



**BANCO
GUAYAQUIL**

Banco Guayaquil S.A.
Memoria de Sostenibilidad 2014

Coordinadora del Proyecto: Tania Tamariz
Créditos fotográficos: Patricio Estevez,
Cristhian Avilés, Jean Claude Verdú
Archivo Banco Guayaquil, Archivo Trama
Foto Portada: xxxxx

Diseño y realización: Trama Ediciones
Gerente General: Juan Moya Peralta
Director de Arte: Rómulo Moya Peralta
Artes: María Gabriela Loza Pinto

Trama: Juan de Dios Martínez N34-367
Quito, Ecuador
Telf. 2246315 / 2246317
www.trama.ec / editor@trama.ec

Hecho en Quito, Ecuador,

Esta memoria fue realizada con papel que proviene
de bosques renovables y con tinta no tóxica.





Guayaquil, Guayas

Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo	6
Principales cifras	10
1. Perfil	13
1.1. Perfil del Banco Guayaquil	14
1.2. Relacionamiento con los grupos de interés.....	19
1.3 Programa de Responsabilidad Social Empresarial.....	21
1.4 Compromisos 2014 y 2015	22
1.5. Membresías y adhesiones	23
1.6. Premios y reconocimientos	23
2. Gobierno corporativo	25
2.1. Estructura y prácticas de gobierno.....	26
2.2. Control interno y Gestión de riesgos.....	33
2.3. Ética y anticorrupción	35
3. Desempeño económico	37
3.1. Gestión	38
3.2. Resultados	39
3.3. Cadena de suministro	41
4. Un banco socialmente responsable	43
4.1. Apoyo al desarrollo empresarial y al emprendimiento.....	44
4.2. Inclusión financiera	47
4.3. Educación financiera	48
4.4. Fomento de las prácticas responsables en la cadena de suministro.....	51
5. Clientes	53
5.1. Accesibilidad	54
5.2. Experiencia de cliente	58
5.3. Continuidad operacional	60
5.4. Seguridad de los clientes	61
6. Colaboradores	63
6.1. Demografía y diversidad	64
6.2. Capacitación y desarrollo de carrera.....	67
6.3. Clima laboral	68
6.4. Remuneraciones y beneficios	69
6.5. Salud y seguridad	70
7. Comunidad y Medio Ambiente	73
7.1. Aporte a la comunidad	74
7.2. Desempeño ambiental	75
8. Acerca de esta memoria	79
8.1 Definición de los aspectos materiales y cobertura.....	81
Índice Global Reporting Initiative	85

Carta del Presidente Ejecutivo

(G4-1, G4-2)

Estimados lectores:

Para nuestro Banco, la **transparencia** constituye una premisa de actuación, y en línea con ello, nos enorgullece poner a su disposición nuestra Primera Memoria de Sostenibilidad, que tiene como propósito acercarlo al desempeño de la compañía en los ámbitos social, económico y ambiental, los tres pilares de la sostenibilidad. En este documento, a través de las decisiones y operaciones diarias, buscamos entregar valor a nuestros diferentes grupos de interés, a todos aquellos que están vinculados a nuestro quehacer y nos ayudan a continuar esta trayectoria de servicio iniciada hace 91 años.

Nuestra trayectoria nos permite contar con una sólida experiencia, que combinamos con una fuerte apuesta por la **innovación**, buscando estar siempre *un paso por adelante* de las necesidades de nuestros clientes. De este modo, nos hemos convertido en una de las principales instituciones bancarias del Ecuador, y la única de gran tamaño presente en todos los segmentos, atendiendo los mercados de banca de personas, empresas y microcréditos.

Durante el año 2014 continuamos avanzando en la implementación del Plan Estratégico 2013-2018, que combina desafíos internos y externos, buscando un creciente dinamismo interno, eficiencia operacional y el fortalecimiento de los diferentes segmentos en los que operamos, ello a través de la entrega de productos y servicios de excelencia. Para reforzar este cometido, contamos con una nueva imagen corporativa, la misma que recoge la esencia de la entidad de adap-

tarse a los nuevos tiempos y construir una experiencia para el cliente, que deje atrás lo transaccional y empiece a echar raíces en lo emocional.

La confianza entregada por el Banco, parte por su **Gobierno Corporativo**, que garantiza una toma de decisiones transparentes y conforme a los intereses de la entidad en el presente y futuro. Al respecto, buscamos sobrepasar las exigencias legales, y en 2014 contratamos un diagnóstico externo, que nos permitió plantear oportunidades de mejora en base a las mejores prácticas internacionales. También este año reforzamos nuestro Código de Gobierno Corporativo y procedimos a la actualización de nuestro Código de Ética, establecido desde el 2005 pero que desde este año establece las normas a cumplir por parte de los directores y colaboradores, incluyendo los requerimientos en cuanto a conflictos de interés.

En un contexto de crecimiento del sector financiero, asociado además a una mayor confianza de los clientes en la robustez de las entidades, Banco Guayaquil destaca por su **solidez, liquidez, solvencia y rentabilidad**. La compañía se encuentra por encima de la media del sistema financiero en destacadas variables, como el patrimonio y la liquidez, esta última con una disponibilidad del 29,5% de los fondos. La **gestión de riesgos** es otra de nuestras fortalezas, la misma que nos permite situarnos con una de las menores tasas de cartera vencida entre los grandes bancos del país. Asimismo, hemos trabajado intensamente para mejorar la rentabilidad, mediante la mejora de procesos e incorporación de tecnologías de vanguardia. La cre-

dibilidad que todo ello entrega a nuestros clientes, ha quedado manifestado por el incremento del 12,1% en el saldo de depósitos. Orgullosos de nuestra calificación triple AAA por tercer año consecutivo, de acuerdo a la Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana - SCRLA, y seguiremos trabajando al respecto.

Banco Guayaquil busca apoyar el **desarrollo económico del país**, en sus diferentes sectores productivos, mediante la entrega de crédito, que en 2014 creció un 31,7%, alcanzando los USD 2.134.163 M. Además, apoyamos a quienes cuentan con pequeños negocios o comienzan sus emprendimientos, otorgando **microcréditos**, caracterizados por sus bajas tasas de interés. Esta línea de trabajo se verá potenciada en 2015 por el acuerdo suscrito a fines de este año con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), materializado en un préstamo de USD 105 millones para el financiamiento de los micro, pequeños y medianos agricultores.

La entrega de **Servicio al Cliente** constituye nuestra razón de ser y queremos estar donde nos necesiten, con presencia ya en la totalidad de las provincias del Ecuador. Destaca la apuesta por el entorno online, consolidándose la banca virtual como el canal con mayor número de transacciones, además de haber lanzado en 2014 el *depósito de cheques a través de la aplicación móvil*, que ha supuesto una verdadera revolución en el mercado. Además, continuamos reforzando nuestra red de cajeros automáticos, en número y funcionalidades. Todo ello se completa con el trabajo continuo en garantizar la seguridad de sus datos y operaciones, así



Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo
28 años en la Institución

como en la mejora de nuestros procesos de atención y servicio.

Sin duda, la entidad se ha ganado un lugar destacado en cuanto a la accesibilidad financiera, especialmente por los **Bancos del Barrio**, primera red de corresponsales no bancarios desarrollada en el país. Con 6 años de trayectoria, en el 2014 son ya 4.300 puntos de servicio, por lo que cumple un rol clave en la implementación de la **Cuenta Amiga**, el producto desarrollado por el Banco para dar acceso a población excluida de otros productos, de modo que puedan depositar fondos, así como realizar otro tipo de transacciones.

Asimismo, somos conscientes del relevante papel que nos corresponde en el empoderamiento de nuestros clientes y la comunidad en cuanto a la planificación de sus finanzas y la toma de decisiones al respecto. En este sentido, contamos con el programa "Mi Banco Guayaquil a mi lado", destinado a entregar **educación financiera** a jóvenes y adultos. Con la participación de voluntarios de la compañía, realizamos sesiones de aprendizaje lúdico a lo largo del país, habiéndose beneficiado más de 3.000 escolares, así como también 6.022 adultos que asistieron durante el 2014 a talleres para trabajadores, emprendedores, representantes de empresas y otras organizaciones civiles.

Nuestro equipo alcanza ya los 3.194 **Colaboradores**, destacando la presencia femenina, que llega al 58%. La diversidad es clave para la compañía, que busca además entregar posibilidades de desarrollo, haciendo especial énfasis en la capacitación. En este sentido, hemos reforzado en 2014 el programa formativo, incrementándose un 71% el promedio de horas por trabajador. Desde nuestra institución buscamos asimismo el fomento de la prevención, el autocuidado, e implementamos un sistema de **Seguridad y Salud Ocupacional**, que ha sido reconocido por el

Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social dado su alto grado de ejecución.

Por su potencial de contribuir al **desarrollo comunitario**, a través también de iniciativas de índole no financiera, el Banco respalda diferentes proyectos, especialmente centrados en la **educación**, aspecto que consideramos estratégico para la creación de oportunidades. Se trata de un firme compromiso, al que destinamos un 21,6% más de recursos en 2014, alcanzando los USD 298 M.

La apuesta por la sostenibilidad buscamos hacerla extensiva también a nuestros **Proveedores** y contratistas, con quienes estamos reforzando nuestro diálogo, no sólo respecto de ello. El compromiso del Banco es firme, habiéndonos adherido además en 2013 a la Red del **Pacto Global** en el Ecuador, con el objetivo de avanzar en la implementación de los 10 Principios que esta iniciativa de la ONU propone, en materia *Laboral, de Derechos Humanos, Ambiental y Anticorrupción*.

Los invitamos a sumergirse en la memoria, ya que en Banco Guayaquil *"lo mejor está por venir"*.

Un cordial saludo,

Angelo Caputi Oyague
Presidente EJecutivo

Vicepresidentes Ejecutivos



Econ. Julio Mackliff Elizalde
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
Área de Finanzas y Control de Gestión
27 años en la Institución



Sr. Víctor Hugo Alcívar
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
35 años en la Institución



Econ. Guillermo Enrique Lasso Alcívar
Vicepresidente Ejecutivo-Gerente General
Áreas Comercial y de Operaciones
8 años en la Institución

Principales cifras

(G4-9)

+ 412
millones de
dólares
de ingresos

+3 mil millones
de dólares de
depósitos del
público

Oficinas:
24 provincias
124 cantones
99% de
cobertura
geográfica

+2.1 miles de millones
de dólares
en crédito
entregado al
sector productivo

3er año
consecutivo de
calificación de
riesgo AAA*

68,3
de satisfacción
general de
clientes

3.194
colaboradores

57,5%
dotación femenina
42,5%
dotación masculina

14,25
Promedio de
horas de
capacitación/
colaborador

4.300
Bancos del
Barrio

903
ATMs

* Según Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana -SCRLA

Participación de mercado por Segmento Comercial

11,7%
Mercado
Global

11,0%
Segmento
Corporativo

13,0%
Segmento
Empresarial

12,0%
Segmento
PYME



BANCO
GUAYAQUIL

QUIL

1

Perfil

1. Perfil

1.1. Perfil del Banco Guayaquil

(G4-56)

La institución comienza sus actividades en 1923 bajo la denominación de Sociedad Anónima Banco Italiano, constituyéndose desde sus inicios como un Banco extranjero. Luego de 18 años, en 1941, una nueva escritura pública le otorga el nombre Banco de Guayaquil para luego en el 2014 ser simplemente Banco Guayaquil S.A.

Banco Guayaquil constituye uno de las principales entidades bancarias del Ecuador, presente en todos los segmentos de negocio: banca de personas, empresas y microcréditos. Su principal objetivo es desarrollar propuestas bancarias y financieras de valor, que le permitan a todos sus grupos de interés satisfacer sus necesidades a través de soluciones integrales.

La entidad basa su gestión y desempeño en la Misión, Visión y Temática del Servicio corporativas, teniendo como foco principal a sus grupos de interés.

Misión

Estar siempre un paso adelante para que nuestros clientes también lo puedan estar, sabiendo que lo mejor está por venir.

Visión

Ser la marca líder en servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos en cada etapa de sus vidas, estando siempre un paso adelante.

Temática del servicio

Facilitamos el camino a nuestros clientes para que puedan alcanzar sus sueños, ofreciendo las últimas y mejores herramientas. Estamos siempre cerca de nuestros clientes. Somos un banco que comprende a sus clientes, que conoce sus necesidades y que está presente en cada etapa de sus vidas.

Su principal objetivo es desarrollar propuestas bancarias y financieras de valor, que le permitan a todos sus grupos de interés satisfacer sus necesidades a través de soluciones integrales.

Estructura de la propiedad y líneas de negocio

(G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8)

Corporación MultiBG S.A. es la propietaria de Banco Guayaquil S.A., con un 78,87% de las acciones; le siguen otras sociedades y accionistas individuales.

La entidad cuenta con una amplia variedad de productos y servicios, que pone a

disposición de sus clientes a través de su extensa red de oficinas, canales remotos y red de agentes situados en negocios no bancarios.

De esta forma, el Banco ofrece herramientas de vanguardia y elimina barreras de acceso a través de los múltiples puntos de contacto y plataformas financieras disponibles.

Oferta integral de productos y servicios

Personas

- Cuentas
- Crédito
- Tarjetas de Crédito
- Accionistas
- Servicios: Pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación.

