

MEMORIA ANUAL 2024

INDICE DEL CONTENIDO

1.	MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO	3
2.	MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	4
3.	BANCO COMERCIAL DE MANABÍ EN CIFRAS	5
4.	INFORMACIÓN GENERAL Y ESTRUCTURA.	6
5.	ENTORNO ECONÓMICO	8
6.	SECTOR FINANCIERO PRIVADO	13
7.	PARTICIPACIÓN DE MERCADO	14
8.	DESEMPEÑO FINANCIERO	15
9.	GOBIERNO CORPORATIVO.	20
10.	INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES	32
11.	GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES	34
12.	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (ARLAFDT).	42
13.	INFORME ANUAL DE COMITÉ DE ETICA.....	49
14.	INFORME PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	50
15.	INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA.....	53
16.	INFORME ANUAL AUDITORÍA INTERNA	58
17.	INFORME DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMOS FINANCIEROS	61
18.	INFORME DE LOS AUDITORES EXTERNOS INDEPENDIENTES	63
19.	INFORME DEL COMISARIO.....	67
20.	INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE	71
21.	ANEXOS.....	74

1. MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Estimados Accionistas:

Es un honor dirigirme a ustedes en este mensaje anual, lleno de gratitud y esperanza por lo que hemos logrado juntos y por todo lo que vamos a alcanzar en el futuro. Quiero comenzar agradeciendo profundamente la confianza que me han brindado al nombrarme como Presidente del Directorio del Banco Manabí. Es un privilegio y es un reto que asumo con toda la humildad, compromiso, capacidad y energía para llevar a nuestra institución hacia la excelencia bancaria.

En primer lugar, quiero compartir y agradecer la dedicación incansable y el esfuerzo colectivo que han puesto todos nuestros colaboradores. Gracias al trabajo en equipo, hemos logrado grandes avances y hemos alineado a todo el personal con las metas estratégicas del banco.

El diálogo abierto y constante entre la directiva y nuestros equipos ha sido fundamental para cumplir con éxito los objetivos que nos propusimos. Cada día, vemos cómo ese compromiso se traduce en resultados tangibles, que no solo fortalecen a nuestro banco, sino que también mejoran la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes.

La visión rejuvenecida del Banco Manabí está guiando nuestra gestión hacia un futuro exitoso. Hemos trabajado incansablemente en el desarrollo digital, que se ha consolidado como una de nuestras principales prioridades. La implementación de nuevas tecnologías y la mejora de nuestros sistemas digitales nos han permitido estar a la vanguardia, acercándonos cada vez más a nuestros clientes y ofreciendo una experiencia moderna y eficiente. Este esfuerzo no solo ha fortalecido nuestra competitividad, sino que también ha generado un vínculo más estrecho y confiable con la comunidad empresarial y nuestros usuarios. Poco a poco nos estamos convirtiendo en una opción y un aliado de los negocios ecuatorianos.

El crecimiento que hemos alcanzado en el último año no sería posible sin el apoyo incondicional de nuestros clientes, a muchos a quienes he podido conocer, visitar y palpar, de primera mano, la lealtad y confianza hacia el Banco Manabí. Cada transacción, cada interacción y cada consulta nos motivan a seguir mejorando, a ser más ágiles y a ofrecer productos que realmente hagan la diferencia en el día a día de quienes confían en nosotros.

En este sentido, nuestra meta es clara: convertir al Banco Manabí en un referente de crecimiento, innovación, confianza y fortaleza. Con el apoyo de nuestros accionistas y la dedicación de todos los miembros del equipo, estoy convencido de que estamos en el camino correcto.

Con gratitud y optimismo,

Abg. Marcos J. Miranda Burgos
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

2. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

Apreciados accionistas:

Durante el año 2024, nuestra entidad logró cumplir con éxito su misión de brindar servicios financieros a nuestros clientes y obtener resultados positivos. Este logro fue posible gracias al esfuerzo conjunto de un equipo integrado por directores, gerente, subgerentes, funcionarios y colaboradores, quienes se mantuvieron completamente alineados y comprometidos con la realización de los planes, proyectos y objetivos institucionales. Estos fueron diseñados siguiendo rigurosas técnicas financieras, en consonancia con los estándares de la banca moderna y competitiva que predominan tanto a nivel nacional como internacional.

Es fundamental destacar que las metas institucionales logradas en 2024 adquieren un mérito aún mayor, considerando la difícil situación sociopolítica, la crisis energética y la inseguridad ciudadana que afectaron al país. Estas circunstancias generaron una gran incertidumbre y una profunda preocupación social. Sin embargo, nuestra entidad se mantuvo fortalecida y adecuadamente preparada desde el punto de vista técnico para enfrentar estos desafíos. Lo cual se ve plasmado en los resultados de nuestros indicadores financieros institucionales: solvencia 22.40% superior al Sistema de Bancos Privados 10.74%, morosidad 2.63% inferior al Sistema de Bancos Privados 3.16%, liquidez 27.07% superior a la obtenida por el Sistema de Bancos Privados 22.25%.

La digitalización de servicios del Banco Manabí ha sido un proceso clave para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. En este año se mejoraron las plataformas de App Móvil y se implementó el Cash Management, facilitando las transacciones a los clientes y usuarios.

A partir del 2025 se utilizará el nombre "Banco Manabí" con el nuevo eslogan **"Todo lo que quieres"**, siendo parte de una estrategia para modernizar la imagen y reflejar mejor nuestro compromiso con las ciudades y sus clientes, buscando fortalecer la identidad del banco y su conexión con la comunidad manabita.

Es importante resaltar que la principal fortaleza del Banco son sus clientes, quienes, con lealtad y gratitud, han confiado sus recursos, en estos 44 años. Banco Manabí tiene grandes sueños y metas para el próximo año; siempre alineados con el mejor porvenir de nuestros accionistas, empleados y sociedad en general. Gracias a nuestra experiencia, la lealtad de nuestros clientes y el esfuerzo conjunto de nuestro equipo, estoy convencido de que lograremos el éxito en nuestros objetivos.

Atentamente,

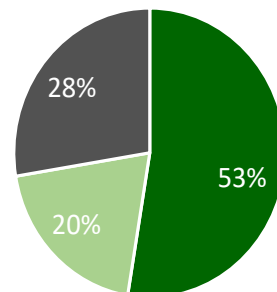
Eco. Milton Ochoa Maldonado
GERENTE GENERAL

3. BANCO COMERCIAL DE MANABÍ EN CIFRAS

(Miles USD)	2023	2024
Activo Total	\$ 65,175	\$ 90,060
Cartera de Préstamos Bruta	\$ 31,513	\$ 43,009
Provision Acumulada	\$ 1,006	\$ 1,531
Depósitos de clientes (Ahorros, corrientes, DPF)	\$ 48,232	\$ 72,104
Utilidad Neta	\$ 32	\$ 27
Patrimonio	\$ 14,216	\$ 14,230
ROE	0.22%	0.10%
ROA	0.05%	0.02%

COLOCACIONES 2024 POR CIUDAD				
CIUDAD	CONSUMO	MICROCREDITO	PRODUCTIVO	TOTAL
Chone	834,589.90	433,805.16	664,154.20	1,932,549.26
Guayaquil	14,411,556.75	4,895,877.63	4,569,528.59	23,876,962.97
Manta	1,763,558.04	412,215.24	900,980.97	3,076,754.25
Portoviejo	5,002,353.18	2,430,289.94	5,333,592.36	12,766,235.48
Bahía de Caráquez	614,654.55	342,861.45	398,994.74	1,356,510.74
TOTAL	22,626,712.42	8,515,049.42	11,867,250.86	43,009,012.70

CARTERA DE CREDITO
US\$43 MILLONES

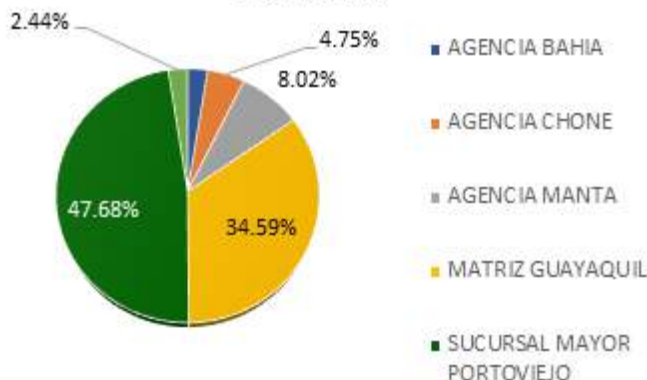


■ CONSUMO ■ MICROCREDITO ■ PRODUCTIVO

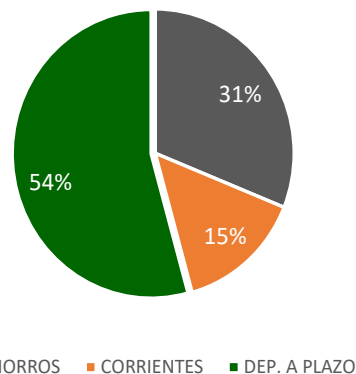
TIPO DE CARTERA	SALDO DE CARTERA 2023 (en miles USD)			
	CONSUMO	PRODUCTIVO	MICROCREDITO	TOTAL
CARTERA POR VENCER	14,565	11,222	5,010	30,798
CARTERA NO DEVENGA	297	20	181	498
CARTERA VENCIDA	120	63	34	217
TOTAL	14,982	11,305	5,225	31,513
MOROSIDAD	2.78%	0.73%	4.11%	2.27%

TIPO DE CARTERA	SALDO DE CARTERA 2024 (en miles USD)			
	CONSUMO	PRODUCTIVO	MICROCREDITO	TOTAL
CARTERA POR VENCER	22,010	11,559	8,307	41,876
CARTERA NO DEVENGA	492	252	173	917
CARTERA VENCIDA	125	56	35	216
TOTAL	22,627	11,867	8,515	43,009
MOROSIDAD	2.73%	2.60%	2.44%	2.63%

TOTAL DE DEPOSITOS 2024
71.80MM



Total Depósitos 2024 = US\$71.80 MM



4. INFORMACIÓN GENERAL Y ESTRUCTURA.

El Banco Comercial de Manabí, fundado en 1979, ha sido una institución financiera clave en la región de Manabí, Ecuador. Desde su creación, ha buscado ofrecer servicios bancarios accesibles y de calidad a sus clientes, apoyando el desarrollo económico local. A lo largo de los años, el banco ha evolucionado, adaptándose a las necesidades del mercado y a los cambios en la economía nacional.

El Banco Comercial de Manabí ha ampliado su gama de productos y servicios, incluyendo cuentas de ahorro, créditos personales y empresariales, así como servicios de inversión. Su enfoque en la atención al cliente y el desarrollo de la comunidad ha contribuido a su crecimiento y a su reputación como una entidad confiable en el sector financiero.

El Banco Comercial de Manabí cambió su nombre a "Banco Manabí" en un esfuerzo por modernizar su imagen y reflejar mejor su compromiso con la región. Este cambio de nombre se realizó para simplificar la identificación de la entidad y fortalecer su presencia en el mercado financiero. El nuevo nombre busca resaltar su conexión con la comunidad manabita y su enfoque en ofrecer servicios financieros que se adapten a las necesidades de sus clientes. Además, este cambio está relacionado con una estrategia más amplia de rebranding, que incluye la mejora de sus servicios y la expansión de su oferta.

En línea con los aspectos antes descritos, Banco Manabí realiza la modificación de su estructura organizativa reubicando su oficina matriz a la ciudad de Guayaquil, con lo que la oficina principal de Manabí se constituye como Sucursal Mayor, la misma que continúa brindando productos y servicios con la calidad y calidez que ha mantenido desde su creación.

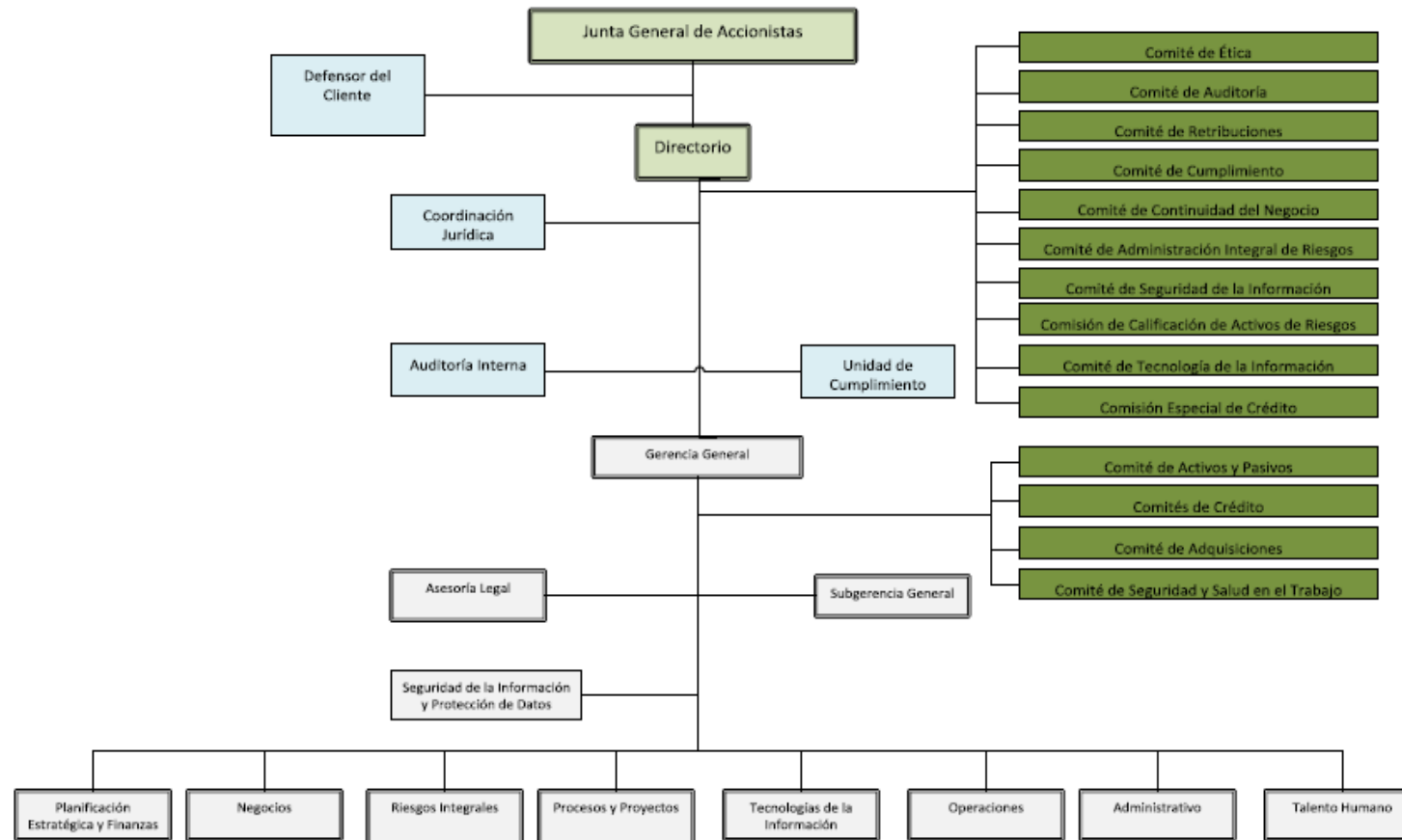
Banco Manabí se mantiene dentro del segmento de Bancos pequeños del Sistema Financiero Nacional de acuerdo con la clasificación de la Superintendencia de Bancos, su principal área de influencia es la provincia del Guayas seguido de Manabí. La mayor fortaleza del Banco continúa siendo la estructura de su propiedad y el constante apoyo de sus principales accionistas.

En el año 2024, Banco Manabí ha experimentado un importante crecimiento en su actividad crediticia que representa el 36% con respecto al año 2023, el indicador de morosidad se ubica en 2.63%, el cual es inferior al registrado por los bancos de su Peer Group (6.17%) y de los bancos privados (3.16%).

La calificadora de riesgos GLOBAL RATING S.A., con corte al 30 de septiembre de 2024 asignó la calificación AA, lo que significa que la institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta de calificación.

El banco ha estado involucrado en diversas iniciativas sociales y económicas, apoyando proyectos que fomentan el desarrollo sostenible en las provincias de Guayas y Manabí. Su compromiso con la comunidad y su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno financiero han sido factores clave en su éxito a lo largo de estos 44 años.

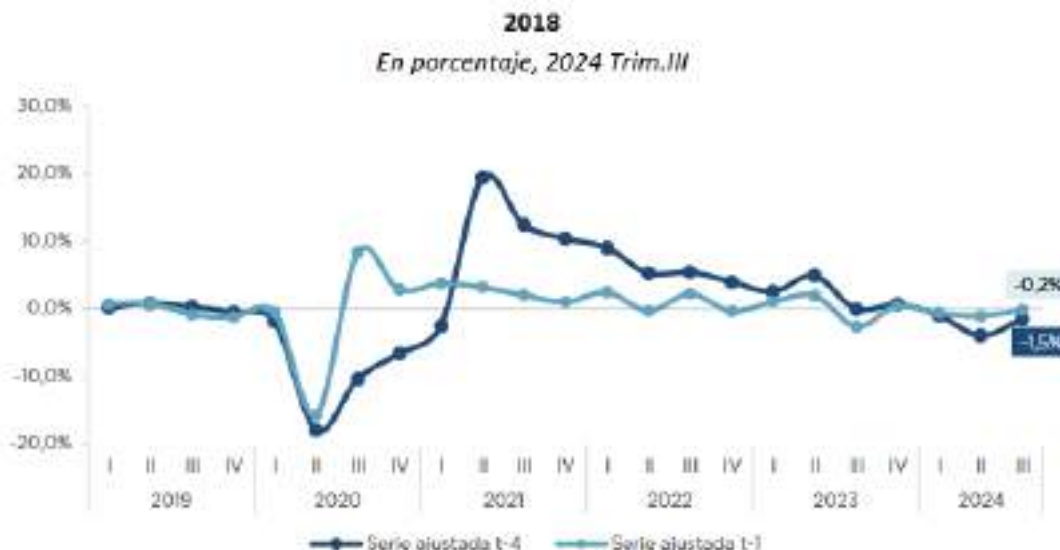
Organigrama



5. ENTORNO ECONÓMICO

En el tercer trimestre de 2024, la economía ecuatoriana se contrajo en 1,5% comparado con el mismo periodo del año 2023. En relación con el trimestre anterior, el Producto Interno Bruto (PIB) experimentó un decrecimiento de 0,2%.

Figura 1. Evolución del PIB, serie ajustada, encadenada de volumen con año de referencia



Fuente: Banco Central del Ecuador

Este comportamiento estuvo relacionado con las contracciones interanuales de los componentes del gasto: la formación bruta de capital fijo (FBKF) en -6,2%, de las exportaciones en -5,1%, del gasto de gobierno en -1,04%. En contraste, el consumo de los hogares creció en 2,9% y las importaciones en 0,3%.

La reducción de la FBKF se explica por la caída interanual del sector de la construcción y a la reducción en las ventas de insumos para este sector. Por su parte, las exportaciones se contrajeron debido principalmente a la reducción de las ventas externas de petróleo crudo, derivados de petróleo, camarón, productos mineros, entre otros. Además, la reducción del gasto de gobierno estuvo asociado principalmente a la disminución en el rubro compras de bienes y servicios del Presupuesto General del Estado. Por otro lado, el consumo de los hogares creció principalmente por la mayor demanda de productos manufacturados alimenticios, servicios de arte y entretenimiento, inmobiliarios y de alojamiento y comidas. Finalmente, las importaciones crecieron ligeramente debido a la mayor demanda de materias primas y productos intermedios y de bienes de capital para la industria y para la agricultura.

A nivel de industrias, 6 de los 20 sectores presentaron un desempeño positivo, entre los cuales se destacan:

- ☒ Arte, entretenimiento y otras actividades en 3,7%;
- ☒ Pesca y acuicultura en 3,2%;

- ☒ Alojamiento y comidas en 2,6%;
- ☒ Actividades inmobiliarias en 1,5%;
- ☒ Agricultura, ganadería y silvicultura en 0,8%;
- ☒ Manufactura de productos alimenticios en 0,1%;

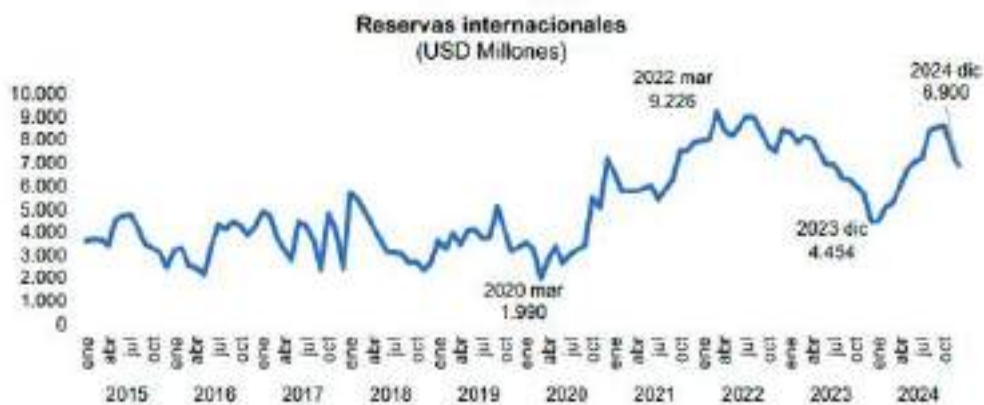
El índice de Precios es un indicador que muestra la variación promedio de los precios de todos los bienes y servicios finales disponibles en la economía. En el tercer trimestre de 2024, el índice de precios ajustado del PIB se ubicó en 110,6 puntos, lo que representó un aumento de los precios de 4,3%, respecto al tercer trimestre del año anterior. A nivel trimestral se registró una variación del deflactor de 0,4%.

Índice de Precios del PIB, tasas de variación interanual y trimestral, series encadenadas con año de referencia 2019



Fuente y elaboración: Banco Central del Ecuador.

