

# Memoria de Sostenibilidad

Banco Guayaquil 2015



BANCO  
GUAYAQUIL

## **Banco Guayaquil S.A.**

### Memoria de Sostenibilidad 2015

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

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](http://www.trama.ec) / [editor@trama.ec](mailto:editor@trama.ec)

Hecho en Quito, Ecuador, agosto 2016

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



Quito, Pichincha



Guayaquil, Guayas

# Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo .....	6
Principales cifras .....	10
<b>1. Acerca de Banco Guayaquil.....</b>	<b>13</b>
1.1 Perfil del Banco Guayaquil .....	14
1.2 Misión y Visión .....	15
1.3 Productos y servicios .....	17
1.4 Plan Estratégico .....	19
<b>2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos .....</b>	<b>21</b>
2.1 Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo .....	22
2.2 Ética y transparencia .....	30
2.3 Gestión de riesgos .....	31
2.4 Cumplimiento regulatorio .....	37
<b>3. Nuestro enfoque en Sostenibilidad .....</b>	<b>39</b>
3.1. Estrategia y gestión.....	40
3.2 Relacionamiento con nuestros grupos de interés .....	42
3.3. Membresías y Adhesiones .....	44
3.4. Compromisos 2015 y 2016 .....	45
<b>4. Desempeño Económico .....</b>	<b>47</b>
4.1 Principales indicadores económicos .....	48
4.2 Valor económico generado y distribuido .....	54
4.3. Gestión de la cadena de suministro.....	56
<b>5. Banca Responsable .....</b>	<b>59</b>
5.1 Apoyo al empresariado .....	60
5.2 Inclusión financiera .....	62
5.3. Educación financiera .....	64
<b>6. Relacionamiento con nuestros Clientes .....</b>	<b>69</b>
6.1 Experiencia de cliente .....	71
6.2 Continuidad y eficiencia operacional .....	77
<b>7. Nuestro equipo .....</b>	<b>80</b>
7.1 Descripción de la plantilla .....	82
7.2 Compromiso y clima laboral .....	84
7.3.Capacitación y desarrollo de carrera .....	89
<b>8. Desempeño comunitario y ambiental.....</b>	<b>93</b>
8.1 Aporte a la comunidad .....	94
8.2 Gestión ambiental .....	95
<b>9. Acerca de esta memoria .....</b>	<b>101</b>
9.1 Parámetros generales .....	102
9.2 Determinación de los aspectos materiales .....	103
Indices de Global Reporting Initiative y Pacto Global .....	105

# Carta del Presidente Ejecutivo

(G4-1, G4-2)

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes para presentarles nuestra Segunda Memoria de Sostenibilidad, la cual constituye un ejercicio de transparencia con nuestros grupos de interés. Esta memoria muestra una visión integral del Banco Guayaquil, así como también refleja los desafíos que se nos presentaron en 2015, las metas planteadas y el camino que recorrimos para alcanzarlas.

Cada día cobra más relevancia la información no financiera para comprender el escenario en que se inserta una compañía, y es por eso que esta memoria representa también nuestra segunda Comunicación para el Progreso (COP), en que mostramos nuestros avances en relación a los Diez Principios del Pacto Mundial, iniciativa de las Naciones Unidas a la que nos adherimos en el 2013.

El año 2015 supuso un período particularmente complejo. La entrada en vigor del Código Orgánico Monetario y Financiero generó muchas expectativas, así como las numerosas y profundas reformas económicas y sociales, traducándose todo ello en una menor captación de depósitos. Sin embargo a todo eso, dimos pasos importantes en beneficio de nuestros clientes y de los ecuatorianos en general, desarrollando y mejorando productos innovadores tales como efectivo móvil y los cajeros multifunción.

Cobraron importancia nuevos temas de gobierno corporativo, ética, calidad de vida laboral, clientes, proveedores, compromiso con la comunidad y medio ambiente.

En cuanto a nuestro Gobierno Corporativo, continuamos vigilando el cumplimiento

de las resoluciones que permiten permear en la compañía las mejores prácticas. Este año también renovamos nuestro Código de Ética, específicamente en lo que se refiere a temas de prevención del lavado de activos y educación financiera.

Superamos el índice de liquidez requerido para Banco Guayaquil que era de 15.64%, mientras que el índice constituido al 31 de diciembre llegó a 41.33%, es decir, 25.69 puntos porcentuales mayores de lo requerido. El patrimonio técnico de 16.92%, representó un superávit de patrimonio de US\$ 195.279 M; es decir 7.92 puntos porcentuales sobre el requerimiento legal.

El espíritu del Banco fue continuar otorgando créditos a las empresas y a las familias ecuatorianas. Asimismo, pese a la amenaza del fenómeno de El Niño, también continuamos otorgando créditos al sector agrícola y agroindustrial.

Esta forma de gestionar nuestro negocio, inspirada en los principios de integridad, respeto y transparencia, nos ha hecho merecedores de algunos reconocimientos en los ámbitos experiencia de clientes, relaciones con los colaboradores y sostenibilidad.

Entre ellos destaca el Trade Finance Facilitation Program otorgado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por otro lado, el Reconocimiento como Empresa Ejemplar de Latinoamérica por parte del Centro Mexicano para la Filantropía (Cemefi).

Nuestros esfuerzos están encaminados a facilitar la vida de nuestros clientes, queremos

abrirles el camino para que puedan lograr sus sueños. En ese sentido, presentamos efectivo móvil, un servicio que permite a los clientes realizar sus envíos de dinero desde la banca virtual móvil a cualquier cajero automático a nivel nacional. Por otro lado, el reconocimiento facial hace que ya no sea necesario ingresar claves debido a que a través de la banca virtual móvil al sistema de reconocimiento facial permite realizar transferencias a nuestros clientes desde su teléfono celular.

En el ámbito del desempeño hacia los colaboradores, Banco Guayaquil continuó avanzando en clima laboral, lo que nos hizo acreedores del reconocimiento como una de las principales instituciones para trabajar en el Ecuador, por parte del Instituto Great Place to Work (GPTW).

Además, reforzamos la comunicación interna con nuestros colaboradores a través de la mejora de los briefings semanales y otros canales de comunicación. De esa manera, ellos estén al tanto de las noticias, proyectos y planes que tiene el Banco, y a su vez tienen la oportunidad de opinar y plantear sus ideas a los jefes de área.

Estamos convencidos que para impulsar el desarrollo de las empresas, debemos seguir promoviendo la generación de empleo y en consecuencia el desarrollo del país.

Otra preocupación de Banco Guayaquil es el medio ambiente, respecto a lo que fortalecimos nuestro compromiso con el cuidado del planeta y continuamos con la medición de nuestra Huella de Carbono, a fin de lograr la

certificación de Carbono Neutral. Para alcanzar este objetivo lanzamos el Programa de Reducción y Compensación de Emisiones de CO2.

En Banco Guayaquil apostamos por el desarrollo integral y sostenible de nuestros proveedores habiendo realizado una segunda jornada de diálogo con ellos, en la que afianzamos lazos y quedaron establecidos compromisos para el 2016.

Nos sentimos orgullosos de ser una institución financiera cumplidora y transparente del marco institucional. Queremos seguir construyendo un Banco que aporta al desarrollo económico y social de los ecuatorianos.

Los invito a continuar revisando nuestra Memoria de Sostenibilidad porque 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  
28 años en la Institución



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



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

## Principales cifras

(G4-9)

**+423**  
millones de  
dólares  
de ingresos

**+2.6 mil  
millones**  
de dólares de  
depósitos del  
público

**99%**  
de cobertura  
geográfica  
(en puntos de  
atención)

**56,8%**  
dotación femenina

**43,2%**  
dotación masculina

**4to año**  
consecutivo de  
calificación de  
riesgo AAA\*

**74,4**  
de satisfacción  
general de  
clientes

**3.128**  
colaboradores

**+1.8 miles  
de millones**  
de dólares  
en crédito  
entregado  
al sector  
productivo

**5.200**  
Bancos  
del Barrio

**868**  
ATMs

\* Según Sociedad Calificadora de Riesgo Latinoamericana -SCRLA

## Participación de mercado por Segmento Comercial

10,8%  
Mercado  
Global

11,0%  
Segmento  
Corporativo

13,0%  
Segmento  
Empresarial

12,0%  
Segmento  
PYME





BAN



CO GUAYAQUIL

**1**  
**Acerca de**  
**Banco Guayaquil**

# 1. Acerca de Banco Guayaquil

## 1.1. Perfil de Banco Guayaquil

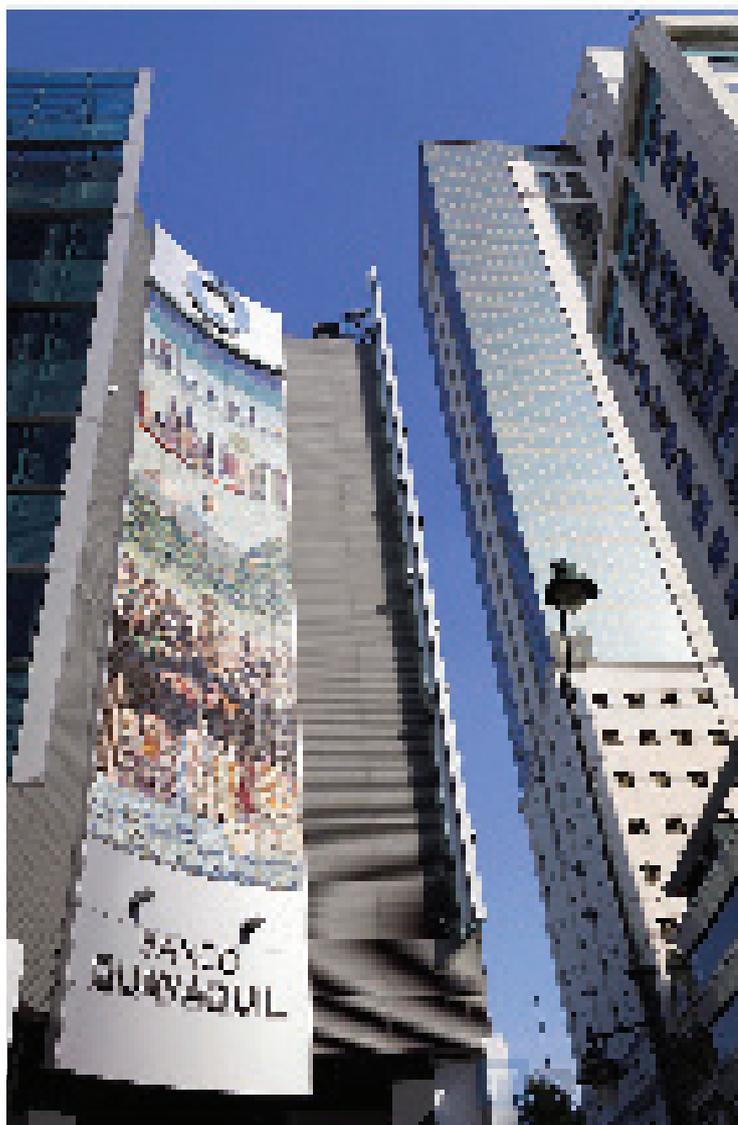
(G4-3, G4-4, G4-6, G4-7, G4-8, G4-17)

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 permita a todos sus grupos de interés satisfacer sus necesidades a través de soluciones integrales.

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.

El mayor accionista de Banco Guayaquil es la Corporación MultiBG S.A., empresa de capital ecuatoriano, la misma que posee el 78,87% de las acciones, seguida por otras sociedades y accionistas individuales con representación minoritaria.

La cobertura territorial es del 99% ya que mantienen presencia en todas las provincias del Ecuador.



## 1.2. Misión, Visión y Valores

(G4-56, G4-42)

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

La misión, visión y valores corporativos del Banco Guayaquil se actualizaron en el año 2015 y fueron aprobados por el Directorio. En cuanto a los valores corporativos fueron determinados luego.

### 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.

## Valores Institucionales



### Calidad

Desarrollar la experiencia BG. Tenemos el compromiso de excelencia. Queremos promover la innovación y el pensamiento creativo, para lo cual estamos abiertos a escuchar todas las ideas y puntos de vista de nuestros colaboradores y clientes. Le damos especial atención a cada detalle.



### Desarrollo del Talento Humano

Fomentar un ambiente de trabajo retador, que propicie el desarrollo del talento individual y en equipo. Queremos que cada uno de nuestros colaboradores esté en el cargo correcto, de acuerdo de sus talentos, donde asuman desafíos que les permitan crecer a nivel profesional y personal.



### Administración de riesgo

Nos definimos como una organización prudente. Conocedora del entorno y de nuestros clientes para asumir, con la información adecuada, un riesgo razonable que le de confianza a nuestros diferentes grupos de interés.



### Confianza

Nuestro negocio se fundamenta en la confianza de nuestros clientes, es por esto que debemos siempre estar un paso adelante, dando lo mejor de nosotros para consolidar su confianza y ser referente del sector.



### Disciplina

Realizamos el trabajo con compromiso, constancia, integridad y profesionalismo. Contamos con un Gobierno Corporativo sólido y de vanguardia.



### Orientación a los resultados

Marcar metas desafiantes y competitivas. Focalizando el resultado, asumiendo responsabilidades, confrontando y resolviendo los problemas de manera constructiva.



### Orientación al cliente

Hacer vivir una experiencia única, la cual responda siempre a los requerimientos o necesidades de nuestros clientes, proveedores y beneficiarios, generando valor para cada uno. Suministrar productos y servicios innovadores y competitivos, así como estar presentes en el lugar y momento que ellos lo requieran, Nuestra rentabilidad proviene de los clientes y la forma de alcanzarla se entendiendo quienes son ellos y cómo nosotros los vamos a ayudar.

## 1.3. Productos y Servicios

(G4-4, G4-8)

Banco Guayaquil 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, la compañía 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
- Servicios: pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación



#### Empresas

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



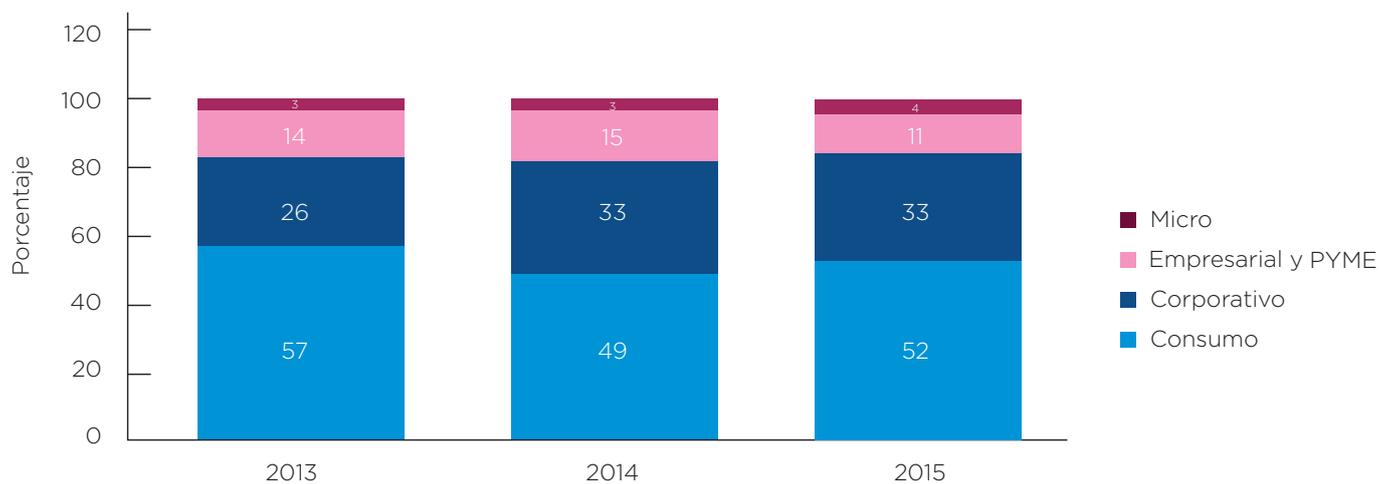
#### Microfinanzas

- Cuentas
- Crédito
- Servicios: Remesas





## Estructura de la Cartera Bruta



## 1.4. 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 desempeño más destacado del Plan Estratégico durante este 2015.....el grado de avance....y la implementación de... Prioridades a corto plazo del Plan Estratégico.







2

**Gobierno  
Corporativo  
y Gestión  
de Riesgos**

## 2. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos

### 2.1. Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo

(G4-34, G4-35, G4-36, G4-37, G4-38, G4-39, GA-40, G4-43, G4-44, G4-49, G4-50, G4-52, G4-53, G4-LA12)

La institución sigue cimentando su Gobierno Corporativo cuidando el estricto cumplimiento de la normativa del Ecuador y los Estatutos Sociales de la entidad. Banco Guayaquil, formaliza a través del Código de Gobierno Corporativo<sup>1</sup> las políticas que permiten 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.