Microfinanzas

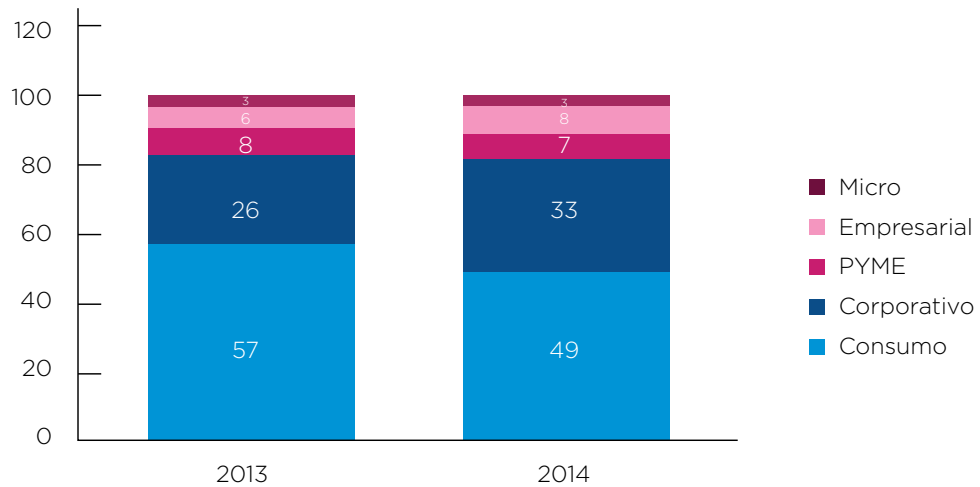
- Cuentas
- Cuenta Amiga
- Crédito
- Servicios: Remesas

Empresas

- Depósito de Cheques
- Cuenta Corriente
- Financiamiento
- Comercio Exterior
- Inversiones
- Servicios:
 - Pagos,
 - Recaudaciones
- Servicios transaccionales
- Tarjetas de Crédito



Estructura de la Cartera Bruta



Plan estratégico 2013-2018

Banco Guayaquil cuenta con un Plan Estratégico 2013-2018 que define y prioriza las acciones a seguir para constituirse en un banco líder y sostenible en el tiempo.

La organización ha trabajado intensamente para su efectiva implementación y puesta en marcha a partir de una estructura corporativa sólida y un proceso minucioso de gestión del cambio de la cultura organizacional.



El Plan Estratégico 2013 - 2018 se construye a partir de cuatro pilares estratégicos, áreas de trabajo que serán foco para el próximo quinquenio, pero requiere del desarrollo de capacidades diferenciales en los colaboradores de la institución y en las capacidades de apoyo.

Los focos estratégicos intentan impulsar y fortalecer el segmento personas y empresas a través de nuevas propuestas de valor y modelos de negocio. Por su parte, se busca potenciar las microfinanzas, apostando por una adecuada gestión y prevención de los riesgos asociados. Todo esto, bajo un enfoque de desarrollo de nuevas oportunidades de negocio local, que permitan a la vez, la creación de valor compartido.

Nueva imagen

Durante 2014, Banco Guayaquil presentó su nueva imagen corporativa, con un diseño y un estilo de comunicación más cercano y moderno. Ésta recoge la esencia de la entidad, que se caracteriza por su habilidad para adaptarse con facilidad y rapidez a los tiempos modernos, buscando facilitar la vida de sus clientes. Con la renovación, el Banco busca continuar a la vanguardia de la industria bancaria, apostando por una experiencia al cliente que vaya más allá de lo transaccional.

imagen anterior



imagen actual



1.2. Relacionamiento con los grupos de interés

(G4-24, G4-25, G4-26, G4-27, G4-37)



Desde la entidad se reconoce la importancia de la creación de valor en conjunto, con sus grupos de interés, para velar por la sostenibilidad de la compañía. El Banco entiende como grupos de interés a todos los agentes que inciden y que son afectados por la actividad de la empresa, enfoque utilizado en su identificación¹.

El Banco ha definido que las relaciones con los distintos grupos de interés se deberán fundamentar en la filosofía y lineamientos encaminados a otorgarles garantías, protegiendo sus derechos y tratándolos de manera equitativa. El Código de Gobierno

Corporativo aprobado por el directorio, establece que *“la institución mantendrá con cada grupo de interés, una activa participación y cooperación para la creación de valor, compartiendo la información relevante de manera veraz, completa y oportuna”*.

El diálogo constante y fluido con estos grupos de interés es fundamental para Banco Guayaquil, razón por la que ha apostado fuertemente por una comunicación bidireccional, a través de diversos canales, con actitud de escucha hacia sus opiniones y expectativas, buscando fortalecer las relaciones mediante la confianza.



¹ Definición descrita en el Código de Gobierno Corporativo

Diálogo con Banqueros del Barrio de la ciudad de Quito.

Relacionamiento con los grupos de interés

TIPO	GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	PRINCIPALES TEMAS DE INTERÉS
Internos	Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de clima laboral Canal de denuncias Resúmenes semanales y correo interno corporativo (Comunicándonos) Intranet, Revista Corporativa Upgrade, Reuniones generales y de área, Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad) 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad con la comunidad Medioambiente Contribución al desarrollo socioeconómico Relacionamiento con grupos de interés Comunicación y sus canales Transparencia y Ética Desarrollo profesional Innovación de procesos Confianza (Gestión de Riesgos) Gobierno Corporativo Equidad Clima Laboral
	Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Accionistas Apartado específico de la web Informe de Accionistas Oficina de Atención al Accionista 	
Externos	Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> Talleres Canal de denuncias 	<ul style="list-style-type: none"> Innovación de procesos (mejora de productos, servicios y sus procesos) Transparencia y Ética Gestión ágil de reclamos y sugerencias Capacitación y educación financiera Soluciones financieras Confianza (Gestión de Riesgos) Contribución al desarrollo socioeconómico Publicidad responsable Responsabilidad con la comunidad Comunicación y sus canales Relaciones cercanas y satisfacción de grupos de interés Medioambiente
	Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Oficinas Canales remotos (web, teléfono) Defensor del Cliente Redes sociales Estudios de satisfacción Estados de cuenta Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad). 	
	Bancos del Barrio	Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	
	Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Informes/documentación requerida Auditoría gubernamental 	
	ONGs	Encuestas (Memoria de Sostenibilidad)	
	Medios de comunicación	Entrevistas (Memoria de Sostenibilidad)	

1.3. Programa de Responsabilidad Social Empresarial

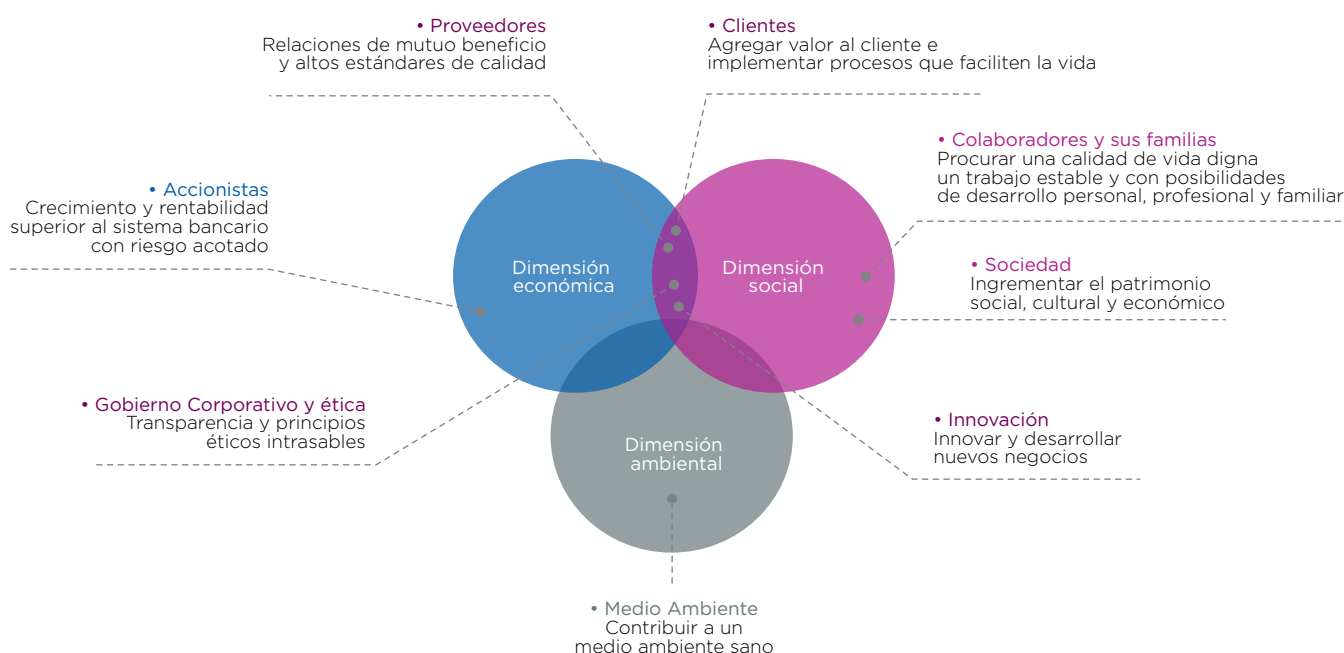
Desde el Banco se entiende la Responsabilidad Social Empresarial como un elemento intrínseco a la entidad, buscando que a través de sus actividades se genere valor para los diferentes grupos de interés, más allá de los accionistas.

En el Código de Gobierno Corporativo se establece que “la Responsabilidad Social Empresarial es uno de los ejes centrales de su actividad y constituye el compromiso permanente que la entidad tiene en la elaboración de proyectos y programas sociales, económicos y ambientales a favor de la comunidad en general así como de sus grupos de interés”.

En el propio Código de Ética de Banco Guayaquil se señala la contribución que la compañía debe hacer a la bancarización y el desarrollo socioeconómico, el planteamiento de los programas sociales bajo un enfoque de innovación y entrega de valor agregado,

y la protección del medioambiente. Además, se hace referencia también a los principios de transparencia en las comunicaciones y respeto a la libre competencia.

En 2013, Banco Guayaquil comenzó a implementar un Programa de Responsabilidad Social Empresarial, el mismo que durante 2014 consolidó con un horizonte hacia el 2016. Éste fue diseñado, luego de un análisis de los impactos sociales, económicos y ambientales de la entidad y su cadena de valor, así como de los programas que al respecto se venían desarrollando, por ejemplo en el ámbito de la educación financiera. La iniciativa parte de las tres dimensiones: económica, social y ambiental, con actuaciones y metas específicas, cuyos indicadores de seguimiento están integrados en la gestión de la compañía. La ejecución del programa es transversal a todo el Banco, involucrando a las diferentes áreas.



1.4. Compromisos 2014 y 2015

Banco Guayaquil se marcó una serie de compromisos, basados en 6 focos, con los que busca avanzar en un desempeño socialmente responsable y estrechamente vinculado a los grupos de interés.

TEMA	COMPROMISO 2014	CUMPLIMIENTO	PÁGINA	DESAFÍO 2015
Gobierno Corporativo	Realizar un diagnóstico de nuestro Gobierno Corporativo y seguir fortaleciéndolo en todas las normas de aplicación y ante futuras leyes.	Cumplido 	28	Mejorar la transparencia y comunicación con los grupos de interés.
Ética Empresarial	Incentivar a todos nuestros colaboradores para que robustezcan la ética en todo su accionar.	Cumplido 	35	
Calidad de Vida Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar el clima laboral en las áreas que lo ameriten. Mantener bajos los niveles de accidentes laborales, siniestralidad y ausentismo. 	Parcialmente cumplido 	68 70 71	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el liderazgo basado en los valores del Banco. Mejorar el Programa de Colaboradores con algún tipo de discapacidad. Atraer y mantener colaboradores con buen rendimiento. Robustecer la comunicación interna.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Hacer que nuestros clientes vivan la mejor experiencia en servicio. Brindar servicios innovadores y acordes a los avances de la tecnología. 	Cumplido 	58 59 57	<ul style="list-style-type: none"> Implementar innovaciones en productos y servicios. Seguir generando experiencias memorables a nuestros clientes.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Iniciar la aplicación de los criterios para evaluar a los proveedores. Empezar diálogos y programas de escucha a nuestros proveedores. Mejorar la satisfacción de nuestros proveedores. 	Cumplido 	51 41	<ul style="list-style-type: none"> Seguir manteniendo los criterios de RSE para el cumplimiento. Mantener los encuentros de diálogo. Mejorar la satisfacción de los proveedores en al menos un 5%.
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer el Programa de Voluntariado Corporativo. Masificar el Programa de Educación Financiera. 	Cumplido 	50 48 49	<ul style="list-style-type: none"> Seguir mejorando la Formación de Formadores. Seguir organizando actividades de deporte y recreación para los colaboradores y sus familias Seguir auspiciando actividades de liderazgo y emprendimiento. Mantener un presupuesto anual para la Teletón.
Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las fuentes de emisión de nuestras principales oficinas. Seguir manteniendo el ahorro de energía eléctrica y agua. Medir la Huella de Carbono de nuestros 5 edificios principales e implementar planes de acción para mitigar las emisiones de CO2. 	Parcialmente cumplido 	75 77	<ul style="list-style-type: none"> Mantener bajos los índices de consumo de energía eléctrica, consumo de combustible, manejo de desechos y reducir al mínimo la movilización aérea de nuestros colaboradores. Minimizar a la mínima expresión el uso del papel. Implementar un Plan interno de reciclaje de los desechos generados. Programa de Compensación: siembra de árboles de corto ciclo. Desarrollar un Plan de Réplica de huella de carbono para el resto de las oficinas.

1.5. Membresías y adhesiones

(G4-15, G4-16)

Banco Guayaquil reconoce la importancia de las asociaciones entre empresas pares y diferentes industrias para el fomento del desarrollo socioeconómico, formando parte de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador -ABPE y de las principales Cámaras de Comercio e Industrias del país.

Además, la entidad respalda las principales iniciativas que promueven la responsabilidad social en el país, siendo miembro activo del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social -CERES y adherente de la Red Pacto Global Ecuador.

1.6. Premios y reconocimientos

A continuación se detallan los premios y reconocimientos obtenidos por Banco Guayaquil en 2014, que reflejan el esfuerzo y compromiso de los colaboradores.

- Ratificación de **calificación de riesgos AAA**, de acuerdo a la Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana -SCRLA. Es el único banco ecuatoriano con calificación AAA, por tres años consecutivos, siendo ésta la máxima calificación de la banca en el país.
- **3er. lugar** del ranking de los bancos latinoamericanos que ofrecen sus servicios a través de aplicaciones móviles, según la Plataforma de Contenidos Digital en base a un informe de la consultora TBI Unit.

