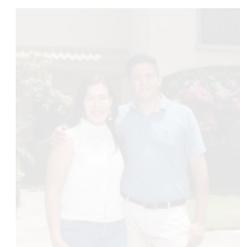


INFORME
GENERAL
A LA
JUNTA DE
ACCIONISTAS
2020



**Banco
Guayaquil**
Primero tú





El negocio bancario...
es de largo plazo;
de resistencia y no de velocidad;
de calidad y no de cantidad;
de prudencia y no de audacia;
que requiere siempre de solidez financiera;
que observa permanentemente los cambios
en el entorno y se anticipa a ellos con agilidad;
de alto desarrollo tecnológico;
de eficiente cobertura nacional e internacional;
altamente creativo;
pero sobre todas las cosas es un
negocio de personas para personas.

**Guillermo
Lasso Mendoza**





**Un Banco de personas
para personas**



Somos un
**Banco centrado
en el Cliente,**
por esto nace:

PROYECTO **CÉNTRICO**

- Colocar al cliente en el centro de las decisiones.
- El plan que define nuestras metas y pilares estratégicos para esta etapa.
- La evolución del modelo de gestión y nuestra forma de trabajar.
- El impulsor de la transformación digital del Banco.



El proyecto céntrico tiene:

CUATRO VECTORES estratégicos



Un Banco enfocado
en cada segmento.



Un Banco con ambición
nacional.



Un Banco de relaciones.



Un Banco potenciado
por la transformación
digital.

Esto
nos permitió
definir un nuevo
propósito en el
2020:

**TRABAJAR
PERMANENTEMENTE
PARA OFRECER
LA MEJOR
EXPERIENCIA BANCARIA.**





life WITHOUT

**INFORME
A LOS
ACCIONISTAS**

Tabla de Contenidos

Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo	01
Desempeño	03
Banco Guayaquil en cifras Estado de Pérdidas y Ganancias Balance General Principales indicadores Administración de Riesgo Integral	
Datos a destacar	26
Entorno	29
Entorno Internacional Ecuador en Cifras Situación de la Banca Proyecciones	
Estrategia 2021	43
Financiera y Comercial	
Gobierno corporativo	51
Nuestra comunidad	59
Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores	
Informes regulatorios	77



MENSAJE DE NUESTRO **PRESIDENTE EJECUTIVO**

Estimados accionistas:

Ser un banco de personas para personas hoy tiene más sentido que nunca. La solidaridad que demostró Banco Guayaquil hacia la población en general, sus clientes y colaboradores durante los momentos más duros de la pandemia del Covid-19, es una gran demostración de ello.

Tuvimos un compromiso muy claro y firme de que en ese momento lo más importante era precautelar la vida. Bajo esa consigna, contribuimos con más de US\$ 5 millones al proyecto de Guillermo Lasso Mendoza para salvar vidas. Miles de funcionarios decidieron dar su aporte voluntario para que respiradores, equipos de seguridad, medicinas y otros insumos, lleguen a todos los cantones del país.

El bienestar de cada colaborador y los miembros de sus familias ha sido nuestra prioridad. A pesar de estar físicamente alejados, estuvimos más juntos que nunca, acompañándolos y haciéndolos sentir protegidos mediante apoyo económico, psicológico, y en materia de bioseguridad.

Este acompañamiento ha sido altamente valorado por nuestros colaboradores y una muestra de ello fue ser nuevamente reconocidos con la certificación 'Great Place To Work', como una de las mejores empresas para trabajar.

En apenas una semana, pasamos de ser una población que asistía de forma habitual a las oficinas y mantenía contacto físico de forma permanente, a tener 1,500 trabajadores operando desde sus hogares para seguir sirviendo a nuestros clientes. Gracias a eso, el Banco funcionó sin complicaciones desde el día 1 de la declaratoria de emergencia nacional. Esa capacidad de adaptación del Banco y nuestros colaboradores ha sido excepcional.

Pasamos a tener total movilidad, que no es otra cosa que una extensión del desarrollo que por muchos años el Banco ha venido realizando en tecnología e infraestructura para ofrecer a nuestros clientes la posibilidad de realizar cualquier transacción desde donde se encuentre.

Efectivamente, se pudieron seguir haciendo todo tipo de transacciones, y vimos que todas esas mejoras sirvieron plenamente, en medio de la emergencia sanitaria.

Como resultado, los clientes tuvieron un banco 100% operativo y funcional adaptado a las nuevas necesidades derivadas de la pandemia. Una muestra más de que en Banco Guayaquil trabajamos bajo el concepto de una banca anticipada y fortalecida.

En medio de un entorno de decrecimiento de cartera del sector bancario (-2.23%), somos el banco que más crecimiento tuvo en portafolio de crédito durante 2020 con US\$ 171 millones (4.64%). En cuanto al total de los depósitos, somos la entidad que más creció porcentualmente dentro de la banca en 2020. Gracias a la confianza de nuestros depositantes, alcanzamos los US\$ 4,373 millones, cifra que representa un crecimiento anual de 17.61%, superando al del sistema financiero que fue del 11.43%.

Banco Guayaquil no se detuvo, por el contrario, en 2020 -enmarcados dentro del Proyecto Céntrico- definimos como nuestro nuevo propósito trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria.

Y por eso, aún dentro de la coyuntura, hicimos un cambio importante de marca, resaltando el color magenta, para lograr una mayor visibilidad de nuestros puntos de atención. A eso se sumó "Primero tú", una nueva definición de hacer banca, en la que mantenemos una comunicación mucho más cercana y cálida con nuestros clientes (internos y externos). Este concepto de empatía bancaria no es solo un slogan, los colaboradores del banco lo sienten y lo aplican. El 55% de ellos ha podido mejorar su calidad de vida y relaciones familiares trabajando desde sus hogares, satisfacción que demuestran en su actitud de servicio.

Por su parte, nuestros clientes han podido experimentar este concepto a través del alivio

financiero que les otorgamos a 340 mil personas durante los meses más duros de la pandemia.

Refinanciamos el 54% del total de las operaciones del Banco, y cabe mencionar que el segmento microcrédito, uno de los más afectados, obtuvo el 64% del refinanciamiento de sus operaciones.

Sabemos que este es un negocio de riesgo. El Banco mantiene su utilidad operativa y gracias a ello hemos podido destinar gran parte de ella a las provisiones que en 2020 cerraron en US\$ 191 millones, cifra que aumentó en US\$ 94 millones respecto al 2019.

En cuanto al financiamiento externo, el Banco tuvo un año excepcional. Gracias al buen manejo de recursos, y la calidad de nuestras cifras, recibimos una línea de crédito por USD 100 millones por parte de la Corporación Internacional de Finanzas para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC), monto que se destinará especialmente a créditos para las pequeñas y medianas empresas.

Sentimos gran satisfacción de culminar un año difícil siendo el segundo banco de mayor utilidad acumulada con US\$ 33 millones. Entendiendo las afectaciones económicas del país, el resultado final ha sido un 50% superior a nuestras expectativas, logro posible también gracias al absoluto respaldo del Directorio y la fortaleza del Gobierno Corporativo con los que cuenta Banco Guayaquil.

En el 2021, seguiremos inyectando la economía a través de créditos. Avanzaremos en nuestra ampliación de cobertura e innovación de medios de pago con proyectos disruptivos para los segmentos de personas y empresas.

Nuestra solidez en patrimonio y alta liquidez nos permitirá seguir brindando confianza en medio de un año electoral y ante la llegada de un nuevo Gobierno. Sin duda, afrontaremos los nuevos retos con nuestra mayor fortaleza, nuestra gente.



Econ. Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo



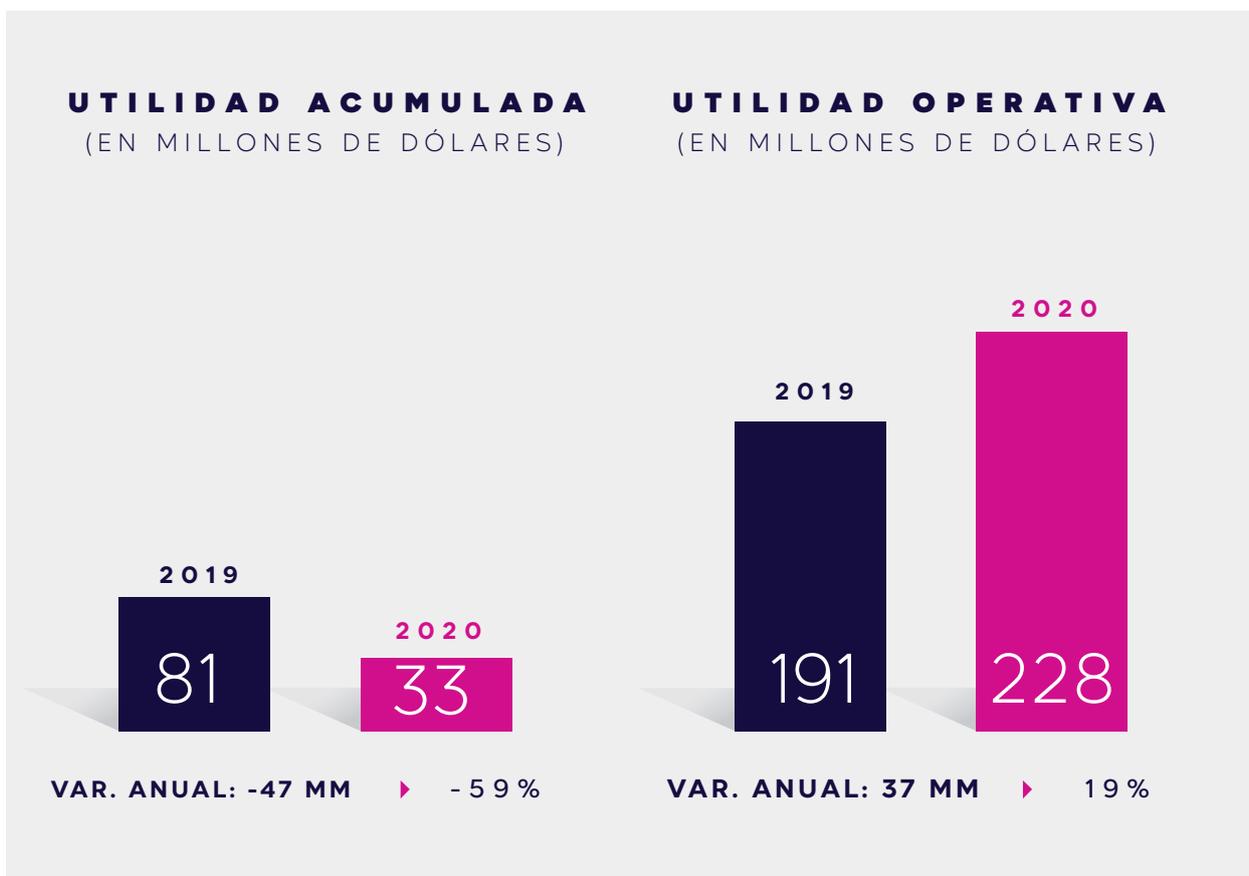
DESEMPEÑO

BANCO GUAYAQUIL EN CIFRAS

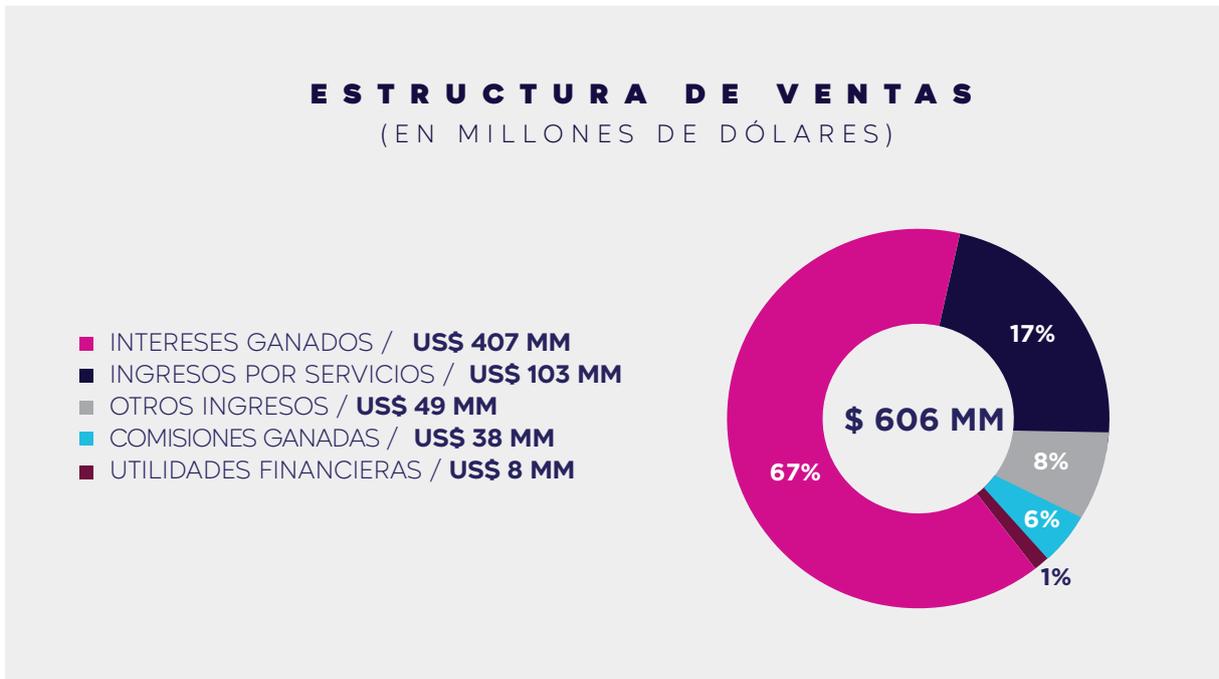
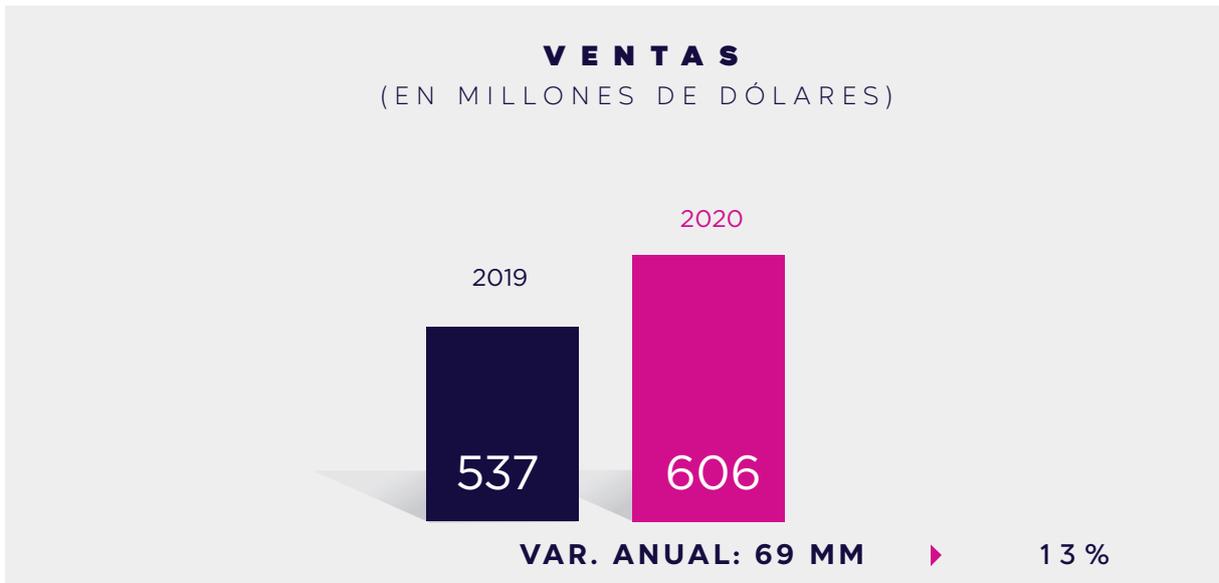
UN BANCO RENTABLE

El Banco Guayaquil presenta al cierre del año 2020 una utilidad de US\$ 33 millones. Esta cifra se da en un contexto económico adverso como consecuencia de la pandemia, en el que el banco adoptó medidas para apoyar y atender las necesidades de sus clientes, mantener los niveles de liquidez y solvencia, y proteger la sostenibilidad del negocio.