Las Reservas Internacionales (RI) presentaron un proceso de acumulación a lo largo de 2024, alcanzando los USD 6.900 millones al 31 de diciembre de 2024. Este nivel de Reservas significa un incremento anual de USD 2.445 millones, lo cual permitió cubrir el 100% de los pasivos del primer y segundo sistema de balance del Banco Central del Ecuador (BCE). De esta manera, la gestión responsable de las RI por parte del BCE permitió cubrir actualmente con activos líquidos la totalidad de los depósitos que mantienen BanEcuador, las entidades financieras privadas y de la economía popular y solidaria, así como de depósitos de otras sociedades financieras como Corporación Financiera Nacional (CFN) y el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad (BIESS).



Fuente: Banco Central del Ecuador

Con respecto al sector fiscal, los mejores resultados a nivel global y primario del Sector Público no Financiero (SPNF) y Presupuesto General del Estado (PGE) se explican por las medidas de política tributaria implementadas para incrementar los ingresos permanentes. A octubre, el saldo de la deuda pública total fue de 50.72 % del PIB, como consecuencia de los desembolsos recibidos de organismos multilaterales y el aumento de la deuda interna.

Referente al Sector externo, las exportaciones totales mantienen su ritmo de expansión, a noviembre crecieron un 9.5 % respecto al mismo periodo del año anterior. Dentro de las exportaciones no petroleras, que aumentaron 10.3 %, destacan productos como atún y pescado, cacao y elaborados, harina y enlatados de pescado y flores; las importaciones no petroleras hasta noviembre de 2024 presentaron un decrecimiento de 7.1 %.

Entre enero y noviembre de 2024, la balanza comercial de Ecuador registró un superávit de USD 6.005,7 millones. Esto representa un aumento de USD 4.351,2 millones en comparación con el mismo periodo de 2023; la balanza comercial petrolera registró un superávit de USD 2.893,7 millones y la balanza comercial no petrolera registró un superávit de USD 3.112,0 millones.

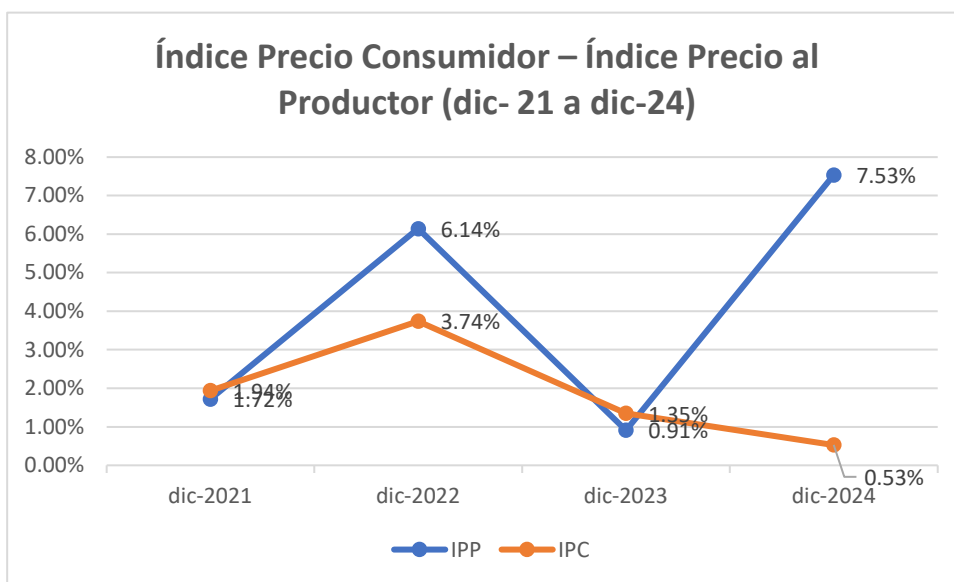
La recaudación neta más valores ocasionales finalizó 2024 con un crecimiento de 16.3 %. La meta de recaudación establecida, con el aumento de 3 puntos porcentuales al IVA, se cumplió en más de 100 %.

Ecuador recibió US\$ 1.748,5 millones en remesas durante el tercer trimestre de 2024, un aumento del 24% frente al mismo periodo de 2023, según el Banco Central. Hasta septiembre, las remesas acumuladas alcanzaron US\$ 4.753,3 millones, superando el total de 2022 y reflejando un alza del 20% respecto a 2023. Este crecimiento, impulsado por la migración ecuatoriana postpandemia, tiene a Estados Unidos como principal destino de los migrantes, país que fue el principal emisor de remesas hacia Ecuador, con USD 1.302,2 millones.

En el segundo trimestre de 2024, las provincias de Guayas, Azuay, Pichincha y Cañar recibieron el 71,6% del total de remesas que llegaron a Ecuador. Este porcentaje es 16,2% superior al monto registrado en el primer trimestre de 2024 y un 13,2% más que en el mismo periodo del 2023. El Banco Central de Ecuador explica que este fenómeno se debe a la gran cantidad de hogares que dependen de las remesas en estas regiones, también se debe a la amplia disponibilidad de servicios financieros.

En diciembre de 2024, de conformidad con las cifras publicadas por el INEC, el Índice de Precios al Consumidor se ubicó en 112,31. Con esto, la inflación mensual es de -0,99%, comparado con el mes anterior que fue de -0,26%, mientras que en diciembre de 2023 se ubicó en -0,02%.

Así mismo, el Índice de Precios al Productor de Disponibilidad Nacional se ubicó en 120,39. Con esto, la variación mensual fue de 0,85%, comparado con el mes anterior que fue de 0,03%, mientras que en diciembre 2023 se ubicó en -0,81%. Por su parte, la variación anual en diciembre 2024 fue de 7,53%, en el mes anterior fue de 5,76% y la de diciembre 2023 se ubicó en 0,91%.



Fuente: Boletín INEC 12-2024

La economía ecuatoriana en el año 2024, estuvo marcada por la implementación de parte del Gobierno de dos medidas poco populares que otros gobiernos intentaron y no pudieron concretar, lo que le permitió tener más recursos disponibles, la primera fue el incremento de tres puntos del Impuesto al Valor Agregado (IVA), que pasó de 12% a 15% desde el 1 de abril de 2024, y posteriormente, la reducción del gasto en subsidios a las gasolinas de bajo octanaje (Extra y Ecopaís), con la implementación de un sistema de bandas de precios que varía cada mes desde el 12 de julio de 2024.

Sin embargo, aunque estas medidas permitieron al Gobierno tener más recursos disponibles, la economía ecuatoriana continuó estancada ya que a partir de septiembre el país soportó

constantes cortes de luz que generaron un impacto negativo en los negocios a nivel nacional debido a que en una gran mayoría no estaban preparados para enfrentar la crisis energética.

En enero de 2024 se presentan el proyecto de Ley para Combatir el Conflicto Armado Interno, cuya principal propuesta era subir el IVA. La ley fue aprobada por la Asamblea Nacional en febrero, y entra en vigencia a partir del mes de abril; con la nueva tarifa los ingresos por IVA en el Presupuesto General del Estado sumaron USD 5.946 millones entre enero y octubre de 2024; esto es USD 771 millones más que en igual período de 2023.

Las medidas tomadas se consideran poco populares, pero eran necesarias para reducir el déficit fiscal en el Presupuesto para que el país no siga aumentando su nivel de endeudamiento. Se estima que los años 2025 y 2026 serán críticos ya que el país debe pagar altos montos de deuda externa, por lo que fue positivo controlar el nivel del endeudamiento.

De cara a un año electoral, la economía ecuatoriana enfrenta retos significativos, como la inflación, el desempleo y la necesidad de diversificación. Entre estos aspectos tenemos:

- ☒ La creciente Inseguridad y Violencia relacionada con el narcotráfico han sido preocupaciones importantes en el país. La capacidad de los candidatos para abordar estos temas será crucial en la campaña electoral.
- ☒ La población espera mejoras en servicios básicos como salud, educación y seguridad social. Los candidatos que presenten propuestas claras y viables en estos ámbitos podrían ganar el apoyo de los votantes.
- ☒ Ecuador ha experimentado una polarización política en los últimos años. Las elecciones de 2025 podrían reflejar esta división, con candidatos que representen diferentes visiones sobre el futuro del país.
- ☒ La participación de los ciudadanos en el proceso electoral es fundamental. La movilización de votantes, especialmente de los jóvenes, puede ser un factor determinante en el resultado de las elecciones.
- ☒ A medida que se acerquen las elecciones, las propuestas y plataformas de los candidatos serán clave para que los votantes tomen decisiones informadas.

Fuente: Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Bancos de Ecuador. Asociación de Bancos-Boletín Financiero Mensual diciembre 2024, enero 2025.

6. SECTOR FINANCIERO PRIVADO

Al cierre de 2024, la cartera de crédito de la banca privada cerró en USD 45.934 millones (incremento anual de 9% respecto al 2023), de lo cual se destinó el 44.30% a Sectores Productivos y 41.72% a Consumo. El segmento productivo creció el 9.83% respecto al 2023, alcanzando una cifra de USD 20.349 millones. Del mismo modo, el microcrédito se incrementó en 3.26% con respecto a 2023, llegando así a USD 3.494 millones. En tanto, la cartera del crédito de consumo llegó a USD 19.164 millones, lo que representa un incremento anual de 10.44%.

Por otro lado, los depósitos cerraron el 2024 con USD 53.062 millones, con 14.77% más que en 2023, del total de depósitos el 44.01% corresponde a depósitos a plazo con USD 23.354 millones, alcanzando un crecimiento del 17.45%.

El crédito otorgado ha sido particularmente dirigido a ciertos segmentos de la población: un 83% de las nuevas operaciones de crédito se destinaron a personas entre los 26 y 64 años, y dentro de los créditos otorgados a jóvenes, un 56% para los microcréditos, lo que refleja un enfoque hacia el fomento de la inclusión y el apoyo financiero a emprendimientos pequeños.

En el tipo de crédito que se otorga, los bancos los han direccionado al segmento microcréditos, especialmente por las necesidades de financiamiento de pequeñas y medianas empresas (PYMES) que enfrentan desafíos en la economía ecuatoriana.

El incremento en el monto de nuevos créditos y el decrecimiento de operaciones y clientes, representa menor inclusión financiera. Estos efectos responden a un sistema de tasas de interés incompatible con la evolución económica del país. Son 677.062 clientes que accedieron a crédito a través de 953.794 operaciones.

El crédito bancario contribuye al consumo de los hogares y al sector productivo del país, Los créditos productivos reflejan el apoyo que otorgan los bancos a los emprendedores y microempresarios del país. Estos créditos representan el 46% del total otorgado a personas.

Este dinamismo en la entrega de créditos se sigue a un motor importante para el desarrollo económico del país, especialmente para las empresas y las personas que dependen del financiamiento para impulsar sus proyectos y actividades.

El 5 de diciembre de 2024, la Asamblea Nacional aprobó la Ley Orgánica para el Alivio Financiero y el Fortalecimiento Económico de las Generaciones en Ecuador. Esta ley de medidas para aliviar económicamente a personas naturales y jurídicas afectadas por la crisis por los racionamientos de energía, programas como diferimiento de obligaciones financieras y créditos para empleadores que mantienen a sus trabajadores durante los meses críticos.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Ecuador. Asociación de Bancos-Boletín Financiero Mensual diciembre 2024, enero 2025.

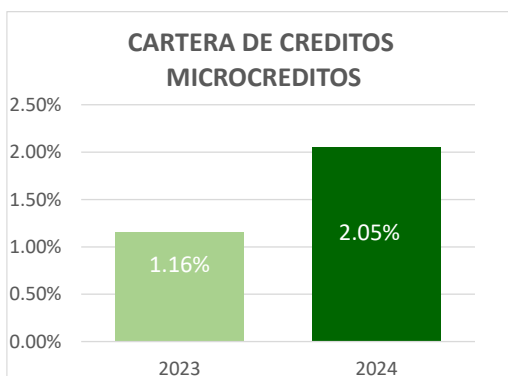
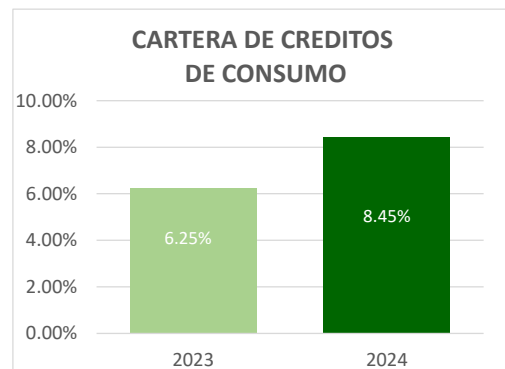
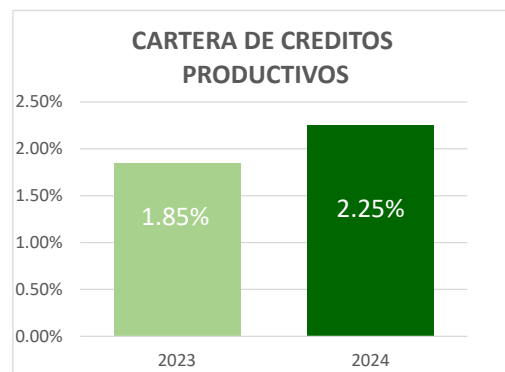
7. PARTICIPACIÓN DE MERCADO



Al cierre del año 2024, Banco Manabí, de conformidad con la segmentación definida por la Superintendencia de Bancos, se ubica en el segmento de Bancos Pequeños, el cual está integrado por 11 bancos. De acuerdo con esta segmentación, registra una participación de mercado de 0.13% en cuanto a Total Activos, 0.12% en Obligaciones con el Público y de 0.10% en Cartera de Crédito.

El Segmento Bancos Pequeños, al cierre del 2024, totalizó USD 2,162.34 millones en Total de Activos, mientras que Banco Manabí este año mejora su posición y se ubica en la posición 7 con un Total de Activos de USD 90.06 millones.

Referente a Cartera de Crédito, al cierre del 2024, el Segmento de Bancos Pequeños totalizó USD 1.226,52 millones, mientras que Banco Manabí sube una posición en relación al año 2023, ubicándose en la posición 7 con un total de USD 41.47 millones.



Obligaciones con el Público, al cierre del 2024, el Segmento de Bancos Pequeños totalizó USD654.59 millones, mientras que Banco Manabí se ubica en la posición 7 con un total de USD 33.11 millones.

Fuente: Superintendencia de Bancos de Ecuador. Banca Privada y Financiero Mensual diciembre 2024.

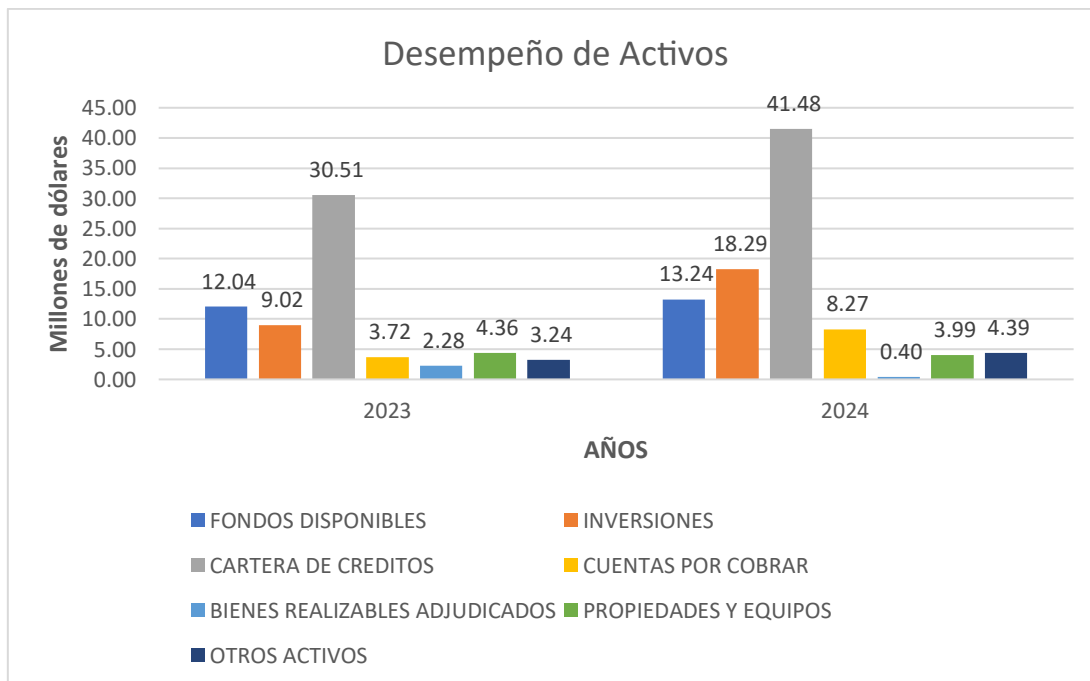
8. DESEMPEÑO FINANCIERO

8.1. ACTIVOS

Banco Manabí reportó activos consolidados por USD \$90.06 millones, teniendo un incremento de USD 24.89 millones en comparación con el cierre del año 2023 (USD 65.17 millones). De estas cifras el rubro más importante se concentra en la cartera de crédito, la misma que tiene una participación en el total de activos del 46%.



En lo que corresponde a los excedentes de fondos disponibles, estos se colocaron en inversiones a corto plazo con lo que el saldo de inversiones aumentó USD 18.28 millones, así como también se incrementaron las cuentas por cobrar USD 4.55 millones, los bienes realizables adjudicados por pago de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución se reducen en USD 1.88 millones.



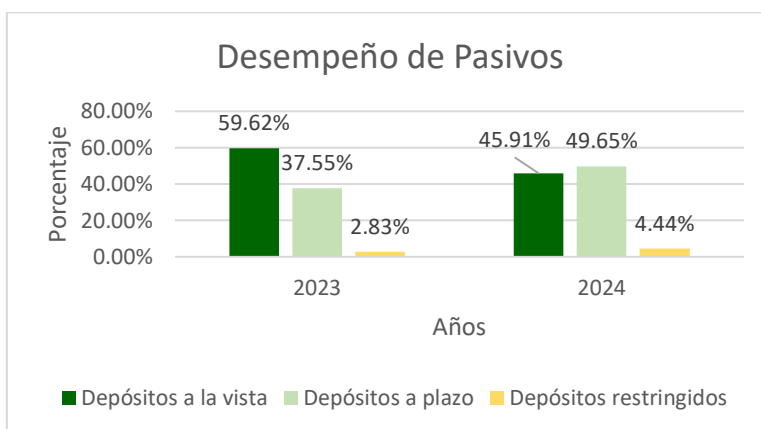
“Al cierre del año 2024, la cartera de préstamos del banco tuvo una participación del 46% del total de los activos y logró posicionarse con una participación de 3.28% en préstamos dentro del Segmento Bancos Pequeños del Sistema Bancario Nacional.”

8.2 PASIVOS

Las obligaciones con el público totalizan USD 72.10 millones al cierre del 2024, registrando un incremento de USD 22.46 millones con relación al mismo periodo del año anterior. En el 2024, del total de los depósitos a la vista el 45.91% corresponde a los depósitos a la vista, 49.65% depósitos a plazos y el 4.44% a depósitos restringidos.



En el 2023, del total de depósitos, 31% corresponde a depósitos de ahorros, 15% cuentas corrientes y 54% a depósitos a plazo fijo. Banco Manabí mantiene una participación de mercado (del Segmento Bancos Pequeños del Sistema Financiero Nacional) en obligaciones con el público de 4.52% y de total pasivos del 3.95%.



8.3 SOLVENCIA Y LIQUIDEZ

El patrimonio neto del Banco se incrementó en un 0.10% alcanzando US\$ 14.23 millones al cierre del 2024, representando el 15.71% del total de activos.

En el 2024 el Patrimonio creció principalmente por el incremento de capital pagado neto de US\$ 13.8 miles, el cual fue resultado de la reducción de reservas especiales por ese mismo valor que corresponde a las utilidades obtenidas en el ejercicio económico 2023. Con este patrimonio, se evidencia la solidez reflejada en el índice de solvencia que alcanzó 22.40% al cierre del año, excediendo ampliamente el 9% mínimo legal requerido.

Los activos líquidos totalizaron USD 15.30 millones al cierre del año 2024, registrando un incremento de 9.88% respecto al cierre del 2023.

Banco Manabí registra un índice de liquidez (Fondos Disponibles / Depósitos Corto Plazo), 27.07%, registrando una disminución de 3.97% respecto al del año 2023 (31.04%).

El índice de Liquidez ajustado se obtiene del cálculo Activos Líquidos / Depósitos Corto Plazo (se reemplaza Activos Líquidos por Fondos Disponibles), obteniendo un valor para el 2024 de 31.29% (35.91% para 2023), lo cual da seguridad que el banco es altamente líquido.



DESCRIPCION	2023	2024
FONDOS DISPONIBLES	12,039.09	13,238.40
OPERACIONES INTERBANCARIAS	0.00	0.00
INVERSIONES		
Disponibles para la venta de entidades del sector privado		
De 1 a 30 días	0.00	1,000.00
De 31 a 90 días	1,493.16	571.81
Disponibles para la venta del Estado o de entidades del sector público		
De 1 a 30 días	394.21	393.20
De 31 a 90 días	0.00	98.33
TOTAL ACTIVOS LIQUIDOS	13,926.46	15,301.74

DEPOSITOS A CORTO PLAZO	2023	2024
Depósitos a la vista	29,595.03	33,105.38
Depósitos a plazo	9,188.86	15,795.88
De 1 a 30 días	6,144.37	7,160.57
De 31 a 90 días	3,044.49	8,635.31
TOTAL DEP. CORTO PLAZO	38,783.90	48,901.26

INDICE DE LIQUIDEZ	31.04%	27.07%
INDICE DE LIQUIDEZ AJUSTADO	35.91%	31.29%

8.4 RESULTADOS

La utilidad neta de Banco USD 13.80 miles para el año 2024 lo que representó una disminución de 56.36% respecto a la utilidad neta de USD31.62 miles alcanzados en el 2023, esto debido a que se incrementaron las tasas de interés en las captaciones. Por su parte, los gastos generales y administrativos se mantuvieron relativamente estables en el período, con un aumento de 17.72% con relación al año 2023, esto debido a la adecuación de la estructura interna de la institución.

