

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

ANEXO 2

AÑO: 2022

B. INFORMACION DE LOS CONSEJOS ADMINISTRACION - VIGILANCIA

B.1 CONFORMACION DE LOS CONSEJOS

|       |  |                           |        |
|-------|--|---------------------------|--------|
| B.1.1 | Tiempo promedio de permanencia de los miembros de los Consejos que se encuentren en funciones a la fecha de corte. | CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | 4 AÑOS |
|       |  | CONSEJO DE VIGILANCIA     | 4 AÑOS |

B.1.2 Número de sesiones durante el año y número de asistentes a cada sesión.

| AÑO 2022   | SESIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN | NÚMERO DE ASISTENTES   |
|------------|--|--|
| ENERO      | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| FEBRERO    | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| MARZO      | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| ABRIL      | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| MAYO       | 3                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.<br>SESIÓN 3.- 5 ASISTENTES |
| JUNIO      | 1                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES  |
| JULIO      | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| AGOSTO     | 3                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.<br>SESIÓN 3.- 5 ASISTENTES |
| SEPTIEMBRE | 2                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.                            |
| OCTUBRE    | 3                                      | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES.<br>SESIÓN 3.- 5 ASISTENTES |

| AÑO 2022   | SESIONES CONSEJO DE VIGILANCIA | NÚMERO DE ASISTENTES    |
|------------|--------------------------------|-------------------------|
| ENERO      | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| FEBRERO    | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| MARZO      | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| ABRIL      | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| MAYO       | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| JUNIO      | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| JULIO      | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| AGOSTO     | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| SEPTIEMBRE | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |
| OCTUBRE    | 1                              | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES |



|       | NOVIEMBRE   | 2  | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES<br>SESIÓN 2.- 5 ASISTENTES. | NOVIEMBRE      | 1  | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES   |           |
|-------|---|----|---|----------------|----|---------------------------|-----------|
|       | DICIEMBRE   | 1  | SESIÓN 1.- 5 ASISTENTES                             | DICIEMBRE      | 1  | SESIÓN 1.- 3 ASISTENTES   |           |
|       | TOTAL SESIONES  | 25 |   | TOTAL SESIONES | 12 |                           |           |
| B.1.3 | Número de desviaciones observadas en la aplicación del apartado de valores y principios de éticos y conductuales;               |    |   |                |    |                           |           |
| B.1.4 | Promedio de gastos de las sesiones de los Consejos: monto del gasto efectuado frente al número de sesiones realizadas.          |    |   |                |    | Consejo de Administración | \$ 43,96  |
|       |   |    |   |                |    | Consejo de Vigilancia     | \$ 43,96  |
| B.1.5 | Monto de inversión en cursos de capacitación a los vocales de cada consejo frente al número total de vocales.                   |    |   |                |    | Consejo de Administración | \$ 105,00 |
|       |   |    |   |                |    | Consejo de Vigilancia     | \$ 105,00 |
| B.1.6 | Monto de inversión en cursos de capacitación de los vocales de cada consejo frente al total de gastos operativos de la entidad. |    |   |                |    | Consejo de Administración | 0,00061   |
|       |   |    |   |                |    | Consejo de Vigilancia     | 0,00061   |

| INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO |   |   |   |           |
|---|---|---|---|-----------|
| ANEXO 3   |   |   |   |           |
| AÑO: 2022   |   |   |   |           |
| C. DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA   |   |   |   |           |
| C.1   | DE LA GERENCIA Y JEFATURAS DE ÁREA            |   |   |           |
| Cargo   | C.1.1 Tiempo de servicio en la entidad (Años) | C.1.2 Tiempo de permanencia en la función que cumple (Años) | C.1.3 Participación de las Jefaturas de Área por género |           |
|   |   |   | Femenino  | Masculino |
| Gerente General   | 27  | 27  |   | 1         |
| Subgerente General  | 20  | 2   |   | 1         |
| Unidad de Auditoría Interna   | 18  | 10  | 1   |           |
| Unidad de Talento Humano  | 7   | 8 meses   | 1   |           |
| Unidad Legal  | 13  | 13  |   | 1         |
| Unidad de Tesorería   | 13  | 8 meses   | 3   | 2         |
| Unidad de Riesgo  | 13  | 13  |   | 1         |
| Unidad de Tecnología de la Información.   | 14  | 1   |   | 3         |
| Unidad de Cumplimiento  | 28  | 16  | 2   |           |
| Unidad de Crédito   | 16  | 3   | 1   | 5         |
| Unidad de Seguridad Física y Electrónica.   | 5   | 5   | 2   |           |
| Unidad de Contabilidad  | 20  | 20  | 2   | 1         |

|                                   |   |   |           |           |
|-----------------------------------|---|---|-----------|-----------|
| Unidad de Marketing y Captaciones | 3 | 3 |           | 1         |
| <b>Total</b>                      |   |   | <b>12</b> | <b>16</b> |

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIER )

ANEXO 1

AÑO: 2022

A. INFORMACIÓN SOCIOS Y ASAMBLEA

A.1 INFORMACIÓN SOCIOS

|            |  |                       |  |   |  |
|------------|--|-----------------------|--|---|--|
| A.1.1      | Número de socios en los últimos tres años, identificando entre personas naturales y jurídicas  | <b>AÑO</b>            | <b>TIPO DE PERSONA</b>                   | <b>NÚMERO DE SOCIOS</b>   |  |
|            |  | 2020                  | Personas Naturales                       | 24039   |  |
|            |  |                       | Personas Jurídicas                       | 245   |  |
|            |  | 2021                  | Personas Naturales                       | 26249   |  |
|            |  |                       | Personas Jurídicas                       | 265   |  |
|            |  | 2022                  | Personas Naturales                       | 28928   |  |
|            |  |                       | Personas Jurídicas                       | 294   |  |
| A.1.2      | Clasificación de los socios por empo de permanencia  | <b>RANGO DE AÑOS</b>  | <b>CANTIDAD DE SOCIOS</b>                |   |  |
|            |  | < 1 año               | 2752                                     |   |  |
|            |  | > = 1 < = 3 años      | 6012                                     |   |  |
|            |  | > 3 < = 5 años        | 4559                                     |   |  |
|            |  | > 5 años              | 15605                                    |   |  |
|            |  | <b>TOTAL</b>          | <b>28928</b>                             |   |  |
| A.1.3      | Número de socios nuevos incorporados en el año que se reporta; y   |                       |  | 2752  |  |
| A.1.4      | Número de socios que se retiraron en el año que se reporta   |                       |  | 40  |  |
| <b>A.2</b> | <b>DE LA ASAMBLEA</b>  |                       |  |   |  |
| A.2.1      | Tiempo promedio de permanencia de los representantes a la Asamblea que se encuentran en funciones a la fecha de corte de la información presentada |                       |  | 4 AÑOS  |  |
| A.2.2      | Número de asambleas realizadas durante el año incluyendo la siguiente información:   |                       |  |   |  |
|            | <b>Fecha de realización de la sesión</b>   | <b>Tipo de Sesión</b> | <b>Número Total de Socios Asistentes</b> | <b>Número total de socios asistentes / número total de socios o representante</b> | <b>Número de socios que Registraron su voto/número total de socios o representante</b> |
|            | 25/3/2022  | Ordinaria             | 22                                       | 96,00%  | 0  |
|            | 14/01/2022   | Extraordinaria        | 22                                       | 96,00%  | 0  |
|            | 29/09/2022   | Extraordinaria        | 21                                       | 96,00%  | 0  |
| 18/08/2022 | Extraordinaria   | 27                    | 98,00%                                   | 0   |  |

|       |   |        |
|-------|---|--------|
| A.2.3 | Promedio de gastos erogados para ejecución de las asambleas por cada socio asistente; y | 120,60 |
|-------|---|--------|

| INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO  |   |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
|--|---|---------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-------|---|---|---|---------|---|---|---|-------|---|----|----|-------|---|---|---|------|---|---|---|-------|---|----|---|-------|---|----|----|--------|---|---|---|
| ANEXO 6  |   |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| AÑO: 2022  |   |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| G. USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS   |   |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| G.1 RECLAMOS PRESENTADOS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS ANTE LA ENTIDAD |   |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| G.1.1  | Número de casos resueltos frente/número de casos presentados  |                     |                    |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
|  | <table border="1"> <thead> <tr> <th>AÑO 2022</th> <th>TIPO DE RECLAMO</th> <th>RECLAMOS INGRESADOS</th> <th>RECLAMOS RESUELTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ENERO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P</td> <td>8</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>FEBRERO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>MARZO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>10</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>ABRIL</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>8</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>MAYO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>5</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>JUNIO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>10</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>JULIO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>12</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>AGOSTO</td> <td>CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING</td> <td>8</td> <td>7</td> </tr> </tbody> </table> | AÑO 2022            | TIPO DE RECLAMO    | RECLAMOS INGRESADOS | RECLAMOS RESUELTOS | ENERO | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P | 8 | 7 | FEBRERO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 6 | 5 | MARZO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 10 | 10 | ABRIL | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 8 | 5 | MAYO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 5 | 5 | JUNIO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 10 | 9 | JULIO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 12 | 12 | AGOSTO | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING | 8 | 7 |
| AÑO 2022   | TIPO DE RECLAMO   | RECLAMOS INGRESADOS | RECLAMOS RESUELTOS |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| ENERO  | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P   | 8                   | 7                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| FEBRERO  | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 6                   | 5                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| MARZO  | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 10                  | 10                 |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| ABRIL  | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 8                   | 5                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| MAYO   | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 5                   | 5                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| JUNIO  | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 10                  | 9                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| JULIO  | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 12                  | 12                 |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |
| AGOSTO   | CAJERO AUTOMATICO/CRE DITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/P UNTOMATICO/WEB BANKING   | 8                   | 7                  |                     |                    |       |   |   |   |         |   |   |   |       |   |    |    |       |   |   |   |      |   |   |   |       |   |    |   |       |   |    |    |        |   |   |   |

|            |   |     |    |
|------------|---|-----|----|
| SEPTIEMBRE | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTOMATICO/WEB BANKING | 12  | 12 |
| OCTUBRE    | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTOMATICO/WEB BANKING | 7   | 6  |
| NOVIEMBRE  | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTOMATICO/WEB BANKING | 11  | 8  |
| DICIEMBRE  | CAJERO AUTOMATICO/CREDITO/TARJETA DE DEBITO/CUENTAS DE AHORRO/OTROS/PUNTOMATICO/WEB BANKING | 6   | 5  |
| TOTAL      |   | 103 | 91 |