



BANCO  
GUAYAQUIL

BANCO DEL BARRIO  
CORRESPONSAL NO BANCARIO

## Memoria de Sostenibilidad 2018 Banco Guayaquil

Desarrollada de conformidad con los *GRI Standards*

**Banco Guayaquil S.A.**  
Memoria de Sostenibilidad 2018

**Econ. Angelo Caputi Oyague**  
Presidente Ejecutivo

Créditos fotográficos: Shirley Balladares,  
Tere Briones, Jean Claude Verdu,  
Archivo Banco Guayaquil  
Asesoría Técnica: Valora Consultores

Diseño y realización: Trama Ediciones  
Trama: Giacomo Roca N33-73 y  
Bosmediano  
Quito, Ecuador  
Telf. 2246315 / 2246317  
[www.trama.ec](http://www.trama.ec) / [editor@trama.ec](mailto:editor@trama.ec)

Hecho en Quito, Ecuador, septiembre 2019

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

# Contenido

Carta del Presidente Ejecutivo .....	4
Principales cifras .....	7
<b>1. Perfil de Banco Guayaquil</b>	
1.1 Perfil .....	11
<b>2. Estrategia Corporativa</b>	
2.1. Estrategia y Modelo del Negocio .....	14
2.2 Enfoque en Sostenibilidad .....	16
2.2.1 Modelo de Sostenibilidad .....	16
2.2.2 Relacionamiento con los Grupos de Interés .....	18
2.2.3 Aporte a la Comunidad .....	19
2.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	22
<b>3. Desempeño Económico</b>	
3.1 Datos financieros relevantes .....	27
3.2 Distribución del valor económico .....	32
3.3 Gestión de la cadena de suministro.....	35
<b>4. Contribución al Desarrollo Económico y la Sostenibilidad</b>	
4.1 Apoyo al empresariado .....	38
4.2 Evaluación ambiental y social de clientes .....	39
4.3 Inclusión Financiera .....	40
<b>5. Experiencia del Cliente y Operación</b>	
5.1 Innovación y experiencia del cliente.....	44
5.2. Educación financiera .....	47
5.3. Seguridad Integral .....	48
5.4. Eficiencia Operacional y gestión ambiental.....	51
<b>6. Equipo</b>	
6.1 Descripción de la plantilla .....	57
6.2. Capacitación y desarrollo de carrera .....	58
6.3 Compromiso y clima laboral .....	61
<b>7. Ética y Gestión de Riesgos</b>	
7.1 Ética: promoción y monitoeo .....	69
7.2 Gestión de Riesgos.....	71
<b>8. Gobierno Corporativo y Gestión de Riesgos</b>	
8.1 Estructura y funcionamiento .....	76
<b>9. Acerca de esta memoria</b>	
9.1 Parámetros generales .....	84
9.2 Determinación de los temas materiales .....	85
Anexo I: Diálogo con los grupos de interés .....	87
Anexo II: Índice de contenidos GRI y de Pacto Global .....	89

# Carta del Presidente Ejecutivo

(GRI 102-14, 102-15)

**Banco Guayaquil está comprometido con los 10 Principios de Pacto Global, en las diferentes dimensiones de derechos humanos, condiciones laborales, desempeño ambiental y prácticas anticorrupción. Nuestro respaldo se complementa con el apoyo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030, de manera propia por parte del Banco y respaldando iniciativas colectivas.**

Estimados lectores:

Con mucha satisfacción comparto con ustedes nuestra Memoria de Sostenibilidad, informe que presenta los resultados del año 2018.

Podemos describir nuestra gestión como muy positiva, ya que definimos claramente nuestro propósito e implementamos nuestro plan estratégico para los próximos cinco años.

Somos un Banco enfocado en el cliente y esa es nuestra mayor fortaleza. A partir de septiembre pusimos en marcha el Proyecto Céntrico, que tiene como objetivo alinear todas las estrategias de negocios, conceptualización, desarrollo y comercialización de nuestros productos y servicios, teniendo siempre en el centro del negocio al cliente.

Para cumplir con este objetivo, reestructuramos las distintas áreas de nuestra organización, todas alineadas a dar soluciones ágiles y a resolver las necesidades de nuestros clientes. Pasamos de tener una atención focalizada en productos a una concentrada en segmentos.

Estamos un paso adelante junto a nuestros clientes, generando trabajo y crecimiento económico. Otorgamos un total de US\$ 4.301 millones en créditos para los diferentes sectores productivos y segmentos de este portafolio durante el último año.

Una de nuestras prioridades fue la de seguir desarrollando una experiencia diferencial para nuestros clientes y de esa manera seguir obteniendo ventaja competitiva. Avanzamos de manera importante hacia el objetivo de dar a nuestros clientes la posibilidad de acceder al Banco a través de los diferentes canales habilitados. El 30% de las nuevas cuen-

tas corrientes y de ahorros se abren digitalmente. En este contexto lanzamos el primer crédito mediante un proceso online, desde su contratación hasta su liquidación, a través del cual se otorgaron US\$ 36 millones. Continuamos trabajando para ampliar esa base con más clientes y nuevos usuarios del Banco para darles la posibilidad de acceder rápidamente y desde cualquier dispositivo a nuestros productos y servicios.

Nuestra participación de mercado (activos más contingentes) aumentó y pasó del 10.30% al 11.02%. Nos complace también haber incrementado la participación en Quito, Cuenca y sus zonas de influencia más cercanas.

Por otra parte, los corresponsales no bancarios lograron un significativo crecimiento en sus colocaciones, depósitos y utilidad. Cerramos el 2018 con la cifra de 5.016 Bancos del Barrio, lo cual nos confirma la efectividad de la estrategia que hemos venido ejecutando desde hace diez años.

En base del crecimiento orgánico e inorgánico de los últimos años, hemos fortalecido nuestro compromiso de tener ratios de capital sólidos. Esto fue lo que motivó nuevamente el aumento de capital del año pasado, el que ascendió a US\$ 370 millones. Aprovecho para agradecer el compro miso de nuestros accionistas en cada incremento de capital.

Algo que nos gustaría también mencionar y en lo que hemos invertido una gran cantidad de tiempo y recursos es nuestro Plan de Transformación Digital, el que estamos seguros, nos permitirá seguir fortaleciendo el Banco en el largo plazo.



BANCO  
JAYAQUI

**Estamos un paso adelante  
junto a nuestros clientes,  
generando trabajo y  
crecimiento económico.  
Otorgamos un total de US\$  
4.301 millones en créditos  
para los diferentes sectores  
productivos y segmentos de  
este portafolio durante el  
último año.**

El uso intensivo de la tecnología nos ha permitido simplificar los procesos, para entregar una oferta de valor personalizada a cada cliente, de manera omnicanal. Además, ha facilitado la gestión del riesgo de crédito, haciendo más ágil y sencilla la operación. Esta capacidad tecnológica nos ha dado también la oportunidad de extender los beneficios de la transformación a los clientes, colaboradores y proveedores. Todo esto les permite acceder a una oferta integral de productos y servicios de la institución a toda su red de sucursales y agencias en el país.

En general, las transformaciones del Banco Guayaquil a lo largo de estos 95 años han sido exitosas, gracias a la cultura de trabajo que nos caracteriza. Nuestras decisiones buscan generar valor para todos nuestros grupos de interés.

Los avances de 2018 son producto de un esfuerzo importante de las distintas áreas de la institución. En el último año, fortalecimos nuestra oferta de valor para atraer, desarrollar y retener el talento humano en las diferentes áreas y de esta manera seguir generando una transformación cultural y digital. Además, continuamos fortaleciendo el liderazgo y la cultura organizacional, trabajando decididamente para cumplir el propósito de Banco Guayaquil.

Nuestros colaboradores han sido parte fundamental de este cambio organizacional. Demostraron su compromiso con los nuevos retos que demanda hoy el mercado y la institución. Nos complace saber que el índice de satisfacción respecto al clima laboral aumentó del 77.1% al 94.3%.

Como resultado a nuestras Buenas Prácticas en materia de género fuimos reconocidos una vez más con el Premio a la igualdad organizacional "El Talento no tiene Género". En cada uno de los reconocimientos que recibimos, vemos reflejado el compro-

miso y trabajo diario de todos nuestros colaboradores, los mismos que nos permiten entregar una propuesta de valor para ellos y a la medida de cada uno de nuestros clientes.

Banco Guayaquil está comprometido con los 10 Principios de Pacto Global, en las diferentes dimensiones de derechos humanos, condiciones laborales, desempeño ambiental y prácticas anticorrupción. Nuestro respaldo se complementa con el apoyo a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la Agenda 2030, de manera propia por parte del Banco y respaldando iniciativas colectivas.

Seguiremos trabajando conforme a nuestro propósito, atendiendo a nuestros diferentes grupos de interés, con fuerzas renovadas.

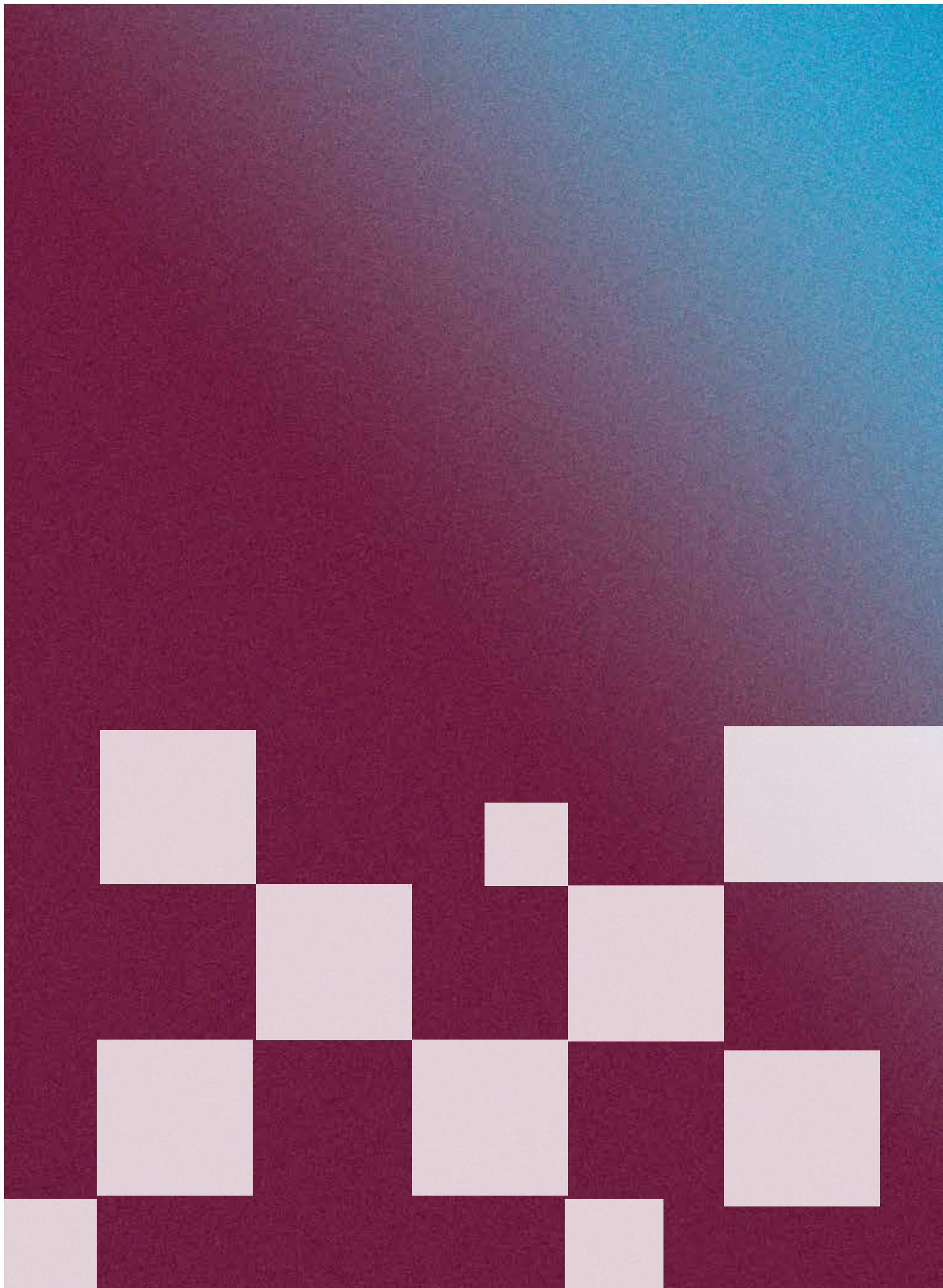
*Lo mejor está por venir.*

## Principales cifras (USD en miles)

(GRI 102-7)

Desglose de las principales cifras para Banco Guayaquil en 2018, incluyendo las tendencias respecto a 2017.

<p><b>US\$</b> <b>475,276 M</b> de ingresos</p>	<p><b>US\$</b> <b>3,320MM</b> Depósitos del público</p>	<p><b>US\$</b> <b>3,147MM</b> Total Crédito entregado</p>	<p><b>US\$</b> <b>2,492 MM</b> Crédito entregado al sector productivo</p>
<p><b>7mo. año</b> <b>consecutivo</b> calificación de riesgo AAA</p>	<p><b>5,016</b> Bancos del Barrio</p>	<p><b>2,392,892</b> clientes</p>	<p><b>72.4%</b> Índice de satisfacción de clientes</p>
<p><b>2,891</b> colaboradores</p>	<p><b>56%</b> de mujeres en la plantilla</p>	<p><b>44%</b> de hombres en la plantilla</p>	<p><b>27.8</b> Promedio de horas de capacitación por colaborador</p>





**PERFIL DE  
BANCO GUAYAQUIL**

**1**





## 1.1. Perfil

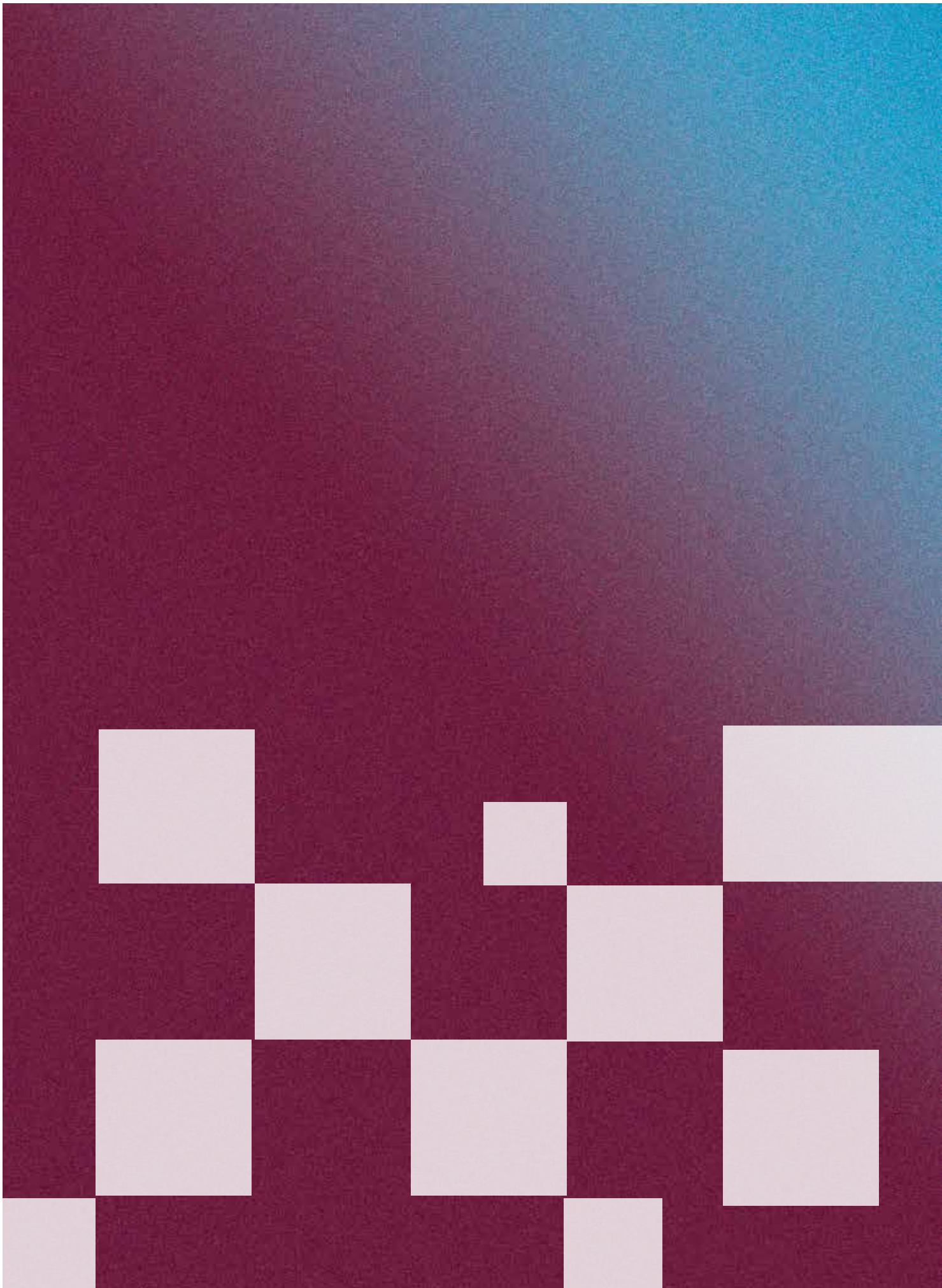
(GRI 102-4, 102-5, 102-10)

Con un sólido trabajo y direccionados por una visión integral y vanguardista, estamos posicionados como uno de los bancos más relevantes del país.

Nuestro propósito es “estar un paso adelante para que nuestros clientes cumplan sus sueños”. Comprometidos entonces en generar valor para nuestros clientes, a través de productos y servicios pertinentes, los mismos que aporten a su desarrollo, con una experiencia de uso sustentada en las innovaciones tecnológicas y el trato profesional de nuestros colaboradores. Entendemos la generación de valor como parte integral al conjunto de los grupos de interés, desde la solidez del negocio.

Estamos presentes en prácticamente la totalidad del territorio del Ecuador, a través de 191 oficinas bancarias y 900 cajeros automáticos. Al cierre del 2018 teníamos el apoyo de 5.016 Bancos de Barrio, nuestra red de corresponsales no bancarios. A través de los servicios en línea y la banca móvil estamos además dónde y cuando el cliente nos necesita, como el aliado para la gestión de sus finanzas.

La confianza de nuestros accionistas nos permite seguir avanzando con solidez; cabe señalar que el 79.60% de las acciones son propiedad de la Corporación MultiBG S.A, empresa de capital ecuatoriano.



**ESTRATEGIA  
CORPORATIVA | 2**

## 2.1 Estrategia y modelo de negocio

(GRI 102-2, 102-6)

**Junto a los grupos de interés, avanzaremos en los próximos años siguiendo este nuevo Plan Estratégico 2018-2022.**

Para lograr este propósito, trabajamos en potenciar que el cliente esté en nuestro negocio y en el centro de la toma de decisiones, con esfuerzos materializados en el proyecto Céntrico. Se trata de la iniciativa con la que diseñamos nuestro nuevo Plan estratégico 2018-2022, incluyendo la evolución en la gestión y procesos, así como el impulso a la transformación digital del Banco.

Nuestro nuevo Plan Estratégico se sustenta en 4 vectores estratégicos, a través de los que buscamos ser líderes en los diferentes segmentos de mercado, en rentabilidad y en el servicio que entregamos al cliente.

### Vectores estratégicos

1) Estar enfocados en cada segmento: reforzar el valor entregado a cada cliente mediante propuestas de productos y servicios diseñadas específicamente para el segmento; la especificidad se extiende también a la captación de los clientes y la atención de conformidad con las diferentes necesidades.

2) Ganar proyección nacional: desde nuestro origen regional y el actual posicionamiento de fortaleza en las regiones centro y sur, seguir avanzando especialmente en la región norte en infraestructura y volumen de negocio.

### EL PROYECTO CÉNTRICO TIENE 4 VECTORES ESTRATÉGICOS

UN BANCO ENFOCADO EN CADA SEGMENTO



UN BANCO CON AMBICIÓN NACIONAL: GANAR PARTICIPACIÓN EN QUITO



UN BANCO DE RELACIONES



UN BANCO POTENCIADO POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



PROYECTO CÉNTRICO

3) Apostar a la integración digital: luego de ser pioneros en la transformación digital de la banca en el país, seguir liderando este cambio con foco en la experiencia del cliente (incluyendo la omnicanalidad) y en la eficiencia de procesos, así como en el impacto sobre ambos que entrega la analítica de datos. Promover la adopción de la tecnología por los clientes y la información al respecto para su uso.

4) Ser un banco de relaciones: Mantener al cliente en el centro, haciendo énfasis en la experiencia por sobre los productos y su colocación, esto de la mano de la tecnología, la mayor especificidad de productos y la atención, gracias a la segmentación con el conocimiento del cliente por la analítica de datos.

Construimos sobre una base diversificada de productos y servicios, que continuamos desarrollando de conformidad con los vectores estratégicos.

Junto a los grupos de interés, avanzaremos en los próximos años siguiendo este nuevo Plan Estratégico 2018-2022.

A lo largo de la Memoria presentamos el desempeño al respecto.

## Personas



- **Cuentas: Ahorros y Corriente**
- **Crédito**
- **Tarjetas de crédito**
- **Servicios: pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación**

## Empresas



- **Depósito de Cheques**
- **Cuenta Corriente**
- **Comercio Exterior: Garantías**
- **Servicios: Pagos y recaudaciones**
- **Servicios transaccionales**
- **Créditos: Autofácil, Casafácil**
- **Créditos nómina, créditos agrícolas, Confirming\***

## Microfinanzas



- **Cuentas: Ahorros y Corriente**
- **Crédito**
- **Servicios: Remesas**

\*El Confirming es un convenio administrativo-financiero, que se ofrece a grandes empresas, en el cual Banco Guayaquil se hace cargo de realizar los pagos a proveedores de sus clientes empresas. El beneficio es que pueden ampliar su plazo de pago.

## 2.2 Enfoque en Sostenibilidad

Entendemos que la estrategia y desempeño del Banco han de contribuir de manera integral a la generación de valor para el conjunto de nuestros grupos de interés.