Con relación a los indicadores de rentabilidad, Banco Manabí registró un retorno sobre activos promedio de 0.10% y retorno sobre el patrimonio promedio 0.02% para el año 2024, con base en la utilidad neta recurrente. Los indicadores de calidad de activos del Banco se mantuvieron en niveles adecuados, con indicadores de cobertura de reservas (reservas para pérdidas en préstamos / cartera improductiva) en 135.10% (212.30% para el Sector Bancos Privados y 105.20% Segmento Bancos Pequeños).

Adicional a lo antes mencionado, el indicador de Eficiencia –Gastos de Operación / Margen Financiero presenta un valor de 102.17% que está por debajo del porcentaje consolidado del Segmento Bancos Pequeños 167.90% y por encima del promedio del Sector de Bancos Privados 82.00%.

Se presentan a continuación los siguientes indicadores:

1. Morosidad -Cartera Improductiva / Cartera Bruta- en 2.63% (3.16% para el Sector Bancos Privados y 6.17% Segmento Bancos Pequeños).
2. Respecto a Activos Improductivos, es un punto que debe mejorar con mayor colocación de nuevos préstamos ya que el indicador Activos Improductivos / Total Activos presentó un resultado de 24.40% (10.74% para el Sector Bancos Privados y 14.76% Segmento

Bancos Pequeños), de igual forma la relación Activos Productivos / Total de Activos presentó un indicador de 75.60% (89.26% para el Sector Bancos Privados y 85.24% Segmento Bancos Pequeños).

3. Eficiencia: Gastos de Operación / Total de Activo Promedio presenta un porcentaje de 8.87% (4.02% para el Sector Bancos Privados y 5.56% Segmento Bancos Pequeños) y Gastos de Personal / Activo Promedio en 4.30% (1.25% para el Sector Bancos Privados y 2.54% Segmento Bancos Pequeños).

4. Intermediación Financiera: Cartera Bruta / (Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo) en el 2024 presentó un porcentaje de 62.42% el cual está por debajo al resultado de Segmento de Bancos Pequeños (89.84%) y del Sector de Bancos Privados (83.82%).

De conformidad con la planificación estratégica vigente está previsto realizar una mayor colocación de cartera en el 2025, con lo cual se mejorará el desempeño de los indicadores antes mencionados, sin embargo, es necesario resaltar que existen otros indicadores que deben monitorearse y evitar una disminución: Rendimiento sobre activo promedio y Margen de Intermediación / Activo Promedio.

RESUMEN DE BALANCE GENERAL Y ESTADO DE RESULTADOS

BALANCE GENERAL 31 DE DICIEMBRE 2024					
CUENTA	2022	2023	2024	VAR ABSOLUTA	VAR RELATIVA
ACTIVO					
FONDOS DISPONIBLES	12,952	12,039	13,238	1,199	9.96%
INVERSIONES	7,919	9,015	18,288	9,273	102.86%
CARTERA DE CREDITO BRUTA	34,846	31,513	43,009	11,496	36.48%
PROVISIONES	-1,205	-1,006	-1,531	-525	52.14%
CARTERA DE CREDITOS	33,640	30,507	41,478	10,971	35.96%
CUENTAS POR COBRAR	1,092	3,724	8,274	4,550	122.17%
BIENES REALIZABLES ADJUDICADOS	1,128	2,283	402	-1,881	-82.41%
PROPIEDADES Y EQUIPOS	4,261	4,362	3,992	-370	-8.47%
OTROS ACTIVOS	5,325	3,245	4,387	1,142	35.20%
TOTAL ACTIVOS	66,317	65,175	90,060	24,885	38.18%
OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	48,320	49,638	72,104	22,466	45.26%
Depósitos a la vista	35,798	29,595	33,105	3,510	11.86%
Depósitos a Plazo	11,022	18,637	35,797	17,160	92.08%
Otros depósitos	1,500	1,406	3,201	1,795	127.68%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	25	-	3	3	100.00%
CUENTAS POR PAGAR	3,508	1,069	1,507	438	40.95%
APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	-	-	2,000	2,000	100.00%
OTROS PASIVOS	279	252	216	-36	-14.31%
TOTAL PASIVOS	52,132	50,959	75,830	24,871	48.81%
CAPITAL SOCIAL	11,589	11,721	11,750	29	0.25%
RESERVAS	1,271	1,287	1,290	3	0.24%
SUPERAVIT POR VALUACIONES	1,163	1,163	1,163	-0	0.00%
RESULTADOS	162	45	27	-18	-39.78%
TOTAL PATRIMONIO	14,185	14,216	14,230	14	0.10%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	66,317	65,175	90,060	24,885	38.18%

ESTADO DE RESULTADOS DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE 2024					
EN MILES DE DÓLARES					
CUENTA	2022	2023	2024	VAR ABSOLUTA	VAR RELATIVA
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	5,108	4,786	7,323	2,537	53.02%
Depósitos	0	29	119	90	100.00%
INTERESES y descuentos de inversiones en títulos valores	291	373	763	391	104.83%
INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERA DE CRÉDITOS	4,797	4,373	6,339	1,966	44.97%
Otros INTERESES y descuentos	20	11	101	91	832.58%
INTERESES CAUSADOS	854	1,170	2,402	1,232	105.23%
Obligaciones con el público	854	1,170	2,402	1,232	105.23%
MARGEN NETO DE INTERESES	4,254	3,615	4,921	1,306	36.11%
COMISIONES GANADAS	10	5	9	4	82.59%
INGRESOS POR SERVICIOS	783	922	1,862	939	101.86%
COMISIONES CAUSADAS	310	275	304	29	10.62%
UTILIDADES FINANCIERAS	43	142	168	26	18.38%
MARGEN BRUTO FINANCIERO	4,780	4,409	6,655	2,246	50.93%
PROVISIONES	454	169	197	28	16.62%
INVERSIONES	5	17	94	77	450.94%
CARTERA DE CREDITOS	210	39	4	-35	-90.35%
CUENTAS POR COBRAR	18	54	80	26	48.48%
Bienes realizables, adjudicados por pago y de arrendamiento mercantil	169	59	19	-40	-67.31%
OTROS ACTIVOS	52	0	0	0	0.00%
MARGEN NETO FINANCIERO	4,326	4,240	6,458	2,218	52.30%
GASTOS DE OPERACIÓN	4,044	5,615	6,599	984	17.52%
Gastos de personal	1,485	2,619	3,196	577	22.05%
Honorarios	292	343	533	190	55.46%
Servicios varios	616	881	758	-123	-13.95%
Impuestos, contribuciones y multas	654	547	561	15	2.69%
Depreciaciones	313	329	344	15	4.62%
Amortizaciones	229	305	378	73	23.89%
Otros gastos	456	592	828	236	39.90%
MARGEN DE INTERMEDIACION	282	-1,375	-140	1,234	-89.78%
OTROS INGRESOS	0	0	25	25	0.00%
OTROS PERDIDAS OPERACIONALES	3	32	0	-32	-98.62%
MARGEN OPERACIONAL	279	-1,407	-116	1,290	-91.73%
Recuperación de activos financieros	216	1,737	268	-1,469	-84.57%
OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS	167	207	79	-128	-61.99%
Intereses y comisiones devengados en ejercicios anteriores	167	207	79	-128	-61.99%
GANANCIA O PERDIDA ANTES DE IMPUESTOS	327	123	73	-50	-40.80%
Participación a empleados	49	19	11	-8	-42.28%
Impuesto a la renta	129	72	48	-24	-32.85%
GANANCIA O PERDIDA DEL EJERCICIO	148	32	14	-19	-57.65%

9. GOBIERNO CORPORATIVO.

A los señores miembros del Directorio y de la Junta General de Accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A.

De conformidad con lo establecido en el Libro I.- Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Título XIII.- De los Usuarios Financieros, Capítulo IX. Principios de un Buen Gobierno Corporativo, de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en concordancia con el artículo 29 literal m) de Estatuto Social del Banco Comercial de Manabí S.A.; artículo 17 del Código de Gobierno Corporativo del Banco Comercial de Manabí S.A.; y artículo 13 literal jj) del Reglamento para el Buen Funcionamiento del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A., en mi calidad de Presidente del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A., designado en sesión extraordinaria del Directorio celebrada en octubre 18 de 2024, presento el Informe Anual 2024 de Rendición de Cuentas relacionado a la Gestión de Gobierno Corporativo:

1. Gobierno Corporativo:

El gobierno corporativo del Banco Comercial de Manabí S.A. constituye el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y funcionamiento de los órganos de gobierno del banco, encaminados a consolidar y preservar las buenas prácticas de gobernanza y rendición de cuentas.

Conforme a la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos y normativa interna vigente, durante el ejercicio económico 2024, el Banco Comercial de Manabí S.A. a través de sus órganos de gobierno y administración ha efectuado las disposiciones estatutarias y reglamentarias referentes a gobierno corporativo resumidas a continuación

1.1 Junta General de Accionistas:

La Junta General de Accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A. durante el año 2024 tuvo una sesión ordinaria y cuatro sesiones extraordinarias, conforme al siguiente detalle:

Tipo de Junta:	Ordinaria
Fecha de Junta:	25-03-2024
Orden del día:	1. Conocimiento y resolución del informe de la administración respecto al ejercicio económico 2023; 2. Conocimiento del informe anual 2023 de rendición de cuentas relacionado a la gestión de Gobierno Corporativo; 3. Conocimiento y resolución del

	<p>informe anual 2023 del Comité de Retribuciones; 4. Conocimiento y resolución del informe anual 2023 de Auditoría Externa; 5. Conocimiento y resolución del informe anual 2023 de Auditoría Interna; 6. Conocimiento y resolución del informe anual 2023 del Comité de Administración Integral de Riesgos; 7. Conocimiento del informe anual 2023 del Comité de Auditoría; 8. Conocimiento del informe anual 2023 de la Unidad de Atención al Usuario Financiero; 9. Conocimiento del informe de actividades del Defensor del Cliente del año 2023; 10. Conocimiento del informe anual 2023 del Programa de Educación Financiera; 11. Conocimiento del informe anual de gestión y cumplimiento del año 2023 para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo; 12. Conocimiento del Oficio Nro. SB-DS-2024-0040-O de enero 24 de 2024 remitido por la Superintendencia de Bancos; 13. Conocimiento y resolución del informe referente al destino y proporción de la utilidad obtenida en el ejercicio económico 2023; 14. Deliberar y resolver sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2023; 15. Elección del Auditor Externo; 16. Conocimiento de la renuncia presentada por el señor Francisco Xavier Alemán Vargas, al cargo de Director Principal del Banco Comercial de Manabí S.A.; 17. Designación de Director Principal y Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.</p>
Resoluciones adoptadas:	<p>1.- Se conocieron y aprobaron todos los informes presentados a la Junta. Se aprobaron los estados financieros. 2.- Se eligió a la firma Núñez Serrano & Asociados como auditores externos para el ejercicio económico del año 2024. 3.- Se aceptó la renuncia presentada por el señor Francisco Alemán Vargas al cargo de Director Principal. 4.- Se designó al Ing. Alfredo Pera y al Ing. Fabricio Franco como Primer Director Principal y Primer Director Suplente, respectivamente.</p>
Tipo de Junta:	Extraordinaria
Fecha de Junta:	28-06-2024
Orden del día:	<p>1. Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Luis Alberto Endara Dapelo al cargo de</p>

	Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Elección de cinco Directores Principales y cinco Directores Suplentes del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 3. Conocimiento y aprobación del Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de Altos Cargos del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Luis Alberto Endara Dapelo al cargo de Director Suplente del Banco; 2.- Se aprobó la nómina de cinco Directores Principales y cinco Directores Suplentes para el período 2024-2026; Se aprobó el Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de Altos Cargos del Banco Comercial de Manabí S.A.
Tipo de Junta: Fecha de Junta:	Extraordinaria 15-08-2024
Orden del día:	1. Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Leopoldo Falquez Mena, Director Principal y Presidente del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 2. Designación de Primer Director Principal del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Leopoldo Falquez Mena a los cargos de Director Principal y Presidente del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Se designó al abogado Marcos Miranda Burgos para el cargo de Primero Director Principal del Banco.
Tipo de Junta: Fecha de Junta:	Extraordinaria 17-09-2024
Comentarios:	No se instaló por falta de quórum, de conformidad con el artículo 7 de la sección I, Capítulo V, Título VI, Libro I, de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en concordancia con el artículo 237 de la Ley de Compañías y artículo 11 del Reglamento para el Buen Funcionamiento de la Junta General de Accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A., la Junta General se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de accionistas que concurran y no podrá modificarse el objeto de la primera convocatoria.

Tipo de Junta:	Extraordinaria – Segunda convocatoria
Fecha de Junta:	04-10-2024
Orden del día:	1. Conocimiento de la renuncia presentada por la ingeniera Inés Murillo Talledo, Auditora Interna del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 2. Designación del Auditor Interno del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por la ingeniera Inés Murillo Talledo al cargo de Auditora Interna del Banco; y 2.- Se designó a la ingeniera Karen Ivanna Barzqueta Huayamave para ocupar el cargo de Auditora Interna del Banco Comercial de Manabí S.A. por el período de 2 años.
Tipo de Junta:	Extraordinaria
Fecha de Junta:	20-12-2024
Orden del día:	1. Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Carlos Fabricio Franco Sampedro al cargo de Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Designación de Primer Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A. 3. Designación del representante de los accionistas para el Comité de Retribuciones; 4. Designación de los representantes de los accionistas para el Comité de Ética; 5. Conocimiento y aprobación del Plan de Capitalización del Banco Comercial de Manabí S.A. por el monto de seis millones de dólares USD 6,000,000.00; y, 6. Aumento de capital suscrito y pagado del Banco Comercial de Manabí S.A. en la suma de dos millones de dólares USD 2,000,000.00.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Carlos Fabricio Franco Sampedro al cargo de Director Suplente del Banco; 2.- Se designó al economista Héctor Javier Delgado Oviedo como Primer Director Suplente del Banco por el período de dos años; 3.- Se designó al abogado Marcos Miranda Burgos como representante de los accionistas de los accionistas ante el Comité de Retribuciones; 4.- Se designó al ingeniero Alfredo Pera Mora y a la Cpa. Angélica Margarita Cedeño Mieleles como representantes de los accionistas ante el Comité de Ética; 5.- Se aprobó el Plan de Capitalización del Banco Comercial de Manabí S.A. por el monto de USD6,000,000.00; y 6.-

	Se aprobó el aumento del capital suscrito y pagado del Banco Comercial de Manabí S.A. en la suma de dos millones de dólares.
--	--

1.2 Directorio:

Durante el año 2024 el Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A. ha mantenido 26 sesiones ordinarias; y 26 sesiones extraordinarias, totalizando 52 sesiones durante todo el ejercicio 2024, habiéndose cumplido la periodicidad establecida en el cronograma aprobado en la primera sesión del año celebrada en fecha 4 de enero de 2024, de conformidad con el artículo 17 del Reglamento para el Buen Funcionamiento del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.

A continuación, se destacan los principales documentos normativos internos aprobados durante el ejercicio 2024, así como los planes de las diferentes Unidades del Banco:

Nro. Acta - Fecha	DOCUMENTO APROBADO
Acta Directorio Nro. 2024-001-O Fecha: 04 de enero de 2024	- Plan Anual de Auditoría Interna 2024.
Acta Directorio Nro. 2024-003-O Fecha: 17 de enero de 2024	- Plan de actividades anual 2024 de la Unidad de Cumplimiento.
Acta Directorio Nro. 2024-004-E Fecha: 24 de enero de 2024	- Aprobación presupuesto TI año 2024; - Presupuesto ingresos y gastos BCM año 2024.
Acta Directorio Nro. 2024-007-O Fecha: 15 de febrero de 2024	- Actualización del Inventario de Procesos del BCM
Acta Directorio Nro. 2024-008-E Fecha: 20 de febrero de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para la Gestión de Incidentes y Problemas; - Reforma al Reglamento del Comité de Seguridad de la Información.
Acta Directorio Nro. 2024-012-E Fecha: 20 de marzo de 2024	- Programa y/o Iniciativas de Educación Financiera y presupuesto de Educación Financiera BCM año 2024.
Acta Directorio Nro. 2024-014-E Fecha: 03 de abril de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Certificados de Depósitos a Plazo; - Actualización Plan de Contingencia de Riesgos de Liquidez.
Acta Directorio Nro. 2024-018-E Fecha: 30 de abril de 2024	- Reformas al Instructivo para el otorgamiento de Créditos de Vehículos
Acta Directorio Nro. 2024-022-E Fecha: 29 de mayo de 2024	- Instructivo para la atención de Consultas, Quejas y Reclamos presentados por los Consumidores Financieros.

Acta Directorio Nro. 2024-026-E Fecha: 26 de junio de 2024	- Metodologías de Riesgos de Crédito.
Acta Directorio Nro. 2024-027-O Fecha: 03 de julio de 2024	- Reformas al Reglamento del Comité de Tecnología de la Información; - Actualización Plan Estratégico de TI 2024 – 2025
Acta Directorio Nro. 2024-030-E Fecha: 24 de julio de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Novedades e Incidentes; - Reforma al Formulario de Evaluación de Desempeño del Directorio.
Acta Directorio Nro. 2024-032-E Fecha: 07 de agosto de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para otorgamiento de Sobregiros; - Manual de Estándares de Sostenibilidad del Banco Comercial de Manabí S.A.
Acta Directorio Nro. 2024-033-E Fecha: 12 de agosto de 2024	- Actualización del Plan Estratégico del período 2023-2025 y del Plan Operativo Anual 2024 de Banco Comercial de Manabí S.A.
Acta Directorio Nro. 2024-036-O Fecha: 29 de agosto de 2024	- Reforma al Manual de Políticas de Control Interno para la Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiamiento de Delitos como el Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
Acta Directorio Nro. 2024-037-E Fecha: 04 de septiembre de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar la Contabilidad.
Acta Directorio Nro. 2024-039-O Fecha: 11 de septiembre de 2024	- Actualización del Logo de Banco Comercial de Manabí S.A.
Acta Directorio Nro. 2024-041-O Fecha: 25 de septiembre de 2024	- Actualización Plan de Recuperación de Desastre (DRP) de T.I.; - Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Respaldo de Información.
Acta Directorio Nro. 2024-042-E Fecha: 02 de octubre de 2024	- Metodología Perfil de Comportamiento Clientes; - Metodología de Perfil Transaccional de Clientes; - Metodología para Señales de Alertas Clientes.
Acta Directorio Nro. 2024-045-O Fecha: 23 de octubre de 2024	- Reforma al Manual de Políticas y Procedimientos de Gestión de Tesorería.
Acta Directorio Nro. 2024-049-O Fecha: 20 de noviembre de 2024	- Manual de Políticas y Procedimientos para Administrar Desarrollo de Requerimientos;

	<ul style="list-style-type: none"> - Metodología para el ciclo de vida de desarrollo de software.
Acta Directorio Nro. 2024-050-O Fecha: 04 de diciembre de 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Manual de Políticas y Procedimientos para Gestionar Riesgos de Crédito; - Manual de Políticas y Procedimientos para la Protección de Datos Personales; - Aumento de capital suscrito y pagado del Banco Comercial de Manabí S.A. en la suma USD2,000,000.00.
Acta Directorio Nro. 2024-051-O Fecha: 18 de diciembre de 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de Trabajo Anual 2025 de la Unidad de Cumplimiento; - Plan Anual de Auditoría Interna correspondiente al año 2025.
Acta Directorio Nro. 2024-052-O Fecha: 26 de diciembre de 2024	<ul style="list-style-type: none"> - Reforma al Manual de Políticas de Crédito.

1.3 Comités:

De acuerdo con la normativa interna para el funcionamiento de todos los Comités del banco, los distintos comités y comisiones sesionaron de manera periódica, efectuando las funciones y atribuciones pertinentes, habiéndose presentado al Directorio los respectivos informes de gestión en los tiempos respectivos.

A continuación, se incorpora un esquema de la regularidad de las sesiones efectuadas por cada Comité y Comisión durante el periodo 2024:

Comité	N° de sesiones
Comité de Auditoría	20
Comité de Administración Integral de Riesgo	17
Comité de Cumplimiento	22
Comité de Ética	1
Comité de Retribuciones	2
Comité de Tecnología de la Información	8
Comité de Seguridad de la Información	4
Comisión Especial de Calificación Activos de Riesgos	4
Comité de Continuidad del Negocio	4
Comité de Pasivos y Activos	13
Comisión Especial de Crédito	2
Comité de Crédito	12
Comité de Adquisiciones	2

2. Revisión del cumplimiento de objetivos estratégicos:

Como antecedente cabe mencionar que el Plan Estratégico 2023 – 2025 del Banco Comercial de Manabí S.A. responde principalmente a tres ejes plenamente identificados y que están alineados a las necesidades del cliente, negocio y a las capacidades que el Banco debe desarrollar, los cuales son:

- **Estrategia comercial:** Tanto para Personas y Empresas, se traduce a segmentos con una propuesta de valor diferenciada para cada uno de ellos.
- **Salud Organizacional:** El desarrollo de acciones estratégicas para robustecer o fortalecer la Salud Organizacional, de tal forma, que permita evolucionar la forma de hacer negocios y a su vez mejorar la dirección, la cultura, la rendición de cuentas y que las acciones que se realicen tengan al cliente en el centro.
- **Transformación digital:** La aspiración del banco es evolucionar a ser una banca digital, transformando la forma en que el cliente interactúa con nosotros, poniendo a su disposición propuestas digitales en el mercado; apalancado en una transformación interna que instaure: metodologías de agilidad empresarial, diseñe planes para digitalizar, mejore la experiencia del Cliente y digitalice los Journeys de punta a punta.

La Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas presenta al Directorio de manera trimestral informes de gestión del cumplimiento de la ejecución presupuestaria así como de los avances de las iniciativas estratégicas aprobadas.

El Directorio en sesión ordinaria No. 2024-019-O celebrada el 08 de mayo de 2024, en el quinto punto del orden del día, conoció el Informe de la Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas referente a la ejecución presupuestaria y avances de iniciativas estratégicas correspondientes al primer trimestre 2024. En lo que corresponde al eje de Iniciativas Estratégicas de Negocios se cumplió el 66%; a Iniciativas Estratégicas de Salud Organizacional el 76% y en cuanto a Iniciativas Estratégicas de Transformación Digital el 54%, teniendo un promedio total de 65% de cumplimiento al corte del primer trimestre.

El Directorio en sesión ordinaria Nro. 2024-031-O celebrada el 31 de julio de 2024, en el octavo punto del orden del día, conoció el Informe de la Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas referente a la ejecución presupuestaria y avances de iniciativas estratégicas del segundo trimestre 2024. En lo que corresponde a avances de iniciativas estratégicas consta que en cuanto a las Iniciativas de Negocios se ha cumplido el 70%, en Salud Organizacional el 79%, y en Transformación Digital el 55%, teniendo un promedio total de 68% de cumplimiento.

En sesión Nro. 2024-046-E celebrada el 30 de octubre de 2024, en el segundo punto del orden del día, el Directorio conoció el Informe de la Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas

referente a la ejecución presupuestaria y avances de iniciativas estratégicas del tercer trimestre 2024; en cuanto al cumplimiento del plan estratégico se presentó el comparativo entre el avance real versus el avance esperado con corte al 30 de septiembre de 2024, en lo que corresponde a las iniciativas de negocios se ha cumplido el 70%, en salud organizacional el 80%, y en transformación digital el 54%, teniendo un promedio total de 68% de cumplimiento.

Finalmente, el Directorio en sesión ordinaria Nro. 2025-001-O celebrada el 27 de enero de 2025, en el décimo cuarto punto del orden del día, conoció el Informe de la Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas referente a la ejecución presupuestaria y avances de iniciativas estratégicas del cuarto trimestre 2024; en cuanto al cumplimiento del plan estratégico se presentó el comparativo entre el avance real versus el avance esperado con corte a diciembre de 2024, encontrándose que en lo que corresponde a las iniciativas de negocios se ha cumplido el 75%, salud organizacional el 82%, y en transformación digital el 55%, teniendo un promedio total de 71% de cumplimiento.

Por lo expuesto, el Directorio durante todo el ejercicio 2024, el Directorio ha revisado el cumplimiento de sus objetivos estratégicos mediante la revisión de los informes periódicos trimestrales presentados por la Unidad de Planificación Estratégica y Finanzas.

3. Efectividad de ambiente de control:

Conforme al artículo 42 del Estatuto Social del Banco Comercial de Manabí S.A. en concordancia con la normativa vigente, los órganos de control que apoyan a la gestión del Directorio son los siguientes:

- Comité de Administración Integral de Riesgos.
- Comité de Retribuciones.
- Comité de Ética.
- Comité de Cumplimiento.
- Comité de Auditoría.

Al respecto, tal como consta en el Anexo de Indicadores de Gobierno Corporativo que forma parte integrante del presente informe, así como en el apartado correspondiente a Comités señalado en el numeral 1 de este informe, se han efectuado todas las actividades y funciones de los comités de control con la debida diligencia y periodicidad establecida en sus respectivos Reglamentos, habiéndose presentando al Directorio los correspondientes informes de gestión requeridos por la normativa, lo que ha permitido a la administración informarse de manera oportuna sobre todos los aspectos trascendentes que permitieron acoger las recomendaciones de los órganos de control y disponer la adopción inmediata de

todas las medidas correctivas necesarias e implementar los procesos de mejoras correspondientes.

El Informe Anual 2024 del Auditor Interno, en el apartado correspondiente al informe sobre el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador respecto de los controles para la prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, la Auditora Interna señaló que en su opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco Comercial de Manabí S.A, para controlar y prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se ajustan a lo determinado por la Superintendencia de Bancos en la norma ARLAFDT.

4. Determinación y resolución de los conflictos de interés:

El Manual de Políticas para Prevenir Conflictos de Interés del Banco Comercial de Manabí S.A., tiene como finalidad el establecimiento de directrices para:

- Establecer medidas para prevenir, en lo posible, conflictos de interés.
- Determinar de qué manera debe gestionarse un conflicto de interés inevitable.
- Determinar de qué manera debe informarse un conflicto de interés inevitable.
- Documentar adecuadamente la aplicación de las medidas definidas en esta política.

El Comité de Auditoría Interna ha manifestado en su informe anual 2024 aprobado en sesión Nro. 2025-002 del 14 de febrero de 2025, que no se ha conocido de ningún conflicto de interés que pudiera contrariar los principios de control interno de la institución, durante el ejercicio del año 2024.

Así mismo, el Comité de Ética en su informe anual 2024 aprobado en sesión Nro. 2025-001 celebrada el 14 de febrero de 2025, ha indicado que no se recibieron denuncias, ni se reportaron novedades respecto al incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética.

El Banco Comercial de Manabí S.A. cumple de manera adecuada las políticas de prevención de conflictos de interés, no habiéndose vulnerado dichas políticas en las diversas transacciones examinadas.

5. Nivel de cumplimiento de la política de retribuciones:

En sesión de Comité de Retribuciones Nro. 2025-001 celebrada el 14 de febrero de 2025, se aprobó el informe anual 2024 del Comité de Retribuciones en el mismo que se indica que se dio cumplimiento a lo establecido en el Manual de políticas de retribuciones para miembros del directorio, alta dirección y ejecutivos de altos cargos, y que el Comité de Retribuciones

sesionó dos veces en el año 2024, observándose que las acciones ejecutadas han sido encaminadas a cumplir con los objetivos del del Banco.

6. Evaluación del desempeño del directorio:

La secretaría del Directorio, conforme al procedimiento normativo señalado en el Reglamento para el Buen Funcionamiento del Directorio, ha realizado la evaluación de desempeño del Directorio correspondiente al período de enero a diciembre de 2024, cuyos resultados fueron presentados al Directorio en sesión Nro. 2025-001 celebrada el 27 de enero de 2025, a través del Formulario anexo al presente informe.

7. Revelación sobre las prácticas de transparencia referentes a los usuarios de servicios financieros:

En sesión de Directorio Nro. 2025-003 celebrada el 21 de febrero de 2025 se conoció y aprobó el Informe Anual 2024 de la Unidad de Atención al Usuario y Reclamos Financieros, en el que consta que en el año 2024, la Unidad de Atención al Usuario y Reclamos Financieros recibió un total de 478 reclamos admisibles, siendo de ésta cantidad cuatrocientos doce favorables para el cliente, lo que representa un 86%, y por otro lado, un 14% lo que es equivalente a sesenta y seis con resultado no favorable para el cliente; demostrando así el cumplimiento de la política institucional de brindar un buen servicio al cliente por parte de ésta unidad, confirmando y ratificando que Banco Comercial de Manabí S.A. se enmarca dentro de los parámetros de legalidad, apegándonos de tal forma a las buenas prácticas que garantizan y protegen los derechos e intereses de los usuarios que hacen uso de los productos financieros que acertadamente brinda nuestra institución.

8. Lineamientos adecuados para observar el cumplimiento del Código de Ética:

El Código de Ética del Banco Comercial de Manabí S.A. describe los principios y normas de conducta instauradas en el Banco Comercial de Manabí S.A sobre la base de los valores corporativos en materia ética profesional que rigen las actividades financieras desarrolladas en la Institución y tiene como principal objetivo fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los Accionistas, directores, funcionarios y empleados como parte integral del Banco. Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito del intercambio financiero entre el Banco y sus accionistas deben ejecutarse de acuerdo con las leyes, reglamentos, sanas prácticas y costumbres, que aseguren la correcta organización, integración, eficacia y transparencia del mismo.

En sesión de Comité de Ética Nro. 2025-001 celebrada el 14 de febrero de 2025, se aprobó el informe anual 2024 del Comité de Ética, en el cual consta que durante el período 2024 no se

recibieron denuncias, ni se reportaron novedades respecto al incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética.

Conclusiones:

Conforme a lo expuesto, se concluye que en el ejercicio 2024 se han cumplido los lineamientos normativos de buen gobierno corporativo, observándose una cultura de transparencia en el manejo de la información, un adecuado sistema de control interno y rendición de cuentas y un ambiente de confianza y buen manejo de relaciones entre los grupos de interés, lo que ha contribuido a la eficiencia operativa.

Se adjunta al presente informe de actividades efectuadas durante el ejercicio 2024 que forman parte del sistema de Buen Gobierno Corporativo, los siguientes anexos:

- Indicadores de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo 2024; y,
- Formulario de Evaluación de Desempeño de Directorio 2024.

Atentamente,

Ab. Marcos Miranda Burgos
PRESIDENTE DE DIRECTORIO

10. INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

Con el propósito de dar cumplimiento a lo estipulado en el Art. 29, literal x), Art 44 y Art. 45, literal c), del Estatuto de Banco Comercial de Manabí y en las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Principios de un Buen Gobierno Corporativo, procedo a informar a continuación las gestiones realizadas del Comité de Retribuciones durante el año 2024:

1. Convocatoria Nro. 2024-001

Se llevó a cabo el 29 de febrero de 2024, en el que se puso a conocimiento y aprobación de los miembros del Comité de Retribuciones los siguientes puntos:

- Conocimiento y aprobación del Informe Anual 2023 del Comité de Retribuciones
- Conocimiento y aprobación de Informe Técnico de Talento Humano sobre la propuesta de la escala de remuneraciones de nivel ejecutivo y miembros del Directorio.

2. Convocatoria Nro. 2024-002

Se llevó a cabo el 13 de junio de 2024, en el que se puso a conocimiento y aprobación de los miembros del Comité de Retribuciones los siguientes puntos:

- Conocimiento del Informe Técnico de Talento Humano sobre la propuesta de Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de Altos Cargos.
- Conocimiento y aprobación del Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de Altos Cargos.

Una vez que se presentó la propuesta de escala de remuneraciones para la alta dirección y otros altos cargos, se establecieron 3 niveles remunerativos identificados:

- Gerente General
- Subgerentes de área / Coordinador Jurídico
- 2 jefes de área

A fin de velar por los recursos económicos del Banco, se ha considerado que las retribuciones para los miembros del Directorio, se realice considerando la asistencia a cada una de las sesiones que participen tanto ordinarias y extraordinarias del Directorio y que participen como miembros de los diferentes Comités conformados en el Banco Manabí.

CONCLUSIONES

Luego de análisis pertinente se concluye que se ha dado cumplimiento a lo establecido en el Manual de políticas de retribuciones para miembros del directorio, alta dirección y ejecutivos

de altos cargos, adicionalmente se informa que el Comité de Retribuciones sesionó dos veces en el año 2024.

RECOMENDACIONES

En virtud de las necesidades institucionales presentadas por diferentes áreas, se realizarán cambios en la estructura orgánica institucional, por lo que se recomienda que el Comité de Retribuciones sesione periódicamente con el afán de establecer y actualizar los parámetros remunerativos en función de las responsabilidades que se asignan a los nuevos cargos establecidos, velando contar previamente con los recursos presupuestarios.

Ab. Marcos Miranda Burgos

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

11. GESTIÓN DE RIESGOS INTEGRALES

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

El panorama económico ecuatoriano durante el período 2024 se caracterizó por una serie de desafíos y oportunidades.

La inflación se mantuvo elevada debido a factores como el alza en los precios de los alimentos y los combustibles, y la volatilidad en los mercados internacionales. La deuda externa y la dependencia de las exportaciones de commodities limitaron el margen de maniobra del gobierno. A esto se sumaron la inestabilidad política y una crisis energética que afectó la producción y el consumo.

Según la información del Banco Central y el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos indican qué; pese de estas dificultades, el país buscó impulsar su economía a través de diversas medidas: se implementaron ajustes fiscales para reducir el gasto público y aumentar los ingresos, se mantuvo una política monetaria restrictiva para controlar la inflación, y se promovieron las exportaciones no tradicionales para diversificar la economía.

Mediante los datos del Banco Central, en el tercer trimestre de 2024, el Producto Interno Bruto (PIB) del Ecuador se contrajo en 1,5% comparado con el mismo periodo del año 2023.

Este comportamiento estuvo relacionado con las contracciones interanuales de los componentes del gasto: la formación bruta de capital fijo (FBKF) en -6,2%, de las exportaciones en -5,1%, del gasto de gobierno en -1,04%. En contraste, el consumo de los hogares creció en 2,9% y las importaciones en 0,3%.

La reducción de la FBKF se explica por la caída interanual del sector de la construcción y a la reducción en las ventas de insumos para este sector. Por su parte, las exportaciones se contrajeron debido principalmente a la reducción de las ventas externas de petróleo crudo, derivados de petróleo, camarón, productos mineros, entre otros. Además, la reducción del gasto de gobierno estuvo asociado principalmente a la disminución en el rubro compras de bienes y servicios del Presupuesto General del Estado.

Por otro lado, el consumo de los hogares creció principalmente por la mayor demanda de productos manufacturados alimenticios, servicios de arte y entretenimiento, inmobiliarios y de alojamiento y comidas. Finalmente, las importaciones crecieron ligeramente debido a la mayor demanda de materias primas y productos intermedios y de bienes de capital para la industria y para la agricultura.

En cuanto a la Inversión Directa, en el segundo trimestre 2024 registró un flujo de USD 41,8 millones, que representa una desacumulación de USD 36,4 millones respecto al primer trimestre de 2024 (USD 78,2 millones) y una desacumulación de USD 64,2 millones respecto al segundo trimestre de 2023 (USD 106,0 millones).

Para octubre de 2024, el saldo de la deuda externa pública se ubicó en USD 50.062,7 millones y la deuda externa privada en USD 9.464,2 millones. Estas cifras comparadas con las registradas en el mes de septiembre 2024 muestran una variación (t/t-1) de la deuda externa pública de 0,4% y de la deuda externa privada de -4,5%.

Para noviembre 2024, el índice promedio ponderado del tipo de cambio efectivo real con Estados Unidos, México, Brasil y Colombia se aprecia en -0,78%; la tasa de inflación ponderada de estos países (0,26%) fue superior a la tasa de inflación mensual registrada en la economía ecuatoriana (-0,26%). Adicional, México, Brasil y Colombia devaluaron sus monedas en 3,29%, 3,27% y 3,55% respectivamente.

Por otra parte, según el boletín técnico del INEC menciona que; La inflación mensual en diciembre 2024, respecto a noviembre 2024, fue de -0,99%. La inflación anual de precios de diciembre de 2024, respecto a diciembre de 2023, alcanzó 0,53%; como referencia, en diciembre de 2023 fue de 1,35%. Finalmente, en diciembre de 2024 el costo de la Canasta Familiar Básica (CFB) se ubicó en USD 797,97, mientras que, el ingreso familiar mensual de un hogar tipo fue de USD 858,67, lo cual representa el 107,61% del costo de la CFB.

La Canasta Básica familiar en diciembre de 2024 costó USD 797,97; lo cual implica que el ingreso familiar promedio cubre el 107,61% del costo total de la canasta familiar básica. El costo de la canasta básica disminuyó en un -0,85% en referencia al mes anterior.

Con respecto a la tasa de desempleo a nivel nacional a diciembre 2024 alcanzó un 2,7% respecto del 3,4% del mismo período del año anterior, es decir, experimentó una reducción no significativa de aproximadamente 0,7%. Al desagregar por área, la tasa de desempleo fue de 3,6% para el área urbana, mientras que para el área rural fue de 1,0%

Estos factores, junto con el elevado nivel de deuda pública y el persistente desempleo, generaron un contexto de riesgo para la economía ecuatoriana, requiriendo una gestión cuidadosa por parte de las empresas y el gobierno.

En cuanto a los eventos económicos y financieros que marcaron la agenda internacional se presentaron los siguientes:

Movimientos en los mercados de bonos: Los rendimientos de los bonos del Tesoro de EE. UU. aumentaron considerablemente en diciembre, pasando del 4.17% al 4.57% en los bonos a 10 años. Esto refleja las expectativas de que las tasas de interés no se reducirán rápidamente, lo que impacta también en los bonos corporativos y municipales, ofreciendo mejores rendimientos para los inversores.

Aumento en los precios del cacao: Los precios del cacao aumentaron un 150% entre enero de 2024 y enero de 2025 debido a condiciones de sequía severa en África Occidental y a una enfermedad que afecta a las plantas de cacao. Este incremento ha presionado a los fabricantes de chocolate, que enfrentan mayores costos y márgenes de ganancia más estrechos.

Acuerdos comerciales a pesar de las tensiones: A pesar de las tensiones geopolíticas, se han logrado acuerdos comerciales importantes. Un ejemplo clave es el acuerdo de libre comercio alcanzado en diciembre entre la Unión Europea y los países del Mercosur (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay). Este acuerdo busca mejorar el comercio bilateral, aumentar la inversión y abordar temas sociales y ambientales.

Estos eventos destacan cómo las políticas económicas, factores naturales y acuerdos internacionales están influyendo en los mercados globales y el comercio.

Al cierre de diciembre de 2024, los activos totales del sistema bancario ecuatoriano alcanzaron los 68.925 millones de dólares, lo que representa un crecimiento mensual del 2.4% y un aumento anual del 13.4%.

- Distribución por tamaño de bancos:
 1. Bancos grandes: 45.091 millones.
 2. Bancos medianos: 21.672 millones.
 3. Bancos pequeños: 2.162 millones.

En cuanto a los pasivos, el sistema bancario totaliza 61.801 millones de dólares, con un crecimiento mensual del 2.5% y un aumento anual del 14.3%. El patrimonio técnico se ubica en 7.124 millones, con una variación mensual de 10.4%, y con un crecimiento anual del 6.2%.

- Depósitos totales: 53.062 millones de dólares, distribuidos de la siguiente manera:
 - 44% en depósitos a plazo fijo.
 - 26.7% en cuentas de ahorro.
 - 24.7% en depósitos monetarios.

Finalmente, la cartera bruta del sistema es de 45.934 millones, con la siguiente distribución:

- 44.3% asignado a crédito productivo.
- 41.7% destinado a crédito de consumo.

Para 2025, se espera una recuperación gradual, aunque con desafíos persistentes. La evolución de la economía dependerá en gran medida de factores como la evolución de los precios de las commodities, la estabilidad política y la efectividad de las políticas implementadas.

En este contexto, Banco Manabí cuenta con un equipo de Riesgos Integrales que realiza el continuo monitoreo de los diferentes tipos de riesgos de la institución, lo que ha permitido desarrollar estrategias, políticas y procedimientos de gestión y control acordes con los lineamientos del organismo regulador y métricas internas analizadas por la entidad.

Gestión de Riesgos Integrales en Banco Manabí

Durante el 2024 los procesos de administración integral de riesgos se presentaron de la siguiente manera:

1. Fortalecer la gestión de riesgos a través de los roles y responsabilidades en la identificación y control de los riesgos.
2. Adaptar las políticas y procedimientos a las nuevas realidades del negocio, para asegurar una gestión de riesgos efectiva.
3. Identificar los riesgos de manera temprana, con el fin de implementar acciones proactivas para mitigarlos.

En el transcurso del año, el Comité de Administración Integral de Riesgos celebró 11 sesiones ordinarias y 6 sesiones extraordinarias; los resultados de las actividades desarrolladas han sido comunicados oportunamente al Directorio del banco, las cuales se detallan a continuación:

1. Conocimos el resultado del Informe anual 2023 del comité.
2. Con el objetivo de optimizar los procesos internos y mitigar riesgos, se desarrollaron y aprobaron nuevos manuales para la gestión de riesgos de crédito, contabilidad y depósitos a plazo. Estos instrumentos normativos permitirán una mayor eficiencia y control en las operaciones de la entidad.
3. Se presentó la actualización del Plan de Contingencia de Liquidez.
4. En cumplimiento de la normativa vigente, se presentó un instructivo que ayudará a garantizar la atención de consultas, quejas y reclamos de los consumidores financieros.
5. Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, se han realizado importantes ajustes a los manuales de políticas y procedimientos, incluyendo los relacionados con el crédito, la tesorería, la protección de datos y los créditos vehiculares. Estas actualizaciones buscan optimizar nuestros procesos internos y reducir riesgos.
6. En cumplimiento a la normativa de la Superintendencias de Bancos en referencia a la Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales se dio a conocer el Manual de Estándares de Sostenibilidad (SGAS & SARAS) lo cual se aprobó e implemento una política para créditos verdes.
7. Se han implementado nuevas metodologías para evaluar y gestionar de manera más efectiva los riesgos asociados a créditos, proveedores, empleados y clientes. Estas metodologías incluyen la construcción de matrices de riesgo; así como la elaboración de perfiles de comportamiento de los usuarios.
8. Conocimos el informe de capitalización de Banco Manabí.
9. Analizamos y dimos a conocer los resultados de los informes emitidos durante el año 2024 con los diferentes tipos de Riesgos: Crédito, Mercado/ Liquidez y Operativo.

A continuación, se presentan los hitos más importantes en los niveles de exposición por cada categoría de riesgo:

RIESGO DE CRÉDITO

Durante el año 2024, la gestión del Riesgo de Crédito se enfocó en un seguimiento y control exhaustivo de la cartera crediticia, abarcando diversos aspectos clave.

Se monitoreó de forma continua la morosidad a nivel de segmento, producto, agencia y sectores económicos, identificando clientes de alto riesgo que pudieran impactar significativamente la exposición crediticia.

Banco Manabí al 31 de diciembre del 2024 cerró con un indicador de morosidad de 2.63%, situándose en un riesgo bajo. Al desglosar la morosidad por cada segmento de crédito donde tenemos colocados nuestros recursos, es el siguiente: la cartera de consumo cerró con una morosidad de 2.73% (Riesgo bajo), la cartera productiva en el 2.60% (Riesgo alto) y la cartera de microcrédito con el 2.44% (Riesgo bajo).

