
**Informe a la Junta General de
Accionistas de
INTERDIN.**

*En conformidad con las disposiciones legales y
estatutarias vigentes, INTERDIN presenta a sus
accionistas el Informe de Actividades
correspondiente al ejercicio económico concluido el
31 de diciembre de 2016.*

ÍNDICE

ENTORNO MACRO ECONÓMICO	4
ESTRUCTURA FINANCIERA	6
ACTIVOS	6
PASIVOS	8
PATRIMONIO.....	9
RESULTADOS	10
RENTABILIDAD	10
INDICADORES FINANCIEROS	11
ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	12
CALIFICACIÓN.....	13
CAMBIOS NORMATIVOS.....	14
HECHOS RELEVANTES	17
GOBIERNO CORPORATIVO	18
OPINIÓN	22
AGRADECIMIENTO	22
ANEXOS	23

INFORME DEL DIRECTORIO A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

ENTORNO MACRO ECONÓMICO

ENTORNO INTERNACIONAL

El FMI considera que el crecimiento mundial del año 2016 fue perdiendo fuerza a raíz de una desaceleración en Estados Unidos y el voto en Gran Bretaña a favor de abandonar la Unión Europea, alcanzando así un crecimiento de 3.1%; por otro lado, pronosticó un ligero incremento a partir del 2017 (+3.4%)¹, repunte que sería impulsado principalmente por el dinamismo de los mercados emergentes como Brasil y Rusia, y la reactivación de las economías avanzadas como Estados Unidos, Japón y Reino Unido, reactivación que se evidenció a partir del segundo semestre del 2016; sin embargo, este pronóstico está rodeado de cierta incertidumbre debido a los cambios que el entrante gobierno de Estados Unidos podría incorporar a la orientación de las políticas estadounidenses y sus ramificaciones internacionales.

En América Latina se evidenció una desaceleración de la actividad económica, debido a la recesión que enfrentan varios países, pero el FMI espera que la recuperación se afiance para el año 2017, para ello, uno de los principales desafíos que propone es adoptar un enfoque coordinado, coherente e integral a fin de revitalizar el crecimiento y fortalecer la resistencia financiera, aplicando políticas monetarias, fiscales y estructurales de manera concertada en cada país.

ENTORNO NACIONAL

A nivel nacional, las cifras aún no definitivas del Banco Central del Ecuador -BCE- señalan que el año 2015 habría registrado un crecimiento de 0.2% y que el año 2016 fue un año de retroceso económico, con una variación del PIB real de -1.7%. De acuerdo con el informe de la CEPAL, este resultado parte de una débil demanda interna, menor inversión y disminución del consumo de los hogares; a esto se suma la baja del precio del petróleo y los efectos del devastador terremoto registrado el 16 de abril del 2016.

A finales del 2016, el BCE presentó una estimación en la que considera que la economía ecuatoriana crecerá en 1,4%² para el año 2017, incremento que, a decir de este organismo, se sustentaría en la recuperación parcial de los precios del petróleo y el incremento de las exportaciones a la Unión Europea.

En lo que respecta a la inflación, Ecuador presentó un indicador de 1.1%, 2.3 puntos porcentuales -pp- debajo de la inflación registrada en el 2015. El país, a partir de la circulación del dólar como moneda oficial, ha logrado mantener estable la variación de precios.

El comportamiento de la economía impactó directamente en el mercado laboral. La tasa de desempleo de la población económicamente activa pasó de 4.8% a diciembre 2015, a 5.2% a diciembre 2016. El empleo adecuado se ubicó en 41.2% y el empleo inadecuado en 53.4%, indicadores que muestran menor eficiencia con relación al año anterior.

1 <http://www.imf.org/es/News/Articles/2016/10/03/AM2016-NA100416-WEO>

2 <http://www.eluniverso.com/noticias/2016/12/30/nota/5974327/bce-preve-pib-alta-ano-entrante>

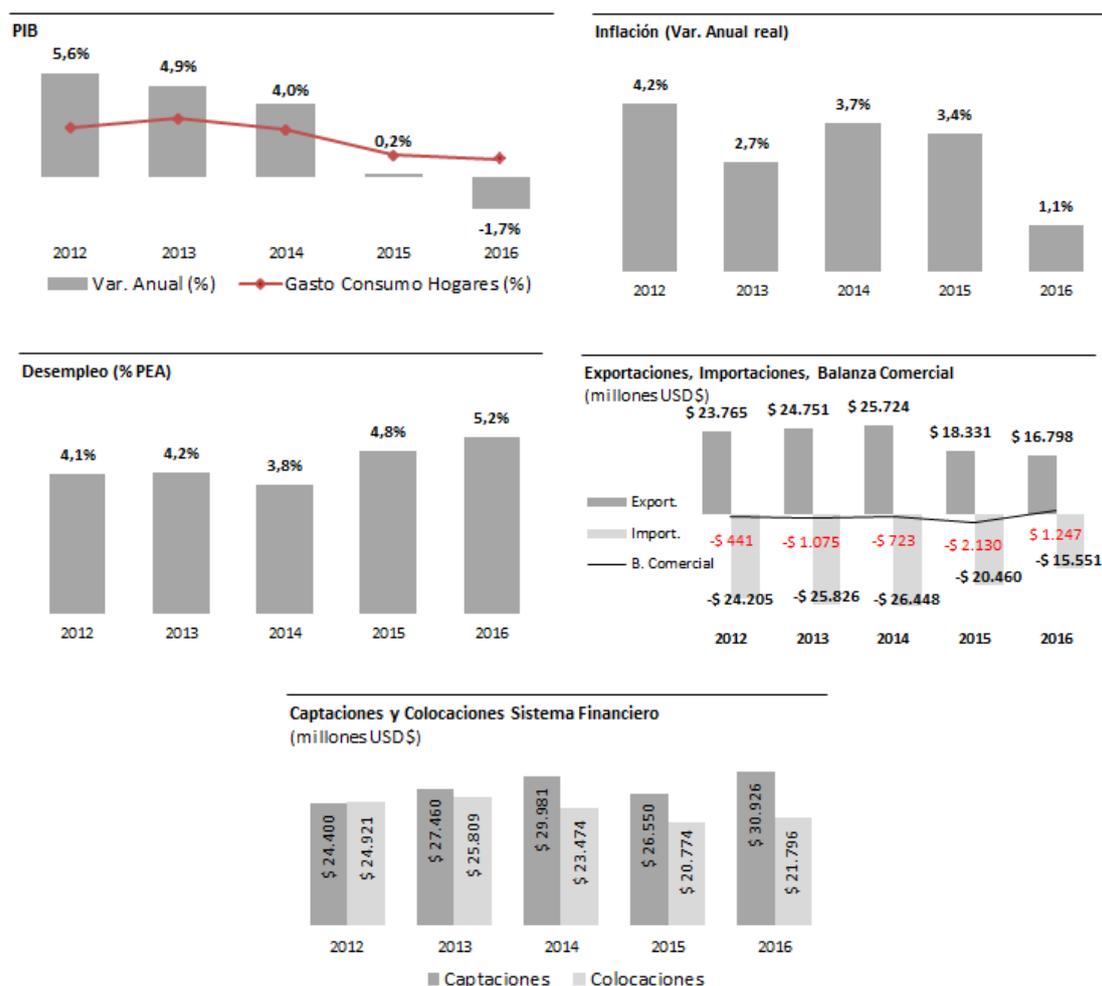
En lo que respecta a la Balanza Comercial, Ecuador contabilizó un superávit de \$ 1.247 millones, frente a un déficit de \$ 2.130 millones que se mostró en el 2015. Este superávit es proveniente de un total de exportaciones de \$ 16.798 millones, con una disminución del 8% con respecto al 2015 y, por otro lado, un total de importaciones de \$ 15.551 millones, 24% menos que el año anterior.

Las salvaguardias a las importaciones aplicadas desde 2015, se mantuvieron durante todo el 2016, y seguirán vigentes al menos durante el primer semestre de 2017, con un ligero desmantelamiento en algunos productos.

Otro aspecto importante que se vio afectado como producto de la desaceleración económica que experimentó el país es la recaudación de impuestos. Al cierre de diciembre 2016, el Gobierno Central recaudó \$ 12.663³ millones por este concepto, un 9.2% menos que el 2015.

A este periodo complejo, se suma la incertidumbre política que vive el país en las elecciones del nuevo mandatario presidencial, evento que marcará el panorama de acción económica de los próximos cuatro años.

Gráfico 1 Principales Variables Macro Económicas



³ Boletín Macroeconómico AsoBanca Ene-17

ESTRUCTURA FINANCIERA

ACTIVOS

Los activos totales de INTERDIN, al cierre del año 2016 descienden a \$ 85.4 millones, \$ 76.1 millones menos que el año anterior, es decir 47.12%.

La cuenta de mayor participación dentro de la estructura del Activo es Cuentas por Cobrar con \$48.7 millones, a diferencia de los dos años anteriores en los que la cuenta con mayor participación era Cartera de Créditos; como parte de la transformación de Interdin a empresa de servicios auxiliares, en septiembre del 2016 se vendió la totalidad de la cartera de créditos a Diners Club. La participación de cuentas por cobrar dentro del total del Activo es de 57.0%, el segundo rubro más importante de los activos de acuerdo a su participación son los Fondos Disponibles con 33.5 %.

Cuadro 1 Evolución del Activo (\$)

ACTIVO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual	
						\$	%
Fondos Disponibles	15.014.439	12.356.511	24.700.412	41.588.039	28.604.393	(12.983.646)	-31,22%
Inversiones	50.507.751	67.284.127	2.785.413	3.186.848	4.606.385	1.419.537	44,54%
Cartera de Créditos	-	-	83.984.374	102.127.101	-	(102.127.101)	-100,00%
Cuentas por Cobrar	10.324.903	12.910.293	6.603.320	6.924.247	48.728.553	41.804.306	603,74%
Propiedades y Equipos	3.045.658	2.660.893	3.493.755	2.397.633	1.569.593	(828.040)	-34,54%
Otros Activos	2.295.564	8.821.096	3.084.902	5.376.795	1.941.110	(3.435.685)	-63,90%
TOTAL	81.188.316	104.032.920	124.652.176	161.600.662	85.450.033	(76.150.629)	-47,12%
Variación Anual (USD\$)	24.031.402	22.844.604	20.619.256	36.948.486	(76.150.629)		

Fuente: INTERDIN

Cuadro 2 Composición del Activo (%)

COMPOSICIÓN DEL ACTIVO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual
Fondos Disponibles	18,5%	11,9%	19,8%	25,7%	33,5%	7,7%
Inversiones	62,2%	64,7%	2,2%	2,0%	5,4%	3,4%
Cartera de Créditos	0,0%	0,0%	67,4%	63,2%	0,0%	(63,2%)
Cuentas por Cobrar	12,7%	12,4%	5,3%	4,3%	57,0%	52,7%
Propiedades y Equipos	3,8%	2,6%	2,8%	1,5%	1,8%	0,4%
Otros Activos	2,8%	8,5%	2,5%	3,3%	2,3%	(1,1%)
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	

Fuente: INTERDIN

FONDOS DISPONIBLES

Los Fondos disponibles de la compañía \$ 28.6 millones, se caracterizan por su calidad y liquidez, constituyen el 33.5 % de sus activos, 7.7% más que la participación alcanzada en el 2015, y muestra un decrecimiento de 31.2% con relación al año anterior. Se distribuyen entre depósitos en instituciones financieras locales (73.7%), del exterior (15.9%) y depósitos para encaje (10.4%).

INVERSIONES

A diciembre de 2016, el total de Inversiones registra \$ 4.6 millones, 44.5% más que el año 2015 y se concentran en inversiones disponibles para la venta.

CUENTAS POR COBRAR

Al término del año 2016, las Cuentas por cobrar presentan un saldo de \$ 48.7 millones, 603.7% más que el año 2015 (\$ 6.9 millones). La generación de estas cuentas por cobrar se producen con el registro contable de la venta de Visa a Diners Club que se realizó en el mes de septiembre del 2016; en la que se incluye el negocio de Adquirencia, que era uno de los giros de negocio fundamentales de Interdin.

El peso relativo de este rubro dentro del total de activos es de 57.0 %; al 2015 el peso fue de 4.3%.

ACTIVO FIJO

Las propiedades y equipos totalizan \$ 1.5 millones. La participación del activo fijo al cierre del 2016 asciende al 1.8 %; 0.4% más que la participación del año 2015. El componente más representativo de este rubro es equipos de computación debido a la naturaleza de las operaciones de Interdin es la inversión en Tecnología.

OTROS ACTIVOS

Esta cuenta tiene un valor de \$ 1.9 millones, 63.9% menos que el año 2015, básicamente por la disminución significativa de la cuenta Crédito Tributario. En el 2016 se compone principalmente de anticipo impuesto a la renta, impuesto a la renta y gastos anticipados. La participación de Otros Activos dentro del total de activos es de 2.3 %, 1.1% menos que el año anterior.

PASIVOS

Al 31 de diciembre del 2016, INTERDIN cuenta con un total de Pasivos de \$ 18.1 millones, que representa el 21.2 % del total de activos y tiene un decrecimiento anual de \$ 91.1 millones (83.4 %).