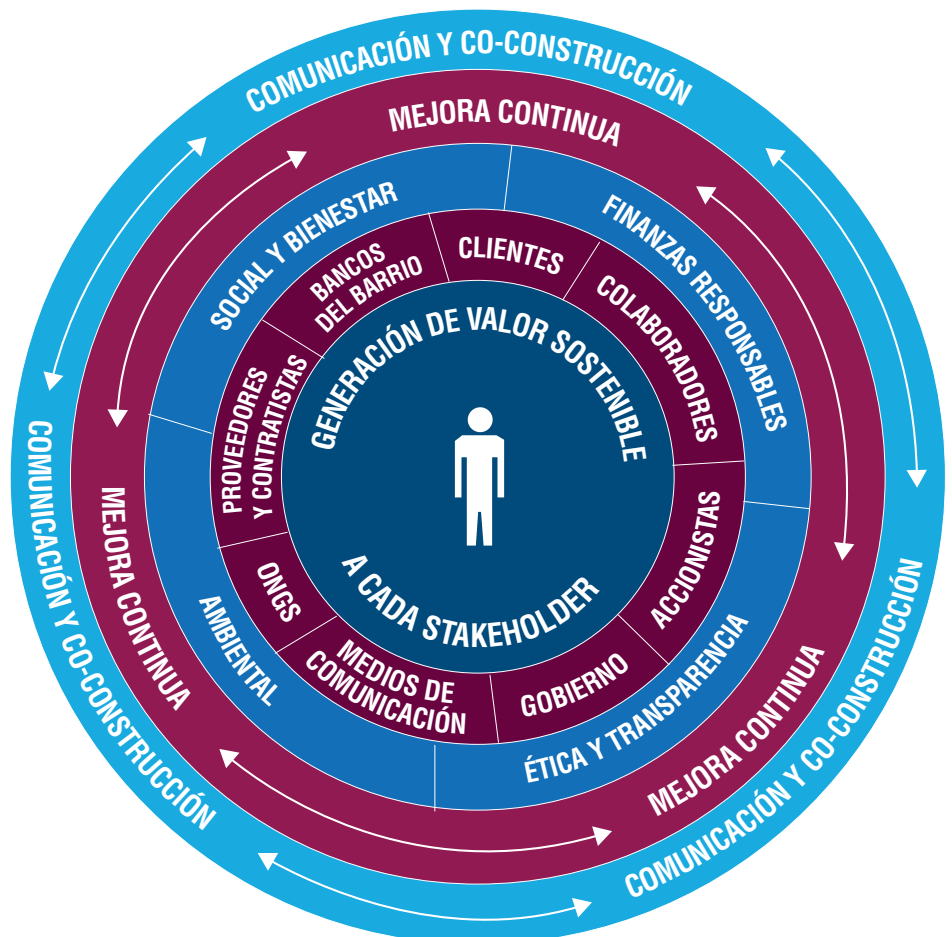
Para ello, a las actividades de provisión de productos y servicios financieros, sumamos iniciativas de responsabilidad social vinculadas con nuestros impactos.

### 2.2.1 Modelo de Sostenibilidad

(102-26)

Refleja nuestro entendimiento de la generación de valor y el compromiso al respecto, que guía cada relación que establecemos.

Estructuramos las iniciativas en cuatro pilares: Social y bienestar; Finanzas responsables; Ética y transparencia; y Ambiental.





El desempeño va acompañado de su evaluación para la detección y mejora de oportunidades, a manera de adaptarnos a los cambios en las expectativas y requerimientos de nuestros grupos de interés, así como el apego al Plan estratégico del Banco. Finalmente, conforme a nuestro compromiso con la transparencia, nuestros avances y resultados son comunicados dentro y fuera de la empresa, considerando siempre la retroalimentación para la co-construcción del Modelo.

Social se reúne cada tres meses y es el responsable de revisar los avances en la implementación del Modelo de Sostenibilidad, incluyendo el monitoreo de los indicadores planteados para las iniciativas, reportando además semestralmente al Directorio. Forman parte del mismo representantes de las áreas de Auditoría, Finanzas, Legal, Riesgos, Talento Humano y Gobierno Corporativo.

Los pilares están compuestos por las siguientes iniciativas principales:

El Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad

Ética y Transparencia	Finanzas Responsables	Ambiental	Social y Bienestar
<p>Prácticas de Gobierno Corporativo</p> <hr/> <p>Código de Ética y Cumplimiento</p> <hr/> <p>Memoria de Sostenibilidad</p>	<p>Programa de Educación Financiera</p> <hr/> <p>Bancos del Barrio</p> <hr/> <p>Cuenta Amiga</p> <hr/> <p>Capacitación para Microempresarios y PYMES</p> <hr/> <p>Financiamiento MiPYMES</p> <hr/> <p>Banca Mujer</p> <hr/> <p>Accesibilidad para clientes con discapacidades</p>	<p>Evaluación de riesgos ambientales y sociales (SARAS)</p> <hr/> <p>Desarrollo de productos verdes</p> <hr/> <p>Reducción y Compensación de emisiones GEI</p>	<p>Capacitación y desarrollo de carrera</p> <hr/> <p>Voluntariado corporativo</p> <hr/> <p>Apoyo a la comunidad</p> <hr/> <p>Liderazgo de la Mesa de Trabajo del ODS 8</p>



## 2.2.2 Aporte a la comunidad

### (IPO4)

Junto con la contribución al ahorro y al desarrollo económico resultante del crédito a nuestros clientes, así como la educación financiera, buscamos atender también otras falencias y/u oportunidades en sus comunidades<sup>2</sup>. Al respecto, ponemos especial énfasis en programas que favorezcan el desarrollo educativo y mitiguen la deserción escolar.

Apoyamos a la Unidad Educativa Montepiedra, que ofrece un programa de estudio basado en la formación humana e integral. Además, desarrollamos un programa de becas anuales para favorecer el acceso de jóvenes a la formación universitaria, en convenio con la Universidad San Francisco de Quito (USFQ). Por otra parte, apoyamos a la Fundación Enseña Ecuador,

que capacita y contrata como maestros a jóvenes desfavorecidos.

Si bien nuestro voluntariado se enfoca principalmente en educación financiera, también participamos de iniciativas para diferentes problemáticas de comunidades vulnerables, en colaboración con organizaciones que ya trabajan en dichos entornos. Al respecto, destaca nuestro apoyo al trabajo de *Hebrew Immigrant Aid Society* (HIAS) y de la Fundación de las Américas (FUDELA).

Comprometidos asimismo con la cultura, apoyamos diferentes formas de expresión artística. Cabe destacar nuestro convenio de colaboración con el Teatro Sánchez Aguilar, en Samborondón.

<sup>2</sup> Más información en los apartados de Educación financiera (cáp. Experiencia de cliente y operación) y Apoyo al empresariado (cáp. Contribución al desarrollo económico y la sostenibilidad).



Sesión de la Mesa de Trabajo del ODS8



## 2.2.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-12)

En Banco Guayaquil contribuimos al cumplimiento de la **Agenda 2030**, incluyendo a la consecución de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** a través de nuestra operación e iniciativas de responsabilidad social. Nos enfocamos especialmente en aquellos ODS y metas vinculados con los temas materiales, una correlación que actualizamos para la Memoria de Sostenibilidad de 2017; en concreto: entre todos los temas materiales, hacemos énfasis en aquellos que son diferenciales de Banco Guayaquil por su modelo de negocio y actividad<sup>3</sup>.

Destacamos a continuación nuestra contribución, que se presenta asimismo reportada a lo largo de la Memoria<sup>4</sup>.

En 2018 dimos inicio a los trabajos de la Mesa del ODS 8, en el marco del programa “Líderes por los ODS” de Pacto Global Red Ecuador. En Banco Guayaquil lideramos la Mesa, de la que participan otras 27 organizaciones.

Establecimos una hoja de ruta con el propósito de acercar las necesidades laborales de jóvenes, especialmente fuera de la vía universitaria, y la demanda de colaboradores por parte de empresas de diferentes sectores.

A lo largo de las diferentes sesiones hemos venido presentando iniciativas destacadas de empleabilidad juvenil promovidas desde la empresa, organizaciones de la sociedad civil, academia y organismos de cooperación/multilaterales, que requieren de la colaboración entre diferentes actores; las mismas han sido recogidas en la publicación *La empleabilidad juvenil como oportunidad para la empresa. Contexto en el Ecuador y buenas prácticas internacionales*.

Asimismo, presentamos el escenario del país, las políticas y normativas. Los trabajos seguirán a lo largo de 2019.

<sup>3</sup> Temas: Contribución al desarrollo y operación de empresas, diversidad (colaboradores), Educación financiera, Evaluación ambiental y social de clientes (para la entrega de crédito), Inclusión financiera, Innovación y tecnología, y Seguridad de la información.

<sup>4</sup> Favor revisar el índice GRI, donde relacionamos los diferentes contenidos de la Memoria con los ODS y sus metas, a partir del documento *Business Reporting on the SDGs* y el análisis estratégico realizado por el Banco. A lo largo del informe se van colocando además las referencias. La descripción de los ODS, el contexto de cada Objetivo y sus metas se encuentran disponibles en la web de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

ODS 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.

Metas: 1.4, 1.5

Desarrollo de productos y servicios financieros para diferentes segmentos, incluyendo aquellos con mayores dificultades de bancarización (Cuenta Amiga, Banco del Barrio), promoviendo el Ahorro (también mediante temas de educación financiera).

### Cifras destacadas

Más de 800.000 Cuentas Amiga  
5.016 Bancos del Barrio

ODS 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.

Metas: 4.3, 4.4

Trabajamos en la educación financiera de niños, jóvenes y adultos, incluyendo aquellos que pertenecen a colectivos vulnerables, en colaboración con diferentes organizaciones.

Por otra parte ofrecemos a nuestros colaboradores posibilidades de desarrollo profesional, entregando formación para su crecimiento, el desarrollo de habilidades y conocimientos, apegados a la equidad de trato.

Cifras destacadas

24,133 niños, jóvenes y adultos capacitados en educación financiera  
27.8 horas promedio de capacitación por colaborador.

ODS 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.

Metas: 5.1, 5.5

Nos encontramos desarrollando productos bancarios especialmente destinados a las mujeres, incluyendo a las emprendedoras, con el objetivo de reducir las brechas en el acceso que se dan en el sector.

En relación a nuestros equipos, promovemos la igualdad de oportunidades, con el resguardo de los lineamientos establecidos en el Código de ética. En materia de género, nos adheriremos en 2019 a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU.

ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

Metas: 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10

Contribuimos a través del fomento de la bancarización y el ahorro por un lado, en el ODS 1, así como en la entrega de crédito para la materialización de proyectos de actividades económicas y/o personales de nuestros clientes. De este modo, se favorece la economía, con especial impacto de las Pymes por su contribución al empleo. Destaca asimismo los contenidos de formación en negocios que entregamos como apoyo (Portal de negocios BG).

Por otra parte, somos generadores de empleo directo en nuestros equipos y velamos por la estabilidad del mismo y las condiciones laborales con que se desempeñan nuestros colaboradores, así como la igualdad de oportunidades.

Además, lideramos la Mesa de Trabajo del ODS 8 en el marco del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador.

Cifras destacadas

US\$ 2,492 MM de crédito entregado al sector productivo (en 2018)  
2,891 colaboradores en plantilla  
99.9% de los colaboradores con contrato indefinido.



ODS 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación

Metas: 9.2, 9.3, 9.4, 9.7

Promovemos la innovación al interior de la compañía, con un enfoque de equipos integrados de diferentes áreas y el usuario en el centro de la toma de decisiones, ya sea cliente interno o externo.

Además, a través de la entrega de crédito, facilitamos que nuestros clientes puedan asumir inversiones en innovación que se traduzcan en retorno para sus negocios.

ODS 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.

Metas: 10.2

A través de los productos financieros, generamos oportunidades de crecimiento y desarrollo de negocios, así como promovemos el ahorro. De este modo, trabajando con los sectores menos favorecidos, podemos aportar a la inclusión de los mismos desde la bancarización y el microcrédito.

Cifras destacadas

US\$85 MM en portafolio de microcrédito.

## 2.3 Relacionamiento con los grupos de Interés

(GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44) (ODS 16.7)

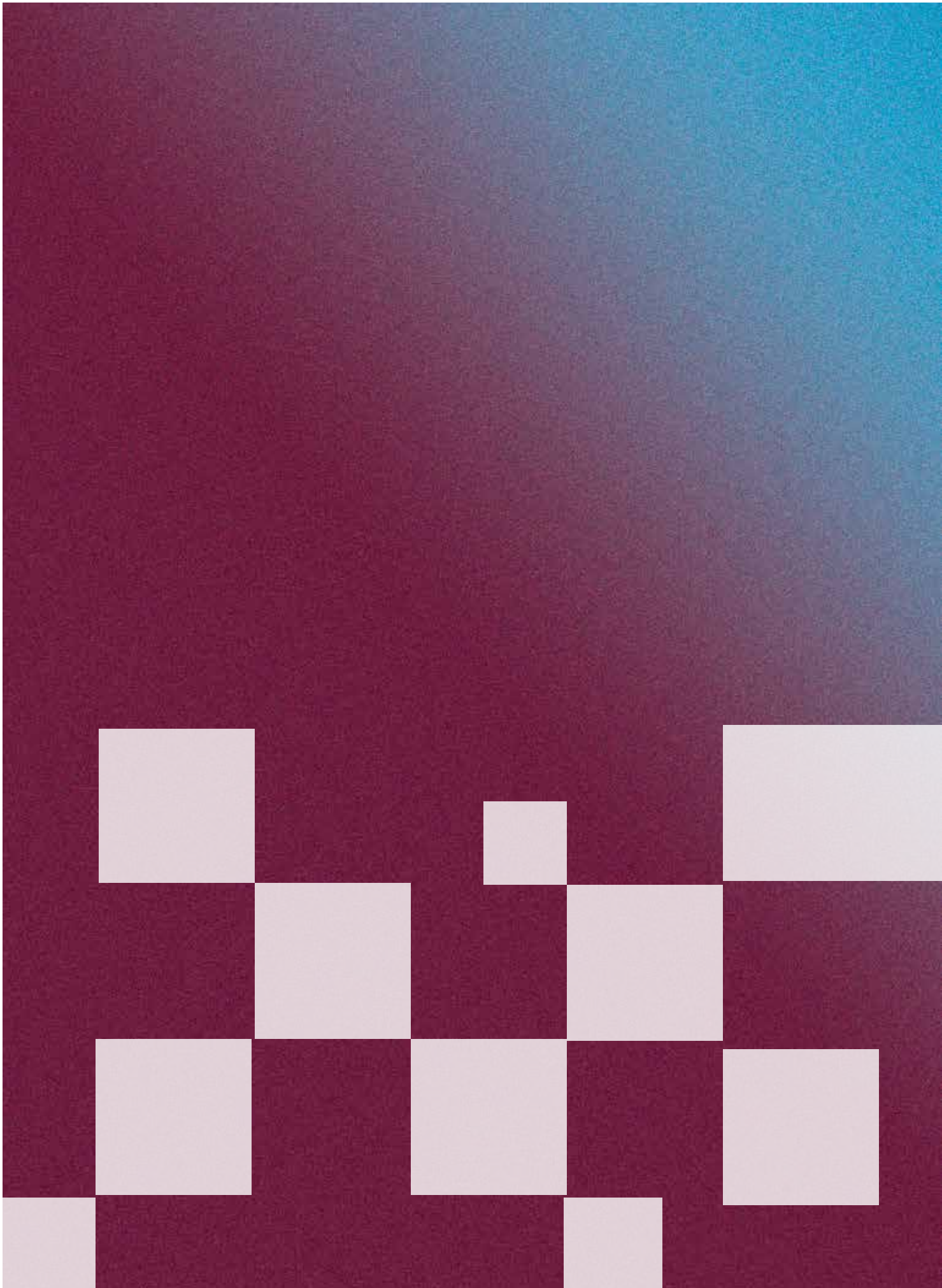
Nuestra actividad como entidad financiera, la implementación del Plan Estratégico y del Modelo de Sostenibilidad se construye sobre la base de la relación con los diferentes grupos de interés. La colaboración es fundamental para la continuidad del negocio, de la creación de valor en el más amplio sentido y de nuestros objetivos relacionados.

Entendemos como grupos de interés a todos los agentes que se ven impactados por nuestra actividad, así como aquellos que influyen de manera determinante en su consecución. Contamos con diferentes canales para el diálogo, los que permiten un estrecho vínculo y fortalecen la confianza.



Nota: puede consultar el detalle de los canales y expectativas de los diferentes grupos de interés en el Anexo I.

GRUPO DE INTERÉS	CREACIÓN DE VALOR
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar la capacitación y el desarrollo de carrera, generando perfiles profesionales altamente competitivos.</li> <li>• Procurar el bienestar profesional y personal, a través de la seguridad de empleo, el clima laboral y las iniciativas específicas de salud y conciliación.</li> <li>• Contribuir al cumplimiento de sus metas y crecer juntos.</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invertir en una empresa con una sólida trayectoria financiera, rentable y exigente en la gestión de riesgos, que avanza de conformidad con un marcado Plan Estratégico.</li> </ul>
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser aliados del Banco tanto en la construcción y entrega de los productos y servicios como en la generación de la experiencia de cliente, con criterios de calidad que sumados a la innovación contribuyen a que avance el negocio de ambas partes y su grado de competitividad.</li> <li>• Construir relaciones de largo plazo con enfoque ganar-ganar.</li> </ul>
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con productos y servicios financieros pertinentes a sus necesidades, que puedan elegir con criterio, gracias a la información de que disponen. Vivir una experiencia omnicanal, de la mano de un aliado en el cumplimiento de sus metas personales y profesionales, con base en el ahorro y en el crédito. Accesibilidad cuándo y dónde lo necesiten.</li> </ul>
Bancos del Barrio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotar a sus clientes de un valor agregado mediante la provisión de servicios financieros, además de incrementar la afluencia a sus establecimientos.</li> <li>• Contribuir a la inclusión financiera en sus comunidades, convirtiéndose en agentes locales de cambio.</li> </ul>
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución al desarrollo socioeconómico del país, bajo criterios de interés general recogidos en el cumplimiento de la legislación y normativa de aplicación.</li> </ul>
ONGs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer oportunidades para el desarrollo de proyectos a través de la inversión social y el establecimiento de alianzas, de modo que las organizaciones sirvan además de nexo con las comunidades para la atención de sus necesidades, buscando preferentemente la instalación de capacidades que permitan la sostenibilidad de los cambios en el tiempo. Ello se extiende a la promoción de la educación financiera, especialmente entre niños y jóvenes.</li> </ul>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los diferentes grupos de interés a través de sus canales y plataformas sobre el desempeño del Banco, así como sensibilizar sobre la importancia de la gestión de las finanzas, crear cultura de ahorro y prevención.</li> </ul>





**DESEMPEÑO  
ECONÓMICO** | **3**



Document with text and a pen.

## 3.1. Datos financieros relevantes

### (IPO1)

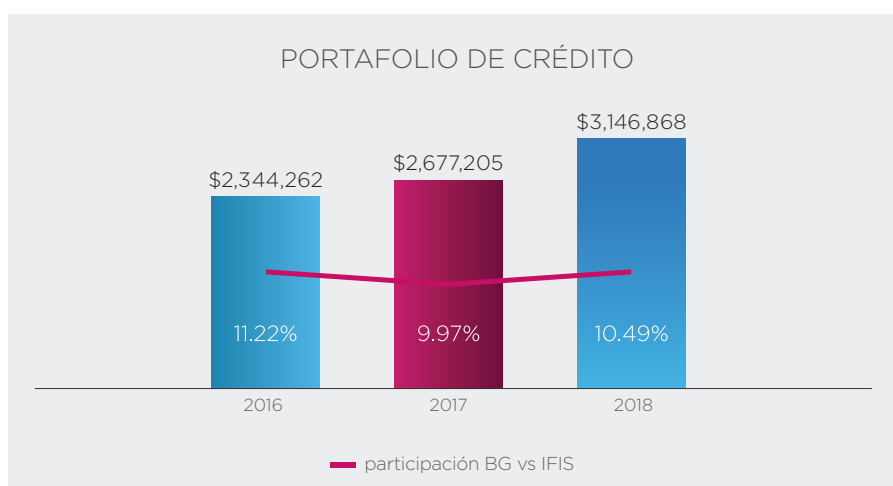
La economía del país se desaceleró en 2018, quedando el aumento del PIB en un 1.1%; contrasta con el crecimiento del 2.4% que experimentó el año anterior. Ello obedece a una reducción de la inversión pública y del gasto de los hogares. Por el contrario, las exportaciones crecieron en un conjunto un 14.6%, si bien perdieron competitividad por el fortalecimiento del dólar.

De la evolución económica **por sectores** en el PIB, destaca el crecimiento del 5% en electricidad y agua, resultado de las inversiones de años anteriores en infraestructura, así como del 4.1% en acuicultura y pesca de camarón, asociado a los cambios tecnológicos; también señalar el incremento del 4% en los servicios educativos y sociales. El sector financiero creció un 1.2%.

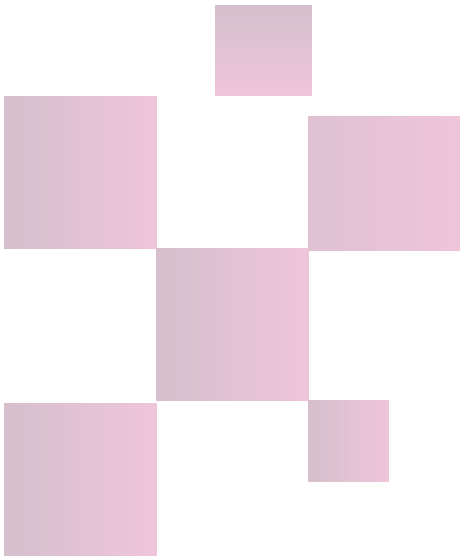
**La cartera de crédito de la banca** creció el 12%, fracción

que supone US\$ 3,170MM; los depósitos se incrementaron un 1.9%, hasta los US\$ 31,257MM, con evolución positiva de los **depósitos** a plazo frente a la reducción en los depósitos a la vista. La **liquidez** del sistema financiero se mantuvo en un indicador del 27.89%, considerando fondos disponibles vs. depósitos.

La liquidez del Banco estuvo por encima del sector, con nuestra estrategia de precautelar y coloca los recursos en activos de alta calidad, con un indicador del 36.02%. Respecto del crédito, la cartera más las operaciones, alcanzaron los US\$ 3,147MM<sup>5</sup>, lo que supone un crecimiento del 17.5% respecto a 2017. Este incremento es superior del sistema financiero. El 49% del crecimiento proviene del segmento comercial. Los depósitos alcanzaron los US\$3,320MM, que representa un crecimiento anual del 8.5%,



<sup>5</sup> La cartera de crédito bruta fue de US\$ 2,743MM.