La evolución de la cartera de crédito en los diferentes segmentos de crédito donde el Banco tiene colocado sus recursos cerró en USD 43.01 millones de dólares al 31 de diciembre de 2024, se apreció crecimiento de la cartera total de 28.50% (USD 9.54 millones) a diciembre de 2024 versus marzo de 2024.

La Participación de la cartera de crédito por segmento, al cierre del cuarto trimestre de 2024 se encuentra distribuida por 52.61% en el segmento de consumo, el 27.59% en el segmento productivo y el 19.80% en el segmento de microcrédito.

Con respecto a la participación en el segmento de microcrédito ha incrementado paulatinamente en cada trimestre, teniendo un aumento de 2.66pp de marzo a diciembre de 2024, así mismo el segmento de consumo aumento 4.37pp. No obstante, el segmento productivo decreció 7.03pp.

Con el objetivo de mitigar el deterioro de la cartera de crédito, el Banco cuenta con modelos de otorgamiento en los créditos de consumo, vehicular y tarjeta de crédito. Además, el área de riesgos realiza el monitoreo del comportamiento de pago de nuestros clientes en el sistema financiero, su nivel de endeudamiento en el sistema y el tipo de cobranza que deben realizarle a nuestros clientes, reporte que es remitido al área de cobranza.

Todo esto abarca el impacto potencial de pérdidas esperadas e inesperadas, considerando escenarios adversos que pudieran afectar la cartera; así mismo las propuestas de crédito fueron evaluadas en línea con los límites establecidos en el manual de políticas de crédito, y se verificó el cumplimiento de los umbrales normativos para la colocación de crédito.

Se realizó un seguimiento constante de la cobertura de la cartera en riesgo, así como del cumplimiento de los límites de exposición en cada segmento, oficina y sector económico. Adicionalmente, se monitoreó la composición de la cartera por tipos de garantías y se realizó un seguimiento a las excepciones aprobadas en las operaciones de crédito, todo ello enmarcado en el apetito y tolerancia al riesgo definidos por la entidad.

RIESGO DE MERCADO Y LIQUIDEZ

De acuerdo con las normas vigentes y conforme a las políticas de monitoreo que mantiene la entidad, se realizó un análisis al término del 2024 de los diferentes componentes de riesgos de liquidez y riesgos de mercado, con lo cual se busca mitigar posibles eventos que afecten significativamente la liquidez del Banco.

En cuanto a la **gestión de liquidez**, el banco demostró un sólido cumplimiento de los indicadores establecidos. El indicador mínimo de liquidez exigido, fijado en un 15.86%, fue ampliamente superado, alcanzando un 37.12% en el indicador de segunda línea, lo que representa 2.3 veces el requisito mínimo.

Adicionalmente, el índice de liquidez de primera línea arrojó resultados igual de favorables, con una cobertura de 3.7 veces, al registrar un 31.29% frente a un requerimiento del 8.48%. La cobertura de la segunda línea se situó en 3.5 veces, con un 37.12% frente a un umbral del 10.60%. En consecuencia, los niveles de liquidez actuales exceden significativamente los límites establecidos, lo que evidencia una gestión prudente y solvente.

Cabe destacar que, gracias a esta sólida posición de liquidez, no fue necesario activar el plan de contingencia de liquidez durante el año.

Con respecto a las captaciones, el banco alcanzó un saldo total de 30,786,613.84 en los cien mayores clientes, reflejando un crecimiento significativo, impulsado por el esfuerzo conjunto de los funcionarios y la alta administración. Es importante resaltar que el área de captaciones experimentó un destacado crecimiento, fortaleciendo tanto los depósitos a la vista como a plazo, con un incremento notable en plazos mayores a 90 días.

El entorno de tasas de interés al alza durante gran parte del año favoreció estos resultados, aunque el reciente ajuste a la baja podría influir en la dinámica futura de captaciones. Este desempeño reafirma la efectividad de las estrategias comerciales y la expansión del área de captaciones.

Las captaciones a plazo totalizaron 78.8 millones de dólares en 2,091 transacciones, con un plazo promedio de 175 días y una tasa promedio de 7.73%.

- o **Las captaciones nuevas sumaron** 16.8 millones de dólares en 530 transacciones, con una tasa promedio de 8.39% y un plazo promedio de 236 días. Esto refleja el esfuerzo del banco por captar nuevos fondos a plazos más largos, lo cual es crucial para su estabilidad financiera a largo plazo.

- o **Las captaciones renovadas**, aunque con una tasa menor del 7.55% y un plazo promedio más corto de 158 días, totalizaron 62 millones de dólares. Esto indica que los clientes existentes siguen confiando en la entidad, aceptando tasas más bajas al renovar sus depósitos.

El análisis de la evolución del riesgo de mercado muestra un crecimiento en el Patrimonio Técnico Constituido, con un aumento anual de 2'013.797 dólares. En noviembre se registraron 2 millones en la contable 2802 aportes para futura capitalización.

La sensibilidad de los recursos patrimoniales al cierre de diciembre de 2024 registró 2.79%, resultado de un cálculo preciso de la duración modificada de las captaciones a plazo.

Por otro lado, la posición de riesgo de margen financiero sobre el patrimonio técnico se mantuvo estable, con una variación mensual de -1.18% en diciembre, lo que indica que el riesgo es bajo dentro de los límites de exposición establecidos por el banco.

Las captaciones del banco pasaron de 9,1 millones en 2023 a 18,5 millones, destacando la inversión en el Fondo Vanguardia por 3 millones, la compra de la titularización de Costa Gardens por 1,9 millones, el Fideicomiso Uno con 1,5 millones, Fideval con 1,3 millones y la inversión en Banco Amazonas por 1 millón. Adicionalmente, se canceló la inversión en Banco del Austro por 1,2 millones.

RIESGO OPERATIVO

La gestión del riesgo operativo, abarca una variedad de aspectos claves, a través del área de Riesgos mantiene un constante seguimiento y monitoreo a fin de efectuar una correcta Administración y la Continuidad del Negocio, participando activamente en el análisis y evaluación de los procesos y proyectos en curso, en el desarrollo de nuevos productos o servicios para el consumidor y en mejoras internas, que permitirán minimizar los riesgos potenciales.

Entre los hitos más destacados, se encuentran los esfuerzos continuos en la implementación de la normativa vigente de riesgo operativo (SB-2023-01901), lo que incluyó la revisión y actualización de matrices de riesgo; como fue el levantamiento de la matriz de Riesgo Legal. A inicios del año 2024, el Banco contaba con 45 eventos de Riesgo Identificados, realizando la debida gestión se identifican 19 nuevos eventos que a corte diciembre del 2024 totalizan de 64 eventos, los mismos que cuenta sus respectivos planes de acción.

Se identificaron y analizaron nuevos eventos de riesgo en diversos subprocesos, tales como la gestión de garantías, la captación de depósitos, la gestión tributaria, la administración de aplicaciones y la prevención de lavado de activos.

Se realizaron informes periódicos sobre el cumplimiento de planes de acción y se dio seguimiento a la resolución correspondiente a la normativa de control para la gestión del riesgo operativo.

Asimismo, se analizaron las funcionalidades de la nueva aplicación móvil de la institución, se actualizó la documentación relacionada con la gestión de riesgo operativo y se presentó el plan de trabajo para el año 2025, junto con una nota metodológica para la determinación del valor del riesgo operativo.

GESTION DE LA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El comité Continuidad del Negocio sesiona de manera trimestral, donde, durante el 2024 se desarrollaron las sesiones correspondientes, exponiendo la gestión de la continuidad del negocio.

Evaluación del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN): Se realizó una evaluación exhaustiva del SGCN para identificar áreas de mejora y garantizar su eficacia.

Adaptación a eventos externos: El banco tuvo que adaptarse a eventos como el estado de excepción y los racionamientos eléctricos, implementando medidas de contingencia para minimizar el impacto en sus operaciones.

Cumplimiento normativo: Se dio cumplimiento a las disposiciones emitidas por el ente regulador, mediante circular SB-IG-2024-0026-C, donde se establecía medidas para garantizar la continuidad de los servicios bancarios.

Actualización de planes: Se actualizaron los planes de contingencia para incluir nuevos riesgos identificados, como los asociados a incidentes de seguridad informática.

Pruebas y simulacros: Se realizaron pruebas y simulacros para evaluar la efectividad de los planes de contingencia y la capacidad de respuesta del Banco ante situaciones de crisis.

Monitoreo continuo: Se mantuvo un monitoreo constante de la situación, especialmente en relación con la emergencia eléctrica, y se realizaron ajustes a los planes según fuera necesario.

Una vez desarrollada las pruebas de continuidad del negocio se puede concluir que su proceso de respaldo de Base de datos es eficiente y maneja un esquema de alta disponibilidad lo cual agiliza el proceso de levantamiento del Data Center alterno, con el crecimiento e incorporación de nuevos aplicativos tecnológicos, es importante mantener un correcto inventario de aplicaciones y su respectiva documentación que facilite la integración y cambios para el correcto funcionamiento entre el Data center principal y el data center alterno.

En conclusión, durante el año 2024, la gestión de riesgos demostró un sólido compromiso con el cumplimiento normativo. Se actualizaron procesos, metodologías, y se identificaron y analizaron nuevos eventos de riesgo en diversos ámbitos operativos.

Todas las actividades realizadas fueron debidamente presentadas y aprobadas por el Directorio del Banco Manabí, y se gestionaron a través de los comités correspondientes, lo que garantiza la transparencia y eficacia en la gestión de riesgos.

En línea con la visión estratégica de la institución, se continuará monitoreando el perfil de riesgo y se velará por la alineación de todos los procesos a los objetivos estratégicos del Banco.

Atentamente,

Econ. Adrián Rivadeneira Viteri
PRESIDENTE COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

12. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO, Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (ARLAFDT).

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

El Riesgo de LA/FT/FPADM, es la posibilidad de pérdida o daño que puede sufrir una entidad controlada por su exposición a ser utilizada directamente o a través de sus operaciones como instrumento para el LA y/o canalización de recursos hacia la realización de actividades delictivas incluida el terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Este riesgo se materializa a través de los riesgos asociados (legal, reputacional, operativo y de contagio).

La metodología de apetito de riesgo de LA/FT/FPADM en Banco Manabí se enfoca en la generación de acciones de tratamiento para disminuir la probabilidad del riesgo; e, incluye la definición de los demás elementos estratégicos, su esquema de medición y cuantificación, sistema de monitoreo y reporte, con el establecimiento de las responsabilidades de las diferentes áreas o estamentos institucionales involucrados en el proceso, haciendo especial énfasis en considerar que la tolerancia al riesgo debe ser medible y cuantificable; y, que representa un grado de desviación (riesgo extra) respecto del riesgo planificado (apetito). La definición de los indicadores clave de riesgo, los límites de exposición y las alertas, la sustanciación estadístico-matemática se realizan en función de la información histórica que posee el banco.

En marco al numeral 17.9 de la Resolución SB-2024-0316, se expone el informe de gestión sobre la administración del riesgo de lavado de activos, financiamiento al terrorismo, y proliferación de armas de destrucción masiva, correspondiente al periodo 2024.

1. Procesos de capacitación y formación:

En función del **artículo 48 de la Resolución SB-2024-0316**, y al fortalecimiento de la cultura de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, a nivel institucional y en coordinación con el departamento de Talento Humano, en el periodo 2024 se cumplió con el plan de capacitación propuesto, proceso que fue dirigido hacia los funcionarios en general de la entidad, así como a los funcionarios del área de Cumplimiento.

2. Aplicativo tecnológico para la gestión ARLAFDT.

Como plan de mejora tecnológica y metodológica, y a su vez plan de acción sobre observaciones por parte de la Superintendencia de Bancos, la Unidad de Cumplimiento conforme al cumplimiento de actividades definidas dentro del proyecto Banco Manabí y la empresa Business Were, a partir el segundo semestre del año 2024 se ha implementado los

procesos de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos LA/FT/PADM a través del aplicativo Risk Control Service Advanced (RCSA). Esta herramienta tecnológica cuenta con los módulos monitoreo de alertas, clientes, empleados, proveedores, matriz institucional y listas restringidas, entre otros reportes estadísticos, permitiendo a esta Unidad establecer procesos de diligencia en función a lo establecido en el **artículo 47 de la Resolución SB-2024-0316**.

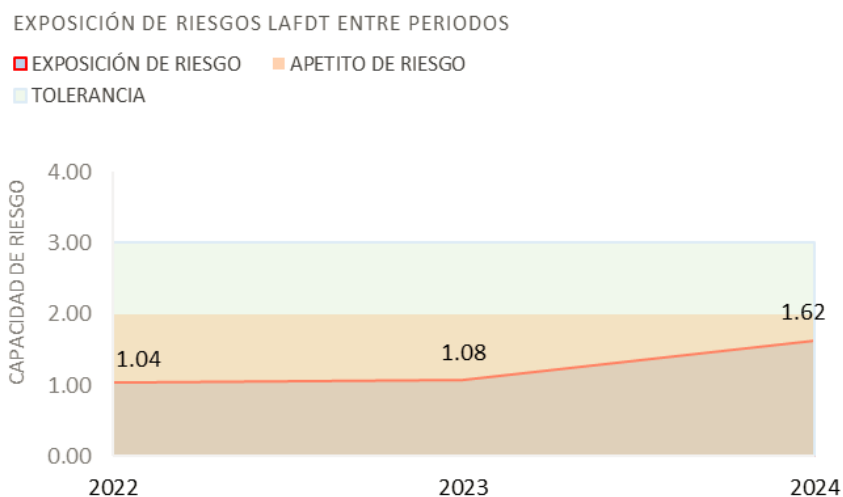
3. Política de debida diligencia reforzada

En función al artículo 32 de la Resolución SB-2024-0316, y con la finalidad de conocer e identificar en cierta medida el origen y destino de las operaciones de nuestros clientes, que por sus características transaccionales y económicas son catalogados de mayor riesgo hacia la entidad, la Unidad de Cumplimiento en coordinación y apoyo con el área de Negocios, logró ejecutar el proceso a 120 clientes que cumplieron los parámetros definidos en cada uno de sus segmentos, obteniendo durante el proceso la fuente de información necesaria, misma que permitió a esta Unidad el cumplimiento del plan propuesto.

4. Exposición de Riesgo ARLAFDT

4.1 Apetito y Tolerancia de Riesgo

En marco al artículo 9 de la Resolución SB-2024-0316, sobre la evolución de los indicadores de riesgos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva, relacionados a los factores clientes, productos, canales y zonas geográficas; la Unidad de Cumplimiento a monitoreado su comportamiento frente al apetito y tolerancia de riesgo institucional, mismo que presenta para el periodo 2024 una valoración que promedió 1.62 puntos por debajo del apetito establecido, lo cual representa una exposición de riesgo que fluctuó en criticidad “MEDIA” para dicho periodo.



Elaborado: Unidad de cumplimiento

Cabe indicar que la exposición de riesgo institucional de enero a diciembre presentó un incremento que promedia los 0.11 puntos durante el periodo 2024, a su vez incrementa en 0.59 puntos con relación al año 2023, llegando a registrar para diciembre una valoración de 2.30 puntos que representa una exposición de riesgo “ALTO”, ubicándose por primera vez dentro de la tolerancia definida como se muestra en el siguiente gráfico. Esta tendencia corresponde en gran medida al incremento progresivo de clientes que presenta la Matriz Guayaquil, lo cual genera que los volúmenes de operaciones en productos y a su vez en canales transaccionales esté aumentando en similar proporción.



Elaborado: Unidad de cumplimiento

Respecto a cada uno de los factores evaluados, los factores zona geográfica y canales transaccionales han presentado entre sus variables indicadores con mayor exposición a riesgos. Sin embargo, sobre los resultados de análisis efectuados a eventos atípicos que se presuman correspondan a tipologías de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, la Unidad de Cumplimiento realizó las diligencias correspondientes en coordinación con los ejecutivos de negocios.



Elaborado: Unidad de cumplimiento

4.2. Matriz de Riesgo Institucional ARLAFDT

En base al artículo 7 de la Resolución SB-2024-0316, sobre los procesos de identificación, medición, control y monitoreo a la evolución del riesgo institucional ARLAFDT, La Unidad de Cumplimiento a monitoreado y evaluado la evolución de riesgos identificados en los factores clientes, productos, canales y zonas geográficas, mismos que en el periodo 2024 han generado un riesgo institucional que fluctuó en una criticidad “BAJA y MEDIA”, con una valoración promedio de 5.99 puntos.

Respecto a los 21 eventos de riesgos levantados por la Unidad de Cumplimiento en el periodo evaluado, con corte a diciembre, el 29% de estos se sitúan en riesgo residual “MEDIO” y el 71% en riesgo residual “BAJO”, manteniéndose en los factores clientes y canales de distribución la mayor concentración de criticidad, conforme a eventos relacionados a transaccionalidad. No obstante, estos han sido diligenciados y mitigados en base al monitoreo y controles establecidos por la Unidad de Cumplimiento.

5. Política “conozca a su accionista”

En cumplimiento al **artículo 35 de la Resolución SB-2024-0316**, sobre la debida diligencia la política “Conozca a su Accionista”, en el periodo 2024 el área Legal en coordinación con la Unidad de Cumplimiento ejecutó los siguientes procesos:

- ☒ Verificación de listas restringidas y no restringidas en cada uno de los accionistas del Banco, proceso mediante el cual no se identificó coincidencias que generen riesgos hacia la institución.
- ☒ Se efectuó la diligencia y seguimiento sobre la distribución y nómina de accionistas, en este proceso no se identificó eventos que merezcan una diligencia ampliada por parte de la Unidad de Cumplimiento.
- ☒ Se ha gestionado requerimientos sobre la actualización de la información en aquellos accionistas y beneficiarios finales o efectivo que presenten el 6% o más del capital de la entidad.

6. Política “conozca a su empleado”

Sobre la aplicación y cumplimiento a lo dispuesto en el **artículo 36 de la Resolución SB-2024-0316**, la entidad efectuó por medio del departamento de Talento Humano y en coordinación con la Unidad de Cumplimiento las siguientes actividades:

- ☒ Se diseñó y elaboró la metodología de perfiles de comportamiento de empleados, así como el diseño de alertas por perfiles, mismas que fueron aprobadas por Directorio mediante sesión extraordinaria No. 2024-035 del 21 de agosto 2021.
- ☒ La Unidad de Cumplimiento efectuó la diligencia del segmento de alertas por operaciones iguales o superiores a USD 5,000.00 fuera de los perfiles transaccionales, mismas que fueron sustentadas por los funcionarios correspondientes.

- ☒ Se realizó la verificación de listas restringidas y no restringidas, proceso mediante el cual no se identificaron coincidencias que generen riesgos hacia la institución.
- ☒ Se ejecutó y cumplió el proceso de actualización anual de la información general y financiera de los funcionarios de la entidad.

7. Política “conozca a su proveedor”

En base al **artículo 39 de la Resolución SB-2024-0316**, sobre la política “conozca a su proveedor”, y en función a lo establecido en el Manual de Adquisición de Bienes y Servicios, así como a lo dispuesto en el numeral 3.9 del Manual ARLAFDT, la entidad ejecutó para el periodo 2024 los siguientes procesos:

- ☒ Evaluación sobre el cumplimiento de requisitos establecido para calificación de proveedores.
- ☒ Actualización de la información anual por medio de la calificadora Lógica.
- ☒ Se diseñó y elaboró la metodología de perfiles de comportamiento de proveedores, así como el diseño de alertas por perfiles, mismas que fueron aprobadas por Directorio mediante sesión extraordinaria No. 2024-035 del 21 de agosto 2021.

8. Gestión y aplicación de políticas y procesos ARLAFDT:

8.1. Procesos de evaluación a oficinas

Como medida de control y seguimiento a la adecuada gestión ARLAFDT a nivel institucional, la Unidad de Cumplimiento en marco de la Resolución SB-2024-0316, evaluó el nivel de aplicación sobre las políticas y procesos de prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva en cada una de las oficinas, en función a los siguientes procesos:

- ☒ Requisitos mínimos en documentación para vinculación de clientes en aperturas de cuentas de ahorros y corrientes.
- ☒ Información mínima requerida para vinculación de clientes en aperturas de cuentas de ahorro y corrientes.
- ☒ Adecuada conservación de la documentación física y digital en aperturas de cuentas.
- ☒ Calidad de información y cumplimiento a las metas de actualización de datos de clientes.
- ☒ Cumplimiento a los requerimientos de debida diligencia por parte de los ejecutivos de negocios.
- ☒ Diligenciamiento y conservación de la declaración de origen lícito de fondos.
- ☒ Registro de información de los ordenantes y beneficiarios finales de transacciones en servicios monetarios y bancarios.
- ☒ Cumplimiento a los procedimientos de diligencia sobre las transacciones con billetes de alta denominación.
- ☒ Aplicación de la política "conozca a su cliente" en producto tarjeta visa.
- ☒ Aplicación de la política "conozca a su cliente" en producto pólizas.

- ☒ Aplicación de la política "conozca a su cliente" en producto crédito.

Sobre los resultados obtenidos en el proceso de evaluación a la gestión ARLAFDT, se ha obtenido en registros un promedio de 91.8% en cumplimiento, con un incremento en la gestión de 0.6 puntos con relación al 2023. A nivel de oficinas, estas promedian una gestión mayor al 90%, no obstante, pero en menor proporción se mantienen incidencias en la política "conozca a su cliente, eventos relacionados al registro de información de datos.

8.2. Sobre la calidad de la información

La Unidad de Cumplimiento dio seguimiento a la gestión de la meta anual de actualizaciones de datos a nivel institucional, actividad sobre la cual se alcanzó para el periodo 2024 un total de 7,835 actualizaciones, es decir el 85% de cumplimiento sobre la meta solicitada, la cual fue establecida en 9,200. Estos resultados representan un nivel de gestión medio frente al plan anual establecido por el área de negocios y la Unidad de Cumplimiento, incidiendo en los resultados y objetivos institucionales la gestión presentada por las oficinas Portoviejo y Manta Centro.