Las utilidades se reducen en 58.77%, principalmente por el refuerzo de las provisiones para impactos asociados a la emergencia sanitaria, por un monto de US\$ 192 millones. En cuanto a la utilidad operativa, sin considerar las provisiones extraordinarias e impuestos, esta refleja un desempeño sólido, con un crecimiento del 19%.



Las ventas ascendieron a US\$ 606 millones, cifra en la que los intereses ganados (US\$ 407 millones), representaron el 67% de las ventas; los ingresos por servicios (US\$ 103 millones), el 17%; y otros ingresos (incluyendo comisiones ganadas y utilidades financieras), el 16%.



Durante 2020, el promedio de la cartera total de crédito creció US\$ 424 millones. Gracias a este aumento, los intereses ganados pasaron de US\$ 343 millones en 2019 a US\$ 407 millones en 2020, lo que refleja un crecimiento de US\$ 64 millones. Del total de intereses ganados, US\$ 206 millones corresponden a la cartera de consumo, US\$ 125 millones a la cartera comercial, US\$ 29 millones a microempresa y US\$ 19 millones a vivienda.



Por otro lado, los ingresos por servicios financieros a diciembre del 2020 fueron US\$ 103 millones, provenientes de las transacciones en los diferentes canales de atención como agencias, cajeros automáticos, bancos del barrio, banca virtual, banca virtual móvil, cash management y banca telefónica.

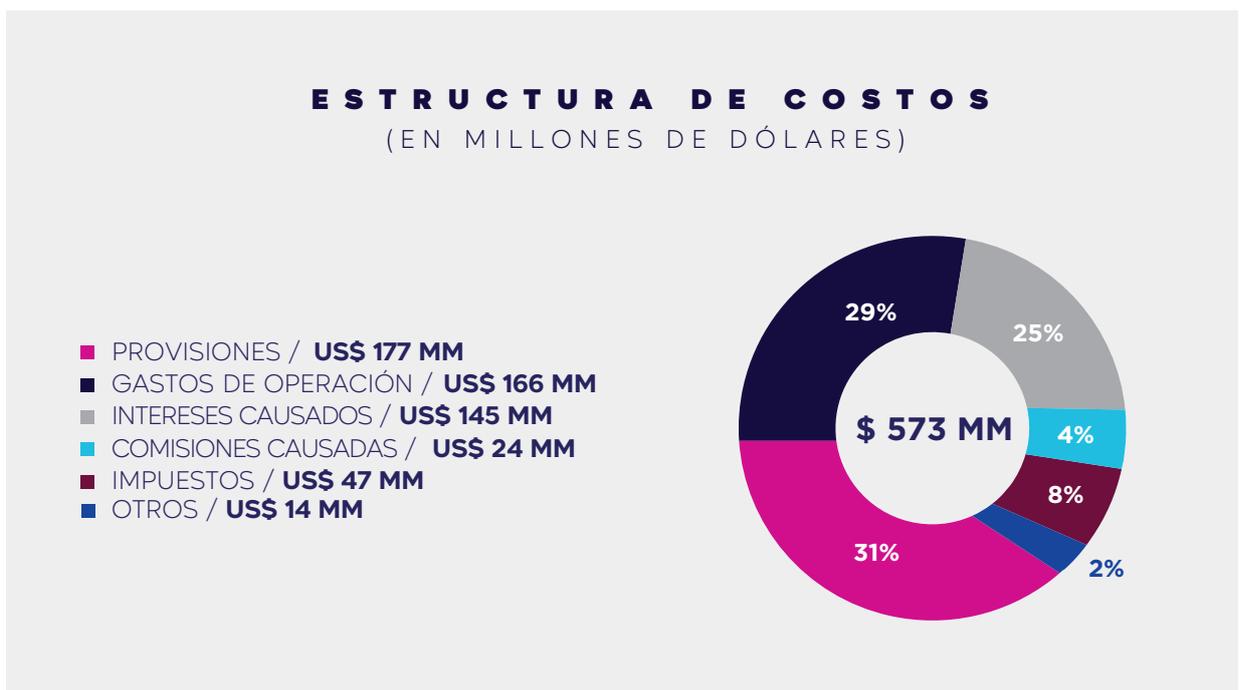
Debido a la coyuntura macroeconómica, los ingresos por servicios financieros presentaron una reducción de US\$ 23 millones.



UN BANCO EFICIENTE

El nivel de costos se situó por debajo de nuestro presupuesto inicial, producto de nuevos planes de optimización y medidas de ahorro adoptadas al inicio de la emergencia sanitaria.

Los costos se ubicaron en US\$ 573 millones, es decir un crecimiento de 26%, en relación al período anterior. De ese total, los costos más relevantes fueron: gastos de provisiones (31%), operaciones (29%) e intereses pagados (25%).



Los gastos de operación pasaron de US\$ 174 millones en el 2019 a US\$ 166 millones en el 2020, por lo que nuestro indicador de eficiencia se redujo de 38.09% a 32.27%.



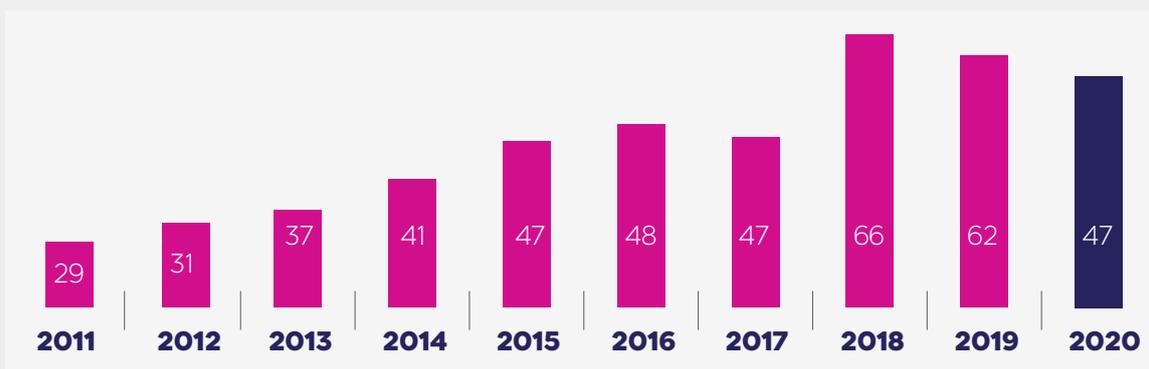
Los depósitos del público aumentaron en promedio US\$ 521 millones, por lo que el crecimiento del costo financiero pasó de US\$ 104 millones en diciembre del 2019 a US\$ 145 millones en diciembre del 2020, lo que representa un aumento de US\$ 41 millones.



IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES

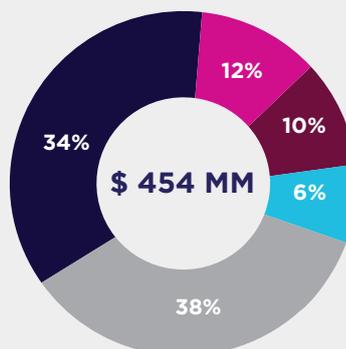
El total de impuestos y contribuciones al Estado ascendió a US\$ 47 millones, representando el 141% del total de las utilidades netas del año (US\$ 33 millones).

IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS: 454 MILLONES DE DÓLARES



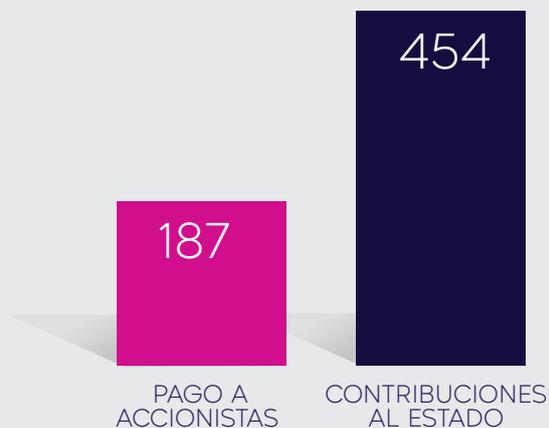
ESTRUCTURA

- COSEDE -AGD / US\$ 173 MM
- IMPUESTO A LA RENTA / US\$ 155 MM
- IMPTO. ACTIVOS DEL EXTERIOR / US\$ 54 MM
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS / US\$ 45 MM
- OTROS IMPUESTOS / US\$ 27 MM



CONTRIBUCIONES AL ESTADO VS DIVIDENDOS EN EFECTIVO 2011- 2020

(EN MILLONES DE DÓLARES)



EL ESTADO RECIBE
CONTRIBUCIONES DEL BANCO

2.4 VECES MÁS

QUE LOS DIVIDENDOS QUE SE
DISTRIBUYEN A LOS ACCIONISTAS.

A continuación presentamos, en sus principales líneas, el Estado de Pérdidas y Ganancias de Banco Guayaquil.

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(EN MILES DE DÓLARES)

CUENTA	DIC - 19	DIC - 20	VAR. ANUAL	VAR. %
INGRESOS	536,794	605,950	69,156	13%
INTERESES GANADOS	343,112	407,125	64,013	19%
INGRESOS POR SERVICIOS	126,068	103,402	-22,667	-18%
OTROS INGRESOS	11,956	48,553	36,597	306%
COMISIONES GANADAS	44,481	38,425	-6,056	-14%
UTILIDADES FINANCIERAS	10,246	7,858	-2,388	-23%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	930	588	-342	-37%
GASTOS	456,060	572,659	116,599	26%
PROVISIONES	63,051	177,256	114,205	181%
GASTOS DE OPERACIÓN	174,031	166,231	-7,800	-4%
INTERESES CAUSADOS	103,899	145,004	41,105	40%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	61,512	47,066	-14,446	-23%
COMISIONES PAGADAS	25,989	23,602	-2,386	-9%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	19,224	7,571	-11,653	-61%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	5,807	3,526	-2,280	-39%
OTROS GASTOS	2,462	2,137	-325	-13%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	87	266	179	207%
UTILIDAD NETA	80,733	33,290	-47,443	-59%

ESTRUCTURA SOBRE EL NIVEL DE INGRESOS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020

CUENTA	DIC - 19	DIC - 20	VAR. ANUAL
INGRESOS	100.0%	100.0%	0.0%
INTERESES GANADOS	63.9%	67.2%	3.3%
INGRESOS POR SERVICIOS	23.5%	17.1%	-6.4%
OTROS INGRESOS	2.2%	8.0%	5.8%
COMISIONES GANADAS	8.3%	6.3%	-1.9%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.9%	1.3%	-0.6%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.2%	0.1%	-0.1%
GASTOS	85.0%	94.5%	9.5%
PROVISIONES	11.7%	29.3%	17.5%
GASTOS DE OPERACIÓN	32.4%	27.4%	-5.0%
INTERESES CAUSADOS	19.4%	23.9%	4.6%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	11.5%	7.8%	-3.7%
COMISIONES PAGADAS	4.8%	3.9%	-0.9%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	3.6%	1.2%	-2.3%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	1.1%	0.6%	-0.5%
OTROS GASTOS	0.5%	0.4%	-0.1%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	0.0%	0.0%	0.0%
UTILIDAD NETA	15.0%	5.5%	-9.5%

UN BANCO QUE CRECE

UN BANCO GRANDE, LÍQUIDO, SÓLIDO Y SOLVENTE

En medio de una pandemia global sin precedentes, el Banco Guayaquil ha mantenido su nivel operativo y ha sido capaz de mantenerse solvente sin afectar su liquidez. De esta manera sigue posicionado como uno de los bancos más grandes del país.

A continuación presentaremos las principales cifras:

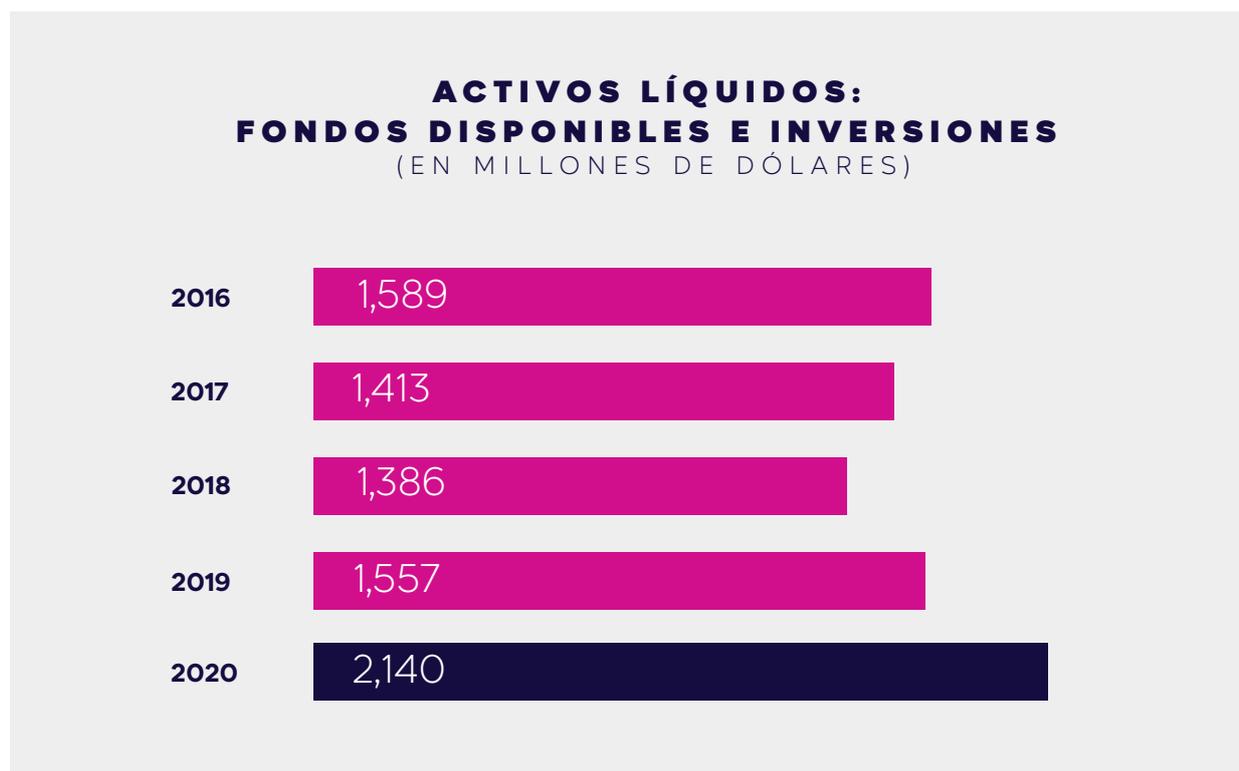
ACTIVOS + CONTINGENTES

El total de Activos + Contingentes ascendió a US\$ 7,350 millones, con una participación de mercado de 12.05%. El crecimiento anual fue de US\$ 620 millones, es decir 9.21%, porcentaje superior al del sistema financiero que creció 6.09%.



