

**INFORMACIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO Y  
PARA DIFUNDIR A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB INSTITUCIONAL Y REMITIR A LA SUPERINTENDENCIA DE  
BANCOS PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

<b>C</b>	<b>INFORMACIÓN SOBRE EL DIRECTORIO</b>				<b>INDICADOR</b>
<b>C 1</b>	<b>FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO</b>				
<b>C 1.1.</b>	<b>Información cuantitativa sobre el funcionamiento del Directorio:</b>				
	Sesiones de Directorio Ordinarias		12		
	Sesiones de Directorio Extraordinarias		0		
	<b>Total de sesiones del Directorio realizadas en el año 2014</b>		<b>12</b>		
<b>C 1.2.</b>	<b>Número de Miembros del Directorio que asistieron a cada reunión</b>				
	Sesión No. 1		4		
	Sesión No. 2		4		
	Sesión No. 3		5		
	Sesión No. 4		5		
	Sesión No. 5		4		
	Sesión No. 6		5		
	Sesión No. 7		5		
	Sesión No. 8		4		
	Sesión No. 9		5		
	Sesión No. 10		4		
	Sesión No. 11		5		
	Sesión No. 12		5		
<b>C 1.3.</b>	<b>Participación en el Comité de Ética</b>				
		<b>Casos Presentados</b>	<b>Casos Resueltos</b>		
	<b>Comité de Ética</b>	0	0		
<b>C 1.4.</b>	<b>Participación en la definición y cumplimiento del sistema de remuneraciones y compensación, escalas por niveles jerárquicos incluido aquellas dirigidas a los Miembros del Directorio</b>				
	Durante el año 2015, no se aprobó política de remuneraciones en la Junta General de Accionistas.				
<b>C 2</b>	<b>NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO</b>				
<b>C 2.1.</b>	<b>Gasto total anual del Directorio</b>				
	<b>Monto del gasto efectuado por sesiones del Directorio</b>	\$ 31.900,00	<b>No. de sesiones</b>	12	<b>Promedio de gastos por sesión</b> \$ 2.658,33
<b>C 2.2.</b>	<b>Gasto promedio causado por los Miembros del Directorio que asisten a las reuniones</b>				
	Monto de gastos efectuados / número de Miembros asistentes a las sesiones del Directorio.	<b>Monto total del gasto</b>	<b>No. total de asistentes a las sesiones</b>	<b>Promedio por asistente</b>	
		\$ 31.900,00	55	\$ 580,00	
<b>C 2.3.</b>	<b>Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio</b>				

	Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio / frente a número de miembros del Directorio.	<b>Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio</b>	<b>Promedio por Director</b>
		\$ 0,00	\$ 0,00
	Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio / frente al total de gastos operativos de la entidad.	<b>Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del Directorio</b>	<b>Porcentaje respecto a los gastos operativos</b>
		\$ 0,00	0,0000%
<b>C 3</b>	<b>USUARIOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS</b>		
<b>C 3.1.</b>	<b>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 a Superintendencia de Bancos y Seguros</b>		
	<b>Número de casos resueltos</b>	1.030	
	<b>Número de casos presentados a la Institución. Año 2015</b>	1.376	
<b>C 3.2.</b>	<b>Casos presentados</b>		
	<b>Número de casos presentados a la SBS</b>	8	
	<b>Número de casos presentados a la Institución. Año 2015</b>	1.376	
<b>C 3.3.</b>	<b>Incorporación de clientes nuevos</b>		
	Número de clientes nuevos incorporados en el año 2015		17.003
<b>C 3.4.</b>	<b>Salida de clientes</b>		
	Número de clientes que se retiraron en el año 2015		4.764

1. El Dr. José Luis Checa Paredes salió en el año 2015