Cuadro 3 Evolución del Pasivo (\$)

PASIVO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual	
						\$	%
Cuentas Por Pagar	47.274.198	54.664.091	67.724.567	80.453.544	13.682.595	(66.770.949)	(83,0%)
Obligaciones Patronales	4.737.451	5.549.365	6.223.338	6.919.830	6.522.701	(397.130)	(5,7%)
Retenciones	3.450.044	4.456.414	5.521.124	6.198.664	451.533	(5.747.131)	(92,7%)
Contr., Imp. Y Multas	3.060.731	3.656.621	4.909.074	6.373.402	4.741.349	(1.632.054)	(25,6%)
Proveedores	3.864.614	5.435.337	7.962.425	9.224.911	1.885.151	(7.339.760)	(79,6%)
Ctas por pagar Establ. Afil	30.713.588	35.052.851	42.495.412	46.448.979	-	(46.448.979)	(100,0%)
Cuentas Por Pagar Varias	1.447.770	513.503	613.194	5.287.756	81.861	(5.205.895)	(98,5%)
Obligaciones Financieras	3.944	59.645	-	-	-	-	0,0%
Otros Pasivos	6.875.062	10.021.750	9.269.377	28.785.338	4.457.493	(24.327.844)	(84,5%)
Operac. por Liquidar Bco. Pich	6.816.790	4.905.992	7.357.233	21.924.948	-	(21.924.948)	(100,0%)
Otros	58.272	5.115.758	536.312	5.174.554	4.457.493	(717.061)	(13,9%)
TOTAL	54.153.204	64.745.486	76.993.944	109.238.881	18.140.088	(91.098.793)	(83,4%)
Variación Anual (USD\$)	17.019.105	10.592.283	12.248.458	32.244.937	-91.098.793		

Fuente: INTERDIN

Para el año 2016, el Pasivo registra como rubro principal las Cuentas por pagar con una participación de 75.4%, seguido de la cuenta Otros pasivos con una participación de 24.6%. La composición del Pasivo para este año ya no se registra en Interdin las cuentas por pagar a establecimientos a partir de la transformación en empresa de servicios auxiliares.

Cuadro 4 Composición del Pasivo (%)

PASIVO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual
Cuentas Por Pagar	87,3%	84,4%	88,0%	73,6%	75,4%	1,8%
Obligaciones Patronales	8,7%	8,6%	8,1%	6,3%	36,0%	29,6%
Retenciones	6,4%	6,9%	7,2%	5,7%	2,5%	(3,2%)
Contr., Imp. Y Multas	5,7%	5,6%	6,4%	5,8%	26,1%	20,3%
Proveedores	7,1%	8,4%	10,3%	8,4%	10,4%	1,9%
Ctas por pagar Establ. Afil	56,7%	54,1%	55,2%	42,5%	0,0%	(42,5%)
Cuentas Por Pagar Varias	2,7%	0,8%	0,8%	4,8%	0,5%	(4,4%)
Obligaciones Financieras	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Otros Pasivos	12,7%	15,5%	12,0%	26,4%	24,6%	(1,8%)
Operac. por Liquidar Bco. Pich	12,6%	7,6%	9,6%	20,1%	0,0%	(20,1%)
Otros	0,1%	7,9%	0,7%	4,7%	24,6%	19,8%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	

Fuente: INTERDIN

PATRIMONIO

Al 31 de diciembre de 2016, los recursos propios de la compañía ascienden a \$ 67.3 millones. De esta forma, la relación Patrimonio / Activo Total se ubica en 78.8 %, lo que permite a INTERDIN mantener una sólida suficiencia patrimonial.

Cuadro 5 Evolución del Patrimonio (\$)

PATRIMONIO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual	
						\$	%
Capital Social	15.000.000	17.300.000	23.600.000	23.600.000	23.600.000	-	0,0%
Capital Pagado	15.000.000	17.300.000	23.600.000	23.600.000	23.600.000	-	0,0%
Reservas	2.065.717	9.952.447	11.591.265	12.836.695	28.749.116	15.912.420	124,0%
Legales	1.936.203	2.954.876	4.198.758	5.444.188	7.035.430	1.591.242	29,2%
Especiales	129.514	6.997.571	7.392.508	7.392.508	21.713.686	14.321.178	193,7%
Revalorización del Patrimonio	-	-	-	-	-	-	0,0%
Superávit por Valuaciones	11.788	11.788	11.788	11.788	12.505	717	6,1%
Resultados Acumulados	9.957.607	12.023.199	12.455.179	15.913.297	14.948.324	(964.973)	(6,1%)
TOTAL	27.035.112	39.287.433	47.658.232	52.361.780	67.309.945	14.948.165	28,5%
Variación Anual (USD\$)	7.012.297	12.252.321	8.370.798	4.703.548	14.948.165		

Fuente: INTERDIN

Cuadro 6 Composición del Patrimonio (%)

PATRIMONIO	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual
Capital Social	55,5%	44,0%	49,5%	45,1%	35,1%	(10,0%)
Capital Pagado	55,5%	44,0%	49,5%	45,1%	35,1%	(10,0%)
Reservas	7,6%	25,3%	24,3%	24,5%	42,7%	18,2%
Legales	7,2%	7,5%	8,8%	10,4%	10,5%	0,1%
Especiales	0,5%	17,8%	15,5%	14,1%	32,3%	18,1%
Revalorización del Patrimonio	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Superávit por Valuaciones	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	(0,0%)
Resultados Acumulados	36,8%	30,6%	26,1%	30,4%	22,2%	(8,2%)
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	

Fuente: INTERDIN

Las Reservas son el principal componente del Patrimonio con el 42.7 % de participación, seguido del Capital social de la institución con el 35.1 % de participación, durante el año 2016 no existió incremento de capital. Le sigue en orden de importancia los Resultados del ejercicio que ascendieron a \$ 14.9 millones, 6.1% menos que el año anterior.

RESULTADOS

RENTABILIDAD

El desempeño operativo y financiero de INTERDIN durante el 2016, se refleja en la utilidad neta alcanzada por el negocio, la misma que al término del año asciende a \$ 14.9 millones.

Durante el año 2016, los ingresos generados por la institución totalizaron \$ 57.1 millones, como resultado del manejo de la cartera generada como emisor de la marca VISA hasta el mes de septiembre, el principal componente fueron los Intereses Ganados, representan el 23.9 % del total de ingresos, Ingresos Operacionales que suman \$ 13.1 millones y equivalen al 22.9% del total, en tercera posición con una participación del 20.4% se encuentran los Ingresos por Servicios que suman \$ 11.6 millones. Las Comisiones tienen una participación sobre el total de Ingresos del 15.5% (\$ 8.9 millones). Por otro lado, las Utilidades Financieras que suman \$ 8.3 millones representan el 14.6% de los Ingresos de la Compañía.

Entre tanto, los gastos totales del ejercicio 2016 se ubicaron en \$ 42.1 millones, generados en su mayor parte por los Gastos Operativos, que representan el 69.9 % del total de gastos.

La composición de los ingresos, gastos y utilidad de INTERDIN en el ejercicio 2016 se detalla en el siguiente cuadro:

Cuadro 7 Estado de Pérdidas y Ganancias (\$)

	2012	2013	2014	2015	2016	Var. Anual		Participación
						\$	%	%
INGRESOS	40.020.431	56.383.320	57.296.222	66.541.242	57.132.433	(9.408.810)	(14,1%)	100,0%
Intereses Ganados	2.153.013	3.482.538	9.184.893	16.092.587	13.659.968	(2.432.619)	(15,1%)	23,9%
Comisiones	13.927.940	9.197.489	10.103.922	12.452.854	8.857.495	(3.595.359)	(28,9%)	15,5%
Utilidades Financieras	11.180.203	12.919.544	11.613.982	8.593.008	8.337.437	(255.571)	(3,0%)	14,6%
Ingresos por Servicios	2.645.146	18.180.214	10.102.228	14.482.286	11.648.884	(2.833.402)	(19,6%)	20,4%
Otros Ingresos Operacionales	9.730.683	12.401.900	15.400.360	14.229.333	13.067.615	(1.161.718)	(8,2%)	22,9%
Otros Ingresos	383.447	201.635	890.836	691.175	1.561.033	869.859	125,9%	2,7%
GASTOS	30.063.701	44.360.999	44.841.920	50.628.824	42.184.985	(8.443.838)	-16,7%	73,8%
Intereses Causados	2	-	-	-	-	-	0,00%	0,0%
Comisiones Causadas	380.448	246.132	470.201	501.366	472.770	(28.597)	(5,7%)	0,8%
Pérdidas Financieras	951	1.363	155.673	2.445	2.062	(383)	(15,7%)	0,0%
Provisiones	328.732	544.092	5.889.523	6.513.873	3.947.303	(2.566.569)	(39,4%)	6,9%
Gastos de Operación	23.814.562	36.944.122	30.038.912	29.021.879	29.494.011	472.132	1,6%	51,6%
Otros Gastos y Pérdidas	234.607	363.561	507.918	4.496.776	215.391	(4.281.385)	(95,2%)	0,4%
Impuestos y Participación	5.304.401	6.261.728	7.779.694	10.092.485	8.053.448	(2.039.037)	(20,2%)	14,1%
UTILIDAD	9.956.730	12.022.321	12.454.302	15.912.419	14.947.447	(964.971)	-6,1%	26,2%

Fuente: INTERDIN

INDICADORES FINANCIEROS

A diciembre del 2016, los principales indicadores financieros de INTERDIN muestran la solvencia y eficiencia administrativa que la institución mantiene.

Cuadro 8 Indicadores Financieros

Indicadores financieros	2013	2014	2015	2016
Patrimonio Técnico	10,7%	40,6%	36,9%	118,4%
Suficiente Patrimonial	210,4%	628,1%	689,7%	157,5%
Activos Productivos / Total Activos	73,5%	89,5%	91,2%	35,4%
ROE	44,1%	35,4%	43,7%	28,5%
ROA	11,6%	10,0%	9,8%	17,5%

Fuente: INTERDIN

En términos del ROE, que mide la relación entre los resultados y el patrimonio de la compañía, INTERDIN alcanzó el 28.5 %, 15.1% menos que el año 2015 y el nivel de la rentabilidad sobre sus activos ROA, la compañía registró un índice de 17.5%, 7.6% más que el año anterior debido al cambio en la estructura de sus activos, pasivos y patrimonio en función de la conversión de Interdin a Empresa de Servicios Financieros.

ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales y disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Interdin cuenta con un proceso de Administración Integral de Riesgos, que consiste en un enfoque estructurado y disciplinado que alinea la estrategia, los procesos, las personas, la tecnología y el conocimiento con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la Institución enfrenta al crear valor.

RIESGO DE CRÉDITO

Interdin ha desarrollado y actualizado metodologías y modelos internos para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de sus clientes, lo que permite gestionarlos de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado durante el año 2016 se encuentra la validación de la consistencia y poder de predicción del Score T150 y su contrastación con el modelo Challenger; estos análisis permiten cuantificar los indicadores de estabilidad y predicción del modelo, así como asegurar la correcta discriminación de buenos y malos clientes, convirtiéndose de esta manera en un soporte fundamental para las decisiones crediticias de la Organización. Así también se desarrolló el Modelo Corporativo, que permite determinar la probabilidad de incumplimiento de los socios corporativos dentro de la Gestión de Crédito; otorgamiento y calificación.

A finales de 2016 Interdin no cuenta con cartera de créditos.

RIESGO DE LIQUIDEZ Y MERCADO

La prudente gestión de la liquidez de Interdin asegura el flujo necesario de recursos que requiere el negocio, además de mantener una amplia cobertura del riesgo asociado a esta variable, mismo que se cuantifica a través de la aplicación de metodologías como la Simulación Montecarlo. Lo indicado ha permitido que la organización pueda mantener niveles de liquidez que ofrezcan una amplia cobertura de los modelos internos a pesar de no tener requerimientos de la Superintendencia de Bancos o del Banco Central.

RIESGO DE ENTORNO

La influencia del entorno económico sobre la cartera crediticia de la Organización requiere que se mantenga un monitoreo permanente sobre las variables macroeconómicas relevantes. Bajo esta consideración, durante el 2016 se revisó y actualizó el modelo de consistencia macroeconómico, el cual, al reproducir las interacciones entre los distintos mercados, permite obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, permite analizar la sensibilidad de las variables macro, y en particular, de las variables relevantes para la organización frente a la presencia de shocks exógenos.

RIESGO OPERATIVO

La Gestión de Riesgo Operativo es considerada por la Institución como un elemento que permite manejar proactivamente los potenciales eventos de riesgo que podrían conllevar a una pérdida económica. La Gestión de Riesgo Operativo constituye también una ventaja competitiva; en este sentido, durante el año 2016 se continuó con el fortalecimiento del esquema de manejo de riesgo mediante la generación de proyectos que colaboren y permitan

la mitigación de los riesgos que podrían presentar y afectar al giro del negocio. En este contexto se ha trabajado en los siguientes aspectos:

CALIFICACIÓN

Interdin ha sido reconocida como una institución “AAA-” por la Calificadora Bankwatch Ratings. Lo que refleja la excelente evolución y gestión financiera de la Institución, así como el nivel de rentabilidad, manejo integral de riesgos y liderazgo sostenido en el mercado.