ACTIVOS LÍQUIDOS

A diciembre del 2020, los activos líquidos (fondos disponibles e inversiones) alcanzaron los US\$ 2,140 millones con un crecimiento anual de US\$ 582 millones. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 43.73%, uno de los más altos de la banca ecuatoriana.



FINANCIANDO A LOS ECUATORIANOS

El Banco Guayaquil sigue creyendo en los ecuatorianos, en su capacidad de reinventarse y de aportar al crecimiento productivo de nuestro país, aún en medio de situaciones adversas.

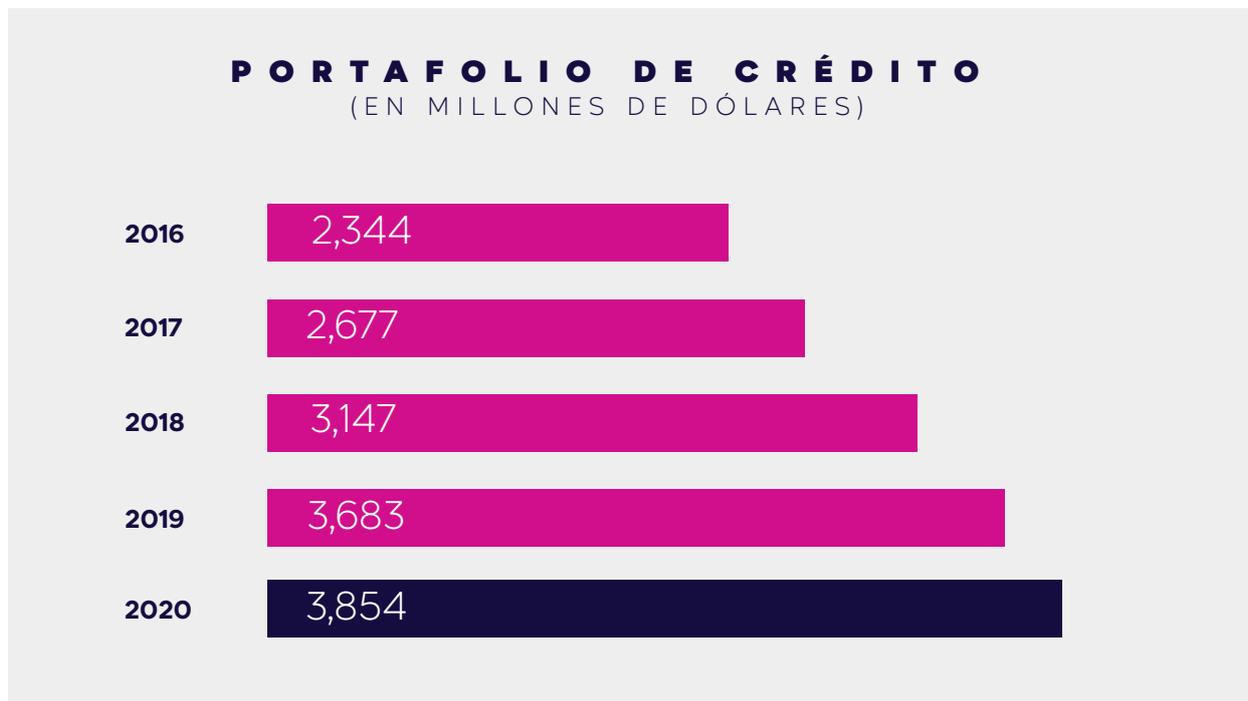
Es por esto que, en el 2020 el monto total de la cartera de crédito más contingentes ascendió a US\$ 3,854 millones, reflejando un crecimiento de US\$ 171 millones en relación al año anterior, lo que representa un 4.64%, contrario a lo que sucedió en el sistema financiero, cuyo decrecimiento fue de 2.23%.

PORTAFOLIO DE CRÉDITO

A pesar de un año complejo como el 2020, Banco Guayaquil mantuvo su compromiso para apoyar a todos sus clientes y financiar sus proyectos.

Lo demuestra el crecimiento de su portafolio de crédito en US\$ 171 millones, obteniendo así un saldo al término del período de US\$ 3,854 millones.

En este rubro, su participación del mercado pasó al 12.08%.



APORTE A LA PRODUCCIÓN DE LAS EMPRESAS

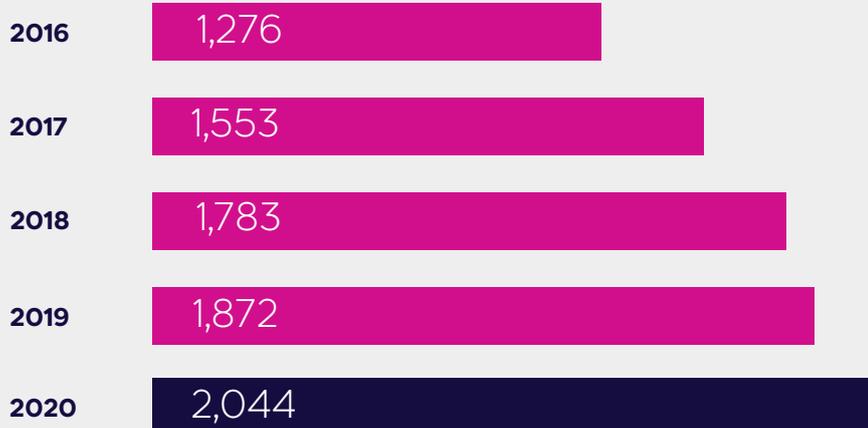
La empresa privada es el motor de la economía en nuestro país y la mayor generadora de empleo y oportunidades para los ecuatorianos.

Durante el último período, el Banco Guayaquil siguió impulsando el desarrollo del sector empresarial ecuatoriano por medio del crédito y la prestación de múltiples servicios financieros.

En diciembre del 2020, el crédito comercial - que incluye contingentes - tuvo un saldo de US\$ 2,044 millones. Esto representa una variación anual de US\$ 172 millones, es decir un incremento del 9.20%, que supera los resultados obtenidos del sistema financiero que decreció 2.57%. De esta manera, el Banco cerró este período con una participación de mercado en crédito comercial de 13.03%.

CARTERA COMERCIAL + CONTINGENTES

(EN MILLONES DE DÓLARES)



CUMPLIENDO LOS SUEÑOS DE NUESTROS CLIENTES

El saldo del crédito de consumo ascendió a US\$ 1,473 millones, mostrando un crecimiento anual de US\$ 9 millones, es decir 0.62% superior al sistema financiero que decreció 2.12%. Con este desempeño, el Banco Guayaquil cierra el año con una participación del 12.82%.

CARTERA CONSUMO

(EN MILLONES DE DÓLARES)



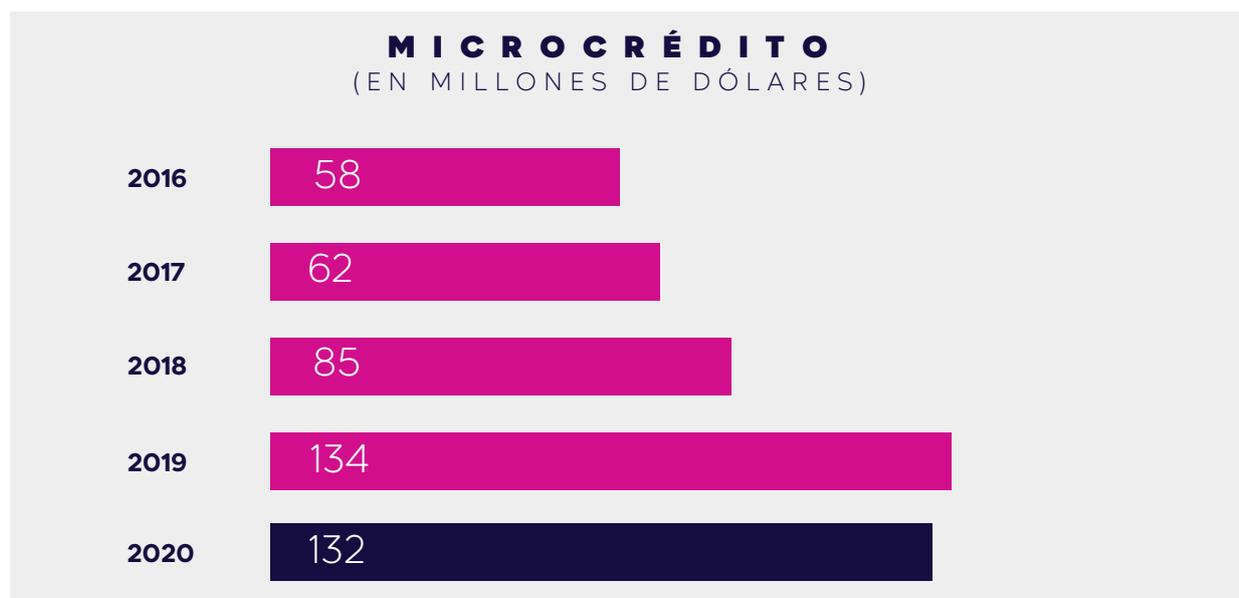
FINANCIANDO NUEVOS HOGARES

El saldo del crédito de vivienda también tuvo un impacto debido a la pandemia. Al cierre del 2020, se ubicó en US\$ 202 millones, lo que refleja un decrecimiento anual del 3.12%. Banco Guayaquil cerró con una participación de mercado de 8.61%.



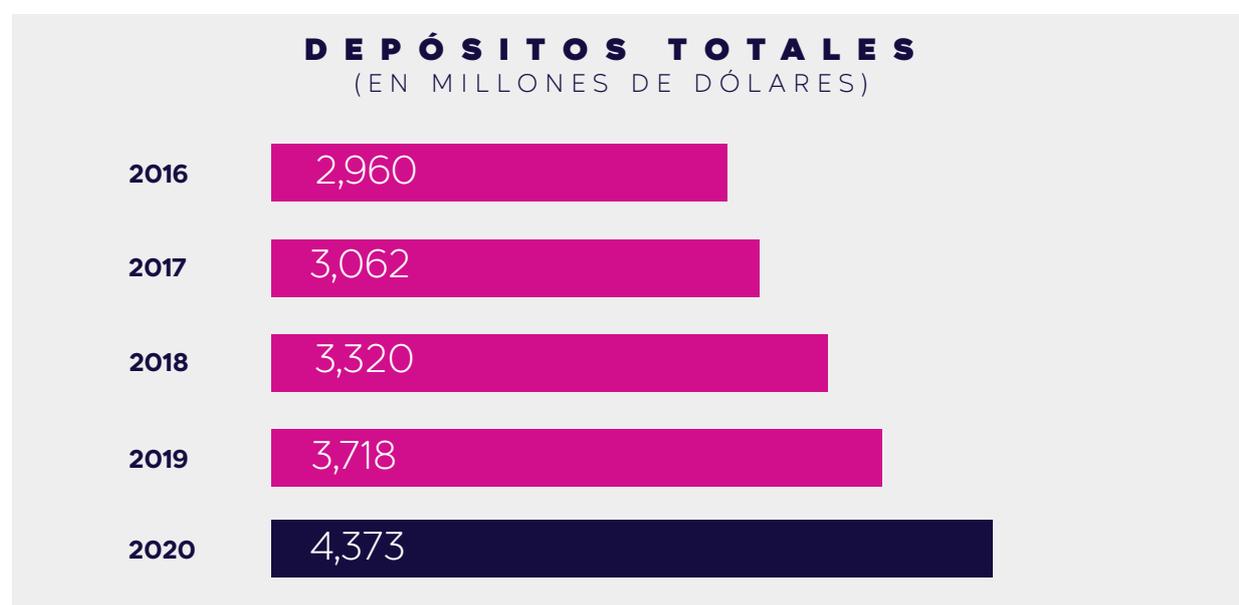
MICROCRÉDITO PARA PEQUEÑOS EMPRENDEDORES CON GRANDES METAS

Banco Guayaquil continuó apoyando a los emprendedores de pequeños negocios, mediante la entrega de 14,186 nuevos microcréditos. El saldo de la cartera de segmentos cerró con US\$ 132 millones, lo que significó una leve caída del 1.69% en relación al año anterior, debido a la coyuntura económica que atravesamos a nivel mundial.



DEPÓSITOS DEL PÚBLICO, SINÓNIMO DE CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES

Con un saldo de US\$ 4,373 millones de dólares y un crecimiento anual de US\$ 655 millones, es decir 17.61%, Banco Guayaquil logró un porcentaje superior al del sistema financiero que creció en 11.43%. Así mismo, un crecimiento de cuota de mercado pasando del 11.04% en el 2019 a 11.65% en el 2020; lo que refleja la fidelización y confianza de los clientes de Banco Guayaquil.



CUENTAS CORRIENTES

El saldo de los depósitos monetarios al 31 de diciembre del 2020 ascendió a US\$1,516 millones. Esta cifra representa un crecimiento anual de US\$ 246 millones, con una variación de 19.38%, mayor a la del sistema bancario (13.20%). Este buen resultado permitió que la participación de mercado pase de 12.30% a 12.97%, con lo cual el Banco logró ascender una posición ubicándose así en el tercer lugar.



CUENTAS DE AHORRO

Los depósitos de ahorro a diciembre del 2020, presentaron un saldo de US\$ 1,098 millones. Nuestra participación de mercado al cierre del año fue de 10.59%.



DEPÓSITOS A PLAZO

El saldo de los depósitos a plazo ascendió a US\$ 1,706 millones a diciembre del 2020. Es decir, presentaron un crecimiento anual de US\$ 320 millones, con una variación de 23.05%, porcentaje superior al promedio del sistema bancario (7.42%). La participación de mercado fue de 11.29%, un crecimiento del 1.43% con respecto al 2019.



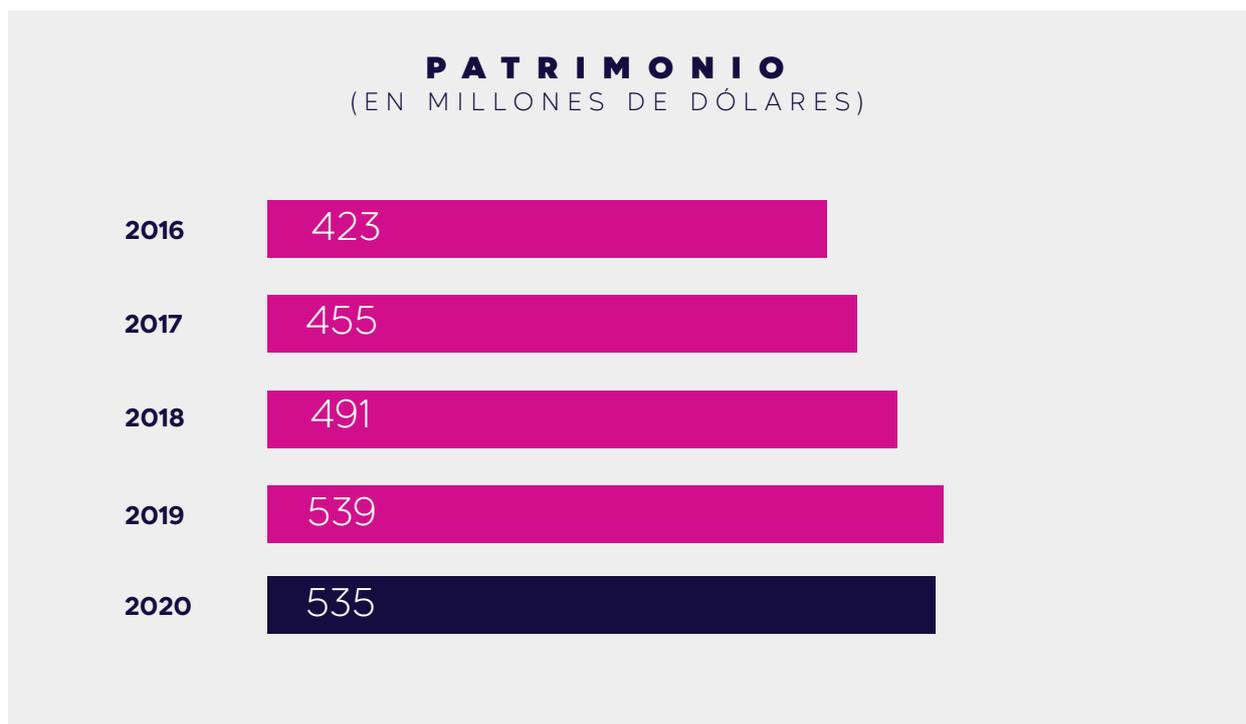
UN PATRIMONIO QUE DEMUESTRA SOLVENCIA

El patrimonio del Banco Guayaquil representa el compromiso que tienen los accionistas con todos los grupos de interés: clientes, colaboradores, autoridades, proveedores.

