfocó en la actualización de las metodologías involucradas en el perfilamiento de clientes, considerando los requerimientos normativos vigentes, la actualización de la Matriz de riesgo de vinculación y permanencia, perfiles sociodemográficos y perfiles transaccionales de clientes, para la detección de transacciones inusuales y señales de alerta, lo cual permite tener una mejor identificación del nivel de riesgos para adecuado control de los clientes y su debida diligencia.

Así también se implementó el sistema de indicadores de alerta temprana con el objetivo de monitorear las variables utilizadas para determinar el nivel de riesgo de lavado de activos de la entidad y tomar acciones preventivas, en cumplimiento de la normativa vigente.

Continuidad de negocio:

Como parte de la Gestión de la Continuidad del Negocio, entre los aspectos más importantes a resaltar durante el año 2022 están relacionadas con la finalización de la fase de planeación del proyecto para el nuevo Centro de Dato Alterno en la ciudad de Machala, el cual marca un hito importante al fortalecer las estrategias de disponibilidad tecnológica/operativa, al construir con un centro de recuperación que considera rigurosos estándares internacionales, así como el fortalecimiento de tres Centros de operación Alternos que nos permite albergar procesos críticos y de mediana criticidad según sean requeridos.

También se realizó el análisis y contratación de la herramienta para el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) con el objetivo de automatizar y proporcionar mejores tiempos de respuesta ante incidentes que puedan afectar la continuidad de las operaciones, esto atado a la implementación y mejora de la base de conocimiento que permite consolidar información relacionada con la continuidad en un solo sitio de acceso, permitiendo al Banco estar preparados para responder en caso de un evento disruptivo. Otro aspecto importante mencionar es el levantamiento de un Assessment externo el cual consistió en evaluar y comparar el SGCN del Banco con estándares internacionales de la industria, permitiéndonos identificar las acciones de mejora a ser implementadas durante el 2023. Finalmente, a través del Comité de Gestión de Crisis durante este año se tomaron acciones para atender emergencias sanitarias, protestas sociales de forma oportuna, permitiendo brindar atención permanente a nuestros clientes.

Atentamente,

Lcdo. Francisco Andrade

Director, Presidente del Comité de
Administración Integral de Riesgos.

INFORME DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA CORRESPONDIENTE AL AÑO 2022

El Comité de Ética del Banco del Austro S.A., conformado por el Dr. Antonio Martínez Montesinos representante de la Administración y Presidente del mismo, Dr. Marcelo Chico Cazorla y Eco. Carlos Cordero Díaz, representantes de la Junta General de Accionistas, Ing. Jessica Cevallos Egas e Ing. Rocío Andrade Coronel representantes de los empleados y el Ing. Claudio Peñaherrera Calle, Gerente Nacional de Talento Humano en su calidad de Secretario del Comité, presentan a la Junta General de Accionistas y Directorio del Banco del Austro el informe de gestión del comité de ética correspondiente al período 2022. Cumpliendo con lo establecido en la normativa actual vigente, en concordancia al artículo 31 del Código de Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A.

Durante el año 2022, llevamos a cabo seis sesiones ordinarias aplicando el Código de Ética en las que se hizo énfasis en actividades que busquen crear valor en beneficio de la institución, así como fortalecer los principios éticos de los colaboradores buscando que tales principios se reflejen en el servicio a nuestros clientes. Además, continuamos con la aplicación del programa de ética, en el cual contamos con la participación de Colaboradores y Alta Gerencia a Nivel Nacional. Una de las principales actividades desarrolladas, fue el taller de valores, cuyo resultado fue la definición de la Cultura Corporativa del Banco del Austro S.A., la cual aportará a la consecución de los objetivos estratégicos.

Gracias a la aplicación de las prácticas de Gobierno Corporativo, se ha venido difundiendo de forma preventiva la Política de Resolución de Conflictos de Interés, promoviendo a cabalidad su cumplimiento, sin tener ningún caso reportado.

Mediante el área de Capacitaciones se ha difundido y se seguirá difundiendo el contenido del Código de Ética a todos los colaboradores, directores y accionistas, utilizando nuestra plataforma de educación continua Campus BDA.

En el año 2022 se presentaron 03 casos de incumplimiento al Código de Ética, los que fueron resueltos considerando la gravedad de las faltas cometidas y se sancionaron de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y normativa legal aplicable. También se conocieron los informes semestrales de idoneidad y habilitación de funciones de los miembros del Directorio y Representantes Legales.

Finalmente, ratificamos el compromiso que tenemos cada uno de los miembros de este comité por promover y procurar la aplicación permanente de principios éticos y buenas prácticas de Gobierno Corporativo.

Atentamente,

Atentamente,

Dr. Antonio Martínez
Presidente del Comité Ética

INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE PRACTICAS DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Conforme la normativa legal vigente, se pone a consideración el presente informe al Directorio del Banco del Austro y por su digno intermedio a la Junta General de Accionistas.

Las prácticas de buen gobierno corporativo, son el resultado de la transparencia, control interno y control de riesgos, que nos permiten garantizar una estructura sólida y sostenible, mediante la cual generamos confianza para todos los grupos de interés.

Durante el año 2022, con el apoyo de Directorio, Alta Gerencia y Talento Humano, se aplicaron los principios de un Buen gobierno Corporativo y los principios del Código de Ética para crear y fortalecer las distintas prácticas estructurales de Control Interno, garantizando así, la transparencia en la aplicación de todas las disposiciones, políticas y actuaciones institucionales.

En consideración de los principios de Gobierno Corporativo, se estableció un proceso de evaluación de desempeño de los miembros del directorio, el cual es aplicado anualmente. Los componentes a ser 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. De la evaluación realizada en este año, se obtuvo como resultado un porcentaje global de cumplimiento de 98%, evidenciando un correcto desempeño de Gobierno.