CAMBIOS NORMATIVOS

Las resoluciones de mayor impacto emitidas por la Junta de Política y Regulación y Monetaria y Financiera (JPRMF) en el marco regulatorio monetario y financiero y la Superintendencia de Bancos, en el año 2016 y hasta la fecha de emisión de este informe se detallan a continuación:

- La JPRMF mediante la Resolución 209-2016-F, reforma la norma de calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones, en sus aspectos fundamentales define los criterios que deben ser aplicados para la calificación de los diferentes segmentos de cartera y activos de riesgo y fija nuevos porcentajes para la constitución de provisiones a ser utilizados en las diferentes categorías de riesgo. Esta Resolución en el año 2016 estuvo sujeta a algunas ampliaciones de plazo para su aplicación y finalmente mediante Resolución 293-2016 F emitida el 28 de octubre de 2016, definió que el cambio en los porcentajes de provisiones previstos entran en vigencia a partir del mes de noviembre de 2016 y que las provisiones específicas que han sido constituidas con anterioridad al 12 de febrero de 2016, no pueden ser reversadas y que solo podrán ser utilizadas para la constitución de provisiones de nuevas operaciones de crédito o por el deterioro de esta.
- En el mes de marzo de 2016, la JPRMF mediante Resolución 217-2016-F, emite la norma para la constitución, organización y emisión de la autorización para el ejercicio de las actividades financieras y permisos de funcionamiento de las entidades de los sectores financieros público y privado. En esta norma establece los requisitos para la constitución, calificación de accionistas, miembros del Directorio y Representantes Legales, determina los umbrales para el funcionamiento de los bancos privados sean estos múltiples o especializados. La Superintendencia de Bancos, por su lado, mediante las Resoluciones SB-2016-177 y SB-2016-200, establece la información y los mecanismos que las Instituciones Financieras deben cumplir para los procesos de conversión a Banco y la sustitución de los certificados de funcionamiento.
- La Resolución 233-2016 F, emitida por la JPRMF en el mes de marzo, norma la conformación de Grupos Financieros y las operaciones que pueden realizar entre sí, en concordancia con el Código Orgánico monetario y Financiero, establece que ningún grupo financiero puede estar integrado por más de un banco nacional; así como por más de una sociedad de servicios financieros o de servicios auxiliares dedicados a la misma actividad, también determina las operaciones que las compañías del Grupo Financiero pueden realizar entre si y sus limitaciones.
- La Resolución 302-2016-F emitida por la JFME el 24 de noviembre de 2016, reforma el porcentaje de encaje bancario del 2% al 5% para las entidades financieras con activos superiores a US\$ 1,000 millones y se dispone su aplicación en el plazo 20 días.
- Las Resoluciones 303-2016-M y 315-2016, reforman el tratamiento de los índices de liquidez doméstica, excluyendo en el cálculo de liquidez doméstica a los aportes realizados al fondo de liquidez y sus rendimientos correspondientes, estableciendo que este cambio debe entrar en vigencia de la segunda bi- semana del 16 al 29 de marzo de 2017.

- La Resolución 310-2016-F, deroga la norma de tarjeta de crédito y regula las operaciones de Tarjetas de Crédito, Débito y de Pago Emitidas y/u Operadas por Entidades Financieras, en lo principal: i) modifica la forma de cálculo de los intereses, eliminando el cobro del interés de financiamiento hasta la fecha límite de pago, en aquellos casos en que el tarjetahabiente no cancele sus consumos a la fecha máxima de pago, ii) reconoce la validez de los mensajes de datos, en los términos establecidos en la Ley de Comercio Electrónico, iii) faculta que las tarjetas de crédito cuenten con un seguro de desgravamen y iv) norma el manejo y administración de los programas de fidelización de clientes que mantienen las entidades financieras. La norma entró en vigencia a partir del 1 de febrero de 2017.
- La Superintendencia de Bancos, con la finalidad de regular los servicios financieros, emitió la norma SB-2016-143, la cual en el mes de enero de 2017, ya con la emisión de la resolución 310-2016 F por parte de la JPRMF, se emite la norma SB-2017-027, que sustituye a la SB-2016-143, los puntos principales regulados son: i) establece la obligatoriedad de solicitar autorización al órgano de control para la emisión de toda tarjeta de crédito, ii) establece normas sobre los planes de recompensas, iii) norma a las tarjetas prepago, para lo cual las divide en tarjetas recargables y no recargables, iv) reconoce a los dispositivos móviles o por internet, como válidos, para efectuar transacciones con tarjeta de crédito.

El Banco Central del Ecuador, mediante las Resoluciones BCE-035-2016, BCE-056-2016 y BCE-075-2016, norma la Interoperabilidad entre Redes de Terminales de Puntos de Venta, estableciendo:

- Las compañías de sistemas auxiliares de pago, que sean propietarias de puntos de venta o POS, deberán realizar una interconexión, con la finalidad de que en todos los puntos de venta sean aceptadas todas las tarjetas de crédito que a la fecha son aceptadas en cada una de las redes.
- La interconexión deberá efectuarse entre los Administradores de redes de pagos y los Adquirentes de los medios de pago.
- La obligación de culminar con el proceso de interoperabilidad es hasta el 31 de marzo de 2017.

Ley Orgánica para el Equilibrio de las Finanzas Públicas, que entro en vigencia el 29 de abril de 2016 que introduce reformas a diferentes impuestos, en lo principal establece lo siguiente:

- La devolución de 2 puntos porcentuales de IVA, en las transacciones que se realicen con dinero electrónico, y un punto porcentual del IVA en las transacciones que se realicen con tarjeta de crédito o débito.
- La exención del ISD en los consumos realizados desde el exterior con tarjetas de crédito o débito, hasta por un monto de US\$ 5000 anuales.

- Establece límites y modifica la forma de aplicación de las exenciones al impuesto a la renta, en la aplicación de los convenios para evitar la doble imposición.
- Ley Orgánica de Solidaridad y Corresponsabilidad Ciudadana para la Reconstrucción y Reactivación de las Zonas Afectadas por el Terremoto de 16 de Abril de 2016, en lo principal grava con contribuciones e impuestos y crea los siguientes beneficios:
 - Las personas naturales en relación de dependencia, con una contribución del 3.33%.
 - Las personas naturales que contaban con un patrimonio superior a 1 millón, con una contribución del 0.90%.
 - Las sociedades residentes en el Ecuador, con bienes inmuebles y derechos representativos de capital en paraísos fiscales y otras jurisdicciones, con una contribución del 1.8%.
 - Las compañías en general con una contribución del 3% sobre la utilidad gravable al 31 de diciembre de 2015.
 - Incrementa por el período de un año, el porcentaje del IVA del 12% al 14%.
 - Otorga un período de gracia por 90 días para la cancelación de las obligaciones financieras de los residentes de las zonas afectada

HECHOS RELEVANTES

- En función de lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero y en atención a las normativas legales que gobiernan la industria financiera, Interdin realizó los trámites para convertirse en una entidad de Servicios Financieros, en tal virtud enajenó el negocio Adquirente, y estableció una estructura financiera en la compañía al nivel requerido dado su nuevo enfoque de negocio centrado de manera exclusiva en el procesamiento operativo, tecnológico, de riesgo y crediticio orientado a las entidades bancarias del país. Producto de esto se realizó desde el mes de octubre la venta de activos y pasivos del negocio adquirente y emisor de tarjetas de crédito a nuestro principal accionista Diners Club.
- Continuando con el proyecto de Multicanalidad, se implementaron nuevas tecnologías para la integración de los sistemas core con el frame Multicanal, permitiendo la automatización de los servicios de mayor demanda hacia los canales de la organización. Se ha desarrollado la metodología SOA lo que implica rehusar estos servicios y dar mayor velocidad en la construcción de las nuevas funcionalidades de los sistemas core.
- Se obtuvo la re-certificación PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) y la certificación de seguridad física en estándares internacionales ISO 22301.
- El área de operaciones mantuvo su calidad e innovó varios de los procesos de cara al cliente que al igual que las otras áreas al manejar los procesos gobernantes ha logrado impactar de mejor manera el servicio y aportar sustantivamente a la mejora de la experiencia de los clientes de las entidades procesadas.
- Se innovaron los procesos de monitoreo del riesgo de crédito y de monitoreo de riesgo de fraude que aportaron de manera sustantiva a la consecución de los resultados organizacionales que son parte del negocio de procesamiento de la organización.

GOBIERNO CORPORATIVO

De acuerdo a lo establecido en el Código de Buen Gobierno Corporativo y con el fin de dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por la Junta Bancaria y a las buenas prácticas sobre los principios de Gobierno Corporativo, informamos a la Junta General que durante el año 2016 la compañía ha tomado las siguientes acciones:

- El Código de Gobierno Corporativo para el Grupo Financiero, recoge las mejores prácticas y establece los lineamientos generales que rigen en las compañías integrantes, los que ha sido conocidos y aprobados por el Directorio de la Compañía.
- Se procedió con la creación del Portal para Directores y Accionistas, mediante el cual se dará a conocer información de su interés, así como información general de la compañía, cuyos accesos se proporcionarán en el primer semestre del año 2017.
- El canal de confianza independiente para cualquier denuncia que deseen realizar los colaboradores se encuentra habilitado y a disposición de nuestros empleados.
- Los indicadores de Gobierno Corporativo conforme lo señalado en la Resolución de Junta Bancaria sobre principios de buen gobierno corporativo, constan en el presente informe así como en el informe de sustentabilidad corporativa, lo cual permite que los señores accionistas y el público en general cuente con un mayor nivel de información sobre los diferentes principios y pilares que permiten administrar de manera adecuada a la Sociedad Financiera. Adicionalmente en la página web de la Sociedad Financiera se ha publicado estos indicadores conforme lo dispone la Resolución antes señalada.
- Durante el año 2016, se han convocado a los Accionistas a las Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias Universales, de conformidad con su estatuto social, con la participación de la totalidad de sus accionistas y las decisiones tomadas en las mismas han sido ejecutadas.

El Directorio ha sesionado de manera mensual tal como lo establece el Estatuto Social de la Compañía, con una participación activa de sus miembros en las decisiones tomadas y en los Comités en los que han sido designados.

AMBIENTE DE CONTROL

El Directorio de la Compañía realiza un constante seguimiento sobre el ambiente de control imperante en el Grupo Financiero. En todas las sesiones ordinarias del Directorio llevadas a cabo en el año 2016, hemos sido informados y de ser el caso, tomamos las resoluciones pertinentes sobre los informes emitidos por los Auditores Externos, Auditor Interno, Riesgos y Cumplimiento, además de los informes presentados por la Gerencias Nacionales correspondientes, en su ámbito de competencia.

Se ha desarrollado de manera adecuada todos los Comités, conforme lo establece el Código de Buen Gobierno Corporativo. Por lo que hemos conocido y aprobado los informes emitidos por los Presidentes de los Comités de Auditoría, Ética, Cumplimiento, Riesgos, Tecnología,

Gobierno Corporativo y Retribuciones, quienes de manera individual, nos mencionan que los diferentes controles y actividades relativos a su ámbito de competencia, permiten mantener un ambiente de control adecuado y efectivo para las operaciones que ejecuta el Grupo Financiero, los cuales se soportan en diferentes comités administrativos definidos por la Presidencia y en las políticas, procedimientos y controles establecidos en los procesos que son ejecutados por las Gerencias responsables de administrarlos.

COMITÉ DE ÉTICA

El Comité ha mantenido las sesiones establecidas en su Reglamento con un seguimiento permanente a las actividades definidas en su ámbito de actuación, sobre lo cual nos han reportado que: i) se ha dado cumplimiento a los objetivos y responsabilidades Éticas del Grupo Financiero, ii) se ha dado cumplimiento a las prácticas de buen Gobierno Corporativo y Código de ética, iii) se ha realizado seguimiento a los 14 casos menores calificados de leves y de carácter administrativo reportados al canal de confianza, llegando a la conclusión de que no existen incumplimientos éticos en los casos reportados y que fueron debidamente resueltos por el Comité de ética y iii) durante el año 2016 no se han presentado reportes sobre conflictos de interés, conductas sospechosas e irregulares ni actos de incumplimiento del código de ética.

COMITÉ DE RETRIBUCIONES

El Comité de Retribuciones en base a las atribuciones especificadas en la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos en su reglamento, sesionó durante el año 2016 en dos ocasiones en las cuales se conocieron y aprobaron los lineamientos a seguir para la administración salarial de la Organización para dicho año.

El Comité concluye que la Administración Salarial de los Colaboradores del Grupo Financiero, está enmarcada dentro de los parámetros definidos, límites aceptables y guarda consistencia con los niveles de riesgo determinados, considerando el horizonte de tiempo de tales riesgos y cumple con los criterios para reducir los incentivos no razonables para que los Colaboradores tomen riesgos indebidos o provoquen efectos adversos sobre las condiciones económicas o la estabilidad financiera.

Dentro del presente marco de acción y las conclusiones presentadas, el Comité viene desarrollando su labor basado en la normativa vigente tanto interna, como los aspectos normados por el ente de control.

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

La labor de la Unidad de Cumplimiento ha permitido garantizar el acatamiento de la normativa vigente aplicable, señalados en la Ley Orgánica de Prevención, Detección, erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos, el Código Orgánico Monetario y Financiero, disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y Económico; así como, los lineamientos de mejores prácticas internacionales y estándares señalados por la franquicia Visa Internacional. En este sentido, la Unidad de Cumplimiento mantiene un monitoreo constante, oportuno y eficiente sobre las políticas de conozca a su cliente, colaborador, proveedor, director, Accionista,

mercado y corresponsal, las que apoyadas con los niveles de capacitación estructurados durante el año 2016, permiten minimizar el riesgo de que las entidades que conforman el Grupo Financiero, se vean incursas en actividades de lavado de activos por parte de sus clientes o terceros.

Las políticas y procedimientos que rigen la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos están definidas en el Manual con el mismo nombre, el cual ha sido actualizado y difundido en toda la organización.

El comité de cumplimiento ha tenido sesiones permanentes durante el año 2016 y no han reportado aspectos que deban ser informados a los señores Accionistas.