Para los accionistas, miembros del directorio y administradores del banco, la solvencia de la institución es uno de los pilares fundamentales en su diario accionar.

El Banco Guayaquil es una empresa que constantemente ha impulsado el aumento de capital en efectivo y ha reinvertido sus utilidades con la finalidad de tener niveles de solvencia prudenciales y por encima de la norma legal, dándole una capacidad operativa superior, en beneficios de nuestros clientes.

Al 31 de diciembre del 2020, el patrimonio del banco se situó en US\$ 535 millones.



BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2020
En Miles de Dólares

	Dic-19	Dic-20	VAR. ANUAL	VAR. %
ACTIVOS	5,077,368	5,761,260	683,892	13%
FONDOS DISPONIBLES	932,001	1,004,165	72,164	8%
INVERSIONES	625,058	1,135,596	510,538	82%
CARTERA DE CRÉDITOS	3,204,457	3,282,941	78,483	2%
CUENTAS POR COBRAR	54,205	71,122	16,917	31%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	2,673	4,995	2,322	87%
PROPIEDADES Y EQUIPO	130,844	127,337	-3,507	-3%
OTROS ACTIVOS	128,129	135,103	6,974	5%
PASIVOS	4,538,511	5,225,863	687,351	15%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,718,315	4,373,171	654,856	18%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	10,316	23,348	13,032	126%
CUENTAS POR PAGAR	183,637	173,331	-10,307	-6%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	594,502	590,584	-3,918	-1%
OBLIG. CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	30,560	43,931	13,371	44%
VALORES EN CIRCULACIÓN Y OTROS PAS.	1,182	21,499	20,317	1,719%
PATRIMONIO	538,856	535,397	-3,459	-1%
CAPITAL SOCIAL	391,905	428,265	36,360	9%
RESERVAS	61,381	69,454	8,073	13%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	4,837	4,388	-450	-9%
RESULTADOS	80,733	33,290	-47,443	-59%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	5,077,368	5,761,260	683,892	13%
CONTINGENTES NETOS	1,652,243	1,588,482	-63,761	-4%
TOTAL ACTIVOS + CONTINGENTES NETOS	6,729,611	7,349,742	620,131	9%

PRINCIPALES INDICADORES

UN BANCO LÍQUIDO

El indicador de liquidez



43.73%

es medido por el total de los activos líquidos, relacionados al total de depósitos del público.

UN BANCO SOLVENTE

El índice de Patrimonio Técnico del Banco Guayaquil al cierre del año fue de



15.90%

es decir, 6.90% más sobre el requerimiento legal. Esto representa un superávit de patrimonio de US\$ 280 millones.

UN BANCO EFICIENTE

El indicador de costos operativos sobre ventas muestra la participación de los gastos operacionales en la generación de negocios. A diciembre del 2020, el indicador fue del



33.61%

UN BANCO RENTABLE SOBRE PATRIMONIO

El indicador ROE mide el rendimiento patrimonial calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del patrimonio. A diciembre del 2020, el ROE fue del



6.63%

UN BANCO RENTABLE SOBRE ACTIVOS

El ROA mide el rendimiento de los activos calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del activo promedio del año. En el año 2020, el Banco Guayaquil obtuvo un indicador ROA del



0.58%

UN BANCO CON BUENA CARTERA

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

Al 31 de diciembre del 2020, el indicador de morosidad es de



1.72%

presentando un incremento de 0.22% derivado del deterioro económico por la crisis sanitaria.

UN BANCO CON PROVISIONES

A diciembre del 2020, las provisiones de cartera constituidas por Banco Guayaquil representan el



321.24%

de la cartera en mora. Así mismo, las provisiones constituidas al portafolio de crédito más el excedente de patrimonio técnico, cubren la cartera vencida en un



671.44%

superior al promedio del sistema financiero que cerró con un índice de 486.58%.

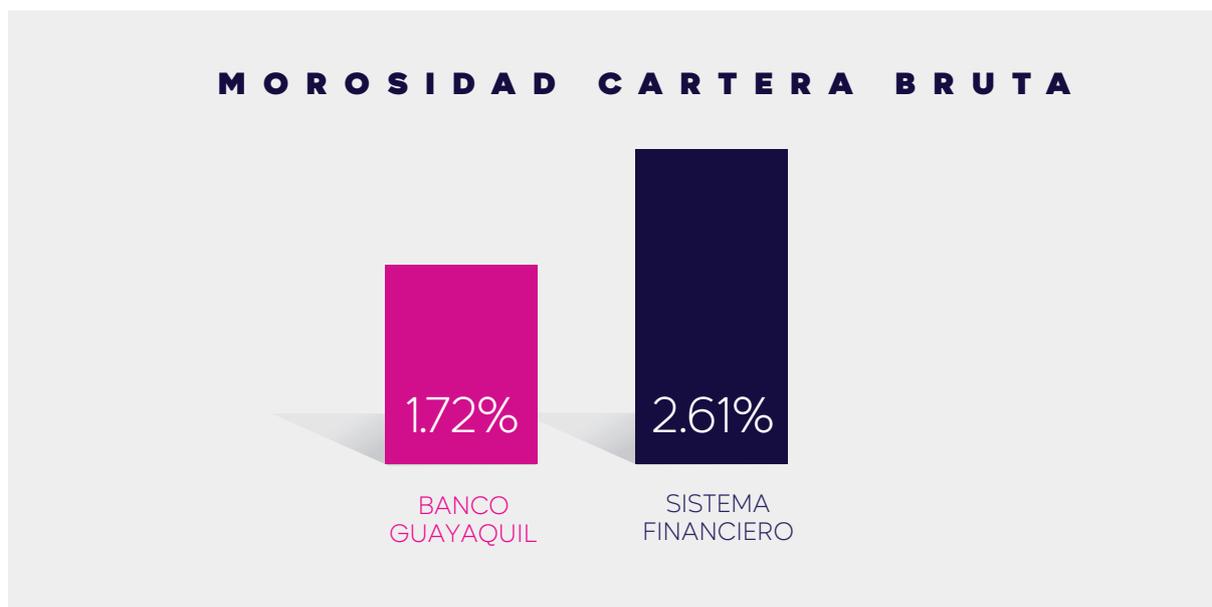
ADMINISTRACIÓN DE RIESGO INTEGRAL

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Durante el año 2020, Banco Guayaquil implementó políticas y metodologías complementarias de medición del riesgo de crédito con el objetivo de mitigar el impacto de la emergencia sanitaria en los indicadores de calidad crediticia, lo que permitió cerrar el año con óptimos estándares de morosidad y cobertura.

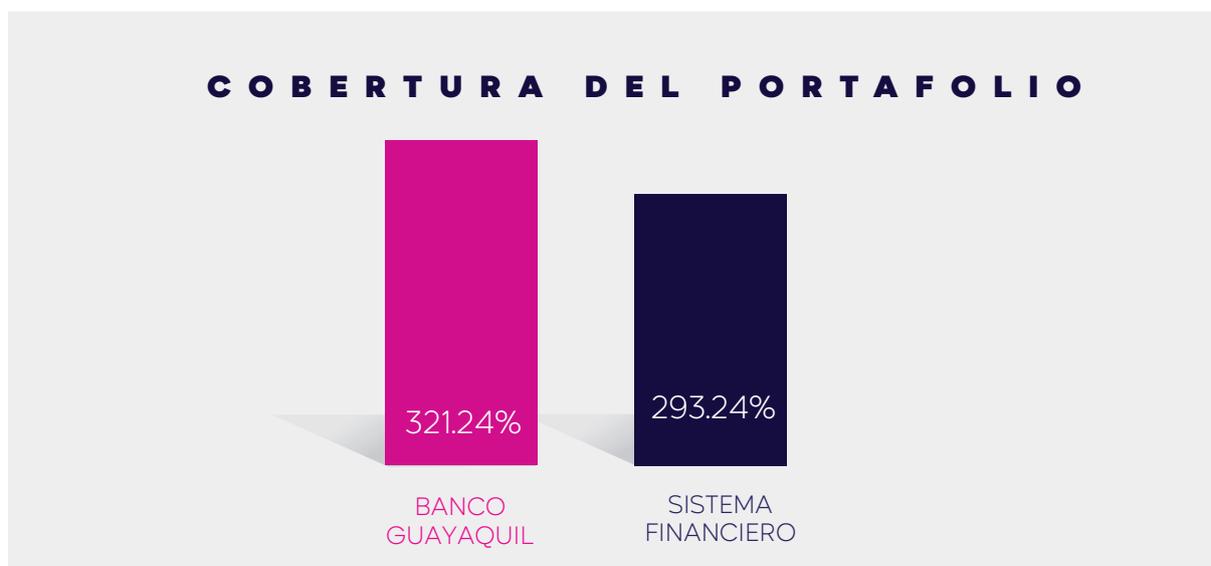
MOROSIDAD

La prudencia en la selección y calificación de los clientes del portafolio de crédito que ha caracterizado la gestión de riesgo del Banco Guayaquil, permitió que, pese al complejo entorno económico producto de la pandemia, los indicadores de morosidad del portafolio de crédito total y por segmento se ubiquen en posición favorable en comparación con el sistema financiero.



COBERTURA DEL PORTAFOLIO

Al 31 de diciembre del 2020, el riesgo crediticio de la cartera improductiva se encuentra cubierto con adecuadas provisiones.



CARTERA POR CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calidad del portafolio crediticio se refleja en su calificación de riesgo; para el caso del Banco Guayaquil, solamente el 2.70% de su cartera se considera improductiva al ubicarse en categorías de riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida. Es decir, el 97.30% del portafolio de crédito del banco presenta un adecuado perfil de riesgo.

CALIFICACIÓN DE PORTAFOLIO DE CRÉDITO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILES DE DÓLARES

CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	3,673,092,153	46,879,500	46,904,674
DIGNO DE MENCIÓN	92,698,236	4,969,491	4,969,491
DEFICIENTE	63,993,488	25,573,914	25,573,914
DUDOSO RECAUDO	15,235,830	15,083,473	15,083,473
PÉRDIDA	25,131,874	25,111,376	25,111,376
PROVISIONES ESPECÍFICAS		117,617,753	117,642,928
PROVISIONES GENÉRICAS		86,703,893	86,703,893
TOTAL PROVISIONES *		204,321,646	204,346,821

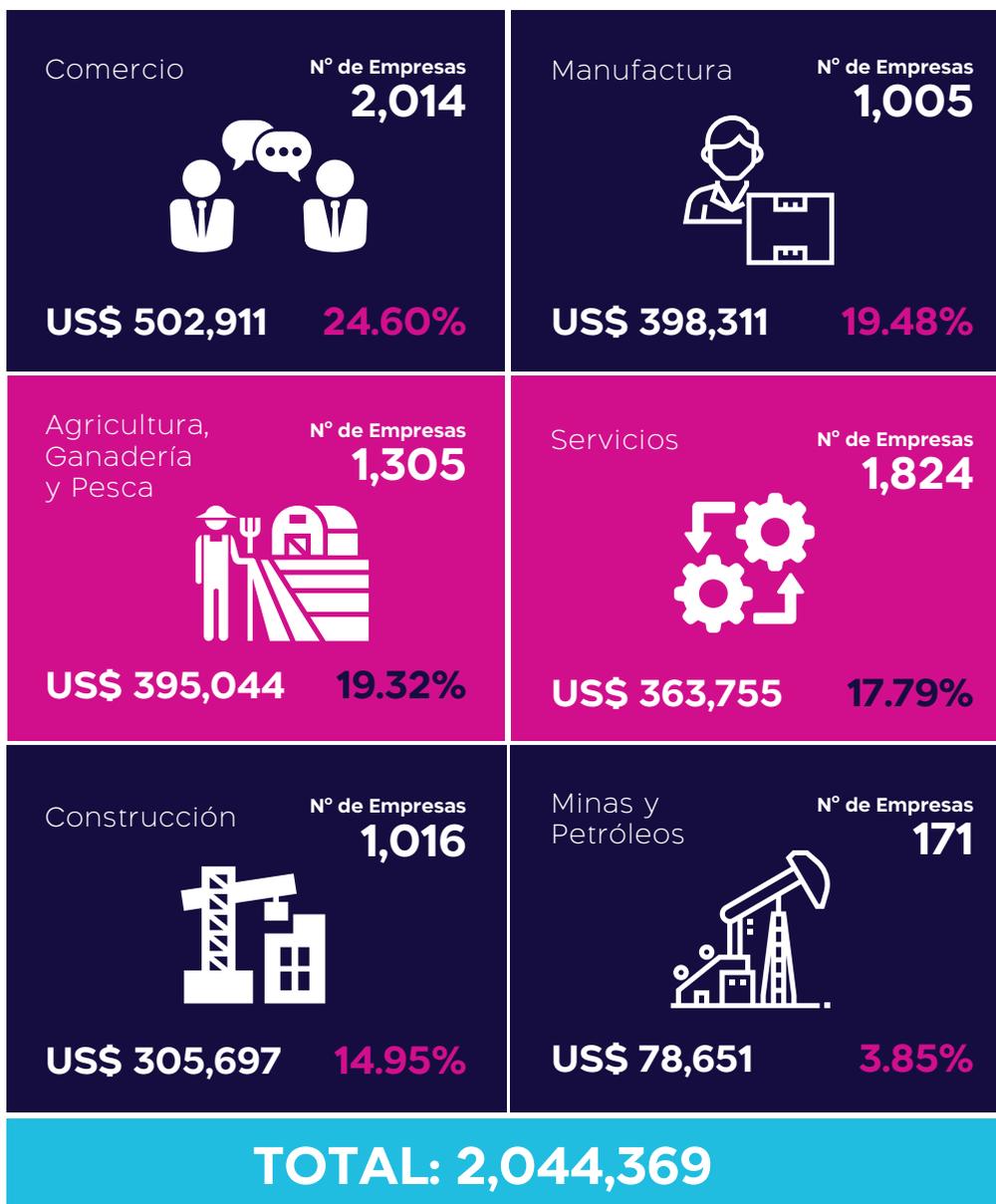
*Se consideran también las provisiones de contingentes y cuentas por cobrar relacionadas a productos de cartera de crédito.

CARTERA COMERCIAL POR SECTOR ECONÓMICO

La distribución por sectores económicos del portafolio comercial es un indicativo de la adecuada diversificación de este tipo de crédito.