Con relación a los indicadores de gestión entre periodos, en el 2024 esta gestión baja en 5 puntos con relación a lo presentado en el año 2023.

9. Cumplimiento a requerimientos externos regulados

9.1 Estructuras de información reguladas por la UAFE y SB.

Bajo los estándares exigidos por las autoridades de control externo y en relación al artículo 19 del Capítulo III del Reglamento a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, el Banco ha gestionado y cumplido con los reportes de información relacionados a operaciones y transacciones económicas que igualen o superen el umbral legal (RESU), y estructuras de información solicitada por la Superintendencia de Bancos E21 (Clientes Extra Situ) y E04 (Transacciones Consolidadas).

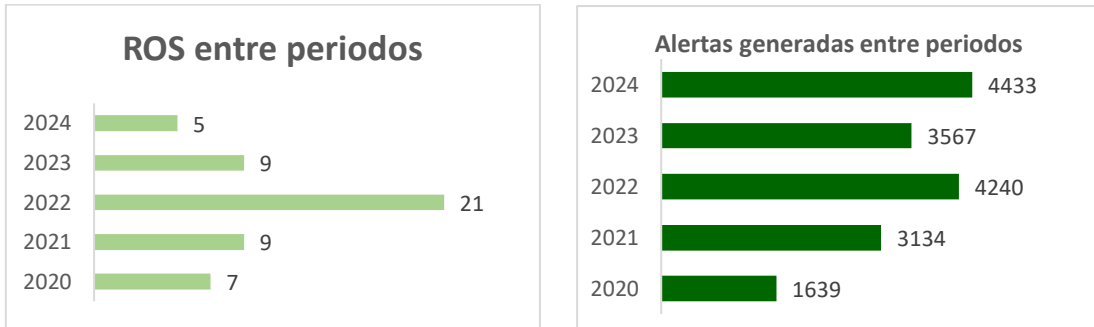
9.2 Reportes de información adicional regulados por el Reglamento a la Ley de Prevención, Detección y Erradicación de Lavado de Activos.

Respecto a los requerimientos de información por procesos de indagación e instrucción fiscal por presunto delito de lavado de activos, solicitadas por parte de la fiscalía general del Estado, en el periodo 2024 se ha cumplido en un 100% con este proceso, dentro de los términos y plazos contemplados en el marco de la ley.

Con relación a requerimientos RIA solicitados por la Unidad de Análisis Financiero, estos han sido gestionados y cumplidos dentro de los plazos determinados en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

10. Proceso de monitoreo a perfiles transaccionales.

La Unidad de Cumplimiento en función al artículo 25 de la Resolución SB-2024-0316, monitoreó los perfiles transaccionales de clientes en consecuencia de alertas generadas por medio de los sistemas tecnológicos implementados, aplicando y reforzando las diligencias hacia aquellos eventos con mayor relevancia e impacto de riesgos relacionados a tipologías de LA/FT/FPADM. Respecto al proceso, en el periodo 2024, se generaron un total de 4,433 alertas por operaciones inusuales, de las cuales 5 de estas fueron direccionadas a resoluciones especiales mediante reportes ROS a la Unidad de Análisis Financiero. Cabe indicar que el número de alertas presentados en el periodo 2024 aumentaron en un 25% con relación a los registros obtenidos en el año 2023.



Elaborado: Unidad de cumplimiento

Un resultado positivo de una buena gestión de prevención de lavado de activos puede manifestarse en varios aspectos clave, tanto para la entidad financiera como para la sociedad en general.

El Comité de Cumplimiento de Banco Manabí, ha dado seguimiento de que se cumpla con las normas establecidas para la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, cuenta con un sistema de control interno de prevención fortalecido que garantiza que la institución puede detectar actividades inusuales o sospechosas en tiempo real, minimizando el riesgo de ser utilizada para promover actividades tipificadas en la referida normativa.

Los resultados de una buena gestión de prevención de lavado de activos en el año 2024 no solo protegen al Banco, sino que también contribuyen a un entorno financiero más seguro, transparente y ético.

Ab. Marcos Miranda Burgos
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO

13. INFORME ANUAL DE COMITÉ DE ETICA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

Con el propósito de dar cumplimiento a lo estipulado en el Art. 29, literal x), Art 46 y Art. 47, del Estatuto del Banco Comercial de Manabí y en las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, Principios de un Buen Gobierno Corporativo, procedo a informar a continuación las gestiones realizadas del Comité de Ética en el período 2024:

Durante el año 2024, el Comité de Ética sesionó una vez, de conformidad al siguiente detalle:

Convocatoria Nro. 2024-001

Se llevó a cabo el 29 de febrero de 2024, en el que se puso a conocimiento y aprobación de los miembros del Comité de Ética el siguiente punto:

1. Conocimiento y aprobación del Informe Anual 2023 del Comité de Ética.

En dicho informe se comunicó que el Comité de Ética sesionó por 3 ocasiones, con los siguientes puntos de orden del día:

- Conocimiento y aprobación del Reglamento del Comité de Ética
- Conocimiento y aprobación del Manual de Políticas para prevenir conflictos de interés
- Conocimiento de las recomendaciones al Código de Ética
- Conocimiento y aprobación de la Reforma al Código de Ética del Banco Comercial de Manabí
- Reforma al Código de Ética del Banco Comercial de Manabí

Es de indicar que, una vez aprobado el Código de Ética, se socializó mediante correo electrónico institucional a todo el personal, adicionalmente, el Código de Ética fue publicado en la página web institucional, de conformidad a lo establecido en el Art. 50.1 del Código de Ética, y es entregado a todo el personal que se vincula a la institución y consta en los expedientes de cada colaborador el acta de entrega recepción del Código de Ética como constancia.

Se concluye que durante el período 2024 no se recibieron denuncias, ni se reportaron novedades respecto al incumplimiento de las normas establecidas en el Código de Ética, por lo que no fue necesario sesionar de manera extraordinaria para tratar ningún tema adicional.

Se comunicó mediante correo electrónico institucional, campaña de concientización respecto a los valores corporativos del BCM y el objetivo del Código de Ética.

Ab. Marcos Miranda Burgos
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

14. INFORME PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

La Educación Financiera consiste en la capacidad para comprender los conceptos básicos de las finanzas personales y el manejo del dinero, por lo que se debe entender estos conceptos de una manera que permitan a los usuarios financieros aplicarlos en su vida financiera cotidiana. Así que no sólo se trata de tener el conocimiento, sino que también se debe tener la habilidad de aplicarlos para enfrentar los desafíos financieros.

Mediante la Resolución No-SB-2023-02637 la Superintendencia de Bancos realiza reforma a la normativa de Educación Financiera, la Junta de Política y Regulación Financiera al respecto emitió la Resolución N° JPRF-P-2023-080, que tiene como finalidad fomentar sistemas financieros inclusivos dirigidos a personas naturales y jurídicas, de manera particular a los grupos de atención prioritaria.

Durante el 2024, de acuerdo con las Iniciativas de Educación Financiera aprobados la meta a capacitar fue de 860 clientes, entre niños, preadolescentes, jóvenes, adultos, hombres y mujeres; logrando capacitar de manera presencial 204 y de manera virtual 19,992 personas entre clientes y usuarios, además de las diversas acciones de sensibilización desarrolladas a través de redes sociales, página web, entre otras estrategias encaminadas a orientar el correcto uso del dinero.

En este contexto el Banco Comercial de Manabí ejecutó las iniciativas de Educación Financiera en el año 2024 de conformidad con las normas establecidas, y se desarrollaron las siguientes actividades:

1. Con fecha 18-03-2024 la Gerencia General me ratifica como responsable de la coordinación del desarrollo e implementación de iniciativas y/o programas de educación financiera para el año 2024.
2. Las iniciativas de Educación para el año 2024, se aprobaron en sesión del Directorio del 20 de marzo de 2024, mediante Acta 2024-012-E.
3. Se inició con la búsqueda de entidades educativas, entidades públicas y privadas para desarrollar las iniciativas de Educación Financiera 2024
4. Dentro de la página Web www.bcmanabi.com está colgado el link de educación financiera, el mismo que sirve como elemento de referencia y consulta e incluye un modelo de presupuesto familiar, así mismo se encuentran creados en los enlaces de interés la conexión con la Superintendencia de Bancos, simuladores, información de la Cosede, entre otros.
5. **Con respecto a la Formación y Capacitación del personal Responsable del PEF:**

El personal a cargo de la ejecución de realizó el curso de capacitación en materia de Educación financiera promocionado por la COSEDE y entidades que ofertaron este tipo de capacitaciones en línea.

6. Referente a los Eventos Externos:

En el primer semestre, se dictaron capacitaciones a la población que integra el Seguro Social Campesino del sitio Los Arenales de la Parroquia Rural Crucita, así como también a un grupo de habitantes del Sitio La Sequita de la misma parroquia.

Se dio cumplimiento con los temas de las iniciativas P202401 y P202402:

- Planificación y presupuesto familiar para niños, jóvenes y adultos
- Ahorro e inversión para niños, jóvenes, y adultos

Durante este segundo semestre se cumplió con las charlas presenciales programadas, en el mes de agosto se capacitó de manera presencial a los estudiantes de la Unidad Educativa Talentos de la ciudad de Manta, y también de coordinó una charla virtual con el Gad Municipal de Portoviejo, la misma que se realizó en el mes de septiembre.

Se cumplió con los temas de las iniciativas P202403; P202404; P202405:

- Endeudamiento Responsable
- Productos y Servicios Financieros
- Derechos, obligaciones de los usuarios de servicios financieros

Debido a los cortes de energía eléctrica las charlas presenciales programadas para los meses de septiembre a octubre, no fue posible realizarlas; sin embargo, como medida de acción, las iniciativas se socializaron por medio de correo electrónico a través de infografías, con lo cual se tuvo un alcance de 19,943 personas entre clientes y usuarios

Se socializaron los temas de las iniciativas P202406; P202407; P202408

- Riesgos asociados a los productos y servicios financieros
- Seguros, Seguros de Depósitos COSEDE, Sistema Financiero Nacional
- Sensibilización y enfoque de género

7. Grupos objetivos capacitados:

Las capacitaciones se desarrollaron de forma presencial, la población capacitada calificó como muy importante y valiosa la información impartida, estableciendo como compromiso a transmitir los conocimientos con sus familiares para que estén preparados financieramente y tomen decisiones acertadas.



Ejecución del Presupuesto

En cuanto a la ejecución del presupuesto asignado se cumplió en un 95.97%.



Comentarios:

Las iniciativas de Educación Financiera para el año 2024 se desarrollaron con éxito, las instituciones educativas, entidades públicas y la colectividad vieron con positivismo y muy acertadas las charlas impartidas durante este periodo.

Dejo constancia mi agradecimiento a los señores directores, a la administración y al equipo asignado al programa de Educación Financiera 2024, que siempre brindaron su contingente y apoyo incondicional para el desarrollo del Programa.

Econ. Wilson Chávez López

RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

15. INFORME ANUAL DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

En cumplimiento a lo dispuesto en la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Libro I “Normas de control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, Título X “Del Control Interno”, Capítulo I “Del Comité de Auditoría”, en concordancia con lo establecido en el artículo 51 del Estatuto Social del Banco Comercial de Manabí S.A., en mi calidad de Presidente del Comité de Auditoría, presento el informe anual del Comité de Auditoría respecto al ejercicio 2024.

Cumplimiento de las disposiciones del artículo 3, Sección I, Capítulo I, Título X, del Libro I de la Codificación de Normas de la SB.

De la verificación la conformación de los miembros del Comité de Auditoría establecidas en el artículo 3; capítulo I; título X, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el Comité está integrado por (3) Tres miembros; dos designados de entre los miembros del directorio; y, el o los demás, elegidos por este organismo colegiado de fuera de su seno; así mismo como participantes permanentes e invitados está el Gerente General, o quien lo subrogue el Auditor Interno, o su alterno. Los participantes permanentes e invitados a las sesiones del Comité tendrán voz, pero no voto.

Sobre el literal a). “Proponer al directorio la terna de auditores internos y externos para que la junta general de accionistas correspondiente, nombre al auditor interno o externo...”

Terna para auditores internos:

El Comité de Auditoría del BM mediante sesión Extraordinaria No. 2024-014 del 26 de agosto de 2024, en el tercer punto de orden del día, resolvió aprobar la terna para la elección de auditores internos, con los siguientes profesionales calificados por la Superintendencia de Bancos:

1. ING. KAREN IVANNA BARREZUETA HUAYAMAVE
2. ING. OLGA ROSA BAJAÑA VERGARA
3. ING. JOSÉ ANTONIO SALAZAR VÁSQUEZ

Mediante Acta de sesión del Directorio No.2024-036-O del 29 de agosto de 2024, en el cuarto punto de orden del día, resolvió aprobar la terna para la elección de auditores internos.

La Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A. en sesión celebrada el 04 de octubre de 2024, en el segundo punto del orden del día resolvió de manera unánime designar a la Ing. Karen Ivanna Barrezueta Huayamave para ocupar el cargo de Auditora Interna del Banco, por el período de dos años.

Terna para auditores externos:

El Comité de Auditoría del BM mediante sesión Extraordinaria No. 2024-006 del 12 de marzo de 2024, en el primer punto de orden del día, resolvió aprobar la terna para la elección de auditores externos, con las siguientes firmas calificadas por la Superintendencia de Bancos:

1. NÚÑEZ SERRANO Y ASOCIADOS CIA. LTDA.
2. HLB CONSULTORES MORÁN CEDILLO CIA. LTDA.
3. ALIADO CONTABLE MATUBERM CIA. LTDA.

Mediante Acta de sesión del Directorio No.2024-011-O del 13 de marzo de 2024, en el séptimo punto de orden del día, resolvió aprobar la terna para la elección de auditores externos.

La Junta General Ordinaria de Accionistas del Banco en sesión celebrada el 25 de marzo de 2024, en el décimo punto del orden del día resolvió designar como Auditor Externo de Banco Comercial de Manabí S.A. por el período 2024 a la firma auditora NÚÑEZ SERRANO & ASOCIADOS CÍA. LTDA.

Consecuentemente, mediante sesión Extraordinaria No. 2024-009 del 13 de mayo de 2024, en el primer punto de orden del día, resolvió aprobar los términos del contrato de prestación de servicios de auditoría externa del BM, con la firma auditora Núñez Serrano & Asociados Cía. Ltda.

Sobre el literal “b). Proponer al directorio la nómina para la elección de la calificadora de riesgos”

El Comité de Auditoría del Banco mediante sesión Extraordinaria No. 2024-010 del 20 de junio de 2024, en el primer punto de orden del día, resolvió aprobar la selección de la Calificadora de Riesgo Global para el ejercicio económico 2024, posteriormente sea puesto al Directorio.

Mediante Acta de sesión del Directorio No.2024-026 del 24 de junio de 2024, en el primer punto de orden del día, resolvió aprobar la selección de la Calificadora de Riesgo Global.

Sobre los literales c) y d). artículo 4; capítulo I; título X, libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos: “Supervisión del funcionamiento de los sistemas de control Interno”

El Comité de Auditoría del Banco, ha conocido los procesos institucionales con el fin de asegurar su cumplimiento, manteniéndose un seguimiento de los mecanismos de control, a través de la Unidad de Auditoría Interna. Así mismo, el Comité de Auditoría ha conocido todos los informes de evaluación presentados por la Auditora Interna en relación las actividades y evaluaciones a los órganos integrantes del sistema de control interno.

Sobre los literal f). “Aprobar los planes anuales de auditoría interna; y, vigilar su cumplimiento”

El Comité de Auditoría del Banco mediante sesión Ordinaria No. 2023-013 del 29 de diciembre de 2023, en el tercer punto de orden del día, resolvió aprobar el Plan Anual de Trabajo de la Unidad de Auditoría Interna correspondiente al año 2024 y mediante sesión Ordinaria No. 2024-001 del 04 de enero de 2024, el Directorio del Banco aprobó el indicado plan.

El Comité de Auditoría del Banco mediante sesión Ordinaria No. 2024-020 del 11 de diciembre de 2024, en el primer punto de orden del día aprobó el plan anual de auditoría interna correspondiente al año 2025 y mediante sesión Ordinaria No. 2024-051 del 18 de diciembre de 2024, en el tercer punto de orden del día el Directorio del BM aprobó el indicado plan.

Sobre el literal g). “Velar porque los auditores internos cuenten con los recursos necesarios para ejecutar sus labores”

Los auditores internos cuentan con el acceso a sistemas de información y tecnologías, en los que han podido ejecutar sus labores, garantizando así la independencia, objetividad y calidad en los procesos de auditoría interna.

Sobre el literal h). “Conocer y analizar los términos de los contratos de auditoría externa y la suficiencia de los planes y procedimientos pertinentes...”

El Comité mediante sesión extraordinaria No. 2024-009 del 13 de mayo de 2024, en el primer punto de orden del día, resolvió aprobar los términos del contrato de prestación de servicios de auditoría externa del Banco, con la firma auditora Núñez Serrano & Asociados Cía. Ltda.

Al respecto, se evaluaron los siguientes parámetros:

Materia del contrato, informes para emitirse y plazo, obligaciones y responsabilidades del banco, obligaciones y responsabilidades de la auditora, documentación habilitante, honorarios para la auditoría, plazo de duración del contrato, incumplimiento del contrato, confidencialidad, naturaleza, conflicto de intereses, declaraciones, domicilio, jurisdicción y competencia.

Este análisis fue realizado para asegurar que los términos del contrato sean claros, adecuados y estén alineados con las normativas de la Superintendencia de Bancos. El análisis realizado por el Comité fue posteriormente presentado al directorio para su conocimiento.

Sobre el i). “Conocer y analizar las observaciones y recomendaciones de los auditores interno y externo y de la Superintendencia de Bancos...”

Se realizaron seguimientos a las observaciones y recomendaciones de los auditores interno y externo, así como de la Superintendencia de Bancos, en los informes trimestrales de Auditoría Interna.

Sobre el literal j). “Emitir criterio respecto a los desacuerdos que puedan suscitarse entre la gerencia general y los auditores interno y externo y que sean puestos en su conocimiento...”

No han existido desacuerdos entre la gerencia general y los auditores interno y externo.

Sobre el literal k). “Analizar e informar al respecto al directorio los cambios contables relevantes que afecten a la situación financiera de la entidad y demás entidades integrantes del grupo financiero”

Durante el año 2024, el comité de auditoría del Banco, no conoce de ningún cambio contable relevantes que pudiera afectar la situación financiera del Banco.

Sobre el literal l). “Conocer y analizar conflictos de interés que pudieren contrariar principios de control interno e informar al directorio;”

El Comité de Auditoría del Banco, no conoce de ningún conflicto de interés que pudiera contrariar los principios de control interno de la Institución durante el ejercicio del año 2024.

Sobre el literal m). “Conocer los mecanismos de control interno implantados por la administración para evitar operaciones con personas vinculadas y velar por la cancelación de los saldos pendientes de pago anteriores a la vigencia de la prohibición legal”

El Comité de Auditoría del Banco, ha conocido los mecanismos de control interno implementados por la Administración para evitar operaciones con personas vinculadas.

Sobre el literal n). “Informarse acerca del cumplimiento de las políticas institucionales y de las disposiciones legales y normativas, por parte de las entidades financieras y las que conforman el grupo financiero”

El Comité de Auditoría del Banco ha revisado los procesos y políticas institucionales con el objetivo de garantizar su cumplimiento, realizando un seguimiento continuo de los mecanismos de control a través de la Unidad de Auditoría Interna. Además, ha recibido y analizado todos los informes de evaluación proporcionados por la Auditora Interna.

Sobre el literal o). “Requerir a los auditores internos y externos revisiones específicas sobre situaciones que a criterio del comité sean necesarias; o, que exija el directorio; y,..”

No han existido revisiones específicas requeridas a los auditores internos y externos. No obstante, las revisiones que efectúan los auditores internos y externos están sujetas a la normativa dispuesta por el Organismo de Control.

Sobre el literal p). “Mantener comunicación periódica con el organismo de control, a fin de conocer sus inquietudes y problemas detectados en la supervisión de las entidades financieras, así como vigilar el grado de cumplimiento para su solución”

El Comité de Auditoría ha conocido todas las comunicaciones efectuadas por la Superintendencia de Bancos en relación con el control interno, y a través del presidente del Comité de Auditoría y Auditora Interna, se ha cumplido con todos los requerimientos efectuados por el ente de control.

CONCLUSIONES:

Una vez analizado las funciones legales atribuidas al Comité de Auditoría del Banco Manabí, de acuerdo con el Libro I “Normas de control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado”, Título X “Del Control Interno”, Capítulo I “Del Comité de Auditoría” de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, Estatuto Social del Banco Comercial de Manabí S.A., Reglamento del Comité de Auditoría y demás normativa vigente, se concluye que en el año 2024:

- El Banco Manabí cuenta con un sistema de control interno adecuado a la estructura organizacional y a las operaciones que se realizan.
- El Comité de Auditoría ha realizado el seguimiento oportuno de las observaciones contenidas en los informes de las auditorías interna y externa, y ha solicitado a la administración del banco incluirlas dentro de los planes de trabajo para poder solventarlas.
- El Comité de Auditoría ha conocido las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y se ha instado a la administración del Banco a su estricto cumplimiento.
- No se ha tenido indicio de actos de conducta sospechosa por parte de algún Administrador, funcionario y/o empleado de la Institución, consecuentemente no existe acciones y/o recomendaciones pendientes en este sentido.

Ab. Marcos Miranda Burgos
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE AUDITORIA

16. INFORME ANUAL AUDITORÍA INTERNA

Señores miembros del Directorio y Accionistas:

En cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 219 y 410 del Código Orgánico Monetario y Financiero, en mi calidad de Auditora Interna, pongo en conocimiento de los señores miembros del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A. el informe del Auditor Interno, correspondiente al ejercicio económico 2024.

1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS

He auditado el Balance General del Banco Comercial de Manabí S.A. con corte al 31 de diciembre de 2024 y los correspondientes estados de Resultados y Cambios en el Patrimonio por el año terminado en esa fecha.