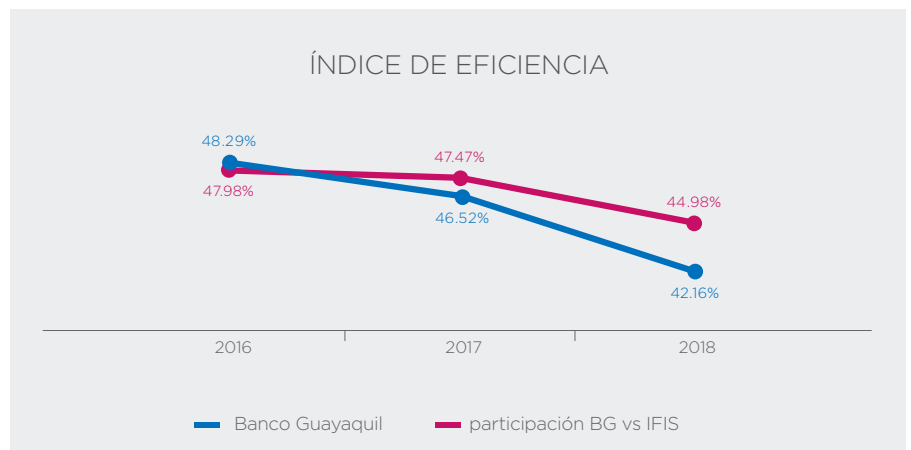
también por encima de la estadística sectorial.

**El índice de eficiencia operacional**, expresado como la relación entre los costos operativos y los ingresos, fue del 42.16%. La reducción frente al 46.52% del 2017 muestra los avances en la eficiencia.

Respecto de la **rentabilidad** sobre el patrimonio, el ROE fue del 14.01%, con una variación anual positiva del 3.5%; en cuanto a la rentabilidad sobre los activos, el ROA fue del 1.39%<sup>6</sup>, que representa un incremento del 0.32%<sup>6</sup>. El Banco mantiene una destacada **solvencia**, con un índice de Patrimonio Técnico de 14,69%, un 5.69% por encima del requerimiento legal<sup>7</sup>.

El aumento en el volumen de la cartera de crédito no se tradujo en menor calidad de la misma, al contrario, el **índice de morosidad** fue del 1.61%, respecto al 2.21% en 2017<sup>8</sup>. Las provisiones de cartera del Banco, a cierre de 2018, representaron el 204.34% de la cartera vencida total, un 32% más que el año anterior.

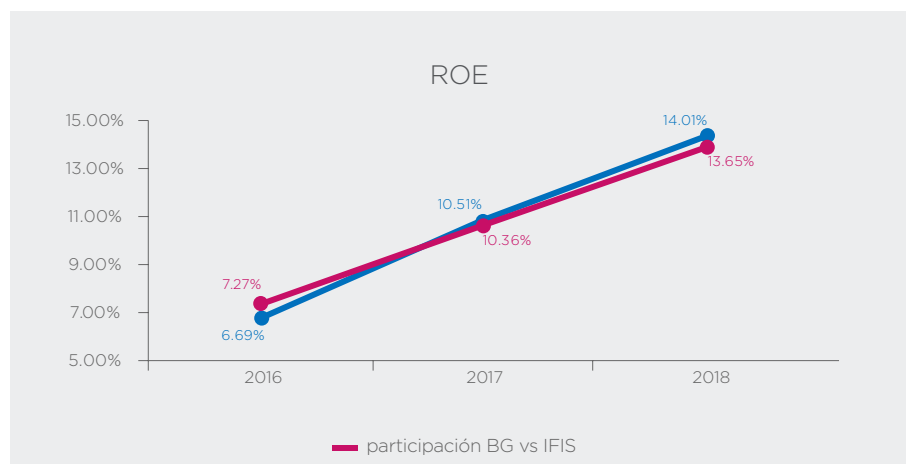
La **utilidad neta** del Banco fue de US\$ 60,372M, un 39.6% más que en 2017, asociado al importante crecimiento de los ingresos (ventas), por encima de los costos, que además disminuyeron en términos relativos al compararlos con los ingresos (eficiencia operacional).

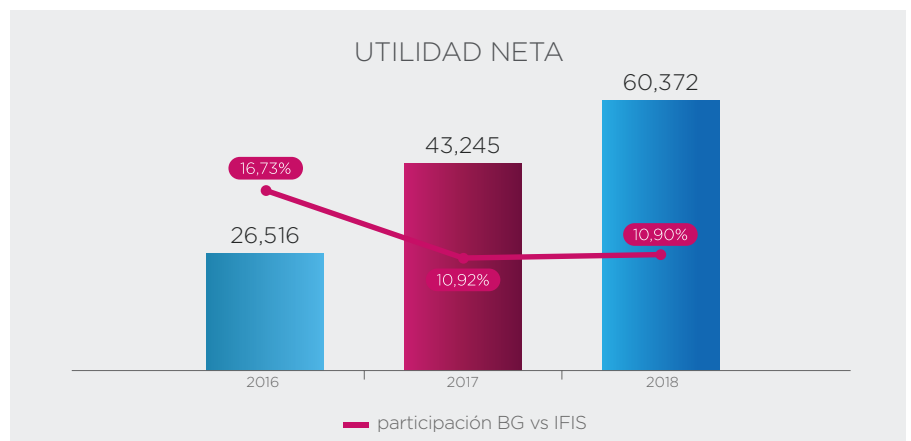
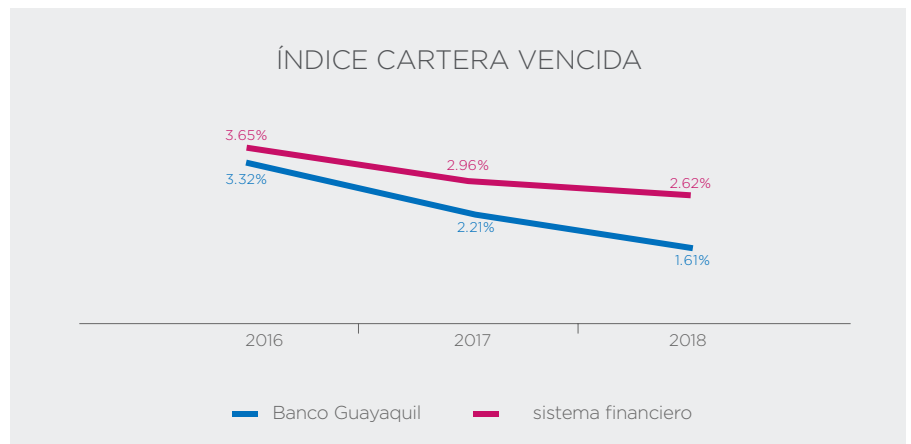
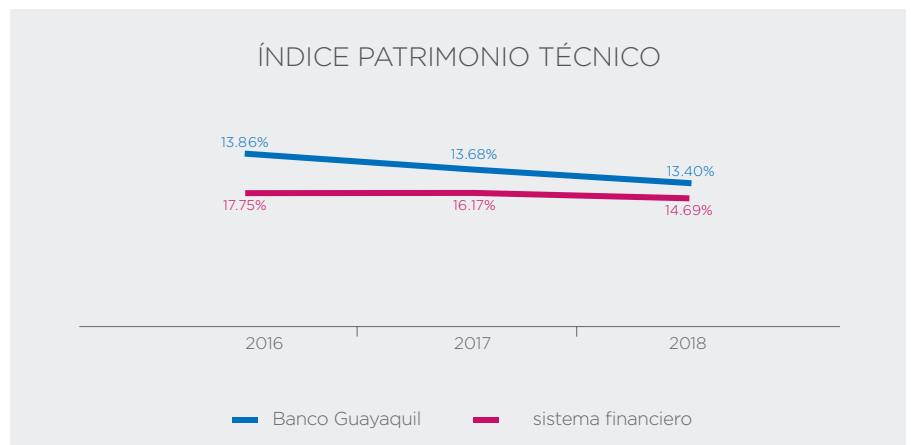
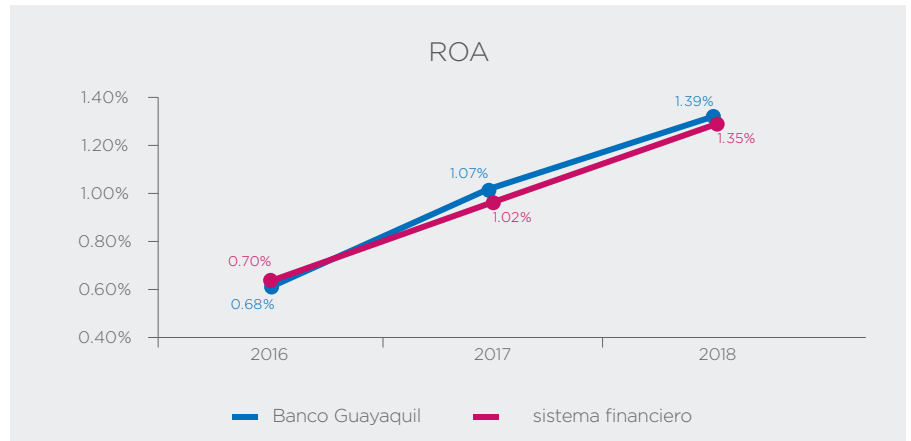


6 El ROE expresa las utilidades netas de un período para el total del patrimonio; el ROA muestra la coeficiente de las utilidades netas para el promedio de activos.

7 El Patrimonio Técnico está formado por la suma del capital pagado, reservas, total de las utilidades del ejercicio corriente, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia de Bancos las catalogue como tales

8 El índice de Morosidad mide las operaciones que al momento del vencimiento no han sido canceladas o renovadas por parte de los clientes.





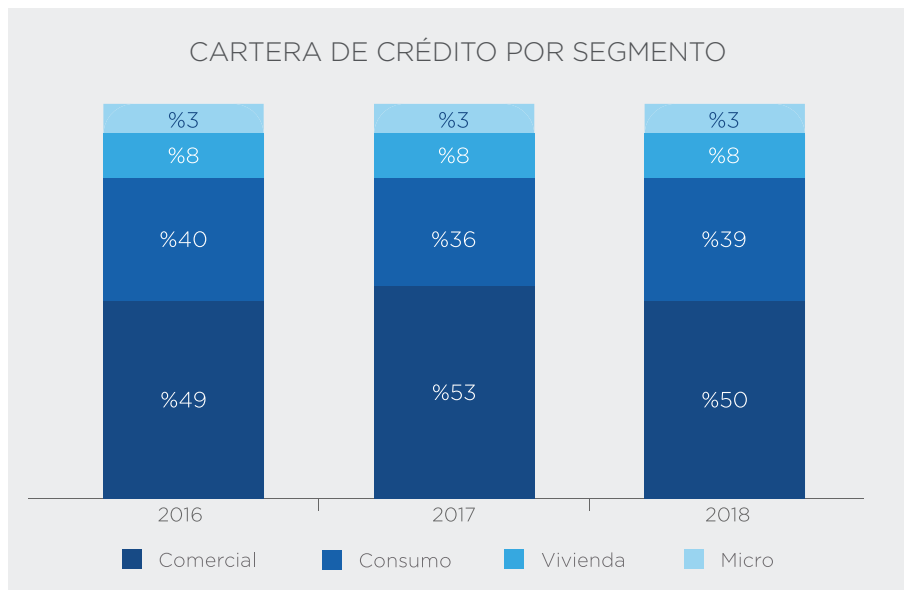
## Desglose de la cartera de crédito

(FS6)

Apoyamos el crecimiento de nuestros clientes a través del crédito, comprometidos con la economía del país.

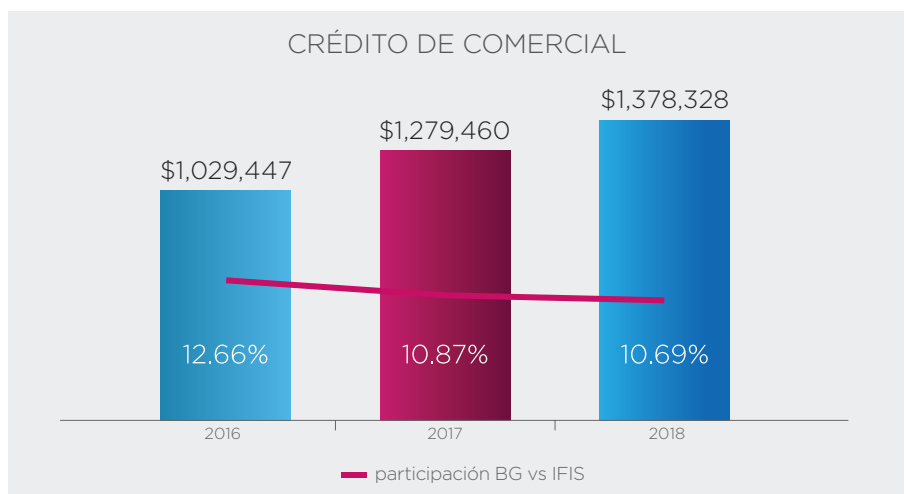
El 56.6% de nuestra cartera de crédito corresponde al

segmento comercial, lo que supone US\$ 1,783MM. Ello supone un incremento del 14.8% respecto a 2017, por encima del crecimiento del 11.2% en el conjunto del sistema financiero.

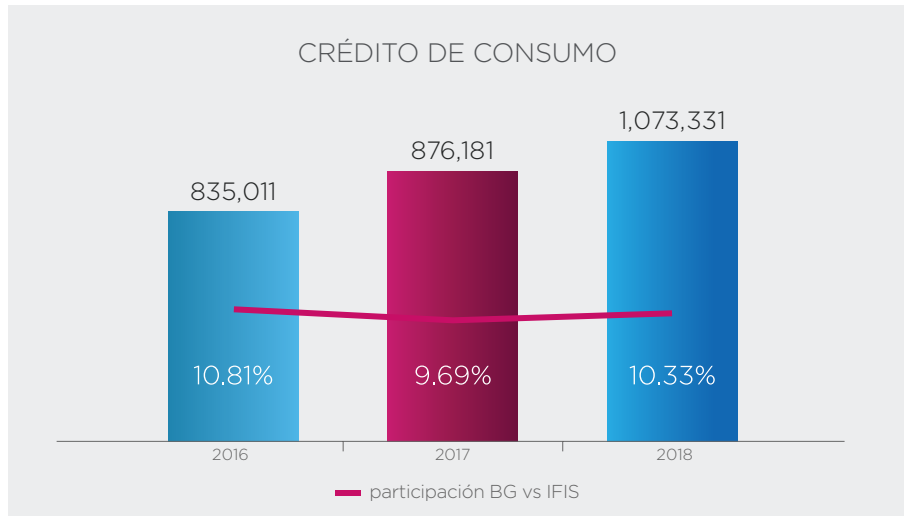


Representa la fracción del crédito de cada segmento sobre el valor de la cartera de crédito bruta. Incluimos en los valores del crédito de consumo, los créditos prioritarios y ordinarios.

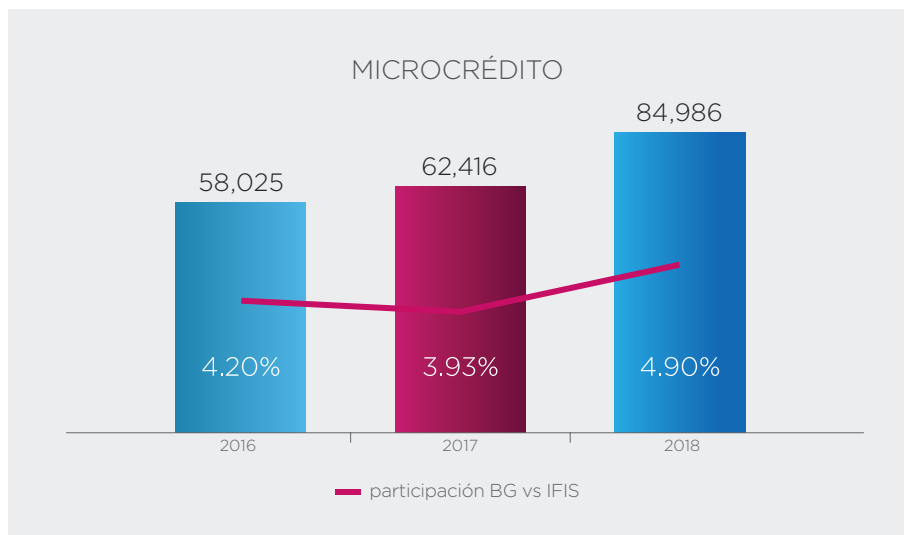
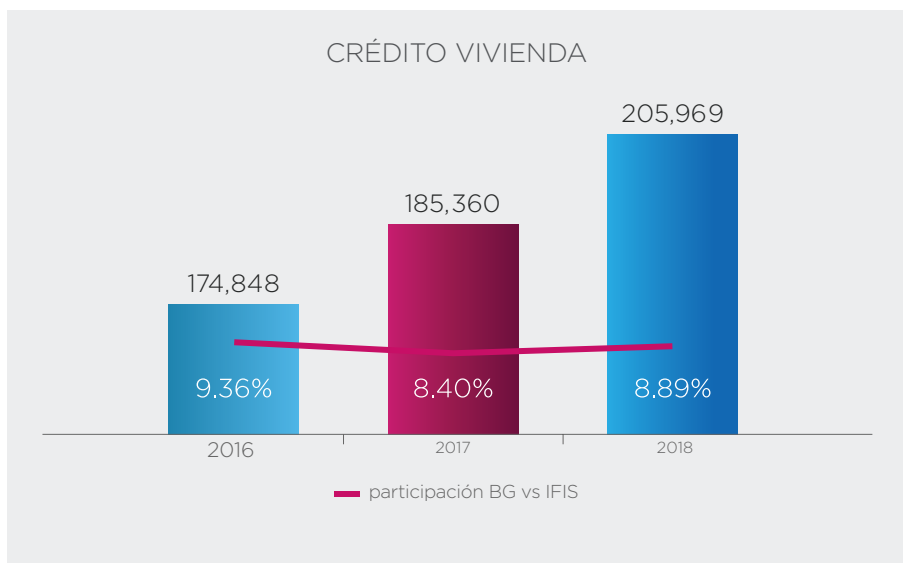
A continuación presentamos la evolución del crédito por segmento y de nuestra participación respecto al conjunto del sistema financiero del país (IFIS).



A diferencia del Informe a accionistas, en este caso no se están incluyendo dentro de los valores del crédito comercial las operaciones contingentes.



Incluimos en los valores del crédito de consumo los créditos prioritarios y ordinarios (crédito para vehículos); a diferencia del Informe a accionistas, en la Memoria sumamos también como créditos de consumo los créditos educativos.



## 3.2. Distribución del valor económico

(GRI 201-1, 201-4) (ODS 8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5)

Entendemos nuestra actividad como **generadora de valor** para el conjunto de grupos de interés, incluyendo la distribución de ingresos en diferentes partidas, como las contraprestaciones a colaboradores y proveedores, así como el pago a proveedores de capital y de impuestos a las autoridades; destinamos además una parte de los

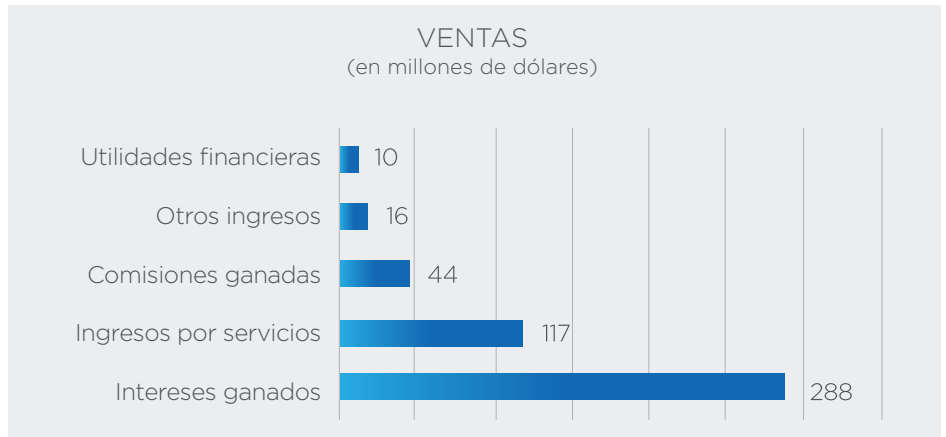
ingresos a inversión social en las comunidades, para apoyar su desarrollo de manera complementaria al que ya aporta nuestra actividad bancaria. El valor económico retenido nos permite contar con capital para seguir creciendo, de la mano de políticas de resguardo del riesgo y poniendo énfasis en las necesidades de nuestros clientes.

### VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles de dólares americanos)

	2016	2017	2018	VAR 18-17 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG)	419,585	420,009	475,276	13.16%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	403,798	400,114	452,404	13.07%
Gastos de funcionamiento	259,590	243,352	247,869	1.86%
Sueldos y prestaciones	73,489	74,819	87,173	16.51%
Pago a los proveedores de capital	22,818	35,652	51,256	43.77%
Pagos al Estado (impuestos y contribuciones)	47,727	46,146	66,000	43.02%
Programas comunitarios	175	145	107	-26.54%
Retenido (VEG-VED)	15,786	19,895	22,872	14.97%

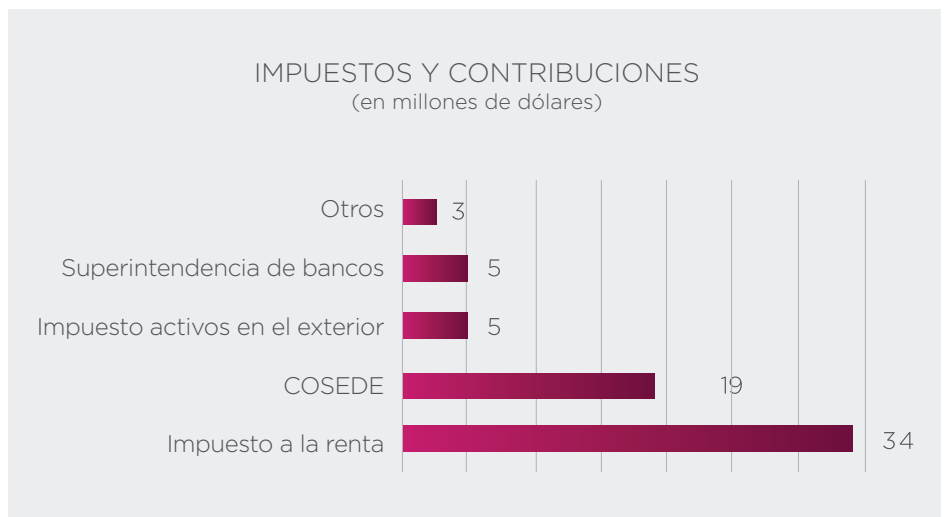
Las **ventas** se incrementaron un por encima del 13%, hasta los US\$ 475MM, la mayoría de las cuales corresponde a intereses, seguido de los ingresos por servicios.