Respecto al plan de trabajo, durante el año 2016 se alcanzó el 100% de porcentaje global en cumplimiento, resultado logrado con el apoyo institucional y consolidado en el equipo de trabajo que conforma la Unidad de Cumplimiento.

CALIDAD DEL SERVICIO

En los diferentes canales de atención al cliente, se ha logrado mantener y sostener los índices de calidad durante el año 2016, que han sido definidos por la Administración, los cuales se enmarcan en la Política de Atención y Servicio al Cliente aprobada por el Directorio, en donde se han establecido los lineamientos y protocolos de atención, que deben aplicarse en los diferentes puntos de interacción que el cliente mantiene con la Organización.

Los procesos de prevención y detección de transacciones inusuales permiten minimizar las pérdidas por fraude optimizando la satisfacción del cliente mediante la oferta de un servicio eficiente de monitoreo y de seguridad, los cuales son constantemente monitoreados por el Comité de Seguridad de Fraudes.

Se monitorean, analizan y revisan los reclamos uno a uno, todo con el fin de establecer permanentemente oportunidades de mejora que permitan cumplir y mantener los indicadores y estándares de eficiencia de cara al cliente.

EDUCACIÓN FINANCIERA:

El presupuesto y los resultados de la estrategia de educación financiera han sido conocidos y aprobados por el Directorio.

En el 2016 se continuó realizando capacitaciones y sensibilizaciones con los tres grupos objetivos más importantes: público interno, socios/clientes y comunidad. La herramienta web educativa y de planificación www.financialeducation.ec fue ampliamente difundida tanto de manera presencial así como por medios virtuales y radiales.

Se organizó una conferencia con el Economista Alberto Acosta en Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato que contó con excelente acogida. También se organizó en Quito la charla “Crea propiedad y aprende a manejar tu dinero sin miedo” con el experto internacional Andrés Panasiuk.

A nivel de la comunidad se trabajó con la Universidad Técnica de Ambato en la formación a sus estudiantes y con la Universidad de Cuenca donde se impartieron capacitaciones a los maestros y se llegó a jóvenes del sector rural mediante la alianza con Plan Internacional. Adicionalmente se lanzó un nuevo kit para jóvenes de bachillerato dentro del Programa de Capacidades Ciudadanas y se realizaron varios convenios con Universidades que nos permitieron llegar tanto a público infantil, juvenil como adulto de los sectores urbanos así como rurales.

Gracias al trabajo realizado se cumplieron todas las metas logrando alcanzar a 53.715 personas con los distintos programas educativos.

OPINIÓN

En nuestra opinión, hay una razonable seguridad de que el sistema de control interno de Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjeta de Crédito, es adecuado para obtener información confiable, cumplir con las leyes y regulaciones aplicables, salvaguardar los activos, el uso eficiente de los recursos y el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el año terminado el 31 de Diciembre de 2016, así como, que los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos relevantes, la situación financiera de la Compañía, por el año antes mencionado.

Consideramos que el informe de Auditoría Interna se ajusta adecuadamente a lo exigido en las disposiciones legales en vigencia, su opinión sobre los estados financieros de Interdin S.A. Además, Auditoría Interna, evaluó el diseño y efectividad de los sistemas de control interno en su conjunto, incluyendo la administración integral de riesgos y los procedimientos y controles para la prevención de lavado de dinero proveniente de actividades ilícitas y sustancias estupefacientes y psicotrópicas, los mismos que en su opinión se someten a normas y prácticas establecidas por la Superintendencia de Bancos.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro agradecimiento a todo el personal que labora en la Compañía, por su colaboración y compromiso en el crecimiento constante de nuestra Organización, y en la consecución de las metas propuestas.

ANEXOS

- ❖ INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
- ❖ INFORME DE AUDITOR INTERNO
- ❖ INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES
- ❖ INFORME DE COMISARIOS
- ❖ ESTADOS FINANCIEROS
- ❖ INFORME DE SERVICIO AL CLIENTE
- ❖ PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

INFORME ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales y disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, Interdin del Ecuador cuenta con un proceso de Administración Integral de Riesgos, que consiste en un enfoque estructurado y disciplinado que alinea la estrategia, los procesos, las personas, la tecnología y el conocimiento con el propósito de evaluar y administrar las incertidumbres que la Institución enfrenta al crear valor.

Dentro de sus principios se establece una clara definición y separación de funciones entre las unidades que toman riesgos y aquellas que establecen los límites y monitorean el cumplimiento de éstos, promoviendo de esta manera una adecuada ejecución de los procesos de la administración integral de riesgos.

En este marco, se han definido políticas, límites, procesos, metodologías y modelos adecuados a la realidad del país, y la Institución y bajo los estándares nacionales e internacionales, que promueven la ejecución de esta administración integral y dinámica.

Riesgo de Crédito

Interdin ha desarrollado y actualizado metodologías y modelos internos para cuantificar, medir y controlar el riesgo crediticio de sus clientes, lo que permite gestionarlos de manera eficiente y preventiva. Entre las metodologías más relevantes que se han desarrollado durante el año 2016 se encuentra la validación de la consistencia y poder de predicción del Score T150 y su contrastación con el modelo Challenger; estos análisis permiten cuantificar los indicadores de estabilidad y predicción del modelo, así como asegurar la correcta discriminación de buenos y malos clientes, convirtiéndose de esta manera en un soporte fundamental para las decisiones crediticias de la Organización. Así también se desarrolló el Modelo Corporativo, que permite determinar la probabilidad de incumplimiento de los socios corporativos dentro de la Gestión de Crédito; otorgamiento y calificación.

A finales de 2016 Interdin no cuenta con cartera de créditos.

Proyectos 2016 RCML

- 1) Consistencia Económica - Provisiones Anti shock
 - Actualización de Modelo para estimar los efectos de un shock en el precio del petróleo, sus efectos en la cartera y provisiones. Establecimiento de Límites de riesgo de Entorno.
- 2) Liquidez sistema financiero
 - Actualización de Modelo y de Proyecciones de la liquidez del sistema financiero para el 2016.
- 3) Solidez sistema financiero
 - Actualización de Modelo y de indicadores de solidez del sistema financiero.
- 4) Tasas de interés
 - Actualización de Modelo para afinar la proyección de tasas de interés del sistema financiero.

- 5) Challenger Scores Entrada / T150 / Discover / Corporativo
 - Actualizar el modelo para determinar la probabilidad de incumplimiento de los socios, de tal manera que sea capaz de competir y mejorar el modelo vigente
- 6) Challenger Modelo de Fraudes
 - Actualización de Modelos que permitan recoger de mejor manera el comportamiento de transacciones fraudulentas para las distintas marcas.
- 7) Modelos de ingresos
 - Actualización de Modelos de ingresos incorporando un modelo de ingresos vehiculares.
- 8) Normalidad de Castigos
 - Actualización de Metodología que permita determinar el perfil de los clientes que son castigados en la organización
- 9) Consumos
 - Estimación de potencial de consumo de socios por especialidad
- 10) Evaluación de Gestión de Recuperación
 - Evaluación de recuperación por entorno y forecast de cartera vencida.
- 11) Modelo de Supervivencia
 - Estimar la probabilidad de no pago de socios en función de su antigüedad.
- 12) Modelo de Exposición Global / Rebalanceo
 - Modelo para estimar exposición crediticia máxima por socio.
- 13) Evaluación Pérdidas Crediticias
 - Evaluación de materialización de riesgo vs proyección.
- 14) Parámetros Cuadros Normativos
 - Actualización de parámetros para cuadros normativos de riesgo de liquidez y mercado, y documentación
- 15) Modelo Experto
 - Actualización de parámetros de Modelo de calificación de cartera corporativa mayor a US \$ 40.000
- 16) Fondo de liquidez
 - Metodología para la determinación del requerimiento del fondo de liquidez interno de la organización

Riesgo de Liquidez y Mercado

La prudente gestión de la liquidez de Interdin asegura el flujo necesario de recursos que requiere el negocio, además de mantener una amplia cobertura del riesgo asociado a esta variable, mismo que se cuantifica a través de la aplicación de metodologías como la Simulación Montecarlo. Lo indicado ha permitido que la organización pueda mantener niveles de liquidez que ofrezcan una amplia cobertura de los modelos internos a pesar de no tener requerimientos de la Superintendencia de Bancos o del Banco Central.

Riesgo de Entorno

La influencia del entorno económico sobre la cartera crediticia de la Organización requiere que se mantenga un monitoreo permanente sobre las variables macroeconómicas relevantes. Bajo esta consideración, durante el 2016 se revisó y actualizó el modelo de consistencia macroeconómico, el cual, al reproducir las interacciones entre los distintos mercados, permite

obtener resultados congruentes con los fundamentales de la economía ecuatoriana. A su vez, permite analizar la sensibilidad de las variables macro, y en particular, de las variables relevantes para la organización frente a la presencia de shocks exógenos.

Riesgo Operativo

La Gestión de Riesgo Operativo es considerada por la Institución como un elemento que permite manejar proactivamente los potenciales eventos de riesgo que podrían conllevar a una pérdida económica. La Gestión de Riesgo Operativo constituye también una ventaja competitiva; en este sentido, durante el año 2016 se continuó con el fortalecimiento del esquema de manejo de riesgo mediante la generación de proyectos que colaboren y permitan la mitigación de los riesgos que podrían presentar y afectar al giro del negocio. En este contexto se ha trabajado en los siguientes aspectos:

a) Administración del Riesgo Operativo

Los principales puntos que se consideran en el cumplimiento de la Resolución de Riesgo Operativo respecto a la Administración de Riesgo Operativo son las siguientes:



Considerando la necesidad de documentar el manejo eficiente de los riesgos, la organización cuenta con una aplicación que permite centralizar y documentar los procesos de la institución. Y con esta base se construye la matriz de riesgos, asegurando de esta manera la integridad y completitud de los subprocesos presentes en la matriz de riesgos. Esta aplicación permite administrar la matriz de riesgos considerando la metodología de calificación aprobada por la organización.

Adicionalmente se considera esta aplicación como el lugar donde se documentan todos los subprocesos que la organización utiliza para su gestión.

b) Actualización de Normativas Institucionales

Como un esquema recurrente y periódico se realiza una revisión detallada de las normativas que rigen los procesos más críticos de la organización para asegurar que se encuentren vigentes y operativos. Adicionalmente comprende la generación de propuestas de nuevas normativas, de cara a nuevos cambios regulatorios o cambios dados por la dinámica del negocio. Al cierre de diciembre se logró realizar la actualización de todas las normativas que se

encontraban vencidas y a la fecha se están cargadas en la intranet para consulta y referencia de las áreas.

c) Matriz de Riesgo:

La Matriz de Riesgos tiene por objetivo la identificación, evaluación y presentación de los riesgos operativos, inherentes y residuales, existentes en los subprocesos, aplicando una metodología aprobada por el Directorio de la Organización, la misma que permite priorizar las estrategias de mitigación de riesgos de acuerdo a la ubicación por impacto y probabilidad de los riesgos dentro de la matriz.

Al cierre del año se ha logrado realizar la migración de los riesgos identificados a nivel de proceso a subproceso, lo que conllevó a cambios e impactos en la aplicación y bajar la identificación de riesgos a mayor nivel de detalle.

d) Desarrollo e implementación del Modelo de Cuantificación de Riesgo Operativo

La organización ha desarrollado un modelo de cuantificación de riesgo operativo, que permite la determinación de un monto aproximado de la provisión de Riesgo Operativo. Este modelo de cuantificación fue revisado y aprobado conforme lo requerido por el Comité Integral de Riesgos y el Directorio de la organización. Se ha realizado una actualización al modelo original mediante la inclusión de nuevos eventos materializados ocurridos en el año 2016. Con esta base se definieron los límites de apetito y tolerancia de Riesgo Operativo.

e) Continuidad del Negocio

El Plan de Continuidad del Negocio permite a la Organización contar con esquemas contingentes en caso de un evento catastrófico, que asegure la continuidad de las operaciones tendientes a la atención de los clientes. Este plan se lo prueba y actualiza anualmente, de tal manera que cualquier cambio en los procesos o el negocio se consideren en este esquema de supervivencia organizacional. Dentro de este esquema de pruebas se incluyó dos componentes adicionales, el primero corresponde a las pruebas del plan de emergencia y simulacro y el segundo las pruebas del sistema eléctrico, sistema contra incendios y seguridad física.

Esto ha permitido ajustar el BCP y contar con una perspectiva adicional respecto a la seguridad de las personas y la continuidad del sistema eléctrico y de emergencia.

Se finalizó la actualización del BCP considerando los cambios y mejoras identificadas en las pruebas realizadas en el mes de Octubre, al igual que un comparativo con la nueva norma ISO 22301.

f) Eventos de Riesgo

La matriz de eventos de riesgo se actualiza periódicamente o cuando se dé la ocurrencia de un evento, este reporte se encuentran agrupado dependiendo de las fallas o insuficiencias que los originaron relacionándolos con los factores de riesgo operativo y también se considera la clasificación del evento dependiendo la línea de negocio en donde se originó. Es importante mencionar que a la fecha se tiene actualizada la matriz de eventos materializados con corte

diciembre 2016, lo cual permite identificar la frecuencia y el impacto monetario de los eventos que hayan ocasionado pérdidas.