Opinión

En mi opinión, los mencionados estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la situación financiera del Banco Comercial de Manabí S.A. al 31 de diciembre de 2024, el resultado de sus operaciones y las variaciones en su patrimonio por el año terminado en dicha fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Fundamentos de la opinión

He llevado a cabo esta auditoría de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Mi responsabilidad en relación con la auditoría de los estados financieros se describe más adelante en la sección Responsabilidades del Auditor. Soy independiente de la Administración de la entidad, de acuerdo con los requerimientos de ética aplicables a esta auditoría de los estados financieros. Considero que la evidencia de auditoría que he obtenido, proporciona una base suficiente y adecuada para la emisión de mi opinión.

Responsabilidad de la Administración del Banco Comercial de Manabí S.A. en relación con los estados financieros

La administración Banco Comercial de Manabí S.A. es la responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; y, del control interno que la Administración considera necesario, para la preparación de estados financieros libres de incorrecciones materiales debido a fraude o error.

La administración de la entidad, es responsable de la supervisión del proceso de información financiera del Banco Comercial de Manabí S.A.

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

Mi responsabilidad como Auditor Interno del Banco Comercial de Manabí, es expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros de la Institución, con base en los resultados de las auditorías practicadas durante el año 2024. Las revisiones realizadas fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estas normas requieren que se cumpla con los principios éticos establecidos, así como, que se planifiquen y ejecuten las pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente, acerca de la razonabilidad de los estados financieros, para determinar si éstos contienen o no errores materiales. Una auditoría incluye también la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados, dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo, de que posibles errores materiales originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados.

La evaluación del sistema de control interno, fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin y no con el propósito de emitir una opinión, sobre la efectividad del sistema de control interno en su conjunto. Una auditoría comprende también la evaluación de los principios contables utilizados por la entidad, la revisión general de los saldos de los estados financieros y las estimaciones relevantes hechas por la gerencia.

Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proveer de una base razonable para expresar una opinión. Tal como se menciona precedentemente, los estados financieros señalados en el primer párrafo, fueron preparados sobre la base de normas y prácticas contables, establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Mis objetivos fueron obtener una seguridad razonable de que los estados financieros, en su conjunto están libres de incorrecciones materiales debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene la opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA'S, siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si,

individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas, que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

2. INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS DEL ECUADOR RESPECTO DE LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

La Unidad de Auditoría Interna del Banco Comercial de Manabí S.A., para evaluar el cumplimiento de las disposiciones de la Superintendencia de Bancos, entre otros, efectuó pruebas y revisiones al sistema de prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo aplicado por la entidad; además revisó las gestiones que sobre este ámbito realizaron el Comité, la Gerencia y el Oficial de Cumplimiento, y el cumplimiento al plan de trabajo del año 2024 preparado por el Oficial de Cumplimiento, aprobado por el Directorio y reportado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco Comercial de Manabí S.A, para controlar y prevenir el lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, se ajustan a lo determinado por la Superintendencia de Bancos en la norma ARLAFDT.

Atentamente,

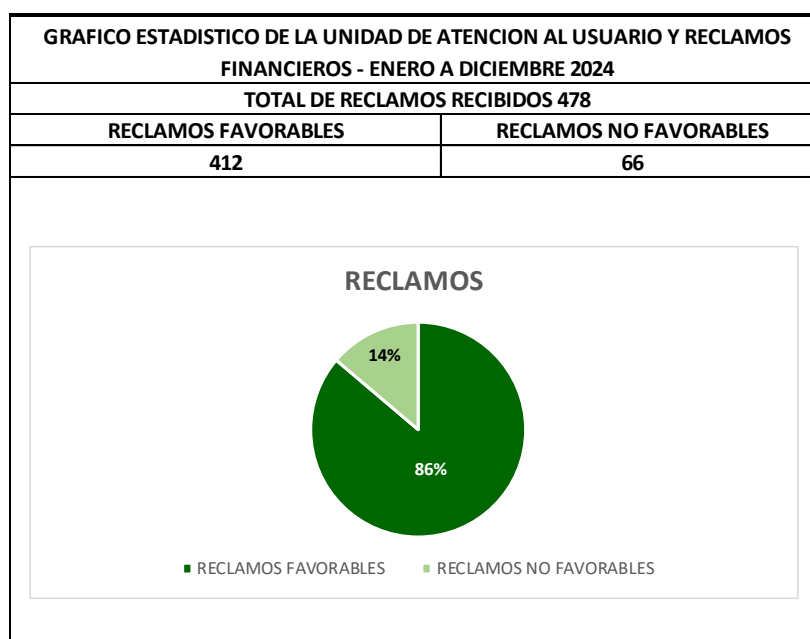
Ing. Karen Barrezueta Huayamave
AUDITORA INTERNA
BANCO COMERCIAL DE MANABÍ S.A.

17. INFORME DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMOS FINANCIEROS

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

De acuerdo con el TITULO XIII del CAPÍTULO V.- DE LA PROTECCION AL USUARIO FINANCIERO, DE LOS SERVICIOS DE INFORMACION Y ATENCION DE RECLAMOS, en disposiciones generales primera indica que “Dentro del primer trimestre de cada año, el titular de los servicios de atención de reclamos presentará ante el directorio, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente: a) Resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones y cuantías e importes afectados; b) Resumen de las resoluciones adoptadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante; c) Criterios generales contenidos en las decisiones; y, d) Recomendaciones o sugerencias para una mejor consecución de los fines que informan su actuación; razón por lo que a continuación, le extiendo el siguiente resumen informativo relacionado a las labores de la Unidad de Servicios al Usuario Financiero de Banco Comercial de Manabí S.A., el mismo que corresponde al año 2024:

- a) En el año 2024, la Unidad de Atención al Usuario y Reclamos Financieros recibió un total de 478 reclamos admisibles, siendo de ésta cantidad cuatrocientos doce favorables para el cliente, y sesenta y seis con resultado no favorable para el cliente; demostrando así el cumplimiento de la política institucional de brindar un buen servicio al cliente por parte de ésta unidad, confirmando y ratificando que Banco Comercial de Manabí S.A. se enmarca dentro de los parámetros de legalidad, apegándonos de tal forma a las buenas prácticas que garantizan y protegen los derechos e intereses de los usuarios que hacen uso de los productos financieros que acertadamente brinda nuestra institución.



- b) El 86% de las resoluciones adoptadas fueron favorables para los clientes, el 14% no fueron favorables debido a que se comprobó que las transacciones realizadas fueron exitosas.
- c) Los criterios aplicados para la resolución de cada caso se consideraron cada uno de los aspectos relevantes de los casos materia de reclamo como ejemplo: Retiros en cajeros de la red Banred no dispensados, pero debitados en la cuenta, en estos casos se realizó la gestión con las Instituciones Financieras asociadas al cajero logrando la devolución respectiva, se procede a realizar la acreditación a la cuenta del cliente el valor debitado.

CONCLUSIONES

Con el apoyo de las áreas correspondiente se evaluaron, verificaron y determinaron los reclamos ingresados por los clientes durante el año 2024, con el objetivo de identificar si eran favorables o desfavorables para ellos y proceder con las devoluciones a las cuentas o tarjetas en las que se habían debitado los valores.

En los casos de reclamos favorables, se realizó la devolución del valor debitado y se emitió una respuesta al cliente informándole la resolución de su solicitud. Por otro lado, en los casos de reclamos desfavorables, se comunicó al cliente el motivo del rechazo de su reclamo, garantizando así la transparencia en el proceso.

RECOMENDACIONES

Para el año 2025, el compromiso es seguir mejorando y manteniendo los procesos adecuados con el objetivo de brindar el mejor servicio en la Unidad de Atención al Usuario de Banco Comercial de Manabí S.A.

Ing. Fernanda Saltos García

JEFE DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO Y RECLAMOS FINANCIEROS

18. INFORME DE LOS AUDITORES EXTERNOS INDEPENDIENTES

**A los Accionistas y Junta Directiva de:
BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A.**

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Banco Comercial de Manabí S.A., que comprende el balance general al 31 de diciembre del 2024 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros adjuntos han sido preparados por la Administración del Banco de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos la situación financiera de Banco Comercial de Manabí S.A., el resultado de sus operaciones y el flujo de efectivo, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante, en la sección Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros. De conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros, somos independientes de Banco Comercial de Manabí S.A., y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Otra información

La Administración es responsable por la otra información que incluye el "Informe de la Administración del Banco", pero no incluye los estados financieros y nuestro correspondiente informe de auditoría. Se espera que el "Informe de la Administración del Banco" esté disponible para nosotros después de la fecha de emisión de nuestro informe. Nuestra opinión sobre los estados financieros del Banco 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 o con nuestro conocimiento obtenido

durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. Una vez que leamos el Informe anual a los Accionistas, si concluimos que existe un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto al Directorio y a la Administración del Banco.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros

La Administración de Banco Comercial de Manabí S.A., es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

La Administración también es responsable del control interno que considere necesario para permitir la preparación de 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 del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, asuntos relacionados con el negocio y utilizando la base contable del mismo. La Administración y los miembros del Directorio son los responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco,

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.

- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones efectuadas por la Administración. Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable. Conseguimos suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto de la información financiera de la entidad o actividades comerciales dentro del Banco para expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la entidad. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

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

Informes sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestras opiniones sobre Cumplimiento de los Controles y Procedimientos de Prevención de

Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, Límites de Operaciones Activas y Contingentes, Información Financiera Suplementaria, Informe del comisario e Informe de Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias del Banco Comercial de Manabí S.A., como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2023, se emiten por separado.

Quito, febrero 25 del 2025

Registro en la Superintendencia
De Bancos AE – 9124



Edgar Núñez
Representante Legal

Dirección: Av. De los Shyris N-36120, Ed. Allure Park, Piso 17

19. INFORME DEL COMISARIO

**A los Accionistas y Junta Directiva de:
BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A.**

Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Banco Comercial de Manabí S.A., que comprende el balance general al 31 de diciembre del 2024 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo correspondiente al ejercicio terminado en esa fecha, así como un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas. Los estados financieros adjuntos han sido preparados por la Administración del Banco de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

En nuestra opinión, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos la situación financiera de Banco Comercial de Manabí S.A., el resultado de sus operaciones y el flujo de efectivo, por el año terminado el 31 de diciembre de 2024, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA). Nuestra responsabilidad, de acuerdo con dichas normas, se describe más adelante, en la sección Responsabilidades del Auditor en relación con la auditoría de los estados financieros. De conformidad con los requerimientos de ética aplicables a nuestra auditoría de los estados financieros, somos independientes de Banco Comercial de Manabí S.A., y hemos cumplido con las demás responsabilidades éticas de conformidad con esos requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

Otra información

La Administración es responsable por la otra información que incluye el "Informe de la Administración del Banco", pero no incluye los estados financieros y nuestro correspondiente informe de auditoría. Se espera que el "Informe de la Administración del Banco" esté disponible para nosotros después de la fecha de emisión de nuestro informe. Nuestra opinión sobre los estados financieros del Banco 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 o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta. Una vez

que leamos el Informe anual a los Accionistas, si concluimos que existe un error material en esta información, tenemos la obligación de reportar dicho asunto al Directorio y a la Administración del Banco.

Responsabilidades de la Administración y del Directorio sobre los Estados Financieros

La Administración de Banco Comercial de Manabí S.A., es responsable por la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de acuerdo con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. La Administración también es responsable del control interno que considere necesario para permitir la preparación de 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 del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, asuntos relacionados con el negocio y utilizando la base contable del mismo.

La Administración y los miembros del Directorio son los responsables de la supervisión del proceso de información financiera del Banco,

Responsabilidades del Auditor en Relación con la Auditoría de los Estados Financieros

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

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

- Identificamos y evaluamos los riesgos de errores significativos en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y desarrollamos procedimientos de auditoría en respuesta a dichos riesgos, y obtenemos evidencia de auditoría que es suficiente y apropiada para proveer una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar errores significativos debido a fraude es mayor que en el caso de errores, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, representaciones erróneas, o la evasión del control interno.
- Obtuvimos un entendimiento del control interno relevante para la auditoría en orden a diseñar procedimientos de auditoría adecuados a las circunstancias, pero no con el propósito

de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Evaluamos lo adecuado de las políticas contables utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y revelaciones efectuadas por la Administración. Evaluamos lo apropiado de las normas de contabilidad aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones; así como las revelaciones elaboradas por la Administración.

- Concluimos sobre lo apropiado de utilizar, por parte de la Administración, el supuesto de negocio en marcha, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, o si existe una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que puedan causar dudas significativas sobre la capacidad de la entidad para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, estamos requeridos a llamar la atención en nuestro informe de auditoría sobre las correspondientes revelaciones en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, modificar nuestra opinión. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, eventos o condiciones futuros podrían causar que el Banco deje de ser negocio en marcha.

- Evaluamos la presentación en conjunto, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros representan las transacciones y los hechos subyacentes de una manera tal que logran una presentación razonable. Conseguimos suficiente evidencia apropiada de auditoría respecto de la información financiera de la entidad o actividades comerciales dentro del Banco para expresar una opinión sobre los estados financieros. Somos responsables de la dirección, supervisión y ejecución de la auditoría de la entidad. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

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

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

Informes sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

Nuestras opiniones sobre Cumplimiento de los Controles y Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, Límites de Operaciones Activas y Contingentes, Información Financiera Suplementaria, Informe del comisario e Informe de

Cumplimiento de las Obligaciones Tributarias del Banco Comercial de Manabí S.A., como agente de retención y percepción por el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2024, se emiten por separado.

Hemos dado cumplimiento, desde la fecha de nuestra contratación y como parte integrante de nuestro examen de los referidos estados financieros, a lo establecido en el artículo 279 de la Ley de Compañías, Valores y Seguros, de acuerdo con lo requerido por las normas legales vigentes, informamos que:

- a) Las cifras presentadas en los estados financieros concuerdan con los libros de contabilidad del Banco;
- b) El examen de los estados financieros incluyó un estudio y evaluación de la estructura de control interno del Banco, efectuado con el alcance previsto en las Normas Internacionales de Auditoría aplicables a exámenes de estados financieros. Los resultados de dicha evaluación se emiten en un informe por separado.
- c) En lo que es materia de nuestra competencia, los resultados de las pruebas efectuadas no revelaron situaciones que se consideren incumplimientos a normas legales, reglamentarias, estatutarias, y de las resoluciones de los Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre cumplimiento de obligaciones tributarias correspondientes al año terminado el 31 de diciembre del 2024 del Banco requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.
- d) El cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y estatutarias, así como los criterios de aplicación de dichas normas, son responsabilidad de la Administración del Banco; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de la Administración de BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A., y para su presentación a la Superintendencia de Bancos en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta Entidad de control; y no debe ser utilizado para otros propósitos. No obstante, esta restricción, las normas legales vigentes disponen que el informe tenga carácter público.

Quito, marzo 5 del 2025

Registro en la Superintendencia
De Bancos AE – 9124


Edgar Núñez
Representante Legal

Dirección: Av. De los Shyris N-36120, Ed. Allure Park, Piso 17

20. INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE



A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Manabí S.A

1. ANTECEDENTES

En concordancia con lo establecido en la Resolución No SB.2024-0159 DEL 25 de enero de 2024, fui designada como Defensor del Cliente para la entidad financiera Banco Comercial de Manabí S.A. por haber cumplido con los parámetros y criterios de designación y no encontrarme incurso dentro de las prohibiciones existentes den la norma vigente y comprometiéndome a cumplir durante el periodo designado con las disposiciones señaladas en el LIBRO I.- NORMA DE CONTROL PARA LAS ENTIDADES DE LOS SECTORES FINANCIEROS PUBLICOS Y PRIVADOS TITULO XIII.- DE LOS USUARIOS FINANCIEROS CAPITULO VII- NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PUBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS (Sustituida mediante Resolución Nro. SB-2018-904 de 31 de agosto de 2018; sustituida por Resolución Nro. SB-2020-0753 de 19 de agosto de 2020; sustituida mediante Resolución Nro. SB-2022-1861 de 30 de septiembre del 2022; sustituida mediante Resolución Nro. SB-2023- 0828 de 19 de abril del 2023; reformada con Resolución Nro. SB-2024-00749 de 09 de abril de 2024). SECCIÓN II.- FUNCIONES, ATRIBUCIONES Y PROHIBICIONES DE LA/EL DEFENSOR/A DEL CLIENTE.

La Superintendencia de Bancos, emite precitada resolución al Representante Legal de la entidad financiera BANCO COMERCIAL DE MANABI S.A. Sr. Eco. Milton Alonso Ochoa Maldonado, mediante oficio Nro. SS2024-0125-O de fecha 01 de febrero 2024.

La posición del nuevo Defensor del Cliente Tnlga. Greis María Salazar Piguave en la entidad Financiera, se formaliza el viernes 02 de febrero 2024, cuya función principal es la de gestionar consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de la entidad financiera **ART. 5.-Obligaciones del Defensor del Cliente.-** Literal a) (...) *Atender las consultas, quejas o reclamos que los clientes interpongan en contra de las entidades financieras en los plazos y términos señalados en la presente norma, para lo cual requerirá a la entidad financiera la información y documentación pertinente al caso; (...)*” aplicando el debido “PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LAS CONSULTAS, QUEJAS O RECLAMOS”, SECCION IV, contenido en la pre citada norma.

2. GESTION REALIZADA

Desde mi designación y posición en la entidad financiera con fecha 02 de febrero de 2024, esta Defensoría realiza las gestiones correspondientes al cargo y presenta la información en el cuadro resumen de los casos puestos en conocimiento.

RESUMEN DE LA GESTION REALIZADA (Periodo del 02 de febrero al 31 de diciembre de 2024)							
CONSULTAS ATENDIDAS	QUEJAS O RECLAMOS ATENDIDOS	CASOS RESUELTOS CON ACUERDO ENTRE LAS PARTES	CASOS ATENDIDOS SIN ACUERDO ENTRE LAS PARTES	CASOS FALLIDOS POR NO COMPARECENCIA DE LAS PARTES INTERESADAS	CASOS EN LOS CUALES SE EMITIO RESOLUCIÓN	CASOS REMITIDOS A LA SB	TOTAL CASOS TRAMITADOS
2	12	0	0	0	0	0	14

2.1 CONSULTA, NOVEDADES, QUEJAS O RECLAMOS ATENDIDOS

En el periodo comprendido desde febrero a diciembre 2024, ante esta Defensoría se presentaron 14 casos entre novedades, consultas, quejas y reclamos interpuestos a la entidad financiera de clientes y/o usuarios financieros, 2 de los casos fueron presentados y admitidos formalmente previa documentación requerida y se encuentran ingresados en la plataforma OTRS con su respectivo número de caso, mientras que 12 casos no presentaron la formalidad, sin embargo por el hecho de ser puestos en conocimiento de esta Defensoría fueron gestionados con la entidad financiera. A continuación, el resumen de los casos, cuyas evidencias de la gestión durante el referido periodo constan como anexos en cada uno de los informes mensuales remitidos por la entidad financiera.

ESTADISTICAS DE CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS PRESENTADOS PERIODO 02 DE FEBRERO A DICIEMBRE DE 2024

	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CONSULTAS	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
QUEJAS	1	2	0	0	0	1	1	3	0	1	1	10
RECLAMOS	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3

3. CASOS REMITIDOS A LA SIPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el periodo comprendido desde el 02 de febrero al 31 de diciembre de 2024, no se receptaron casos que hayan sido remitidos a la Superintendencia de Bancos.

4. OBSERVACIONES EN EL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES

Durante el cumplimiento de mis funciones, periodo comprendido desde el 02 de febrero al 31 de diciembre de 2024, se gestiona con la entidad financiera las recomendaciones expuestas en cada uno de los informes de gestión mensual, obteniendo como resultado:

- Implementación del “Instructivo del procedimiento para la atención de consultas, quejas o reclamos presentados por los consumidores financieros y/o beneficiarios de las entidades controladas” y “Formulario de reclamos para los usuarios y clientes del sistema financiero”.
- Promoción de la figura del Defensor del Cliente en todos los medios señalados en la norma vigente.
- Promoción y defensa de los derechos de los consumidores financieros

5. CONCLUSIONES

En el presente informe de gestión anual, periodo comprendido desde el 02 de febrero al 31 e3 diciembre de 2024 que esta Defensoría ha ejecutado, se tipifican los antecedentes, gestión realizada, conclusiones y recomendaciones expuestas a la entidad financiera.

Durante el desempeño de mis funciones, esta Defensoría ha tenido la colaboración de la entidad financiera, brindándome las facilidades en cuando a la asignación de la oficina anexa al área de Servicios Bancarios, equipada con el mobiliario, suministros, equipos electrónicos y sistemas informáticos, necesarios para gestionar las consultas, quejas o reclamos de los clientes y/o usuarios financieros.

Banco Comercial de Manabí S.A. es una institución sólida que cumple con las disposiciones establecidas por el Organismo de Control y ha brindado siempre la apertura para el desempeño de mis funciones como Defensor del Cliente.

Se evidencia que Banco Comercial de Manabí S.A. practica una cultura de servicio y atención a clientes y/o usuarios financieros. Cierra el periodo 2024 con un total de 14 casos entre consultas, quejas o reclamos que han sido canalizados y resueltos oportunamente a través de la Unidad de Servicios Bancarios de la entidad financiera.

Se concluye que durante el periodo comprendido desde el 02 de febrero al 31 e3 diciembre de 2024, las consultas, quejas o reclamos presentados por clientes o usuarios financieros ante esta Defensoría fueron atendidos de manera profesional y diligente, buscando siempre alcanzar acuerdos entre la entidad financiera y los clientes.

6. RECOMENDACIONES

En base a las novedades y casos presentados en el desarrollo de mis funciones y con el propósito de que la entidad financiera de cumplimiento a las disposiciones emitidas por el organismo de Control, respecto a los Derechos de los Usuarios Financieros de presentar consultas, quejas o reclamos, esta Defensoría realiza la siguiente recomendación:

- Revisar, evaluar, definir, ajustar e implementar de ser necesario, políticas y procedimientos internos que garanticen una ágil y adecuada atención, para lograr disminuir tiempos de respuesta ante los requerimientos de clientes y/o usuarios financieros y así puedan superar sus expectativas acompañado del trato de excelencia, cortesía y calidez que ofrece el Banco a través del personal Front Office.