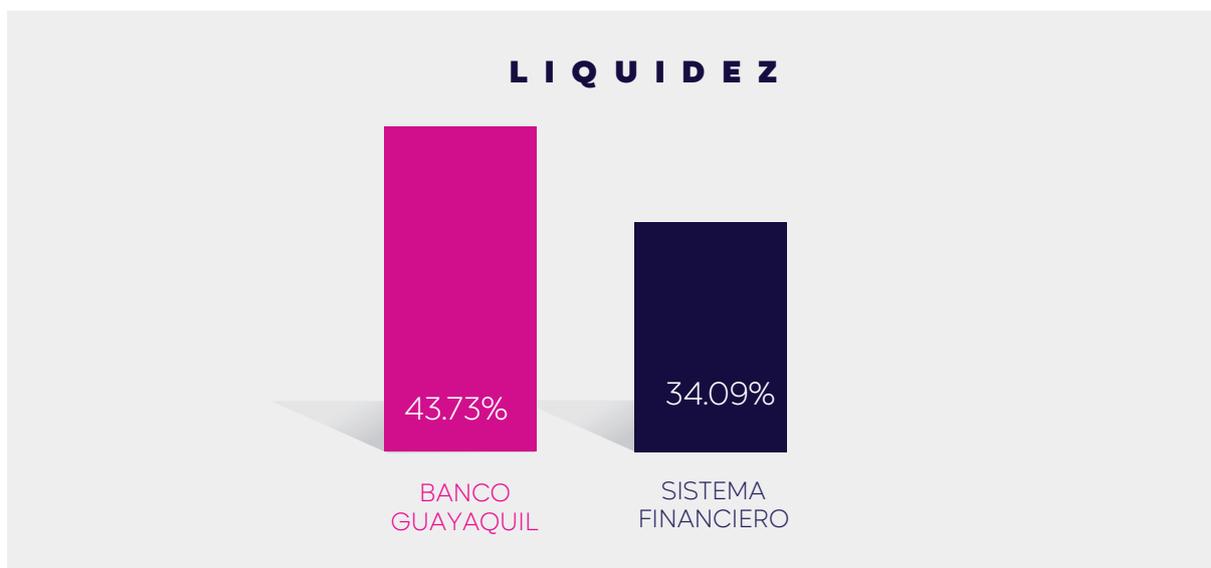
CRÉDITO COMERCIAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILLONES DE DÓLARES



GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

La liquidez se mantiene como uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. En 2020, este indicador alcanzó el 43.73%, lo que representa US\$ 1.800 millones de activos líquidos disponibles. De esta manera, el Banco mantiene óptimos niveles que superan en 9.64% al indicador promedio del sistema financiero.



GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

Los eventos de riesgo operacional se mantienen en niveles muy bajos en relación al patrimonio técnico del banco, dada la implementación de adecuadas políticas y controles que minimizan la exposición a este tipo de riesgo.

PÉRDIDAS POR FACTOR DE ROE VS PATRIMONIO TÉCNICO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020





**DATOS A
DESTACAR**

Banco Guayaquil mantiene su liderazgo en la innovación de productos y servicios bancarios con la finalidad de ofrecer herramientas financieras de vanguardia conjuntamente con la red de servicios más completa del Ecuador.

Estar siempre un paso adelante, abriendo el camino a nuestros clientes es lo que nos diferencia y nos posiciona en el mercado. Estas cifras destacan datos y hechos relevantes de nuestro compromiso como ciudadano corporativo.



SUELDOS Y UTILIDADES

US\$ 68,891,096

Se canceló US\$ 69 millones en sueldos y utilidades para un total de 2,843 colaboradores durante el año 2020, de los cuales el 56% son mujeres.



PROVEEDORES

US\$ 75,388,185

El Banco mantuvo sus alianzas estratégicas en el 2020 al contar con 330 proveedores, que facturaron US\$ 75.4 millones. El 94% de esos proveedores son empresas nacionales.



IMPUESTOS

US\$ 47,066,001

El total de impuestos y contribuciones al Estado que pagó el Banco Guayaquil fue de US\$ 47.1 millones, equivalentes al 141% de las utilidades netas del ejercicio.



DONACIONES

US\$ 5,000,000

Banco Guayaquil colaboró con la iniciativa ciudadana SALVAR VIDAS EC para contribuir con el sistema de Salud durante la pandemia.



CLIENTES

2,652,975

En 2020, 65 mil nuevos clientes se incorporaron a la comunidad de Banco Guayaquil.



CRÉDITO PERSONAS

US\$ 1,418,854,510

Se financió los proyectos de 402,036 ecuatorianos otorgándoles créditos por US\$ 1,418 millones.



CRÉDITO COMERCIAL

US\$ 3,699,599,714

Con el fin de incentivar el desarrollo de la economía ecuatoriana, se otorgaron créditos al sector comercial que incluye los segmentos Corporativo, Empresarial y PYME. En el año 2020 se colocaron 30,817 créditos para este sector productivo.



MICROCRÉDITO

US\$ 81,076,791

Durante 2020 se financiaron 14,186 proyectos de microempresarios, con el propósito de incentivar las actividades de los negocios a pequeña escala.



CRÉDITO DE VIVIENDA

US\$ 50,508,984

Banco Guayaquil contribuyó a que 391 familias tengan una casa propia con créditos de vivienda, por un monto de US\$ 51 millones.



CRÉDITOS EDUCATIVOS

US\$ 399,710

Banco Guayaquil concedió 42 créditos a estudiantes para que continúen con sus estudios de postgrado, por un monto de US\$ 400 mil.



ENTORNO

ENTORNO INTERNACIONAL:

La pandemia que surgió en Wuhan, China, a principios de enero pasado y que luego se propagó por el mundo obligó a un confinamiento global con fines de frenar su propagación. El balance oficial de muertes por Covid a nivel mundial en 2020 es 1,86 millones, una cifra que incluye solo a los enfermos diagnosticados con Covid, muchos más fallecieron a causa del virus sin un diagnóstico. A esto se debe sumar los fallecidos por otras causas que no pudieron ser tratados como consecuencia del colapso de los sistemas de salud.

El balance preliminar del Fondo Monetario es que la economía mundial se contrajo 4,4%, siendo particularmente afectadas India (-10,3%), Reino Unido (-9,8%), la Eurozona (-8,3%) y Latinoamérica (-8,1%). China es la única economía importante en haber evitado una contracción: experimentó un crecimiento de 1,9%.

El confinamiento causó una drástica contracción del consumo, lo que llevó a un recorte de gasto de las empresas y colapso de la inversión, lo cual repercutió en despidos de personal o reducción de horas de trabajo, y por ende de remuneraciones.

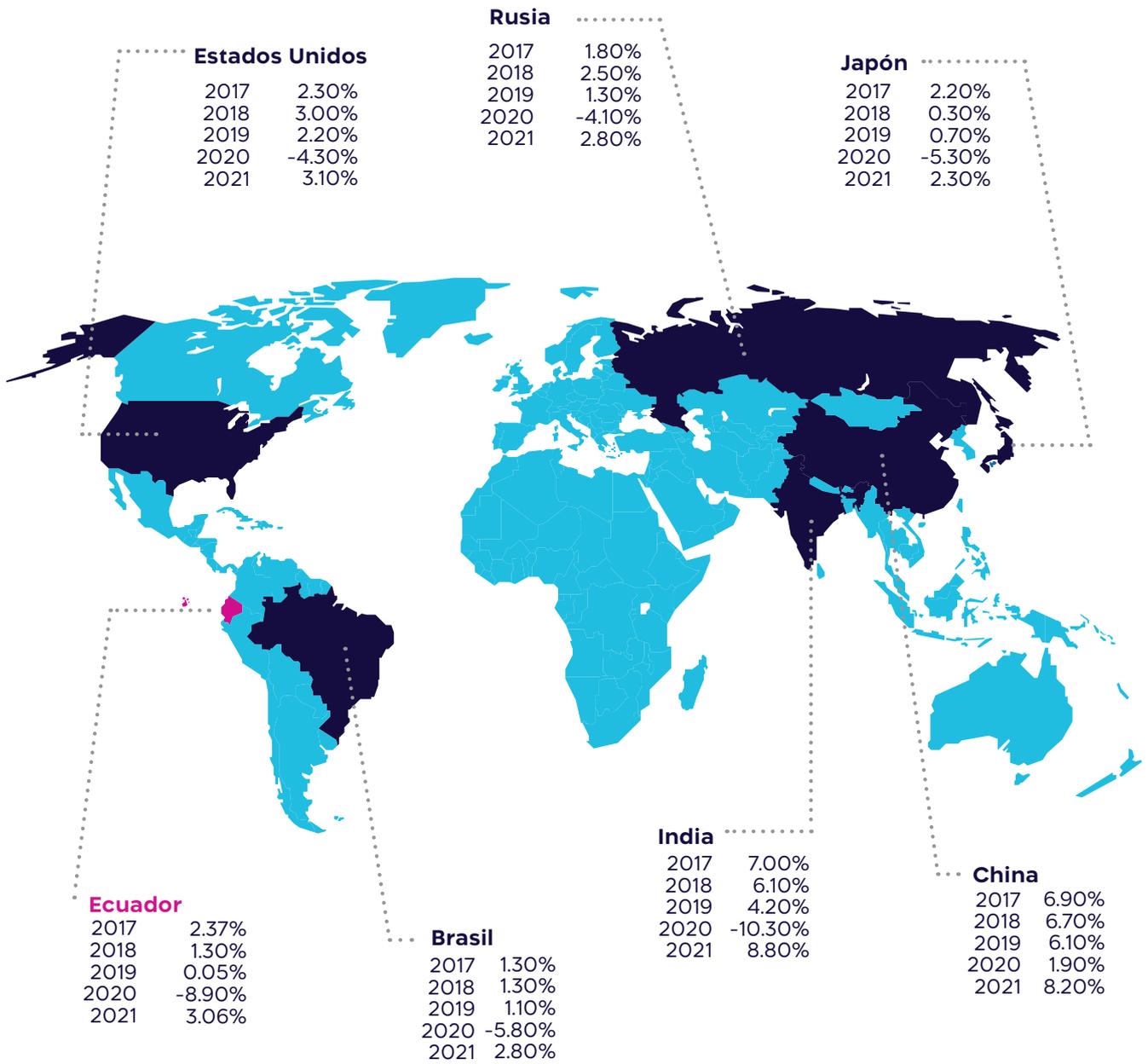
La inactividad producto del confinamiento golpeó fuertemente al sector informal. Según la Organización Internacional de Trabajo (OIT), los ingresos del trabajo cayeron en US\$ 3.5 billones interanual en los primeros nueve meses del año, un 10,7%. Esta reducción del poder adquisitivo de los hogares mermó la demanda de consumo. Esto se da tanto en la economía interna de países, como en aquellos que dependen de exportaciones, el caso de Corea del Sur o de remesas, como Filipinas. El impacto de esta crisis sobre el empleo ha sido particularmente fuerte en los mercados emergentes, según la OIT, por la importancia del sector informal.

Los países buscaron disminuir el impacto negativo sobre el consumo mediante programas de estímulo, que fueron particularmente efectivos en los países desarrollados, más no así en los emergentes. En los EE.UU., la Reserva Federal bajó en marzo el rango de la tasa referencial entre 0% y 0,25%, y declaró que la mantendrá en ese nivel hasta que la inflación supere el 2%, lo que no se anticipa suceda antes de 2023. La baja tasa de interés y el fuerte estímulo influyeron en la depreciación del dólar, que llegó a 6.5% en 2020, revirtiendo la apreciación de los dos años anteriores.

El frenazo de la economía China en enero de 2020, seguido de la cuarentena generalizada en el resto del mundo, causó una baja pronunciada en la demanda mundial de combustibles y con ello el colapso del precio del petróleo. Para el año, el WTI promedió US\$ 39 por barril, caída de US\$ 18 dólares frente a los US\$ 57 de 2019. El año cerró con un precio por barril de US\$ 48,40.

La trayectoria fue la inversa para los metales. En 2020 el oro subió de precio 24% interanual a US\$ 1.774 la onza, y cerra el año en US\$ 1.894. El cobre cayó como el petróleo en la primera etapa de la pandemia, cotizándose a US\$ 2.17 la onza en marzo 16. Sin embargo, su precio ha subido de manera pronunciada desde entonces y cerró 2020 en US\$ 3,52.

PIB MUNDIAL PAÍSES SELECCIONADOS



Zona Euro		Oriente Medio y África del Norte		África Subsahariana	
2017	2.60%	2017	2.60%	2017	3.10%
2018	1.80%	2018	2.10%	2018	3.30%
2019	1.30%	2019	1.40%	2019	3.20%
2020	-8.30%	2020	-4.10%	2020	-3.00%
2021	5.20%	2021	3.00%	2021	3.10%

ECUADOR EN CIFRAS

Ecuador no ha podido reponerse de la caída del petróleo a mediados de 2014. Son seis años de crecimiento mínimo o contracción económica. En 2019 la economía estuvo estancada, entró débil a 2020, y fue severamente afectada por las medidas de restricción a la movilidad y a las actividades productivas. El Banco Central estima en -8,9% la contracción de la economía en 2020, el peor resultado anual desde que se llevan estadísticas del PIB.

Ningún sector económico tuvo un buen desempeño. El mejor fue acuicultura y pesca de camarón, con 2.7%, luego de obtener un 12.1% en 2019. El sector camaronero tuvo problemas en 2020 por las restricciones impuestas por China, su principal mercado, lo que afectó sus exportaciones y deprimió los precios, pero la producción creció. Este estimado probablemente será revisado al alza, como sucedió en 2019.

El rubro de pesca exceptuando el de camarón creció 0,3%. La pesca depende en gran medida de la disponibilidad del cardumen de atún, el principal rubro pesquero, y de las cuotas y restricciones decididas por la Comisión Interamericana del Atún Tropical. En el período enero-noviembre 2020, la pesca de atún en el Pacífico Oriental fue inferior en 8% a la del mismo período de 2019.