Como responsabilidad adicional de Riesgo Operativo se tiene la Gestión y Control de Seguridad de Información, la cual busca aplicar medidas preventivas que permitan resguardar y proteger la información clave de la organización de tal manera que se asegure la confidencialidad, disponibilidad e integralidad de los datos. Para cumplir con este objetivo se trabaja permanentemente en:

a) Tecnología de Información

Los principales puntos que se consideran en el cumplimiento de la Resolución de Riesgo Operativo respecto a la Tecnología de Información son las siguientes:



En la gestión de riesgos de seguridad de información se tienen documentados y levantados políticas, reglamentos y procedimientos que permiten normar la adecuada administración de la información de la organización, como una herramienta adicional de concientización para lograr este objetivo se realizan capacitaciones en línea y presenciales, en donde se explican todos los lineamientos que los colaboradores deben cumplir respecto a la seguridad de información. Adicionalmente se tiene un esquema de evaluación que facilita determinar el nivel de conocimiento que se logró con los planes de capacitación. Los procesos de capacitación en línea y presencial se cumplieron conforme lo planificado y se cerraron estas charlas con evaluaciones a la totalidad de los colaboradores de la organización, con el fin de asegurar la asimilación de los conceptos y normas de seguridad de información.

b) Evaluación de niveles de seguridad en la central telefónica

Se realizó una evaluación para verificar que la parametrización y gestión de la central telefónica se encuentre alineada a las mejores prácticas y estándares de seguridad. Se consideró el nivel de cobertura de los riesgos implícitos en el manejo de esta infraestructura y el cumplimiento normativo y contingencia en el call center.

c) Evaluación de la seguridad física desde el punto de vista de seguridad de información en sucursales

Se evaluó la seguridad de los centros de datos de cada sucursal donde se encuentran los servidores, equipos de comunicación, UPS, etc... se comparó con el estándar que se maneja en Matriz y se tomaron correctivos para que estos centros de datos cumplan con una correcta

administración, adicional a ésto se capacitó a los colaboradores de las sucursales para fomentar la cultura de seguridad de información que cada año se hace parte del ADN de la Organización.

d) Evaluación de seguridad de migración de datos de ambiente de producción al de pruebas

Se validó el esquema de transferencia de datos del ambiente de producción al ambiente de pruebas, con el fin de que no se exponga información sensible y confidencial de socios, la Organización dispone de una aplicación especializada en la despersonalización de la información asegurando el cumplimiento normativo y obteniendo información íntegra que garantiza un buen ambiente para realizar pruebas.

e) Evaluación de seguridad en los procesos de respaldo y restauración de información

Se revisó el nivel de seguridad aplicado en el proceso de obtención de respaldos de información sensible y confidencial, se aseguró que dichos respaldos estén disponibles cuando sean requeridos.

f) Evaluación de logs en equipos de comunicación (IDS, IPS, Firewall)

Se validó que la información generada por el equipo donde se recopilan los registros de actividad (logs) se la pueda utilizar para determinar vulnerabilidades en los dispositivos monitoreados. Dentro de la revisión se consideró los acuerdos de niveles de servicio que se tienen con los proveedores de monitoreo, para asegurar un adecuado control de los servicios de la organización.

g) Revisión y evaluación de los niveles de seguridad en el proceso de Desarrollo de Software

Se realizó una evaluación de los procesos realizados para el desarrollo, implementación y paso a producción de SW, a fin de asegurar la aplicación y cumplimiento de buenas prácticas de seguridad (desarrollo seguro), validando que la metodología considere la implementación de los requerimientos de seguridad de información. Se finalizó el plan de acción propuesto a las oportunidades de mejora identificadas.

h) Implementación resolución JB-2014-3066

Como parte del cumplimiento de disposiciones de organismos de control y la implementación de mejoras, se llevó a cabo una serie de proyectos tendientes a reforzar la gestión de seguridad de información, en los ámbitos de la administración de activos de información, monitoreo de conexiones y complementando la documentación relacionada (Política y reglamentos).

i) Inventario de Activos de Información

A fin de asegurar que los activos de información críticos de la Organización reciben un nivel apropiado de protección, se realizó una evaluación sobre el inventario de activos de tres áreas sensibles, validando la clasificación que el propietario de la información asignó al activo, los riesgos a los que está expuesta y controles implementados. Se finalizó el plan de acción propuesto a las oportunidades de mejora identificadas.

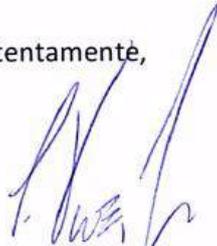
j) Soporte en la RE-Certificación PCI DSS Versión 3.

A fin de mantener la certificación en el estándar PCI DSS, se validó el cumplimiento de los requisitos encargados a Seguridad de la Información y la alineación a la nueva versión 3.0.

k) Evaluación de proveedores críticos

Se realizó la revisión anual a proveedores de servicios críticos o establecimientos con un alto número de transaccionalidad, a fin de asegurar que dichos proveedores observen procedimientos e implementen tecnologías que garanticen la seguridad de la información alineada a las buenas prácticas de PCI DSS, el proveedor-establecimiento evaluado fue AIG Metropolitana. Se finalizó el plan de acción propuesto a las oportunidades de mejora identificadas.

Atentamente,



Patricio Vivero

GERENTE NACIONAL DE RIESGOS

DINERS CLUB DEL ECUADOR

INFORME DE AUDITOR INTERNO

INFORME ANUAL DEL AUDITOR INTERNO

A la Junta de Accionistas y miembros del Directorio de

INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito

Quito, 17 de marzo de 2017

I. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

Opinión

He auditado los estados financieros que se adjuntan de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito (la Compañía), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2016 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito al 31 de diciembre del 2016, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador (la Superintendencia).

Fundamentos de la opinión

Mi auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Mi responsabilidad de acuerdo con dichas normas se describe más adelante en este informe. Soy independiente de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores y las disposiciones emitidas por la Superintendencia, y he cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dichas normas. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proporcionar una base para mi opinión.

Base contable

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

Asunto de énfasis

Sin calificar mi opinión, tal como se explica en la Nota 1 a los estados financiero, la Compañía, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Código Orgánico Monetario y Financiero, efectuó lo siguiente:

- El 24 de octubre del 2016, se efectuó la venta de los activos y pasivos del negocio de emisión y adquirencia de su tarjeta de crédito a su principal accionista. Los estados financieros y notas explicativas al 31 de diciembre del 2016, incluyen, los efectos contables de la referida venta.
- El 18 de enero del 2017, las Superintendencias de Bancos y de Compañías, Valores y Seguros aprobaron el proceso de conversión de la Compañía a una entidad auxiliar del sistema financiero; resultado de lo cual, tal como se explica en la nota 12, el 24 de febrero del 2017, la Junta General Extraordinaria de Accionistas resolvió la disminución de su capital y el reparto de dividendos.

Información presentada en adición a los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe anual del Directorio a los Accionistas que no incluye los estados financieros ni mi informe de auditoría. Mi opinión sobre los estados financieros de la Compañía, no incluye dicha información y no expreso ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, mi responsabilidad es leer dicha información adicional y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros, mi conocimiento obtenido durante la auditoría o, si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Si basado en el trabajo que he efectuado, concluyese que existiera error material en dicha información, estoy obligado a reportar dicha inconsistencia; sin embargo, al respecto, no tengo nada que reportar.

Responsabilidad de la administración por los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia, y del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con dicho principio y el uso de dicha base contable, a menos que se tenga la intención de liquidar a la Compañía o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

La Administración y el Directorio son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero de la Compañía.

Responsabilidad del auditor interno en relación con la auditoría de los estados financieros

Los objetivos de mi auditoría son obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya mi opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA, detectará siempre un error material cuando este exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las NIA, apliqué mi juicio profesional y mantuve una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identifiqué y evalué los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñé y ejecuté procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuve evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para mi opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisión deliberada, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulneración del control interno
- Obtuve conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, y también con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía (Ver Sección II siguiente).

- Evalué si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.
- Concluí sobre la adecuada aplicación, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basado en la evidencia de auditoría obtenida, concluí si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si hubiese concluido que existe una incertidumbre material, se requiere que llame la atención en mi informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresaría una opinión modificada. Mis conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de mi informe de auditoría, sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían ocasionar que la Compañía deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evalué la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunique a los responsables de la Administración de la Compañía respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificase en el transcurso de la auditoría.

Proporcioné a los responsables de la Administración una declaración de que he cumplido con los requerimientos de ética en relación con la independencia e informé acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que puedan afectar a mi independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

II. INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE, LOS CONTROLES INTERNOS Y GESTIÓN DE RIESGOS Y LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

De conformidad con el plan anual de auditoría y la normativa vigente, he efectuado revisiones de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, entre otras, con el objetivo de:

1. Evaluar y confirmar que las actividades y procesos de la Compañía cumplan razonablemente con las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero (COMF), las regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (JPRMF), la normativa de la Superintendencia, los estatutos, las normas internas, la entrega de formularios y reportes a la Superintendencia, los principios contables de la Superintendencia, los de general aceptación y técnica bancaria, las normas internas y externas y las disposiciones de Junta General de Accionistas y Directorio.
2. Verificar y velar por el funcionamiento razonable y suficiencia de los sistemas de información, de seguridad, de operación y de control interno, incluyendo los controles sobre informes financieros.
3. Verificar que los controles, procesos y gestión integral de riesgos, incluyendo aquellos relacionados con lavado de activos, sean efectivos en su diseño y se encuentran operando razonablemente para identificar, medir, monitorear, controlar y mitigar los riesgos.
4. Verificar que el Directorio haya expedido políticas para prevenir el lavado de activos, revisamos su aplicación razonable y observamos que las mismas, y, la gestión del Directorio se evidencie en la aplicación de controles, monitoreo y procesos de prevención por parte de la Compañía.
5. Evaluar que la gestión del Oficial y Comité de cumplimiento cumplan razonablemente con las disposiciones de la normativa vigente correspondiente.

6. Efectuar seguimiento y correctivos correspondientes a las observaciones y recomendaciones de Auditoría interna, Auditoría externa, Superintendencia y entes de control.
7. Verificar la transparencia, consistencia, suficiencia, confiabilidad y correcta aplicación de principios contables para la elaboración de estados financieros, sus registros y revelaciones.

Opinión global sobre el control interno y la gestión integral de riesgos -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno de la Compañía, son efectivos en su diseño y operación y permiten: i) obtener información confiable oportuna, segura y suficiente para la toma de decisiones, ii) asegurar el cumplimiento razonable de normas internas y externas vigentes, iii) lograr eficiencia y eficacia razonable de las operaciones, iv) salvaguardar los activos de la Organización, v) cumplir con las metas y objetivos estratégicos de la Organización y vi) asegurar el cumplimiento razonable de la gestión integral de riesgos de la Compañía por el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

Opinión global sobre el cumplimiento de controles para la prevención de lavado de activos -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, políticas y procedimientos aplicados por la Compañía, cumplen satisfactoriamente con el propósito de: i) controlar y prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, ii) asegurar el cumplimiento de la normativa interna y externa por parte del Oficial y del Comité de cumplimiento, y iii) cumplir con los requerimientos establecidos por las entidades de control por el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

Opinión global sobre el cumplimiento de la normativa vigente -

En mi opinión los sistemas de control interno y la gestión de riesgos aplicada por la Compañía están diseñados y operando para asegurar el cumplimiento razonable del COMF, las regulaciones de la JPRMF, la normativa de la Superintendencia, los estatutos y las normas internas y externas aplicables por el año terminado el 31 de diciembre de 2016.

III. OPINIÓN SOBRE EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO Y DEL SISTEMA DE COSTEO

De conformidad con el plan anual de auditoría y la normativa vigente, he efectuado revisiones de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna, entre otras, con el objetivo de:

1. Evaluar que los procesos, controles y gestión integral de riesgos de la Compañía aseguren el cumplimiento razonable del Código de Buen Gobierno Corporativo (CBGC), principios y normativa aplicable al Gobierno Corporativo, observando, entre otros, el cumplimiento de los siguientes aspectos: i) Código de ética y prevención de conflicto de intereses, ii) transparencia, iii) rendición de cuentas, iv) calidad de gobierno, estrategia, estructura y administración, v) riesgos, procesos y controles, vi) evaluación del entorno, vii) atención al cliente, viii) gestión de recursos humanos y ix) educación financiera y responsabilidad social.
2. Revisar que la Organización cuente con: plan estratégico, controles sobre cumplimiento ético, presupuesto, comités, organigramas, unidades de apoyo y asesoramiento y controles de monitoreo que le permitan cumplir con los objetivos estratégicos institucionales.
3. Observar la gestión, control, toma de decisiones y operación de los comités normativos y gerenciales.
4. Revisar la existencia de sistemas, procesos y controles que aseguren la integridad, exactitud, corte y presentación transparente de reportes e información financiera y gerencial para la adecuada y oportuna toma de decisiones.
5. Revisar el cumplimiento del plan estratégico, presupuestos, indicadores clave de riesgo y de gestión y acuerdos de niveles de servicio.

6. Evaluamos los procesos y controles que aseguran el adecuado funcionamiento del modelo, sistemas y herramientas de costeo de la Compañía.
7. Verificamos que la metodología, modelos, herramientas, sistemas de costos, indicadores y los reportes respectivos se encuentren implementados y operativos en la Organización.
8. Revisamos los controles generales, automáticos y seguridades físicas y lógicas que aseguran: el adecuado funcionamiento de las herramientas de costos, la integridad, exactitud y corte de la información utilizada por el modelo de costos y sus reportes por producto, entidad, líneas de negocio y áreas.

Opinión global sobre el funcionamiento del gobierno corporativo -

En mi opinión existe una seguridad razonable de que los sistemas de control interno, gestión de riesgos y normativa interna aplicada por la Compañía, aseguran el adecuado funcionamiento y cumplimiento del Gobierno Corporativo de la Organización, su CBGC y Código de ética con la normativa vigente correspondiente al 31 de diciembre de 2016.