La **Junta General de Accionistas** constituye el máximo órgano de dirección de Banco Guayaquil, responsable de la evaluación y 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 Accionistas<sup>2</sup>, el mismo 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.



1 Disponible en la web corporativa: [www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/gobCorporativo.PDF](http://www.bancoguayaquil.com/responsive/downloads/gobCorporativo/gobCorporativo.PDF)

2 Disponible en la web corporativa: <http://www.bancoguayaquil.com/responsive/corporativo/accionistas.asp#I2>



Directorio del Banco Guayaquil S.A. 2016

## El Directorio

El Directorio de Banco Guayaquil está conformado por cinco directores principales y el mismo número de suplentes. Esta designación la realiza la Junta General Ordinaria de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, no desempeñándose ninguno de ellos en cargos ejecutivos del Banco. Si bien no existen requisitos formales para integrar este órgano, más allá de lo establecido por la ley, el Directorio ha estado tradicionalmente compuesto por profesionales y empresarios altamente calificados por su experiencia.

La composición fue fijada en la Junta General Ordinaria celebrada el 20 de enero de 2014 y duró hasta febrero del año 2016. La antigüedad promedio de los directores en el cargo es de 14 años.

De forma permanente el Directorio estudia y determina las políticas que orientan el accionar del Banco, incluyendo los lineamientos en desarrollo comercial, administración y posición patrimonial; gestión de riesgos financieros, de crédito, de operación, de mercado, diversificación de la cartera; rentabilidad, cobertura de provisiones y calidad de servicio; asimismo, establecen las políticas que fijan las condiciones laborales de los colaboradores del Banco.

El Directorio además de recibir un informe completo sobre la gestión y resultados de la El Directorio, además de recibir un informe completo sobre la gestión y resultados de la institución, se encarga de evaluar el desempeño de la línea gerencial a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo. Sesiona de manera ordinaria con una frecuencia mensual y se reúne también de forma extraordinaria si la gestión así lo requiere.

## Sesiones de Directorio

	2013	2014	2015
SESIONES ORDINARIAS	12	12	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	9	16	10
TOTAL	21	28	22

## 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

Los cargos de presidente y vicepresidente del Directorio son elegidos por el conjunto de integrantes del órgano y, al igual que los directores, permanecen en el cargo por un periodo de dos años, siendo posible su reelección.

Nombre	Cargo	Incorporación
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995
Ing. Carlos Lasso Mendoza	Vicepresidente	1994
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998
Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta	Director Principal	1984
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004
Dr. José Ayala Lasso	Directores Suplentes	2005
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez		2010
Alm. Fernando Donoso Morán		2005
Dr. Mario Jaramillo Paredes		2012
Ing. Robert Wright Enz		2014

## Administración

El Presidente Ejecutivo del Banco Guayaquil es el principal personero en la gestión de la entidad, responsable de poner en práctica la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Al igual que los Vicepresidentes Ejecutivos-Gerentes Generales, se desempeñan durante 5 años con posibilidad de reelección. Todos ellos conforman la alta gerencia, junto con los Apoderados Generales, que son funcionarios designados por el Directorio para representar al Banco en actos de carácter público o privado.

Es importante resaltar que el Banco cuenta con colaboradores muy comprometidos, que viven una cultura organizacional con prácticas avanzadas de gestión que propician las condiciones necesarias para el éxito.

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.

## Comités

Los comités sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones, y actividades están determinadas tanto por las necesidades del Banco como por las exigencias normativas. Actualmente funcionan los siguientes comités:

### Comités Normativos

1. Comité de Auditoría
2. Comité de Administración Integral de Riesgos

3. Comité de Calificación de Activos de Riesgo
4. Comité de Cumplimiento
5. Comité de Retribuciones
6. Comité de Ética
7. Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional

### Comités Gerenciales

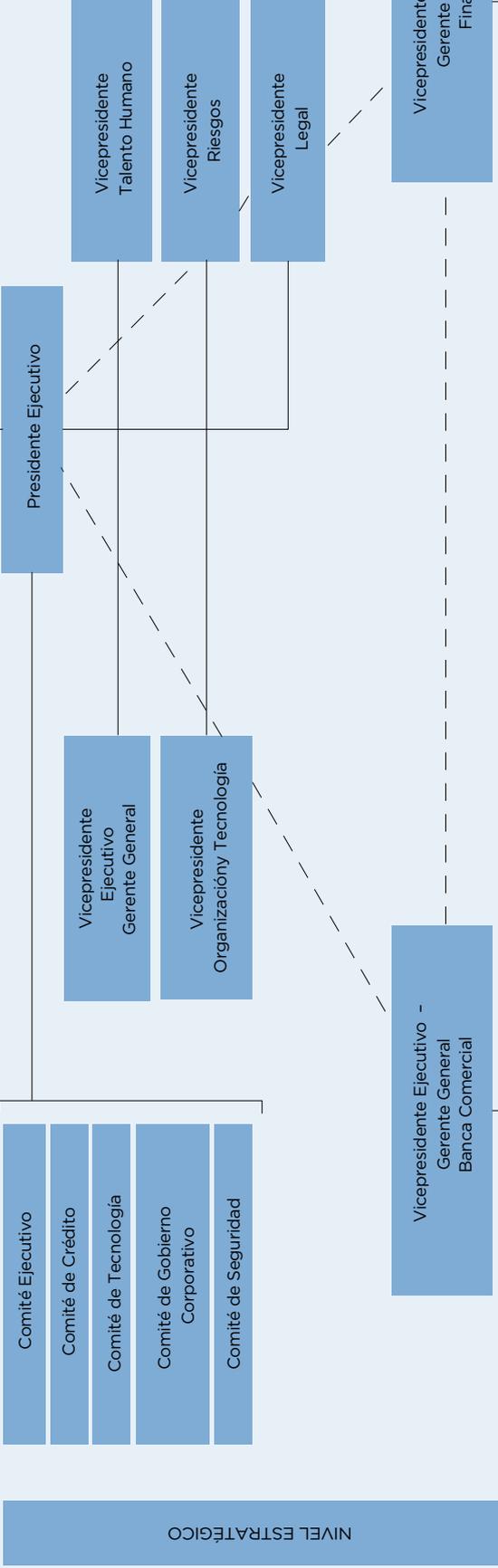
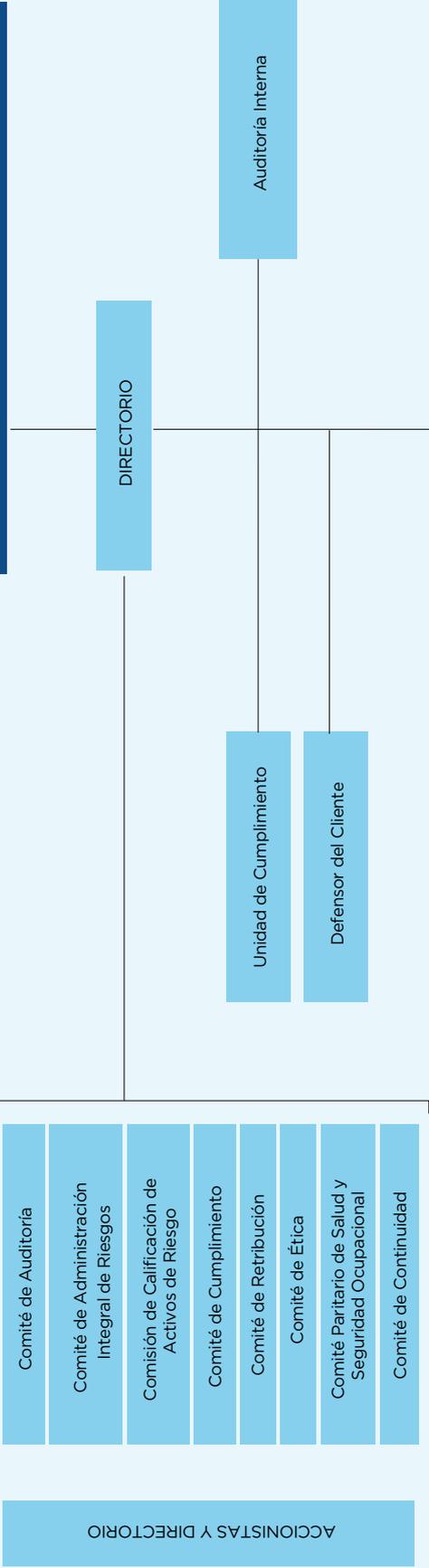
1. Comité Ejecutivo
2. Comité de Crédito
3. Comité de Tecnología
4. Comité de Gobierno Corporativo
5. Comité de Seguridad

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 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 el 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 actualización normativa y de la teoría y práctica financiera, del que participaron 9 de ellos en el 2015.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS



## Vicepresidentes



Ab. Juan Fernando Noboa Baquerizo  
Vicepresidente Área Legal



Econ. Rodrigo Mora Guzmán  
Vicepresidente de Riesgos



Ing. Stefania Sola Zorrilla  
Vicepresidente Talento Humano



Ing. Juan Luis Reza  
Vicepresidente de Organización y Tecnología

## Vicepresidentes Regionales



Sr. Pedro Galvis Acosta  
Vicepresidente Región Norte



Ing. 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



Sr. Fernando Macías Loffredo  
Vicepresidente de Mercadeo



Econ. Miguel Vareles Sandoval  
Vicepresidente de Banca Transaccional



Ing. Flor María Zambrano Zambrano  
Vicepresidente Fábrica de Operaciones

## 2.2. Ética y Transparencia

(G4-41, G4-46, 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 2015. Esta corresponde a la IV versión, la misma que se hizo principalmente para adaptar cambios regulatorios que afectaban y su contenido es de público acceso. Esta norma interna es de cumplimiento obligatorio tanto para los directores como para los 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.

Durante el 2015 se lanzó una Campaña de Comunicación dirigida a todos los colaboradores de Banco Guayaquil en donde se dio a conocer los aspectos más relevantes del Código de Ética, los principales puntos del Reglamento Interno y los Valores Organizacionales.

La Línea Ética es un mecanismo desarrollado internamente y puesto a disposición del personal para denuncias internas a través de la intranet corporativa "Vamos".

También se resolvió aprobar que el Comité de Ética realice tres sesiones al año.

Por la naturaleza del negocio, la compañía cuenta con un Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo-PLAFT el mismo que cubre los estándares internacionales aplicables en esta materia para salvaguardar a la Institución de riesgos significativos en su reputación y actividad comercial. El Programa de Prevención se realizó en base a los siguientes objetivos:

- Contar con una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.
- Actualización perenne del Manual de Políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- Constante capacitación a los colaboradores a fin de mantenerlos actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.
- Realizar un monitoreo permanente con el auxilio de la tecnología.
- Programa de Auditoria Interna, Externa y gubernamental.



## 2.3. Gestión de Riesgos

(G4-14, G4-45, G4-46, G4-47, G4-EC2, FS2, FS5, FS9)

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

La responsabilidad de expresar una opinión sobre la razonabilidad de los estados financieros la tiene el **Auditor Interno** y lo realiza en base a los resultados de las auditorías practicadas durante el año 2015. Las revisiones son efectuadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos 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. Asesora 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.

El Comité de Administración Integral de Riesgos está compuesto por los siguientes miembros: un vocal del Directorio, el Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente responsable de la unidad de Riesgos. Este comité tiene como principal función diseñar, 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 implantación de políticas, metodologías, procesos y procedimientos de la administración de riesgos. Durante el 2015, este comité sesionó en 16 oportunidades y se aprobaron 40 políticas (nuevas o actualizadas) así como la implementación de 4 proyectos que tienen por objetivo reforzar el control de riesgos.

El trabajo preventivo del Banco ha permitido durante el año una mitigación eficaz de los principales riesgos y un mejor posicionamiento que en 2014, así como un adecuado escenario respecto a los cambios que el Código Orgánico Monetario Financiero trajo en el 2015, particularmente relacionados a los riesgos de crédito y liquidez.

### Gestión de Riesgo de Crédito

La gestión del riesgo de crédito está especializada según el segmento al cual pertenecen los clientes, la misma que se detalla a continuación:

Banca Comercial.- Durante el 2015 se automatizaron las metodologías que soportan la evaluación de este portafolio (correspondiente a los clientes corporativos, empresa-

RIESGO	DESCRIPCIÓN
Crédito	Impago de las obligaciones por cumplir de los clientes, debido a sobreendeudamiento u otras causas.
Liquidez	Escasez de fondos para cumplir 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.)

riales y pymes), a través del análisis de los ratios financieros y aspectos cualitativos que son complementados con el criterio del analista, los mismos que concluyen en un rating o categoría de riesgo. Este portafolio al cierre del 2015 asciende a la suma de \$ 1.160 millones.

Esto permitirá en el 2016 filtrar previamente los potenciales clientes de este segmento. Para este segmento también se implementó el control automático del cumplimiento de las condiciones y términos con los que se aprueba una línea de crédito antes de su instrumentación y desembolso.

Banca de Personas.- Allí se aplican sistemas de scorings y modelos paramétricos que son complementados con la evaluación que realiza el equipo de analistas que conforman la denominada "Fábrica de Crédito" que es la división donde se analizan y procesan los créditos, la misma que se fortaleció con la implementación de un score de sobregiros que permite mitigar el riesgo de crédito y optimizar los tiempos de respuesta al cliente, así como minimizar los tiempos de la fuerza comercial canalizados en este proceso. Al 31 de diciembre del 2015, el portafolio de la banca de personas ascendiendo a \$ 868 millones.

Se siguió fortaleciendo el sistema de información gerencial integrado por reportes que permiten controlar de manera eficiente el desempeño de la cartera generada y el cumplimiento de los límites establecidos en lo que respecta al riesgo crediticio, a través de los cuales se obtiene información que permite al Banco mantener actualizados los parámetros definidos en los manuales de políticas de crédito de todos los segmentos atendidos.

Al cierre del 2015 y cumpliendo con los estándares contenidos en las políticas, la cartera de crédito evaluada se distribuyó de la siguiente forma:

Distribución por macro sectores: Con una característica sectorial diversificada, la institución apoya a todas las actividades económicas, y actúa con prudencia para evitar concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a cualquier evento adverso. Al 31 de diciembre de 2015 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 31.01% del portafolio comercial; el sector comercio participo con el 26.37%; la agricultura, ganadería y pesca con el 14.05%; la construcción con el 12.12%; el sector servicios con el 14.66%; y la actividad de minas y petróleos registró el 1.80%.



Distribución o exposición máxima por cliente: Precautelando en todo momento cumplir con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero, la sumatoria de los 10 mayores préstamos del Banco alcanza el 11.66% del portafolio total, lo cual evidencia la plena diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica: La región centro comprende la parte central costa del país y participa con el 52% de la cartera de crédito; la región norte abarca parte de la sierra del país y representa el 35% de los préstamos; mientras que la región sur comprende el austro ecuatoriano y contribuye con el 13%. De esa forma se atiende a todo el territorio nacional.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 3.4%, indicador que es 0.26% menor al indicador del sistema financiero ecuatoriano que ascendió al 3.66%. Adicionalmente, la carte-

ra de créditos y contingentes calificados en categorías de riesgo definidas normativamente como Riesgo Potencial, Dudoso Recaudado y Pérdida representan únicamente el 3.11% de la cartera de créditos.

El índice de cobertura de riesgos asociados al portafolio de crédito (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 113.47%. Adicionalmente, Banco Guayaquil mantiene una cobertura de riesgo global del 12% para hacer frente a cualquier evento exógeno que pudiere afectar la calidad de sus activos; esta cobertura está conformada por las provisiones constituidas para proteger las diferentes categorías de los activos de riesgos y que al cierre del año 2015 ascienden a \$ 105 millones y por el excedente patrimonial que asciende a la suma de \$ 195 millones, y que es el resultado de mantener un indicador de patrimonio primario del 14.60% y de patrimonio técnico total (primario + secundario) del 16.92%, lo que representa 5.6% y 7.9% por encima de los estándares recomendados por Basilea III.



## Gestión de Riesgo de Liquidez

Durante el 2015 la institución cumplió con los límites de exposición regulatorios y también internos definidos para la liquidez, los cuales mensualmente son monitoreados por el Comité de Administración Integral de Riesgos.

- Los reportes de brechas de liquidez, que en sus escenarios contractual, esperado y dinámico son enviados de manera mensual a la Superintendencia de Bancos. Esto demuestra que la institución cuenta con activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de liquidez que se pudieren presentar en las distintas bandas de tiempo.
- Con respecto a los indicadores de liquidez estructural, Banco Guayaquil presenta indicadores estructurales de primera y segunda línea que ascienden a 41.33% y 43.41% respectivamente, porcentajes que superan de manera significativa los requerimientos legales que son del 14.69% y 18.36% respectivamente.