- Galardón del **Reconocimiento General Rumiñahui 2014** como Empresa Socialmente Responsable en la categoría de Inversión a la Comunidad a través de su programa “Mi Banco Guayaquil a mi lado”, entregado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Pichincha.
- Reconocimiento como una de las **empresas privadas más atractivas para trabajar en el Ecuador** por sus políticas y prácticas empresariales, según la votación de estudiantes universitarios de los últimos dos años de carrera de Guayaquil y Quito, entregado por la revista de negocios Ekos.



Guillermo Lasso Alcívar recibe el galardón entregado por la revista Ekos, 2014



Julio Mackliff recibiendo el Reconocimiento General Rumiñahui, 2014





2

Gobierno
Corporativo

2. Gobierno Corporativo

2.1. Estructura y prácticas de gobierno

(G4-34, G4-35, G4-36, G4-38, G4-39, G4-40, G4-42, G4-43, G4-44, G4-49, G4-52, G4-53)

La institución apuesta por implementar las mejores prácticas internacionales en la organización y funcionamiento de su gobierno corporativo, cuidando el estricto cumplimiento de la normativa del Ecuador y los Estatutos Sociales de la entidad. El Banco Guayaquil, formaliza a través del Código de Gobierno Corporativo las políticas que per-

miten ejecutar las disposiciones de los estatutos, así como otras disposiciones que permitan garantizar un marco eficaz para las relaciones de propiedad y gestión, transparencia y rendición de cuentas. El Código de Gobierno Corporativo fue reforzado por el Directorio en 2014².

La **Junta General de Accionistas** constituye el máximo órgano de dirección de Banco Guayaquil, responsable de la evaluación y

² Disponible en la web corporativa: www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/gobCorporativo.PDF



Directorio del Banco Guayaquil S.A. 2014-2016

Miembros del Directorio del Banco Guayaquil S.A.



Econ. Danilo
Carrera Drouet
Presidente
Incorporación:
1995



Ing. Carlos
Lasso Mendoza
Vicepresidente
Incorporación:
1994



Dr. Galo
García Feraud
Director Principal
Incorporación:
1998



Dr. Marco Antonio
Borja Barrezueta
Director Principal
Incorporación:
1994



Ab. Raúl
Gómez Ordeñana
Director Principal
Incorporación:
2004



Dr. José
Ayala Lasso
Director Suplente
Incorporación:
2005



Alm. Fernando
Donoso Morán
Director Suplente
Incorporación:
2005



Econ. Elsa
Romo-Leroux
Chávez de Mena
Directora Suplente
Incorporación:
2010



Dr. Mario
Jaramillo Paredes
Director Suplente
Incorporación:
2012



Ing. Robert
Wright Enz
Director Suplente
Incorporación:
2014

control de las actividades de los directores y la alta gerencia, y por tanto del desempeño de la entidad. Se convoca con periodicidad anual, y en ella se presenta el Informe a los Accionistas³, que incluye, entre otros, información sobre la evolución del negocio, los estados financieros y distribución de utilidades, así como los informes de los auditores externos.

El **Directorio** es el máximo órgano de administración, a cargo de la definición de los objetivos estratégicos, así como de aprobar las principales políticas y procedimientos del Banco, la estrategia de desarrollo comercial, las políticas financiera y crediticia, de calidad del servicio y las que establecen las condiciones laborales de los colaboradores, así como los presupuestos anuales de la organización. Se encarga además, de evaluar el desempeño del Banco y por tanto, de la línea gerencial, a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo. Sesiona de manera ordinaria con frecuencia mensual, y se reúne también en forma extraordinaria, si la gestión así lo requiere.

Sesiones de Directorio

La composición del órgano, con cinco directores e igual número de suplentes, es designada por la Junta General de Accionistas, entre profesionales con experiencia

en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, no desempeñándose ninguno de ellos en cargos ejecutivos del Banco. La composición actual fue fijada en la Junta General Ordinaria celebrada el 30 de enero de 2014, resultando una antigüedad promedio en el cargo de 13 años. Los cargos de presidente y vicepresidente son elegidos por los miembros del Directorio y, al igual que los directores, permanecen en el cargo por un periodo de dos años, siendo posible su reelección.

El Presidente Ejecutivo constituye la máxima figura en la gestión de la entidad, responsable de poner en práctica la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio, que lo nombra. Al igual que los Vicepresidentes Ejecutivos, Vicepresidentes y Gerentes Generales, elegidos por él, se desempeña por periodos de 5 años, con posibilidad de reelección. Todos ellos conforman la Alta Gerencia del Banco, junto a los Apoderados Generales, colaboradores que representan al Banco en

SESIONES	2012	2013	2014
Sesiones ordinarias	12	12	12
Sesiones extraordinarias	18	9	16
Total	30	21	28

³ Disponible en la web corporativa: [http://www.bancoguayaquil.com/ responsive/corporativo/ accionistas.asp#12](http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/accionistas.asp#12)

actos de carácter tanto público como privado por designación del Directorio.

Tanto a nivel de directorio, como a nivel gerencial, la organización cuenta además con el apoyo de diferentes comités para la toma colectiva de decisiones, siendo algunos de ellos mandatorios por Ley, y otros, diseñados ad-hoc por las necesidades de la organización. Adicionalmente a la estructura interna, el Banco cuenta con un **Defensor del Cliente**, encargado de recibir y tramitar los reclamos relacionados con la entidad, para conseguir el acuerdo entre las partes. Se trata de una figura independiente, designada por el Estado, que colabora con la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS) y que anualmente, reporta sobre su desempeño a la Junta General de Accionistas del Banco.

Por otra parte, como mecanismos de control propios del Banco destacan la Unidad de Cumplimiento, con un Oficial a cargo del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo - PLAFT y un Auditor Interno, que depende directamente del Directorio.

La remuneración de los directores y del Presidente Ejecutivo es fijada y aprobada por la Junta General de Accionistas, previa propuesta del Comité de Retribuciones. Los directores cuentan asimismo, con un programa de capacitaciones, centrado en la actualización normativa y de la teoría y práctica financiera, del que participaron 9 de ellos en 2014.

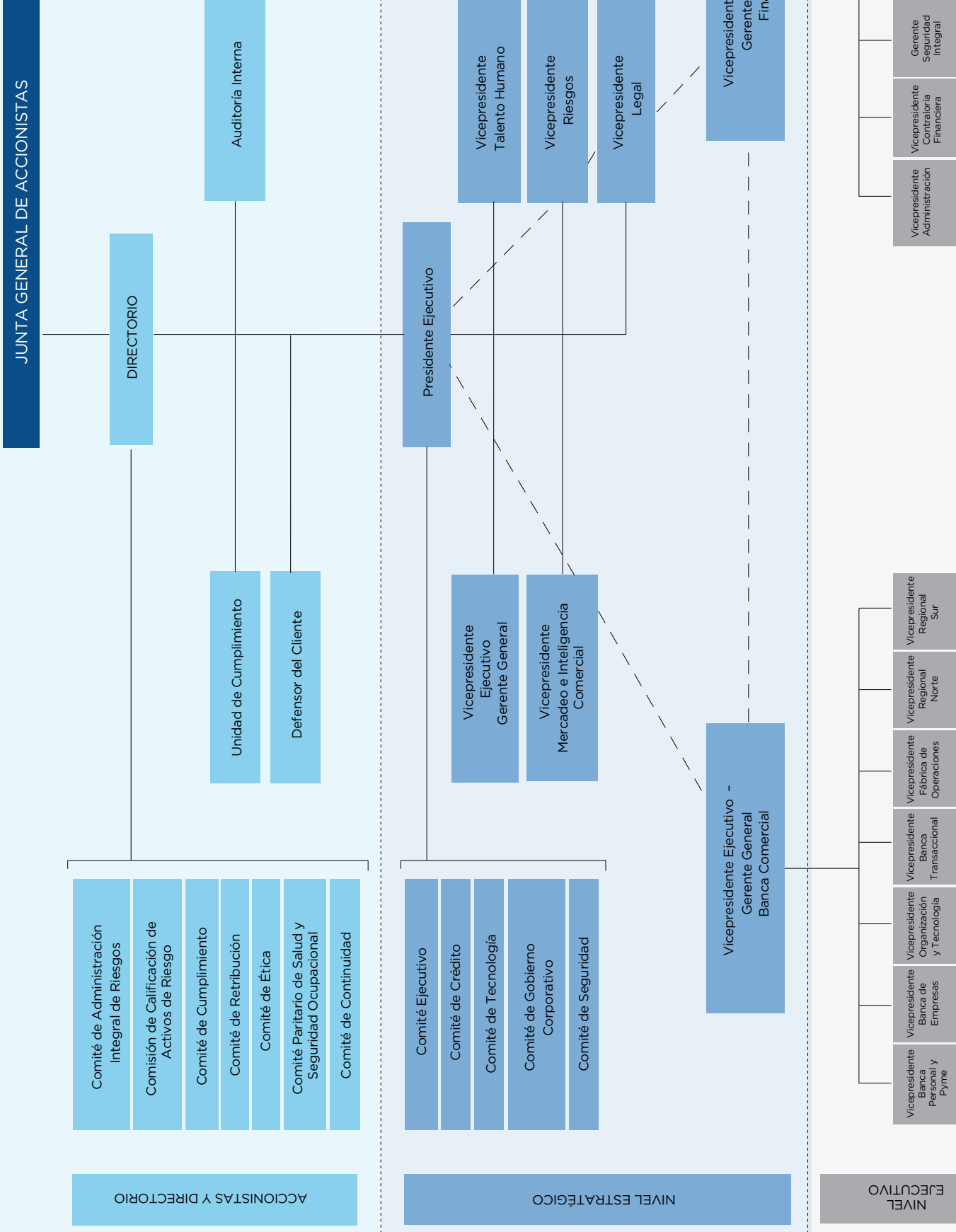
Conforme a su compromiso de avanzar en las mejores prácticas y fortalecer la confianza de accionistas, clientes y el conjunto del mercado, durante tres meses se realizó un diagnóstico externo del gobierno corporativo del Banco, incluyendo el funcionamiento del Directorio⁴.

A partir de las conclusiones obtenidas, se acordaron diversas actuaciones, entre las que destaca la presentación de la información a los directores con anticipación a las sesiones, así como la planificación de una agenda anual de reuniones, mejoras que serán implementadas en 2015.

La Junta General de Accionistas constituye el máximo órgano de dirección de Banco Guayaquil, responsable del desempeño de la entidad.



⁴ Incluyendo los Lineamientos para un Código Andino de Gobierno Corporativo (Corporación Andina de Fomento, CAF), los estándares emitidos por el Banco de Pagos Internacionales (BIS), así como por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), y los Principios Esenciales de Basilea.



ACCIONISTAS Y DIRECTORIO

NIVEL ESTRATÉGICO

NIVEL EJECUTIVO

Vicepresidentes



Ab. Juan Fernando Noboa Baquerizo
Vicepresidente Área Legal



Econ. Rodrigo Mora Guzmán
Vicepresidente de Riesgos



Sra. Stefania Sola Zorrilla
Vicepresidente Talento Humano



Sr. Fernando Macías Loffredo
Vicepresidente de Marketing

Vicepresidentes Regionales



Sr. Pedro Galvis Acosta
Vicepresidente Región Norte



Sr. Pedro Escobar Ullauri
Vicepresidente Región Sur

Vicepresidentes Área de Finanzas



Sra. Alexandra Rodríguez Viera
Vicepresidente de Contraloría Financiera



Ing. Italo Cuntó Icaza
Vicepresidente de Administración



Ing. Rodrigo Andrade Dessommes
Vicepresidente Banca Personal y PYMES



Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga
Vicepresidente Banca de Empresas

Vicepresidentes Banca Comercial



Ing. Juan Luis Reca
Vicepresidente de Organización y Tecnología



Sr. Miguel Vareles Sandoval
Vicepresidente de Banca Transaccional



Sra. Flor María Zambrano Zambrano
Vicepresidente Fábrica de Operaciones

2.2. Control Interno y Gestión de Riesgos

(G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, G4-EC2, G4-SO3)

El Banco Guayaquil cuenta con un sistema de Control Interno que se inspira en el conjunto de valores, principios y la filosofía que caracteriza a nuestra institución y que se desarrolla a través de políticas, normas, procedimientos y comportamientos que le permiten a la administración asegurar el cumplimiento de sus objetivos fundamentales y estratégicos. El Sistema de Control Interno contribuye al logro de los objetivos del Banco Guayaquil, al tiempo que procura que todas sus operaciones y actividades se realicen de conformidad con las normas internas y la regulación que le sea aplicable. Son responsables de la implementación del sistema de control interno el Directorio y la Alta Gerencia. La función de la alta gerencia es supervisar el establecimiento, administración y evaluación del sistema de control.

El Auditor Interno tiene la responsabilidad de expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros con base en los resultados de las auditorías practicadas durante el año 2014. Las revisiones son efectuadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

La auditoría interna es una función independiente establecida dentro del Banco Guayaquil para examinar y evaluar los sistemas de control interno, incluyendo controles sobre informes financieros. Deberá asesorar a la alta gerencia en el desarrollo de controles internos, pero no podrá brindar otro tipo de asesoría. Quienes la desempeñen deberán mantener además de los atributos de independencia y objetividad la pericia y el cuidado profesional que exigen las normas.

RIESGO	DESCRIPCIÓN
Crédito	Impago de las obligaciones a acometer por los clientes, debido a sobreendeudamiento u otras causas.
Liquidez	Escasez de fondos para acometer las obligaciones de la entidad financiera, que le obligue a conseguir recursos alternativos o a la venta de activos a pérdida (respecto de la valoración).
Mercado	Disminución del valor de la cartera de inversiones y créditos, debido a cambios en las variables que lo determinan: tasa de interés, tipo de cambio, y dinámica del mercado bursátil.
Operacional	Fallas en los sistemas y procesos, debido a agentes externos e internos (fraudes, fallos humanos y/o tecnológicos, etc.)