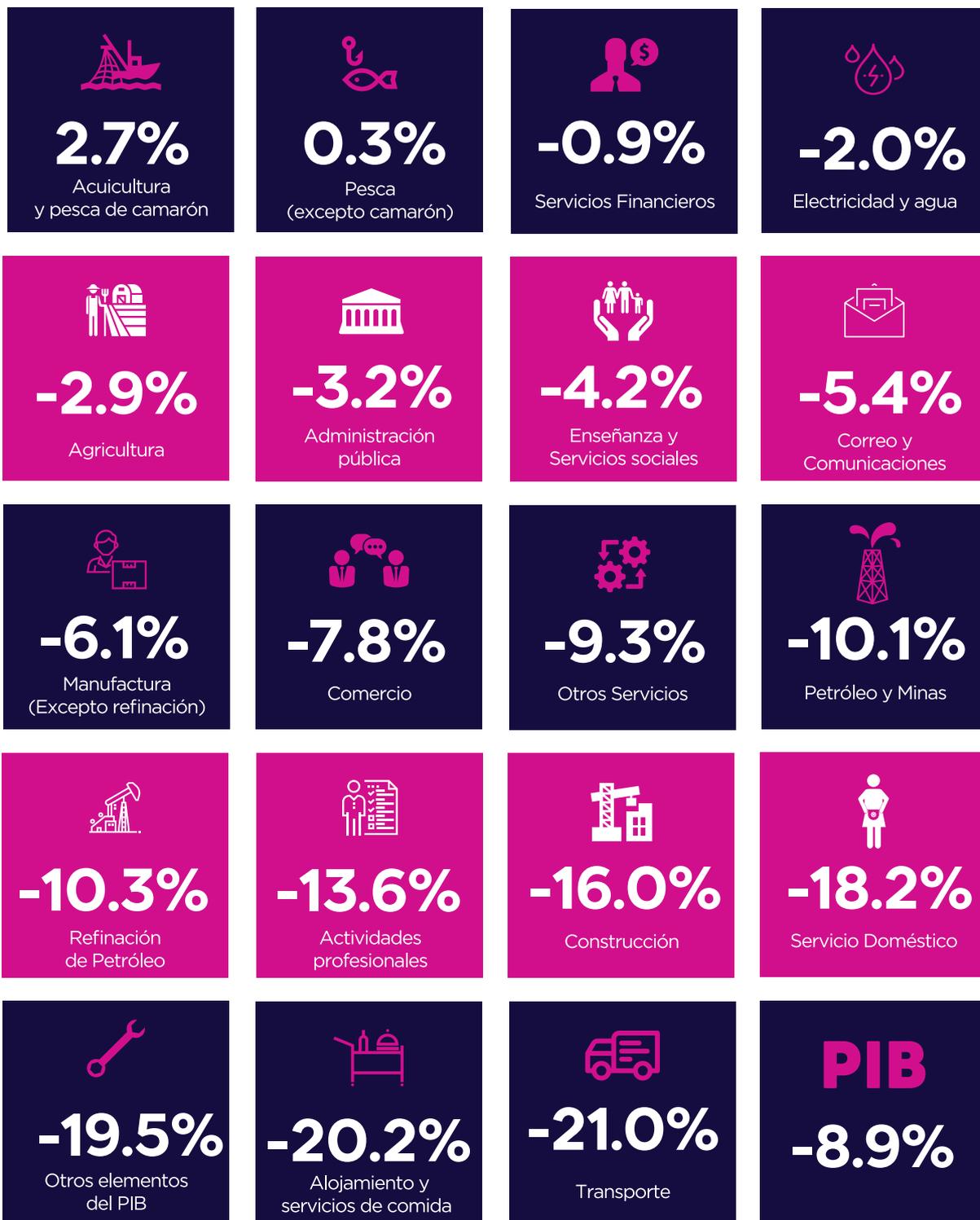
Las previsiones oficiales son que cayó la producción en los demás sectores de la economía, siendo los más afectados: transporte (-21%) y el de alojamiento y comida (-20%). Las restricciones a la movilidad afectaron al transporte, y el distanciamiento social a los hoteles y restaurantes. La cuarentena afectó también al servicio doméstico (-18%), ya que los hogares no podían permitir el ingreso de empleados.

La construcción tuvo su peor año, con una caída del 16%. El sector público dejó de invertir en obras, y en el sector privado debe haber bajado significativamente la demanda de inmuebles. La caída de la demanda de hogares deprimió al comercio (-7,8%), las restricciones durante la cuarentena hicieron lo mismo con el trabajo de las industrias, además de que una menor demanda afectó a las manufacturas (-6,1%). Comparativamente, el sector financiero tuvo un desempeño aceptable, con una caída de solo -0,9%.

La situación pudo haber sido peor sin el acuerdo con el Fondo Monetario que vino acompañado de un fuerte apoyo financiero, del que se destinó una parte para apoyar a las familias más necesitadas.

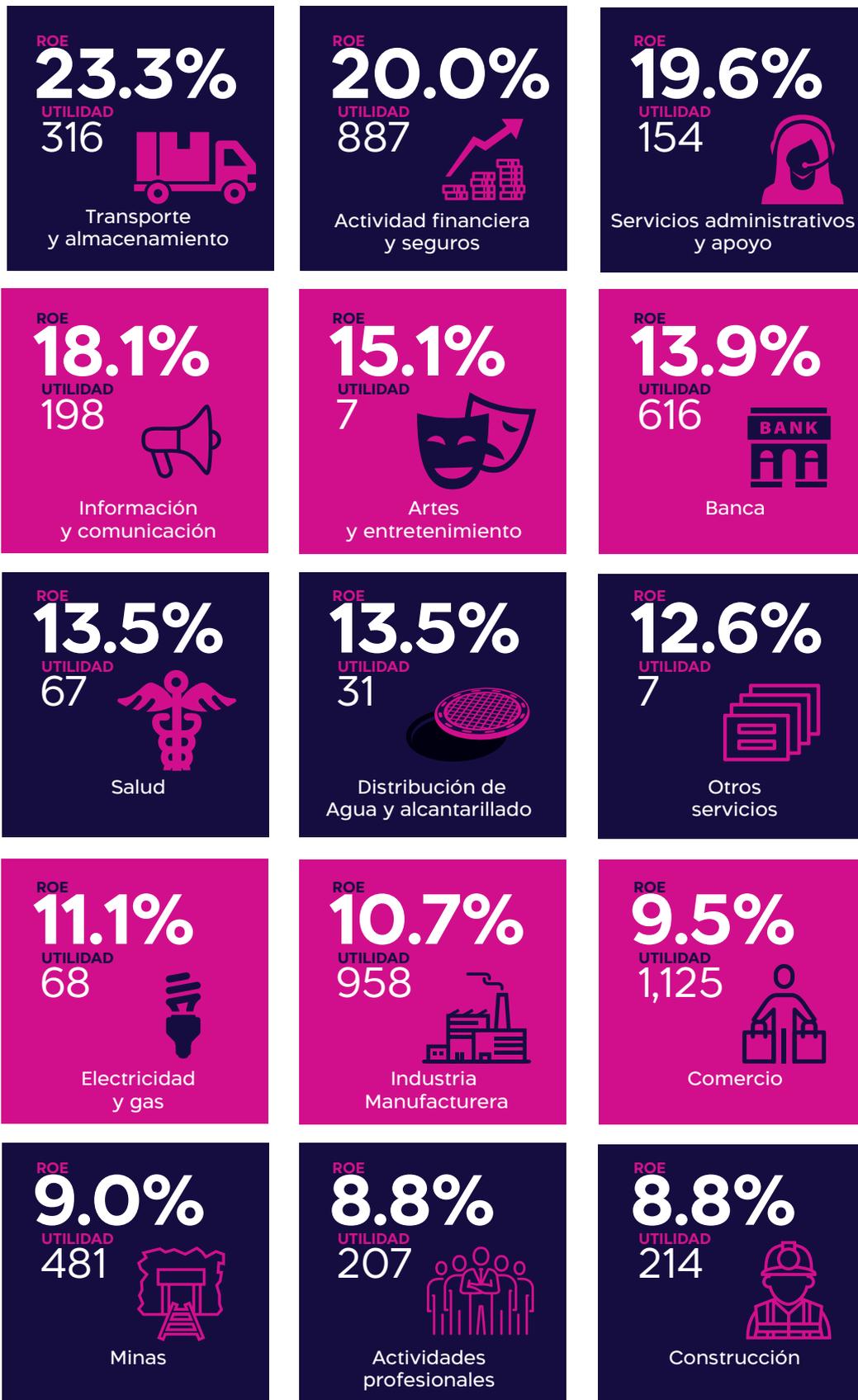
VARIACIÓN PIB POR SECTOR ECONÓMICO

CRECIMIENTOS EN VALORES CONSTANTES



ROE Y RENTABILIDAD POR SECTOR ECONÓMICO

EN MILLONES DE DÓLARES
(Actualizado a 2019)



SITUACIÓN FISCAL:

En los primeros nueve meses del año, para los que hay datos, la situación fiscal, tomando la medida más amplia del sector público, se deterioró en US\$ 2,251 millones. Para los primeros 9 meses hubo un déficit de US\$ 3,000 mil millones, a lo que se suma que el último trimestre es altamente deficitario.

El déficit se agranda por una importante caída en los ingresos en US\$ 5.391, un -20%, por un lado, los ingresos petroleros se reducen en US\$ 2,472 millones (-41%), y los ingresos no petroleros se ven impactados en US\$-1,880 millones (-9%). La mitad de la caída de los ingresos no petroleros corresponde a la recaudación del IVA, por la caída en las ventas en la actividad comercial, el otro rubro que disminuye son los ingresos arancelarios dada la contracción de las importaciones.

El gasto se reduce en US\$ 3,140 millones, pero no en igual proporción que los ingresos, y por ello se agranda la brecha. El gasto corriente se reduce en US\$ 1,573 millones y los gastos de capital disminuyen en US\$ 1.562 millones. Los gastos corrientes se redujeron 11%, su principal variación fue la compra de combustibles, que se reduce tanto por precio como por el menor transporte durante la pandemia, mientras que el gasto de personal apenas cae 3%.

Lo más relevante del año fue la estrategia para atender las necesidades de financiamiento incluyendo el déficit. Las autoridades mostraron tanto al Fondo Monetario como a los acreedores privados su voluntad de atender a sus compromisos, pero que la pandemia tornó la situación inmanejable sin una colaboración externa. Los tenedores de bonos aceptaron el reperfilamiento propuesto por el gobierno, consistente en una pequeña reducción del monto de la deuda, posponer el pago del resto por 8 años a una tasa de interés promedio de 5,3%, muy inferior al promedio de 9,2% de los bonos originales.

En febrero, el Fondo Monetario suspendió el acuerdo con Ecuador, al constatar inexactitudes en los datos correspondientes al sector público no financiero. Por su parte, a fines del tercer trimestre se llegó a un nuevo acuerdo con el Fondo, para un programa trianual para eliminar el déficit, y con un apoyo financiero de US\$ 6,500 millones, de los cuales en el último trimestre se desembolsaron US\$ 4 mil millones. Queda pendiente un alivio de la deuda con China, el cual se daría el primer trimestre del 2021.



OPERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIEROA SEPTIEMBRE 2020
En Millones de Dólares

	SEPT. 2019	SEPT. 2020	\$ MONTO	VAR.%
INGRESOS	27.283	21.892	-5.391	-19,76%
PETROLEROS	5.950	3.479	-2.472	-41,54%
POR EXPORTACIONES	5.950	3.479	-2.472	-41,54%
NO PETROLEROS	19.178	17.298	-1.880	-9,80%
CONTRIBUCIONES SEGURIDAD SOCIAL	4.184	3.968	-216	-5,16%
IVA	4.762	3.800	-962	-20,21%
A LA RENTA	3.481	3.313	-168	-4,83%
ARANCELARIOS	1.078	654	-425	-39,33%
OTROS	5.673	5.564	-109	-1,92%
SUPERÁVIT OPERACIONAL EPNF	2.154	1.116	-1.039	-48,21%
GASTOS	28.032	24.892	-3.140	-11,20%
GASTOS CORRIENTES	22.306	20.732	-1.573	-7,05%
INTERESES	2.175	2.482	307	14,12%
SUELDOS	7.265	6.988	-277	-3,81%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	3.129	2.579	-550	-17,57%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4.145	4.348	203	4,89%
OTROS	5.591	4.335	-1.256	-22,46%
GASTOS DE CAPITAL	5.689	4.127	-1.562	-27,45%
GOBIERNOS SECCIONALES	5.531	4.179	-1.352	-24,44%
OTROS	158	-52	-210	-132,91%
RESULTADO GLOBAL	-750	-3.000	-2.251	-300,18%
RESULTADO PRIMARIO	1.425	-518	-1.943	-136,35%

FUENTE: Ministerio de Finanzas, Entidades del Sector Público y Banco Central del Ecuador.

SECTOR EXTERNO

En los primeros diez meses del año, las exportaciones cayeron 10,7%, de las cuales las petroleras (incluyendo combustibles) disminuyeron 43%, como consecuencia del menor precio de petróleo y debido a la reducción en la producción de crudo. Las exportaciones de los rubros agrícolas y pesqueros más importantes: banano, flores, camarón y otros productos del mar, crecieron 4,1%. El resto de las exportaciones no petroleras creció 25%, como resultado del inicio de las exportaciones de concentrados de cobre (Proyecto Mirador) y de oro (Fruta del Norte).

TOTAL DE EXPORTACIONES EN MILLONES DE DÓLARES FOB				
	PETROLERAS	NO PETROLERAS		TOTAL EXPORTACIONES
		CLASIFICADOS	OTROS	
DIC. 15	6,660	6,899	4,772	18,331
DIC. 16	5,459	7,069	4,270	16,789
DIC. 17	6,920	8,100	4,073	19,092
DIC. 18	8,802	8,524	4,302	21,628
DIC. 19	8,680	9,287	4,363	22,329
DIC. 20(*)	4,198	8,000	4,260	16,458
CRECIMIENTO (*) OCT. 2020 VS OCT. 2019	-42.74%	4.11%	24.75%	-10.70%

(*) Cifras a Octubre 2020

FUENTE: Banco Central del Ecuador

Las importaciones se redujeron 24.4% en los diez meses del 2020, principalmente debido a la caída de los combustibles que cayeron 39%, como resultado del menor precio, así como por la menor demanda. La balanza comercial fue positiva en el período enero-octubre, en gran medida debido a la caída de las importaciones, tanto por los combustibles y a una menor actividad económica producto de la pandemia.

TOTAL DE IMPORTACIONES EN MILLONES DE DÓLARES FOB			
	PETROLERAS	NO PETROLERAS	TOTAL IMPORTACIONES
DIC. 15	3,950	16,497	20,447
DIC. 16	2,490	13,055	15,545
DIC. 17	3,183	15,848	19,031
DIC. 18	4,326	17,778	22,104
DIC. 19	4,149	17,325	21,474
DIC. 20(*)	2,152	11,618	13,770
CRECIMIENTO (*) OCT. 2020 VS OCT. 2019	-39.32%	-20.75%	-24.36%

(*) Cifras a Octubre 2020

FUENTE: Banco Central del Ecuador

RESERVAS INTERNACIONALES

Al cierre de 2020, la reserva monetaria internacional se ubicó en US\$ 7.196 millones, un incremento de US\$ 4.200 millones con relación al cierre de 2019.

RESERVAS INTERNACIONALES

(EN MILLONES DE DÓLARES)

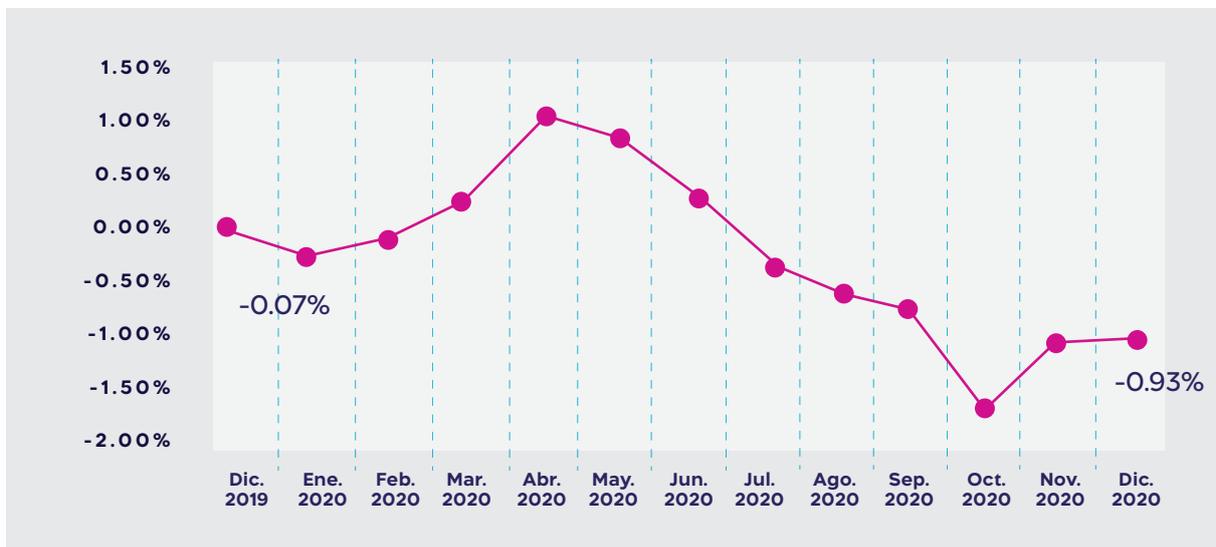


INFLACIÓN ANUAL

En 2020 la inflación terminó en -0,9% y promedió -0,3%, debido a que hubo una inflación modesta a inicios de la pandemia, causada por la interrupción del flujo de alimentos básicos a las ciudades. Es necesario que el Ecuador mantenga una inflación menor que la internacional, como parte de la estrategia para recuperar competitividad. En EE.UU., la inflación terminó el año en 2.1%.

