

# Balance social 2024



## Buenas decisiones para una vida mejor

### Quiénes Somos

Aval Buró, empresa ecuatoriana, nació hace 6 años, en enero 2019.

Nuestra misión es acompañar a las entidades financieras, las empresas y los ciudadanos en la toma de las mejores decisiones crediticias, a través de datos íntegros, confiables, y soluciones analíticas e inteligencia de negocios enfocadas en la calidad, confidencialidad, seguridad, y disponibilidad.

Nuestro sueño es que los ecuatorianos accedan a crédito en las mejores condiciones posibles.

Somos una entidad privada regulada y supervisada por la Superintendencia de Bancos.

#### Gobierno Corporativo

Aval Buró se maneja a través de un Gobierno Corporativo y su Directorio

#### Grupo objetivo al que atiende

Bancos, cooperativas de ahorro y créditos COACS, empresas que otorgan crédito. Ciudadanos en general.

### Adhesiones y Aliados

### Resultados

Certificaciones: ISO 27001

Status: la Consultora Road Quality nos presta capacitación, asesoría, soporte para la IMPLANTACION DE UN SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ISO 27001:2022, que satisfaga los requisitos de la norma. Ha sido un trabajo integral con todas las áreas del buró.



ALACRED Asociación Latinoamericana de Burós de Crédito que tiene por objetivo representar, promover y preservar los intereses comunes de sus miembros, especialmente en relación a asuntos internacionales y en la perspectiva de incentivar los negocios de buró de crédito, en el ámbito de Latinoamérica y el Caribe.

Información y participación en reunión anual en Ciudad de México, octubre 2024.



ASOBANCA Asociación de Bancos del Ecuador cuyo propósito es contribuir a mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos mediante el fortalecimiento del sistema bancario en el marco de un entorno que promueva las mejores prácticas y estándares internacionales.

La alianza entre Asobanca y Aval Buró produce publicaciones como son: la Radiografía del Crédito, un reporte trimestral sobre los nuevos créditos otorgados por los bancos privados; el ABC de la Tarjeta de Crédito; contenidos de educación financiera para el programa Tips.



ASOMIF Asociación de Instituciones de Microfinanzas es una organización creada para promover el desarrollo especializado de las microfinanzas en el Ecuador.

Información y trabajo en conjunto para temas de coyuntura crediticia y económica.



SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Entrega de información crediticia.



Junta de Política y Regulación Económica es el ente encargado de formular la política en el ámbito monetario y observar su aplicación, por parte del Banco Central del Ecuador, para preservar la integridad y sostenibilidad del sistema monetario de dolarización y del sistema financiero ecuatoriano.

Entrega de información crediticia.



UNIR Universidad de la Rioja

Aliados en el Congreso de Crédito y Cobranza y becas a participantes y colaboradores

# Los clientes de nuestros clientes (Sistema Financiero)

Colocación en operaciones de crédito a personas naturales desde el Sistema Financiero

\$ 23,790 millones

Colocación para microcrédito y vivienda para mejorar condiciones de vida de sectores vulnerables

25%

Monto promedio colocado para microcrédito

\$3325

Colocación destinada a mujeres

43%

Nuestros clientes nos califican

96,40%

## Nos comunicamos con nuestros públicos

### Publicaciones e interacciones

Nuestros públicos

Colaboradores, accionistas, clientes y usuarios, aliados, proveedores, organismos de control, autoridades, líderes de opinión, medios de comunicación y comunidad en general.

Canales digitales

Correo electrónico, página web, Chatbot, Portal, redes sociales (Linkedin y FB), canal de Youtube y Whatsapp.

### Número de visitas por canal

#### Canal

#### Número de visitas

Página web

Más de 177.000

Portal - consultas realizadas

3.628.603

Chatbot

9.791

Call center

743

Linkedin - número de seguidores

4.976

FB - número de seguidores

198

Youtube en un año

7.167

## Publicaciones

## Unidades

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Radiografías del Crédito     | 4  |
| ABC de la Tarjeta de crédito | 1  |
| Newsletter                   | 1  |
| Notas de prensa              | 6  |
| Noticias en LinkedIn         | 76 |