Opinión global sobre el sistema de costeo -

En mi opinión los procesos, controles, modelos y herramientas de la Compañía se encuentran diseñados y operando razonablemente para asegurar el adecuado funcionamiento de su sistema de costeo y sus correspondientes reportes e indicadores.



Jorge Coba M.
Auditor General

INFORME DE AUDITORES INDEPENDIENTES



Deloitte & Touche
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador

www.deloitte.com/ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito:

Opinión

Hemos auditado los estados financieros que se adjuntan de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito, que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2016 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la posición financiera de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito al 31 de diciembre del 2016, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en este informe en la sección "*Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros*". Somos independientes de la Compañía de acuerdo con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (IESBA por sus siglas en inglés) y las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y hemos cumplido las demás responsabilidades de ética de conformidad con dicho Código. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionar una base para nuestra opinión.

Base contable

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

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Asuntos de énfasis

Sin calificar nuestra opinión informamos lo siguiente:

- Tal como se explica en la Nota 1 a los estados financieros adjuntos, el 24 de octubre del 2016, la Compañía realizó la venta de los activos y pasivos correspondientes al negocio de emisión y adquirencia de su tarjeta de crédito a su principal accionista. Los estados financieros y notas explicativas adjuntas por el año terminado al 31 de diciembre del 2016, incluyen, los efectos contables de la referida venta.
- Tal como se explica en la Nota 1 a los estados financieros adjuntos, el 18 de enero del 2017, la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros aprobaron el proceso de conversión de INTERDIN S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito a una compañía auxiliar del sistema financiero; resultado de lo cual, tal como se explica en la nota 12, el 24 de febrero del 2017, la Junta General Extraordinaria de Accionistas resolvió la disminución de capital y reparto de dividendos.

Información presentada en adición a los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación de información adicional, la cual comprende el Informe Anual del Directorio a los Accionistas, el cual, no incluye los estados financieros completos 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 de la Compañía, no incluye dicha información y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer dicha información adicional cuando esté disponible y, al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros, con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o, si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Una vez que leamos el Informe Anual del Directorio a los Accionistas, si concluyésemos que existiera un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto al Directorio y a la Administración de la Compañía.

Responsabilidad de la administración de la Compañía por los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

La Administración y el Directorio, son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero de la Compañía.

Responsabilidad del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), detectará siempre un error material cuando éste exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

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

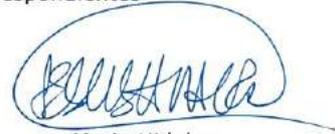
- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulneración del control interno.
- Obtuvimos conocimiento 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 propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.
- Concluimos sobre la adecuada aplicación, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluir si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyésemos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, 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 podrían ocasionar que la Compañía deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunicamos a los responsables de la Administración de la Compañía respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

Proporcionamos a los responsables de la Administración una declaración de que hemos cumplido con los requerimientos de ética en relación con la independencia e informamos acerca de todas las relaciones y otros asuntos de los que se pueden esperar razonablemente que pueden afectar a nuestra independencia, y en su caso, las correspondientes salvaguardas.

The logo for Deloitte & Touche, featuring the company name in a stylized, handwritten font.

Quito, Marzo 17, 2017
RNAE-8816

A handwritten signature in blue ink, enclosed in a blue oval. The signature appears to be 'Mario Hidalgo'.

Mario Hidalgo
Socio
Licencia No. 22266

INFORME DE COMISARIOS



Deloitte & Touche
Av. Amazonas N3517
Telf: (593 2) 381 5100
Quito - Ecuador

Tulcán 803
Telf: (593 4) 370 0100
Guayaquil - Ecuador

www.deloitte.com/ec

INFORME DE COMISARIO

A la Junta de Accionistas y Miembros del Directorio de Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito:

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros de Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito, que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2016 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha marzo 17 del 2017.

Responsabilidad de la Administración la Compañía por los estados financieros

La Administración es responsable de la preparación y presentación razonable de dichos estados financieros de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y del control interno determinado por la Administración como necesario para permitir la preparación de los estados financieros libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la Compañía o cesar sus operaciones, o bien, no tenga otra alternativa realista que hacerlo.

La Administración y el Directorio, son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero de la Compañía.

Responsabilidad del Auditor Externo - Comisario

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), detectará siempre un error material cuando este exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, y a su red de firmas miembro, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Conozca en www.deloitte.com/ec/conozcanos la descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembro.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu

Como parte de una auditoría efectuada 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 evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtuvimos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o vulneración del control interno.
- Obtuvimos conocimiento 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 propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.
- Concluimos sobre lo adecuado de la aplicación, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad de la Compañía para continuar como negocio en marcha. Si concluyésemos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, 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 podrían ocasionar que la Compañía deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Requerimientos Legales y Regulatorios

En cumplimiento con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría que se explica precedentemente, orientados a cumplir con las obligaciones y funciones de Comisario de Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos a ustedes lo siguiente:

- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2016 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.

El cumplimiento por parte de la Compañía de las normas y resoluciones mencionadas, así como sus criterios de aplicación, son responsabilidad de la Administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

La Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, el 18 de enero de 2017 aprobaron: i) la conversión a compañía auxiliar del sistema financiero, ii) el cambio del objeto social de la Compañía, iii) el cambio de denominación a "Compañía de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero INTERDIN S.A.", iv) la modificación del valor nominal de las acciones y, v) la reforma integral al estatuto. Adicionalmente, el 24 de febrero de 2017, la Junta General Extraordinaria de Accionistas resolvió sobre la disminución del capital suscrito y pagado a US\$1,300,000 y la distribución de dividendos por US\$14,321,178 mediante la Reserva especial conformada por las utilidades del año 2015.

- Los estados financieros concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Dichas diferencias se encuentran detalladas en la Nota 3 de los estados financieros auditados de la Compañía.
- Obtuvimos conocimiento 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 propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de la Compañía.
- La información requerida en el Capítulo IV del Título XIII del Libro I de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el cumplimiento de la Compañía de las normas para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, consta en un informe por separado.
- La Compañía durante el año 2016, no ha recibido bienes adjudicados o por dación en pago.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 279 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.

Este informe de Comisario es exclusivo para información de los Accionistas, Directores y Administración de Interdin S.A. Emisora y Administradora de Tarjetas de Crédito así como de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, y no puede ser utilizado para otro propósito.



Quito, Marzo 17, 2017

ESTADOS FINANCIEROS

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS
INTENDENCIA NACIONAL DE INSTITUCIONES FINANCIERAS

ENTIDAD: INTERDIN S.A.

OFICINA EN: QUITO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
11	FONDOS DISPONIBLES	28.604.393,02
1102	Depósitos para encaje	2.976.887,39
1103	Bancos y otras instituciones financieras	25.627.505,63
13	INVERSIONES	4.606.384,61
1303	Disponibles para la venta de entidades del sector privado	4.606.384,61
16	CUENTAS POR COBRAR	48.728.552,69
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	1.569.592,79
19	OTROS ACTIVOS	1.941.110,24
1902..1990	Otras cuentas de "otros activos"	1.947.684,69
1999	(Provisión para otros activos irre recuperables)	-6.574,45
1	TOTAL DEL ACTIVO	85.450.033,35
	TOTAL GENERAL DEL ACTIVO	85.450.033,35
7	TOTAL CUENTAS DE ORDEN	23.600.000,00
74	CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	23.600.000,00
7408	Origen del capital	23.600.000,00

MONICA CARRION
GERENTE GENERAL

BALANCE CONSOLIDADO Y CONDENSADO DE PUBLICACION
(En USD DOLARES)

CODIGO OFICINA: 3650

AÑO: 2016 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	TOTAL
25	CUENTAS POR PAGAR	13.682.594,92
29	OTROS PASIVOS	4.457.493,20
2	TOTAL DEL PASIVO	18.140.088,12
31	CAPITAL SOCIAL	23.600.000,00
3101	Capital pagado	23.600.000,00
33	RESERVAS	28.749.115,74
3301	Legales	7.035.429,78
3303	Especiales	21.713.685,96
35	SUPERÁVIT POR VALUACIONES	12.505,14
36	RESULTADOS	14.948.324,35
3601	Utilidades o excedentes acumuladas	877,30
3603	Utilidad o excedente del ejercicio	14.947.447,05
3	TOTAL DEL PATRIMONIO	67.309.945,23
	TOTAL GENERAL DE PASIVO Y PATRIMONIO	85.450.033,35

RICHARD ERAZO G.
CONTADOR
REG.173788

REPUBLICA DEL ECUADOR
SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS
CONSOLIDADO Y CONDENSADO
EN DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA

ENTIDAD: INTERDIN S.A.

CODIGO OFICINA: 3650

OFICINA EN: QUITO

AÑO: 2016 MES: DICIEMBRE DIA: 31

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	PARCIAL	TOTAL
	INGRESOS FINANCIEROS		34.166.347,15
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	13.659.967,75	
52	COMISIONES GANADAS	8.857.495,03	
54	INGRESOS POR SERVICIOS	11.648.884,37	
	EGRESOS FINANCIEROS		-472.769,87
41	INTERESES CAUSADOS	0,00	
42	COMISIONES CAUSADAS	-472.769,87	
	MARGEN BRUTO FINANCIERO		33.693.577,28
	OTROS INGRESOS Y GASTOS OPERACIONALES		-6.622.952,33
	INGRESOS OPERACIONALES		21.405.051,90
53	UTILIDADES FINANCIERAS	8.337.437,04	
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	13.067.614,86	
	EGRESOS OPERACIONALES		-28.028.004,23
43	PÉRDIDAS FINANCIERAS	-2.062,36	
45-4505-4506	GASTOS DE OPERACIÓN	-28.025.941,87	
46	OTRAS PÉRDIDAS OPERACIONALES	0,00	
	MARGEN OPERACIONAL ANTES DE PROVISIONES		27.070.624,95
	PROVISIÓN, DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN		-5.415.372,27
44	PROVISIONES	-3.947.303,17	
4505	DEPRECIACIONES	-1.356.830,63	
4506	AMORTIZACIONES	-111.238,47	
	MARGEN OPERACIONAL NETO		21.655.252,68
	INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES		-6.707.805,63
56	OTROS INGRESOS	1.561.033,45	
47	OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	-215.390,70	
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS	-8.053.448,38	
	RESULTADOS DEL EJERCICIO		14.947.447,05

MONICA CARRION
GERENTE GENERAL

RICHARD ERAZO G.
CONTADOR
REG.173788

INFORME DE **S**SERVICIO AL CLIENTE

INFORME TITULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

**VISA INTERDIN
DEL AÑO 2016**

Quito, 21 de febrero del 2017

Demanda de requerimientos por Canales Tradicionales:

De acuerdo con el canal de atención se registran los requerimientos de nuestros clientes, considerando para el efecto las Oficinas y el Call Center, a continuación la distribución para el año 2016:

Visa Interdin - 2016					
	Clasificación	Call Center	Canal Físico	Total	%
Emisión	Consulta	204.490	31.649	236.139	57,56%
	Requerimientos para trámites	27.280	14.043	41.323	10,07%
	Reclamo	1.743	1.677	3.420	0,83%
	Servicio	73.348	56.029	129.377	31,54%
	Total Casos Emisión	306.861	103.398	410.259	100,00%
	Clientes Únicos Emisión	80.363	43.310	96.837	
Adquirencia	Consulta	14.196	1.098	15.294	60,55%
	Requerimientos para trámites	1.066	95	1.161	4,60%
	Reclamo	130	123	253	1,00%
	Servicio	5.014	3.535	8.549	33,85%
	Total Casos Adquirencia	20.406	4.851	25.257	100,00%
	Clientes Únicos Adquirencia	5.790	2.130	6.992	

Servicios a Clientes: Durante el año se registraron 410.259 casos que equivale a 96.837 clientes atendidos en los canales, quienes interactuaron con la organización para realizar consultas en un 57,56%, procesos o requerimientos de trámites para afectación de sus cuentas en un 10,07%, para solicitar un servicio en un 31,54% y para presentar un reclamo en un 0,83%.

Servicio a Establecimientos: En cuanto se refiere a comercios se atendieron a 25.257 casos, que equivale a 6.992 clientes, de los cuales el mayor porcentaje se concentra en consultas con el 60,55%, procesos internos con el 4,60%, servicios con un porcentaje del 33,85% y reclamos con el 1,00 de las interacciones realizadas con nuestra base de comercios afiliados:

Atención de requerimientos de información a través de Canales Alternativos:

Para la atención de los principales requerimientos de información tanto de socios como de establecimientos, contamos con Canales Alternativos, cuya interacción durante el año 2016 fue la siguiente:

CANALES ALTERNATIVOS	No. INTERACCIONES
Web Socios	90,194
SMS	114,520
Web Establecimientos	0,000
Banca Electrónica	0,000
E-mail	138,313

- Se trabaja de forma continua para dinamizar la transaccionalidad a través de Canales Alternativos, con la finalidad de poner a disposición de nuestros clientes información y servicios un esquema de auto servicio, durante los 365 días del año, proporcionando comodidad, con esquemas tecnológicos que consideran altos niveles de seguridad para la Industria de Tarjetas de Crédito incorporando el Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (de sus siglas en inglés PCI – DSS).