Respecto a los requerimientos de liquidez establecidos por el Banco Central, se cumplió satisfactoriamente los mismos presentando excedentes de \$ 303 millones para el caso de la Reserva Mínima de Liquidez que corresponde a instrumentos líquidos conformados por efectivo, depósitos en bancos e instrumentos de emisores locales e internacionales con la calificación "investment grade" y excedentes de \$ 42 millones en la Reserva de Liquidez Doméstica que representa los recursos mínimos que las instituciones financieras deben mantener en el mercado local.

## Gestión de Riesgo de Mercado

La matriz de riesgo de mercado representa la gestión prudente y conservadora del Banco en este tipo de riesgo.

El riesgo de mercado comprende el riesgo de tasa de interés, el riesgo bursátil y el riesgo de tipo de cambio.

Respecto al riesgo de tasa de interés, los indicadores para medir este riesgo son la sensibilidad del margen financiero y la sensibilidad del valor patrimonial medidos como un porcentaje del patrimonio técnico, indicadores que se ubican en el 0.30% y 2.53% respectivamente.

El riesgo bursátil es controlado mediante la gestión que se realiza al portafolio de inversiones local e internacional, el cual a final del año asciende a \$ 573 millones, del cual el 60% tiene calificación investment grade. La exposición al riesgo de mercado está adecuadamente cubierta con la constitución de provisiones que representa el 3.7% del valor de mercado de los instrumentos financieros y el 5.1% del patrimonio técnico, y que respaldan al Banco ante movimientos adversos que pudieren registrarse en los mercados.

Con relación al riesgo de tipo de cambio, éste asciende al 0.004% del Patrimonio Técnico de la institución, ubicándose muy por debajo de los límites establecidos.

## Gestión de Riesgo Operacional

Banco Guayaquil administra el riesgo de forma integral, procurando una efectiva sinergia con todos los niveles de la organización, para así poder alinear los objetivos estratégicos del negocio con el nivel de riesgo aprobado por el Directorio.

En relación con la gestión del riesgo operacional, el objetivo estratégico principal de nuestra institución se traduce en identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos operacionales que se producen en el Banco, mediante el modelo de Colaboración OPRisk-CMBG (Collaborative Model - Banco Guayaquil), herramienta de gestión que permite:

- Identificar, medir y evaluar el riesgo operacional de forma continua con los estándares regulatorios (Basilea, Superintendencia de Bancos) y establecer niveles de tolerancia al riesgo.

- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operacional e implementar medidas de mitigación que minimicen este tipo de riesgo.

- Concientizar al personal del Banco en el modelo de gestión de riesgo operacional.

Uno de los objetivos de la gestión de riesgo operacional es la disminución de pérdidas que este tipo de riesgo puede generar. Durante el año 2015 el Banco logro reducir en un 24% el monto de las pérdidas por riesgo operativo, estas pérdidas equivalen al 0.00098% del volumen total de transacciones realizadas por el Banco durante ese año, cifra por debajo de la registrada el año 2014.

A continuación se detallan algunos de los proyectos que se implementaron:

- Emisión y entrega de tarjetas de crédito y débito con chip a todos los clientes del Banco;

- Controles adicionales de seguridad para el registro y ejecución de transacciones en banca virtual móvil y banca virtual;

- Implementación de mejoras asociadas a controles de supervisión y validación en los procesos operativos del Banco, buscando eficiencia en su ejecución;

- Automatización de procesos operativos, que reducen el riesgo y permiten un mejor control del mismo; y

- Mejoramiento de los procesos de seguridad integral del Banco, fusionando las áreas de control y prevención para lograr minimizar riesgos de seguridad en una visión integrada a los objetivos estratégicos del Banco.

En materia de continuidad del negocio, la institución mantiene un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM) cuyo ob-

jetivo es administrar este proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante contingencias, desastres mayores, naturales o provocados. Para cumplir con el objetivo del BCM, durante este año nuestras actividades estuvieron encaminadas a fortalecer la atención y recuperación de las funciones críticas del negocio, mediante:

- Actualización de protocolos de atención de contingencias para desastres naturales tales como: erupción volcánica, terremotos o la posible llegada del Fenómeno de El Niño;

- Coordinación y participación en pruebas de contingencia.

- Activación del DRP, incluyendo el Datacenter alternativo de Quito y con la de proveedores externos.

- Pruebas de alta disponibilidad de servicios críticos de Tecnología.

- Pruebas de ejecución y recuperación de respaldos de aplicativos críticos.

- Pruebas de activación del Equipo de Administración de Contingencia (EAC).

- Simulacros de evacuación para diferentes localidades: Guayaquil, Quito, Cuenca y Latacunga

- Formalización del Comité de Continuidad el cual define las estrategias de continuidad para la institución; y

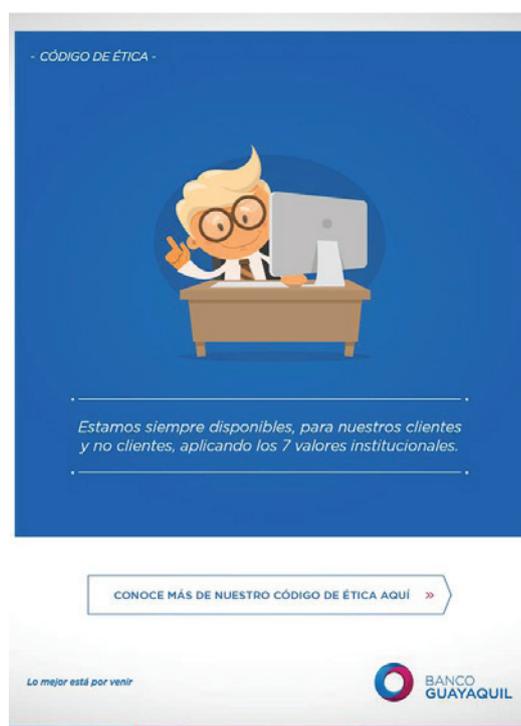
- Lanzamiento de un E-Learning de Continuidad del Negocio, el mismo que tiene como objetivo crear conciencia en funcionarios y colaboradores respecto a las responsabilidades que tienen en el modelo de gestión de la continuidad.

## 2.4. Cumplimiento Regulatorio

(G4-SO7, G4-SO8, G4-PR4, G4-PR7, G4-PR8, G4-PR9)

Banco Guayaquil procura escuchar a sus clientes a través de los diferentes canales habilitados para tal efecto, destacando la entrega de información transparente y efectiva. De la misma manera, se se busca soluciones objetivas y oportunas. La totalidad de las consultas, requerimientos y reclamos que para el año 2015 fueron de 1 millón de comunicaciones recibidas, el 14 % correspondieron a reclamos.

Los reclamos representaron el .....% del total de transacciones comerciales realizadas, y un 96,73% fueron resueltos a favor del cliente. Esto representa un 3.23% de mejora, lo que confirma que el banco está comprometido en garantizar los intereses de su público. Además, se nota la firme proposición en cumplir los requerimientos del organismo de control, por ir más allá del plazo establecido de quince días para la entrega de una solución, alcanzando a resolver alrededor de un 90% de los casos en un intervalo de 5 días máximo, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes.



2013		2014		2015	
Número de casos	Porcentaje del total de comunicaciones	Número de casos	Porcentaje del total de comunicaciones	Número de casos	Porcentaje del total de comunicaciones
154.123	8,80%	150.888	8,87%	187.000	14,03%



BANCO  
GUAYAQUIL





**3**  
**Nuestro  
enfoque en  
sostenibilidad**

## 3. Nuestro enfoque en sostenibilidad

### 3.1 Estrategia y Gestión

Para Banco Guayaquil la Responsabilidad Social Empresarial es entendida como la expresión de compromiso con la sociedad y la aceptación de su rol en ella.

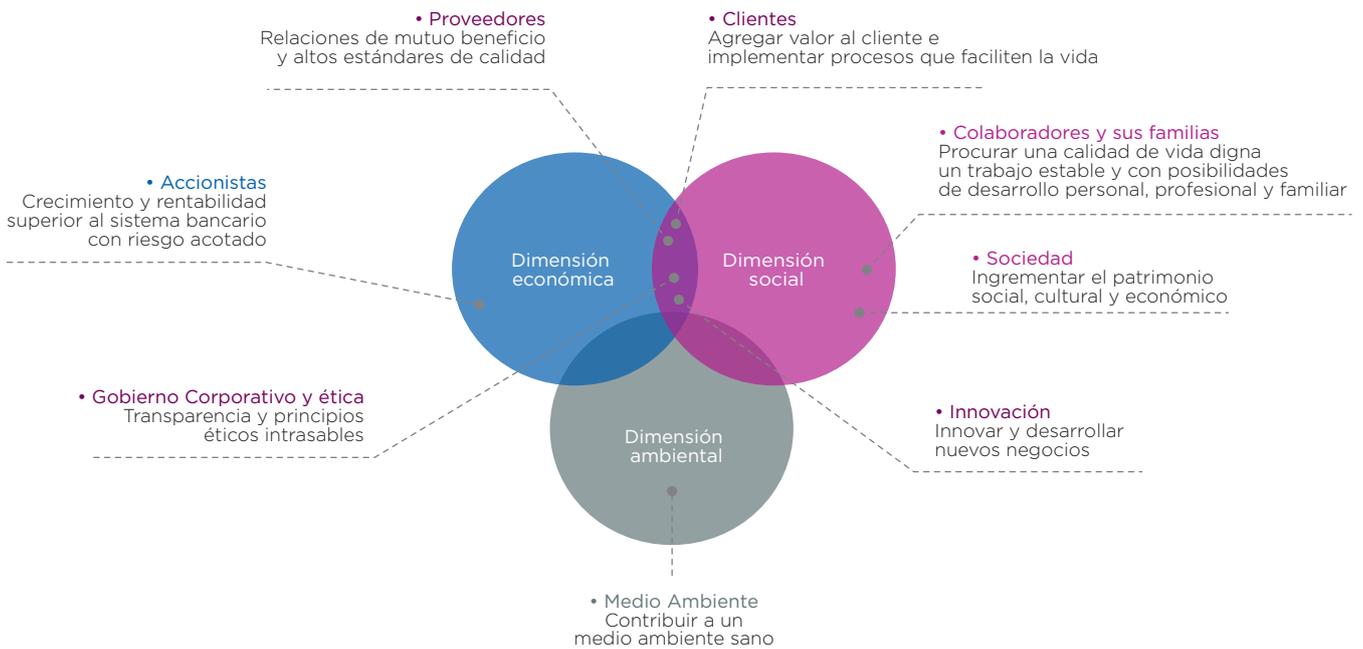
Esto incluye no solo el cumplimiento de la ley, sino de todas las acciones adicionales para asegurar que este compromiso sea efectivo y visible.

Todas las políticas y acciones de Banco Guayaquil tienen como finalidad promover el bienestar económico, social y ambiental de todas las personas relacionadas con nuestro quehacer, encaminándolos a otorgarles

garantías, protegiendo sus derechos y tratándolos de manera equitativa. El Código de Gobierno Corporativo 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”.

Basamos la creación de valor económico, social y ambiental en el favorecimiento a nuestros principales grupos de interés, y esto se refleja en el Balanced Scorecard (BSC). Mediante un programa de planificación y gestión de cambio, la institución visualiza sus objetivos, metas y sistemas de evaluación en los cuales participan todas las áreas. De esta forma Banco Guayaquil gestiona su modelo de sustentabilidad empresarial.





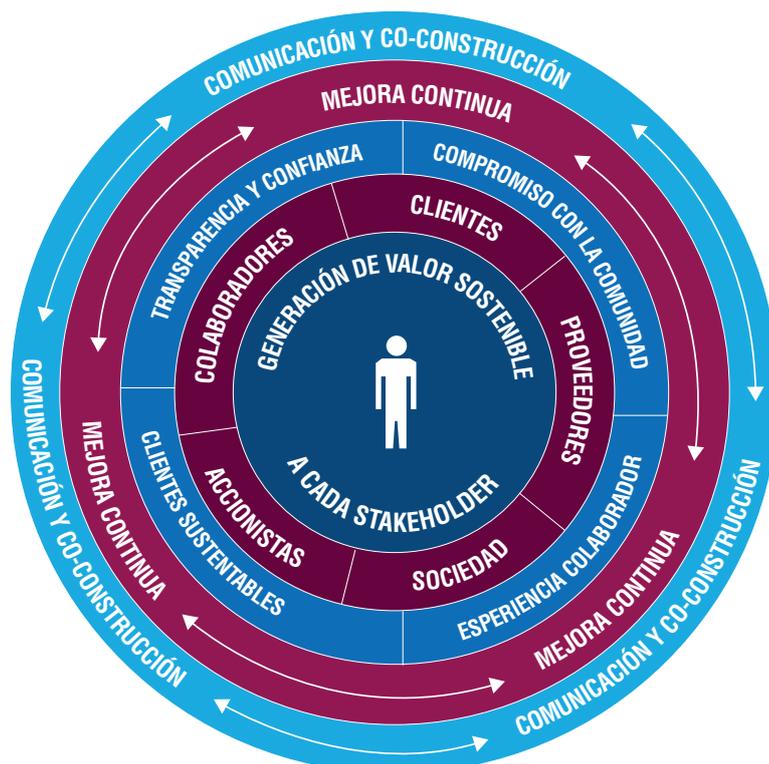
## Estrategia de Sostenibilidad

Poniendo siempre al cliente al centro de toda actividad, nuestra Estrategia de Sostenibilidad busca generar valor sostenible para cada grupo de interés definido por Banco Guayaquil.

La gestión está integrada en todas las áreas del Banco, fijando los lineamientos dentro

de cuatro ejes estratégicos: Transparencia y Confianza; Compromiso con la Comunidad; Experiencia del Colaborador; y Clientes Sostenibles.

Cada uno de los ejes contiene una serie de programas que dan cuenta de nuestra diversificada gestión sostenible, los cuales de forma permanente son sometidos a un proceso de mejora continua.



## 3.2. Relacionamiento con nuestros grupos de interés

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



Identificamos como nuestros principales grupos de interés a: clientes, colaboradores, accionistas, gobierno, medios de comunicación, ONGs, proveedores y Bancos del Barrio. Nuestro compromiso es mejorar cada día para satisfacer sus necesidades.

Integramos las dimensiones social, económica y ambiental en las iniciativas que desa-

rollamos para cumplir con la Visión, esto es seguir siendo líderes en los servicios bancarios y financieros de los ecuatorianos, acompañándolos a lo largo de sus vidas, y ser reconocidos como la mejor institución financiera para trabajar.



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

### 3.3. Membresías y adhesiones

(G4-15, G4-16)

Banco Guayaquil participa en diversas asociaciones sectoriales, así como también respaldando iniciativas económicas, ambientales y sociales.

La institución es miembro desde hace ..... años de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador. También es miembro del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social - Ceres.

ÁMBITO	INSTITUCIÓN
Asociaciones	Asociación de Bancos Privados
Cámara	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	Cámara de Industrias
	Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
	Cámara Ecuatoriano-Americano de Comercio
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Británica
	Otras organizaciones
	Pacto Global Ecuador

#### Principios del Pacto Global

Pacto Global es una iniciativa impulsada en 2009 por el entonces Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, que insta a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción.

Actualmente, más de 13.000 empresas de todo el mundo se han adherido al Pacto Global, lo que ha transformado esta instancia en el primer foro internacional sobre temas relacionados con la globalización.

En Ecuador, el trabajo de esta institución se desarrolla a través de mesas de trabajo

constituidas a partir de los ejes temáticos de los 10 Principios del Pacto y en las que participan empresas locales de todo tipo, mismas que han suscrito esta iniciativa.

El valor agregado de estar en la red ecuatoriana del Pacto Global se complementa con un calendario anual de capacitaciones, talleres y charlas a cargo de especialistas académicos y empresariales.

Actualmente Banco Guayaquil tiene una participación activa y relevante en la red y ejerce el cargo de vicepresidente del Directorio del Pacto Global Ecuador.