Una de las principales actividades que se llevaron a cabo durante el año 2022, fue la adaptación de mecanismos adecuados para continuar coordinando y gestionando el trabajo que ha sido desarrollado por el área de Talento Humano dentro de las áreas de Capacitación y Desarrollo, en el Programa de Educación Financiera para así poder llegar a más personas. Además, se ha velado por mantener una correcta estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo del Banco del Austro S.A., que está conformada por los órganos de dirección, administración y control. Otra de las gestiones realizadas en 2022, es la promoción continua de 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. Adicionalmente a través de la página web Somos BDA, hemos podido llegar de manera más cercana a nuestros colaboradores y mantenernos al día de las actividades que realiza cada una de las áreas, novedades internas y externas, promocionar los beneficios que mantenemos disponibles para colaboradores y sus familias.

Para garantizar el desarrollo de las distintas actividades y prácticas propias del Gobierno Corporativo, contamos con el apoyo de los comités normativos e internos, creados por el Directorio, que asisten también a la Gerencia General sobre los temas que les corresponde de acuerdo a sus competencias. En 2022, se realizó el respectivo seguimiento de cada uno de ellos con especial énfasis en el Comité de Auditoría, Comité Integral de Riesgos, Comité de Cumplimiento, Comité de Ética, Comité de Retribuciones entre otros.

Finalmente, 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 con los respectivos Indicadores de Gobierno Corporativo que solicita la normativa legal aplicable.

Atentamente,

Econ. Pablo Cueva Ordóñez
Presidente del Comité de Gobierno Corporativo

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE RETRIBUCIONES

El Comité de Retribuciones del Banco del Austro conformado por: Dr. Antonio Martínez Montesinos, miembro del Directorio, Dr. Marcelo Chico Cazorla, miembro del Directorio, Ing. Remigio Moscoso Eljuri, representante de la Junta General de Accionistas (Presidente), Ing. Jorge Talbot Soeiro, representante suplente de la Junta de Accionistas, Ing. Guillermo Talbot Dueñas, Gerente General e Ing. Claudio Peñaherrera, Gerente de Talento Humano (Secretario), en cumplimiento de sus funciones y a lo establecido en la normativa externa e interna vigente informa a los miembros del Directorio y a la Junta General de Accionistas respecto de la aplicación y cumplimiento de la Política de Retribuciones 2022, lo siguiente:

En base al informe emitido por la Coordinadora de Gestión del desempeño y Administración Salarial, la cual hace referencia a la aplicación y cumplimiento de los **PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA RETRIBUTIVA**. Los miembros del Comité de Retribuciones determinan que:

Se aplicó y cumplió adecuadamente LA POLÍTICA RETRIBUTIVA 2022, la cual está acorde a las regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y demás normativa legal vigente, que regula 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.

Además, se informa lo siguiente:

- Para los Directores elegidos, se consideró una dieta fija por asistencia a cada sesión de Directorio, más la retribución vinculada a resultados, que se calculará en función al 3% de las Utilidades Netas del Banco, generadas en el ejercicio económico decurrido. Del citado porcentaje los Señores Presidente y Vicepresidente, en razón de su responsabilidad de sus funciones, se les asignará, el 30% al señor Presidente y el 20% al señor Vicepresidente. El 50% restante se distribuirá a los demás miembros del Directorio de acuerdo con su asistencia a las sesiones realizadas durante el año calendario desde el primero de enero al treinta y uno de diciembre.
- El Comité de Retribuciones considera que, el nivel de remuneraciones actual de la alta administración y miembros del directorio es equitativo de acuerdo a sus responsabilidades y que 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 y celebrados de acuerdo a lo previsto por la ley; en cuanto al nombramiento de Gerente General se ajusta conforme a lo establecido en el Estatuto Social.
- La estructura de retribuciones se compone de una remuneración fija y variable según amerite en base a las características de cada puesto.
- La remuneración total de los ejecutivos del Banco del Austro S.A. que incluye la suma de todos los salarios mensuales y beneficios monetarios de ley y no monetarios percibidos en el año por los funcionarios, divididos para doce, no sobrepasan los máximos establecidos por el organismo de control.

De acuerdo con el análisis efectuado, el Comité concluye que la administración ha tomado en cuenta y ha cumplido la Política Retributiva durante el Ejercicio 2022, la cual fue aprobada por la Junta General de Accionistas del Banco celebrada el 30 de marzo de 2022.

Atentamente,

ING. Remigio Moscoso E.
Presidente Comité de Retribuciones

INFORME DE GESTIÓN DEL PROROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2022

Antecedentes

La Educación Financiera es cada vez más importante en las economías personales, ya que permite tomar decisiones coherentes y acertadas, manejando el dinero de forma óptima.

Cumpliendo con la normativa vigente de la Superintendencia de Bancos y Seguros, el Banco del Austro cuenta con su Programa de Educación Financiera, este programa tiene como finalidad informar y capacitar a los usuarios para que adquieran habilidades y conocimientos que les permita administrar sus finanzas personales de la mejor manera.

Las capacitaciones otorgadas están dirigidas a diferentes auditorios tales como niños, jóvenes y adultos y son dictadas de manera presencial o virtual, con mallas curriculares diseñadas para cada segmento de edad.

Alcance

Para el año 2022, el alcance de la acción de capacitación del Programa de Educación Financiera del Banco del Austro se encontraba previsto para 8748 personas, cifra que representa un incremento del 20% de la cantidad alcanzada en el año anterior (2021), en apego estricto al contenido del numeral 10.6 del Artículo 10 de la Resolución No. SB2015-665.