En cuanto a los **gastos**, que se incrementaron también en torno al 13%, destaca el aumento por encima del 40% en el pago a los proveedores de capital, consecuencia del mayor pago de dividendos a los accionistas, un 60% superior a 2017. Cabe señalar además respecto de la acción de Banco Guayaquil que, si bien su precio nominal es de US\$ 1, el valor de mercado estuvo entre US\$0.95 y US\$0.97.

Los impuestos y contribuciones al Estado supusieron US\$ 66M, que representan el 61% de las utilidades brutas del ejercicio. La mayoría de la aportación correspondió al impuesto sobre la renta, seguido por las aportaciones para el seguro de depósitos (COSEDE).



La operación del Banco se financia a través de las aportaciones de nuestros accionistas, clientes depositantes y otras fuentes de origen financiero, pero en ningún caso recibimos aportaciones de organismos gubernamentales.

Trabajamos en la sostenibilidad financiera del negocio en el tiempo, a manera de seguir aportando a nuestros diferentes grupos de interés, como muestra el desglose del valor económico distribuido en 2018.



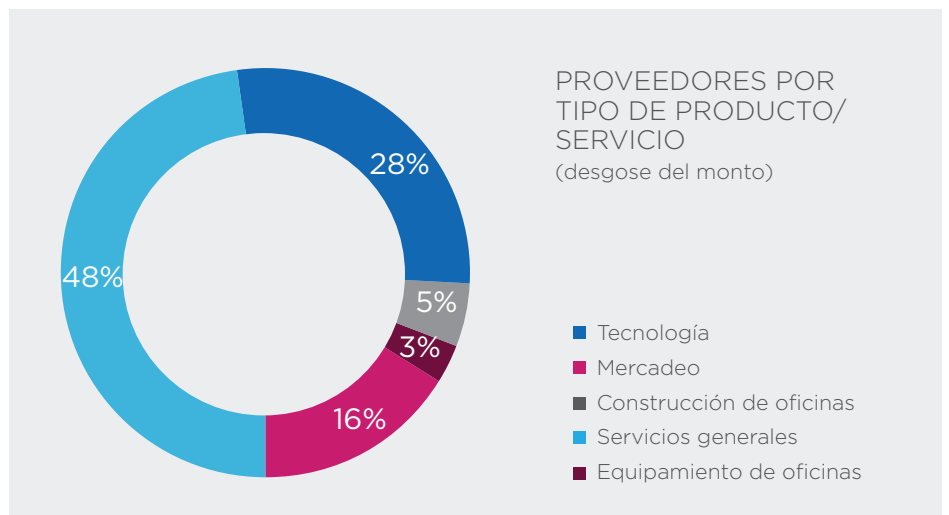
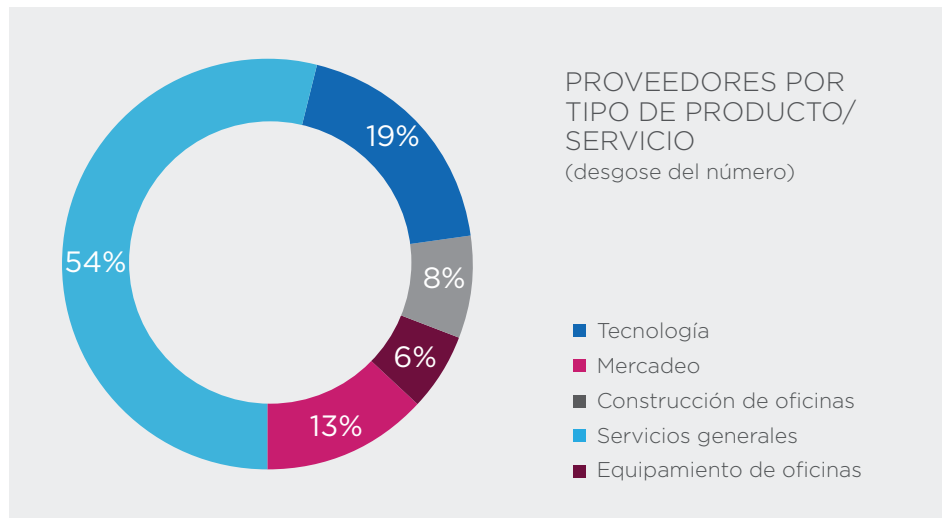
### 3.3. Gestión de la cadena de suministro

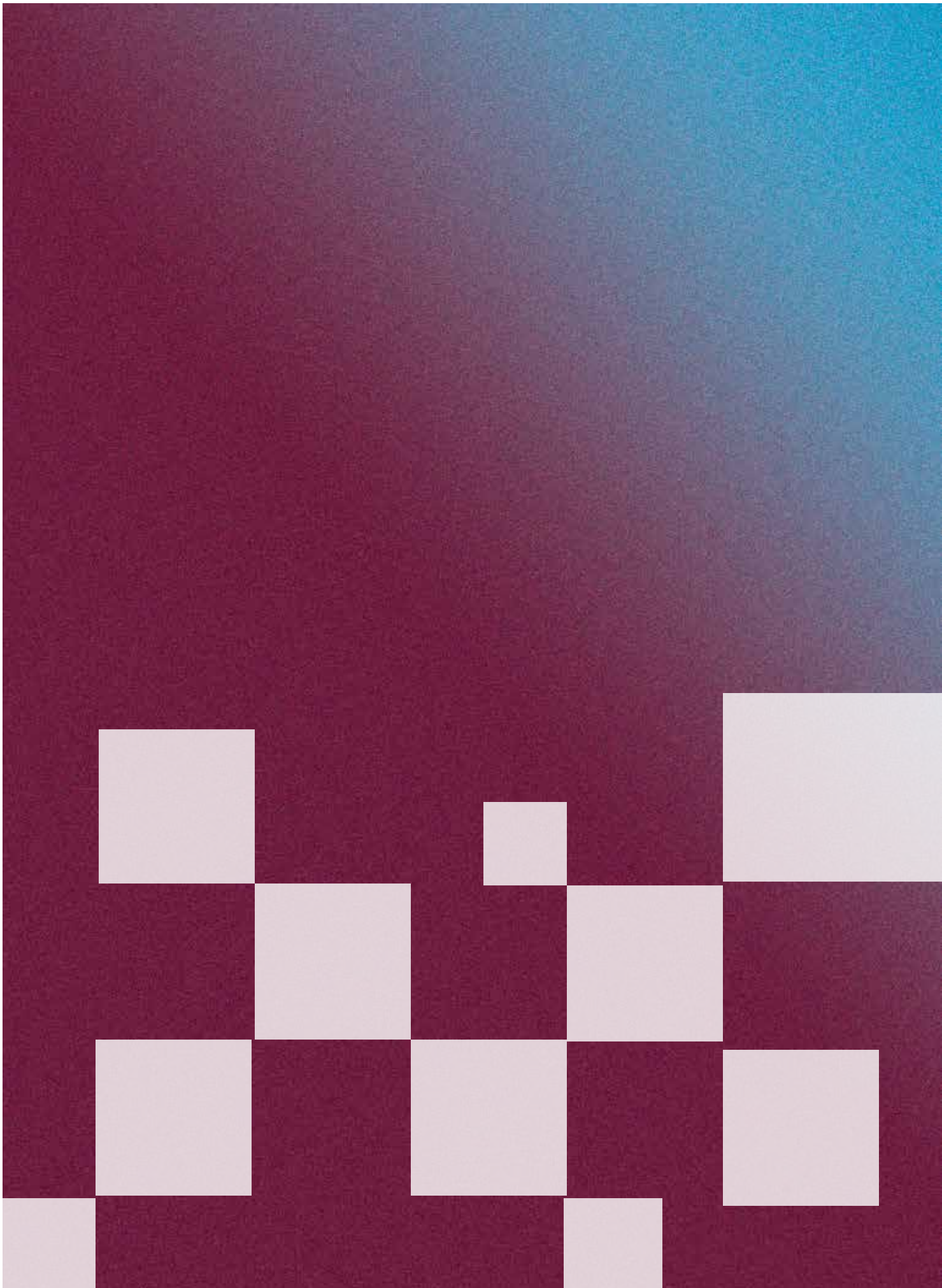
(GRI 102-9, 102-10, 204-1) (ODS 8.3)

Consideramos a nuestros proveedores como aliados estratégicos del negocio, buscando relaciones de largo plazo. Para ello, contamos con un proceso de evaluación previo, que incluye la capacidad de respuesta, calidad y cumplimiento normativo, con el apoyo de un equipo especialista externo.

El grueso de nuestros proveedores provee servicios

generales, seguido de aquellos que nos apoyan con tecnología, tendencia que se repite con el gasto que destinamos a compras, cifra que alcanzó a cierre de año los US\$ 79MM. Cabe destacar que apostamos por productos y servicios locales, con el 96% de los proveedores nacionales, fracción aún más alta si consideramos el gasto en compras.





**CONTRIBUCIÓN AL  
DESARROLLO ECONÓMICO Y  
LA SOSTENIBILIDAD | 4**

## 4.1. Apoyo al empresariado

(GRI 203-2, FS6) (ODS 1.2, 8.2, 8.3, 8.5)

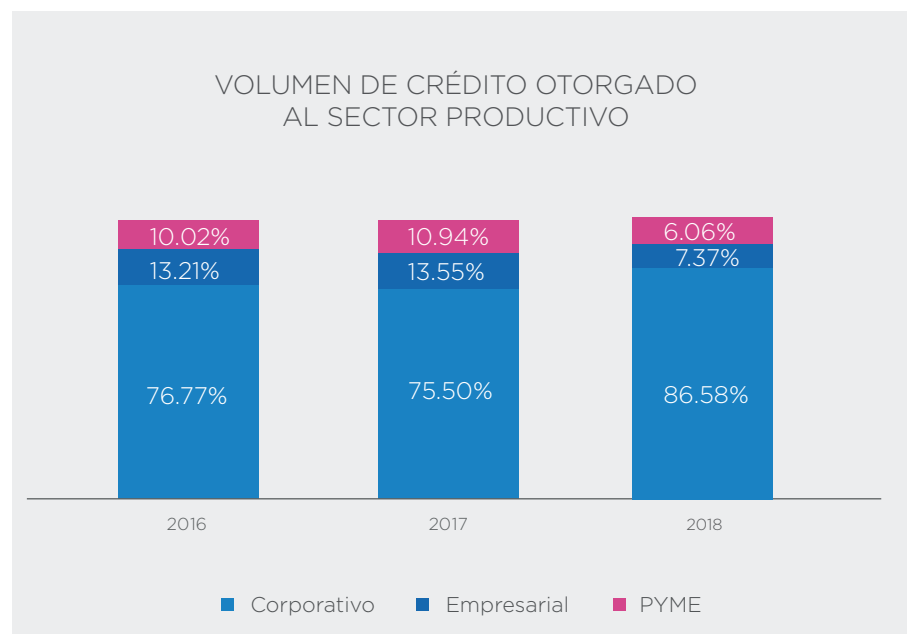
En Banco Guayaquil creemos en el potencial de los ecuatorianos, en el desarrollo de nuestra industria y el crecimiento de los proyectos empresariales, que además contribuyen a la generación de empleo directa e indirecta.

En 2018 entregamos al sector productivo 32,037 créditos, cuyo monto total ascendió a US\$ 2,492 MM, incluyendo los destinados a los segmentos Corporativo, Empresarial y Pyme.

También buscamos apoyar a los empresarios, especialmente aquellos que están lanzando sus emprendimientos, poniendo a su disposición materiales de interés para que se formen,

especialmente en las tendencias y novedades más significativas. Ponemos a su disposición el Portal de Negocios<sup>9</sup>, que incluye charlas magistrales, cursos y noticias en temas tales como exportaciones, ventas, mercadotecnia digital y fidelización de clientes, entre otros.

Fidelización de Clientes, entre otros. Adicionalmente al refuerzo de contenidos vamos sumando funcionalidades; al respecto las compañías ya pueden contactar entre sí utilizando la plataforma, con lo que buscamos facilitar las relaciones de negocio y la construcción de iniciativas en conjunto.



<sup>9</sup> <http://www.portaldenegociosbg.com/web/>

## 4.2. Evaluación ambiental y social de clientes

(GRI 102-12, 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9) (ODS 13.1)

**En el Banco hemos comenzado además un proceso de formalización y refuerzo de la evaluación, con el diseño e implementación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), de conformidad con las Normas de Desempeño del IFC.**

Entendemos que a través de la entrega de crédito podemos promover buenas prácticas sociales y ambientales en nuestros clientes, reduciendo además los riesgos operacionales de estas empresas al respecto. De este modo, disminuimos además el riesgo de crédito en nuestro portafolio. Vamos más allá de exigirles para la entrega de crédito el cumplimiento con la legislación que les aplique, empujando la excelencia en la gestión social y ambiental.

La Unidad de Riesgos del Banco realiza un análisis en tres etapas: 1) Conocimiento del entorno de desarrollo de las actividades del cliente; 2) Identificación de los impactos ambientales y sociales; 3) Evaluación de los riesgos ambientales y sociales. Para ello, se solicita información a los potenciales clientes, incluyendo los informes de evaluación de impacto ambiental en el caso de proyectos, que es analizada por los oficiales de crédito, quienes son capacitados para ello. Además, en el caso de clientes calificados con riesgo ambiental alto, se solicita a consultores seleccionados por el Banco informes de auditoría ambiental y un plan de manejo ambiental. Para estos clientes, desde la Unidad de Riesgos se evalúa también la necesidad de solicitar colaterales por riesgo ambiental.

Actualmente efectuamos el análisis sobre aquellas operaciones de crédito de los segmentos corporativo, empresarial y PYME (préstamos medianos y pequeños) con líneas aprobadas por un valor superior a US\$ 250.000. Su aplicación se efectúa tanto a personas naturales como jurídicas.

En el Banco hemos comenzado además un proceso de formalización y refuerzo de la evaluación, con el diseño e implementación de un Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), de conformidad con las Normas de Desempeño del IFC. El mismo estará operativo a inicios de 2020, e incluirá además la actualización de las Políticas de riesgo ambiental y social, así como del listado de actividades excluidas para la entrega de crédito.

A través de la consideración de criterios ambientales en la evaluación para crédito, podemos evaluar los riesgos asociados al cambio climático. Al respecto, prestamos especial atención a las solicitudes del sector agrícola por su vulnerabilidad. La Unidad de Riesgos analiza la exposición de las plantaciones por su ubicación, el tipo de siembra y el nivel de aseguramiento de que dispongan. De este modo buscamos minimizar el impacto sobre nuestro portafolio de fenómenos climáticos extremos

(ej. lluvias, sequías). Se trata de riesgos que están además vinculados con el bienestar de las personas.

Respecto al desarrollo de líneas de crédito ambientales, asociadas al cumplimiento de criterios específicos, nos encontramos trabajando en su diseño y esperamos poder lanzarlas en 2020.

Estos esfuerzos se integran además en nuestro compromiso

con el papel de la banca en el desarrollo sostenible, alineados con los acuerdos internacionales al respecto. Potenciamos el aporte que podemos hacer desde nuestra operación y el involucramiento de los clientes. Al respecto, en Banco Guayaquil nos hemos comprometido a ser signatarios de los Principios de la Banca Responsable promovidos por UNEP-FI, luego de su lanzamiento en 2019.

### 4.3. Inclusión financiera

(GRI 203-2, FS7, FS13, FS14) (ODS 1.2, 8.2, 8.3, 8.5)

El acceso a nuestros productos y servicios como pilar para el desarrollo es una de las máximas del Banco. De esta manera la población puede beneficiarse de la bancarización, a través del ahorro y el crédito.

Fuimos pioneros en la creación de una **red de corresponsales** no bancarios, los **Bancos del Barrio**, acercando nuestros productos y servicios a través de los pequeños comercios con las poblaciones. A través de

estos locales, nuestros clientes pueden realizar depósitos, retiros, transacciones y pagos de servicios e impuestos.

Cerramos 2018 con 5.016 Bancos del Barrio, iniciativa que en estos más de 10 años nos ha permitido no sólo celebrar con alegría nuestra primera década si no generar alianzas con microempresarios a lo largo de todo el país. Se trata de la red con mayor extensión de entre las lanzadas por diferentes







Aniversario de 10 Años del “Banco del Barrio”

entidades financieras, presente en todas las provincias y el 98.6% de los cantones.

Los Banqueros del Barrio apuestan por la inclusión financiera de sus comunidades, además de beneficiarse del retorno que entrega a la tienda contar con el servicio, en términos de flujo de clientes. El éxito supone que hoy el 20% del total de transacciones realizadas en los diferentes canales del Banco se hace en Bancos del Barrio.

Además de nuestras oficinas, a través de la red de Bancos del Barrio, ponemos a disposición de la población productos que facilitan su bancarización y son la puerta de entrada para la formalización de sus finanzas, el fomento del ahorro y las posibilidades de crédito. Contamos con la **Cuenta Amiga**, la misma que se abre con la sola presentación de la cédula de identidad, y que permite el depósito de fondos y la

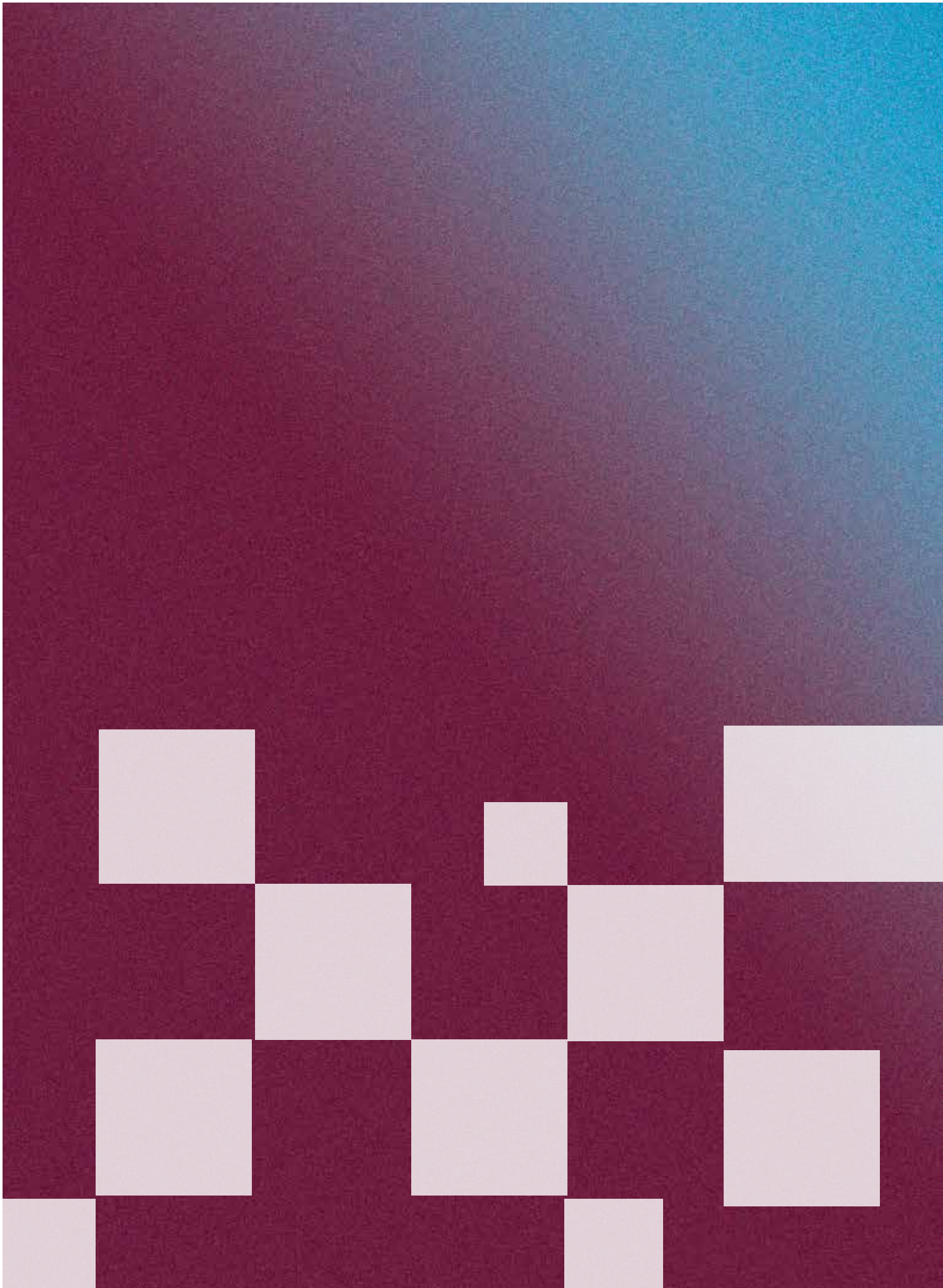
realización de transacciones, entregando además una tarjeta de débito asociada. Al cierre de 2018, superaban las 800.000 cuentas.

En Banco Guayaquil entregamos micro financiamiento a través de **MiCrédito**, de hasta US\$20.000, cuyos pagos mensuales pueden además realizarse en los Bancos del Barrio.

Adicionalmente, estamos trabajando en el apoyo a mujeres emprendedoras a través del diseño de productos, que reduzcan la brecha en el acceso y se sumen a nuestro portafolio para Pymes.

Para nosotros trabajar en inclusión financiera implica también ofrecer educación, para lo que desarrollamos diferentes iniciativas destinadas a empoderar a los clientes en la toma de decisiones, fortaleciendo la gestión que realizan de sus finanzas personales y familiares<sup>10</sup>.

10 Más información al respecto en el subcapítulo 5.2 de Educación Financiera.



**EXPERIENCIA DEL  
CLIENTE Y OPERACIÓN | 5**

## 5.1 Innovación y experiencia del cliente

(GRI 203-1, FS15, 416-1, 417-1, IPO2) (ODS 5.4, 9.1, 9.4, 11.2, 12.8)



Taller de Innovación

El **cliente** forma parte de la razón de ser del Banco, buscamos atender sus necesidades y favorecer su desarrollo a través de la provisión de productos y servicios financieros, con relaciones de confianza que nos permitan acompañarlos en su crecimiento. A través del proyecto Céntrico diseñamos el nuevo Plan Estratégico del Banco, reforzando la presencia del cliente en el centro del negocio y la toma de decisiones, comprometidos con su satisfacción.