INFLACIÓN ANUAL

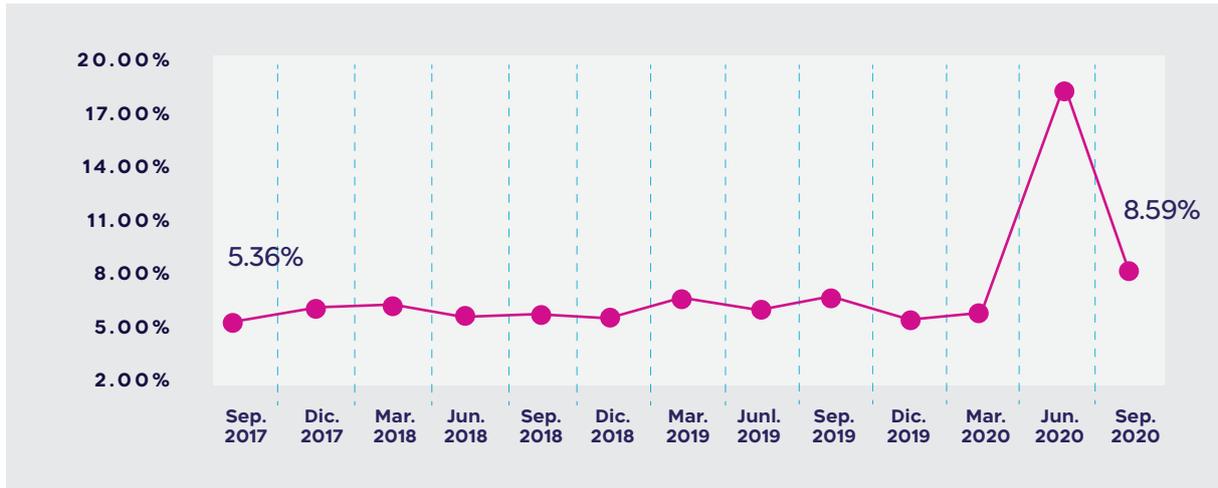
EN PUNTOS PORCENTUALES



EMPLEO

En septiembre 2020 el desempleo nacional urbano fue mayor al del mismo período del año anterior. En septiembre 2019 fue de 5,9%, frente al 8,6% de septiembre 2020.

TASA DE DESEMPLEO NACIONAL URBANO EN PUNTOS PORCENTUALES



La población con edad a trabajar (PET) llegó a septiembre del 2020 a un total de 8.7 millones de personas, de las cuales 3.5 millones (39.9%) son población económicamente inactiva (PEI) y 5.2 millones (60.1%) corresponde a población económicamente activa (PEA). Si comparamos con las cifras del año anterior se ve un notable cambio de estructura, la PEI reflejaba un 35%, es decir aumentaron 437 mil personas en “inactividad”, esto indica que hay menos personas trabajando o más personas dedicadas al cuidado de su hogar.

De manera global en esos doce meses, la población en edad de trabajar aumentó en 120 mil, pero la fuerza laboral se redujo en 317 mil.

La pandemia y la cuarentena indujeron a las empresas a reducir su rol de pagos. Las autoridades lograron detener y parcialmente revertir esta tendencia mediante normas temporales contempladas en la Ley de Apoyo Humanitario.

Urge un replanteo de la normativa laboral que induzca a la creación de empleo.



8,733,415

POBLACIÓN EN EDAD DE TRABAJAR
(MAYORES DE 15 AÑOS)

60%

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE
ACTIVA (PEA)
5,251,325 PERSONAS
VAR. ANUAL: **-316,670**

91.41% EMPLEO
4,800,067 PERSONAS

8.59% DESEMPLEO
451,257 PERSONAS

40%

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE
INACTIVA (PEI)
3,482,090 PERSONAS
VAR. ANUAL: **+436,990**



SITUACIÓN DE LA BANCA

En el 2020 los depósitos del público aumentaron US\$ 3.850 millones, lo que representa un 11.43%, a pesar de la contracción económica que vive el Ecuador. El mes con mayor volatilidad fue marzo, justo a inicios de la pandemia, pero de ahí en adelante el crecimiento ha sido sostenido. La confianza en el sistema financiero ha sido importante para el alza en los depósitos, así como la estrategia de mejora de tasas de interés en depósitos a plazo y las facilidades tecnológicas para que el usuario pueda hacer aperturas de nuevas cuentas y pólizas de acumulación.

DEPÓSITOS DEL PÚBLICO EN LA BANCA PRIVADA EN MILLONES DE DÓLARES

FECHA	DEPÓSITOS A LA VISTA	DEPÓSITOS A PLAZO	RESTRINGIDOS	TOTAL
DIC. 15	15,893	8,184	1,131	25,208
DIC. 16	19,170	9,048	1,213	29,431
DIC. 17	19,912	9,440	1,337	30,689
DIC. 18	19,457	10,388	1,412	31,257
DIC. 19	19,763	12,375	1,540	33,678
DIC. 20	22,526	13,606	1,393	37,525

FUENTE: Superintendencia de Bancos

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, disminuyó en US\$ 728 millones respecto al 2019, un decrecimiento de 2.23%. La cuarentena y la contracción económica impidieron a algunos clientes de la banca pagar oportunamente los vencimientos de sus créditos. La banca aplicó medidas de alivios financieros durante el segundo trimestre, como: diferimiento, ampliación de plazos y refinanciamientos, dando un respiro muy importante a la ciudadanía. El alivio financiero que dio la banca fue cerca de US\$ 9,496 millones que representan el 33% del total de la cartera, siendo el microcrédito el que mayor porcentaje obtuvo con 58%.

Para precautelar el sistema financiero, la entidad de control aplicó medidas como el diferimiento, aumento de provisiones genéricas y se alargó el plazo para clasificar como vencido un crédito. La realidad de la cartera vencida se irá reflejando gradualmente en los balances bancarios de 2021. Como medida, la banca constituyó importantes provisiones para atender el temporal deterioro de la cartera de cerca de US\$ 921 millones, con un crecimiento anual de 83%.

CARTERA DE CRÉDITO NETA EN LA BANCA PRIVADA EN MILLONES DE DÓLARES

FECHA	POR VENCER	VENCIDA & NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL
DIC. 15	19,216	755	33	2,419	22,423
DIC. 16	20,887	791	16	2,160	23,855
DIC. 17	23,873	728	13	2,229	26,842
DIC. 18	26,609	717	21	2,666	30,012
DIC. 19	29,209	821	31	2,584	32,644
DIC. 20	28,767	771	2	2,376	31,916

FUENTE: Superintendencia de Bancos

PROYECCIONES 2021

El Fondo Monetario espera que en 2021 la economía mundial recupere lo perdido y se ubique ligeramente por encima de 2019; un crecimiento de 5,2%. Los motores gemelos de crecimiento serían los gigantes asiáticos: China, donde se originó el virus pero que adoptó una cuarentena drástica y como resultado ha desterrado la pandemia, crecería 8.2%, e India en 8.8%.

El resto del mundo se encuentra en una lenta reapertura, con distanciamiento social, donde se anticipan períodos en los que se reintroduzcan mayores restricciones. Las vacunas comienzan a estar disponibles para la población, pero el avance es lento. Además, el surgimiento de cepas más contagiosas contrarrestaría el incremento de la población vacunada. Se espera que recién para fines de 2022 el virus esté bajo control en todo el planeta.

El Fondo Monetario espera que la Eurozona crezca 5.2%, los EE.UU. 3,1% y Latinoamérica 3,6%. Se prevé que los EE.UU. continuará con su política de mantener las tasas de interés bajas. Estas expectativas llevan a una depreciación del dólar frente a otras monedas fuertes, lo que sería positivo para la economía nacional, si es que se logra mantener la inflación nacional a niveles mínimos.

La recuperación de la economía mundial augura mejores precios del petróleo en 2021, como ya se ha visto a inicios de año. Las exportaciones no petroleras se beneficiarían de una mayor demanda. Para el sector camaronero sería particularmente importante la reapertura del mercado chino, a cuyos consumidores le han hecho temer la contaminación por vía de los alimentos importados.

Con el advenimiento de Joe Biden a la presidencia de EE.UU., se estima que bajará la tensión entre Washington y Pekín. No se profundizará la guerra comercial, pero se mantendrán parte de las restricciones introducidas en los últimos años.

En el Ecuador, el 2021 tiene dos etapas. La primera, los últimos cinco meses del Gobierno de Lenín Moreno, y desde el 24 de mayo, con un nuevo régimen.

Los últimos meses del presidente Moreno no deben deparar mayores sorpresas. Es la parte del año de menor apretón fiscal, ya que entran los ingresos del impuesto a la renta. Si se cierra el crédito con la banca china, el fisco podrá atender todas sus necesidades, de lo contrario es posible que se incrementen los atrasos. La próxima revisión del Fondo Monetario Internacional está prevista para el 15 de abril, y el tercer desembolso, por US\$ 400 millones, para finales del mes.

La principal medida a tomar por el Gobierno actual es la presentación ante la Asamblea de un proyecto de ley reformando el Código Monetario y Financiero, que restaura la autonomía al Banco Central.



ESTRATEGIA 2021



DECISION

**HACIA
LA EMPATÍA
BANCARIA**



JULIO MACKLIFF

VP EJECUTIVO FINANZAS Y OPERACIONES

PRUDENCIA Y ADAPTACIÓN, NUESTRA CLAVE

En 2020, un año complejo y de incertidumbre, Banco Guayaquil consolidó su liquidez, solvencia y capacidad de aprovisionamiento, parte de sus políticas claves para una adecuada continuidad del negocio. La institución ha demostrado que sigue teniendo los fundamentos necesarios para fortalecer aún más esos indicadores.

Respecto a la liquidez, superamos los niveles históricos del Banco que se mantenían en un 35% sobre los depósitos del público. Cerramos este año con un indicador del 43.73%, lo que representa tener activos líquidos superiores a US\$ 1.800 millones, y que además refleja una adecuada administración de recursos.

Este nivel de liquidez del Banco permitió otorgar alivios financieros a los clientes de distintos segmentos. De esa manera, de nuestra cartera total de crédito que asciende a US\$ 3.500 millones, el 36.7% recibió algún tipo de alivio financiero, entre ellos: ampliación de plazo, reestructuración de deuda, períodos de gracia, entre otros).

Para los segmentos con mayor impacto debido a la pandemia como el de microcrédito, el alivio financiero llegó al 54% del total de esa cartera, mientras que en el segmento de consumo, el 62% se benefició de algún tipo de ayuda.

Manejar prudentemente estos niveles de liquidez nos permite -dado el entorno- seguir enfrentando situaciones impredecibles y volátiles en el país, incluso de cara a un posible nerviosismo que surja en un segmento de la población, como consecuencia del impacto post pandemia y de la coyuntura electoral.

Durante el 2020, uno de los efectos de la emergencia fue la disminución de la demanda de crédito en empresas y personas. Sin embargo, esperamos que la capacidad real de los clientes mejore para poder entregar de manera responsable nuevos créditos. Justamente, este exceso de liquidez, nos permitiría colocar de manera adicional US\$ 350 millones en cartera de crédito, por lo que seguiremos trabajando en la validación de información que nos permita conocer mejor el perfil de riesgo de nuestros clientes.

Banco Guayaquil se mantiene como una institución solvente. En el último período, aumentó su patrimonio técnico a US\$ 645 millones, es decir, alrededor de US\$ 300 millones más de lo que establece la normativa, lo cual brinda confianza y tranquilidad a nuestros accionistas, depositantes, autoridades de control y organismos de financiamiento internacionales.

La crisis sanitaria, que se sumó a la compleja situación económica que ya atravesaba el país desde 2019, triplicó la pérdida esperada en los riesgos bancarios. Bajo ese entorno, en 2020 el Banco destinó el 80% de sus utilidades operativas a constituir provisiones, lo que se traduce en un monto de US\$ 170 millones, un aumento importante que se enmarca dentro del concepto de prudencia que maneja nuestra institución.

El Banco ha mantenido la capacidad de generar recursos internos a través de sus utilidades operativas, de tal manera que ha podido triplicar los niveles de provisiones de un año a otro, sin afectar su liquidez, solvencia o a los depositantes. De esa manera, el indicador de cobertura de cartera vencida en 2020 llegó al 321%.

En los últimos dos años, el financiamiento de créditos internacionales es para Banco Guayaquil una fuente muy importante para brindar créditos de mayor plazo a ciertos segmentos de su cartera de crédito. Durante este período, creció en un 113%, promedio mayor al de la banca, que se ubica en el 44%.

La buena reputación del Banco, así como su transparencia e indicadores financieros, le permitió nuevamente acceder en 2020 a un financiamiento internacional por US\$ 100 millones a 10 años plazo por parte de la Corporación Internacional de Finanzas para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC). De esta manera, el Banco Guayaquil consolida su posición en el ámbito internacional, y a la vez impulsa el crecimiento de las mipymes brindándole créditos de mayor plazo.

En materia de transformación digital, uno de los pilares estratégicos del Proyecto Céntrico, el Banco siguió fortaleciéndose. En el 2020, la banca en línea (virtual y móvil) tuvo un repunte importante. A través de ella, se obtuvo un aumento en la captación de varios productos.

Por ejemplo, la apertura de cuentas de ahorro en digital pasó de un 35% en 2019 a un 57% en 2020. Es así que de las 160 mil cuentas de ahorro que se abrieron en el último año, 91 mil se hicieron mediante vía digital. Respecto a la colocación de cuentas corrientes que en 2019 era de un 35%, esta llegó al 71% en el período 2020, lo que significa que del total de las 21 mil cuentas, 15.500 se procesaron en digital.

Por otra parte, el 88% de la captación de nuevas pólizas a plazo, opción lanzada a finales del 2019, se realizó en línea. Así mismo, se procesó por ese canal el 35% de las tarjetas de crédito y el 32% del segmento multicrédito.

Esta es una muestra fehaciente de que Banco Guayaquil sigue dando pasos firmes en el ámbito digital. Este ya se ha convertido en un factor diferenciador respecto a otras empresas que durante el 2020 demostraron tener varias falencias al tratar de adaptarse rápidamente a los cambios producto de la pandemia.

Los Bancos del Barrio, que ya representan el 30% de las transacciones con un monto equivalente a US\$ 1,560 millones, fueron claves para todo tipo de requerimientos financieros durante la emergencia sanitaria. Siguen siendo una gran fortaleza del Banco y hoy ascienden a 9,259 puntos.

Toda esa operación de la red de canales pudo mantenerse de forma eficiente gracias al aporte de nuestros colaboradores, quienes se adaptaron rápidamente al trabajo desde sus hogares y sin afectar su productividad.