### Ubicación geográfica de la empresa



Quito

**96%**



Guayaquil y Manta

**4%**



Teletrabajo uno o más días a la semana

**95%**

### Equipo de Aval Buró



Número de colaboradores

**76**



Colaboradoras mujeres

**36**



Colaboradores hombres

**40**



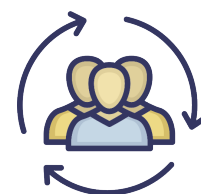
Clima laboral

**78%**



Tiempo de permanencia en la empresa

**2 años**



Rotación

**19%**

El diagnóstico presentó un muy buen resultado

Cargos directivos

9

Mujeres en cargos directivos

2

## Capacitaciones



9

Horas de capacitación al equipo\*



9

Horas por colaborador

\*Talleres obligatorios del Ministerio de Trabajo; Taller de Optimización del perfil en LinkedIn; Programa de Bienestar Financiero para colaboradores, otros

## Hacia el colaborador

### Buenas prácticas en beneficio de los colaboradores

|  |      |
|--|------|
| Pagar a tiempo en el IESS, acceden más colaboradores a créditos. | 100% |
| Transparencia de la información financiera a los colaboradores   | 100% |
| Apoyo económico oportuno a colaboradores                         | 100% |

### Incentivos a colaboradores - Mejoramiento continuo

|   |   |
|---|---|
| Programa Aval 2.0:                                  | Empujoncitos: son proyectos de mejoramiento continuo que toman solo horas de ejecución. |
|   | Proyectos Lean: son actividades que pueden demorar hasta 3 meses su finalización.       |
| Charlas y mensajes de nutrición                     | 60 participantes  |
| Programa de bienestar financiero para colaboradores | 60% completado. Asisten 70 colaboradores en los tres talleres                           |
| Pausas Activas                                      | se realizan cada día por 5 minutos  |
| Reuniones de seguimiento mensual                    | Dentro de la política de transparencia, se informa oportunamente a los colaboradores    |

## Productos

### El diseño de productos en Aval Buró es:



Adecuado y amigable



Transparente: datos fidedignos



Precios de Mercado



Privacidad de la información: cumple con la Ley de Protección de Datos

Hemos completado la migración de nuestra infraestructura a la nube pública. Así podemos atender con mayor seguridad y eficiencia a nuestros clientes.

## Atención al cliente

Encuestas de satisfacción,  
promedio

90.3%

Cumplimiento de Acuerdo de Nivel  
de Servicio de Atención al Cliente

93.5%

Ciudadanos atendidos de  
manera presencial

533

Tiempo de carga de la  
información desde que llega de la  
Superintendencia de Bancos

2 días laborables

Número de personas que han  
recibido recomendaciones para  
mejoramiento del score

219

Datos de clientes que reciben  
su reporte crediticio, lo cual les  
ayuda a acceder al crédito

300

## Eventos

6to Congreso de Crédito y  
Cobranza

Participantes 380; 155 empresas, de  
éstas: 19 bancos - 61 COACS - 3  
mutualistas - 72 empresas - 5 redes.  
Contamos con 11 aliados - 13  
expositores

Desayunos - conferencia

5 desayunos en Quito, Gye, Ambato,  
Cuenca, Ibarra. 130 participantes

Conferencia ponente

Expo Feria Finanzas digitales y  
negocios inclusivos  
Edisson Villagrán

otros eventos - participación  
de Aval Buró

Foro Asobanca, Foro RFR, Puce, Asamblea  
Clúster Financiero

## Para la comunidad

Para la comunidad

Talleres, eventos,  
participantes y cifras

Aval Academia de Crédito

13 talleres con 368 participantes

Apoyo comunitario

Apoyo a las obras de Fundación el Triángulo

## Responsabilidad ambiental



### Gestión de residuos

Clasificamos los desechos de papel, plástico y material orgánico. Desde que se instalaron los rótulos hay un 98% de clasificación



### Taller de protección del ambiente

35 participantes

## Impuestos y Contribuciones

### Tributación

### En Dólares

Impuestos y contribuciones

\$30,500

Superintendencia de Bancos

\$227,664

Impuesto a la Renta

\$187,466

Participación trabajadores

\$127,917

Total

\$573,547

Para más información:  
[lourdes.hernandez@avalburo.com](mailto:lourdes.hernandez@avalburo.com)



[www.avalburo.com](http://www.avalburo.com)