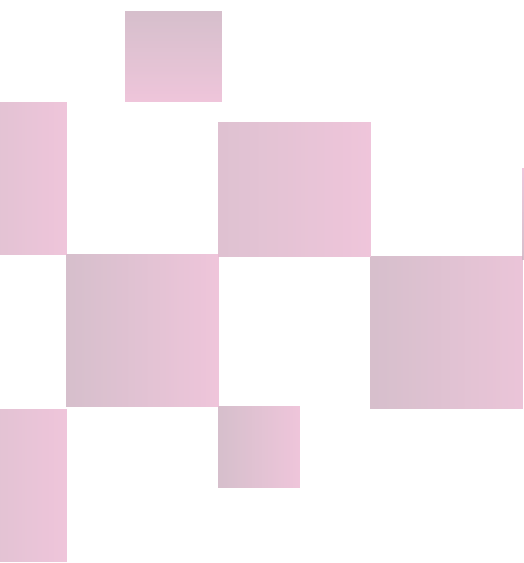
Mediante la **innovación** buscamos transformar la operación del Banco y su relacionamiento con los clientes, y hemos venido potenciando

nuestras capacidades al respecto. Trabajamos en equipos multidisciplinarios, con la participación de diferentes áreas del Banco, desde la identificación de la oportunidad, su conceptualización, incubación y la construcción del proceso, servicio y/o producto.

Buscamos ser rápidos en la materialización de la innovación, para lo que venimos capacitando a nuestros colaboradores en metodologías ágiles, además de propiciar la colaboración. Ésta se da también al exterior, donde hemos fortalecido nuestra relación con el ecosistema de innovación y emprendimiento, aprendiendo de primera mano en el Oracle Customer Innovation Lab y como mentores del Startupbootcamp que Finnovista ha lanzado en Quito en colaboración con el BID.

Potenciamos la **banca digital**, gracias al rediseño de procesos y las posibilidades que ofrece el nuevo core bancario, que entró en operación durante 2017 y que vamos aprovechando exponencialmente. Completamos los esfuerzos atrayendo a nuestros clientes a las plataformas mediante la campaña “Yo Digital”.

De este modo, hemos conseguido que el 30% de las nuevas cuentas corrientes y de ahorro se contraten vía digital, además de incrementar



significativamente el número de tarjetas de crédito entregadas, de 5.000 a 13.200 mensuales. Además, lanzamos el primer crédito que se opera íntegramente en línea, desde la suscripción a la liquidación, con el que ya hemos otorgado US\$ 36MM.

Gracias a los **canales digitales**, el usuario puede autoatenderse mediante pasos sencillos y ágiles, reduciendo los tiempos de contratación y operación. Nuestros clientes se van sumando al cambio, habiendo aumentado en un

62% el número de usuarios de nuestra app móvil en 2018. Cabe destacar que el uso de la misma no requiere de saldo del usuario en su plan de telefonía móvil, ya que el Banco asume el costo.

La multiplicidad de canales nos permite estar siempre cuándo y dónde el cliente nos necesita. Para sus consultas contamos con el chatbot BG en las plataformas de Whatsapp, Facebook Messenger y en la web; pueden realizar consultas de saldos y movimientos y solicitar certificados bancarios.

### Canales Remotos



Buzón Electrónico



Banca Virtual



Banca Virtual Móvil



Banca Telefónica



Cajero Automático

### Canales Presenciales



Ventanilla de Banco



Banco del Barrio



Entendemos la tecnología como un aliado para mejorar la experiencia del cliente, también la pertinencia de los productos y servicios que ponemos a su disposición, gracias a la data generada por los usuarios y el autoaprendizaje de los sistemas (Big data y Machine Learning).

Adicionalmente a nuestras inversiones en innovación y en canales digitales, renovamos oficinas. Esto se suma a la inversión en los espacios de trabajo de nuestros colaboradores. La consideración de criterios ambientales gana además peso en el diseño y construcción de los nuevos entornos.

PUNTOS DE ATENCIÓN			
	2016	2017	2018
Bancos del Barrio	4,910	4,375	5,016
Cajeros automáticos y multi-función (ATM)	861	875	900
Oficinas Bancarias	201	196	191



## 5.2. Educación financiera

(GRI 203-2, 416-1, FS16) (ODS 1.2, 8.2, 8.3, 8.5)

**En el Banco contamos con el programa “Compañeros de Banca”, el mismo que tiene como objetivo el crear una cultura financiera desde la educación básica en temas del correcto manejo del dinero, el funcionamiento del sistema financiero, derechos y deberes para los ciudadanos, así como herramientas financieras.**

Entendemos la educación financiera como una de nuestras principales contribuciones a la sociedad, de la mano de los productos y servicios que ofrecemos así como en iniciativas específicas para colectivos, especialmente para niños y jóvenes por la influencia que pueden ejercer sobre los adultos y por el rol que desempeñarán como tomadores de decisiones en el futuro.

Vamos más allá de las obligaciones legales, forma parte de nuestro entendimiento del propósito del Banco para con los clientes y la sociedad. Brindar a los ciudadanos las herramientas necesarias que les permitan estar informados sobre sus derechos y obligaciones dentro del sistema financiero, teniendo un conocimiento claro sobre los costos y riesgos que conlleva el adquirir un producto o servicio, les permitirá tomar mejores decisiones financieras.

### A la comunidad

Trabajamos de la mano con diversas organizaciones para entregar educación financiera. Es el caso del programa “Quito a Reciclar” de CONQUITO, del que participamos impartiendo educación financiera a 45 mujeres recicladoras, en las instalaciones de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito (EMASEO). Por otra parte, también cabe destacar la colaboración que iniciamos con

*Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS)*, para incluir estos contenidos en su Programa de Capacitación para la Inserción Social, del que participan refugiados.

Asimismo, en el Banco contamos con el programa “Compañeros de Banca”, el mismo que tiene como objetivo el crear una cultura financiera desde la educación básica en temas del correcto manejo del dinero, el funcionamiento del sistema financiero, derechos y deberes para los ciudadanos, así como herramientas financieras. El mismo abarca de niños y jóvenes a adultos, con diferentes temarios y formatos.

Instruimos a 11,257 niños y 5,902 jóvenes sobre ahorro y presupuesto; en el último trimestre del año reforzamos los esfuerzos con la campaña “Sueño en grande”, focalizada en el ahorro mediante actividades lúdicas y amigables. Se suma además la campaña “Pequeños ahorradores”, con la participación de instituciones educativas a cuyos maestros hemos previamente capacitado, así como entregado material pedagógico desarrollado por el Banco junto a *Junior Achievement Ecuador*.

La Capacitación a Jóvenes fue dictada a 5.902 estudiantes, capacitados por 171 colaboradores voluntarios del banco. En el caso de los Adultos, fueron 2.917 las personas capacitadas.



enfocadas en el correcto manejo de finanzas, sumamos los contenidos de nuestro portal de acceso libre sobre temas financieros<sup>11</sup>; con un alcance de 6,974 personas.

### A clientes

Como valor agregado a la íntegra gestión que realiza Banco Guayaquil en beneficio de los clientes, mensualmente se dictan charlas magistrales en temas de administración financiera, ventas y digitalización.

Asimismo, llevamos a cabo por cuarto año consecutivo la *Global Money Week*, alineados con la iniciativa de Child and Youth Finance International. Participaron 110 hijos de colaboradores y 200 niños de las ciudades de Cuenca, Guayaquil y Quito, con el apoyo de *Child&Youth Finance International*.

En el caso de los adultos, a las capacitaciones presenciales

### A colaboradores

Para todos nuestros colaboradores, ofrecemos un curso de e-learning de educación financiera, para enseñarles acerca del buen manejo de los productos bancarios, administración de crédito y canales electrónicos de pago. Participaron del curso 2.790 colaboradores, lo que supone el 97% de la plantilla.

## 5.3 Seguridad integral

(GRI 205-1, 418-1) (ODS 16.3, 16.5, 16.10)

Luego de la creación en 2017 de la Unidad de Seguridad Integral, mantuvimos nuestra apuesta por un abordaje completo de los posibles riesgos de operación, con énfasis en la prevención y apegados al cumplimiento de la legislación y normativa<sup>12</sup>. La supervisión que efectúan los diferentes equipos que se integran en la

Unidad se coordina desde el Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI), lo que favorece la detección temprana de comportamientos inusuales e incidentes críticos que pudieran impactar a los clientes, colaboradores, proveedores y la infraestructura tecnológica del Banco.

<sup>11</sup> [www.programaeducacionfinanciera.com](http://www.programaeducacionfinanciera.com)



La Estrategia de Ciberseguridad del Banco nos ha permitido prevenir, detectar y responder ante ciber amenazas internas/externas dirigidas hacia la infraestructura tecnológica e información de la compañía. Ello está alineado con el propósito del Banco y el proyecto Céntrico<sup>13</sup>.

La seguridad guía además nuestras innovaciones y las posibilidades que ofrecemos a nuestros clientes a través de los diferentes canales; cabe destacar la implantación de la autenticación biométrica, que permite acceder a nuestra app mediante reconocimiento facial.

## Cumplimiento

En el Banco trabajamos apegados a la legislación y normativa, incluyendo la Ley Orgánica de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos (PLAFD), Normas PLAFD, Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance) y estándares internacionales. En caso de detectarse operaciones inusuales o sospechosas, éstas son reportadas al Comité de Cumplimiento y al Directorio, para la toma de medidas de respuesta.

Nuestro **modelo de gestión del PLAFD** está sustentado en la estructura de gobernanza y la organización de las funciones de cumplimiento, así como el apego al Manual de políticas y procedimientos que hemos desarrollado internamente, actualizado en 2018 y aprobado por el Directorio. Además, capacitamos a nuestros colaboradores para mantenerlos

preparados en técnicas y procedimientos de prevención. Para ello, complementamos el curso virtual de actualización anual con formación presencial, de la que participaron 497 colaboradores; extendimos además la formación a los miembros del Directorio, a quienes expusimos casos públicos como ejemplo y actualizamos en la normativa vigente.

La tecnología es clave para el monitoreo de cumplimiento, disponiendo el Banco de herramientas especializadas. Asimismo, el desempeño del modelo de gestión PLAFD es auditado interna y externamente.

## Prevención de fraudes externos

La detección y análisis de las operaciones inusuales y sospechosas, incluyendo las correspondientes al uso de las tarjetas, sirven de prevención y/o respuesta a situaciones de fraude. Nuestro modelo de prevención de fraudes bajo esquema 24/7 cuenta con herramientas tecnológicas avanzadas, que nos permite ser más eficientes en la gestión de las transacciones reclamadas, además de la constante interacción con las diferentes divisiones de nuestro Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI). De este modo podemos identificar y dar respuesta oportuna a las diferentes tipologías de fraude externo, desde el tradicional hasta las nuevas tendencias de fraudes tecnológicos.

<sup>12</sup> La Unidad de Seguridad Integral incluye a las áreas de Prevención de Fraudes, Cumplimiento, Seguridad de la Información, Seguridad Física y Auditoría de Seguridad Integral.

<sup>13</sup> Ponemos a su disposición de los colaboradores la cuenta: [prevenirdependeteti@bancoguayaquil.com](mailto:prevenirdependeteti@bancoguayaquil.com)



### **Prevención de fraudes internos**

Nos encontramos en el proceso de certificar nuestro Sistema de Gestión Antisoborno, de conformidad con la norma ISO 37001. Nuestros procesos de revisión se basan en el cumplimiento de los lineamientos establecidos con esquema “cero tolerancia” ante los actos o intentos de soborno. Sensibilizamos además a los colaboradores para que estén atentos a las posibles señales de alerta y las pongan en conocimiento de la Unidad para poder profundizar su análisis y respuesta<sup>14</sup>.

### **Seguridad de la información**

Estamos comprometidos con la salvaguarda de los datos de nuestros clientes y la información generada en las operaciones del Banco. Contamos con un Programa de Ciberseguridad 24x7 que

nos ha permitido reforzar los controles internos, incluyendo la infraestructura tecnológica que soporta los canales de atención a clientes y la información que contiene.

Los procesos en línea cuentan con la certificación en la Norma internacional de seguridad de datos PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard); también la norma internacional de seguridad del PIN PCI de Visa. Además, nuestro sistema de gestión de seguridad de la información está certificado de conformidad con la norma ISO 27001.

Cabe destacar que no tuvimos reclamaciones por violaciones de la privacidad de la información de los clientes y/o fugas de los mismos, dado el resguardo que hacemos de los datos que nos proporcionan y de los que se generan como resultado de la operación del Banco.

### **Seguridad física**

Nuestro compromiso es garantizar la integridad física de los clientes, colaboradores e instalaciones, mediante esquemas efectivos de prevención, monitoreo, control y remediación de eventos físicos que pudieran presentarse en agencias, ventanillas y ATM's a nivel nacional. Contamos con un monitoreo centralizado, sistemas electrónicos integrados y especialmente con personal comprometido con altos estándares de operación y servicio.

<sup>14</sup> Ponemos a disposición de los colaboradores la cuenta: [prevenirdependeteti@bancoguayaquil.com](mailto:prevenirdependeteti@bancoguayaquil.com)

## 5.4 Eficiencia operacional y gestión ambiental

(GRI 203-1, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, IPO3, IPO5, IPO6)  
(ODS 3.9, 5.4, 7.2, 7.3 8.4, 9.1, 9.4, 11.2, 12.2, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2)

En el Banco trabajamos con criterios de **mejora continua**, buscando la mayor eficiencia bajo la máxima de entregar el mejor servicio a los clientes. Uno de los principales cambios se está produciendo con la transformación tecnológica, incluyendo los procesos de los que participan los clientes. A través de nuestra **plataforma digital**, hemos simplificado los procesos de operación y soporte, brindando mayor agilidad de respuesta.

Dada nuestra responsabilidad en la prestación de servicios financieros, velamos por la **continuidad de la operación** frente a contingencias y desastres mayores, naturales o provocados. Para ello contamos con el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM), que administra integralmente las acciones

del Banco en prevención y respuesta. Como base, el Análisis de Impacto al Negocio (BIA) establece los procesos críticos para la continuidad del negocio y las estrategias para su resguardo. Regularmente realizamos pruebas de nuestros procesos y sistemas operativos y tecnológicos, para evaluar nuestra capacidad de mantener el nivel requerido de funcionalidad.

La eficiencia de los procesos busca asimismo una reducción de nuestro impacto ambiental en términos de consumo de energía y de las emisiones asociadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Los esfuerzos se enmarcan en nuestro **Sistema de Gestión Ambiental**, que abarca tanto el desempeño interno respecto a nuestra operación como la actuación sobre el impacto de nuestros

### CONSUMO COMBUSTIBLE - OPERACIONES PRINCIPALES (GAL)

Tipo de combustible	2016	2017	2018
Diésel (vehículos) (gal)	690	745	265
Gasolina (Vehículos) (gal)	2,885	1,776	1,988
Diésel (generadores) (gal)	123	203	220
Gasolina Ecopaís (gal)	3,360	4,690	4,866
GLP (Kg)	269	255	331
<b>Total</b>	<b>7,327</b>	<b>7,669</b>	<b>7,670</b>



La Agencia "El Dorado" es la primera oficina con paneles solares.

productos y servicios, parte que estamos reforzando con el desarrollo de un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS)<sup>15</sup>.

El desempeño de conformidad con el sistema es sujeto a auditoría interna; de igual modo, monitoreamos los indicadores clave de nuestro impacto ambiental. Para nuestros cinco edificios principales<sup>16</sup>, realizamos el seguimiento del **consumo de electricidad**, así como de **combustibles** por la flota de automóviles asociada, y compensamos las emisiones de GEI asociadas. El consumo de energía de dichos centros fue de 25,102 GJ, de los cuales el 57% fue electricidad y el resto combustible requerido tanto en

las instalaciones como por la flota de vehículos asociada.

En este conjunto de centros contamos con iniciativas de eficiencia energética destinadas a reducir el consumo de electricidad, que vamos haciendo extensivas también al resto de instalaciones.

Entre las medidas, señalar la instalación de luminarias LED y de sensores de movimiento para el encendido de luces, así como la renovación de los equipos de aire acondicionado por modelos más eficientes.

Respecto a 2013 en que iniciamos con el sistema de gestión de la energía para la electricidad de estos centros,

<sup>15</sup> Más información en el apartado de Evaluación ambiental y social de clientes (capítulo de Contribución al desarrollo económico y la sostenibilidad).

<sup>16</sup> Edificio Matriz, Anexo y Multiparqueo en Guayaquil, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.

CONSUMO ELECTRICIDAD - OPERACIONES PRINCIPALES			
UDS	2016	2017	2018
kWh	3,871,402	3,743,364	3,951,988
GJ	13,937	13,476	14,227

TOTAL ENERGÍA PRINCIPALES OPERACIONES (GJ)			
	2016	2017	2018
	21,264	21,145	21,897

hemos reducido un 13% del consumo.

Calculamos las **emisiones de GEI** de la actividad en los cinco centros principales, tanto las asociadas al consumo de combustible en fuentes fijas y en la flota de vehículos asociada, como al consumo de electricidad y las pérdidas de gases refrigerantes en los equipos de climatización. Si bien las emisiones totales se incrementaron ligeramente respecto a 2017, la intensidad de emisiones se mantuvo estable en torno a 1.8 tCO<sub>2</sub>eq/colaborador. Las emisiones más significativas para el Banco son aquellas asociadas a la generación de la electricidad

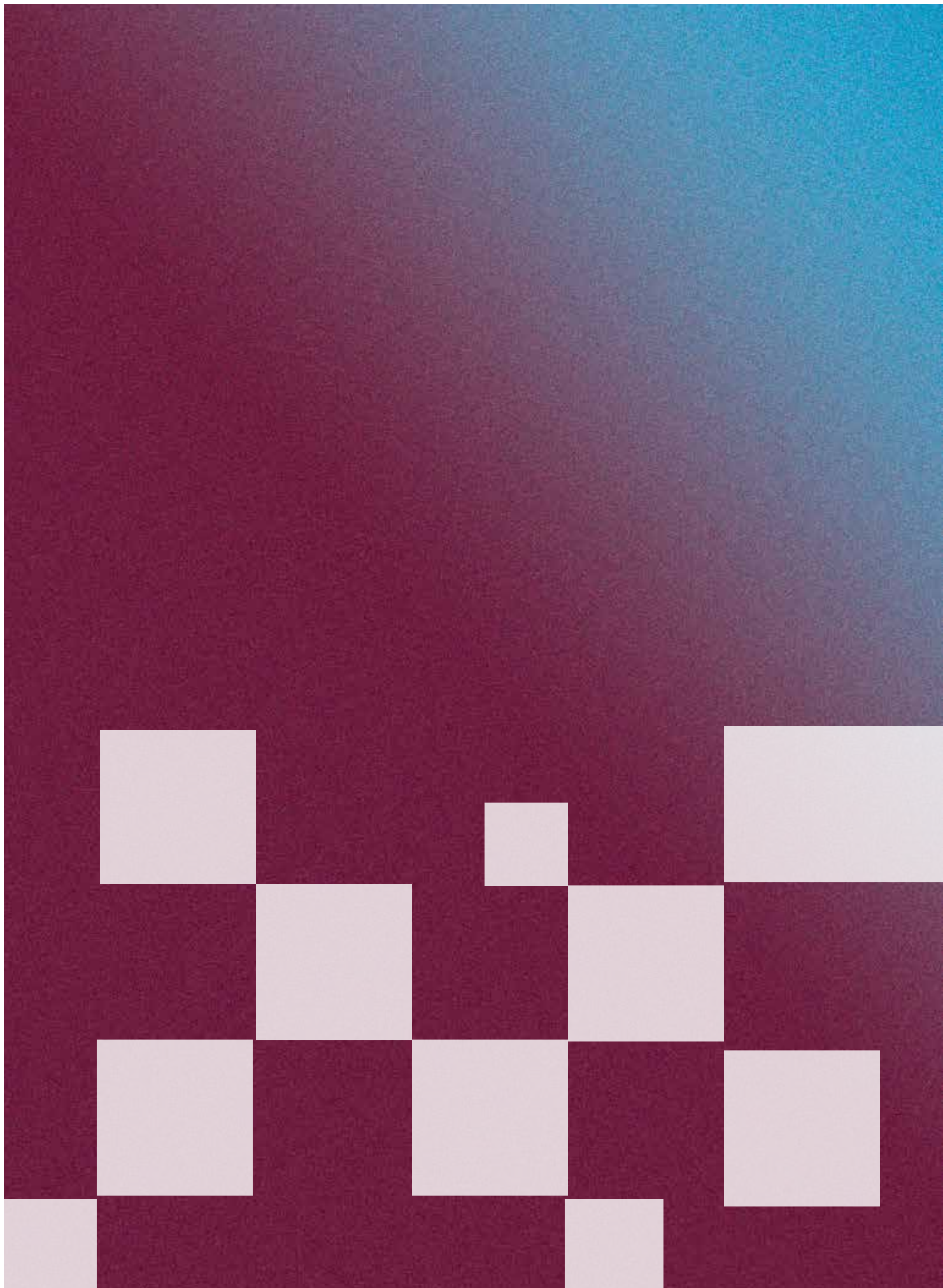
consumida para operar, en donde se focaliza la estrategia de reducción.

Para estos centros principales somos carbono neutro en nuestras operaciones. Las emisiones de GEI son neutralizadas mediante un programa de compensación en que resguardamos, junto al Gobierno Autónomo Descentralizado de Carchi, la conservación de 746 hectáreas del Bosque Protector El Chamizo Minas, ubicado en la Provincia de Carchi, a manera de que permanezca como sumidero de carbono. La neutralidad en carbono fue verificada por la Universidad EARTH de Costa Rica.

CONSUMO ELECTRICIDAD TOTAL (kWh)			
	2016	2017	2018
	12,439,644	10,816,149	9,687,638

EMISIONES GEI - OPERACIONES PRINCIPALES (tonCO <sub>2</sub> eq)			
	2016	2017	2018
Alcance 1	756	789	683
Alcance 2	2,490	1,822	2,123
TOTAL	3,246	2,611	2,806
Intensidad (tCO <sub>2</sub> eq/colaborador) <sup>17</sup>	2.19	1.78	1.79

17 Utilizando el promedio de colaboradores en esos cinco centros en el año. Edificio Matriz, Anexo y Multiparqueo en Guayaquil, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.