### 3.4. Compromisos 2015 y 2016

TEMA	COMPROMISO 2014	CUMPLIMIENTO	PÁGINA	DESAFÍO 2015
1. Gobierno Corporativo	Mejorar la transparencia y comunicación con todos los grupos de interés.	Cumplido ✓		Seguir fortaleciendo la Ética y todas las normas actuales de aplicación de Gobierno Corporativo , así como de las futuras leyes.
Ética Empresarial	Incentivar en todos nuestros colaboradores para que en su accionar robustezcan la ética.	Cumplido ✓		
2. Calidad de Vida Laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer el liderazgo basado en los valores de la compañía.</li> <li>- Robustecer la comunicación interna.</li> <li>-Atraer y mantener colaboradores con buen rendimiento.</li> <li>- Inclusión de Personas con capacidades.</li> </ul>	Parcialmente cumplido ●		
3. Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar innovaciones en productos y servicios.</li> <li>• - Seguir generando experiencias memorables a nuestros clientes.</li> </ul>	Cumplido ✓		
4. Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Seguir manteniendo los criterios de RSE para el cumplimiento.</li> <li>• - Mantener los encuentros de diálogo.</li> <li>• - Mejorar la satisfacción de los proveedores en al menos un 5%.</li> </ul>	Cumplido ✓		Incentivar controles anuales de seguimiento como visitas de inspección.
5. Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - Seguir auspiciando actividades de liderazgo y emprendimiento.</li> <li>• - Fortalecer el Voluntariado Corporativo.</li> <li>• - Seguir mejorando la Formación de Formadores</li> <li>• -Masificar el Programa de Educación Financiera</li> <li>• -Seguir organizando actividades de deporte y recreación para los colaboradores y sus familias</li> </ul>	Cumplido ✓		
6. Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• - 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.</li> <li>• - Programa de Compensación: siembra de árboles de corto ciclo.</li> </ul>	Parcialmente cumplido ●		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimizar a la mínima expresión el uso del papel.</li> <li>- Implementar un Plan interno de reciclaje de los desechos generados.</li> <li>- Desarrollar un Plan de Réplica de la huella de carbono para el resto de las oficinas.</li> </ul>



El primer punto...

El segundo punto...

El tercer punto...

El cuarto punto...

El quinto punto...

El sexto punto...

El séptimo punto...

El octavo punto...

El noveno punto...

El décimo punto...

**4**  
**Desempeño**  
**económico**

## 4. Desempeño económico

### 4.1 Principales Indicadores

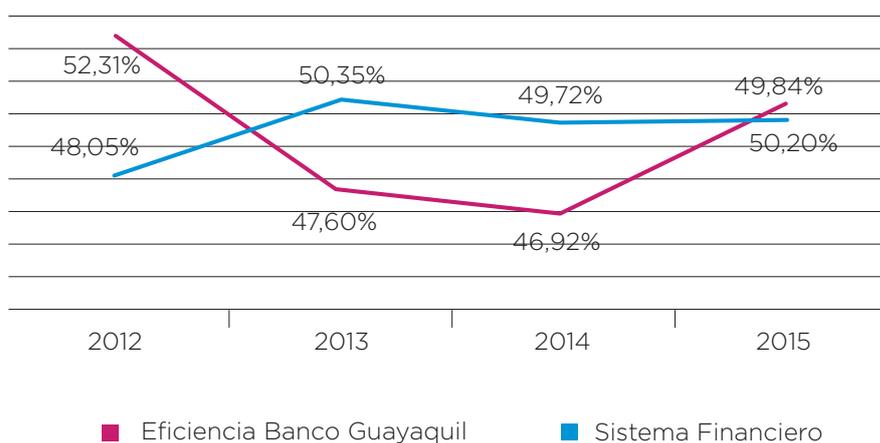
(IP01)

El sector económico nacional experimento un estancamiento según cifras oficiales con un 0.4% de crecimiento del PIB, o una contracción según las cifras del Banco Mundial las cuales reflejan una baja en un -0.6%. Independiente del indicador que se utilice, lo que se refleja es un mercado deterioro en relación al crecimiento de 3.7% en 2014 que registran las cuentas nacionales.

El índice de eficiencia operacional mide la relación entre los gastos de apoyo y el re-

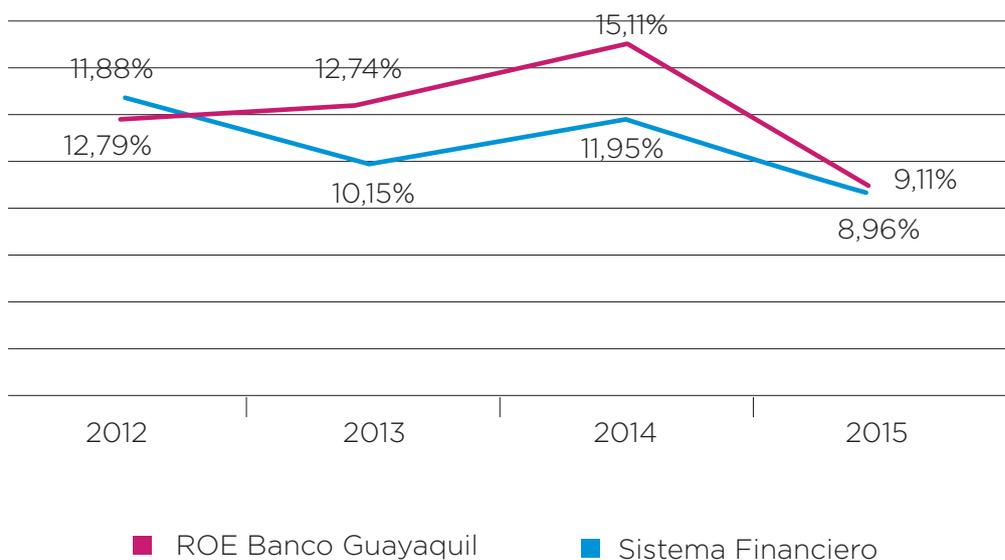
sultado operacional bruto. Por ello, una disminución del índice representa un mejoramiento en la eficiencia. El índice de Banco Guayaquil se situó en 50.20% a diciembre de 2015, mostrando un progreso con respecto al año anterior, principalmente debido a un manejo más eficiente y prudente de gastos e inversiones.

#### Eficiencia de Banco Guayaquil e IFIS



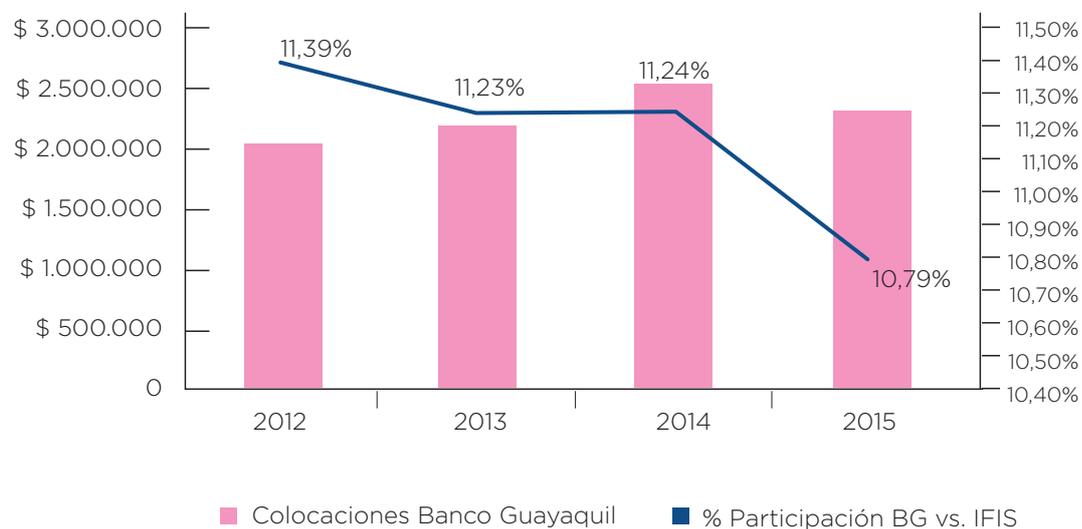
Al término de 2015, Banco Guayaquil alcanzó una rentabilidad sobre capital (ROE) de 9.11%, mayor que el promedio del sistema (8.96%). El ROE es el indicador que mide el rendimiento patrimonial calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del Patrimonio promedio del año, sin incluir las utilidades del presente ejercicio.

### ROE Banco Guayaquil e IFIS

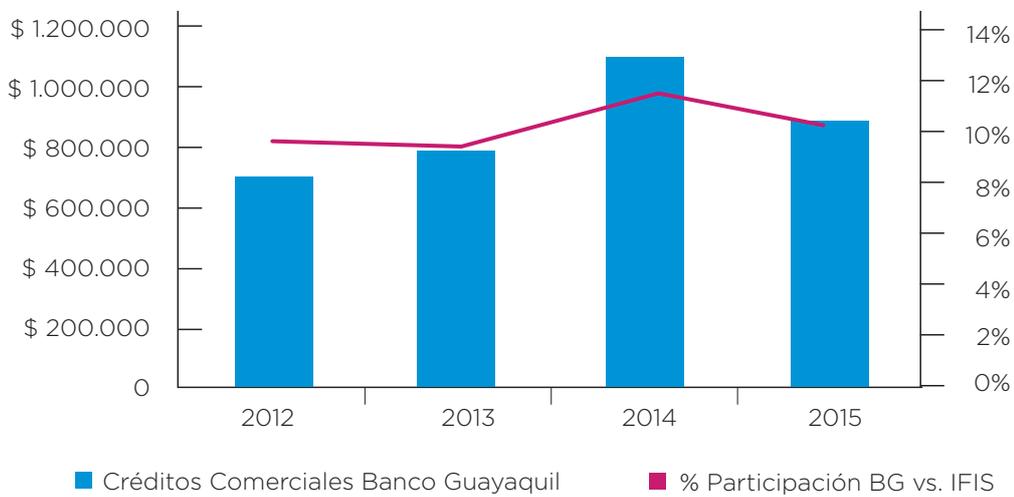


El monto del portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito, deudores por aceptación, cartas de crédito y avales, ascendió a más de M USD 2,000,000 al 31 de Diciembre de 2015. Cabe destacar que la cartera disminuyó en 8.12% en relación al 2014.

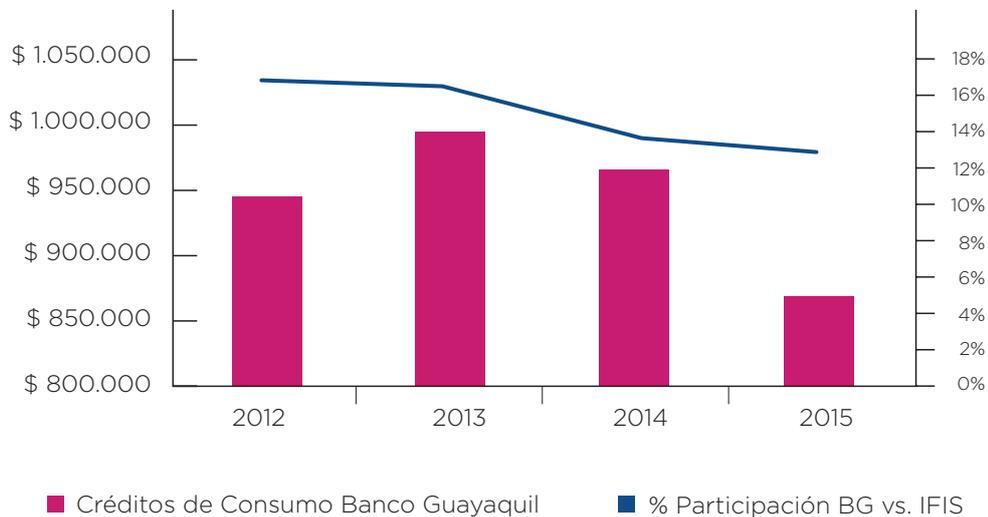
### Colocaciones de Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)



**Créditos Comerciales Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)**

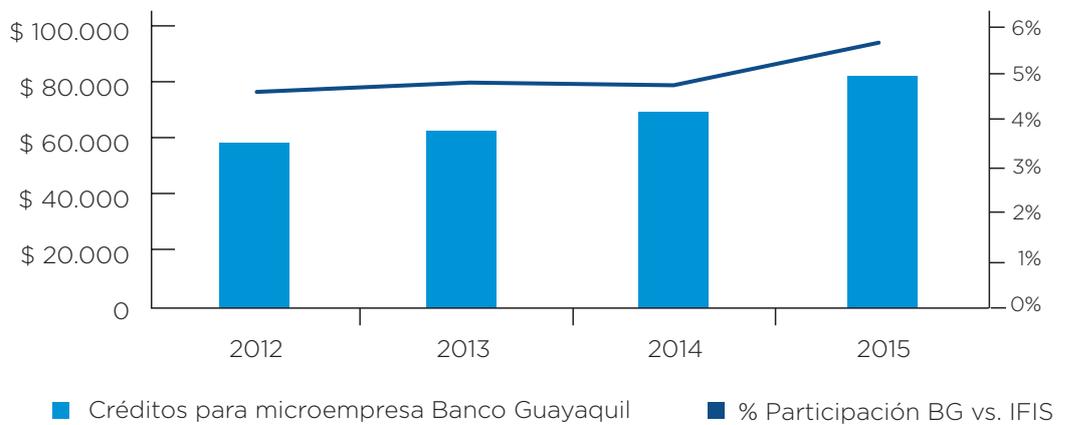


**Créditos de Consumo Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)**



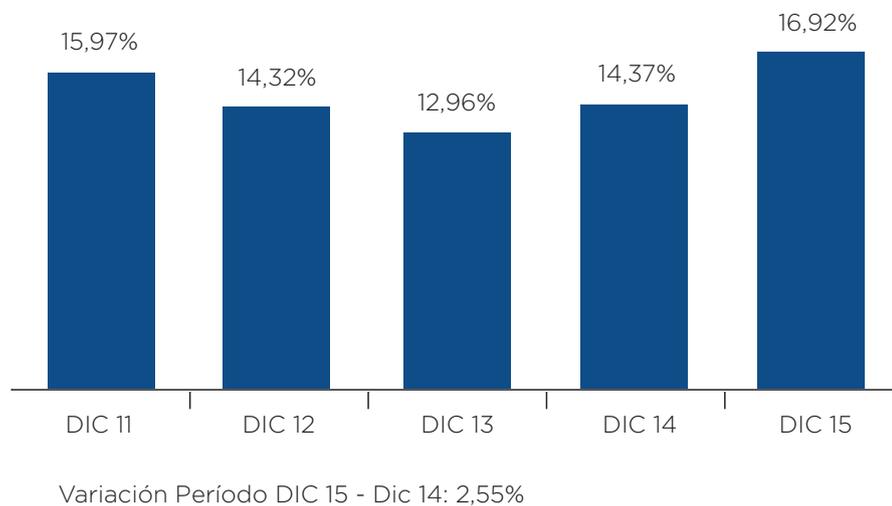
Entre las colocaciones realizadas por Banco Guayaquil en 2015, los créditos a las microempresas continuaron su crecimiento de los años anteriores, aumentando en un 20.55% en comparación a 2014, elevando su participación en el mercado a 5.66%.

### Créditos para Microempresa Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)

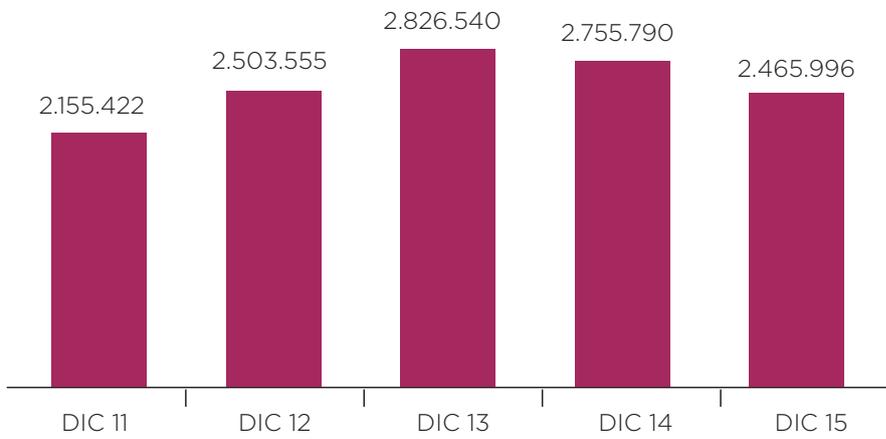


El índice de Patrimonio Técnico de Banco Guayaquil a Diciembre de 2015 fue de 16.92%, que representa un superávit de patrimonio de M USD 195,279; 7.92% sobre el requerimiento legal.