El Comité de Administración Integral de Riesgos del Banco Guayaquil es un organismo colegiado compuesto por los siguientes miembros como mínimo: un vocal del Directorio, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente responsable de la unidad de Riesgos. Este comité tiene como principal función diseñar y proponer estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración integral de riesgos o reformas, para que sean aprobadas por el Directorio. Por otra parte, el comité debe garantizar la correcta ejecución tanto de la estrategia, como de la implementación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración de riesgos. Durante 2014, este comité sesionó en 17 oportunidades y se aprobaron 38 políticas (nuevas o actualizadas) así como la implementación de 5 proyectos que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos.

El trabajo preventivo de la compañía, ha permitido durante el año una mitigación eficaz de los principales riesgos y un mejor posicionamiento que en 2013, así como un adecuado escenario respecto a los cambios que el Código Orgánico Monetario Financiero traerá en 2015, particularmente relacionados con los riesgos de crédito y liquidez.

Desde la institución se apuesta por una autorregulación exigente, que lleve a un sólido posicionamiento ante eventuales variables. Para ello, se han desarrollado las Macrorreglas, líneas base sobre las que descansan las políticas de riesgo, liquidez y solvencia.

De manera particular, en relación con el **riesgo de crédito**, Banco Guayaquil cuenta con sólidos equipos de análisis, independientes de las áreas comerciales y sus variables de venta. El análisis de cada solicitud se realiza en base a una combinación de variables estadísticas mediante sistemas informáticos de avanzada. Los profesionales del área de crédito se especializan en dos grandes líneas: banca empresarial, banca de personas

/microcréditos (conocida como la “Fábrica de Crédito”). Sus evaluaciones son enviadas al Comité de Crédito e Inversiones, que toma la decisión final.

Respecto del **riesgo de liquidez**, el Banco cuenta con monitoreo mensual a cargo del Comité de Administración Integral de Riesgos, que supervisa el cumplimiento de los estándares del banco respecto de la garantía de cobertura de los depósitos de sus clientes mediante fondos líquidos, resguardando que sean superiores a las exigencias legales.

Los riesgos de **mercado y operacional** cuentan asimismo con controles específicos. Destaca respecto de este último, la reducción respecto al 2013 de los eventos de riesgo operativo, quedando en una tasa del 0,001% del volumen total de transacciones realizadas, debido principalmente a la implementación de controles adicionales en los canales electrónicos. La gestión del riesgo operacional se desarrolla atendiendo los elementos del modelo de Gestión OpRisk - CMBG (Operational Risk - Collaboration Model BG). Cabe señalar además que, debido a la posible incidencia del fenómeno climático de “El Niño”, se han implementado medidas específicas tales como la solicitud de informes de preparación al momento de la concesión o renovación de créditos al sector agrícola, compatibilizando el apoyo a los empresarios con la gestión de los riesgos de la entidad.

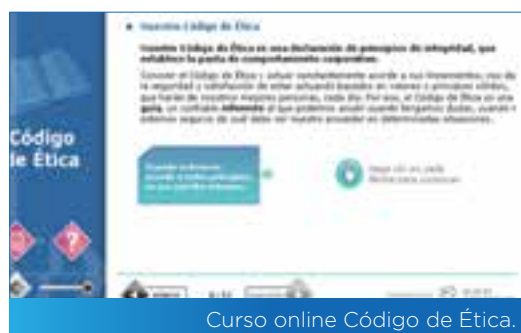
2.3. Ética y Anticorrupción

(G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5)

Banco Guayaquil dispone de un Código de Ética, cuya última actualización se realizó en 2014, para adaptarlo a los cambios regulatorios y de contexto que le afectan, siendo su contenido de público acceso⁵. Esta norma interna es de cumplimiento obligatorio para los directores y colaboradores, e incluye, entre otros, la Política de Conflictos de Interés. El Comité de Ética está a cargo de velar por su cumplimiento, contando con representantes del Directorio y de la alta gerencia.

Los colaboradores cuentan anualmente con capacitaciones en materia de ética, de manera presencial y online. Asimismo, al momento de ingreso, reciben una inducción respecto a los valores corporativos, el control y prevención del lavado de activos, y los lineamientos que establece el Código de Ética, del que reciben un ejemplar.

Las conductas que se aparten de la ética pueden ser denunciadas por los colaboradores de manera abierta o anónima mediante la puesta en conocimiento de sus superiores, ya sea el gerente o directamente vicepresidente del área, quien informará a su vez a los Departamentos de Talento Humano y Auditoría, cuyos máximos representantes pueden evaluar y resolver o bien ascenderlo al Comité de Ética. En caso de que el incumplimiento corresponda a un integrante de la Alta Gerencia, el caso es tratado directamente por dicho Comité. En el caso de los proveedores y clientes, las denuncias pueden ser presentadas al Defensor del Cliente. Durante 2014, en Banco Guayaquil se presentaron dos casos de conductas poco éticas. Sin embargo, debido a la naturaleza de la denuncia, éstos no ascendieron al Comité de Ética y fueron tratados previamente por la Vicepresidencia de Talento Humano.



La compañía tiene implementado además, conforme a las disposiciones legales, un Programa de **Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo -PLAFT** que en 2014, se alineó a los cambios regulatorios. El Oficial de Cumplimiento se encarga de su desarrollo y monitoreo, informando los avances al Comité de Cumplimiento. Además, el funcionamiento del programa es supervisado mediante auditorías internas y externas. En el año se actualizó el Manual de políticas y procedimientos y fue aprobado por el Directorio. Uno de los focos en este ámbito fue la sensibilización en técnicas de prevención, iniciativa que alcanzó a un total de 643 colaboradores.

Competencia Leal

Tal como lo define el Código de Gobierno Corporativo del Banco, la competencia leal es un elemento básico en todas las relaciones de negocios que el Banco Guayaquil mantiene con otros organismos del mercado financiero nacional e internacional. En este marco de referencia, se establece que “se entenderá como un acto o hecho atentatorio contra la competencia leal, aquel que resulte contrario a las normas sobre la materia, las sanas costumbres comerciales o al principio de la buena fe, en el mercado en que se ofrecen los productos o servicios”.

⁵ Disponible en: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/etica.PDF>





3

Desempeño
económico

3. Desempeño económico

3.1. Gestión

(G4-EC8)

El escenario de la banca en el país durante 2014 fue positivo, volviendo a tendencias positivas de un 4,1% de crecimiento, luego de la contracción experimentada en 2013. El sector creció durante el año en términos similares a la economía del país, reflejando la confianza de los clientes en el sistema financiero, la robustez de las instituciones y su apoyo al desarrollo del país.

Banco Guayaquil constituye una entidad que mantiene un buen desempeño, por su solidez, liquidez y solvencia, así como por su contribución a la economía al estar presente en todos los segmentos de mercado: banca personas, empresa y microfinanzas. La compañía además se caracteriza por su fuerte apuesta por la transparencia, que extiende a los distintos aspectos del desempeño, incluyendo su gestión financiera.

El Banco se caracteriza por la **solidez**, con un indicador de Patrimonio Técnico del 14,4%⁶, que considera la capitalización de las utilidades generadas. Asimismo, a fines de 2014 contó con un 29,5% de fondos disponibles en relación con los depósitos a corto plazo, por encima de la media de liquidez del sistema financiero en el Ecuador.

Como resultado de su gestión del riesgo crediticio, contaba a finales de 2014 con una tasa de cartera vencida del 2,8%, de las menores entre los grandes bancos del país.

Además, la **rentabilidad** obtenida, es el resultado de los esfuerzos en la mejora continua de procesos y la aplicación de tecnologías de referencia, que permite disponer de una relación entre gastos operacionales/ventas del 46,9%. Además, como resultado de la

gestión del patrimonio, la rentabilidad alcanzada sobre éste (ROE) fue del 15,1%, por encima de la media del sistema bancario del país.

Todo ello convierte al Banco Guayaquil en una institución de confianza, con garantía para los clientes, habiéndose incrementado el saldo de depósitos en un 12,1% respecto a 2013. La entidad además, contribuye al desarrollo socioeconómico, con un volumen de operaciones de crédito⁷ de USD 2.494 millones, un 13,4% superior al año anterior.

Banco Guayaquil constituye una entidad que mantiene un buen desempeño, por su solidez, liquidez y solvencia.



6 Índice de Patrimonio Técnico (PT): incluye principalmente el capital social (valor de las acciones), las reservas y utilidades no distribuidas.
7 Más información en el apartado de Apoyo al desarrollo empresarial y al emprendimiento.



3.2. Resultados

(G4-EC1)

Banco Guayaquil experimentó en 2014 un incremento del 8,9% en sus ingresos, principalmente asociado a un aumento de la cartera bruta en USD 299 MM.

Asociado a la mayor entrada de ingresos, se produjo un incremento del 7,7% en la suma total de las partidas en que se distribuyen,

siendo los gastos de funcionamiento, sueldos y prestaciones quienes más aportan. Asimismo, también se encuentra el pago a los proveedores de capital que presentaron un 28,8% de aumento, en donde se ven reflejados principalmente los pagos a instituciones financieras y el pago de dividendos.

Banco Guayaquil, en su objetivo de estar cada vez más cerca de los clientes y brindar-

les productos y servicios pertinentes y de calidad, ha extendido la red de oficinas e incrementado la plantilla, lo que se refleja respectivamente en el aumento en los gastos operativos y en sueldos.

Respecto de su aporte al Estado, a través de impuestos y contribuciones, se dio un aumento del 9,4%. El Banco contribuye especialmente a través de su aporte a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) y del impuesto a la renta, que suponen respectivamente más del 42 y 37% del total de los pagos al gobierno. Los impuestos y contribuciones representaron el 79.1% de las utilidades netas del ejercicio (USD 51.291 M).

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO				
	2013 USD ⁸	2014 USD	Variación 2014-2013	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	378.777	412.304	33.527	8,9%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	356.503	384.094	27.591	7,7%
Gastos de funcionamiento	227.485	237.182	9.697	4,3%
Sueldos y prestaciones	70.363	78.573	8.210	11,7%
Pago a los proveedores de capital	21.331	27.466	6.135	28,8%
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	37.079	40.575	3.496	9,4%
Programas comunitarios	245	298	53	21,6%
Retenido (VEG-VED)	22.274	28.210	5.937	26,6%

El Valor Retenido del Banco Guayaquil en el año 2014 asciende a USD 28.210 M, el cual incluye el pago de dividendos de USD 23.080 M, en donde al aislar este efecto, se obtienen las utilidades del ejercicio por USD 51.291 M.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES (M USD)		
	2013	2014
COSEDE	15.690	17.287
Impuesto a la Renta	11.495	14.896
Superintendencia de Bancos	5.643	4.069
Impuesto a los activos en el exterior	1.924	1.620
Otros	2.327	2.703
Total	37.079	40.575

8 USD= miles de dólares americanos

3.3. Cadena de suministro

(G4-12)

Acorde con la calidad que busca entregar a sus clientes, Banco Guayaquil cuenta con elevados estándares también para sus proveedores y contratistas. Al respecto, la Vicepresidencia de Administración realiza un estudio previo, que en ocasiones puede estar tercerizado, contando con el apoyo de las áreas relacionadas con el producto o servicio demandado. Además de analizar la situación financiera de los postulantes, se evalúa su capacidad operativa y calidad de los trabajos presentados como antecedentes. La contratación final debe contar con el visto bueno de la Vicepresidencia o Gerencia General a cargo del área relacionada, y cumplir con la autorregulación marcada en la Política de Servicios provisto por Terceros.

La institución contaba en 2014 con 769 proveedores, con un incremento del 42% respecto al año anterior. Si bien en cuanto a su tipología son mayoritarios los que entregan servicios de mercadeo, el mayor crecimiento se da en los proveedores de bienes y servicios encargados de la construcción y equipamiento de oficinas, asociada a la construcción del nuevo edificio de la Sucursal Mayor en Quito, la remodelación de la oficina Matriz y sucursales, y la apertura de otras nuevas oficinas.

Para su apuesta por contribuir al desarrollo económico del país, el Banco no sólo se centra en la entrega de crédito, sino también en la incorporación de proveedores nacionales a su cadena de suministro, en que representan la práctica totalidad (99%).

PROVEEDORES		
Tipo de producto/servicio	2013	2014
Tecnología	57	59
Construcción de oficinas	49	76
Equipamiento de oficinas	60	102
Mercadeo	305	432
Servicios generales	70	100
Procedencia/ubicación		
Nacionales	541	764
Extranjeros	0	5
TOTAL	541	769



GUAYAQUIL

MI BANCO
GUAYAQUIL
Y MI

PROGRAMA
EDUCATIVO

QUIL

CO
QUIL
LADO

RAMA DE
CIÓN FINANCI

4

Un Banco
Socialmente
Responsable

4. Un Banco Socialmente Responsable

4.1. Apoyo al desarrollo empresarial y al emprendimiento

(FS6)

Una de los áreas de negocio más relevantes de Banco Guayaquil tiene impacto directo en el desarrollo socio económico del país a través de la concesión de créditos a empresas, entregando oportunidades de crecimiento a los diferentes sectores productivos, desde grandes corporaciones, empresas y hasta Pymes. El apoyo a las empresas y a los emprendedores del Ecuador es posible gracias a los altos niveles de liquidez, al patrimonio técnico así como la calidad de cartera del Banco Guayaquil.

Más aun, la compañía considera criterios de riesgo ambiental en la evaluación de proyectos de todos sus clientes. Para ello, el Banco aplica la metodología del Manual Interno de Políticas de Riesgo Ambiental que considera criterios tales como: sector económico, actividad, localización, dimensión, residuos y efluentes. Adicionalmente, el Banco solicita y analiza el cumplimiento de la regulación medioambiental de organismos seccionales y nacionales.

Durante el 2014, la apuesta del banco por el sector empresarial queda manifiesto: en el crecimiento de un 31,7% en el volumen de crédito que el Banco entregó, alcanzando en 2014 los USD 2.134.163 M.