**EQUIPO | 6**





## 6.1 Descripción de la plantilla

(GRI 102-8, 102-41, 401-1, 405-1) (ODS 5.1, 5.5, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3)

En Banco Guayaquil apostamos por el talento de nuestros colaboradores, esencial para la operación, que posibilita la implementación de los cambios tecnológicos y la entrega al cliente de una experiencia integral de servicio.

A través de nuestros procesos de captación buscamos contar con los mejores profesionales, entregando además capacitación y oportunidades de desarrollo de carrera, que redunden en su compromiso y motivación, así como les apoyen en la consecución de sus objetivos profesionales.

A finales de 2018, nuestra plantilla estaba compuesta por 2.891 colaboradores, lo que supone un incremento del 2.6% respecto al año anterior. Ofrecemos estabilidad laboral, de manera que el 99.9% de

nuestros colaboradores cuenta con un contrato indefinido; la totalidad de la plantilla labora jornada completa. En cuanto a la diversidad en el Banco, el 56% de los colaboradores son mujeres; por edades, los menores de 30 ya suponen casi la mitad del total de colaboradores.

Trabajamos en la incorporación de talento, buscando además su compromiso con el Banco a través de la satisfacción en el desarrollo de sus funciones y en el clima laboral. Para cubrir vacantes o nuevos puestos, apostamos por quienes ya componen nuestra plantilla, resultando en que más del 50% se cubren con personal interno. Por otra parte, garantizamos la libertad de asociación y el 28.2% de nuestros colaboradores está sindicalizado.

### DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO

Categoría profesional	2016		2017		2018	
	Número de Colaboradores	% de mujeres	Número de Colaboradores	% de mujeres	Número de Colaboradores	% de mujeres
Ejecutivos <sup>18</sup>	18	11%	17	12%	18	5.6%
Gerentes	175	53%	171	54%	188	58.5%
Mandos medios	741	60%	735	56%	753	57.4%
Asistentes y auxiliares	1,960	56%	1,894	56%	1,932	55.5%
<b>Total</b>	<b>2,894</b>	<b>56.7%</b>	<b>2,817</b>	<b>55.9%</b>	<b>2,891</b>	<b>56%</b>

<sup>18</sup> Incluye al Presidente Ejecutivo, los Vicepresidentes Ejecutivos y el resto de los Vicepresidentes.

## DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD

	<30	30-50	>50	Total
Hombres	526	638	112	1,276
Mujeres	790	765	60	1,615
<b>Total</b>	<b>1,316</b>	<b>1,403</b>	<b>172</b>	<b>2,891</b>

## DESGLOSE DE CONTRATACIONES, BAJAS Y ROTACIÓN

	Contrataciones	Bajas	Rotación
2016	287	521	-7.5%
2017	399	476	-2.7%
2018	576	502	2.6%

Nota: Calculamos la rotación como:  $(\text{ingresos-egresos}) \times 100 / \text{plantilla inicial}$  (la de cierre del año precedente).

## 6.2. Capacitación y desarrollo de carrera

(GRI 401-2, 404-1, 404-2, 404-3) (ODS 3.2, 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 5.4, 8.2, 8.5, 10.3)

Como parte esencial del desarrollo del colaborador, ofrecemos capacitaciones tanto en habilidades transversales como técnicas asociadas a las funciones que desempeñan. En 2018 impartimos 76.925 horas, que resultaron en un promedio de 27.8 horas por colaborador capacitado, con una inversión de US\$ 843,939.

Durante el año dimos continuidad al Taller de Cultura de Servicio “Experiencia BG”, impartido a los quienes tienen contacto directo con el cliente, alcanzamos así la cifra de 1.500 colaboradores capacitados desde el inicio en 2017; además, lanzamos el UX Bootcamp para diseño centrado en el usuario.

Por otra parte, capacitamos a vicepresidentes, gerentes y subgerentes en metodologías ágiles (ej. SCRUM). Se suman a ello el Programa de desarrollo de habilidades gerenciales y el Programa de Desarrollo Directivo, enfocados en liderazgo, conducción de equipos y visión estratégica.

Cabe destacar también la Escuela de Caja para los nuevos cajeros, el Programa de Formación Comercial para los colaboradores que buscan alcanzar puestos comerciales y el Programa de Formación para Auditor Interno, el mismo que incluye las certificaciones ISO 9001:2015, OHSAS 18001 e ISO 14001:2015.



En 2018 comenzamos la construcción de nuestros nuevos valores corporativos, en el marco de una redefinición y alineamiento de la filosofía corporativa. A partir de ello, en el 2019 podremos lanzar una serie de talleres presenciales denominados **“Mis Valores BG”** al conjunto de la plantilla, en los que el personal podrá apropiarse de dichos valores a través de una dinámica lúdica, con exposición de conductas observables que definimos para cada uno de ellos.

Asimismo, entregamos becas a nuestros colaboradores para estudios relacionados con sus puestos de trabajo, considerando su antigüedad y nivel de

ingresos. En 2018 fueron 12 becas, 2 para colaboradores del nivel ejecutivo, 7 para el táctico y 3 para colaboradores operativos.

Evaluamos a nuestros colaboradores anualmente en su desempeño, a aquellos que lleven más de seis meses incorporados a la compañía, en un proceso que aplicamos al total de los que cumplen este criterio. Es el jefe inmediato el encargado de la evaluación, en una metodología de 90° común a todas las categorías profesionales; se consideran las habilidades, competencias y el nivel de productividad.

#### CAPACITACIÓN

Categoría profesional	N° de colaboradores capacitados			N° de horas			Promedio de horas/ colaborador capacitado		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Estratégico	17	19	19	115	644	492	6.8	33.9	25.9
Ejecutivo	168	181	189	1,935	1,385	8,232	11.5	7.7	43.6
Táctico	712	579	773	8,077	8,345	31,077	11.3	14.4	40.2
Operativo	1,608	864	1,861	9,043	11,378	39,124	5.6	13.2	21.0
<b>Total</b>	<b>2,505</b>	<b>1,643</b>	<b>2,842</b>	<b>19,170</b>	<b>21,752</b>	<b>78,925</b>	<b>7.7</b>	<b>13.2</b>	<b>27.8</b>

#### EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Categoría profesional	N° colaboradores evaluados	N° hombres evaluados	N° mujeres evaluadas
Estratégico	15	14	1
Ejecutivo	167	75	92
Táctico	695	298	397
Operativo	1,618	728	890
<b>Total</b>	<b>2.495<sup>19</sup></b>	<b>1.115</b>	<b>1.380</b>

<sup>19</sup> Pasión, Empatía, Flexibilidad e Innovación.



## 6.3 Compromiso y clima laboral

Ser uno de los mejores lugares para trabajar, manifestado en términos de clima laboral y compromiso de los colaboradores, es el resultado de nuestra apuesta por el talento, a través de prácticas laborales que permitan la estabilidad y desarrollo de los mismos.

Junto con la capacitación, favorecemos el crecimiento interno, velando por la igualdad de oportunidades y poniendo a su disposición otros beneficios enfocados en el ahorro, la salud y conciliación.



Colaboradores que fueron reconocidos por sus 20 años de labores

### RECONOCIMIENTO A NUESTRO TALENTO HUMANO

Tema	Descripción	Periodicidad
Ceremonia de Reconocimiento a los Colaboradores de la institución que cumplen 20 años de servicio	Destaca a los colaboradores que han cumplido más de 20 años en la institución y se les hace entrega de un anillo grabado.	Anual - Mes de noviembre de cada año
Pines / Distintivos de solapa	Otorgados a los colaboradores que cumplen 30, 25, 15 y 10 años de antigüedad en la institución.	En el aniversario del colaborador
Segmento de felicitaciones en el Briefing	Su objetivo es estimular y reforzar las conductas que fortalecen la cultura de atención del Banco Guayaquil y que contribuyen al logro de los objetivos del negocio.	Semanal

## Igualdad de oportunidades

**(GRI 102-36, 102-37, 401-2, 401-3, 405-2, 406-1) (ODS 3.2, 5.1, 5.4, 8.5, 8.8, 10.3, 16.7)**

Estamos comprometidos con la igualdad de oportunidades y no discriminación, que forman parte de los lineamientos de nuestro Código de Ética; asimismo, está garantizado en la Política de contratación y los procesos de selección se basan en criterios de educación y experiencia profesional, enfocados en el potencial, las competencias y las habilidades del individuo.

En nuestras oficinas trabajamos en la eliminación de barreras arquitectónicas, y de esta manera favorecer el acceso y la inclusión de colaboradores con discapacidad; también de las barreras humanas, sensibilizando

a los equipos, por ejemplo con formación en lenguaje de señas en los casos de los integrantes sordomudos.

Específicamente en materia de género, avanzamos en equidad salarial, con medidas de conciliación y el empoderamiento a través de coaching y capacitación.

Las remuneraciones en el Banco se establecen mediante un esquema de escalafones, aplicando la metodología HAY. De este modo, se busca exista equidad entre nuestros niveles salariales y el mercado, así como entre los colaboradores por cargo y antigüedad. Existen revisiones salariales anuales de conformidad con diferentes factores, si bien la evaluación de desempeño aún no ha sido integrada en el proceso para evitar sesgos de

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE 2018			
Remuneración total (fija + variable) (promedio anual) (USD)			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Ratio salarial (M:H)
Ejecutivos	13.032	9.510	0.73
Gerentes	4.024	3.669	0.91
Mandos medios	1.345	1.347	1.00
Asistentes y auxiliares	567	629	1.11



Sala de Lactancia ubicada en la Matiz del Banco.

**Existen revisiones salariales anuales de conformidad con diferentes factores, si bien la evaluación de desempeño aún no ha sido integrada en el proceso para evitar sesgos de productividad en los procesos de actualización.**



productividad en los procesos de actualización. Cabe destacar que venimos poniendo especial énfasis en eliminar las brechas salariales por género.

Buscamos facilitar la conciliación entre la vida laboral y personal. Para ello, pusimos en marcha el **Banco de Horas**, a manera de que nuestros colaboradores puedan hacer uso de horas libres en función de sus necesidades, esto se complementará en el 2019 con el lanzamiento de esquemas de horarios flexibles para fijar la entrada/salida.

Velamos además porque ejerzan el derecho a los permisos de paternidad y maternidad, que fueron utilizados en el año por todos aquellos colaboradores en dicha circunstancia. Un total de 64 hombres y 95 mujeres, hicieron uso de este derecho. A través de las medidas de conciliación, buscamos propiciar que puedan ser compatibles los tiempos, y al respecto más del 90% de los colaboradores en que tomaron el permiso durante el 2017 y regresaron, continuaron en el año su desempeño en el Banco, tanto en el caso de los hombres como de las mujeres.

Previamente a los nuevos requerimientos legales para contar con **Salas de Lactancia**, en Banco Guayaquil ya habíamos implementado una infraestructura a disposición de nuestras colaboradoras en los centros corporativos de Guayaquil y Quito.

Por otra parte, a través de un **Programa de Coaching**, buscamos empoderar a las colaboradoras y animarles a liberar su potencial. Además, lanzamos una capacitación especialmente para aquellas en puestos de dirección. Como resultado a nuestras buenas prácticas en materia de género, fuimos reconocidos una vez más con el Premio a la igualdad organizacional **“El Talento no tiene Género”**.

Nuestros esfuerzos por la igualdad de oportunidades y no discriminación, así como la garantía en las políticas y procedimientos, se materializaron en la ausencia de casos de discriminación o acoso reportados en el año a través de la Línea Ética. No obstante, seguimos atentos promoviendo el correcto desempeño de los colaboradores al respecto.

## Salud y seguridad

(GRI 401-2) (ODS 3.2, 5.4, 8.5)

Comprometidos con el bienestar de nuestros colaboradores, contamos con el programa **“Me Cuido”** el mismo que tiene como propósito crear un lugar de trabajo sano, seguro y saludable, incluyendo la prevención de enfermedades y accidentes laborales, a través de diferentes líneas de acción para nuestros colaboradores.

Por un lado, ofrecemos diagnósticos médicos gratuitos a nuestros colaboradores, de los que participaron el 96%, así como se implementaron campañas de vacunación contra la influenza. Además, aportamos el 65% del costo del seguro médico privado de nuestros colaboradores. Para sus familiares, ofrecemos descuentos en chequeos preventivos a través de convenios.

Trabajar en la alimentación es asimismo muy importante.

Nuestra iniciativa **“Mi meta saludable”** incluye formación en línea sobre hábitos saludables, complementada con tres talleres presenciales que se dictaron en 2018. También considera asesorías personalizadas de planes alimenticios, las que recibieron 687 colaboradores a nivel nacional durante 3 meses.

El deporte es asimismo clave para el bienestar. Contamos con **Clubes Deportivos** para diferentes disciplinas, de los que participaron 800 colaboradores durante el 2018. Además, realizamos tres caminatas de integración familiar, motivando de esta manera a 645 colaboradores y sus familias.

Un ambiente de trabajo saludable y positivo requiere también del resguardo de **mobbing**. Para ello, realizamos capacitaciones en prevención y resolución de conflictos, pero quisimos ir más allá y trabajar también el diagnóstico y respuesta a situaciones de **bullying** que pudieran afectar a sus hijos. Los 131 colaboradores capacitados se convirtieron además en voluntarios para promover buenas prácticas tanto a nivel interno en los equipos como en los colegios para la parte del acoso escolar.

Las iniciativas se complementan con la **supervisión de nuestros centros de trabajo** por parte del equipo de salud y seguridad; el 92% de las agencias fueron inspeccionadas en el año, para garantizar que los colaboradores gocen de buena salud y de ambientes de trabajo seguros y saludables.

Como gran hito en el año, se destaca también que Banco Guayaquil ha sido pionero en





**Trabajar en la alimentación es asimismo muy importante. Nuestra iniciativa “Mi meta saludable” incluye formación en línea sobre hábitos saludables.**

Latinoamérica en obtener la **Certificación de Empresa Saludable**. La misma que se basa en criterios de la Organización Mundial de la Salud y está compuesta por cuatro ejes: ambiente físico del trabajo, ambiente psicosocial, recursos personales de salud y también la participación (que entregamos agrupados en el programa Me cuido) en la comunidad, a través del voluntariado, el desempeño ambiental y en educación financiera.

### **Clima laboral**

**(GRI 201-3, 401-2) (ODS 3.2, 5.4, 8.5)**

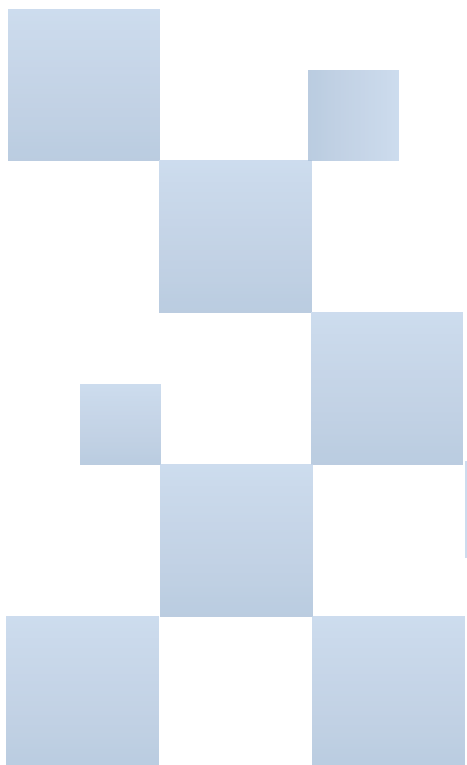
Nuestra apuesta por el talento va acompañada del compromiso de los colaboradores, trabajando juntos en la construcción del clima laboral. Como pilares del mismo destacan las oportunidades de capacitación y desarrollo, una política de remuneraciones sustentada en las funciones y meritocracia, la disponibilidad de diferentes beneficios para el desarrollo personal y profesional, y la comunicación interna fluida a través de diferentes canales.

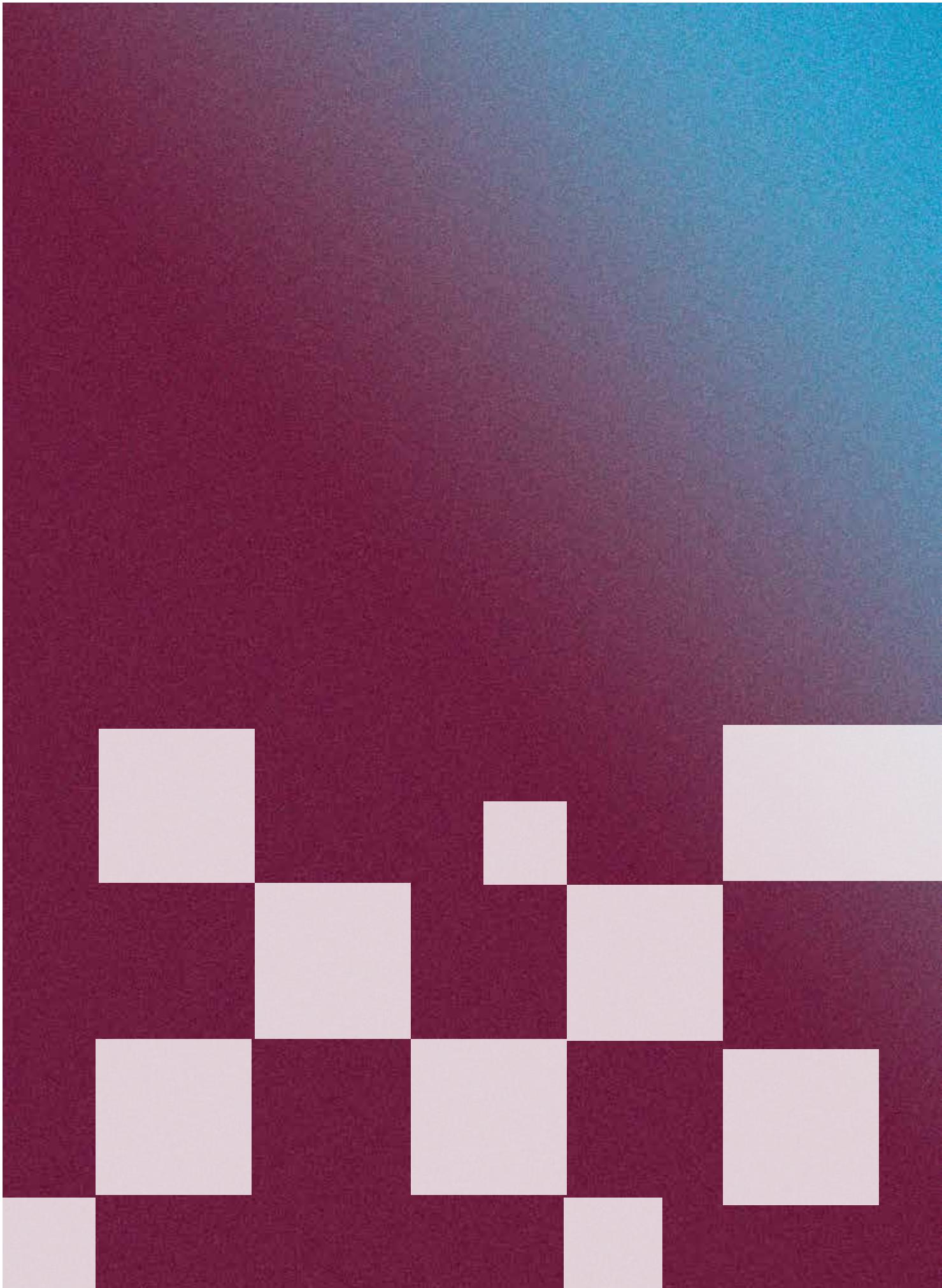
Complementario a las remuneraciones, así como a los esquemas de capacitación, y el cuidado de la salud y seguridad, entregamos una serie de beneficios adicionales a los requerimientos legales. Están enfocados principalmente en el ahorro y recogidos también en el Contrato colectivo. Es el caso del pago de las aportaciones al Seguro Social y del Impuesto a la Renta. Asimismo, ponemos a su disposición, el Fondo

de Pertenencia, resguardo para la jubilación del que pueden beneficiarse todos los colaboradores a partir del tercer mes de ingreso, en que el Banco aporta el 3% de la remuneración mensual que entrega también por su parte al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS); en 2018 las aportaciones que realizamos al Fondo de Pertenencia sumaron US\$ 1,072,396. Además ofrecemos apoyo en transporte y alimentos, aguinaldo, subsidios vacacionales, familiares y de antigüedad, entre otros.