Desarrollo del programa de educación financiera

El Programa de Educación Financiera fue desarrollado tomando en consideración siguientes parámetros:

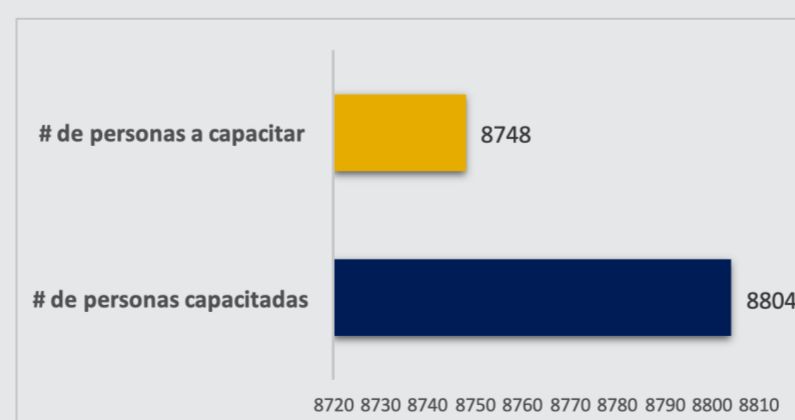
ITEM	DESCRIPCIÓN
PÚBLICO OBJETIVO	<ul style="list-style-type: none"> · Niños escolares (5 a 8 años) · Preadolescentes (9 a 12 años) · Jóvenes (13 a 17 años) · Jóvenes Adultos (18 a 24 años) · Adultos (25 a 64 años) · Adultos mayores (desde 65 años en adelante)
MALLA CURRICULAR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Sistemas Financieros controlados. 2. Planificación financiera, presupuesto y ahorro. 3. Derechos y obligaciones del usuario financiero. 4. Rol de la Superintendencia de Bancos. 5. Operaciones de Crédito. 6. Procedimientos para ejercer los derechos del usuario financiero. 7. Productos Financieros 8. Servicios Financieros 9. Seguros en los productos financieros. 10. Canales transaccionales. 11. Ética Financiera. 12. Billetera Móvil
MODALIDAD DE TRABAJO	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones Presenciales Capacitaciones Virtuales
MEDIOS DE DIFUSIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Redes Sociales Sitio web

Resultados del Programa de Educación Financiera

Capacitaciones

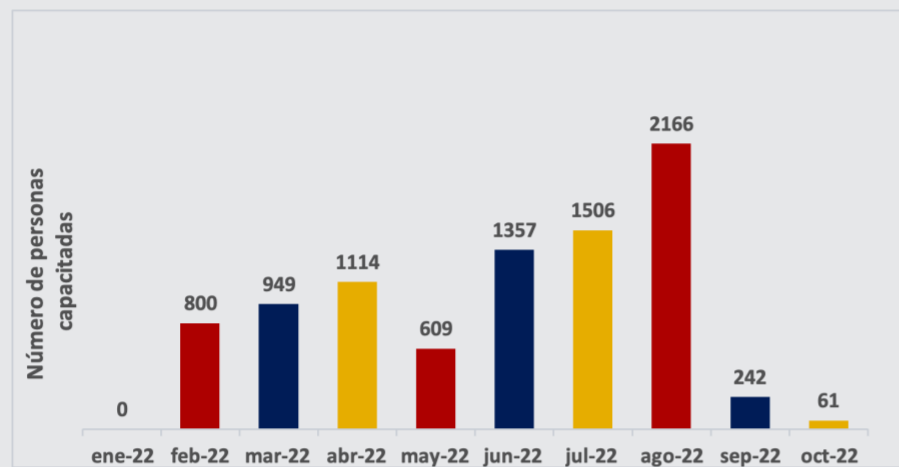
Número de personas a capacitar vs número total de personas capacitadas.

Como se observa en el gráfico, hemos sobre cumplido en el número de personas a capacitar durante este año 2022, en un 101%.

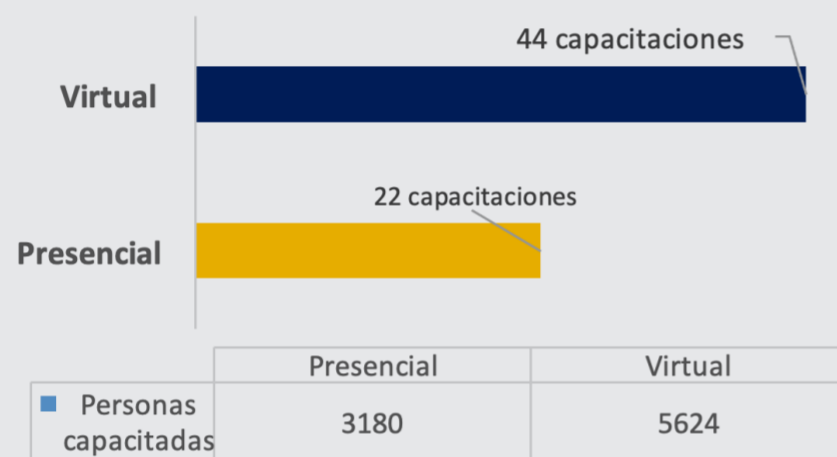


INFORME DE GESTIÓN DEL PROROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2022

Número de personas capacitadas por mes.



Modalidad de capacitaciones



Las capacitaciones otorgadas a la ciudadanía fueron realizadas por medio de los siguientes entes:



Listado de instituciones que recibieron las capacitaciones sobre Educación Financiera.