### Patrimonio Técnico

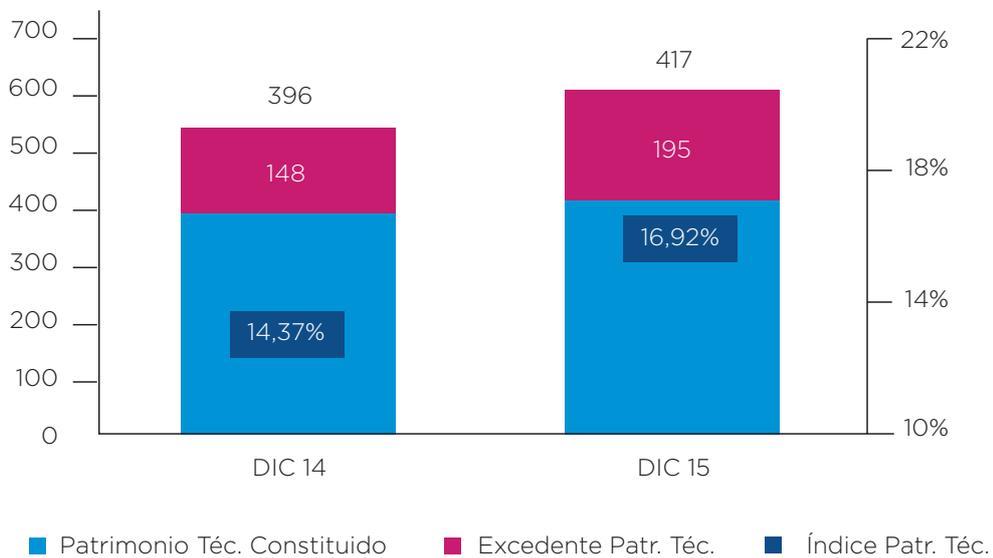


### Patrimonio Técnico



Variación Período DIC 15 - Dic 14: IDS \$ 290 Millones -0,01%

El cuadro que se presenta a continuación resume el Excedente de Patrimonio Técnico, el Patrimonio Técnico Constituido y el Índice de Patrimonio Técnico:





## 4. Desempeño económico

### 4.2 Valor Económico Generado y Distribuido

(G4-EC1)

Banco Guayaquil experimentó en 2015 un incremento del 2.74% en sus ingresos, principalmente asociado a un manejo prudente de sus líneas de crédito.

Haciendo referencia al valor económico distribuido, aunque existió una entrada de ingresos moderada, hubo un ligero incremento del 2.87% en la suma total de las partidas en que se distribuyen, siendo los gastos de funcionamiento y pagos al gobierno las que más aportan.

Banco Guayaquil, en su objetivo de estar cada vez más cerca de los clientes y brindarles productos y servicios pertinentes y de calidad, ha mantenido su red de oficinas y su plantilla, lo que se refleja respectivamente en el ligero aumento en los gastos operativos y en sueldos. Con respecto al pago a los proveedores de capital, considerando la coyuntura económica del 2015, la alerta de la posible erupción del volcán Cotopaxi y el vaticinio de la llegada del Fenómeno del Niño y sus posibles estragos, la Superintendencia de Bancos del Ecuador limitó el pago de dividendos al 16%, valor que Banco Guayaquil

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO				
	2014 M USD*	2015 M USD	Variación 2015-2014	
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	412,304	423,606	11,302	2.74%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	384,094	395,109	11,015	2.87%
Gastos de funcionamiento	237,182	254,656	17,474	7.37%
Sueldos y prestaciones	78,573	78,947	374	0.48%
Pago a los proveedores de capital	27,466	14,573	-12,893	- 46.94%
Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	40,575	46,631	6,056	14.93%
Programas comunitarios	298	302	4	1.42%
Retenido (VEG-VED)	28,210	28,497	287	1.02%

\*M USD= miles de dólares americanos

ya había pagado como anticipo en el mes de mayo. Hay que mencionar que el 18 de mayo se concluyó el trámite de aumento de capital del Banco a \$ 316'000.000

Respecto de su aporte al Estado, a través de impuestos y contribuciones, se dio un aumento del 14.93%. El Banco contribuye especialmente a través de su aporte a la Corporación del Seguro de Depósitos (COSEDE) y del impuesto de la renta, que suponen res-

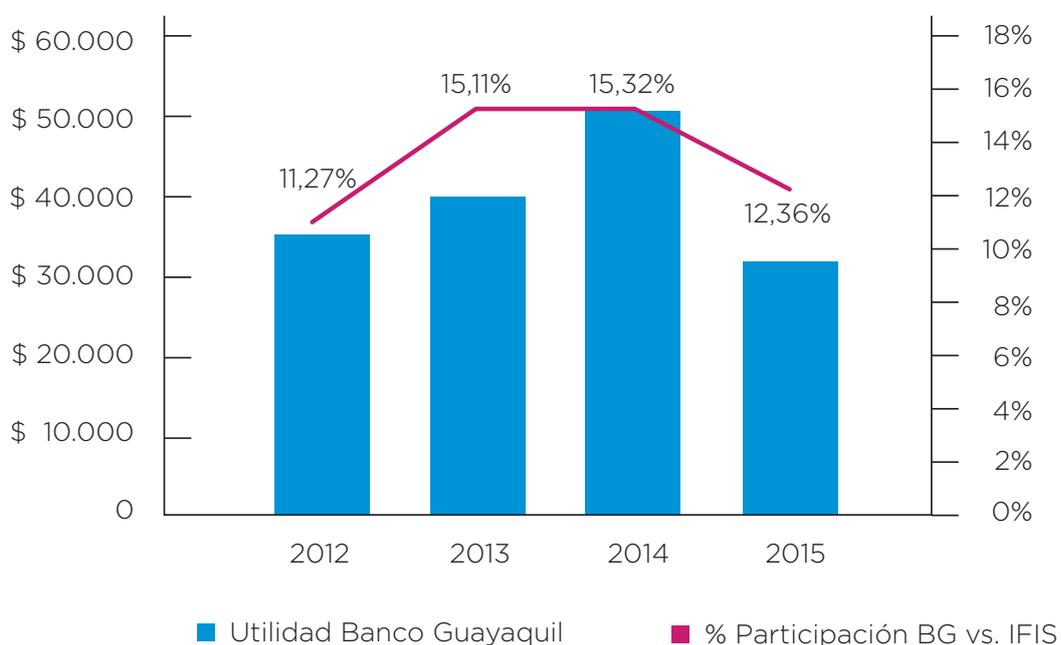
pectivamente más del 37 y 27% del total de los pagos al gobierno. Los impuestos y contribuciones representaron el 139% de las utilidades netas del ejercicio (M USD 33,497).

El Valor Retenido del Banco Guayaquil en el año 2015 asciende a MUSD 28,497, el cual incluye el pago de dividendos de M USD 5,000 en donde al aislar este efecto, se obtienen las utilidades del ejercicio por M USD 33,497.

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES (M USD)		
	2014	2015
COSEDE	17,287	17,356
Impuesto a la Renta	14,896	12,395
Superintendencia de Bancos	4,069	4,614
Impuesto a los activos en el exterior	1,620	9,468
Otros	2,703	2,798
<b>Total</b>	<b>40,575</b>	<b>46,631</b>

A diciembre 2015, la utilidad neta de Banco Guayaquil sumó M USD 33,000. Con este resultado Banco Guayaquil obtuvo una participación en la utilidad total del sector bancario de 12.36%.

### Utilidad de Banco Guayaquil e IFIS (miles de USD \$)



### 4.3 Gestión de la cadena de suministro

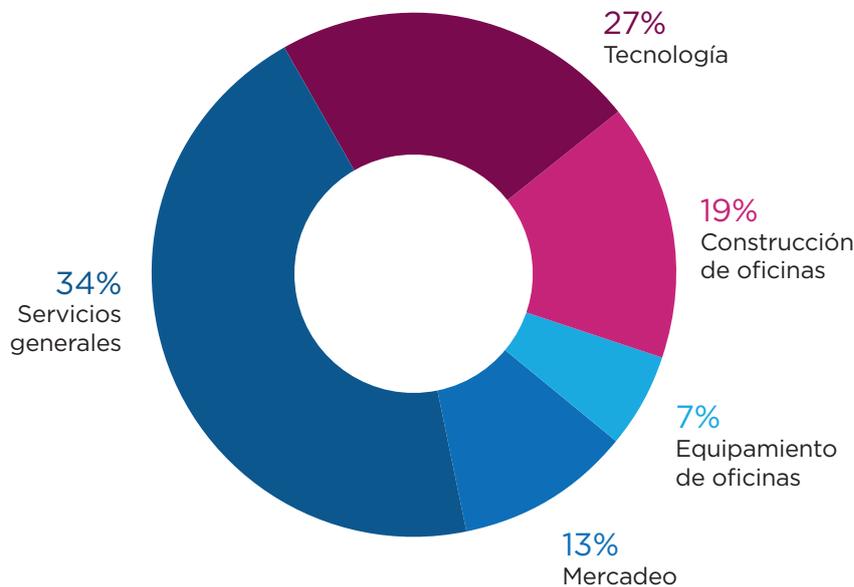
(G4-12, G4-13)

En relación a 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 una validación previa con una calificadora externa independiente, 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, cumplimiento de normas, requerimientos del Banco y calidad de los trabajos presentados como antecedentes. La contratación final debe contar con el visto bueno del área sollicitan-

te, el área Administrativa y la Vicepresidencia Ejecutiva o Gerencia General, así como cumplir con la autorregulación marcada en la Política de Servicios provisto por Terceros.

La institución contaba en 2015 con 324 proveedores agrupados en las categorías indicadas en siguiente tabla. La optimización de proveedores respecto de años anteriores tiene el objetivo de simplificar la cadena de valor de la institución, generar mayor eficiencia y al mismo tiempo el poder garantizar la sostenibilidad de la misma. El incremento de proveedores extranjeros se debe a que se incorporó al inventario para 2015 los proveedores de Tecnología, que antes no estaban considerados, así como los proveedores de acabados de construcción por la remodelación del edificio matriz del Banco.

#### Proveedores por tipo de producto/servicio 2014



PROVEEDORES CLASIFICADOS			
	2013	2014	2015
Tipo de producto/servicio			
Tecnología	57	59	89
Construcción de oficinas	49	76	61
Equipamiento de oficinas	60	102	23
Mercadeo	305	432	41
Servicios generales	70	100	110
Procedencia/ubicación			
Nacionales	541	764	164
Extranjeros	0	5	160
TOTAL	541	769	324







5

**Banca  
Responsable**

# 5. Banca Responsable

## 5.1. Apoyo al Empresariado

(G4-8, FS6)

La banca ha sido indiscutiblemente un motor de desarrollo económico y social, dando a la población acceso a créditos, ahorro e inversión, entre otros servicios. Cuando nuestros clientes, ya sean personas naturales o jurídicas acceden a estos servicios, generan valor no solo para ellos sino también para la comunidad.

Nuestro ámbito de acción no solo se limita a lo comercial sino también al desarrollo sostenible del Ecuador. El apoyo a las empresas y todo lo relacionado a emprendimiento en el Ecuador son posibles gracias a los altos niveles de liquidez, al patrimonio técnico así como la calidad de cartera del Banco Guayaquil.

En la concesión de créditos el Banco considera también los riesgos ambientales y para eso realiza una evaluación a los proyectos de sus clientes.

Se cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental y una Política de Riesgo Ambiental, en donde se contemplan criterios como: la actividad, el sector económico, localización, dimensión, residuos y efluentes. En todo momento se analiza el cumplimiento de la regulación medioambiental de organismos seccionales y nacionales.

En el 2015, Banco Guayaquil entregó más de USD 2,100M en créditos.

En cuanto al emprendimiento la institución busca apoyar los esfuerzos de quienes cuentan con un pequeño negocio y que a veces pueden toparse con dificultades en el acceso a financiamiento.

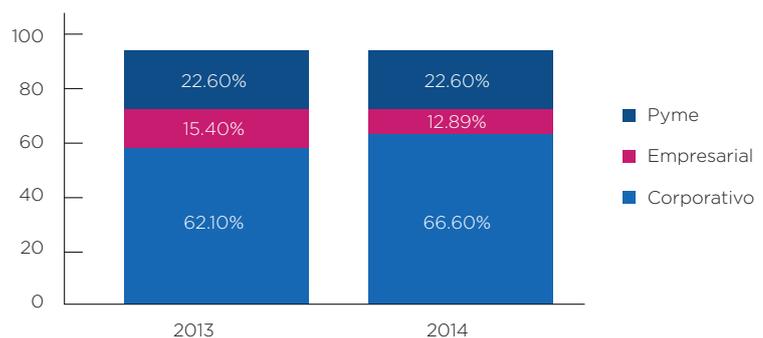
En este sentido la cartera de microcréditos (préstamos que oscilan entre USD 1M y USD 20M) y que vencen a corto plazo, generalmente de 1 a 3 años) pasó los USD 69M.

CRÉDITO ENTREGADO AL SECTOR PRODUCTIVO (USD en millones)		
2013	2014	2015
1,620	2,134	1,845

Se pudo cumplir con el propósito de colocar 5.000 cuentas corrientes a clientes del segmento empresa.

A fin de potenciar el sector de las PYMEs que actualmente representa un 64.36% de la cartera del banco, se siguió dando ímpetu a la designación de ejecutivos especializados, así como el desarrollo de un Portal de Negocios\*.

\* 9 Portal con información de interés que ayuda a mejorar la productividad y consolidación de los negocios. A través de este portal de empresarios, se pueden obtener capacitaciones virtuales, charlas magistrales, promociones, noticias, consejos, temas económicos y de actualidad. Link [www.portaldenegociosbg.com](http://www.portaldenegociosbg.com)



## 5.2. Inclusión Financiera

(G4-EC8, FS7, FS13, FS14, FS15)

El acceso a los servicios bancarios se hace presente a través del Banco del Barrio, ya que estar presente en cada rincón del Ecuador y ser parte de la vida de los ecuatorianos es uno de los principales objetivos de Banco Guayaquil. Es por eso que en septiembre del 2015 se inauguró el Banco del Barrio número 5.000 en Guamaní, barrio de Santo Tomás, en la ciudad de Quito.

Desde el 2008, Banco del Barrio es una iniciativa que se ha convertido en un referente por la cantidad de puntos de servicio. Durante los últimos siete años, los bancos del barrio facilitan la vida de las personas acercando el banco a sus barrios y comunidades con servicios como: depósitos, retiros, pagos de servicios básicos, apertura de la cuenta amiga, entre otros.

Gracias a esta iniciativa y a este logro, ha sido posible acercar los servicios bancarios a la población a lo largo de todo el territorio nacional, alcanzando una cobertura del 98%.

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

Cuenta Amiga es una iniciativa que el Banco Guayaquil lanzó en el 2011, la misma que consta de una cuenta básica destinada para facilitar la bancarización de la población con la sola presentación de la cédula de identidad, para activarla y permitir el depósito de fondos y transacciones. El producto puede ser adquirido en los bancos del barrio y a finales del año la cifra alcanzada de cuentas era de 452,663.



BANCO DEL BARRIO			
	2013	2014	2015
Puntos de servicio	3.756	4.300	5,200
Número de transacciones	45.358.469	45.625.419	43,301,641



## 5.3. Educación Financiera

(FS16)

La educación financiera se concibe como uno de los pilares fundamentales de la estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, entendida ésta como la “integración voluntaria por parte de Banco Guayaquil en las preocupaciones sociales y su relación con los grupos de interés.

La educación financiera es una gran oportunidad para enlazar la estrategia con la esencia del objeto social del Banco que es la intermediación financiera.

La educación financiera, además, de ser un deber es una oportunidad para el Banco. Es un deber desde el punto de vista normativo ya que la tendencia regulatoria universal consagra obligaciones en cabeza de los bancos. En nuestro país esto se canaliza a través de las resoluciones JB-2013-2393 y SB-2015-665 así lo indican; y por otro lado es una oportunidad de contribuir a empoderar criterios de decisión al momento de la contratación de un producto o servicio bancario, así como a un endeudamiento responsable que no perjudique ni a los clientes, ni a sus familias, ni a nuestros propios colaboradores.

La educación financiera incluya acciones con los distintos grupos de interés con los que se relaciona el Banco.

### Educación Financiera a Clientes y Comunidad

El programa de Educación Financiera establecido por Banco Guayaquil para los años 2013 a 2015 se denominó “Mi Banco Guayaquil a mi lado” y estuvo destinado a jóvenes y adultos, quienes aprendieron sobre el manejo del dinero, la elaboración de un



\*\* 9 Portal con información de interés que ayuda a mejorar la productividad y consolidación de los negocios. A través de este portal de empresarios, se pueden obtener capacitaciones virtuales, charlas magistrales, promociones, noticias, consejos, temas económicos y de actualidad. Link [www.portaldenegociosbg.com](http://www.portaldenegociosbg.com)



presupuesto familiar, los diferentes tipos de créditos, así como conceptos generales de productos y servicios bancarios.

La particularidad de este programa es que es dictado por colaboradores del Banco Guayaquil. El número total de instructores voluntarios es de 110.