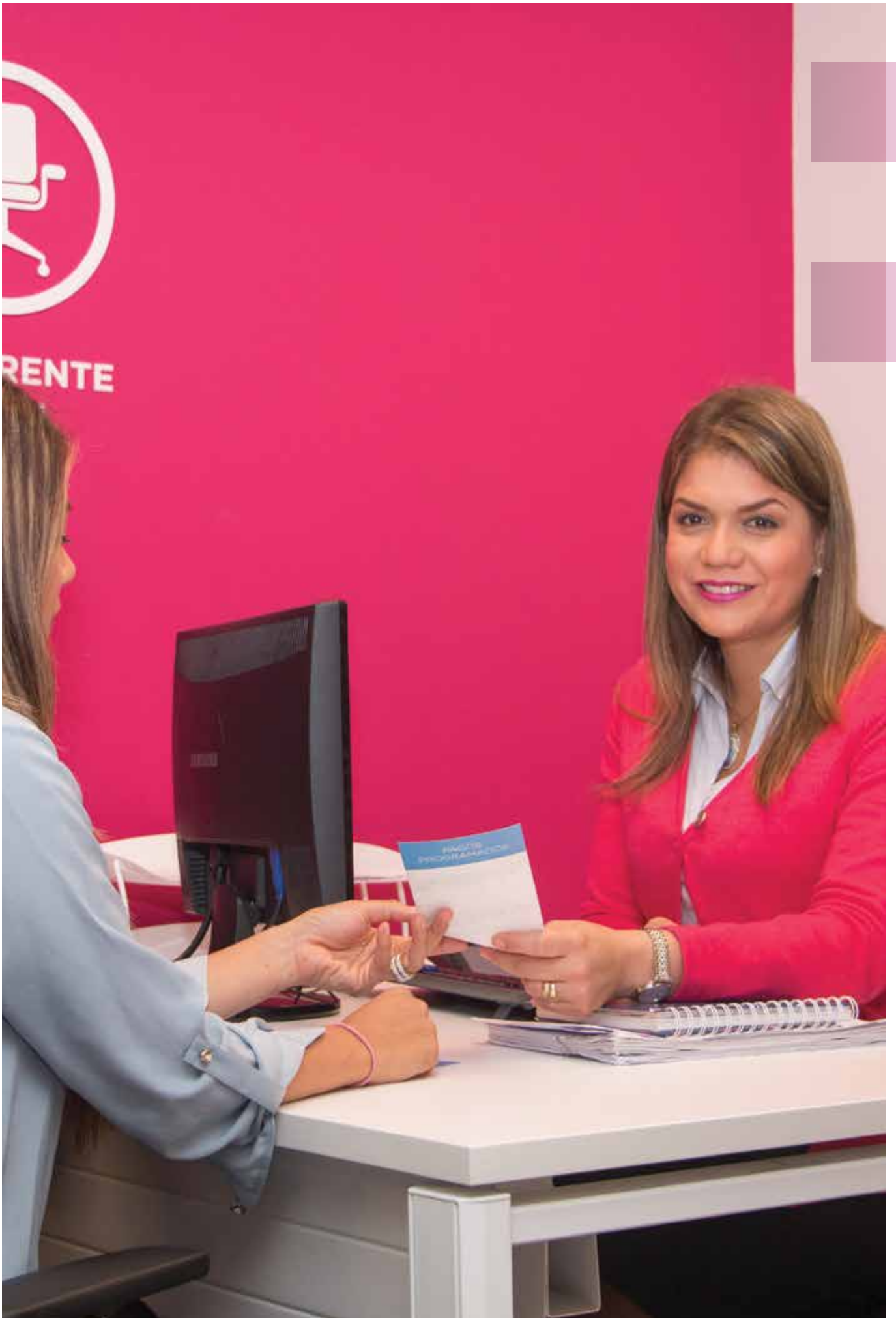
Monitoreamos la situación de nuestro clima laboral de manera continua, junto a una encuesta de gran alcance en que aplicamos la metodología de **Great Place to Work (GPTW)**. De entre las métricas que aporta el estudio, el Índice de ambiente laboral alcanzó el 94.3%, desde el 77.1% en 2017; participó de la encuesta el 97.6% de los colaboradores. Por otra parte, en todas las dimensiones del modelo del GPTW estamos por encima del 90%, destacando especialmente la credibilidad.

Seguiremos trabajando en el fortalecimiento de nuestro equipo, de las relaciones y la satisfacción de los colaboradores.





**ÉTICA Y  
GESTIÓN DE RIESGOS | 7**



## 7.1 Ética: promoción y monitoreo

(GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205- 3, 412-2, 415-1) (ODS 16.3, 16.5, 16.6)

La gestión ética es intrínseca a Banco Guayaquil, sustentada en nuestros valores y materializada en las directrices que nos hemos marcado para el desarrollo de la actividad. Éstas se encuentran consolidadas en el **Código de Ética**, incluyendo los lineamientos para evitar conflictos de interés, prácticas de corrupción y lavado de activos, actuando además apegados a la legalidad; el Código recoge asimismo el respeto a la diversidad y el compromiso con la no discriminación.

El Código de Ética aplica al conjunto de colaboradores y a los miembros del Directorio; asimismo requerimos a nuestros proveedores y aliados del Banco del Barrio el compromiso con su cumplimiento.

En relación a nuestros colaboradores, sensibilizamos al conjunto sobre los

requerimientos en ética mediante cápsulas informativas.

Esto se refuerza con formación; adicionalmente a la referencia a los contenidos del Código de Ética en la inducción, abordamos también el tema en otras formaciones internas, como en el caso de la Escuela de Caja. De este modo, el 95% de nuestros colaboradores participó de alguna capacitación relacionada con prácticas anticorrupción; asimismo instruimos al 100% de los miembros del Directorio, quienes aprobaron además el Código de Ética, que se encuentra disponible públicamente en nuestra web.

Asociado a la construcción de nuestros nuevos valores corporativos, enmarcados por nuestro compromiso con la ética e integridad, realizamos talleres para su interiorización y vivencia por parte de nuestros colaboradores.



Contamos con una Línea Ética accesible para todo público, la que nos permite conocer posibles incumplimientos a través de denuncias anónimas, ello se complementa con las auditorías internas. Los casos identificados son evaluados por la Vicepresidencia que corresponda al área y la Vicepresidencia de Talento Humano.

Aquellos más significativos y/o que se propone sean sancionados pasan a ser analizados en el Comité de Ética, éste se encarga también de los casos que puedan afectar a la Alta Dirección. Se reúne dos veces al año y participan del mismo un representante del Directorio y el Presidente Ejecutivo del Banco.

Cabe destacar que estamos trabajando ya en la implementación de un sistema de gestión en anticorrupción, de conformidad con la norma ISO 37001, comenzando por nuestros procesos de compras. El mismo estará completado en 2019 para su posterior certificación.

Además, como parte de las actividades de prevención no realizamos contribuciones políticas, evitando así conflictos de interés y prácticas de corrupción. No se detectaron en el año casos de corrupción en el ejercicio de nuestras actividades.



## 7.2 Gestión de riesgos

**(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 206-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1)  
(ODS 16.3 y 16.7)**

La prevención y manejo de riesgos recae en una sólida estructura, liderada por el Directorio, con la participación de comités y diferentes áreas del Banco.

El Directorio establece el marco de gestión global, realiza los seguimientos mensuales y analiza los riesgos potenciales junto con los niveles de manejo de las provisiones necesarias. Adicionalmente, el Comité Ejecutivo evalúa las proyecciones de impacto de los riesgos sobre las finanzas, resultados y actividad del Banco, con la participación de la Alta Dirección.

Por su parte, el Comité de Administración Integral de Riesgos, compuesto por un vocal del Directorio, el

Presidente Ejecutivo y el Vicepresidente de Riesgos, propone las estrategias, políticas, procesos y procedimientos de administración al respecto, para que sean aprobadas por el Directorio, y velar por su correcta ejecución. Cuenta con monitoreos realizados por el área de Auditoría Interna.

Además, el resto de los colaboradores del Banco participa de la gestión, poniendo en práctica la cultura de prevención que promovemos para el desempeño individual y colectivo.

Junto a los riesgos de crédito, liquidez y mercado, consideramos también el operacional y regulatorio.

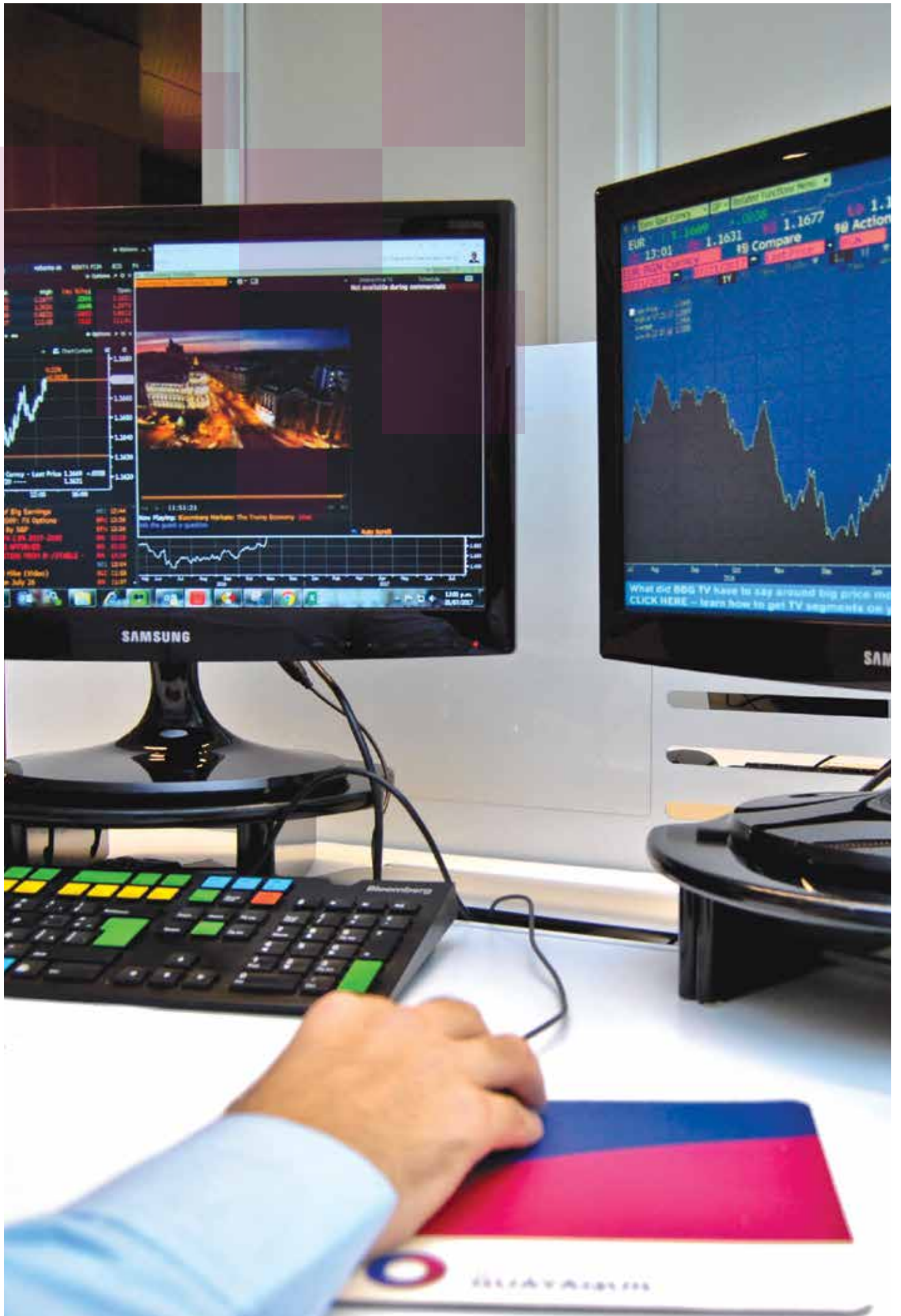
**El Directorio establece el marco de gestión global, realiza los seguimientos mensuales y analiza los riesgos potenciales junto con los niveles de manejo de las provisiones necesarias.**

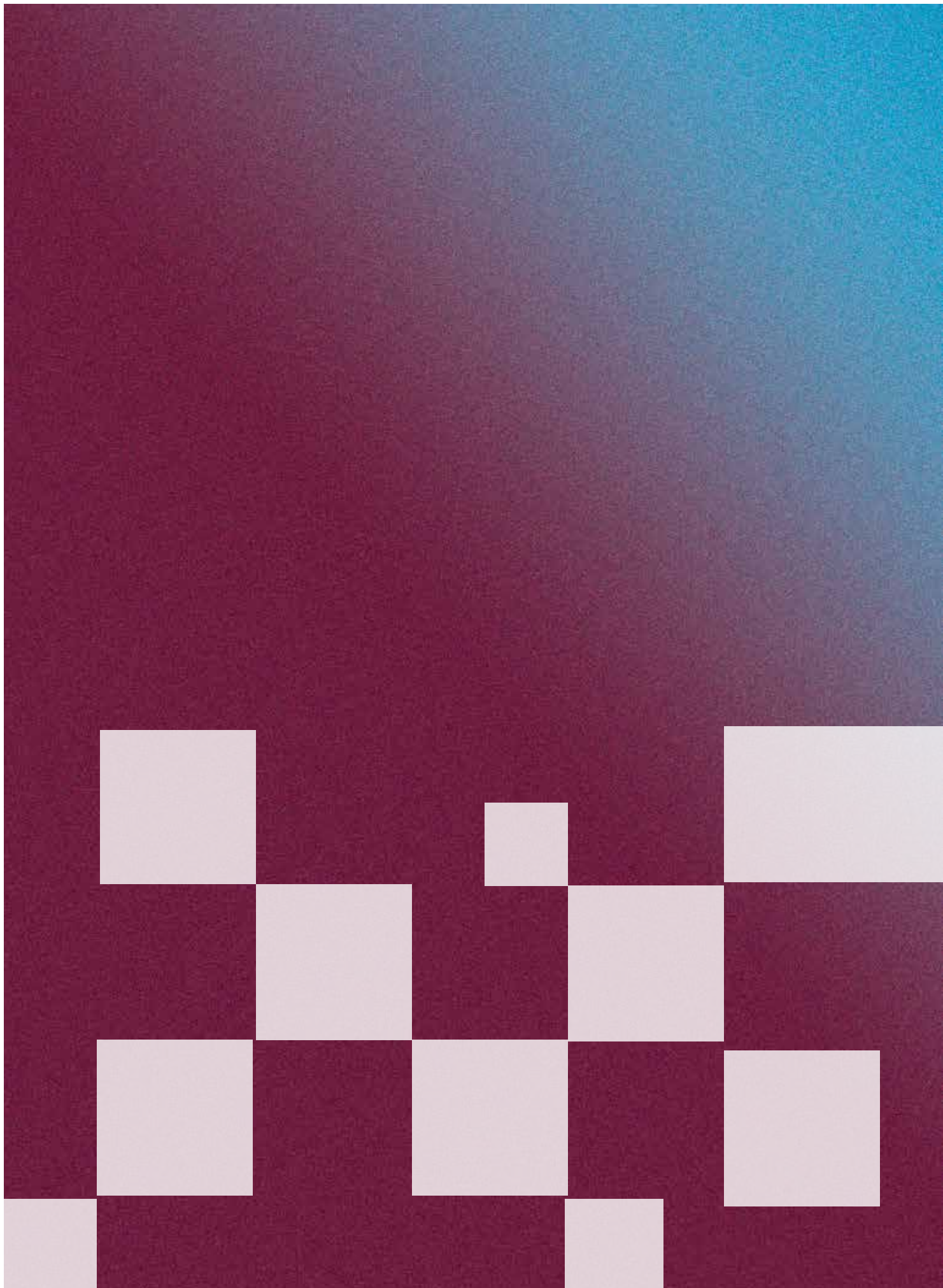


RIESGO	DESCRIPCIÓN	GESTIÓN DEL RIESGO
Crédito	Impago de las obligaciones por cumplir de los clientes, debido a sobre endeudamiento u otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requerimiento y estudio de información del solicitante. Para la Banca Empresarial: Análisis de ratios financieros y cualitativos; en el caso de la Banca Personas aplicación de sistemas de scoring y modelos paramétricos por el equipo de la “Fábrica de Crédito”.</li> <li>La evaluación para el otorgamiento del crédito en los casos más significativos corresponde al Comité de Administración Integral de Riesgos en primer término y el Comité Ejecutivo como decisor final. Éste en la búsqueda de una rentabilidad-riesgo atractiva, se encarga además de la tolerancia y las políticas de riesgo.</li> </ul>
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).	Análisis de distintos escenarios contractuales en cuanto a brechas de liquidez. Cumplimiento además de los requisitos que el Banco Central dictamina.
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.	<p>Particularidades en función del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo de tasa de interés: Se mide la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial con un porcentaje de patrimonio técnico.</li> <li>Riesgo bursátil: monitoreo del portafolio local e internacional de inversiones.</li> <li>Riesgo de tipo de cambio: seguimiento mediante metodologías de identificación y análisis de la exposición potencial, debido a las variaciones de la cotización de las monedas.</li> </ul>
Operacionales	Fallas en los sistemas y procesos, debido a agentes externos e internos (fraudes, fallos humanos y/o tecnológicos, etc.).	Aplicación del modelo de colaboración OPRisk-CMBG ( <i>Collaborative Model</i> - Banco Guayaquil), que incluye la identificación, medición y evaluación de riesgos a través de mejores prácticas internacionales y estándares regulatorios (Basilea, Superintendencia de Bancos).
Regulatorios	Exposición a sanciones y multas por incumplimiento de la legislación y normativa actual; asimismo, grado de preparación frente a regulación futura considerando las tendencias de la industria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apego a la legalidad, incluyendo el Código Orgánico Monetario y Financiero, identificando de manera permanente aquella de aplicación y el desempeño del Banco al respecto.</li> <li>Fijación y cumplimiento de elevados estándares en ética, transparencia, servicio al cliente y condiciones laborales, entre otros aspectos, así como en la gestión del resto de riesgos señalados.</li> </ul>

Nota: El apego del Banco y sus colaboradores a la legalidad, incluyendo el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como el resto de legislación y normativa que le aplican, llevó a la ausencia de sanciones monetarias por incumplimiento y de casos de arbitraje.







**GOBIERNO  
CORPORATIVO** | **8**

## 8.1 Estructura y funcionamiento

(GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-27, 102-28, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 205-2, 405-1) (ODS 5.1, 5.5, 8.5, 16.5, 16.6 y 16.7)

El Gobierno Corporativo constituye el conjunto de reglas y prácticas adoptadas por el Banco para establecer e implementar la estrategia de negocio, generando valor para el conjunto de los grupos de interés. Está planteado de conformidad con los principales estándares y disposiciones normativas, con lineamientos recogidos en un código específico, a disposición pública<sup>20</sup>.

Para el funcionamiento equilibrado y transparente,

participan del mismo la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, con las siguientes responsabilidades:

La **Junta General de Accionistas** aprueba los Estados Financieros, el Informe de los auditores externos, el informe del Comisario, el destino de las utilidades y el pago de dividendos del ejercicio económico. Se convoca una vez al año de manera ordinaria.

20 <https://www.bancoguayaquil.com/Portals/0/archivos/GobiernoCorp/gobCorporativo.PDF>



Informe del Presidente Ejecutivo a la Juna General de Accionistas 2018



Junta General de Accionistas 2018



Informe de Auditoría 2018

El **Directorio** define los objetivos estratégicos, aprueba las principales políticas y procedimientos y vela por su cumplimiento, incluyendo las políticas financiera y crediticia, de la calidad del servicio y las que establecen las condiciones laborales de los colaboradores. Se encarga asimismo de aprobar el presupuesto anual, así como de evaluar el desempeño del Banco y de la Alta Gerencia, a partir del informe de gestión que presenta el Presidente Ejecutivo.

Los miembros del Directorio son designados por la Junta General de Accionistas, por períodos de dos años y con posibilidad de reelección. Integrado por cinco directores principales y cinco suplentes, se trata de profesionales con alta experiencia en materia

financiera, legal, comercial y de operaciones; ninguno de ellos desempeña cargos ejecutivos en el Banco.

La actual composición fue establecida en marzo de 2018 y la antigüedad promedio de los directores es de 14 años. Por su parte, el presidente del Directorio es elegido a su vez por el conjunto de integrantes del mismo<sup>21</sup>.

Los directores recibieron formación en el año, relativa a escenarios económicos, a la hoja de ruta de transformación digital del Banco, así como aspectos normativos y de riesgos, como en prevención de lavado de activos y respecto a la nueva norma de riesgo operativo. Junto con su experiencia, ello sirve de respaldo a la pertinente toma de decisiones.

## Directorio de Banco Guayaquil

Nombre	Cargo	Elegido
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995
Dr. José Ayala Lasso	Director Principal	2005
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998
Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta	Director Principal	1984
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004
Alm. Fernando Donoso Morán	Director Suplente	2005
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez	Director Suplente	2010
Dr. Mario Jaramillo Paredes	Director Suplente	2012
Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos	Director Suplente	2016
Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga	Director Suplente	2018

<sup>21</sup> La información acerca del Directorio y de sus integrantes se encuentra en nuestra página web, en el apartado de "Indicadores de Gobierno Corporativo", el documento "B.-Información del Directorio".  
[https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab\\_ModuleID\\_3833\\_TabID\\_215](https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab_ModuleID_3833_TabID_215)

## Directorio de Banco Guayaquil



Directorio del Banco Guayaquil 2018

+ Eterno agradecimiento al Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta nuestro dilecto y apreciado Director, quien falleció en marzo/2019, poco antes de haber concluido esta memoria.

## Vicepresidentes Ejecutivos - Gerentes Generales



Sr. Víctor Alcívar Alava,  
Vicepresidente Ejecutivo



Econ. Guillermo Enrique Lasso Alcívar,  
Vicepresidente Ejecutivo



Econ. Julio Mackliff Elizalde,  
Vicepresidente Ejecutivo

### Comités Normativos

- Comité de Auditoría
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Calificación de Activos de Riesgo
- Comité de Cumplimiento
- Comité de Retribuciones
- Comité de Ética
- Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional
- Comité de Continuidad
- Comité de Tecnología

### Comités Gerenciales

- Comité Ejecutivo
- Comité de Crédito
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Seguridad

El Directorio sesiona mensualmente de forma ordinaria, con una agenda que incluye tareas de gestión de riesgos, incluyendo los relativos a operaciones de crédito, así como los resultantes del

contexto económico, operativo y regulatorio, así como de análisis de la evolución del negocio.

La remuneración del Directorio es propuesta por el Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General de Accionistas.

La **Alta Gerencia** es responsable de implementar la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Está compuesta por el Presidente Ejecutivo y tres Vicepresidentes Ejecutivos - Gerentes Generales, que son elegidos por el Directorio por períodos de 5 años, con posibilidad de reelección. A ellos se suman los Apoderados Generales, funcionarios que representan al Banco en actos de carácter tanto público como



## Alta Gerencia



privado por designación del Directorio.

Tanto el Directorio como la Alta Gerencia trabajan bajo la estructura de comités para la gestión y resolución de temas específicos, que permiten decisiones colegiadas. A los requeridos por regulación, sumamos otros complementarios planteados desde el Banco<sup>22</sup>. Las decisiones son comunicadas al Directorio de manera directa mediante presentaciones periódicas o a través de la participación de miembros del mismo en los propios comités, también como parte de la información de gestión que se escala a la Alta Gerencia del Banco y luego es presentada de manera consolidada al Directorio.

Por otra parte, el Comisario, de acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, ejerce como auditor externo y vela por los balances en los resultados financieros. Es designado anualmente por la Junta General de Accionistas, instancia a la que reporta.