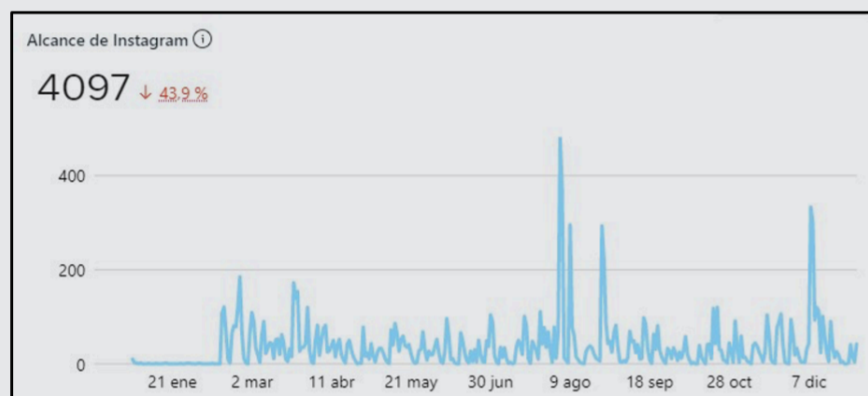
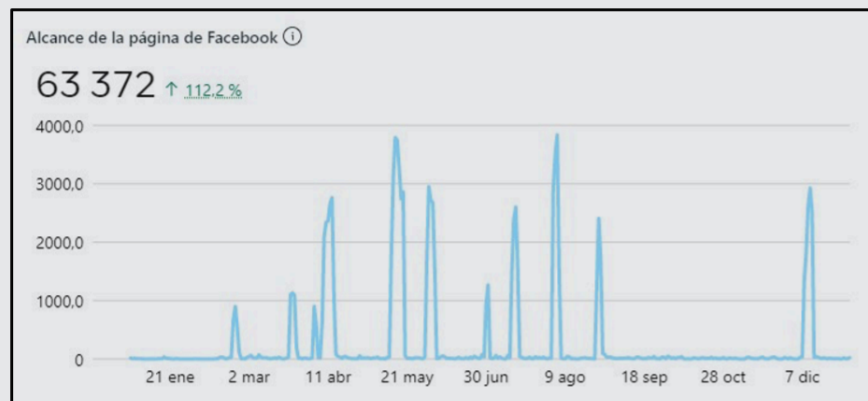
Fecha	Capacitación	#
1/2/2022	Cámara de Comercio Actualización Tributaria	75
1/2/2022	Cámara de Comercio Actualización Tributaria	67
18/2/2022	Colegio "Aurelio Prieto Muelas" Pasaje- El Oro	28
21/2/2022	Unidad Educativa María Mazzarello - Sigsig	87
28/2/2022	CAMPUS BDA - Capacitación derechos del usuario financiero	543
3/3/2022	CAMPUS BDA - Capacitación derechos del usuario financiero	404
3/3/2022	Unidad Educativa Roberto Rodas (Azogues)	58
4/3/2022	Unidad Educativa Jardín del Azuay	23
8/3/2022	Escuela de Educación Básica Héroes de Verdeloma (Biblian)	192
9/3/2022	Colaboradores Banco Actualización Tributaria	40
10/3/2022	Unidad Educativa Alborada	48
11/3/2022	UNIDAD EDUCATIVA MAXIMILIANO SPILLER - TENA	10
11/3/2022	UNIDAD EDUCATIVA MAXIMILIANO SPILLER - TENA	7
11/3/2022	ESCUELA DE EDUCACION BASICA ALFONZO MARIA	96
ORTIZ - Tambo		
18/3/2022	ESCUELA LA INMACULADA - Zamora Chinchipe	71
6/4/2022	COLEGIO EXPERIMENTAL AMBATO	103
5/4/2022	ESCUELA DE EDUCACION BASICA BETEL (Loja)	36
25/4/2022	Escuela San Francisco de Asis (Zamora)	510
20/4/2022	Colegio Abdón Calderón	100
21/4/2022	Colegio Abdón Calderón	100
21/4/2022	UNIDAD EDUCATIVA 16 DE ABRIL - Azogues	237
28/4/2022	Unidad Educativa La Providencia (Riobamba)	28
16/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	122
17/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	103
18/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	81
19/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	72
24/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	77
11/5/2022	UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR EMERSON RALPH WALDO	32
18/5/2022	U.E Julio Matovelle - Paute	44
25/5/2022	EDEC - Módulo No. 1 Planeación Estratégica	78
10/6/2022	Instituto Superior Tecnológico Luis Tello (Esmeraldas)	65
13/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	187
14/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	166
15/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	139
16/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	129
20/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	112
21/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	120
22/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	110
23/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	116
27/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	106
28/6/2022	EDEC - Módulo No. 2 Marketing en la Era Digital I	107
18/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	92
19/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	91
20/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	86
21/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	78
22/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	69
25/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	59
26/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	75
27/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	73
28/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	73
29/7/2022	EDEC - Módulo No. 3 Educación Financiera para emprendedores	68
31/7/2022	Procedimientos para ejercer los derechos de los usuarios financieros	742
15/8/2022	Procedimientos para ejercer los derechos de los usuarios financieros	192
15/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	127
16/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	111
17/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	99
18/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	98
19/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	93
22/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	91
23/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	89
24/8/2022	Unidad Educativa Virgilio Pesantes Urgiles	1030
24/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	72
25/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	83
26/8/2022	EDEC - Módulo No. 4 Estrategia de venta y servicio al cliente	81
30/9/2022	Unidad Educativa Bilingüe Particular Buena Esperanza	242
28/10/2022	Unidad Educativa Rafael Aguilar Pesantéz	61
TOTAL		8804

INFORME DE GESTIÓN DEL PROROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2022