Durante el 2014, la apuesta del banco por el sector empresarial queda manifiesto: en el crecimiento de un 31,7% en el volumen de crédito que el Banco entregó, alcanzando en 2014 los USD 2.134.163 M.

PARA TODOS LOS EMPRENDEDORES

250
MILLONES
DE DÓLARES
EN CRÉDITO

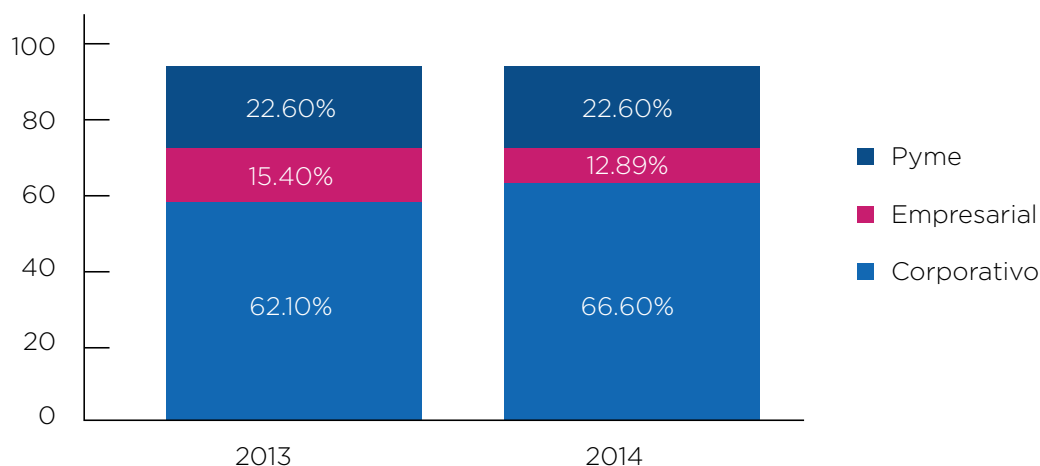
SOLICITE EL SUYO HOY MISMO

SI NECESITA CRÉDITO PARA UN NUEVO EMPRENDIMIENTO O AMPLIAR EL QUE YA TIENE, LO ESPERAMOS EN CUALQUIERA DE NUESTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL.

CRÉDITO ENTREGADO AL SECTOR PRODUCTIVO (USD)	
2013	2014
1.620.481	2.134.163

Banco Guayaquil busca además respaldar los esfuerzos de quienes cuentan con un pequeño negocio o recién parten con su emprendimiento y que cuentan con mayores dificultades de acceso al financiamiento. Para ello, pone a su disposición los **microcréditos**, préstamos cuyo valor oscila entre los USD 1.000 y USD 20.000, y vencen a corto plazo, entre 1 y 3 años. Dada sus reducidas tasas de interés, permiten a los empresarios acometer las inversiones que necesitan, sin que ello suponga un esfuerzo adicional significativo para sus resultados. El portafolio de créditos entregados por el banco a microempresas

Reparto del crédito entregado al sector productivo



se incrementó en un 11% respecto a 2013, alcanzando los USD 69.341 M (2,8% del total de la cartera).

En 2015 se espera colocar 5.000 cuentas corrientes a clientes del segmento microempresa. Cabe destacar que a finales de 2014 Banco Guayaquil firmó un convenio con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), que se materializó en un préstamo de USD 105 millones para el financiamiento de micro, pequeños y medianos agricultores. Ello ha permitido poner a disposición del sector agroindustrial del país una línea de crédito en condiciones ventajosas, permitiendo fortalecer la estrategia de apoyo al desarrollo del país.

El impulso a las PYMEs ecuatorianas, sigue siendo para nosotros una meta y un desafío. Se continuarán implementando medidas específicas para potenciar este sector, que actualmente compone el 7% de la cartera del

banco, tales como la designación de ejecutivos especializados, el desarrollo de un portal de negocios (Portal de Negocios BG)⁹ y capacitaciones específicas para este segmento de la economía.



⁹ El objetivo es que las empresas encuentren en un solo portal información de interés que les ayude a mejorar la productividad y una mayor consolidación de sus negocios. A través del portal los empresarios podrán obtener: capacitaciones virtuales, charlas magistrales, promociones, noticias, consejos y temas de actualidad, e información económica. Para acceder al portal se puede ingresar al link www.portaldenegociosbg.com.



Gerentes de la Banca Empresarial. De izquierda a derecha: Christian Náder, Robert Aillan, Eduardo Mata, Danilo Medina.

4.2. Inclusión financiera

(G4-EC8, FS13)

Otra de las grandes apuestas de Banco Guayaquil desde su creación ha sido el impulso al acceso a los servicios bancarios a toda la población del país. En este sentido, destaca especialmente el **Banco del Barrio**, iniciativa que se ha convertido en referente desde su lanzamiento en 2008, a partir de una alianza entre pequeños negocios y la institución. Como resultado del acuerdo, el Banco instala un punto de servicio en tiendas de conveniencia, farmacias y locutorios, ubicadas en locaciones remotas, permitiendo a la población alejada, realizar operaciones bancarias como retiros de efectivo, depósitos, pagos de servicios, transferencias, envío de remesas, entre otros.

Gracias a la iniciativa, ha sido posible acercar los servicios bancarios a la población a lo largo de todo el territorio, contribuyendo también con esta iniciativa al desarrollo comercial de regiones más rezagadas. La apuesta de Banco Guayaquil es firme, habiendo incrementado en 2014 un 14% el número de Bancos del Barrio, respecto al año anterior, alcanzando una cobertura del 97% del territorio.



BANCO DEL BARRIO		
	2013	2014
Puntos de servicio	3.756	4.300
Número de transacciones	45.358.469	45.625.419

Banco Guayaquil lanzó la **Cuenta Amiga**, iniciativa que consta de una cuenta básica del Banco destinada a facilitar la bancarización de la población a la presentación de la cédula del cliente para activarla, permitiendo el depósito de fondos y las transacciones. Este producto puede ser adquirido en los mismos Bancos del Barrio, a sola presentación de la cédula de identidad. Al cierre del 2014, se habían abierto un total de 500.000 cuentas de este tipo.

Los Bancos del Barrio también juegan un rol en la gestión de los microcréditos, a través de la recepción de solicitudes, que se concretan a partir de la visita del equipo a cargo de la evaluación, requisito previo al otorgamiento.

BANCO DEL BARRIO: PRINCIPALES BENEFICIOS	
Usuarios	Disminución de los costos de desplazamiento para acceder a servicios bancarios, así como desaparición del pago a intermediarios.
Establecimientos	Incremento de las ventas en los locales que cuentan con un punto de servicio.
Empresas de servicios y recaudo	Mejora en la puntualidad de los pagos.

4.3. Educación Financiera

(FS16)

Banco Guayaquil cumple con la reglamentación vigente y busca ir más allá, consciente de su papel en la educación financiera. Para ello, desarrolla diferentes programas destinados a empoderar los criterios de decisión al momento de la contratación, así como a contribuir a un endeudamiento responsable, que no perjudique a los clientes, sus familias y sus propios colaboradores. De este modo, la institución contribuye a los objetivos marcados en el 2013 desde la Junta Bancaria y la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

Educación Financiera a Clientes y Comunidad

El principal programa de la institución, bajo el nombre “Mi Banco Guayaquil a mi lado”, está destinado a jóvenes y adultos de la población ecuatoriana buscando informar y educar sobre los productos y servicios bancarios, siendo los colaboradores voluntarios del banco los instructores.

Para los jóvenes, se realizan capacitaciones en colegios a lo largo del país, que median-



Taller de Educación Financiera, colegio Alemán Humbolt de Guayaquil.



Taller de Educación Financiera, colegio Javier de Guayaquil.



Auspiciantes de la 9na edición del Curso Intercolegial "La Compañía". Ganador colegio ISM Academy, 2014.

te la participación y el juego, abordan temas como la elaboración de un presupuesto, las cuentas corrientes, las tarjetas de débito y crédito, así como el funcionamiento de la banca virtual y telefónica, entre otros. En 2014, participaron de las mismas 3.063 escolares de II y III años de Bachillerato, de 35 colegios.

En el año, Banco Guayaquil se sumó además, como auspiciante de la 9na. edición del Concurso Intercolegial "La Compañía", iniciativa centrada en el liderazgo, emprendimiento y educación financiera, organizada por la Fundación Junior Achievement del Ecuador, donde participaron 12 instituciones educativas. Durante 4 meses, los estudiantes realizaron las gestiones propias de una empresa, desde la elaboración de un plan de negocios hasta la administración financiera de sus compañías piloto.



Talleres para adultos.

Respecto de los adultos, el foco se ha puesto en la realización de 30 talleres que incluyen a empleados de diferentes industrias, así como a emprendedores, representantes de gremios y otras instituciones sin fines de lucro, con el respaldo de las diferentes cámaras de la producción. A ello se suman capacitaciones particulares en empresas. Todas las instancias tienen como objetivo el empoderamiento de los asistentes al momento de adquirir algún producto o servicio financiero, incluyendo el entendimiento de las cláusulas generalmente asociadas.



Junto a Junior Achievement en ferias estudiantiles. Quito, 2014.



Auspiciante del Concurso Internacional "Company of the year" , - JAE, Quito 2014.

Asimismo, Banco Guayaquil cuenta con un portal web de educación financiera¹⁰, que incluye consejos e información sobre el sistema bancario, productos existentes y derechos de los clientes, así como vídeos para acercar más los contenidos.

VOLUNTARIADO EN EDUCACIÓN FINANCIERA	
2013	2014
35	93

10
www.programaeducacionfinanciera.com

Educación Financiera a Colaboradores

Quienes conforman Banco Guayaquil, tienen a su disposición un curso *E-Learning* sobre educación financiera. Fueron alrededor de 3.057 colaboradores quienes tomaron el curso en 2014. Asimismo, el curso será evaluado y actualizado anualmente, incorporando nuevos módulos de acuerdo a como cambia la normativa.

Además, algunos participan como Voluntarios en los programas destinados a jóvenes y adultos, conformando un grupo de líderes comprometidos con la educación financiera de los clientes presentes y futuros.



Curso E-Learning sobre Educación Financiera.

Voluntarios BG.

4.4. Fomento de las prácticas responsables en la cadena de suministro

Banco Guayaquil trabaja con sus **Proveedores** para potenciar que incorporen criterios de responsabilidad social en sus operaciones.

En el proceso de evaluación a que son sometidos¹¹, previamente a la firma de los contratos, se suman los aspectos financieros y de calidad, otros de carácter social, tales como estar al día con las imposiciones de sus colaboradores, la ausencia de menores de edad en plantilla y antecedentes asociados con el desempeño en Seguridad y Salud. Además, también se incorporan criterios ambientales y se ha partido por la solicitud de los antecedentes sobre gestión de residuos generados en su desempeño.

Además, desde el Banco Guayaquil se facilita que la cadena de suministro de los proveedores se vaya empoderando respecto a la Responsabilidad Social Empresarial. En 2014, en este sentido, se incorporó la temática dentro de la primera Jornada de Diálogo con Proveedores organizada por el Banco. En concreto, se abordaron los aspectos de innovación, eficiencia y formas de trabajo, así como la iniciativa de los 10 Principios de Pacto Global. Dado el éxito de la iniciativa, desde el banco esperan poder repetirla en 2015.

¹¹ Más información en el apartado de Cadena de suministro en el capítulo de Desempeño Económico.



Diálogo con los proveedores





**BANCO
GUAYAQUIL**



5

Clientes

5. Clientes

5.1. Accesibilidad

(G4-13, FS13)

Durante 2014, uno de los focos de trabajo del área comercial fue la de mantener la inversión en innovación en los canales de atención, materializándose especialmente con la creación del Banco del Barrio¹², iniciativa pionera en cuanto a la prestación de servicios bancarios en redes de pequeños establecimientos, y en la apuesta por los canales remotos, tanto cajeros automáticos (ATMs) como servicios on-line.

A diciembre de 2014, el banco contaba con 5.412 puntos de atención, un 13% más que el año anterior. Si bien crecen todos los canales físicos, presenciales y remotos (ATMs), destaca especialmente el aumento del número de Bancos del Barrio, cercano al 15%. Banco Guayaquil consigue, a través del conjunto de puntos de atención, estar presente en todas las provincias del país y casi en la totalidad de los cantones (99%).

La apuesta por extender el acceso a sus productos y servicios más allá de la red de oficinas, ha sido un éxito, habiéndose realizado en 2014, el 88% de las atenciones fuera de las mismas, incluyendo tanto los Bancos del Barrio como canales remotos (web, línea telefónica, banca móvil).

La red de ATMs, de la mano del incremento en el número de puntos, creció un 6% en la cantidad de transacciones realizadas. En 2014 se incorporaron además, los primeros cajeros automáticos multifuncionales, que permiten realizar depósitos en efectivo, mediante cheques, y también el pago con tarjetas de crédito. A finales de año, el banco ya disponía de 63, número que se irá incrementando en 2015.

Con un número creciente de servicios y el refuerzo de las medidas de seguridad, la **banca virtual** se ha consolidado como el canal del banco con el mayor número de transacciones, alcanzando los 77 millones en 2014. A la consulta del saldo de cuenta y movimientos realizados, se han sumado la transferencia de fondos, pago de servicios de terceros, y la solicitud de productos del Banco. Su crecimiento se completa con la generalización de la **banca móvil**, en un entorno de cada vez mayor acceso a *smartphones*.

A través de los celulares, los clientes pueden realizar las mismas operaciones que a través de la web, sumando en 2014 una funcionalidad exclusiva y revolucionaria en el mercado, el depósito de cheques mediante la toma de una fotografía y su posterior procesamiento a través de la aplicación.

La apuesta por extender el acceso a sus productos y servicios más allá de la red de oficinas, ha sido un éxito.