Durante el año, el 35.37% de nuestros clientes interactuaron con la organización exclusivamente a través de Canales Alternativos:

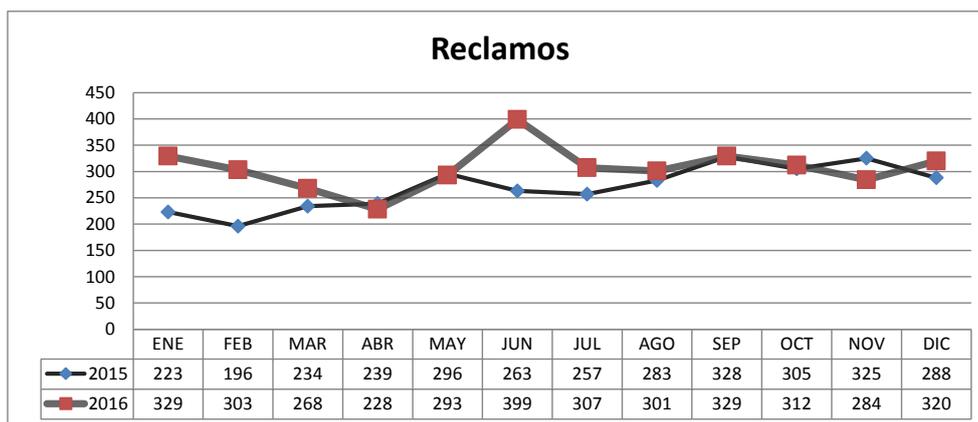
INDICADORES	META	RESULTADO 2016
Uso Exclusivo Canales Alternativos	>35%	35.37%

Categorización de los reclamos en el año 2016:

Todos los reclamos presentados durante el año fueron admitidos y diligenciados de acuerdo con los procesos definidos, catalogados como Monetarios y No monetarios:

RECLAMOS			
Línea de Negocio	Clasificación	Nº	Total
Emisión	Monetario	937	3.420
	No Monetario	2.483	
Adquirencia	Monetario	-	253
	No Monetario	253	

El siguiente gráfico muestra el comparativo de reclamos relacionados con el año 2015. En el 2016 se receptaron 3.673 reclamos, en comparación con el 2015 con 3.237 reclamos que representa un incremento del 13,46% menos que el año anterior.



Reclamos con impacto monetario:

Los reclamos monetarios corresponden en su mayoría a consumos nacionales o internacionales no reconocidos por los tarjetahabientes, que siguen los procesos establecidos por la organización y de acuerdo con las normas de la franquicia internacional que se encuentran contenidas en los respectivos manuales operativos: recepción del reclamo; entrega y firma de los documentos; ingreso de una nota de crédito provisional al cliente para que su cuenta no se vea afectada en su calidad y saldos; e, inicio del proceso de reclamación.

Una vez que los trámites de confirmación de reclamos concluyen en los diferentes ciclos, se informa a los socios que serán acreditados los valores en firme por ser efectivo el reclamo y se catalogan como reclamos favorables para el cliente, o se comunica con el respaldo correspondiente que los montos reclamos deben ser asumidos por el cliente y por tanto se procede con el reverso de la nota de crédito realizada, estos reclamos se catalogan como No favorables.

RECLAMOS MONETARIOS							
Tipificación	Monetario	Favorable	Monto \$	No Favorable	Monto \$	En tramite	Monto \$
Reclamo Consumo Internacional	895	752	382.276,54	82	45.492,31	61	58.915,05
Reclamo Consumo Nacional	38	27	10.427,35	10	3.569,90	1	3.784,99
Reclamos Avances en Efectivo	4	1	400,00	3	530,00	0	0,00
Total	937	780	393.103,89	95	49.592,21	62	62.700,04

Durante el año 2016 se registraron 937 reclamos monetarios, de los cuales el 83,24% que representan 780 reclamos fueron catalogados como FAVORABLES que se justifican y se solucionan con la debida información y presentación de los documentos. El 10,14% de los reclamos recibidos fueron catalogados como No Favorables, es decir que producto de las investigaciones realizadas y la documentación analizada, se concluyó que los valores debían ser asumidos por los socios, estos reclamos totalizan 95 por un valor de US\$ 49 mil. El 6,62% restante corresponde a los reclamos que a la fecha de este informe se encuentran aún en trámite.

Los reclamos de impacto monetario No favorable, corresponden principalmente a consumos no reconocidos por los clientes, en los cuales los criterios generales que sustentan la decisión tomada son:

- El cliente identificó el consumo y desiste del reclamo.
- El consumo lo realiza una persona conocida por el cliente.

- El vale (nota de cargo) tiene firma y registra similitud en los rasgos.
- El consumo fue realizado con tarjeta robada y se determinó después del análisis, que al cliente le corresponde pagar.

Reclamos con impacto no monetario:

Los requerimientos de los clientes que se presentan a continuación están catalogados como reclamos no monetarios y son evaluados para determinar su correspondencia y solución:

ESPECIALIDAD	No.
No recibe Estado de Cuenta	391
SMS	388
Millas/Puntos/Miles	263
Incidente Cliente	251
Tarjeta no activada	178
Total	2.736

Durante el año 2016, se presentaron 2.736 reclamos no monetarios, dentro de los principales reclamos se cataloga el requerimiento No recibe estado de cuenta.

No recibe estado de cuenta: Cuyos motivos obedecen principalmente, a cambios de domicilio no reportados, el cliente se encuentra fuera de la ciudad, solicitó estado de cuenta virtual y por lo tanto no recibe el documento impreso. Estos reclamos son catalogados procedentes o no procedentes:

- Los reclamos **procedentes** corresponden a los casos recibidos en los cuales efectivamente se determina que los estados de cuenta no fueron entregados dentro de los tiempos establecidos. En estos casos se realizan las gestiones y verificaciones necesarias con la finalidad de lograr la entrega efectiva o se entrega una copia del estado de cuenta. Los reclamos **procedentes** se determinan en función del resultado de las auditorías de campo realizadas por el Courier, cuando efectivamente se evidencia una entrega incorrecta.
- Los reclamos **no procedentes** pertenecen a aquellos requerimientos que se encuentran creados fuera del ANS (acuerdo de niveles de servicio), significa que el estado de cuenta se encuentra dentro del tiempo de distribución, o se identificó en el sistema que el cliente tiene la señal de estado de cuenta virtual y por ende no recibirá el documento físico o se origina por una actualización de datos y la dirección no está completa; para lo cual se realiza una rellamada al cliente con el fin de obtener la completitud de datos que permita garantizar futuras entregas efectivas.

NO RECIBE ESTADO DE CUENTA													
CLASIFICACIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
NO PROCEDENTE	17	46	30	13	22	10	15	20	21	14	8	10	226
PROCEDENTE	9	14	10	17	30	28	13	12	13	5	7	7	165
TOTAL	26	60	40	30	52	38	28	32	34	19	15	17	391

Reclamos recibidos a través de la Superintendencia de Bancos y de otras entidades:

Durante el año 2016 se recibió un total de 8 comunicaciones a través de la Superintendencia de Bancos, cuyos requerimientos fueron atendidos dentro de los tiempos establecidos.

Luego de su análisis 6 de ellos, fueron resueltos desfavorables para el cliente, 1 asume Diners y 1 corresponde a solicitud de información:

MARCA	TOTAL
Visa	8
Total:	8
Superintendencia de Bancos	8
Defensoría del Pueblo	0
Fiscalía General	0
Total:	8
Quito	5
Guayaquil	3
Cuenca	0
Total:	8
Asume el Cliente/Socio	6
Asume Diners	1
Asume Comercio	0
Solicitud de Información	1
Total:	8

Reclamos recibidos a través del Defensor del Cliente:

Durante el año 2016 se ha recibido un total de 21 requerimientos a través del Defensor del Cliente, los cuales fueron debidamente resueltos; solo 1 reclamo de esta marca está catalogado bajo la competencia de la Defensora del Cliente. Los casos que corresponden a la no competencia del Defensor del Cliente, se analizan a detalle, y de ser necesario se contacta al cliente con el fin de dar solución a su requerimiento.

	Visa	Total
Reclamos recibidos por el Defensor del Cliente	21	21
Porcentaje	65,63%	100%

Reclamos Recibidos	Abiertos	Cerrados	Total
Competencia del Defensor del Cliente	0	1	1
No Competencia del Defensor del Cliente	0	20	20
Total Reclamos Recibidos 2016	0	21	21
Porcentaje	0%	100%	100%

Conclusiones y recomendaciones

- En función de los resultados presentados en este informe, se puede evidenciar, el cumplimiento realizado en nuestros Canales, con el fin de lograr y sostener los índices de calidad durante el año 2016, los cuales se encuentran dentro de los parámetros definidos por la Administración.

- El personal es calificado y los procesos se encuentran adecuadamente definidos, lo que permite mantener un adecuado control y monitoreo de los reclamos presentados por los clientes, producto de lo cual, lo muestran las cifras relacionadas con los requerimientos que impactan al Defensor del Cliente con un total de únicamente de 21 casos recibidos durante el año, solo 1 está clasificado como competencia del Defensor del Cliente.
- Es importante recalcar que los reclamos se monitorean, analizan y revisan uno a uno, todo con el fin de establecer permanentemente oportunidades de mejora que permitan cumplir y mantener los indicadores y estándares de eficiencia de cara al cliente.
- Los procesos de prevención y detección de transacciones inusuales permitan minimizar las pérdidas por fraude optimizando la satisfacción del cliente mediante la oferta de un servicio eficiente de monitoreo y de seguridad.
- La Política de Atención y Servicio al cliente aprobada por el Directorio, enmarca todos los lineamientos y protocolos de atención, que deben aplicarse en los diferentes puntos de interacción que el cliente mantiene con la Organización, con el objetivo de brindarle una experiencia diferenciadora, única y generadora de valor agregado.
- El Comité de Gestión de Reclamos evalúa de forma permanente el comportamiento y tendencia de los reclamos de clientes de la Organización, mediante las recomendaciones emitidas por el Comité, que generan oportunidades permanentes de mejora.

Luz Amparo Fonnegra Cadavid

TITULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO



PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

A. 1 - CONFORMACIÓN DEL CAPITAL

A.1. Informe sobre la composición del capital, distribución de los accionistas, revelación de instituciones vinculadas

A.1.1. La información requerida, en adición a la expuesta en esta sección, se encuentra revelada en los estados financieros y en las notas a los mismos, los cuales han sido puestos a consideración de los Accionistas.

A.1.2. Estadística sobre la conformación del capital, compuesto por el número de accionistas:

Número de accionistas en los últimos tres años

AÑO	PERSONAS NATURALES	PERSONAS JURÍDICAS	TOTAL ACCIONISTAS
2014	1	1	2
2015	1	1	2
2016	1	1	2

Distribución porcentual del capital de los accionistas en rangos

Rango en US\$	No. Accionistas	Porcentaje de participación
0 - 1.000	1	50,00%
1.001 - 5.000	-	0,00%
5.001 - 10.000	-	0,00%
10.001 - 50.000	-	0,00%
50.001 - 100.000	-	0,00%
100.001 - Adelante	1	50,00%
TOTAL	2	100,00%

Clasificación de los Accionistas por tiempo de permanencia

Rango de Permanencia de Accionistas	No. De Accionistas
Menos de 1 año	-
más de 1 hasta 3 años	-
más de 3 hasta 5 años	-
más de 5 años	2
TOTAL ACCIONISTAS	2

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

A.2.- PARTICIPACION EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS:

A.2.1 Información de las juntas generales o asambleas generales celebradas durante el año bajo análisis

Número de juntas generales de accionistas o asambleas generales de asociados realizadas durante el año, incluyendo fechas y tipo de sesión realizada.

Fecha de Junta	Tipo	% de capital presente en la Junta	Registraron su voto	# total de Accionistas a la fecha de celebración de la Junta
02/03/2016	Extraordinaria	100,00%	2	2
30/03/2016	Ordinaria	100,00%	2	2
06/09/2016	Extraordinaria	100,00%	2	2
12/10/2016	Extraordinaria	100,00%	2	2

Junta General Extraordinaria de Accionistas de 1 de noviembre de 2016.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre la propuesta de conversión de la Compañía en una institución de servicios auxiliares del sistema financiero;
2. Conocer y resolver sobre el cambio del objeto social, modificación de la denominación de la Compañía y del valor nominal de las acciones;
3. Conocer y resolver sobre la reforma integral del estatuto social.

Se conoció y aprobó la propuesta de conversión de la compañía, el cambio de objeto social, modificación de la denominación y del valor nominal de las acciones. .

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Junta General Ordinaria de Accionistas de 30 de marzo de 2016.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el Informe de la Administración correspondiente al ejercicio económico 2015;
2. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Interno de la Compañía;
3. Conocer y resolver sobre el Informe del Auditor Externo de la Compañía;
4. Conocer y resolver sobre el Informe de los Comisarios de la Compañía;
5. Conocer y resolver sobre el Balance General y el Estado de Pérdidas y Ganancias de la Compañía cortados al 31 de diciembre de 2015;
6. Conocer el Oficio No. SB-IG-INSFPR-2015-486 de 28 de diciembre de 2015, remitido por la Superintendencia de Bancos;
7. Conocer y resolver sobre el destino de las utilidades de la Compañía correspondiente al año 2015;
8. Designar Auditor Externo de la compañía;
9. Designar al Presidente, Directores Principales y Suplentes de la Compañía;
10. Conocer el informe del Defensor del cliente correspondiente al año 2015.

Respecto a los puntos del 1 al 6, los documentos se aprobaron por unanimidad de sus asistentes. Con respecto al punto 7, se resolvió formar una Reserva Especial con las utilidades a disposición de los Accionistas generadas durante el periodo fiscal para ser distribuida en efectivo a favor de sus accionistas, para cuyo efecto se delegó a la Administración solicitar a la SB que se revea la disposición contenida en el oficio conocido en el punto 6. Sobre los puntos 8 y 9 se designaron al Auditor Externo, Presidente y Directores.