Tnlga. Greis Salazar Piguave
DEFENSOR DEL CLIENTE
BANCO COMERCIAL DE MANABÍ

21. ANEXOS

21.1 INFORMACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2024

A.	INFORMACION DE ACCIONISTAS
A.1	CONFORMACIÓN DEL CAPITAL
A1.1	Informe sobre la composición del capital de la entidad, distribución de los accionistas. Revelación de las instituciones vinculadas.
Número de accionistas en los últimos tres (3) años.	

AÑO	TIPO PERSONA		TOTAL ACCIONISTAS
	NATURAL	JURIDICA	
2022	185	10	195
2023	190	10	200
2024	191	10	201

A.1.2	ESTADISTICA SOBRE LA CONFORMACION DE CAPITAL	
Distribución porcentual del capital por rango:		
Rango por número de acciones	% Capital Social	
Menor a 1.000 Acciones	7.25%	
De 1.000 a 5.000 Acciones	43.43%	
De 5.001 a 10.000 Acciones	6.01%	
De 10.001 a 50.000 Acciones	43.31%	
De 50.001 a 100.000 Acciones	0.00%	
De más de 100.000 Acciones	0.00%	
TOTAL	100.00%	

Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia	Número de Accionistas	% de Accionistas
De menos de Un año	1	0.00%
De más de Un año a Tres años	14	7.00%
De más de Tres años a Cinco años	10	5.00%
De más Cinco años	176	88.00%
TOTAL	201	100.00%

A.2	PARTICIPACIÓN EN LAS JUNTAS GENERALES DE ACCIONISTAS	
A.2.1	Información de las juntas Generales celebradas durante el año 2024	
Juntas de accionistas realizadas		
Fecha de la junta:	25-03-2024	
Orden del día:	Riesgos; 7. Conocimiento del informe anual 2023 del Comité de Auditoría; 8. Conocimiento del informe anual 2023 de la Unidad de Atención al Usuario Financiero; 9. Conocimiento del informe de actividades del Defensor del Cliente del año 2023; 10.	

	<p>Conocimiento del informe anual 2023 del Programa de Educación Financiera; 11. Conocimiento del informe anual de gestión y cumplimiento del año 2023 para la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo; 12. Conocimiento del Oficio Nro. SB-DS-2024-0040-O de enero 24 de 2024 remitido por la Superintendencia de Bancos; 13. Conocimiento y resolución del informe referente al destino y proporción de la utilidad obtenida en el ejercicio económico 2023; 14. Deliberar y resolver sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2023; 15. Elección del Auditor Externo; 16. Conocimiento de la renuncia presentada por el señor Francisco Xavier Alemán Vargas, al cargo de Director Principal del Banco Comercial de Manabí S.A.; 17. Designación de Director Principal y Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.</p>
Resoluciones adoptadas:	<p>1.- Se conocieron y aprobaron todos los informes presentados a la Junta. Se aprobaron los estados financieros. 2.- Se eligió a la firma Núñez Serrano & Asociados como auditores externos para el ejercicio económico del año 2024. 3.- Se aceptó la renuncia presentada por el señor Francisco Alemán Vargas al cargo de Director Principal. 4.- Se designó al Ing. Alfredo Pera y al Ing. Fabricio Franco como Primer Director Principal y Primer Director Suplente, respectivamente.</p>
Tipo de junta:	Ordinaria
Número total de accionistas asistentes	12
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	5.97%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	5.97%
Fecha de la junta:	28-06-2024
Orden del día:	<p>1. Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Luis Alberto Endara Dapelo al cargo de Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Elección de cinco Directores Principales y cinco Directores Suplentes del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 3. Conocimiento y aprobación del Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de</p>

	Altos Cargos del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Luis Alberto Endara Dapelo al cargo de Director Suplente del Banco; 2.- Se aprobó la nómina de cinco Directores Principales y cinco Directores Suplentes para el período 2024-2026; Se aprobó el Manual de Políticas de Retribuciones para miembros del Directorio, Alta Dirección y Ejecutivos de Altos Cargos del Banco Comercial de Manabí S.A.
Tipo de junta:	Extraordinaria
Número total de accionistas asistentes	11
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	5.47%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	5.47%
Fecha de la junta:	15-08-2024
Orden del día:	1.- Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Leopoldo Falquez Mena, Director Principal y Presidente del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 2. Designación de Primer Director Principal del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.-Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Leopoldo Falquez Mena a los cargos de Director Principal y Presidente del Directorio del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Se designó al abogado Marcos Miranda Burgos para el cargo de Primero Director Principal del Banco.
Tipo de junta:	Extraordinaria
Número total de accionistas asistentes	6
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	2.99%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	2.99%
Fecha de la junta:	17-09-2024
Orden del día:	1. Conocimiento de la renuncia presentada por la ingeniera Inés Murillo Talledo, Auditora Interna del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 2. Designación del Auditor Interno del Banco Comercial de Manabí S.A.

Resoluciones adoptadas:	No se instaló por falta de quórum, de conformidad con el artículo 7 de la sección I, Capítulo V, Título VI, Libro I, de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos, en concordancia con el artículo 237 de la Ley de Compañías y artículo 11 del Reglamento para el Buen Funcionamiento de la Junta General de Accionistas del Banco Comercial de Manabí S.A., la Junta General se reunirá, en segunda convocatoria, con el número de accionistas que concurran y no podrá modificarse el objeto de la primera convocatoria.
Tipo de junta:	Extraordinaria
Número total de accionistas asistentes	1
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	0.50%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	0.50%
Fecha de la junta:	04-10-2024
Orden del día:	1.- Conocimiento de la renuncia presentada por la ingeniera Inés Murillo Talledo, Auditora Interna del Banco Comercial de Manabí S.A.; y, 2. Designación del Auditor Interno del Banco Comercial de Manabí S.A.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por la ingeniera Inés Murillo Talledo al cargo de Auditora Interna del Banco; y 2.- Se designó a la ingeniera Karen Ivanna Barrezuela Huayamave para ocupar el cargo de Auditora Interna del Banco Comercial de Manabí S.A. por el período de 2 años.
Tipo de junta:	Extraordinaria
Número total de accionistas asistentes	7
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	3.48%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	3.48%

Fecha de la junta:	20-12-2024
Orden del día:	1. Conocimiento de la renuncia presentada por el ingeniero Carlos Fabricio Franco Sampedro al cargo de Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A.; 2. Designación de Primer Director Suplente del Banco Comercial de Manabí S.A. 3. Designación del representante de los accionistas para el Comité de Retribuciones; 4. Designación de los representantes de los accionistas para el Comité de Ética; 5. Conocimiento y aprobación del Plan de Capitalización del Banco Comercial de Manabí S.A. por el monto de seis millones de dólares USD 6,000,000.00; y, 6. Aumento de capital suscrito y pagado del Banco Comercial de Manabí S.A. en la suma de dos millones de dólares USD 2,000,000.00.
Resoluciones adoptadas:	1.- Se aceptó la renuncia presentada por el ingeniero Carlos Fabricio Franco Sampedro al cargo de Director Suplente del Banco; 2.- Se designó al economista Héctor Javier Delgado Oviedo como Primer Director Suplente del Banco por el período de dos años; 3.- Se designó al abogado Marcos Miranda Burgos como representante de los accionistas de los accionistas ante el Comité de Retribuciones; 4.- Se designó al ingeniero Alfredo Pera Mora y a la Cpa. Angélica Margarita Cedeño Mieleles como representantes de los accionistas ante el Comité de Ética; 5.- Se aprobó el Plan de Capitalización del Banco Comercial de Manabí S.A. por el monto de USD6,000,000.00; y 6.- Se aprobó el aumento del capital suscrito y pagado del Banco Comercial de Manabí S.A. en la suma de dos millones de dólares.
Tipo de junta:	Extraordinaria
Número total de accionistas asistentes	8
Número de asistentes que registraron su voto en la junta / Total de accionistas de la entidad.	3.98%
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas de la entidad	3.98%

A.2.2	Gastos totales erogados por junta. - Es la totalidad de gastos erogados para la celebración de cada junta, incluyendo cualquier tipo de gasto realizado (dietas, publicidad, transporte, alquiler, otros).					
Total, gastos asimilables a la junta general / Total de accionistas asistentes para cada junta.	25-03-2024	28-06-2024	15-08-2024	17-09-2024	04-10-2024	20-12-2024
	\$25.00	\$56.64	\$103.83	\$623.00	\$89.00	\$77.88

A.2.3	Número total de accionistas o socios que participaron en la última elección a miembros del directorio. la información se podrá clasificar por género de los participantes	
Fecha de la última elección de representantes.	28-06-2024	20-12-2024
Número de votos con los cuales fueron elegidos cada uno de los miembros del directorio, actualmente.	71,124	64,133
Número total de accionistas asistentes a dicha junta	11	8
Número total de los accionistas asistentes / Número total de accionistas	5.47%	3.98%
Número total de los accionistas que votaron / Número total de accionistas o socios.	5.47%	3.98%

A.2.4	Información de los miembros elegidos del Directorio	
Número total de miembros del Directorio que fueron elegidos	5 directores principales 5 directores suplentes	1 director suplente
Tiempo para el cual fueron elegidos	2 años	2 años
Número de votos con los cuales fueron elegidos	71,124	64,133
Tiempo promedio de permanencia de los miembros del Directorio	2 años	2 años
Hombres	3 principales 3 suplentes	1
Mujeres	2 principales 2 suplentes	0

A.2.5	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política de remuneraciones	
	Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones.	28/6/2024
	Número total de accionistas (participación del capital que representan) asistentes	11
	Número total de los accionistas (participación del capital que representan) que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas	5.47%
A.2.6	Participación de los accionistas en decisiones adoptadas por la junta general sobre la política que tratará conflictos de Interés	
	Fecha de la junta en la que se adoptaron las decisiones.	22/9/2023
	Número total de accionistas (participación del capital que representan) asistentes	12
	Número total de los accionistas (participación del capital que representan) que aprobaron tales políticas / Número total de accionistas	5.13%

B.	INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO	
B.1	CONFORMACIÓN DEL DIRECTORIO	
B.1.1.	Características y rotación de los miembros del directorio.	
	DIRECTORES PRINCIPALES	Tiempo de permanencia
	MIRANDA BURGOS MARCOS JOSE	3 meses
	CEDEÑO MIELES ANGELICA MARGARITA	17 años 6 meses
	PERA MORA ELOY ALFREDO	2 años
	ANDRADE MORALES MARIA LEONOR	2 años 3 meses
	RIVADENEIRA VITERI LUIS ADRIAN	2 años 3 meses
	DIRECTORES SUPLENTE	Tiempo de permanencia
	ROBLES BRIONES PATRICIA LILIANA	2 años 3 meses
	LOOR BRAVO MARIA MONSERRATE	2 años 6 meses

B.1.2.	Tiempo promedio de permanencia de cada miembro del directorio en cada comité.
Comité	Permanencia
Comité de Auditoría	2 años 6 meses
Comité de Administración Integral de Riesgo	2 años 3 meses
Comité de Cumplimiento	3 meses
Comité de Ética	2 años 6 meses
Comité de retribuciones	3 meses

Comité de Tecnología de la Información	3 meses
Comité de Seguridad de la Información	3 meses
Comisión de Calificación Activos de Riesgos	3 meses
Comité de Continuidad del Negocio	3 meses

B.1.3.	Nivel de rotación. - Corresponde al tiempo promedio en años, durante los últimos cinco (5) años, que un directivo permanece como miembro del directorio. Para el efecto se determina la rotación promedio en años, de todos los directivos que han formado parte del directorio durante los últimos cinco (5) años
2 años	

B.1.4.	Número de miembros del directorio que tienen educación relacionada con administración, economía, finanzas o leyes.
Administración	4
Economía	1
Finanzas	1
Leyes	1

B.2		PARTICIPACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO EN LOS COMITÉS: AUDITORÍA, RIESGOS, CUMPLIMIENTO, ÉTICA, RETRIBUCIONES	
B.2.1	Funcionamiento de los comités.	No de sesiones	Asistentes a cada sesión
B.2.2	Comité de Auditoría	20	2
B.2.3	Comité de Administración de Riesgos	17	2
B.2.4	Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgos	4	2
B.2.5	Comité de Cumplimiento	22	1
B.2.6	Comité de Ética	1	2
B.2.7	Comité de Retribuciones	2	2
B.3		FORTALECIMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTITUCIONAL	
B.3.1.	Sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del directorio.	No se realizó capacitación	
B.3.2.	Participación de los accionistas en procesos de capacitación promocionados por la entidad.	No se realizó capacitación	

C		INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO	
C.1	FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO		
C.1.1	Información cuantitativa sobre el funcionamiento del directorio.	Número total de reuniones del directorio realizadas en el año.	
		Ordinarias	Extraordinarias
		26	26
C.1.2	Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.	5	5
C.1.3	Participación en el comité de ética.	Número de casos reportados	Número de casos resueltos por el comité de ética.
		0	0
C.1.4	Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los miembros del directorio.	Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	
		No hubo observaciones	

C.2		NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO	
C.2.1	Gasto total anual del directorio. - Corresponde a los gastos causados por los miembros del directorio en el período analizado. Se incluirá también gastos de capacitación, movilización u otros conceptos		
	Gasto promedio de las reuniones realizadas por el directorio en el período correspondiente al gasto: Monto del gasto efectuado / Número de reuniones realizadas.		\$145.38
C2.2	Gasto promedio causado por los miembros del directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.		\$29.08
	Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio / frente a número de miembros del directorio.		\$0.00
C.2.3	Monto de inversión en los cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.		\$0.00
C.3		USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS	
C.3.1	Información sobre estadísticas de consultas y reclamos presentados por los usuarios de los servicios financieros. Casos resueltos por la propia entidad y casos presentados a resolución de la Superintendencia de Bancos.		

	Número de casos resueltos / Número de casos presentados.	86.19%
C.3.2	Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos / Número de casos presentados a la entidad.	0.83%
C.3.3	Incorporación de clientes nuevos. Número de clientes nuevos incorporados año 2024.	4539
C.3.4	Salida de clientes Número de clientes que se retiran año 2024	840

D.	INFORMACIÓN SOBRE EL EQUIPO GERENCIAL		
1.	CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO GERENCIAL		
D.1.	Información del equipo gerencial de las instituciones controladas. Para el efecto se consideran como miembros del equipo gerencial, al gerente general, administrador principal o representante legal y a los niveles jerárquicos calificados como superior en el manual de funciones u organigrama de la entidad.		
D.1.1	Todos los indicadores se formularán sobre cada nivel jerárquico.		
CARGO	D.1.1.	D.1.2	D.1.4.
	Tiempo de servicio en la entidad.	Tiempo promedio de permanencia en esas funciones asignadas	Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios
Gerente General	2 año 5 meses	2 año 5 meses	Cuarto nivel
Subgerente General	-	-	Cuarto nivel
Auditor Interno	2 meses	2 meses	Cuarto Nivel
Oficial de Seguridad de la Información	16 años 2 meses	1 años 9 meses	Cuarto nivel
Oficial de Cumplimiento	16 años 5 meses	12 años 5 meses	Tercer Nivel
Subgerente de Negocios	2 años 4 meses	2 años 4 meses	Cuarto Nivel
Subgerente de Procesos	2 años 4 meses	2 años 4 meses	Tercer Nivel
Subgerente de Riesgos Integrales	2 años 4 meses	2 años 4 meses	Cuarto nivel
Jefe de Riesgos de Crédito	16 años 2 meses	2 años 2 meses	Cuarto nivel
Jefe de Cartera	6 meses	6 meses	Bachillerato
Subgerente de Talento Humano	2 año 1 mes	3 meses	Cuarto nivel
Contador	18 años 8 meses	18 años 8 meses	Cuarto nivel
Subgerente de Tecnología	19 años 6 meses	3 meses	Cuarto nivel
Coordinador Zonal Guayaquil	5 meses	5 meses	Tercer Nivel

Jefe de Sucursal Chone	2 año 1 mes	2 año 1 mes	Cuarto Nivel
Jefe de Agencia Bahía	4 años 10 meses	4 años 10 meses	Tercer Nivel
Jefe de Agencia Manta	13 años 4 meses	9 meses	Tercer Nivel
Jefe de Agencia Manta TT	11 años 3 meses	6 años 6 meses	Tercer Nivel
Jefe de Agencia Portoviejo	7 años 11 meses	1 años 3 meses	Tercer Nivel

D.1.3	Participación en el equipo gerencial por género.		
	GENERO	EQUIPO GERENCIAL	
	Masculino	9	
	Femenino	8	
	TOTAL	17	

E.	INFORMACIÓN LABORAL		
1	CARACTERÍSTICAS DE LOS EMPLEADOS DE LA ENTIDAD		
E.1.1	Número de empleados de la entidad últimos tres (3) años, clasificados por género.		
AÑOS	GENERO		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	
2022	45	58	103
2023	43	77	120
2024	63	81	144

E.1.2	Número de empleados de la entidad clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior, post grado		
AÑOS	NIVEL		TOTAL
	BACHILLER	SUPERIOR	POSTGRADO
2022	25	65	13
2023	20	85	15
2024	34	91	19

E.1.3	Número de empleados relacionados directamente con operaciones de captación y crédito, en los últimos tres (3) años.	
AÑOS	NUMERO DE COLABORADORES	
2022	17	
2023	18	
2024	22	

E.1.4	Clasificación de los empleados por su permanencia.	
PERMANENCIA	TOTAL DE COLABORADORES	
menos de un año	38	
1 a 3 años	43	
3 a 5 años	11	
más de 5 años.	52	

E.1.5	Salidas de personal en cada uno de los tres (3) últimos años		
AÑOS	GENERO		TOTAL
	MASCULINO	FEMENINO	COLABORADORES
2022	1	8	9
2023	8	5	13
2024	8	17	25

E.2	CAPACITACIÓN	
E.2.1	Programas de capacitación. Valor de la inversión en capacitación (Para cada uno de los tres (3) últimos años).	
AÑOS	INVERSION	
2022	\$9,860.00	
2023	\$4,336.00	
2024	\$11,668.02	

E.2.2	Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.		
Número de programas de capacitación emprendidos por la entidad en el año.	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	11	57	41

E.2.3	Empleados participantes en programas de capacitación		
Número de asistentes a los programas de capacitación / Número de empleados	Año 2022	Año 2023	Año 2024
	100%	100%	100%

21.2 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL DIRECTORIO

PERÍODO CORRESPONDIENTE DE ENERO A DICIEMBRE 2024						
Por favor evalúe los siguientes aspectos de manera anónima en cada sección. Su respuesta es confidencial.		Siempre	Frecuentemente	Algunas veces	Rara vez	Nunca
Tome en consideración la siguiente tabla de puntuación y señale con una X en el recuadro que considere:		5	4	3	2	1
Funcionamiento del Directorio						
1	Considera que las convocatorias a las sesiones se realizan con la anticipación establecida en el reglamento	X				
2	Cree usted que la información para el Directorio se reparte entre sus miembros con la anticipación suficiente	X				
3	Esta información llega en un formato entendible y previamente establecido	X				
4	Se cumple con la política de quorum para establecer las sesiones	X				
5	Existe un procedimiento acordado para que los Directores, en caso de que no se llegue a un acuerdo interno en algún tema, puedan dejar anotado que aceptan o niegan este tema en el Directorio.	X				
Cumplimiento de la Gestión						
6	Considera que el Directorio controla y gestiona los posibles conflictos de interés entre la dirección, los miembros del Directorio y Accionistas, incluyendo el mal uso de los activos de la Institución y el abuso en transacciones relacionadas.	X				
7	El Directorio revisa la visión y misión, y los monitorea periódicamente	X				
8	El Directorio revisa las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas (FODA)	X				

9	El Directorio revisa, guía y aprueba las estrategias de la Institución, los principales planes de acción, planes de operación y riesgos, planes de seguimiento, los presupuestos anuales y los planes de negocio, estableciendo el desempeño de los objetivos, monitoreando la implementación y desarrollo de la Institución y supervisando los más importantes costos de capital, adquisición y desinversión.	X				
10	El presupuesto es revisado y analizado trimestralmente por el Directorio del Banco	X				
11	El Directorio evalúa constantemente las metas y objetivos planteados, estableciendo las respectivas acciones correctivas a ser implementadas de ser el caso, mismas que deben estar incluidas en las respectivas actas.	X				
12	El Directorio cuenta con las herramientas necesarias para cumplir con las funciones establecidas en su gestión	X				
Fortalecimiento de las competencias						
13	Hay un proceso para la inducción del Directorio, la formación y educación continua	X				
14	Se contrata especialistas externos cuando no se posee experiencia específica dentro del Directorio o la Institución (otros empleados) en temas relacionados a la efectividad y al rendimiento del Directorio.	X				
Cultura del Directorio						
15	Las discusiones que se generan dentro del Directorio son sinceras, abiertas y libre para expresar cualquier opinión.	X				
16	Las sesiones del Directorio son puntuales y bien preparadas	X				
17	Existe respeto y tolerancia entre los miembros del Directorio	X				
18	Se cuenta con un apropiado nivel de relacionamiento con el Gerente General del Banco	X				
19	Los accionistas apoyan sus decisiones	X				

20	Considera que la participación de los directores en los comités es eficiente y eficaz	X				
PUNTAJE FINAL EVALUACIÓN		100				

Método de cálculo

El cumplimiento del 100% de los puntos mencionados en la evaluación, considerando que se cumplen siempre con lo consultado, corresponde a 100/100 dado que el puntaje máximo en cada pregunta es de 5 y son 20 preguntas.

Ing. Yajaira Bermúdez Centeno
SECRETARIA AD-HOC DIRECTORIO

Ab. Roxana Calero Chiriboga
COORDINADORA JURIDICA DIRECTORIO