PUNTOS DE ATENCIÓN

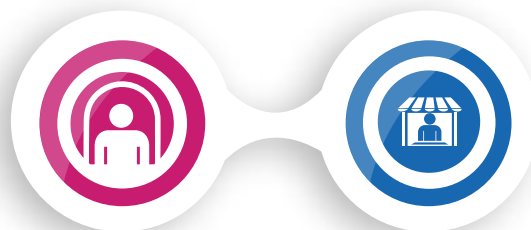
Tipo	2013	2014	Variación 2014-2013
Bancos del Barrio	3.756	4.300	14,5%
Cajeros Automáticos	831	903	8,7%
Oficinas Bancarias	203	209	3,0%
Total	4.790	5.412	13,0%

¹² Más información en el capítulo "Banco socialmente responsable".





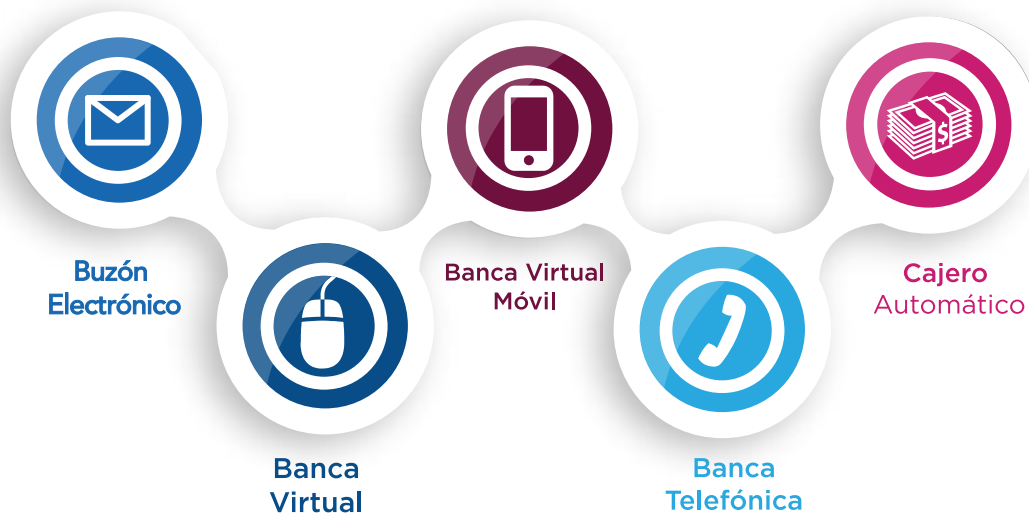
Canales Presenciales



Ventanilla de Banco

Banco del Barrio

Canales Remotos



Una innovación para los clientes empresa y corporativos implementada durante 2014 fue la introducción del Depósito Electrónico de Cheques, contribuyendo así a dinamizar las transacciones comerciales. Este servicio consiste en la instalación gratuita de un dispositivo electrónico en la oficina del cliente, el mismo que lee y escanea los cheques recibidos y los transfiere en línea al Banco Guayaquil de forma rápida, segura y sencilla. De esta manera, los clientes no tienen necesidad de ir al banco a realizar sus depósitos, ahorrando tiempo, dinero y con total seguridad. La cobertura de este servicio permite el depósito de cheques de todos los bancos del país e incluso internacionales.

5.2. Experiencia del Cliente

(G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR7, G4-PR9, G4-SO8)

Desde el Banco se busca entregar a los clientes una experiencia que vaya más allá de lo transaccional, habiendo realizado importantes esfuerzos en las diferentes etapas de su viaje: atención preventa, venta y postventa, además de la modernización de instalaciones.

Respecto del acercamiento al potencial cliente a través de la mercadotecnia y de la información de productos, Banco Guayaquil apuesta por la claridad y la transparencia, especialmente, en cuanto a los beneficios que entrega, los derechos y las obligaciones adquiridas.

A través de la entrega de productos que entreguen valor al cliente, siendo pertinentes, de calidad y la puesta a disposición de diferentes canales con el enfoque de cercanía, además de confianza, Banco Guayaquil busca satisfacer las diferentes necesidades y expectativas. El seguimiento de la opinión de los clientes es además esencial para la compañía, permitiendo adaptarse a los cambios e introducir mejoras.

El Banco realiza el monitoreo a través de un estudio anual encargado a la Revista Ekos, que mide la **satisfacción de los clientes** en relación al costo y calidad de los productos y servicios. Los resultados obtenidos permiten detectar oportunidades de mejora y enfocar los esfuerzos a acometer.

La compañía levanta además, a través del mismo estudio, la **lealtad** de los clientes, que en 2014 se situó en 25,6 (tasa neta), resultando del cruce entre las variables satisfacción, recomendación, recompra y que se encuentra cerca de la media del sector (36,6).

SATISFACCIÓN DE CLIENTES		
	2013	2014
Satisfacción neta ¹³		
Satisfacción general	64,9	68,3
Sucursal	61,1	65,0
Call center	45,4	42,2
Página web	79,2	63,9
Productos	66,8	64,4
Atención y respuesta (general)	56,8	61,8

FLUJO DE CLIENTES		
	2013	2014
Incorporación de clientes	210.570	189.852
Salida de clientes	22.295	24.351

Banco Guayaquil busca que el cliente se sienta acompañado, poniendo a su disposición diferentes canales de escucha, a través de los que la institución se centra en entregar una atención transparente y efectiva, que permita una resolución objetiva y oportuna. La totalidad de las consultas, requerimientos y reclamos son atendidos. Cabe destacar que en 2014, de la totalidad de 1,7 millones de comunicaciones recibidas, sólo el 8,8% correspondían a reclamos, disminuyendo el número total respecto a 2013. Para el año, los reclamos representaron únicamente el 0.064% del total de transacciones

¹³ Medida como la diferencia entre el % de encuestados que califican con notas de satisfacción (4 y 5) y el % de encuestados que califican con notas de insatisfacción (1 y 2), la calificación de 3 no se grafica explícitamente dado que representa un estado de ambigüedad. Los datos reportados corresponden al segundo semestre de los años 2013 y 2014.

¹⁴ Misma fórmula que la satisfacción neta.



FLUJO DE CLIENTES

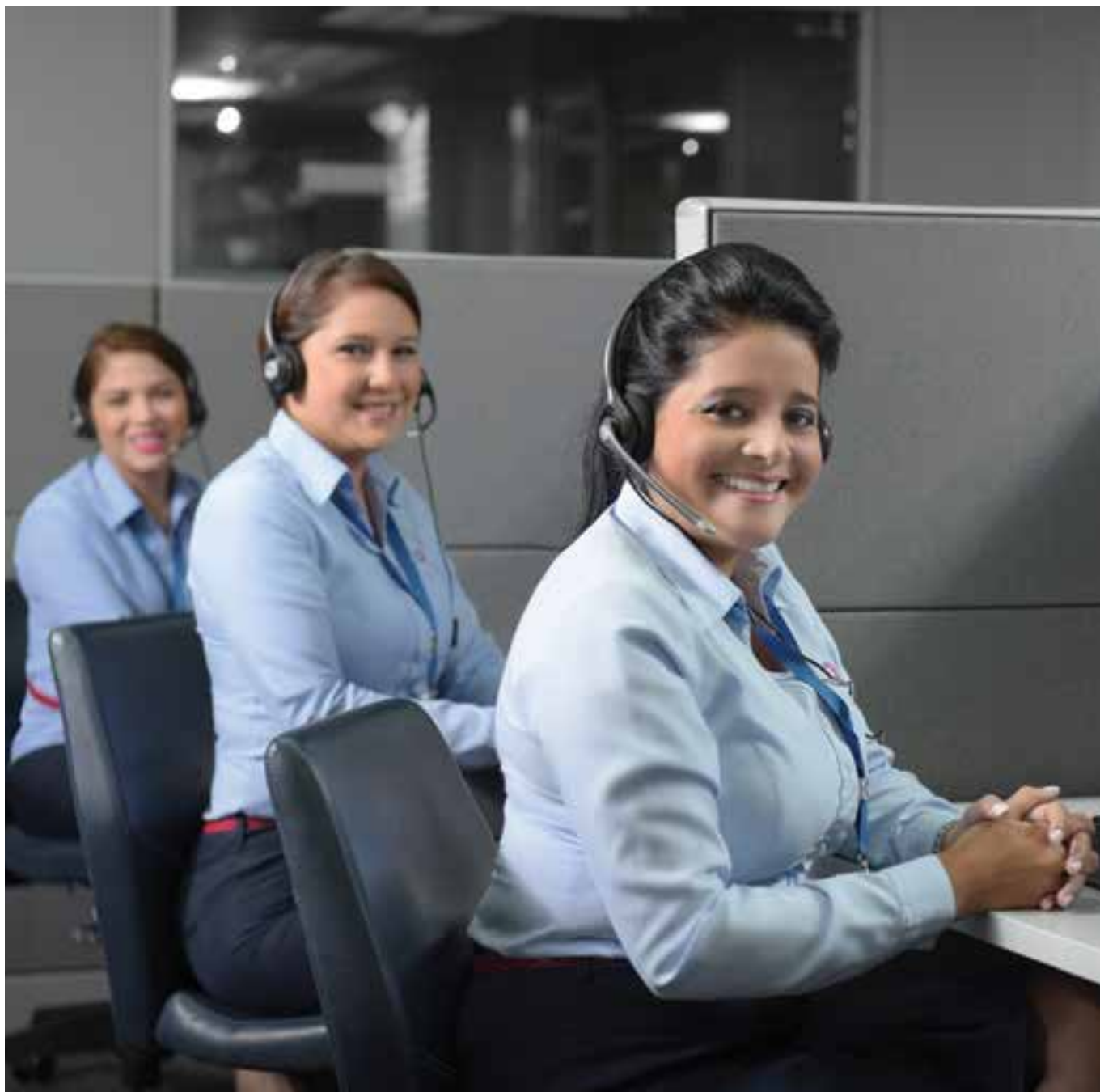
2013		2014	
Número de casos	porcentaje del total de comunicaciones	Número de casos	porcentaje del total de comunicaciones
154.123	8,8%	150.888	8,8%

comerciales efectuadas, y un 93,5% fueron resueltos a favor del cliente, lo que confirma el alineamiento del banco con el principio de equidad y su compromiso por garantizar los intereses de su público. Además, trabajando en cumplir los requerimientos del organismo controlador, la compañía busca ir más allá del plazo establecido de quince días¹⁵ para la entrega de solución, alcanzado a resolver el 90,2% de los casos en un intervalo de 5 días máximo, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes.

¹⁵ Para los casos originados en el país.

Los reclamantes pueden además, acudir al Defensor del Cliente, figura independiente que se encarga de facilitar el entendimiento entre las partes.

Si bien el Banco busca actuar con el mayor apego a la legalidad, durante 2014 se recibieron 11 multas significativas, relacionadas con el suministro y el uso de productos y servicios. Éstas supusieron un pago total de US \$13.157, determinado por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Las principales razones de las multas se relacionan con la falta de control interno y el incumplimiento de entrega de información. Para prevenir y mitigar las faltas cometidas, Banco Guayaquil está evaluando las principales causantes y la forma de ajustar sus procesos internos.



5.3. Continuidad operacional

Garantizar la continuidad de las operaciones constituye un objetivo prioritario de la compañía y de su gestión de riesgos, quedando la responsabilidad al respecto en manos del Comité de Administración Integral de Riesgos. La ejecución de las políticas, procedimientos y actuaciones, es transversal a toda la compañía, coordinados por las áreas de control y gestión de operaciones.

Banco Guayaquil, cuenta con un plan de contingencia, que incluye los servicios definidos como críticos, para los cuales se realizaron pruebas de disponibilidad en 2014. Durante el año, se actualizaron además, las guías de actuación y se diseñó un programa de capacitación interno al respecto.

La compañía trabaja de la mano de aquellos proveedores definidos como clave para la continuidad operacional, y que incluyen: tecnología, telecomunicaciones y servicios transaccionales. Cabe destacar que el Banco cuenta con un servidor externo para el almacenamiento de los datos y una réplica ante posibles contingencias, contando ambos con certificación Tier III. Ello entrega garantía de funcionamiento ante contingencias, en base a la redundancia de infraestructuras y de fuentes de suministro energético. En 2014, Banco Guayaquil realizó una revisión y verificación del proceso interno de respaldos de información.

5.4. Seguridad de los Clientes

(G4-PR8)

Banco Guayaquil combina su apuesta por la accesibilidad con el fortalecimiento de las medidas para garantizar la protección de la información y evitar episodios de fraude. En este sentido, en 2014, se trabajó en diferentes canales que el Banco pone a disposición de sus clientes.

Para los servicios web (Banca Virtual), el Banco implementó un segundo sistema de verificación para el acceso, que remite una clave al celular del cliente. En el caso de los cajeros automáticos, se incorporó la tecnología skimming, efectiva para evitar el copiado de la banda magnética de las tarjetas.

La incorporación de tarjetas con chip (tecnologías EMV), más seguras que las tradicio-

nales con banda, ha sido progresiva entre la base de clientes del Banco.

Mediante el reforzamiento comunicacional en medios como la web, Banco Guayaquil busca extender hábitos responsables entre sus clientes para garantizar la seguridad de sus datos y evitar fraudes. En términos de gestión interna, junto a los procedimientos de control de riesgos, se dio continuidad a las capacitaciones en la materia. De este modo, se combina la incorporación de tecnologías con el fortalecimiento de las habilidades de los colaboradores.

Durante 2014 no se recibieron reclamos debido a la fuga de información o privacidad de los clientes del Banco.





BANCO
GUAYAQUIL





6

Colaboradores

6. Colaboradores

Banco Guayaquil busca entregar valor a sus **Colaboradores**, quienes son a su vez esenciales en el diseño y entrega de productos y servicios que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y potenciales clientes, contribuyendo al éxito de la compañía y al desarrollo socioeconómico del entorno.

Existen tres ejes de trabajo en materia de trabajadores: escuchar, medir y comunicar, dirigidos desde la Vicepresidencia de Talento Humano. Estos reflejan el compromiso de la institución por realizar una gestión participativa, atenta a la opinión de quienes contribuyen cada día a que la organización marche, con un monitoreo constante y oportuno, que permita conocer el grado de avance y tomar decisiones al respecto y la difusión interna de las medidas tomadas y los resultados alcanzados.