Hasta el 2015, nuestro Programa de Educación Financiera se ha impartido a 10.566 personas.

Esto nos hizo acreedores al Reconocimiento General Rumiñahui en la categoría Inversión en la Comunidad.



El apoyo a los jóvenes y el desarrollo del emprendimiento es fundamental para la institución, es por esto que Banco Guayaquil fue auspiciante de la 10ma. Edición del Concurso Intercolegial "La Compañía", organizado por la Fundación Junior Achievement Ecuador, en donde participaron 12 instituciones educativas de la ciudad de Quito. El concurso permitió a los estudiantes de bachillerato organizar, poner en marcha y operar su propia empresa con el objetivo de desarrollar habilidades y destrezas de pensamiento estratégico, toma de decisiones, liderazgo y trabajo en equipo, para construir en ellos un espíritu emprendedor, así como brindar un complemento a la educación formal.

El concurso se desarrolló durante los meses de febrero a junio y contó con una simulación de oferta pública en las instalaciones de la Bolsa de Valores de Quito. La empresa ganadora en el 2015 fue Imaginart JA, del Colegio Internacional SEK de Quito.



En cuanto a los talleres para adultos se llevaron a cabo 39 talleres, para empresas, emprendedores, representantes de gremios y otras instituciones sin fines de lucro. Dichos talleres se desarrollaron con el apoyo y la coordinación de las diferentes cámaras de la producción.

También se cuenta con un portal web de Educación Financiera que incluye consejos e información sobre el sistema financiero ecuatoriano, productos y servicios existentes, así como los derechos y obligaciones de los usuarios financieros.



BANCO  
GUAYAQUIL

# SOLICITUD ÚNICA DE PRODUCTOS /

Personas Naturales - Segmento Consumo

CLIENTE

GARANTE

NUEVA

## I. DATOS PERSONALES DEL CLIENTE



BANCO  
GUAYAQUIL

Apellidos (conforme doc. de identificación): \_\_\_\_\_

Tipo de identificación: C.C.  C.I.

PAS.  Visa

(años)

No. de identificación: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

M

Ciudad/Cantón: \_\_\_\_\_

Estado Civil: Soltero

de Cargas Familiares \_\_\_\_\_

Ciudad/Cantón: \_\_\_\_\_

Lugar de nacimiento: País: \_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento: Año \_\_\_\_\_

¿Tiene acuerdo de ser \_\_\_\_\_

Datos de Residencia: \_\_\_\_\_

Barrio/Sector: \_\_\_\_\_

Calle: \_\_\_\_\_

Manzana: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_



# SERVICIOS

## y Vivienda

ACTUALIZACIÓN

SOLICITUD#

... de identificación): \_\_\_\_\_  
F  Nacionalidad: \_\_\_\_\_  
Parroquia: \_\_\_\_\_ Viudo

Casado  Divorciado  Unión Libre   
Tiempo de Unión Libre (Años) \_\_\_\_\_  
Parroquia: \_\_\_\_\_

... de intercepción: \_\_\_\_\_  
Número del Edificio, casa o Local: \_\_\_\_\_  
Propia Hipotecada:  Propia no Hipotecada:

Nombre Arrendador: \_\_\_\_\_  
Número de teléfono: \_\_\_\_\_  
Email(2): \_\_\_\_\_

... Universitario:  Postgrado   
... Derecho  Periodistas   
... as sociales   
... Formación intermedia (técnico)   
... Veterinarios y otros profesional   
... la educación   
... (fuerza pública)   
No

**6**  
**Nuestros**  
**Clientes**



## 6. Relacionamiento con nuestros clientes

### 6.1 Experiencia del cliente

(G4-PR3, G4-PR5, IPO2)

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 preventiva, venta, postventa y además de la modernización de instalaciones.*

A diciembre de 2015, el Banco contaba con 6.281 puntos de atención, un 16% más que el año anterior, destacándose el aumento del número de Bancos del Barrio, que representa casi un 21% de la transacciones de los clientes.

En agosto se instaló el Banco del Barrio # 5.000, y este fue un hito importante en la red nacional de corresponsales no bancarios (CNBs). Para septiembre se alcanzó la meta de implementar 5.200 puntos, con presencia en 217 de los 221 cantones del país, la mayor cobertura nacional alcanzada.

Las transacciones del Banco del Barrio (depósitos, retiros, pagos de servicios, bono de desarrollo humano, remesas y otros recaudos) generaron un flujo monetario de \$1.000MM (mil millones de dólares).

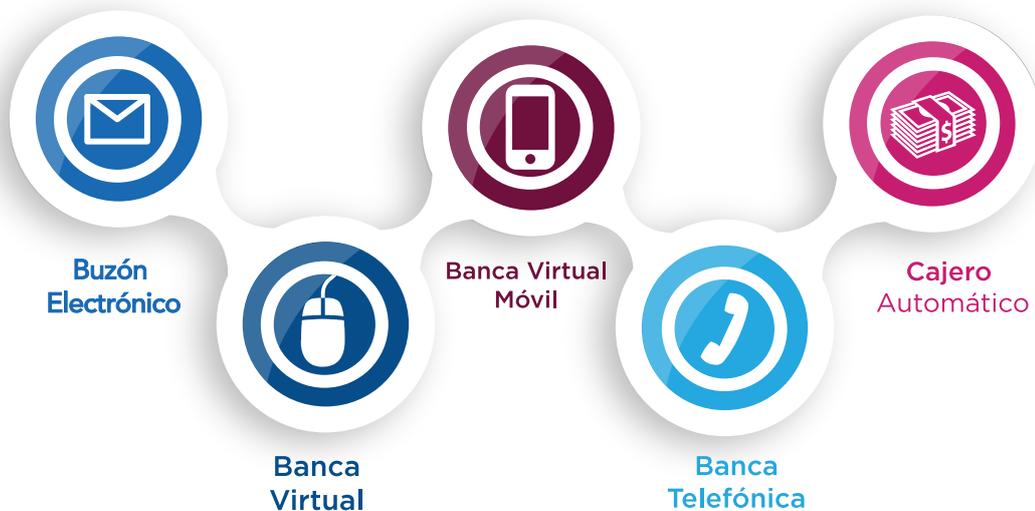
PUNTOS DE ATENCIÓN			
Tipo	2013	2014	2015
Bancos del Barrio	3.756	4.300	5.200
Cajeros Automáticos	831	903	868
Oficinas Bancarias	203	209	213
Total	4.790	5.412	6.281

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%). Entre los canales de atención del Banco se encuentran:

### Canales Presenciales



### Canales Remotos



El año anterior Banco Guayaquil realizó una serie de cambios en la manera de llegar a los clientes, con el objetivo de ofrecer menos tiempos de espera y una atención más eficiente. Comenzando por los cambios en la Banca Personas, se continuaron implementando cajeros multifunción los cuales permiten a los clientes realizar transacciones sin tener que acercarse a una ventanilla.

En estos cajeros se encuentran los anfitriones, anteriormente denominados attachés, quienes se encargan de recibir a los clientes y direccionarlos según sean sus necesidades. Los anfitriones están en las agencias que cuentan con cajeros multifunción.

## Canales



**Internet**  
[www.bancoguayaquil.com](http://www.bancoguayaquil.com)

A través de las mejores prácticas del marketing digital, se siguió fortaleciendo la posibilidad de compra de más productos y servicios en línea, con información simple, personalizada y potenciada. Se trabajó en gráfica más limpia y se incrementaron los videos.

De esa forma se logra llegar a las necesidades de los clientes. Por supuesto, todo esto acompañado por la seguridad de la información, inmediatez, transparencia y cercanía con nuestros clientes.



**Banca Móvil y Apps Corporativas**

Este canal nos permite acompañar a nuestros clientes donde estén con una oferta de productos y servicios que el BG ha creado para ellos, en los diferentes segmentos de clientes. Se puede usar desde cualquier dispositivo móvil. Durante 2015 se lanzaron las apps: Efectivo móvil y ..... A fines del 2015 potenciamos nuestra oferta en canales móviles,



**Redes Sociales**

El BG siempre busca poner a disposición de sus clientes nuevos espacios de contacto para de esta forma atender los requerimientos de ellos en tiempo real.

A través de Facebook y Twitter se realizan interacciones virtuales que permitirá a nuestros clientes expresarse y también adquirir productos de una forma fácil, simple y segura. A finales del 2015 BG contaba con más de ..... seguidores por FB y..... por Twitter. En cambio, por Instagram.....De esta forma el Banco avanza con su estrategia de digitalización, la misma que permite ofrecer productos y servicios acordes a lo que demandan nuestros clientes, y a su vez dicha estrategia no podría darse sin la información que nos proporcionan nuestros clientes a través de las redes sociales.



**Call Center**

A través de la atención telefónica se brindan altos estándares de calidad. Este canal es el responsable de dar solución las 24 horas del día, siete días a la semana y las 52 semanas del año. Aquí se atienden los requerimientos de nuestros clientes, emergencias y necesidades asociadas a productos y servicios.



**Cajeros Multifunción ATMs**

Junto con continuar adaptando toda la red de ATMs, los cajeros multifunción permiten a nuestros clientes agilizar y facilitar sus depósitos o pagos de servicios en todo momento. Estos equipos tienen como principal ventaja permitir a los clientes del BG efectuar transacciones a toda hora.



Se crearon además los segmentos Preferencial y Avanti los cuales presentan chequeras, cupos de retiros diferenciados y una atención personalizada.

También el Banco contrató a la firma Allen Internacional para tener un nuevo concepto de experiencia al cliente en las agencias de la institución. Este concepto se amalgamó con lo realizado por la firma de arquitectos Gómez Platero y al final del 2015 se culminó con la remodelación de algunas agencias. Se destacó el trabajo realizado en las agencias: Centenario en Guayaquil y la Agencia Ballenita en la Provincia de Santa Elena. El objetivo de este nuevo concepto es darle mayor funcionalidad a las agencias así como cambiar la tradicional forma de atender a los clientes. Las agencias remodeladas presentan una nueva distribución, en donde en don-

de el espacio predominante ya no es el área de caja sino el área de atención, de manera que el cliente tenga una mayor facilidad de encontrar los servicios que necesita, y que puede agilizar sus transacciones empleando menos tiempo. La organización de los diversos canales de atención en la agencia juega un papel importante, así como también la ayuda del anfitrión al cliente.

En los últimos años también ha incorporado la auto-atención, esto es, el empoderamiento del cliente por medio utilizar modernos canales a manera que pueda prescindir de la ayuda de un funcionario del Banco al momento de realizar transacciones, evitando que tenga que acudir a una ventanilla.

En lo concerniente a la Banca Virtual y la Banca Móvil durante el 2015 la institución

añadió nuevos servicios, entre los que se destacan el efectivo móvil que consiste en una plataforma en la Banca Móvil por medio de la cual el cliente puede realizar pagos a otras personas, ingresando únicamente el número de teléfono celular de la persona a la que desea realizar una transferencia de dinero. También el año pasado se siguió incentivando el uso de los cajeros multifunción, los cuales permiten a nuestros clientes realizar depósitos, pagos de tarjetas y pagos de servicios básicos. Por otro lado, se modernizó la Banca Telefónica implementando un portal de voz natural. Esto permite una atención más dinámica, segura y cálida; reemplazando el sistema tradicional de servicio por opciones con una conversación fluida.

Por segundo año consecutivo se llevó a cabo el Programa de Formación Comercial -PFC, el cual se dicta con el objetivo de capacitar a los colaboradores interesados en desempe-

ñarse dentro del área Comercial. En el 2014 se recibieron del programa colaboradores, mientras que en el 2015 fueron 67 personas quienes se certificaron en el programa.

Respecto del acercamiento al potencial cliente a través de la mercadotecnia y de la información de producto, Banco Guayaquil desea que siga primando la claridad y transparencia, especialmente, en cuanto a los beneficios que entrega, los derechos y obligaciones adquiridas.

Además de la entrega de valor a clientes, el Banco procura siempre realizar un seguimiento de la opinión de los clientes, ya que de esa forma se sigue adaptando a los cambios del mercado y puede introducir mejoras en sus productos.

El Banco realiza un monitoreo constante a través de un estudio anual encargado a la Revista Ekos, el mismo que mide la satisfacción de los clientes en relación al costo y a la calidad de los productos y servicios. Los resultados obtenidos permiten detectar oportunidades de mejora y enfocar los esfuerzos a satisfacer a quienes demandan el servicio. Todos los esfuerzos antes descritos en materia de satisfacción al cliente se demuestran en el incremento del 9% de satisfacción general, si los comparamos con el año 2014.

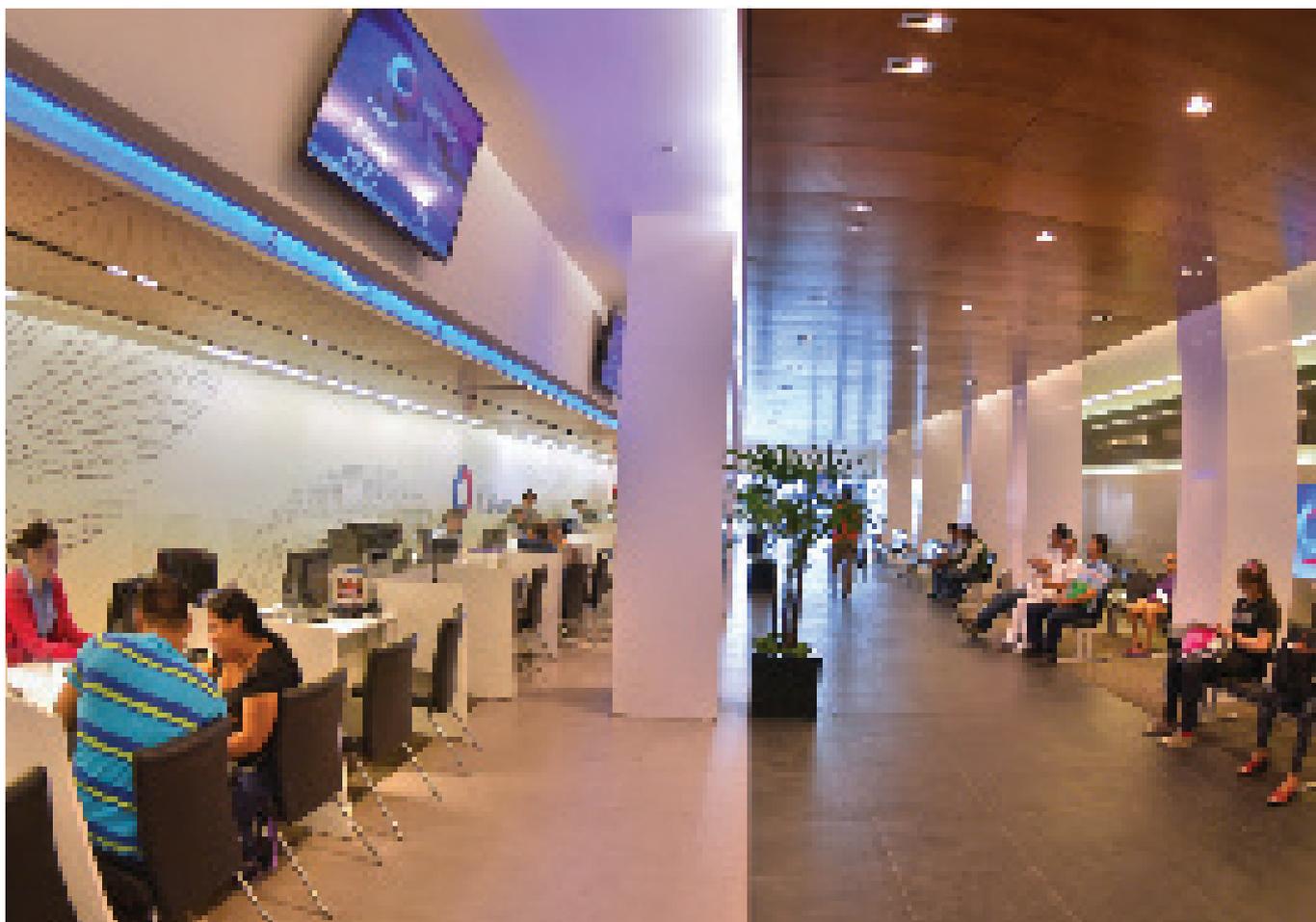
A través del mismo estudio de Ekos, se analiza la lealtad de los clientes, que en 2015 se situó en 35,2 (tasa neta), resultando del cruce entre las variables satisfacción, recomendación y recompra, y que se encuentra cerca de la media del sector que es del 40.9

El incremento del 38% en la lealtad se contrasta con la tasa neta reportada el año anterior que fue del 25.6

\* 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.

