

INDICADORES DE GOBIERNO CORPORATIVO

BANCO COOPNACIONAL S.A.

ANEXO 1

FECHA DE CORTE PARA LA ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES: AL 30 DE DICIEMBRE 2019

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.

FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO	
NÚMERO DE REUNIONES DURANTE EL AÑO	16

C.1.2 Número de miembros del directorio que asistieron a cada reunión.

NÚMERO DE ASISTENTES A CADA REUNIÓN	5
-------------------------------------	---

Nota: El resultado es el promedio del número de miembros que asistieron a las reuniones.

C.1.3 Participación en el comité de ética.
Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.

Número de casos reportados y número de casos resueltos por el comité de ética.	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.

Número de desviaciones observadas en la aplicación de la política de remuneraciones y compensación.	0
---	---

C.2 NIVEL DE GASTOS INVERTIDOS EN EL DIRECTORIO

C.2.1 Gasto total anual del directorio.- Corresponden 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.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR REUNIÓN	\$ 4.373.10

C.2.2 Gasto promedio causado por los miembros del directorio que asisten a las reuniones. Monto de gastos efectuados / número de miembros asistentes a las reuniones.

GASTOS	VOLUMEN
GASTO PROMEDIO POR ASISTENTE A CADA REUNIÓN	\$ 874.62

C.2.3 Monto de inversión en cursos de capacitación a los miembros del directorio/frente a número de miembros del directorio.

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO	
MONTO DE INVERSIÓN EN CURSOS DE CAPACITACIÓN/NUMERO DE MIEMBROS DEL DIRECTORIO	\$ 210.00

Nota: Los cursos de capacitación técnica fueron in situ dictados por funcionarios y principales colaboradores del Banco.

Monto de inversión en cursos de capacitación frente al total de gastos operativos de la entidad.

CAPACITACIÓN MIEMBROS DE DIRECTORIO	
INVERSIÓN / GASTOS OPERATIVOS	0.00652%

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.

AÑO 2019	CANTIDAD	INDICADOR
Número de casos resueltos (BCN)	12	66.67%
Número de casos presentados (SB)	6	33.33%
TOTAL	18	100.00%

C.3.2 Número de casos presentados a la Superintendencia de Bancos / Número de casos presentados a la entidad.

AÑO 2019	CANTIDAD	INDICADOR
Número de casos presentados (SB)	6	33.33%
Número de casos presentados (BCN)	18	

C.3.3 Incorporación de clientes nuevos.
Número de clientes nuevos incorporados cada año.

CLIENTES NUEVOS	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
TOTAL	10,381	6,978	4,403

C.3.4 Salida de clientes.
Número de clientes que se retiran cada año.

SALIDA DE CLIENTES	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
TOTAL	1,985	1,862	1,951