Junta General Extraordinaria de Accionistas de 6 de septiembre de 2016.- Orden del día:

1. Conocer y resolver sobre el cambio del objeto social y la modificación de la denominación de la Compañía;
2. Conocer y resolver sobre la reforma integral del estatuto social de la Compañía;
3. Conocer y resolver sobre los informes para la conversión a una compañía auxiliar de servicio financieros;
4. Conocer y resolver sobre la venta del negocio de emisión y adquirencia de tarjetas de crédito.

Se conoció y aprobó el cambio de objeto social y modificación de la denominación. Así mismo se conocieron los informes para la conversión y se resolvió sobre la venta del negocio de emisión y aquirencia de tarjetas de crédito.

Junta General Extraordinaria de Accionistas de 12 de octubre de 2016.- Orden del día:

Conocer y resolver sobre el cambio del objeto social.

Se conoció y aprobó el cambio de objeto social conforme a las observaciones de la Superintendencia de Bancos.

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

A.2.2 Gastos totales erogados por Junta General o asamblea general.

En la Junta General Ordinaria y en las Juntas Generales Extraordinarias celebradas durante el año 2016, la compañía no incurrió en gastos representativos que deban ser mencionados.

A.2.3 Número total de accionistas o asociados que participaron en la última elección a miembros del directorio.

Fecha de última elección de Directores	Registraron voto	Porcentaje de asistencia
30/03/2016	2	100,00%

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

Según el estatuto social de la Sociedad, el Presidente de la Compañía que hace las veces de Presidente del Directorio es elegido cada 2 años, el resto de miembros del Directorio que son 4 miembros principales y 5 miembros suplentes son elegidos anualmente. Nueve miembros del Directorio son de género masculino y un miembro de género femenino. Los miembros del Directorio tienen un adecuado conocimiento sobre las operaciones y características de la Compañía, pues en promedio han sido directores por más de 3 años.

A.2.5 Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la Junta General sobre la política de remuneraciones

En la sesión de Directorio celebrada el 25 de septiembre de 2012, designó al Director representante de INTERDIN para el comité de retribuciones del Grupo Financiero Diners. La política de Retribuciones ha sido aprobada por el Comité de Retribuciones y por la Junta General Ordinaria celebrada el 27 de marzo de 2014. Anualmente se conoce el Informe del comité de retribuciones.

A.2.6 Participación de los accionistas en decisiones adoptadas en junta general de accionistas sobre la política que tratará conflictos de interés.

El Directorio de la compañía y del Grupo Financiero son los responsable de aprobar las políticas, sin embargo en el Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas se resumen los principales aspectos.

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

A.3.- ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS PARA DIFUSION DE INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS

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

El área legal mantiene contacto permanente con los Accionistas tanto a nivel telefónico como por intermedio de mail, mediante los cuales se establecen las consultas y requerimientos de los Accionistas.

A.3.2 / 3 Sistemas de promoción de la capacidad a los accionistas o asociados y nivel de participación / Cursos de capacitación a los accionistas o asociados sobre temas relacionados con el logro de un buen entendimiento de los temas hacer analizados, a fin de elevar la calidad de la participación

En adición a lo comentado anteriormente, el grupo financiero a puesto a disposición de los Accionistas y del público en general la plataforma de "Financial Education", misma que permanentemente es actualizada.

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

En el Código de Buen Gobierno Corporativo, en el Estatuto Social de la Compañía, en la Manual de Trabajo y en el Código de Ética se presenta los principios y valores establecidos por la Compañía y el Grupo Financiero, para evitar conflictos de interés y pugnas de poder. Un resumen de los aspectos relevantes presentados se incorpora en el informe del Directorio hacia la Junta General de Accionistas. Adicionalmente la Administración ha dispuesto de un canal de confianza para cualquier denuncia que se pueda presentar, sobre la cual el Comité de Ética realiza el seguimiento de manera independiente.

B.- INFORMACION DEL DIRECTORIO

B.1. REVELACIÓN DE LOS ASUNTOS MATERIALES DE LA CONDICIÓN DE LA ENTIDAD FINANCIERA, NIVELES DE RIESGO Y POLÍTICA DE IMPACTO EN LA ESTRATEGIA, POR PARTE DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO O DEL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.1.1 Informe por parte del directorio o del organismo que haga sus veces, ante la Junta General de Accionistas referentes a los siguientes aspectos:

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

Consta en el informe del Directorio presentado a la Junta General del Accionistas, así como en el Comité Integral de Riesgos.

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

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

Consta en los informes de Auditoría Interna, Comité de Auditoría, Cumplimiento, Gobierno Corporativo, Riesgos, presentados por el Directorio, en los cuales se evidencia que el ambiente de control en el cual opera el Grupo Financiero es adecuado y se enmarca en las mejores prácticas nacionales e internacionales.

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

Tal como se menciona en el Informe del Directorio a la Junta General de Accionistas, no se han presentado conflictos de interés que hayan sido de conocimiento de la Compañía. El Comité de Auditoría manifiesta que el ambiente de control dentro de los cuales opera la Sociedad son adecuados y se ajustan a las mejores prácticas y estándares de la industria, así como los requeridos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y por la Superintendencia de Bancos.

Aplicación de la política de retribuciones y evaluación del desempeño del directorio o del organismo que haga sus veces y de la administración

El informe del Comité de Retribuciones que consta en el informe del Directorio a la Junta General de Accionistas, se establece que el adecuado cumplimiento de la política de retribuciones. Por otro lado, los Directorios y Comités requeridos han sesionado de manera normal de acuerdo con el estatuto social y los requerimientos del Código de Buen Gobierno Corporativo, con una activa participación de sus miembros.

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

Consta en el informe de Atención al cliente que ha sido presentado a la Junta General de Accionistas.

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

Tal como se expone en el informe del Directorio, en el año 2016 el Comité de Ética del Grupo Financiero ha tomado conocimiento y resolución de los 14 casos que se han presentado, los cuales se relacionan con casos leves y obedecen a aspectos de carácter administrativo, que han sido reportados en el canal de confianza que la Compañía mantiene habilitado para el efecto.

El marco de actuación y los lineamientos mantenidos en las políticas y procedimientos definidos por el Comité de Ética se han cumplido de manera satisfactoria.

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

B.1.2 Estadísticas del funcionamiento de los comités de auditoría, cumplimiento, riesgos, ética y retribuciones e indicadores de desempeño

Nombre comité	No. de comités en 2016	No. de asistentes a cada sesión
Comité de Cumplimiento	13	7 miembros con voz y voto y 3 invitado con voz
Comité de Auditoría	12	5 miembros con voz y voto y 3 invitados con voz
Comité de Administración Integral de Riesgos	12	3 miembros con voz y voto y 5 invitados con voz
Comité de retribuciones	2	5 miembros con voz y voto
Comité de ética	4	6 miembros con voz y voto y 2 invitado con voz
Comité de Gobierno Corporativo	1	8 miembros con voz y voto
Comité de Tecnología	3	5 miembros con voz y voto

B.2 FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL

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

Los miembros del Directorio mantienen una participación activa en las sesiones de Directorio en las cuales han participado, así como en los diversos comités para los cuales han sido designados.

B.2.2 Estadísticas de participación en los programas de capacitación por parte de los Miembros del Directorio

Año	Descripción	Participantes	Porcentaje
2016	Programa de Prevención de Lavados de Activos	10	100%

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

B.3 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO O EN EL ORGANISMO QUE HAGA SUS VECES

B.3.1. Gasto promedio del directorio en las reuniones realizadas - Corresponden a los gastos causados por los miembros del directorio o el organismo que haga sus veces en el periodo. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos:

Gasto promedio de las reuniones realizadas por el Directorio en el año 2016:

Fecha de Directorio	No. de miembros que asistieron	Gasto causado por los miembros del Directorio	Gasto promedio causado
sesión 28 de enero	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 24 de febrero	5	\$ 2.500,00	500,00
sesión 16 de marzo	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 21 de abril	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 19 de mayo	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 15 de junio	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 20 de julio	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 18 de agosto	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 15 de septiembre	6	\$ 3.000,00	500,00
sesión 20 de octubre	5	\$ 2.500,00	500,00
sesión 22 de noviembre	5	\$ 2.500,00	500,00
sesión 14 de diciembre	6	\$ 3.000,00	500,00

No se han incurrido en gastos adicionales a los mencionados en el punto anterior

C. INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL

C.1 CARACTERISTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL

C.1 Información del equipo gerencial de las instituciones controladas

Toda la información del equipo gerencial consta en el Anexo No. 2 de Información de buenas prácticas de gobierno corporativo de Diners Club del Ecuador S.A. S.F., cabeza del Grupo Financiero

C.2 NIVEL DE REMUNERACIONES

C.2.1 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencia sobre el total de gastos operativos por concepto de remuneraciones invertidos en la Compañía

Toda la información del equipo gerencial consta en el Anexo No. 2 de Información de buenas prácticas de gobierno corporativo de Diners Club del Ecuador S.A. S.F., cabeza del Grupo Financiero

**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

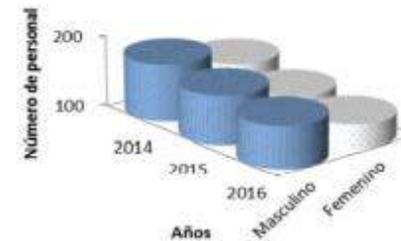
C.2.2 Relación de los gastos de remuneraciones anuales invertidas en el equipo gerencial sobre el total de utilidades antes de impuestos registrados por la Compañía
 Toda la información del equipo gerencial consta en el Anexo No. 2 de Información de buenas prácticas de gobierno corporativo de Diners Club del Ecuador S.A. S.F., cabeza del Grupo Financiero

D. INFORMACION LABORAL

D.1 CARACTERISTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO FINANCIERO DINERS

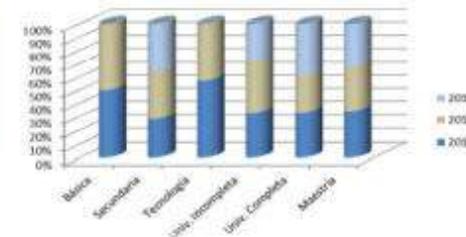
D.1.1 Número de empleados en los últimos tres años, clasificados por género.

Año	Masculino	Femenino
2014	181	157
2015	168	141
2016	158	133



D.1.2 Número de empleados de la Entidad clasificados por nivel de educación, para los últimos 3 años.

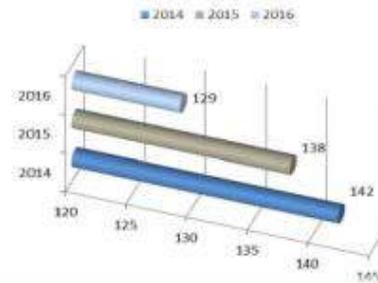
Año	Básica	Secundaria	Tecnología	Univ. Incompleta	Univ. Completa	Maestría
2014	1%	4%	4%	29%	43%	19%
2015	1%	5%	3%	35%	37%	19%
2016	0%	5%	0%	25%	51%	18%



DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

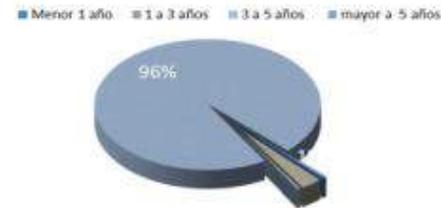
D.1.3 Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos 3 años

Año	No. Personal
2014	142
2015	138
2016	129



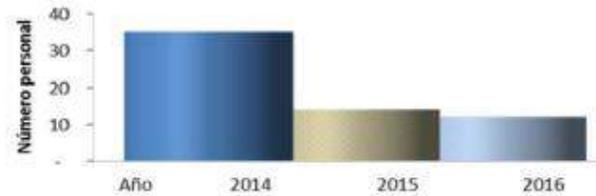
D.1.4 Clasificación de los empleados por su permanencia:

Tiempo de permanencia en años	2016
Menor 1 año	2
1 a 3 años	9
3 a 5 años	1
mayor a 5 años	279



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

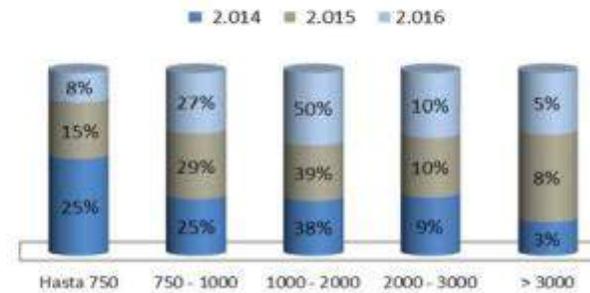
Año	No. de personal
2014	35
2015	14
2016	12



**DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A. SOCIEDAD FINANCIERA
BUENAS PRACTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO**

D.1.6 Clasificación del personal por rangos salariales

Rango	Número de personal		
	2.014	2.015	2.016
Hasta 750	86	45	23
750 - 1000	84	89	78
1000 - 2000	127	118	145
2000 - 3000	31	29	30
> 3000	10	24	16



D.2 CAPACITACIÓN

D.2 Programas de capacitación - Valor de la inversión en capacitación, número de programas de capacitación emprendidos en los últimos 3 años

Toda la información de programas de capacitación consta en el Anexo No. 2 de Información de buenas prácticas de gobierno corporativo de Diners Club del Ecuador S.A. S.F., cabeza del Grupo Financiero