\*\* Misma fórmula que la satisfacción neta.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES			
	2013	2014	2015
Satisfacción neta*			
Satisfacción general	64,9	68,3	74,4
Sucursal	61,1	65,0	73,3
Call center	45,4	42,2	63,3
Página web	79,2	63,9	75
Productos	66,8	64,4	71
Atención y respuesta (general)	56,8	61,8	70,8



## Flujo de clientes

Banco Guayaquil busca que el cliente se sienta acompañado, por lo que pone a disposición diferentes canales de escucha, a través de los cuales se permite una resolución objetiva y oportuna. La totalidad de las consultas, requerimientos y reclamos son atendidos.

Dentro del total de 2 millones de comunicaciones recibidas en el 2015, sólo un 9,2% correspondían a reclamos, manteniendo el mismo ratio de años anteriores. Los reclamos representan entonces únicamente el 0.08% del total de transacciones comerciales efectuadas, y el 96,7% fueron resueltos a favor del cliente, lo cual confirma que el Banco está alineado con los principios de equidad y compromiso para garantizar los intereses de su público. Además, constantemente se trabaja para cumplir con todos los requerimientos del organismo del control, y

el Banco siempre busca ir más allá del plazo establecido de quince días para la entrega de solución, alcanzado a resolver el 91.67% de los casos en un intervalo de 5 días máximo, lo que contribuye a la satisfacción de los clientes.

Vale la pena mencionar que los reclamantes pueden además, acudir al Defensor del Cliente, figura independiente que se encarga de facilitar el entendimiento entre las partes.

<sup>1</sup> Para los casos originados en el país.

### FLUJO DE CLIENTES

	2013	2014	2015
Incorporación de clientes	210.570	189.852	183.723
Salida de clientes	22.295	24.351	24.822

### RECLAMOS

2013		2014		2015	
N° casos	% del total de comunicaciones	N° casos	% del total de comunicaciones	N° casos	% del total de comunicaciones
154.123	8,8%	150.888	8,8%	187.000	9,2%

## 6.2 Continuidad y Eficiencia Operacional

(IPO3)

Banco Guayaquil cuenta con un esquema organizacional que le permite un robustecimiento constante de las bases del negocio, desde iniciativas de mejoras en la operación del Banco hasta la prevención y mitigación de riesgos.

En el 2015, Banco Guayaquil comenzó con un proyecto de renovación tecnológica de los componentes de la plataforma sobre la cual corre su Core Bancario. Este proyecto, denominado **Neo Core** se empezó a desarrollar en el mes de marzo. El objetivo de esta iniciativa es el ordenamiento de las bases de datos para posicionar a la tecnología del Banco de forma tal que se puedan reducir los tiempos de atención a nuestros clientes derivándolos a otros canales. También para la innovación de nuevos servicios financieros y, de esta manera, incrementar la eficiencia de la institución.

El proyecto está dividido en dos fases. La primera fase, que se llevó a cabo en el 2015 fue la de análisis, diseño y planificación de los procesos. La segunda fase, planificada para el 2016 corresponde al desarrollo, prueba y la puesta en producción del proyecto, por lo que para el año que viene está planificada la migración a una plataforma más moderna.

Otros proyectos que han surgido en base a la filosofía de modernizar la tecnología del Banco son las iniciativas Neo Teller y Neo Comercial.

**Neo Teller** consiste en el cambio de la plataforma utilizada en las ventanillas, las cuales solían consistir en el uso de varias pantallas para poder realizar los procesos de ingresos de datos y autenticación de los mismos, a una solución automática y simplificada lo cual permite reducir los tiempos de atención



al cliente, por medio de una sistematización de lo que antes eran procesos manuales.

Esta iniciativa nos permite dinamizar y potencializar el servicio de los cajeros, ya que antes un cajero podía realizar alrededor de 215 transacciones y ahora se han incrementado a 300 transacciones por día.

**Neo Comercial** se refiere a una plataforma integral y única de contratación de productos. Este es un proyecto que tuvo su primera fase en el 2014, pero que continuó siendo desarrollado en el 2015, habiéndose añadido nuevos productos tales como activos, pasivos, seguros y tarjetas. Neo Comercial consolida lo que antes eran varias aplicaciones de contratación de productos reduciéndolas a una sola, con el objetivo de simplificar y automatizar el proceso de venta o colocación de productos.

En pos de la modernización de las plataformas del Banco también se buscó el enriquecer las bases de datos de los clientes con datos demográficos y geográficos, para una segmentación más eficiente de la cartera de clientes del Banco y de esta manera poder ofrecer una mayor personalización en la oferta de productos y así poder satisfacer más necesidades de los clientes de la institución.

Banco Guayaquil cuenta con un departamento de Riesgo Operacional cuya misión es: "Minimizar la posibilidad de obtener pérdidas por fallas operacionales, legales o de continuidad del negocio, a través de técnicas que permitan identificar, medir, controlar/mitigar y monitorear los riesgos operacionales que se produzcan en el Banco, siendo una Unidad de Riesgos de Alta Calidad". Durante el 2015 dos acciones sumamente importan-

tes llevados a cabo por este departamento fueron la elaboración de Planes de Contingencia para erupciones volcánicas y posibles inundaciones debido al Fenómeno El Niño.

Además de la implementación de los planes de contingencia por temas coyunturales, la Institución también cumplió con lo requerido por la norma JB-2014-3066. Al respecto, en enero de 2015 se conformó el Comité de Continuidad, el mismo que tiene como objetivo coordinar las acciones requeridas para mitigar el impacto generado por un evento adverso, así como para brindar el apoyo para que la organización retorne la operación normal.

Con el objetivo de asegurar el correcto funcionamiento operacional de la Institución se realizan varias pruebas, como por ejemplo la Activación del DRP (Disaster Recovery Plan), el cual consiste en un ensayo realizado en el que se apaga el servidor principal y se activa el alterno; con el objetivo de comprobar la correcta funcionalidad de las diversas actividades del Banco al tener que funcionar con los servidores alternos. Otra prueba que se realiza es la restauración de respaldo Syscard. Durante el 2015 se revisó el procedimiento de restauración, a manera de poder: 1) eliminar cualquier error que pueda surgir durante el proceso y, 2) restaurar toda la información disponible, desde los respaldos de meses anteriores, los respaldos semanales y los respaldos que se realizan cada hora, siendo el objetivo final evitar la pérdida de información transaccional generada durante el proceso de respaldo. Otras pruebas que se realizaron fueron: Pruebas de Contingencia con el sitio alterno del Banco Central del Ecuador, Pruebas de Verificación del Log de Respaldo y Pruebas de Alta Disponibilidad.





BANCO  
GUAYAQUIL





**7**  
**Nuestro Equipo**

## 7. Nuestro equipo

### 7.1 Descripción de la plantilla

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

Desde sus inicios Banco Guayaquil ha buscado ubicar a sus Colaboradores en el centro de sus decisiones, generando valor y relaciones de confianza a largo plazo.

Como indica nuestro legado corporativo: "un negocio de Personas para Personas". Esta idea ha sido fundada en valores y en principios guiados por la convicción de que para impactar en nuestros clientes, en la sociedad y en los accionistas, lo principal es preocuparnos por los colaboradores.

Luego de haber obtenido por parte del Great Place to Work el reconocimiento como 5ta. Mejor Empresa para trabajar en el Ecuador, la aspiración ahora del BG es ser a corto plazo el mejor lugar para trabajar y desarrollarse. Por este motivo, ha emprendido múltiples programas e iniciativas para alcanzar este desafío tales como atraer el mejor talento a la institución. Además todos los años, cada departamento realiza esfuerzos para preservar la cultura corporativa, retener el talento y fortalecer la oferta de valor para los colaboradores.

El desarrollo permanentemente de un correcto liderazgo también contribuye al buen clima laboral.

A fin de cumplir con este acometido, la Vicepresidencia de Talento Humano ha enfocado sus esfuerzos en conocer las necesidades de los colaboradores y luego abordar de manera específica los intereses y las realidades de cada colaborador.

COLABORADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL			
	2013	2014	2015
Total colaboradores	3.012	3.194	3.128
Ejecutivos*	21	19	19
Gerentes	291	297	178
Mandos medios	734	810	802
Asistentes y auxiliares	1.966	2.068	2.129

\* Incluye al Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes Ejecutivos y a los Vicepresidentes

DEMOGRAFÍA LABORAL POR CATEGORÍA DE ESTUDIOS				
Año	Secundaria	Superior	Postgrado	Total General
2015	2.191	848	89	3.128
2014	2.323	785	86	3.194
2013	2.199	724	89	3.012

PRESENCIA DE MUJERES			
Categoría profesional	2013	2014	2015
Ejecutivo	9,5%	15,8%	15,8%
Cargos gerenciales	58,1%	59,6%	52,2%
Mandos medios	54,2%	54,7%	58,1%
Asistentes y auxiliares	57,8%	58,8%	57,0%
Total	56,6%	57,5%	56,7%



DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD 2015

	<30	30-50	>50
Hombres	575	658	120
Mujeres	1,029	691	55
Total	1,604	1,349	175

Banco Guayaquil contaba con 3,128 colaboradores a fines de 2015. A pesar de que la cantidad de colaboradores es un 2% inferior al 2014, la principal causa de salidas de empleados fueron renuncias, por lo que la disminución obedece una rotación natural. A esto, se suma la repotenciación de los procesos operativos del Banco, lo cual ha permitido que los colaboradores sean mucho más eficientes; junto a la implementación de plataformas tecnológicas más avanzadas, como las mencionadas en temas anteriores, se han logrado simplificar las labores de muchos de los funcionarios de la institución, por lo que no ha existido una necesidad de contratar personal adicional. Al igual que en años anteriores, Banco Guayaquil continúa apostando por la estabilidad de sus colaboradores, con el 99.7% de la plantilla bajo contrato indefinido.

Cabe destacar además que un 56.8% de la masa laboral del banco son mujeres, manteniéndose el porcentaje estable respecto a años anteriores. Su participación es destacada en cuanto existe una presencia mayoritaria en todas o casi todas las categorías profesionales, manteniendo una presencia en rangos ejecutivos del 15.8%, mayor que en años anteriores.

Banco Guayaquil garantiza la libertad de asociación. Sin embargo, el nivel de sindicalización aún es reducido, representando un 11% de la plantilla, que se concentra en una única organización. Existe un incremento del 4% en el número de colaboradores sindicalizados con respecto al 2014.

## 7.2 Compromiso y Clima Laboral

(G4-LA1, IPO4)



Uno de los pilares principales del Banco son sus colaboradores, por lo que contar con un clima laboral óptimo es de suma importancia para el desempeño de la institución. Cada año Banco Guayaquil busca mejorar su clima laboral y el año anterior fue un año de grandes hitos.

Continuando la remodelación del edificio Matriz, también se procedió a remodelar las oficinas. Todo esto como parte del cambio

de imagen iniciado desde el 2014. Esta remodelación está basada en el concepto de “home office” el cual busca dar un ambiente cálido a las oficinas, con espacios funcionales y colaborativos para de esta manera propiciar la eficiencia de nuestros colaboradores como si estuvieran en su propia casa.

Se buscó reforzar aún más el sentido de pertenencia al Banco por medio de mejorar el sistema de comunicación interna, con una



modalidad diferente de los briefings y un cambio a la Intranet del Banco, la cual ahora se denomina “Vamos”.

Los briefings hasta el año 2014 se transmitían por medio de una presentación en Power Point. Sin embargo, a partir del 2015 empezaron a ser elaborados a manera de noticiero, en el cual se comunica a toda la organización en qué está el Banco, es decir se explica cuál es el producto del mes, logros, informes de gestión y noticias

Con respecto a la Intranet, antes de transformarse en el actual “Vamos” era un portal sencillo, no muy dinámico, y con información solo para uso interno. Ahora ha pasado a ser una útil herramienta para los colaboradores en donde se pueden encontrar todas las nuevas leyes y disposiciones de organismos de control, comunicaciones internas de la institución, manuales de operaciones y políticas, así como permite el acceso a las diversas aplicaciones del Banco y a otras plataformas.

Dadas las mejoras tecnológicas y a la repotenciación de los procesos del Banco, durante 2015 no hubo necesidad de cubrir cada persona que salió de la institución, debido a que los procesos se volvieron más sencillos y ágiles de realizar. Considerando esta coyuntura, la Institución tuvo en el 2015 un nivel de rotación mayor que durante el de 2014.

Como parte de los programas de desarrollo, Banco Guayaquil también cuenta con una Política y Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional para sus colaboradores. Los mismos forman parte de un sistema de gestión específico. El Banco cuenta con un área encargada del diseño y monitoreo de los

TASA DE ROTACIÓN <sup>2</sup>		
2013	2014	2015
2%	2.1%	2.8%

planes de actuación al respecto y con Comités Paritarios que contribuyen a la participación de los colaboradores en la toma de decisiones. Si bien la implementación corresponde a todos quienes laboran en el Banco, su ejecución también puede beneficiar a los clientes y a la comunidad.

Durante el 2015 se inició la campaña de salud “Me Cuido”, la cual tiene como objetivo el crear conciencia en los colaboradores respecto a temas de salud y cuidado personal. Esta campaña se suma al Programa Anual de Salud del Banco, que consta de dos fases: la primera se enfoca en realización de exámenes de laboratorio a toda la plantilla y la segunda en la elaboración de una ficha médica, en donde luego se revisa el resultado de los exámenes de laboratorio y el médico ocupacional brinda las recomendaciones pertinentes a cada colaborador.

Los resultados del año pasado del programa fueron exitosos ya que se incrementaron en 31 puntos porcentuales el número de colaboradores con diagnóstico satisfactorio. Se alcanzó el 60% de los participantes, así como se redujo en 9 puntos el número de casos de obesidad detectados, que supuso un 13% de los resultados.

Debido al estado de alerta ante la posible

1 Los denominados briefings son un medio de comunicación interna del Banco, por medio del cual se les transmite a los Colaboradores la últimas noticias relacionadas a la gestión de Banco Guayaquil

2 Las tasas de rotación presentadas en este informe para los años 2013 y 2014 varían en comparación a las presentadas en la Memoria de Sostenibilidad de Banco Guayaquil 2014, debido a una reingeniería en los cálculos, para poder presentar una información más veraz y acertada.

CAMPAÑA DE SALUD ME CUIDO		
Diagnósticos Principales	2015	2014
Normal	60.47%	29%
Obesidad	12.71%	22%
Dislipidemia	8.90%	8%
Parasitosis	6.29%	8%
Hipercolesterolemia	3.01%	5%
Otros	8.69%	28%



erupción de los volcanes Cotopaxi y/o Tungurahua, se elaboró un Plan de Contingencias en el que se tomó en consideración a colaboradores del Banco Guayaquil, sus familias y a los Banqueros del Barrio. Este plan contempló una fase de vacunación, la entrega de kits de emergencias y la capacitación perenne sobre cómo actuar ante las diferentes alertas frente a la eventual de una erupción volcánica. También se realizaron simulacros de evacuación, determinación de zonas seguras, desarrollo de planes familiares y un programas de acogida a personas damnificadas. En total se entregaron 860 kits de emergencia.

Se culminó con los resultados del estudio realizado por el Banco junto a especialistas externos para determinar los rangos salariales y de esta manera, mejorar los niveles de remuneración de los empleados. El estudio

fue realizado por la firma Hay Group y se consideró su metodología asignando puntajes a una selección de cargos dentro del Banco, luego se realizó una ponderación de varios aspectos tales como conocimiento, habilidades, toma de decisiones y responsabilidad. Según los puntajes se iban organizando los cargos en diferentes categorías, creando así un escalafón salarial. Estos rangos salariales brindaron a la institución una herramienta por medio de la cual se podía realizar una comparación óptima de una categoría con otras del sector. Anteriormente, los niveles salariales se asignaban por medio de una comparación de los cargos en el Banco con otros del sector. Sin embargo, esta asignación no era la más eficiente ya que los bancos no tienen los mismos tamaños y, por ende, un mismo cargo puede tener diferentes niveles salariales en varias instituciones del sector financiero. Por el contrario, una vez



aplicada la Metodología Hay, la comparación se realizó por medio del escalafón salarial, es decir ya no se comparó cargo con cargo, sino categorías del Banco con categorías que en otras empresas tengan el mismo rango de puntaje.

Todos estos cambios permitieron percibir una mejora de 6 puntos en el nivel de satisfacción de los colaboradores, según los resultados de la encuesta elaborada por Great Place to Work. La nueva encuesta se llevó a cabo en agosto de 2015 y contó con una participación del 94.6% de los Colaboradores. Las encuestas se realizaron vía online, enviando un correo al buzón corporativo de los miembros de la institución que laboran con una computadora, o entregando una en-

cuesta manual a aquellos colaboradores que no cuenta con un terminal. El resultado de la encuesta fue un puntaje altamente satisfactorio del 74.5, destacándose entre los aspectos mejor evaluados la comunicación, el orgullo del colaborador de trabajar en Banco Guayaquil, el apoyo a su desarrollo y el desempeño profesional. Finalmente el sentido de ser involucrados en las decisiones que afectan a su trabajo.