6.1. Demografía y diversidad

(G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA12, G4-LA13)

Banco Guayaquil contaba con 3.194 colaboradores a fines de 2014, lo que supone un 6% de incremento respecto al año anterior. Ello está alineado con la expansión de la entidad, que busca estar cada vez más cerca de los clientes, destacando el aumento por encima del 5% en mandos medios, asistentes y auxiliares. La compañía, asimismo, apuesta por la estabilidad de sus colaboradores, con el 99,7% de la plantilla bajo contrato indefinido.

Cabe destacar además que, un 57,5% de la masa laboral del banco son mujeres, manteniéndose el porcentaje estable respecto a 2013. Su participación es destacada en cuan-





to existe una presencia mayoritaria en todas las categorías profesionales, a excepción del rango ejecutivo. No obstante, se ha producido un incremento en su participación a dicho nivel, en que ya suponen el 15,8%, más de seis puntos porcentuales por encima del año anterior.

¹⁶ Incluye al Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes Ejecutivos y a los Vicepresidentes

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL		
	2013	2014
Total colaboradores	3.012	3.194
Ejecutivos ¹⁶	21	19
Gerentes	291	297
Mandos medios	734	810
Asistentes y auxiliares	1.966	2.068



Fundación "Jacinta y Francisco", trabajadoras incluidas 2010-2014

DEMOGRAFÍA LABORAL POR CATEGORÍA DE ESTUDIOS				
Año	Secundaria	Superior	Postgrado	Total General
2014	2.323	785	86	3.194
2013	2.199	724	89	3.012
2012	2.270	763	71	3.104

PRESENCIA DE MUJERES		
Categoría profesional	2013	2014
Ejecutivo	9,5%	15,8%
Cargos gerenciales	58,1%	59,6%
Mandos medios	54,2%	54,7%
Asistentes y auxiliares	57,8%	58,8%
Total	56,6%	57,5%

ROTACIÓN DE COLABORADORES ¹⁷		
	2013	2014
Rotación (%)	4,8%	15,8%

¹⁷ La fórmula de cálculo es la siguiente: (Ingresos del mes - Egresos del mes) / nomina inicial del mes
¹⁸ Incluye los programas externos de capacitación

Además de la generación de empleo constatada por el aumento en el total de colaboradores, Banco Guayaquil volvió en 2014 a una tendencia positiva en cuanto al número de ingresos respecto a la salida de trabajadores. La variación responde a un proyecto de eficiencia de costos desarrollado en 2013, mientras que en 2014 incrementaron las oficinas. El Banco está comprometido con la inclusión laboral de las personas con algún tipo de discapacidad. Además de incorporar colaboradores conforme a la Ley, alcanzando en 2014 una presencia de 117 colaboradores, trabaja para potenciar el desarrollo de empleo para el colectivo en su cadena de suministro. A través del respaldo al Centro Especial de Empleo, creado junto a la "Fundación Jacinta y Francisco" se dio oportunidad a 24 jóvenes con discapacidad intelectual que laboran en la empresa, quienes prestan el servicio de elaboración de dulces que se sirven en la cafetería del Banco.

Banco Guayaquil garantiza la libertad de asociación. Sin embargo, el nivel de sindicalización aún es reducido, representando sólo un 7% de la plantilla que se concentra en una única organización.

6.2. Capacitación y desarrollo de carrera

(G4-LA9, G4-LA10)

Banco Guayaquil cuenta con un programa de formación integral, materializado en la Universidad Corporativa Banco Guayaquil, que incluye capacitaciones presenciales y online. La Universidad Corporativa del Banco Guayaquil es el portal educativo destinado para promover la formación continua de los colaboradores de la institución, de manera que se alineen las necesidades de formación de los trabajadores con la estrategia del negocio. Los contenidos académicos se dictan bajo las siguientes modalidades: presencial, virtual y *blended learning* (mitad presencial y mitad virtual). Cada colaborador dispone de una malla curricular a su medida, planteada en base a un diagnóstico inicial. Se trata de una fuerte apuesta de la compañía, que en un año ha incrementado un 71% el promedio de horas de formación promedio por colaborador.

De manera particular y dependiendo del cargo, existe una capacitación especialmente destinada al desarrollo de habilidades técnicas. Se trata de las Escuelas de Formación Comercial, Escuelas de Caja y el Programa de Dirección Bancaria. Esta última iniciativa, se desarrolla en alianza con una escuela de negocios que cuenta con relatores de la casa de estudios y otros propios del Banco, ejecutivos que se desempeñan como tal.



Adicionalmente a la formación que entrega la compañía, los colaboradores tienen a su disposición un programa de becas de estudio, las mismas que permiten a los beneficiarios, completar sus carreras de pregrado o realizar un postgrado, habiendo sido concedidas 18 becas durante 2014.

Cabe destacar que Banco Guayaquil también se preocupa de aquellos colaboradores que están próximos a jubilarse, para quienes ha desarrollado el programa “Mi nueva meta”, iniciativa que entrega habilidades de emprendimiento, gestión del tiempo y manejo de las finanzas, habiendo egresado del mismo 5 colaboradores.

CAPACITACIONES EN LA UNIVERSIDAD CORPORATIVA DEL BANCO GUAYAQUIL

Número de cursos ¹⁸		Número de colaboradores		Promedio horas/colaborador	
2013	2014	2013	2014	2013	2014
309	390	2.791	3.098	8,31	14,25

INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Año	Curso Presencial	Curso Virtual	Diplomado	Capacitación Exterior	Total
2014	192.662	13.586	318.428	34.263	558.938
2013	179.799	45.113	77.068	2.684	304.664
2012	290.766	66.381	379.870	17.764	754.781
Total de inversión en capacitación					1.618.383

18 Incluye los programas externos de capacitación

Desarrollo de carrera

Una de las áreas de trabajo de la Vicepresidencia de Talento Humano, es el desarrollo de Planes de Carrera para sus colaboradores. En este sentido, en 2014 se avanzó en la ejecución de planes para colaboradores de los niveles estratégico y ejecutivo.

6.3. Clima Laboral

Contar con un excelente clima laboral, que permita a los colaboradores estar satisfechos en su puesto de trabajo, es un objetivo destacado para Banco Guayaquil. La compañía organiza sus esfuerzos a este respecto en cinco líneas: credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo que son a su vez los pilares de la metodología del Great

Place to Work (GPTW). Este estándar sirve al empleado además para la medición que permite monitorear el progreso y establecer medidas a partir de las oportunidades detectadas.

La última medición efectuada, en octubre de 2013, contó con una participación del 89,5% de la plantilla. Los resultados destacaron el respeto entre los colaboradores y el sentimiento de orgullo de sus colaboradores como principales fortalezas, si bien mostraron la necesidad de trabajar principalmente en relación al liderazgo, la igualdad de oportunidades y las remuneraciones, se está trabajando en la mejora de estos aspectos. Con el objetivo de asumir dichos desafíos, Banco Guayaquil creó grupos focales de trabajo y diseñó planes de acción, que comenzaron a implementarse durante 2014. Para 2015, está previsto realizar una nueva medición del clima laboral, conforme al GPTW.



6.4. Remuneraciones y beneficios

(G4-EC5)

La compañía cree en el valor de la diversidad para la innovación y el clima laboral, y trabaja para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y desarrollo de carrera, así como en la equidad de trato, principios que están asimismo consagrados en el Código de Ética. Este esfuerzo se traslada también a las remuneraciones, habiéndose incrementado en 2014 la remuneración promedio de las mujeres, aunque la relación entre géneros se mantiene en un 0,8, resultado entre otros factores de la distribución de las mujeres en los perfiles de cargo.

Respecto de las remuneraciones, el salario más bajo pagado en la institución supera el salario mínimo nacional de Ecuador.

Entre los beneficios adicionales que entrega la compañía, destacan la contribución a seguros de asistencia médica y de vida, así como la entrega de becas para formación del colaborador. Estos se complementan con aportaciones para el transporte, planes de telefonía móvil, otros subsidios por antigüedad, matrimonio y otras variables.



REMUNERACIÓN PROMEDIO POR SEXO (USD)					
2013			2014		
Hombres	Mujeres	Relación	Hombres	Mujeres	Relación
999,0	772,0	0,8	991,1	786,5	0,8

6.5. Salud y seguridad

(G4-LA5, G4-LA6)

Banco Guayaquil dispone como marco de referencia propio de una Política y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional, las que forman parte de un sistema de gestión específico. La compañía cuenta con un área encargada del diseño y monitoreo de los planes y actuaciones al respecto, si bien la implementación corresponde a todos quienes laboran en el Banco. Además, los Comités Paritarios existentes, contribuyen a este fin, posibilitando además, la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

Cabe destacar que 2014 es el año de la consolidación a nivel nacional de los comités, pasando de los 3 a 30, que representan ya al 70% de la plantilla (frente al 52% de 2013). El otro gran avance del año se produjo al completar el diseño e implementación de los planes de emergencia y evacuación de todas las agencias y sucursales del Banco, alcanzando ya a la totalidad de las instalaciones del Banco. Asociado a ello, se hizo especial énfasis en el entrenamiento ante emergencias de los líderes de evacuación, jefes de operación, jefes de agencia y gerentes de sucursales, que fueron capacitados en la Academia del Cuerpo de Bomberos.

La compañía trabaja en el fomento de la prevención y el autocuidado. En este sentido, durante 2014, destaca el programa piloto de pausas activas desarrollado en el área de Call Center. Además, se implementó en la totalidad de las agencias y sucursales el Programa de visita integral, que incluye: *visita médica, charlas de prevención y exposición del correspondiente Plan de emergencia y evacuación*. Complementario a ello se desarrolla el Programa de Salud Ocupacional, que incluye: *chequeos médicos, realizados en*

SISTEMA DE GESTIÓN: INDICADORES CENTRALES ¹⁹		
	2013	2014
Indicador de Gestión	89,6%	93,0%
Indicador de Eficacia	90,4%	93,7%

GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD: RESULTADOS ²⁰		
Índice/Tasa	2013	2014
Número de Accidentes	11	20
Índice de Frecuencia	0,4	0,6
Índice de Gravedad	10,1	3,9
Tasa de Riesgo	28,6	6,4
Tasa de Morbilidad	8 %	8 %
Tasa de Ausentismo	0,8%	0,4%

la práctica a la totalidad de los colaboradores del banco (en torno a 3.000 participantes).

Debido a todos estos esfuerzos y los logros alcanzados, el Banco fue reconocido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, al contar con un Índice de Eficacia superior al 80%.

El seguimiento se completa con los índices asociados a los accidentes, enfermedades profesionales y días perdidos. Respecto a 2013 se ha producido un incremento en el número de accidentes y, en consecuencia, en el índice de Frecuencia, fundamentalmente por una mayor conciencia respecto a la importancia de reportar. En cuanto a los

19 Fórmulas de cálculo:
 • Índice de Gestión (IG) = 5 x Indicador análisis de riesgo de la tarea + 3 x Indicador observaciones planeadas de acciones subestándar + 2 x Indicador diálogo periódico de seguridad + 3 x Indicador demandas de seguridad + 4 x Indicador entrenamiento + 4 x Indicador órdenes de servicio estandarizado y auditado + 4 x Indicador control de accidentes e incidentes /22
 • Índice de Eficacia (IE) = (N° elementos auditados integrados/ implantados)*100/N° total de elementos aplicables.

20 Fórmulas de cálculo:
 • Índice de Frecuencia (IF) = N° de accidentes y enfermedades profesionales*200.000/horas hombre del periodo
 • Índice de Gravedad (IG) = N° días perdidos*200.000/ horas hombre del periodo
 • Tasa de Riesgo (TR) = N° días perdidos/N° accidentes y enfermedades profesionales
 • Tasa de Morbilidad (TM) = N° casos de enfermedades profesionales*100/ N° empleados activos por mes
 • Tasa de Ausentismo (TA) = Horas de ausentismo*100/ horas trabajadas por los empleados activos el mes



accidentes comunicados, estos han sido más leves, reduciéndose más de la mitad el Índice de Gravedad.

Respecto de la Tasa de Morbilidad, si bien se mantiene, sigue siendo baja considerando que incluye todos los casos de enfermedades profesionales y ocupacionales. Por otro lado, destaca el descenso a la mitad de la Tasa de Ausentismo. Ello refleja los esfuerzos realizados en la implementación de planes preventivos de salud y la creación de una cultura interna sólida respecto a la seguridad.

Comunicación interna

Los principales canales de comunicación interna de la organización son: la Intranet Corporativa y el correo electrónico (dos tipos de correos electrónicos: "Vamos" que incluye información sobre nuevos productos y servicios y, "Comunicándonos" que presenta de manera resumida las principales beneficios y prestaciones del Banco). Adicionalmente, la institución cuenta con un Briefing Semanal, que es un video en formato de noticiero donde se transmite las principales novedades del Banco. El mismo debe ser comentado todos los días lunes con el jefe de cada área.





7

Comunidad y
Medio Ambiente

7. Comunidad y Medio Ambiente

7.1. Aporte a la comunidad

Banco Guayaquil ejerce un papel dinamizador en la economía local y favorece el desarrollo social, a través de sus productos y servicios, así como de la implementación del Banco del Barrio. Más aun, consciente del potencial de su contribución en el respaldo a iniciativas comunitarias, el Banco está siempre atento a nuevas oportunidades de cooperación en este sentido. Para la entidad, la educación es clave para el progreso de las personas y sociedades, centrando sus esfuerzos principalmente en programas relacionados con ello.

La contribución a la educación que realiza el Banco, además de empoderar a la comunidad en conocimientos financieros²¹, se centra en una iniciativa ya de largo recorrido para la entidad. Banco Guayaquil, junto a la Corporación Andina de Fomento (CAF) e importantes empresarios guayaquileños, apoya desde 1999 a la creación y desarrollo del colegio Montepiedra. Con el objetivo de capacitar obreros, principalmente en tres áreas: electricidad industrial, electrónica industrial y mecánica automotriz, desde 2012 y tras su conversión en Unidad Educativa, ofrece además educación escolar básica completa y bachillerato para niños y jóvenes.