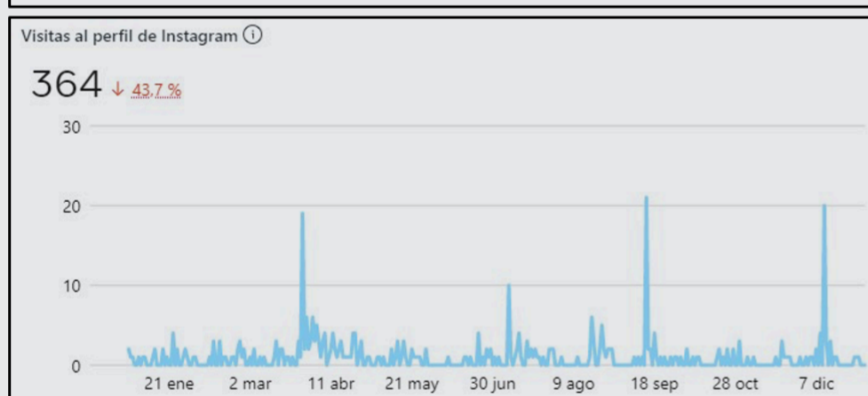
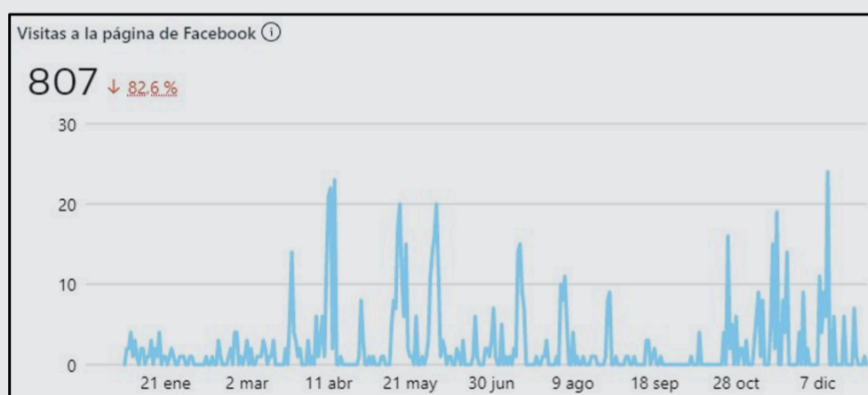
Medios de difusión

Redes Sociales

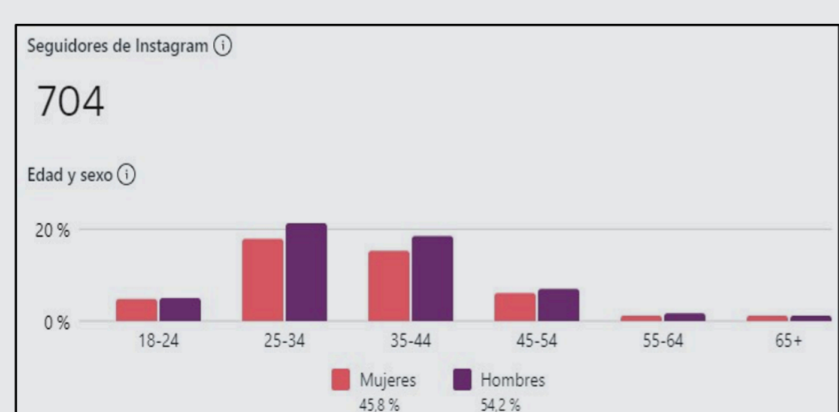
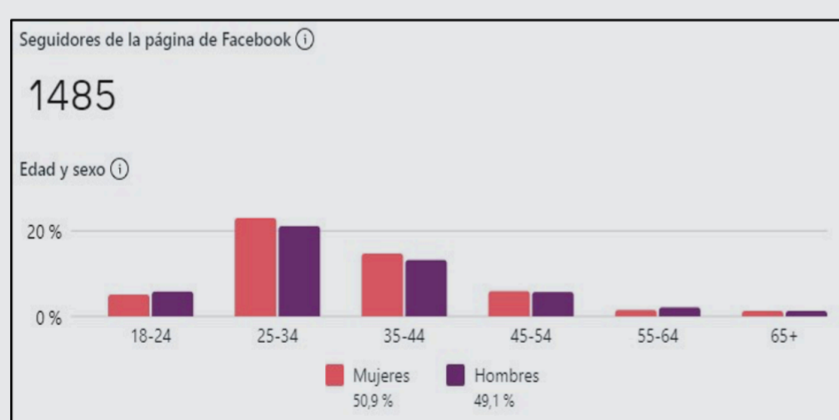
Alcance de las redes sociales del PEF a usuarios durante el año 2022.



Visita de usuarios a las páginas/perfiles del PEF durante el año 2022.



Seguidores de las páginas del PEF.

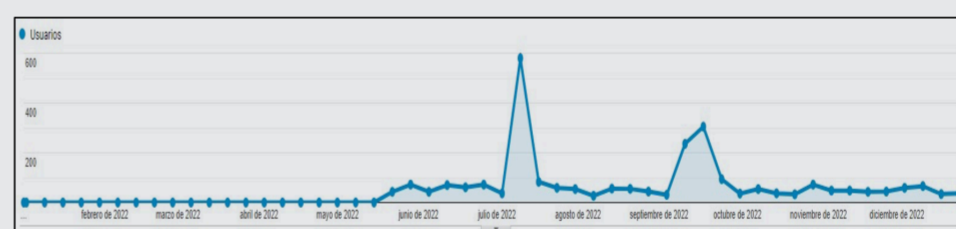


Impacto en usuarios por difusión de mensajes informativos

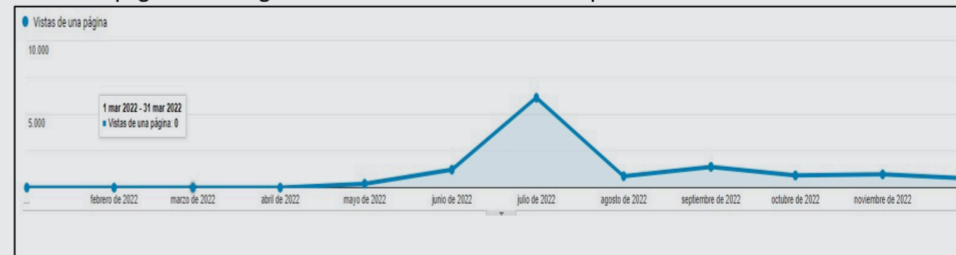


Página web www.aprendefinanzas.com.ec

Durante el año 2022: Han ingresado 2275 personas a las diferentes secciones de la página web.