## 7.3 Capacitación y desarrollo de carrera

(G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11)

Banco Guayaquil cuenta con un programa de formación integral, que incluye capacitaciones presenciales y online. La Institución cuenta con un Web Campus que promueve la formación continua de los colaboradores, con el objetivo de alinear las necesidades de formación de ellos con la estrategia del negocio, muchas veces concernientes a mantenerlos actualizados con nuevas leyes en materia de prevención de fraudes, riesgos y cumplimiento. También se utiliza para temas de educación financiera.

Los contenidos académicos se dictan bajo las modalidades presencial o virtual. En 2015 la capacitación promedio por colaborador

fue de 17.20 horas, lo cual significa un incremento del 21% frente al total de horas de capacitación del 2014.

Por otro lado, se sigue ejecutando el Programa “Mi nueva Meta” cuyo objetivo es preparar a los colaboradores que pronto alcanzarán su jubilación.

Dependiendo del cargo, existe una capacitación especialmente destinada al desarrollo de habilidades técnicas. El año anterior se dictaron talleres internos de: Inducción General, Escuela de Caja, Formación Comercial, Tributación, Seguridad Bancaria, Management y Estrategia Digital

### CAPACITACIONES DE COLABORADORES BANCO GUAYAQUIL

Número de cursos*			Número de colaboradores			Promedio horas/colaborador		
2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
309	390	311	2,791	3,098	3,001	8.31	14.25	17.20

\* Incluye los programas externos de capacitación

### INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN

Año	Curso Presencial	Curso Virtual	Diplomado	Capacitación Exterior	Total
2015	205.556	26.438	0.00	7.352	239.347
2014	192.662	13.586	318.428	34.263	558.938
2013	179.799	45.113	77.068	2.684	304.664
Total de inversión en capacitación					1.102.949



La institución también cuenta con un convenio con el Tecnológico de Monterrey para brindar capacitación a los colaboradores que deben desarrollar Habilidades Gerenciales. Entre los temas que se brindaron el año pasado estuvieron: Trabajo en Equipo, Toma de Decisiones y Equipos de Alto Desempeño.

En cuanto al Programa de Becas de Estudio, que permite a los colaboradores, completar sus carreras de pregrado o realizar un postgrado, en el 2015 se concedieron 12 nuevas becas, así como se renovaron 7 becas.

En 2015 se introdujeron una serie de mejoras, con la finalidad de optimizar los pro-

cesos y enriquecer la mirada de desarrollo profesional de los colaboradores alineados a las metas del Banco. Un hito importante con respecto al desarrollo de la carrera de los Colaboradores fue la evaluación de rendimiento. Esta evaluación consistió en dos fases, una de autoevaluación del empleado y otra de evaluación con el jefe inmediato.

Este tipo de iniciativas permiten que el BG logre una cobertura de evaluaciones de desempeño de un 98% y facilitan el apoyo y desarrollo de nuestros colaboradores.

#### EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO

Categoría profesional	N° colaboradores total	N° colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2015
Operativo	1.849	1.689	91,3%
Táctico	862	806	93,5%
Ejecutivo	200	184	92,0%
Estratégico	16	10	62,5%
TOTAL	2.927	2.689	91,9%

#### EVALUACIÓN DE RENDIMIENTO

Categoría profesional	N° colaboradores total	Hombre	Mujer	N° colaboradores evaluados	Hombre	Mujer
Operativo	1.849	781	1.068	1.689	739	950
Táctico	862	356	506	806	336	470
Ejecutivo	200	97	103	184	88	96
Estratégico	16	14	2	10	8	2
TOTAL	2.927	1.248	1.679	2.689	1.171	1.518





8

Desempeño  
Comunitario  
y Ambiental

## 8. Desempeño Comunitario y Ambiental

### 8.1 Aporte a la Comunidad

(IP05, IP06)

El monto total de aportes a la comunidad de Banco Guayaquil en 2015 ascendió a USD 260M. Cabe destacar que el compromiso adquirido por la empresa ha contribuido a generar relaciones de confianza y cercanía con la comunidad.

Para Banco Guayaquil siguió siendo importante el apoyo a la educación y el desarrollo

del colegio Montepiedra, el mismo que tiene como objetivo capacitar a jóvenes principalmente en las áreas de electricidad industrial, electrónica industrial y mecánica automotriz. Tras su conversión en 2012 a Unidad Educativa, ofrece además educación escolar básica completa y bachillerato para niños y jóvenes.



## 8.2 Gestión Ambiental

(G4-EN3,G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN19, G4-EN23, G4-EN27, IPO7, IPO8)

“El Banco cuenta con un Programa de Compensación de Emisiones, que incluyó la plantación de árboles en una finca propiedad del Banco. En 2015 participaron en ello más de 180 colaboradores junto a sus familias y se sembraron 8.000 árboles de teca.

Banco Guayaquil y el Gobierno Autónomo Descentralizado de Carchi firmaron un convenio para la conservación de 700 hectáreas de un bosque nativo. El área apadrinada comprende la zona del Bosque Protector Chamizo Minas, ubicado en la provincia de Carchi. Esta zona tiene una gran biodiversidad ya que allí se encuentran cientos de especies forestales, así como también de animales.





Asociado a los programas de compensación y reducción emprendidos, el Banco logró la neutralización total de las emisiones de CO<sub>2</sub>, siendo reconocida como una empresa Carbono Neutro.

EMISIONES TOTALES DE GEIS (TON CO <sub>2</sub> EQ)			
Alcance	2013	2014	2015
Alcance 1 - Emisiones Directas	1.406,94	947.51	693.62
Alcance 2 - Emisiones Indirectas	2.951,37	2,937.07	2828.23
Total	4.358,31	3,884.58	3,521.85





YoCuido

22 DE MARZO  
DÍA MUNDIAL DEL  
AGUA

VAMOS A CONOCER MÁS >

YoCuido

Al interior de la organización también mantuvimos la campaña de sensibilización denominada “Yo Cuido”, cuyo objetivo es crear conciencia en los colaboradores respecto de la importancia de incorporar en la vida diaria hábitos de ahorro, para de esa manera involucrarlos directamente en la estrategia de reducir el consumo de papel, electricidad, agua.

Jugó un papel especial la comunicación interna con ocasión de fechas especiales relacionadas con el cuidado del medioambiente, tales como el Día del Agua, Día de la Tierra y Hora del Planeta.

### Voluntariado Corporativo

El voluntariado corporativo del Banco Guayaquil es una forma de involucrar a la ciudadanía para hacer frente a los desafíos en materia de desarrollo, permitiendo a la institución movilizar a sus colaboradores para que realicen acciones y tareas específicas, previamente identificadas por la empresa.

La cifra de voluntarios alcanzada en el 2015 fue de 315 colaboradores, quienes ponen a disposición sus habilidades y su tiempo, apoyando iniciativas en áreas de educación financiera, medio ambiente, pintar escuelas, salud, entre otras.

El voluntariado corporativo nos permite alcanzar una mayor comprensión a los desafíos en materia de desarrollo a través de la experiencia que nuestros colaboradores realizan fuera de su ámbito laboral.

Durante 1 año pasado logramos desarrollar una política de voluntariado que no sólo busca potenciar el sentimiento de orgullo de los colaboradores hacia la organización, sino que, además, contribuye a fortalecer el vínculo del Banco con la comunidad, y reforzar la labor que realizamos en la protección del medio ambiente.

Al realizar este trabajo también contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



### EMISIONES DE GEIs CONSIDERADAS

Alcance 1	Alcance 2	Alcance 3
Emisiones generadas por la realización de las actividades y sobre las cuales se tiene control absoluto 1. Combustible para vehículos 2. Combustible para generadores 3. Gas refrigerante 4. GLP comedor	Emisiones generadas por el consumo de electricidad, proveniente de una organización externa	Emisiones generadas de manera indirecta por productos o servicios ajenos a la institución, las cuales no se encuentran dentro del alcance de la institución.





9

Acerca de  
esta memoria

## 9. Acerca de esta memoria

### 9.1 Parámetros Generales

(G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33, G4-48)

Banco Guayaquil, en línea con su fuerte compromiso con la transparencia, presenta su primera memoria de sostenibilidad, correspondiente al año 2015. En la misma, la entidad recoge su desempeño en materia social, ambiental y económica, y busca asimismo, acercar a sus grupos de interés información descriptiva de cómo es la organización y la toma de decisiones, exponiendo las principales características de su gobierno corporativo.

Asimismo, como adherente a 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 memoria sus operaciones en Ecuador.

La revisión y supervisión de esta memoria recae sobre el Vicepresidente Ejecutivo Gerente-General, el Comité de Gobierno Corporativo y el Directorio.

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

## 9.2. Determinación de los aspectos materiales

(G4-18, G4-19, G4-20, G4-21, G4-23)

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 2015 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, y 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

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA: ALTA RELEVANCIA		
ASPECTO	LÍMITES INTERNOS	LÍMITES EXTERNOS
Gobierno corporativo	Banco Guayaquil	---
Ética y anticorrupción		---
Gestión de riesgos		---
Cumplimiento regulatorio		---
Desempeño económico		---
Contribución al país		Instituciones gubernamentales
Inclusión financiera y accesibilidad		Bancos del Barrio
Educación financiera		---
Comunicación responsable		---
Satisfacción de clientes		---
Seguridad de clientes		Proveedores y contratistas
Innovación, continuidad y eficiencia operacional		Proveedores y contratistas
Sustentabilidad en la cadena de valor		---
Atracción y retención de talentos		---
Diversidad e igualdad de oportunidades		---
Capacitación y desarrollo de carrera		---
Clima laboral y comunicación interna		---
Remuneraciones y beneficios (colaboradores)		---
Salud y seguridad (colaboradores)		---
Inversión social		---
Gestión ambiental y ecoeficiencia	---	

# Índice de contenidos GRI G4

(G4-32)



CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES			
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS	VERIFICACIÓN EXTERNA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Carta del Presidente Ejecutivo	6	-
G4-2	Carta del Presidente Ejecutivo	6	-
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-4	Perfil de Banco Guayaquil; Productos y servicios	14	-
G4-5	Contraportada	Contra-portada	-
G4-6	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-7	Perfil de Banco Guayaquil	14	-
G4-8	Perfil de Banco Guayaquil; Productos y servicios	14	-
G4-9	Principales cifras	10	-
G4-10	Descripción de la plantilla	82	PRINCIPIO 6
G4-11	Descripción de la plantilla	82	PRINCIPIO 3
G4-12	Gestión de la cadena de suministro	56	-
G4-13	Gestión de la cadena de suministro	56	-
G4-14	Gestión de riesgos	31	-
G4-15	Membresías y adhesiones	44	-
G4-16	Membresías y adhesiones	44	-
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	Perfil de Banco Guayaquil	14,103	-
G4-18	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-19	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-20	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-21	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-22	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-
G4-23	Definición de los aspectos materiales y cobertura	103	-

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES	SECCIÓN	PÁGINAS	VERIFICACIÓN EXTERNA
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-25	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-26	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
G4-27	Relacionamiento con nuestros grupos de interés	42	-
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Acerca de esta memoria	102	-
G4-29	Acerca de esta memoria	102	-
G4-30	Acerca de esta memoria	102	-
G4-31	Acerca de esta memoria	102	-
G4-32	Acerca de esta memoria; Índice de contenidos GRI y de Pacto Global	102	-
G4-33	Acerca de esta memoria	102	-
GOBIERNO			
G4-34	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-35	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-36	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-37	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-38	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-39	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-40	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-41	Ética y transparencia	30	-
G4-42	Misión, Visión y Valores	15	-
G4-43	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-44	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-45	Gestión de riesgos	31	-
G4-46	Ética y transparencia; Gestión de riesgos	31	-
G4-47	Gestión de riesgos	31	-
G4-48	Acerca de esta memoria	103	-
G4-49	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-50	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-52	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
G4-53	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	22	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Misión, Visión y Valores; Ética y transparencia	15,30	PRINCIPIO 10
G4-57	Ética y transparencia	30	PRINCIPIO 10
G4-58	Ética y transparencia	30	PRINCIPIO 10

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Apoyo al empresariado	DMA	Apoyo al empresariado	-	60	-
	G4-EC8	Apoyo al empresariado		60	-
	FS6	Apoyo al empresariado		60	-
Banca responsable	DMA	Banca responsable	-	60	-
	G4-EC8	Banca responsable		60	-
	FS7	Inclusión financiera		62	-
	FS13	Inclusión financiera		62	-
	FS14	Inclusión financiera		62	-
	FS15	Inclusión financiera		62	-
Capacitación y desarrollo de carrera	DMA	Capacitación y desarrollo de carrera	-	89	PRINCIPIO 6
	G4-LA9	Capacitación y desarrollo de carrera		89	PRINCIPIO 6
	G4-LA10	Capacitación y desarrollo de carrera		89	-
	G4-LA11	Capacitación y desarrollo de carrera		89	PRINCIPIO 6
Compromiso y clima laboral	DMA	Descripción de la plantilla; Compromiso y clima laboral	-	82	PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 6
	G4-LA1	Compromiso y clima laboral		84	PRINCIPIO 6
	G4-LA12	Descripción de la plantilla		82	PRINCIPIO 6
	IP04	Compromiso y clima laboral		84	-
Continuidad y eficiencia operacional	DMA	Continuidad y eficiencia operacional	-	77	-
	IP03	Continuidad y eficiencia operacional		77	-

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Cumplimiento regulatorio	DMA	Cumplimiento regulatorio	-	37	-
	G4-SO7	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-SO8	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR4	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR7	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR8	Cumplimiento regulatorio		37	-
	G4-PR9	Cumplimiento regulatorio		37	-
Desempeño económico	DMA	Desempeño económico	-	48	-
	G4-EC1	Valor económico generado y distribuido		54	-
	IP01	Desempeño económico: Principales indicadores		48	-
Ética y anticorrupción	DMA	Ética y transparencia	-	30	PRINCIPIO 1 PRINCIPIO 2 PRINCIPIO 3 PRINCIPIO 4 PRINCIPIO 5
	G4-SO3	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
	G4-SO4	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
	G4-SO5	Ética y transparencia		30	PRINCIPIO 10
Gestión ambiental	DMA	Gestión ambiental	-	94	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
Gestión ambiental	G4-EN3	Gestión ambiental		94	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	G4-EN6	Gestión ambiental		94	PRINCIPIO 8
	G4-EN15	Gestión ambiental		94	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
	G4-EN16	Gestión ambiental		94	PRINCIPIO 7 PRINCIPIO 8
	G4-EN19	Gestión ambiental		94	PRINCIPIO 8 PRINCIPIO 9
	IP07	Gestión ambiental		94	-
IP08	Gestión ambiental	94	-		

## CONTENIDOS BÁSICOS ESPECIFICOS

ASPECTOS MATERIALES	DMA/ INDICADORES	SECCIÓN	OMISIONES	PÁGINAS	PRINCIPIO GLOBAL COMPACT ASOCIADO
Gestión de riesgos	DMA	Gestión de riesgos	-	31	-
	G4-EC2	Gestión de riesgos		31	PRINCIPIO 7
	G4-SO3	Ética y transparencia		30	-
	FS2	Gestión de riesgos		31	-
	FS5	Gestión de riesgos		31	-
	FS9	Gestión de riesgos		31	-
Gobierno corporativo	DMA	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo	-	22	-
	G4-LA12	Estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo		22	-
Inversión social	DMA	Aporte a la comunidad	-	94	-
	IP05	Aporte a la comunidad		94	-
	IP06	Aporte a la comunidad		94	-
Relacionamiento con clientes	DMA	Experiencia del cliente	-	71	-
	G4-PR3	Experiencia del cliente		71	-
	G4-PR5	Experiencia del cliente		71	-
	IP02	Experiencia del cliente		71	-

## DESCRIPCIÓN DE LOS INDICADORES PROPIOS

CODIFICACIÓN	CONTENIDO
IP01	Principales índices de la situación económica de la compañía
IP02	Programas e iniciativas para el relacionamiento con clientes
IP03	Programas e iniciativas para mejorar la eficiencia y eficacia operacional
IP04	Mecanismos de evaluación del clima laboral y principales resultados
IP05	Programas comunitarios de inversión social
IP06	Programas a iniciativas de voluntariado corporativo
IP07	Programas e iniciativas para la reducción del consumo de materiales y de energía
IP08	Programas e iniciativas para la reducción y/o mitigación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)