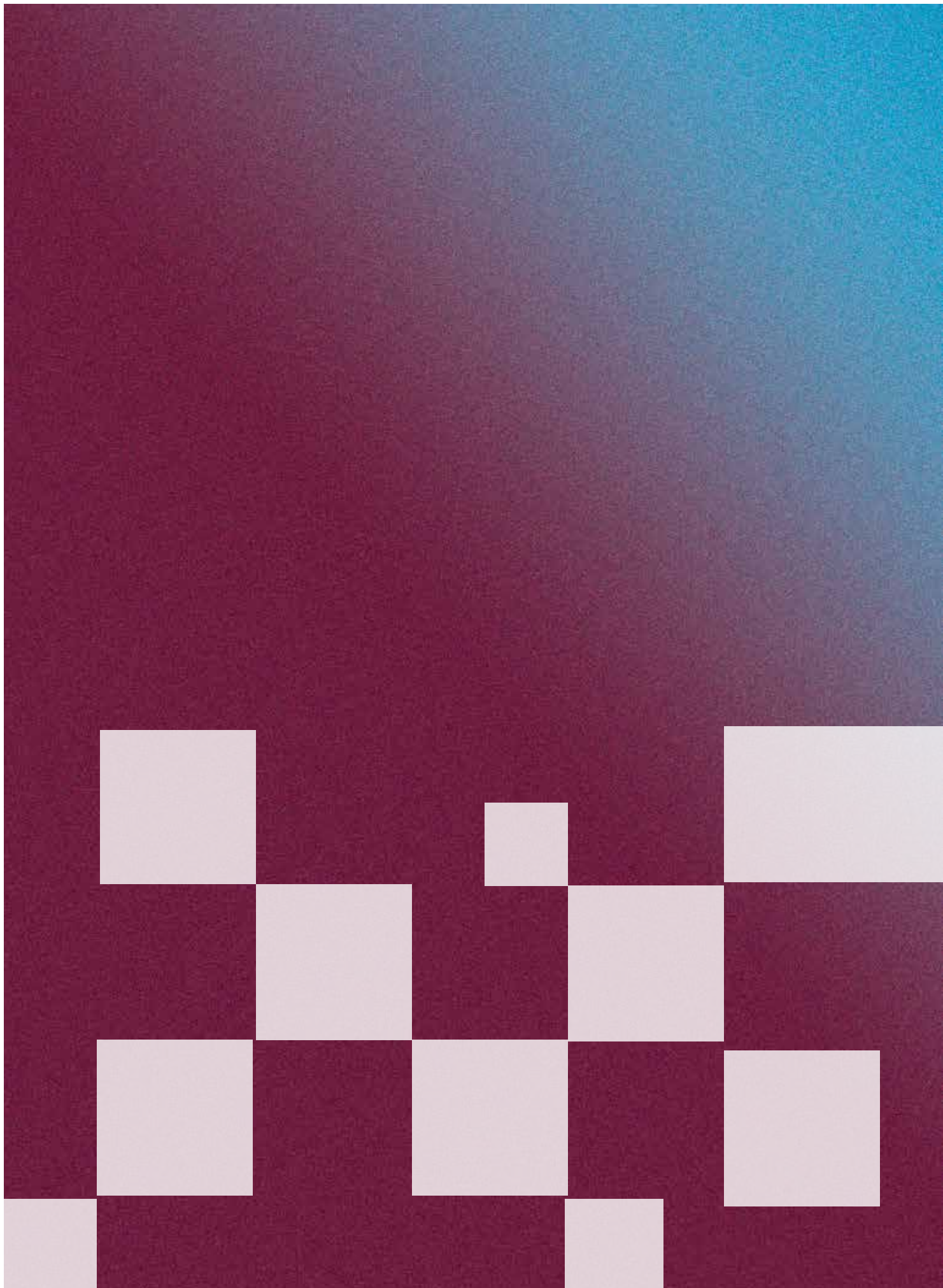
La estructura de gobierno del Banco se complementa con el Defensor del Cliente, figura externa a cargo de recibir y tramitar los reclamos, buscando el acuerdo entre las partes. Se trata de una figura independiente, designada por el Estado, que colabora con la Superintendencia de Bancos y anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas.

<sup>22</sup> El detalle de las funciones de cada comité se encuentra disponible en nuestra página web, en la sección de "Gobierno Corporativo" [https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab\\_ModuleID\\_3833\\_TabID\\_214](https://www.bancoguayaquil.com/Institucional/Gobierno#Tab_ModuleID_3833_TabID_214)

Adicionalmente, informamos del detalle de las sesiones: [https://www.bancoguayaquil.com/Portals/0/archivos/GobiernoCorp/Anexo\\_B\\_2018.pdf](https://www.bancoguayaquil.com/Portals/0/archivos/GobiernoCorp/Anexo_B_2018.pdf)

El Comité Ejecutivo, el Comité de Crédito, el Comité de Riesgos y el Comité de Auditoría reportan de manera directa al Directorio.

El organigrama institucional se encuentra disponible en nuestra página web, sección Gobierno Corporativo.



**ACERCA DE ESTA  
MEMORIA | 9**

## 9.1 Parámetros generales

(GRI 102-32, 102-45, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56)

Presentamos a continuación nuestra 5ta. Memoria de Sostenibilidad, que da cuenta del desempeño de la compañía durante el 2018, comprometidos con la transparencia hacia nuestros grupos de interés. La misma ha sido elaborada de conformidad con los Estándares GRI en su opción exhaustiva. Adicionalmente, hemos considerado el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros.

Esta memoria representa además nuestra Comunicación para el Progreso (COP) como adherentes al Pacto Global, dando cuenta del avance de la compañía en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa, y que incluyen aspectos laborales, de derechos humanos, ambientales y anticorrupción.

La información incluida fue recopilada conforme a las técnicas y estándares de medición pertinentes en cada caso, con la participación de diferentes unidades del Banco. La Memoria incluye algunas reexpresiones de la información presentada en el informe del año precedente, que se señalan en los capítulos

correspondientes y buscan entregar una comparativa de datos adecuada.

La supervisión de la Memoria esta a cargo de la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Control de Gestión, siendo además validada por el Comité de Gobierno Corporativo y el Directorio. En esta ocasión no contamos con verificación externa.

Para la definición de los temas significativos sobre los que profundizar en la información, actualizamos en 2017 nuestro análisis de materialidad, que considera tanto la perspectiva de los grupos de interés como la estrategia del Banco. A continuación, presentamos el listado de temas materiales junto con sus límites, esto es, dónde son especialmente significativos a lo largo de nuestra cadena de valor y del ecosistema de relaciones<sup>23</sup>.

**Esta memoria representa además nuestra Comunicación para el Progreso (COP) como adherentes al Pacto Global, dando cuenta del avance de la compañía en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa, y que incluyen aspectos laborales, de derechos humanos, ambientales y anticorrupción.**

<sup>23</sup> Las etapas y actividades llevadas a cabo en el marco de nuestro estudio de materialidad pueden consultarse en la Memoria de sostenibilidad 2017, página 76.

## 9.2 Determinación de los temas materiales

### (GRI 102-46)

Para ciertos temas materiales, además de incluir al Banco, se presenta información de la relación con entidades externas, por ser parte de los impactos que se generan en la cadena de valor de la Institución.

#### TEMAS MATERIALES LÍMITES EXTERNOS<sup>24</sup>

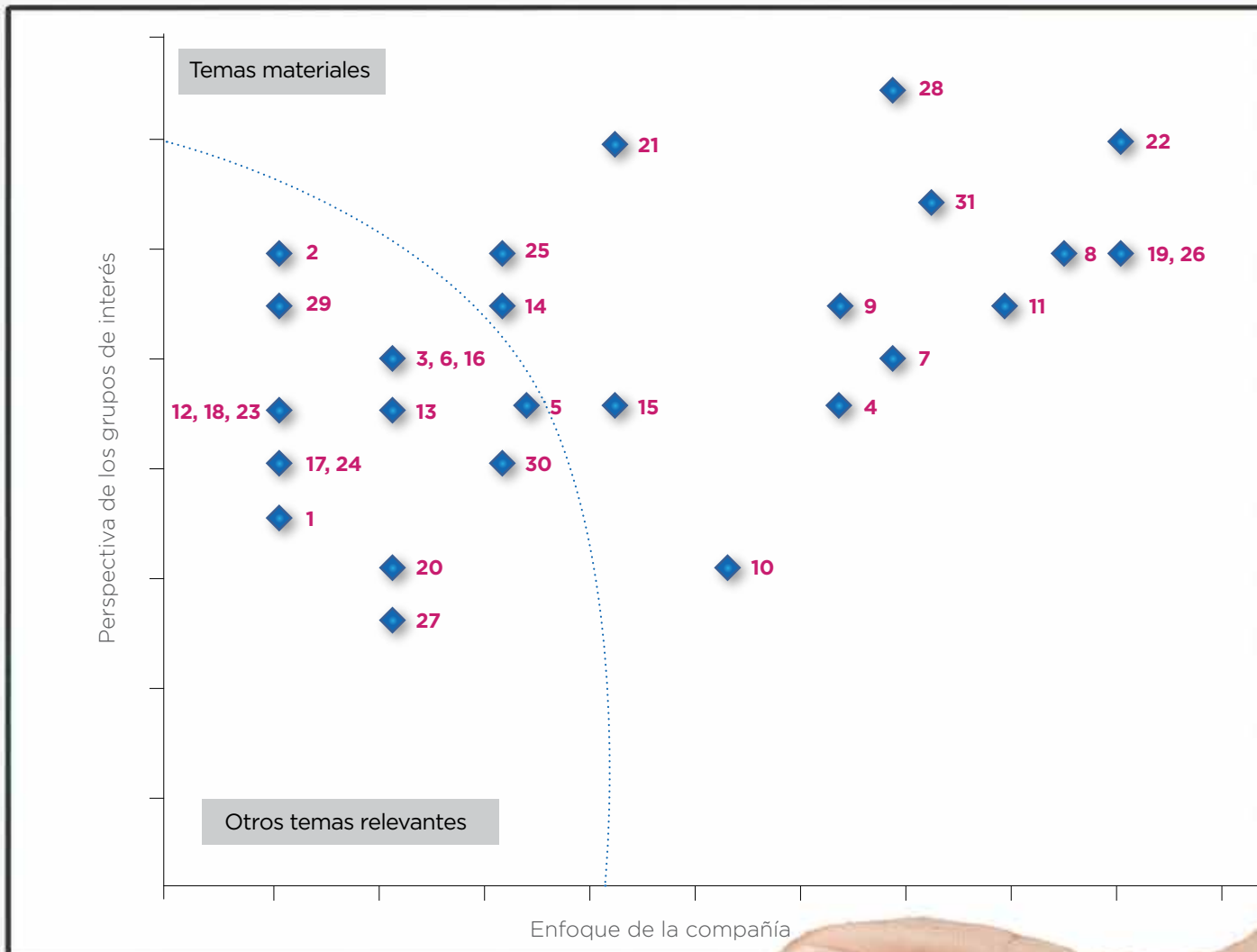
Capacitación y desarrollo de carrera	Proveedores externos de capacitación Academia
Contribución al desarrollo y operación de empresas	Organizaciones sectoriales y gremios
Cumplimiento regulatorio	NA
Diversidad (colaboradores)	NA
Educación financiera	Autoridades Organizaciones colaboradoras en los programas
Eficiencia operacional	NA
Ética y anticorrupción	NA
Evaluación ambiental y social de clientes	Clientes Entidades internacionales de referencia (ej. ONU con UNEP-FI).
Gestión de riesgos	Inversionistas y otros proveedores de capital Clientes
Inclusión financiera	Bancos del Barrio
Innovación y tecnología	Proveedores de tecnología Prescriptores en innovación y tecnología
Mercadeo e información de productos y servicios	NA
Relacionamiento con el cliente	NA
Resultados económicos	Sistema bancario del país
Seguridad de la información	Proveedores de TI Clientes (protocolos de uso)

N/A: No Aplica, sin límite externo.

<sup>24</sup> Dado que Banco Guayaquil no cuenta con subsidiarias que realicen actividades complementarias o diferentes de la prestación de servicios bancarios, los límites internos comprenden el conjunto de la compañía.

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

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



### Matriz de materialidad

- 1. Accesibilidad (clientes)
- 2. Acceso a la inversión
- 3. Atracción y retención de talento
- 4. Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)
- 5. Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)
- 6. Construcción sostenible
- 7. Contribución al desarrollo y operación de empresas
- 8. Cumplimiento regulatorio
- 9. Diversidad (colaboradores)
- 10. Educación financiera
- 11. Eficiencia operacional
- 12. Emisiones GEIs (portafolio de crédito)
- 13. Emisiones GEIs (propias)
- 14. Ética y anticorrupción
- 15. Evaluación ambiental y social de clientes (financiamiento responsable)
- 16. Gestión ambiental corporativa
- 17. Gestión climática/Cambio climático (riesgos y oportunidades)
- 18. Gestión de proveedores (socioambiental)
- 19. Gestión de riesgos
- 20. Gobierno corporativo
- 21. Inclusión financiera
- 22. Innovación y tecnología
- 23. Inversión responsable
- 24. Inversión social
- 25. Mercadotecnia e información de productos y servicios
- 26. Relacionamiento con el cliente
- 27. Remuneraciones y beneficios (colaboradores)
- 28. Resultados económicos
- 29. Salud financiera clientes
- 30. Salud y seguridad (colaboradores)
- 31. Seguridad de la información

## Anexo I: Grupos de Interés

(GRI 102-43, 102-44)

A continuación presentamos los canales de comunicación de que disponemos con nuestros diferentes grupos de interés y los principales temas que manifiestan<sup>25</sup>.

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de clima laboral</li> <li>Canal de denuncias</li> <li>Resúmenes semanales y correo corporativo interno "Comunicándonos"</li> <li>Intranet</li> <li>Briefing</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>Inclusión financiera y contribución al desarrollo socioeconómico</li> <li>Seguridad de la información</li> <li>Resultados económicos y estabilidad de la Institución</li> <li>Ética y transparencia con el conjunto de grupos de interés</li> <li>Innovación, tecnología y eficiencia operacional</li> <li>Desarrollo de carrera y capacitaciones</li> <li>Diversidad</li> </ul>
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Junta de Accionistas</li> <li>Apartado específico en la web</li> <li>Informe de Accionistas</li> <li>Oficina de Atención al Accionista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados económicos y estabilidad de la Institución</li> <li>Gestión de riesgos, incluyendo la fortaleza de los procesos de análisis de crédito</li> <li>Seguridad de la información</li> <li>Ética y prácticas anticorrupción</li> <li>Prácticas de gobierno corporativo</li> </ul>
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>Resultados económicos y estabilidad de la Institución</li> <li>Prácticas de aprovisionamiento y relación con la cadena de suministro</li> <li>Fidelización de colaboradores y confianza en los interlocutores en la Institución.</li> <li>Innovación, tecnología y eficiencia operacional</li> <li>Relación del Banco con los clientes y las implicaciones operacionales</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación, tecnología y eficiencia operacional</li> <li>Gestión ágil de reclamos y sugerencias</li> <li>Diversidad de productos y servicios</li> <li>Educación financiera</li> <li>Información de productos y servicios, incluyendo mercadeo</li> <li>Plataformas de atención y operación</li> <li>Seguridad de la información</li> </ul>
Bancos del Barrio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos focales y encuestas (Memoria de Sostenibilidad)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Relación de la Institución con los clientes, satisfacción y confianza en Banco Guayaquil</li> <li>Innovación, tecnología y eficiencia operacional</li> <li>Inclusión financiera: productos, servicios y programas</li> <li>Seguridad de la información</li> <li>Información de productos y servicios, incluyendo mercadeo</li> </ul>
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes/documentación requerida</li> <li>Auditoría gubernamental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cumplimiento regulatorio</li> <li>Educación financiera</li> <li>Gestión de riesgos</li> <li>Resultados económicos y estabilidad de la Institución</li> </ul>
ONGs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas (Memoria de Sostenibilidad)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a las comunidades</li> <li>Educación financiera</li> <li>Desempeño ambiental</li> </ul>
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrevistas</li> <li>Sala de Prensa (Memoria de Sostenibilidad)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resultados económicos</li> <li>Innovación</li> <li>Educación financiera</li> </ul>

<sup>25</sup> Complementario de la información incluida en la sección de Relacionamiento con los grupos de interés (capítulo de Estrategia corporativa).



## Adhesiones

(GRI 102-12, 102-13)

Somos miembros de diversas asociaciones sectoriales, así como de iniciativas locales que apoyan temas económicos, ambientales y sociales.

ÁMBITO	INSTITUCIÓN
Asociaciones	Asociación de Bancos del Ecuador
	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	Cámara de Industrias
Cámaras	Cámara de Industrias y Producción
	Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
	Cámara Ecuatoriano-Americana de Comercio
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Británica
Otras organizaciones	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
	Pacto Global Ecuador



## Anexo II: Índice de contenidos GRI, del Pacto Global y ODS

(GRI 102-55)

A continuación presentamos los estándares GRI considerados en la Memoria, así como su vinculación con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Asimismo, se indica la correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ello complementa la descripción de los principales ODS y metas a los que contribuye estratégicamente Banco Guayaquil como entidad financiera y por su contexto de operación, que fueron descritos en el apartado 2.3 de la presente memoria (Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible).

CONTENIDOS GENERALES DE LA MEMORIA				
ESTÁNDAR GRI	OMISIONES	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016				
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016				
Perfil de la organización				
102-1				Contraportada
102-2				14
102-3				Contraportada
102-4				11
102-5				11; Contraportada
102-6				14
102-7				7
102-8		Principio 6	8.5, 10.3	57
102-9			8.3	35
102-10			8.3	11, 35
102-11			16.3 16.7	71
102-12				19,39,88
102-13				
Estrategia				
102-14				4
102-15			16.3 16.7	4,71
Ética e integridad				
102-16		Principio 10	16.3	69
102-17		Principio 10	16.3	69
Gobierno				
102-18				76
102-19				76
102-20				76
102-21			16.7	22

CONTENIDOS GENERALES DE LA MEMORIA

ESTÁNDAR GRI	OMISIONES	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
102-22			5.5, 16.7	76
102-23			16.6	76
102-24			5.5, 16.7	76
102-25			16.6	69
102-26				16
102-27				76
102-28				76
102-29			16.3 16.7	71
102-30			16.3 16.7	71
102-31				76
102-32				85
102-33				76
102-34				76
102-35				76
102-36				62,76
102-37			16.7	62,76
102-38	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			
102-39	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			
Participación de los grupos de interés				
102-40				22
102-41		Principio 3	8.8	57
102-42				22
102-43				87
102-44				87
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45				84
102-46				
102-47				84
102-48				84
102-49				84
102-50				84
102-51				84
102-52				84
102-53				84
102-54				84
102-55				89
102-56				84

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				57, 58, 62, 64, 65	
		103-3				57, 58, 62, 64, 65	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1			Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	57
		401-2				3.2, 5.4, 8.5	58,62, 64,65
		401-3			Principio 6	5.1, 5.4, 8.5	62
	GRI 404: Capacitación y educación 2016	404-1			Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3,	58
		404-2				8.2, 8.5	58
		404-3			Principio 6	5.1, 8.5, 10.3	58
			IPO4				18
Contribución al desarrollo y operación de empresas	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				38, 40, 44, 47, 51	
		103-3				38, 40, 44, 47, 51	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1				5.4, 9.1, 9.4, 11.2	44,51
		203-2				1.2, 8.2, 8.3, 8.5	38,40,47
Cumplimiento regulatorio	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				71, 73	
		103-3				71, 73	
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1				16.3	71
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1				16.3 16.7	71
Diversidad (colaboradores)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				57, 62, 78	
		103-3				57, 62, 78	
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1				5.1 5.5 8.5, 16.5 16.6 16.7	57,76
		405-2				5.1, 8.5, 10.3	62
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1				5.1, 8.8	62
Eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				35, 51, 57	
		103-3				35, 51, 57	
	GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1				8.3	35
	GRI 302: Energía 2016	302-1			Principios 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	51

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Eficiencia operacional	GRI 302: Energía 2016	302-2	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-3	No aplica. El consumo de energía de Banco Guayaquil se reparte entre las diferentes operaciones, no existiendo procesos y/o productos/ servicios especialmente demandantes.	Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	
		302-4		Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	51
		302-5	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	51
		305-2		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	51
		305-3	No aplica. Las operaciones de Banco Guayaquil no requieren de actividad especialmente emisora en su cadena de valor.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	
		305-4	No aplica. Las emisiones de GEIs de Banco Guayaquil se reparten entre las diferentes operaciones, no existiendo procesos y/o productos/ servicios especialmente emisores.	Principio 8	13.1, 14.3, 15.2	51

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Eficiencia operacional	GRI 305: Emisiones 2016	305-5		Principios 8 y 9	13.1, 14.3, 15.2	51	
		305-6	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4		
		305-7	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2		
		IP03				51	
		IP05				51	
		IP06				51	
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principio 10		86	
		103-2				35, 51, 57	
		103-3				35, 51, 57	
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1			Principio 10	16.3 16.5 16.6	48, 69
		205-2			Principio 10	16.3 16.5 16.6	69, 76
		205-3			Principio 10	16.3 16.5 16.6	69
GRI 415: Política pública 2016	415-1		Principio 10	16.5	69		
Evaluación ambiental y social de clientes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				39, 46	
		103-3				39, 46	
		FS3					39
		FS4					39
		FS5					39
		FS9					39
Gestión de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principios 1, 2, 4 y 5		86	
		103-2				39	
		103-3				39	
		FS2				39	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				30, 38, 39	
		103-3				30, 38, 39	
			FS1				39
			FS6				30,38
			FS7				40
			FS13				40
			FS14				40
Innovación y tecnología	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				44	
		103-3				44	
Mercadeo e información de productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				39, 44, 73	
		103-3				39, 44, 73	
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1				12.8	44
		417-2				16.3	71
		417-3				16.3	71
			FS15				44
			FS16				47
Relacionamiento con el cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				44, 47, 73	
		103-3				44, 47, 73	
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1					44,47
		416-2				16.3	71
			IPO2				44
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				27, 32, 39, 64	
		103-3				27, 32, 39, 64	

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Resultados económicos	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1			8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	32	
		201-2		Principio 7	13.1	39	
		201-3					65
		201-4					32
		IP01					27
Seguridad de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				86	
		103-2				48, 49	
		103-3				48, 49	
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1			16.3, 16.10	48	

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	Programas e iniciativas de voluntariado corporativo.
IP05	Programas e iniciativas para la reducción del consumo de materiales y de energía.
IP06	Programas e iniciativas para la reducción y/o mitigación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Notas:

Adicionalmente, a los contenidos señalados se aplicaron las directrices del Estándar GRI 101: Fundamentos 2016.

La correlación de los contenidos GRI con los ODS y metas ha sido establecida integrando el marco de referencia Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets, y el análisis estratégico de contribución a los ODS realizado por Banco Guayaquil.







(GRI 102-1, 102-3, 102-5)

**Banco Guayaquil S.A.**

RUC: 0990049459001

Matriz: Pichincha 105 y P. Icaza

Teléfono: (593 4) 3730100

Guayaquil, Ecuador