La página web ha generado 12139 vistas a usuarios que han tenido interacciones en internet.



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

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES DEFENSOR DEL CLIENTE AÑO 2022

Informe de gestión

Mediante Resolución No. SB-2021-0476, se aprueba el Acta de designación de los Defensores al Cliente, y se establece en Banco del Austro el inicio de labores como Defensor del Cliente para un periodo de 2 años concluyendo el 1 de marzo del 2023.

Resumen de gestión

Los reclamos ingresados a trámite en la defensoría del cliente en Banco del Austro han tenido un aumento con relación al año dos mil veintiuno, el porcentaje de aumento del 13,5%, teniendo en cuenta que han ingresados nuevos reclamos que tienen que ver con hostigamiento en gestión de cobranzas y en la compra de cartera.

Los reclamos que no tuvieron la aceptación del cliente y no se llegó a ningún acuerdo en el acto de conciliación, siendo la cantidad de 22 reclamos y corresponden al 10% de los reclamos ingresados en el año 2022, en comparación con el año 2021 se ha tenido una disminución de los reclamos que se han trasladado al organismo de control.

En cuanto a su porcentaje con respecto a los casos ingresados, las respuestas en los descargos presentados por parte del Banco del Austro no aceptadas por los clientes tuvieron una disminución del 4.78% con respecto al año 2021

Todas las consultas que fueron atendidas luego fueron concretadas en reclamos, adicional muchos requerimientos fueron direccionados al Call Center del Banco del Austro y a la plataforma virtual de atención, con la finalidad de no transformar en reclamo una necesidad de atención.

En el año 2022 un 98% de las consultas fueron por vía celular utilizando y por la APP WhatsApp habiendo un incremento por el uso de esos medios con respecto al año anterior.

En total de reclamos que fueron admitidos a trámite es la cantidad de 208 casos, de los cuales se ha concluido al cierre del mes de diciembre del 2022 la cantidad de 202 casos.

En el año 2022 no se ha iniciado investigaciones sobre algún reclamo reincidente que podría vulnerar los derechos de los clientes.

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.

Banco del Austro ha impartido instrucciones al personal de primera línea de atención de reclamos en agencias y sucursales regionales para que tengan los números de contacto para una comunicación directa con el Defensor del Cliente.

Por invitación del Banco del Austro, impartí como expositor del taller **“Gestión judicial y extra judicial se recuperaciones de cartera castigada tc-banco legal”**, en la que se dio una exposición de los derechos de los cliente en cuanto a evitar el hostigamiento en la gestión de cobranzas con la finalidad de precautelar los derechos de los clientes en Banco del Austro, por tal razón se cumple con respecto a la promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros, incluidos la promoción realizada por la entidad financiera.

Recomendaciones realizadas a la entidad financiera

Se recomienda al Banco del Austro en modo de advertencia y prevención de hacking, para que todo consumo por débito recurrente por servicios no financieros y por débitos recurrentes de establecimientos, sea comunicado al cliente por correo electrónico o por SMS, así mismo se comunique que medios se autorizaron para el débito con los soportes pertinentes.

Generar campañas para actualización de datos de los clientes, y concientización sobre medidas de seguridad difundidas a través de redes sociales, y otros medios como llamada telefónica, SMS, entre otros.

Los procesos sobre seguridad informática deben de ser revisados para mejorar y actualizar en cuanto a la detección de transacciones no usuales, es importante que las aplicaciones para celulares tengan una mayor seguridad en cuanto al cambio de chip del dispositivo.

Fortalecer y mejorar procesos de creación de cuentas de usuario para la Banca Móvil; tomar en cuenta las ubicaciones y cambios de direcciones IP registradas por el usuario para el acceso a la Banca.

Mejorar procesos de registro y validación de direcciones IP registradas por el usuario para el acceso a la Banca teniendo en cuenta los datos registrados por el usuario.

Realizar preguntas de seguridad al crear usuario con un número celular distinto al registrado, así como el registro de IMEI de los celulares en el cambio de dispositivo.

En cumplimiento de lo estipulado en el literal letra (e) de la resolución SB-2022-1861, se solicitó por oficio al Banco del Austro un informe del cumplimiento de los programas de educación financiera, dando a conocer al Defensor del Cliente lo siguiente:

“ El Programa de Educación Financiera impartió, durante el año 2022, capacitaciones sobre educación financiera, planificación, presupuesto y ahorro, entre otros temas de interés colectivo, a grupos de niños, jóvenes, adultos, mujeres y emprendedores, tanto en modalidad presencial como virtual con la finalidad de contribuir con la formación ciudadana en temas financieros para mejorar sus hábitos personales y familiares, compartiendo conocimientos y destrezas que les permitirán tener mayor conciencia y responsabilidad sobre su futuro económico ”.

RESUMEN EJECUTIVO DEL INFORME ANUAL DE ACTIVIDADES AÑO 2022

Informe relacionado con los servicios y la atención al usuario financiero.

Fecha de observación: del 1 de enero del 2022 al 30 de diciembre del 2022 Realizado por: Ing Kleber Coello Bajaña
Cargo desempeñado: Defensor del Cliente en Banco del Austro.

Antecedentes

Mediante resolución normativa SB-2022-1861 establece entre las obligaciones del Defensor del Cliente está en: formular y presentar ante el directorio de la entidad financiera informes relacionados con los servicios y la atención al usuario financiero.

Por tal motivo se ha realizado un análisis con datos recopilados de los clientes que han interpuesto quejas y reclamos.

Observaciones

Los clientes y usuarios en Banco del Austro en su gran mayoría se contactan con el call center y en una cantidad menor por medio de la plataforma para reclamos.