El monto total de aportes a la comunidad de Banco Guayaquil en 2014 asciende a USD 298 M, presentando un incremento del 21,6% respecto a 2013. Cabe destacar que el compromiso adquirido por Banco Guayaquil ha contribuido a generar relaciones de confianza y cercanía con la comunidad.



Aporte a la Teletón por la Vida 2014



Unidad Educativa Montepiedra, promoción 2014

Para la entidad, la educación es clave para el progreso de las personas y sociedades, centrando sus esfuerzos principalmente en programas relacionados con ello.

²¹ Ver apartado de Educación financiera.

7.2. Desempeño ambiental

(G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN23, G4-EN27)

Entendiendo que los impactos medioambientales generados por sus operaciones no son relevantes, de igual forma Banco Guayaquil se preocupa por un desempeño responsable con el entorno, además de poder contribuir a crear cultura al respecto entre sus colaboradores y sus familias.

La entidad cuenta con una estrategia ambiental, centrada en el desarrollo e incorporación a sus actividades de soluciones innovadoras que permitan reducir el impacto sobre el entorno. Además, el Banco apuesta fuertemente en el crear conciencia, habiendo implementado capacitaciones al respecto desde 2013, relacionadas especialmente con el ahorro de energía. A ello se suma el lanzamiento de la campaña interna de concientización “el que más apaga menos paga”, consistente en la utilización de avisos como post it o stickers en los interruptores de luz, en los equipos de fotocopiado e impresoras, para incentivar el ahorro de electricidad y en los espejos de los baños para incentivar un uso racional del agua. Desde la compañía se estima que gracias a esta iniciativa se logró reducir un 10% del consumo de electricidad y agua.

Asimismo, desde 2013, Banco Guayaquil ha incorporado dentro de su gestión la construcción sustentable de sus infraestructuras, incorporando tecnologías amigables con el medioambiente. En concreto, el nuevo edi-

ficio de la Sucursal Mayor en Quito y la remodelación de la oficina Matriz cuentan con criterios ambientales como potenciar el uso de luz natural, que también contribuye a crear un ambiente más confortable para los colaboradores y clientes. A partir de esta iniciativa nace el interés y compromiso de la entidad en crear una sucursal con certificación LEED, previsto para 2017.

En cuanto al consumo de energía, cabe destacar también cambios en el sistema de iluminación del edificio matriz, sustituyendo fluorescentes y reduciendo el número de lámparas, resultando una reducción estimada del consumo del 30%. El conjunto de iniciativas desarrolladas en los edificios corporativos ha permitido que el consumo de electricidad en los mismos²² descienda un 3,3% respecto a 2013.

Además, se ha comenzado a implementar un programa de sustitución de los equipos de climatización por modelos de menor consumo energético, partiendo por 24 agencias, y se han instalado sistemas automatizados de manejo de los equipos en los tres edificios corporativos, aportando esto último a

CONSUMO DE ELECTRICIDAD (kWh)²³

2013	2014
4.524.586	4.373.347
90,4%	93,7%

22 Sucursal Mayor Quito, Sucursal Mayor Cuenca, Edificio Matriz Guayaquil, Edificio Anexo y Multiparqueo de la ciudad de Guayaquil
23 Mismo alcance que en la nota anterior.




**BANCO
GUAYAQUIL**





**EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO
- GEIs (tCO₂eq)**

	2013	2014
Emisiones directas (Alcance 1)	1.406,94	882,35
Emisiones indirectas - electricidad (Alcance 2)	2.951,37	2.937,05
Total	4.358,31	3.819,36

EMISIONES DE GEIs CONSIDERADAS

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Estas emisiones son generadas por los procesos internos sobre los cuales la organización tiene control absoluto 1. Combustible para vehículos del Banco 2. Combustibles para generadores 3. Gas refrigerante A/A 4. GLP cocina	Son las emisiones originadas por el consumo eléctrico, que es producido por una organización externa que tiene emisiones de GEI determinadas	No se consideraron las emisiones generadas en el Alcance 3

una reducción estimada del consumo energético de entre el 20-25%. Como resultado de las diferentes iniciativas implementadas, el consumo de electricidad en la compañía ha descendido un 3,3% respecto a 2013.

En el marco de la gestión ambiental, el Banco Guayaquil cuenta con gestores ambientales especializados para el retiro de los equipos electrónicos, que en 2014 fue de 130 kg. Éstos se encargan a su vez de desarmarlos, reciclar componentes y garantizar una disposición final controlada del resto.

Asociado a sus actividades, incluyendo el consumo de energía y la de aquellos directamente relacionados, como los gestores de residuos, el Banco genera Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEIs), si bien no son significativas dado el tipo de actividad que realiza. Sin embargo, en su entendimiento de que medir es fundamental para gestionar, Banco Guayaquil cuenta con el programa de Carbono Neutro denominado "Yo Cuido", el mismo que se inició en agosto de 2014, con un estudio a través del cual se determinó la huella de carbono. Luego para la fase de reducción, se implementaron programas de ahorro de energía, agua, manejo de desechos y reciclaje. Finalmente para la fase de compensación se espera incluir en 2015 el apadrinamiento de bosques para compensar las emisiones.

Desde el banco se quiere apostar además por sumar a los clientes al cuidado del medioambiente, a través de emitir el estado de cuenta digital, el mismo que se espera incentivar en 2015.





8

Acerca de
esta memoria

8. Acerca de esta memoria

(G4-17, G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33)

Banco Guayaquil, en línea con su fuerte compromiso con la transparencia, presenta su Primera Memoria de Sostenibilidad, correspondiente al año 2014. En la misma, la entidad recoge su desempeño en materia social, ambiental y económica y busca asimismo, acercar a sus grupos de interés con la información descriptiva de cómo es la organización y la toma de decisiones, exponiendo las principales características de su gobierno corporativo.

Asimismo, como adherente al Pacto Global de Naciones Unidas, Banco Guayaquil utiliza la presente memoria para dar cuenta sobre sus avances en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa y que incluyen aspectos: *Laborales, de Derechos Humanos, Ambientales y Anticorrupción*.

La memoria ha sido elaborada conforme a la metodología desarrollada por Global Reporting Initiative (GRI), referente internacional, en su versión G4, eligiendo la opción de conformidad “esencial”, junto al Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros. Banco Guayaquil recoge en la presente memoria sus operaciones en Ecuador.

Para cualquier consulta sobre el contenido de la presente memoria, por favor contactar a:

Tania Tamariz
Sub-Gerente de Gobierno Corporativo - RSE
ttamariz@bancoguayaquil.com

8.1. Definición de los aspectos materiales y cobertura

(G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-22, G4-23, G4-48)

Para centrar la memoria en los aspectos que marcan el desempeño de la compañía, esto es, aquellos que reflejan sus impactos significativos y/o afectan especialmente a la toma de decisiones de los grupos de interés, Banco Guayaquil ha realizado un exhaustivo análisis de materialidad. De este modo, sigue además, los requerimientos establecidos por GRI en su versión G4.

Para determinar los aspectos materiales, se analizaron fuentes internas y externas de información, además de realizar un proceso de consulta a los grupos de interés.

1. Identificación de los impactos y riesgos más destacados, así como de los hitos del año 2014 y los desafíos a futuro, mediante entrevistas a ejecutivos clave del Banco.
2. Consulta a los grupos de interés a través de diferentes instancias y canales. Se realizaron grupos focales con colaboradores de diferente perfil de cargo, entrevistas a banqueros del barrio, clientes, portavoces de organizaciones de la sociedad civil, periodistas, y representantes de entidades gubernamentales.
3. Evaluación de los documentos GRI de referencia, incluyendo las Guías G4 y el Suplemento Sectorial de Servicios Financieros.
4. Estudio de las prácticas en el sector, incluyendo estándares internacionales en materia de reportabilidad no financiera y una comparativa de memorias de sostenibilidad de otras compañías de ámbito nacional e internacional (*benchmark*).

nibilidad de otras compañías de ámbito nacional e internacional (*benchmark*).

5. Análisis de la presencia de Banco Guayaquil en los medios de comunicación durante el año a reportar, mediante las referencias aparecidas en prensa.
6. Estudio de documentación interna del Banco, incluyendo el análisis de su Misión, Visión, enfoque (Temática de Servicio) y el Plan Estratégico.

A partir de las diferentes fuentes analizadas se identificó un **listado de aspectos potencialmente relevantes**. Éste fue sometido a un análisis para su ponderación, considerando la opinión expresada por los grupos de interés en las consultas efectuadas y la perspectiva interna del Banco, esto es, su relación con la estrategia de la compañía. Como resultado, se obtuvo el **listado de aspectos materiales**, sometido a validación por parte de la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General, máximos responsables de la memoria de sostenibilidad. Estos aspectos determinan el contenido de la memoria y foco de la información reportada.

Ciertos aspectos materiales se presentan también para otras entidades externas a la organización, por ser parte de los impactos que se generan en la cadena de valor de la organización.

Aspectos materiales



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	Carta del Presidente Ejecutivo	6 - 8
G4-2	Carta del Presidente Ejecutivo	6 - 8
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Contraportada	Contraportada
G4-4	Perfil del Banco Guayaquil	14, 15
G4-5	Contraportada	Contraportada
G4-6	Perfil del Banco Guayaquil	14, 15
G4-7	Perfil del Banco Guayaquil	14, 15
G4-8	Perfil del Banco Guayaquil	14, 15
G4-9	Principales cifras	10
G4-10	Demografía y diversidad	64 - 66
G4-11	Demografía y diversidad	64 - 66
G4-12	Cadena de suministro	41
G4-13	Accesibilidad	54 - 57
G4-14	Control interno y Gestión de riesgos	33, 34
G4-15	Membresías y adhesiones	23
G4-16	Membresías y adhesiones	23
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Acerca de esta memoria; Definición de los aspectos materiales y cobertura	80 - 82
G4-18	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-19	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-20	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-21	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-22	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-23	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Relacionamiento con los grupos de interés	19, 20
G4-25	Relacionamiento con los grupos de interés	19, 20
G4-26	Relacionamiento con los grupos de interés	19, 20
G4-27	Relacionamiento con los grupos de interés	19, 20

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Acerca de esta memoria	80
G4-29	Acerca de esta memoria	80
G4-30	Acerca de esta memoria	80
G4-31	Acerca de esta memoria	80
G4-32	Acerca de esta memoria; Índice Global Reporting Initiative	80
G4-33	Acerca de esta memoria	80
GOBIERNO		
G4-34	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-35	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-36	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-37	Relacionamiento con los grupos de interés	19, 20
G4-38	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-39	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-40	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-41	Ética y anticorrupción	35
G4-42	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-43	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-44	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-45	Control interno y Gestión de riesgos	33, 34
G4-46	Control interno y Gestión de riesgos	33, 34
G4-47	Control interno y Gestión de riesgos	33, 34
G4-48	Definición de los aspectos materiales y cobertura	81, 82
G4-49	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-52	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
G4-53	Estructura y prácticas de gobierno	26 - 32
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Perfil del Banco Guayaquil; Ética y anticorrupción	14, 35
G4-57	Ética y anticorrupción	35
G4-58	Ética y anticorrupción	35

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PAGINA/S	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Gobierno corporativo	DMA	Estructura y prácticas de gobierno	---	26 - 32	PRINCIPIO 10
Ética y anticorrupción	DMA, G4-SO3, G4-SO4, G4-SO5	Ética y anticorrupción	---	35	PRINCIPIO 10 PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2
Gestión de riesgos	DMA, G4-EC2, G4-SO3	Control interno y Gestión de riesgos	---	33, 34	PRINCIPIO 10
Cumplimiento regulatorio	DMA	Estructura y prácticas de gobierno; Ética y anticorrupción	---	35	PRINCIPIO 10
Desempeño económico	DMA, G4-EC8	Gestión	---	38	
Contribución al país	DMA, G4-EC1	Resultados	---	39, 40	
	DMA, FS6	Apoyo al desarrollo empresarial y al emprendimiento	---	44 - 46	
Inclusión financiera y accesibilidad	DMA G4-EC8, FS13	Inclusión financiera, accesibilidad	---	54 - 57	
Educación financiera	DMA, FS16	Educación financiera	---	48 - 50	
Comunicación responsable	DMA, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR7, G4-PR9, G4-SO8	Experiencia de cliente	---	58, 59	
Satisfacción de clientes	DMA, G4-PR5	Experiencia de cliente	---	58, 59	
Seguridad de clientes	DMA, G4-PR8	Seguridad de los clientes	---	61	
Innovación, continuidad y eficiencia operacional	DMA	Continuidad operacional	---	60	
Sustentabilidad en la cadena de valor	DMA	Fomento de las prácticas responsables en la cadena de suministro, cadena de suministro	---	51	PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PAGINA/S	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Atracción y retención de talentos	DMA	Capacitación y desarrollo de carrera, clima laboral y remuneraciones y beneficios	---	67 - 69	
Diversidad e igualdad de oportunidades	DMA, G4-10, G4-11, G4-LA1, G4-LA12, G4-LA13	Demografía y diversidad	---	64 - 66	PRINCIPIO 6 PRINCIPIO 3
Capacitación y desarrollo de carrera	DMA, G4-LA9, G4-LA10	Capacitación y desarrollo de carrera	---	67, 68	
Clima laboral y comunicación interna	DMA	Clima laboral	---	68	
Remuneraciones y beneficios (colaboradores)	DMA, G4-EC5	Remuneraciones y beneficios	---	69	
Salud y seguridad (colaboradores)	DMA, G4-LA5, G4-LA6	Salud y seguridad	---	70, 71	
Gestión ambiental y ecoeficiencia	DMA, G4-EN3, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN23, G4-EN27	Desempeño ambiental	---	75 - 77	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
Inversión social	DMA	Aporte a la comunidad	---	74	