De los 208 reclamos atendidos en el años 2022, ha llamado la atención los reclamos por consumos y transferencias vía web, los mismos clientes indican que la tarjeta la tienen en su poder y que con solo la copia de datos que contiene la tarjeta puede hacer compras por medio de PayPal y Payphone, que son plataformas intermediarias para los consumos en el exterior, por ese motivo se recomienda a Banco del Austro fortalecer las medias de seguridad en cuanto a la autenticación con factores de seguridad de mayor complejidad al realizar consumos por vía web.

Existen quejas por parte de los clientes que residen en el exterior y no pueden contactarse con el call center, por tal motivo es necesario crear una campaña para que los clientes tengan conocimiento de como acceder a esos servicios que brinda la entidad financiera en el portal web, muchos se confunden con acceder a la banca virtual para el requerimiento de productos y servicios.

Así mismo se observa que se ingresan quejas por la escasa información para la entrega de tarjetas o para el levantamiento de gravámenes, en estos casos solo el haber entregado la información requerida por el departamento correspondiente se hubiere evitado el malestar del cliente y el ingreso del trámite administrativo de queja ante el Defensor del Cliente En el año 2022 se han concentrado la mayoría de los reclamos pocos usuales con relación al año anterior, en hostigamiento por la gestión de cobranzas y falta de información para levantar gravámenes.

Conclusiones

Se observa que la gran mayoría de clientes se contactan con el Defensor del Cliente por medio del Celular y la aplicación Whatsapp, muchos usuarios y cliente tienen dificultad para comunicarse por el Call Center en su gran mayoría personas residentes en otro país o los que no poseen un teléfono convencional en su domicilio.

Aunque existe datos en la página web del Banco del Austro, existe mucho desconocimiento para acceder a la información contenida en ella, por lo que es necesario incorporar con tema en educación al usuario para enseñar los distintos links que posee la página del Banco del Austro, en especial temas relacionados al servicio y la atención al cliente.

Recomendaciones

Es necesario mejorar sobre preguntas frecuentes acordes a la cantidad de requerimientos que ha tenido el Defensor del Cliente para orientar al cliente en sus necesidades de información para la gestión de levantar gravámenes y para reestructurar o refinanciar obligaciones crediticias u otros servicios que se requieren ampliar más la explicación entregada por funcionarios del Banco del Austro

Hacer revisiones al sílabo donde se imparte educación financiera a los clientes para dar a conocer sus derechos como clientes y como la gestión en cuanto al requerimiento de información por los canales virtuales.

Hacer una revisión para posibles cambios en los manuales de procesos en cuanto a la atención al usuario financiero.

Hasta aquí el informe anual de gestión correspondiente al año 2022

Hacer revisiones al sílabo donde se imparte educación financiera a los clientes para dar a conocer sus derechos como clientes y como la gestión en cuanto al requerimiento de información por los canales virtuales.

Hacer una revisión para posibles cambios en los manuales de procesos en cuanto a la atención al usuario financiero.

Hasta aquí el informe anual de gestión correspondiente al año 2022

Ing. Kleber Coello Bajaña
Defensor del cliente en Banco del Austro

INFORME ANUAL ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

El Área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos, mantiene a disposición de los usuarios para la atención de incidencias un servicio personalizado y de autogestión las 24 horas, los 365 días del año a través de una plataforma digital, call center y agencias a nivel nacional, enfocados siempre en mejorar la experiencia de nuestros clientes escuchando sus necesidades, nuestra atención se basa en los principios de transparencia, generando una relación cercana y de confianza, cumpliendo con las normativas vigentes internas, de Organismo Control y derechos de los usuarios financieros.

Información estadística

En el periodo de enero a diciembre 2022 se admitieron a trámite un total de 6457 incidencias, que representan el 0.86% del total de clientes activos (751.550) al cierre del año.

Con corte al 31 de diciembre de 2022 se resolvieron 95,60% del total de incidencias admitidas a trámite 6457, resultando con carácter favorable al cliente el 76,07%, no favorable el 19,53 %, el 4,40% restante se encuentra en trámite.

En Anexo 1 (Estadísticos incidencias) consta detalle de las incidencias por: subtipología, número de casos que contiene información inherente a motivo, producto, cuantía, canal de recepción, decisiones adoptadas aplicables / no aplicables para el cliente.

Variación incidencias 2021-2022

Durante el 2022 se refleja un incremento de 47,79% del volumen de incidencias atendidas en relación al año 2021, el cual se atribuye a la habilitación de canales alternos para la atención de casos.

Cuantía por Producto

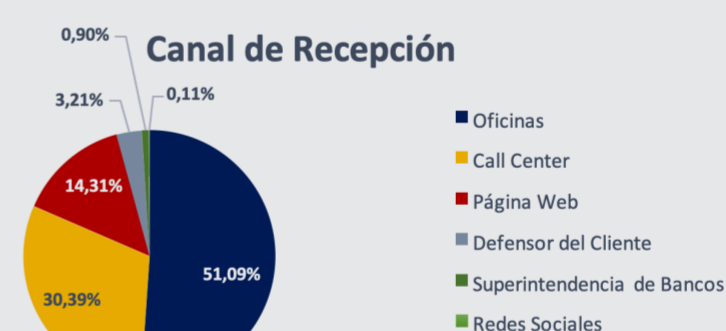
Producto	Total Incidencias Admitidas	Total Cuantía	DECISIONES ADOPTADAS EN RESOLUCIÓN INCIDENCIAS						Incidencias en trámite		
			No. Incidencias	Aplicable Cuantía	Composición Aplicable	No. Incidencias	No aplicable Cuantía	Composición No Aplicable	No. Incidencias	Cuantía	Composición En Trámite
Tarjeta de Débito	3178	375.163,13	2687	294.880,05	25,32%	349	70.971,96	4,59%	142	9.311,12	21,65%
Tarjeta de Crédito	2328	633.438,77	1689	374.021,70	32,11%	497	225.714,61	14,59%	142	33.702,46	78,35%
Cuenta de Ahorros	366	390.418,19	210	143.765,31	12,34%	156	246.652,88	15,95%	-	-	0,00%
Cuenta Corriente	241	384.732,88	181	132.159,90	11,35%	60	252.572,98	16,33%	-	-	0,00%
Atención al Cliente	235	546.686,22	113	57.919,14	4,97%	122	488.767,08	31,60%	-	-	0,00%
Operación de Crédito	104	384.080,88	31	159.236,24	13,67%	73	224.844,64	14,54%	-	-	0,00%
Certificado de Depósito a Plazo	5	40.013,02	1	2.688,57	0,23%	4	37.324,45	2,41%	-	-	0,00%
TOTAL GENERAL	6457	2.754.533,09	4912	1.164.670,91	100,00%	1261	1.546.848,60	100,00%	284	43.013,58	100,00%

Fuente: Herramienta CQR Righnow

Tipo de incidencia



Fuente: Herramienta CQR Righnow

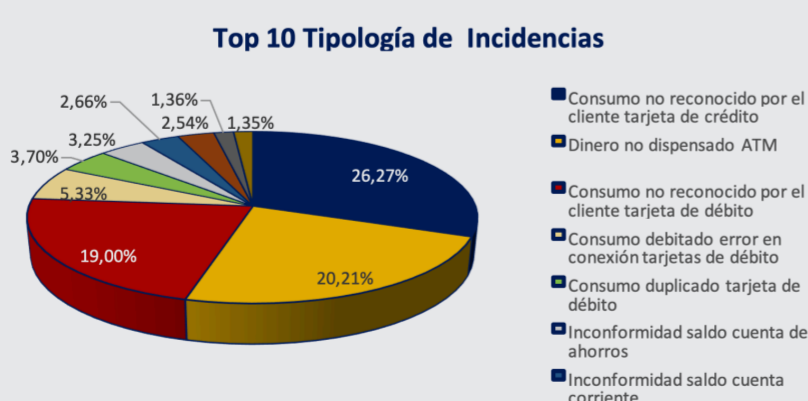


Fuente: Herramienta CQR Righnow

Incidencias migradas a Call Center

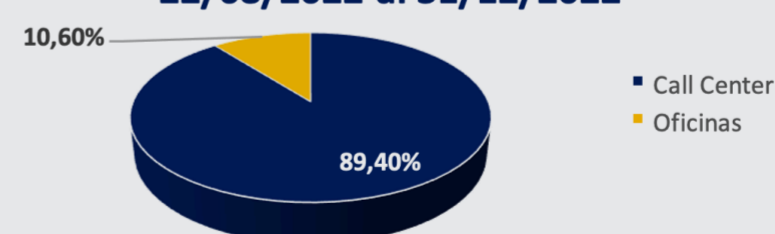
Con el objetivo de brindar a nuestros clientes canales alternos y de fácil acceso para la presentación de reclamos desde el 22 de agosto de 2022, se implementó el proyecto de migración de incidencias al canal call center. En el gráfico se evidencia en porcentaje el resultado de la migración en relación a las subtipologías migradas que representan el 80/20 del total de incidencias atendidas anualmente.

Top 10 Tipología



Fuente: Herramienta CQR Righnow

Incidencias migradas 22/08/2022 al 31/12/2022



Fuente: Herramienta CQR Righnow

Canal de recepción

La calidad de gestión de las incidencias se ve reflejada en el mínimo porcentaje de casos escalados por nuestros clientes a la Superintendencia de Bancos 0,90%; Defensor del Cliente 3,21%, en relación al total de incidencias atendidas durante el año 2022.

Subtipologías migradas:

- Consumos no reconocidos por el cliente de tarjetas
- Consumos debitados error en conexión con tarjetas
- Consumos duplicados en tarjetas
- Retiros en atms no reconocidos por el cliente
- Avances en efectivo no reconocidos por el cliente

INFORME ANUAL

ATENCIÓN CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Criterios generales para la resolución de las incidencias

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 de los casos 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 lo siguiente: causales de incumplimientos contractuales, cargos no reconocidos por el cliente, consumos duplicados entre otros.

Promedio tiempo de respuesta

Banco del Austro S.A. durante el año 2022 resolvió los casos en un tiempo promedio de 5.96 días.

Sugerencias

Del análisis de las incidencias por tipologías atendidas durante el año 2022, el Área de Atención Consultas, Quejas y Reclamos, con la finalidad de fortalecer la cultura de servicio e incrementar indicadores de lealtad de nuestros clientes recomienda:

- Fortalecer la aplicación de la Cultura de Excelencia en el Servicio, mediante monitoreo de satisfacción y recomendación de agencias, reforzando la metodología de seguimiento, supervisión y gestión.
- Optimizar los procesos, enfocados en la calidad de servicio, transparencia de la información.
- Control y monitoreo de la operatividad de los diferentes canales digitales.

Resumen de gestión

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

- Rediseño proceso atención incidencias
- Migración recepción incidencias a canales alternos
- Implementación autogestión incidencias en el área, lo cual ha permitido disminuir el tiempo de respuesta de 15 a 3 días.

Hitos 2023

- Implementación y despliegue Iniciativa 3615 Disminución tiempo de gestión reclamos dinero no dispensado, dentro de este proyecto se trabajó en la automatización del proceso de cuadro y conciliación ATMS a través del RPA, centralización de procesos, actualización de manuales instructivos, que permitirán disminuir los reclamos de este tipo y optimizar el servicio al cliente.
- Implementación iniciativa 708 centralización requerimientos y autogestión para clientes.
- Trabajar enfocados en optimizar los tiempos de gestión en las tipologías de mayor volumen a través de autogestión

Atentamente,

Ing. Jessica Cevallos Egas

Subgerente Nacional Atención Consultas Quejas y Reclamos.