Desde el primer momento, Banco Guayaquil tomó las medidas necesarias para priorizar la salud física y emocional de ellos y sus familias. Comprendimos que, en cada hogar de nuestros colaboradores, tenemos una sucursal del banco, por lo tanto, se definieron nuevas modalidades de trabajo, según cada rol y funciones. Los colaboradores recibieron facilidades de mobiliario y para su conexión a internet, además convenios con precios preferenciales y facilidades de financiamiento para la adaptación de los espacios de trabajo en casa.

También bajo el contexto de la pandemia, el Banco rediseñó su Estrategia de Sostenibilidad para atender los temas críticos y emergentes que surgieron en este año.



Además, mantuvimos nuestros compromisos con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). En ese sentido, contribuimos con el desarrollo de un Manual de Igualdad de Género publicado este año por Chubb Seguros. Se trata de uno de los temas clave de nuestra gestión de Sostenibilidad, el cual reforzamos con la suscripción de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, WEPs, por sus siglas en inglés.

Todo el trabajo del Banco en distintas áreas durante este 2020 demuestra su nivel de compromiso con el desarrollo del país. Por eso, de cara al 2021 seguiremos en la búsqueda de nuevas oportunidades y proyectos que nos permitan contar con una mayor participación en la cadena de pagos de la economía. Queremos aprovechar toda la data y analítica financiera posible para utilizar mejor nuestra estrategia de activos y pasivos. Sabemos que al ser más eficientes, también podremos dinamizar con mayores recursos a la economía.

Estamos preparados para nuevos desafíos, aún en medio de entornos adversos.



GUILLERMO LASSO ALCÍVAR

VP EJECUTIVO NEGOCIOS

PRIMERO TÚ, UNA NUEVA FORMA DE HACER BANCA

Más allá de los desafíos que enfrentamos como negocio, 2020 fue el año en que como Banco Guayaquil nos comprometimos a empatizar más con nuestros clientes, a pensar menos como Banco y más como ellos, a escucharlos para ofrecerles una mejor experiencia bancaria.

Este fue el resultado de un trabajo de los últimos dos años en el que tuvimos como guía la retroalimentación de los clientes de todos los segmentos, a través de distintos análisis y mediciones de sus necesidades.

Este proceso, parte del Proyecto Céntrico, ha sido vital para entender lo que nos estaban pidiendo: ser un Banco más cercano, sencillo, pero sobre todo más transparente. Definitivamente, un Banco que identifiquen apenas lo vean, que los deje hablar y que cuando nos toque hablar a nosotros, les digamos las cosas usando el lenguaje que quieren escuchar.

Cuando hablamos de un Banco cercano, no solo queremos que encuentren una de nuestras agencias a pocos metros de distancia.

Lo que buscamos es un mayor reconocimiento de nuestra marca a nivel nacional, y por eso decidimos hacer un cambio de identidad acompañado de mejoras en nuestra comunicación, porque entendemos la cercanía sobre todo como la forma en la que nos relacionamos con cada cliente, y en esa capacidad de entender cómo quiere que le hablemos, y empezar a hacerlo.

Como resultado tenemos: Primero tú, que más que una campaña publicitaria es una forma distinta de hacer Banca con un cambio en nuestra comunicación.

Como parte de ese trabajo, iniciamos por definir al magenta como nuestro color protagonista, con lo cual queremos que nuestros clientes nos visibilicen mejor e identifiquen como la segunda red de servicios bancarios en todo el país.

Mejoramos también nuestro logo, volviéndolo más sencillo, y a su vez redefinimos nuestro propósito y personalidad basados en nuestro credo: ser un Banco de personas para personas.

La sencillez en los procesos es un tema clave en el que seguimos trabajando de forma permanente. Nuestros clientes quieren realizar sus transacciones y contratar de forma más ágil productos y servicios, tener una mejor experiencia bancaria en cada agencia, banco del barrio o canal digital.

Así mismo, los clientes indicaron que requieren mayor transparencia en sus operaciones, saber cuánto y por qué se cobró determinado valor. Para ello, estamos trabajando en darles una mayor confianza respecto a cada operación y cobros que realizan.

Con la identificación de estos tres elementos (cercanía, sencillez y transparencia), trabajamos posteriormente en una alineación de los mismos a todos nuestros procesos y estrategia. Entonces, para cumplir este compromiso, implementamos un proyecto interno que nos permita cumplirlo nuestros objetivos en el tiempo. De ahí nace 'Empatía Bancaria', que busca marcar un precedente de impacto en la cultura de nuestros colaboradores, trasladando así esos tres elementos a todos nuestros clientes.

Un ejemplo claro de ese enfoque de poner primero al cliente, es que hoy tenemos un equipo dedicado a mejorar y simplificar los procesos en todos nuestros canales de atención. En temas tan trascendentales como la transformación digital del Banco, es importante recalcar que el constante monitoreo de la aplicación móvil generó en este último año nuevas mejoras e importantes actualizaciones. De esta manera, ya se puede aperturar de manera más sencilla productos como cuentas de ahorro y corriente, depósitos a plazo, tarjetas de crédito, entre otros.

Como resultado de estas mejoras, en 2020 se realizaron un total de 9.2 millones de transacciones mediante la aplicación móvil, un incremento del 114% respecto al 2019. Mientras que la cifra de usuarios activos de la banca virtual móvil alcanzó los 283,518, es decir 110 mil más que en 2019.

A través de ese permanente seguimiento de la atención en los canales digitales, hemos podido también reorganizar nuestros canales físicos y a su vez mejorar la atención en nuestras oficinas.

Esa visión de priorizar a nuestro cliente nos permitió también diferir alrededor de US\$ 1,300 millones de crédito (349 mil operaciones) durante los primeros meses del 2020, como una respuesta al impacto del Covid-19. Dada nuestra capacidad operativa y anticipándonos a una posible complicación en los pagos, aumentamos las provisiones, con lo que pudimos brindar distintas facilidades a nuestros clientes.

Hicimos un trabajo inicial muy focalizado para ubicar a los sectores más vulnerables brindándoles 2 meses de gracia con extensiones de crédito de hasta 18 meses adicionales según el tipo de crédito. Posteriormente, el cliente tuvo la facilidad de ingresar en línea y solicitar de forma más personalizada en cuánto tiempo quería pagar su crédito.

Si bien en 2020 vimos un importante ajuste en los segmentos de créditos de empresas y personas, también experimentamos un crecimiento de cuentas de ahorros y corrientes, así como de los depósitos a plazo, debido al aumento en el consumo de los canales digitales. La migración hacia el mundo digital se aceleró durante la pandemia y por ello sabemos que el uso de los canales digitales del Banco seguirá creciendo, especialmente en la banca móvil. Ante este panorama, junto a nuestro equipo de transformación digital seguimos ofreciendo mejoras para que el procesamiento de productos como tarjetas de crédito o depósitos a plazo sean hoy 100% en línea, sin que nuestro cliente deba acudir al Banco por algún requerimiento.

Tenemos la mejor aplicación bancaria del mercado. Estamos en el camino de ser ese banco fácil y sin complicaciones y seguiremos trabajando en ello. Debemos seguir simplificando nuestros procesos en todos nuestros canales de atención, y continuar innovando, pensando en el cliente con procesos sencillos, brindándole transparencia y siempre la mejor experiencia.

A close-up portrait of a woman with long dark hair, wearing a colorful patterned headband, black-rimmed glasses, and a gold chain necklace. She is smiling slightly. The background is a solid magenta color.

Primero tú

VANESSA VELÁSQUEZ
CLIENTE DESDE 2006
QUITO



**GOBIERNO
CORPORATIVO**

GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

La estructura y funcionamiento de nuestro Gobierno Corporativo están planteados atendiendo las mejores prácticas y siguiendo la normativa internacional, así como la legislación ecuatoriana y los lineamientos de los estatutos sociales de la institución. Hemos ampliado las directrices en el Código de Gobierno Corporativo, el cual rige el conjunto de nuestra actividad y está disponible públicamente.

Con esta fortaleza, buscamos que la estrategia de negocio y las decisiones de gestión generen valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, así como para mantener un desempeño apegado a estándares de ética, transparencia y rendición de cuentas.

Participan de la toma de decisiones la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, con las responsabilidades que se delinearán a continuación.

AGENDA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

A lo largo de este año, el Directorio evaluó constantemente las estructuras de gobierno para garantizar el desempeño adecuado durante la pandemia, así como para comprender completamente los posibles riesgos, que podrían afectar no solo al negocio si no a nuestros clientes.

El papel del Directorio ha sido estratégico y ha actuado como enlace coordinador con los accionistas y demás grupos de interés.

El Directorio y la Alta Gerencia se han cerciorado de actuar rápidamente en la crisis sanitaria del COVID-19, en la que se priorizó la seguridad y el bienestar de todos nuestros colaboradores.

Debido al posible impacto en la salud de nuestra fuerza laboral, los desafíos del teletrabajo y los patrones de demanda, el Directorio consideró cuidadosamente el equilibrio entre el endeudamiento y la necesidad de liquidez. Es por eso que ha sido necesario evaluar constantemente la estrategia y determinar las acciones necesarias desde una perspectiva de corto y largo plazo.

Además de priorizar a nuestra fuerza laboral, también ha sido importante la comunicación adecuada con nuestros grupos de interés para seguir generando confianza.

La confianza ha sido clave para la toma de decisiones efectivas durante y después de la pandemia y consideramos que esta debe prevalecer en un ambiente de respeto y empatía.

El Directorio y la Alta Gerencia transmitieron este mensaje a la institución. Jugaron un papel fundamental también el Comité de Crisis y los planes de respuesta, al haber sido herramientas fundamentales y útiles.

La pandemia actual ha dado la oportunidad, tanto a directores como a los principales ejecutivos, de poner a prueba sus habilidades comerciales y capacidad de innovación, así como para demostrar su compromiso con la creación de valor para el Banco y todos sus grupos de interés.

Las lecciones aprendidas en esta crisis, de seguro seguirán usándose para construir sistemas que sean aún más resistentes para enfrentar desafíos futuros.

En septiembre de 2020, lanzamos nuestra nueva Estrategia de Sostenibilidad con cinco líneas de acción. Para cada una, hemos incorporado indicadores ambientales, sociales y de gobernanza (ASG), así como también nos hemos planteado metas cuantitativas que se publicarán en nuestro próximo informe de sostenibilidad.

Desde hace varios años hemos comunicado nuestra estrategia en las Juntas Generales de Accionistas. Reconocemos que la óptima gestión de los factores ASG incide en los análisis y en las decisiones de preferencia de nuestros accionistas e inversionistas.

Finalmente, debemos indicar que nuestra estructura de Gobierno Corporativo está conformada por: la Junta de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia con varios Comités Normativos y Gerenciales.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco que reúne de manera colegiada a los tenedores de nuestros títulos. Tiene a cargo la aprobación de 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.

DIRECTORIO

El Directorio es el máximo órgano responsable de la administración, asegurándose de la viabilidad presente y futura del Banco a manera de que sigamos generando valor para nuestros grupos de interés. Entre sus funciones destacan:

- Definir la política financiera y crediticia, y supervisar su aplicación.
- Aprobar las principales políticas y procedimientos, velar por su cumplimiento y el funcionamiento de los sistemas de control interno del Banco.
- Aprobar la estrategia corporativa.
- Autorizar el presupuesto anual.
- Evaluar el desempeño del Banco y de la Alta Gerencia, a partir del informe de gestión que presenta el Presidente Ejecutivo.

Está compuesto por cinco directores principales y cinco suplentes, designados por la Junta General de Accionistas por períodos de dos años que pueden ser reelectos. Por su parte, el Presidente del Directorio es elegido a su vez por los miembros de este órgano. Se reúnen en sesiones de Directorio una vez al mes, con la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias, de ser necesario. Por su participación en las sesiones, los miembros reciben una remuneración propuesta por el Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General de Accionistas.

El conjunto de miembros del Directorio son profesionales de acreditada experiencia financiera, legal, comercial y de operaciones. Complementamos sus conocimientos de la ley a través del Programa de Actualización Financiera y Normativa, que entrega información sobre los alcances de las nuevas normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, sobre el contexto macroeconómico global, regional y nacional, y también de posibles escenarios de riesgos para el Banco.

El Directorio que desempeñó sus funciones en 2020 corresponde al electo en febrero de 2018. Cabe señalar que ninguno de los miembros desempeña además cargos ejecutivos en Banco Guayaquil.

Actualmente, la antigüedad promedio en el cargo de los nueve directores es de 12 años.

PERFIL DE DIRECTORES

El Directorio está conformado por cinco directores principales y cinco suplentes. Esta designación la realiza la Junta General Ordinaria de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones.



Econ. Danilo Carrera Drouet
Presidente / 2018 - 2020
Elegido en 1995



Dr. José Ayala Lasso
Director Principal / 2018 - 2020
Elegido en 2005



Dr. Galo García Feraud
Director Principal / 2018 - 2020
Elegido en 1998



Ab. Raúl Gómez Ordeñana
Director Principal / 2018 - 2020
Elegido en 2004



Alm. Fernando Donoso Morán
Director Principal / 2018 - 2020
Elegido en 2005



Dr. Mario Jaramillo Paredes
Director Suplente / 2018 - 2020
Elegido en 2012



Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga
Director Suplente / 2018 - 2020
Elegido en 2018



CPA. Víctor Hugo Alcívar
Director Suplente
Elegido en 2020

El Directorio está conformado por cinco directores principales y cinco suplentes. Esta designación la realiza la Junta General Ordinaria de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones.



Elsa de Mena fue una persona de profundas convicciones. Creía en la honestidad y la practicaba sin concesiones. Testimonio, que es ya parte de la historia nacional, lo dio en la creación del SRI que le debe a ella una de las transformaciones más importantes que ha tenido nuestro país en su cultura tributaria.

Para Elsa de Mena aplica aquello que la diferencia entre la gente de antes y de hoy es que la gente tenía convicciones, mientras muchos hoy solamente tienen opiniones. Fue un ejemplo de mujer con altos e irrenunciables principios, a los que permaneció siempre fiel. Su recuerdo y su ejemplo vivirán en el Banco Guayaquil, cuyo Directorio se honró con su presencia durante 10 años.

Mario Jaramillo Paredes / **Director**

FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

El Directorio se reúne en sesiones ordinarias una vez al mes para analizar y resolver sobre las principales materias que son de su competencia, en especial para revisar los informes sobre la gestión y resultados, así como para recibir información periódica respecto a las materias examinadas y aprobadas por los distintos comités del Banco. Se reúne también en forma extraordinaria, si la gestión así lo requiere.

De acuerdo con lo establecido en la ley, estas reuniones se constituyen por mayoría absoluta de sus integrantes y los acuerdos se adoptan de conformidad con la participación única de los directores asistentes a la sesión.

SESIONES DEL DIRECTORIO	Nº DE SESIONES AL AÑO
SESIONES ORDINARIAS	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	8
TOTAL SESIONES REALIZADAS	20

ADMINISTRACIÓN

La Alta Gerencia del Banco Guayaquil, compuesta por el Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos y Gerentes Generales es responsable de implementar la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Se desempeñan durante períodos de 5 años, con posibilidad de reelección. Se suman a ellos los Apoderados Generales, funcionarios que representan al Banco en actos de carácter público y privado, por designación del Directorio.

COMITÉS

Los comités sesionan en forma regular y con distinta frecuencia. Su naturaleza, funciones y actividades están determinadas por las necesidades del Banco y por las exigencias normativas. Por lo tanto, existen Comités Normativos y Comités Gerenciales.

Actualmente funcionan los siguientes comités:

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 Integral

ESTADÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS NORMATIVOS

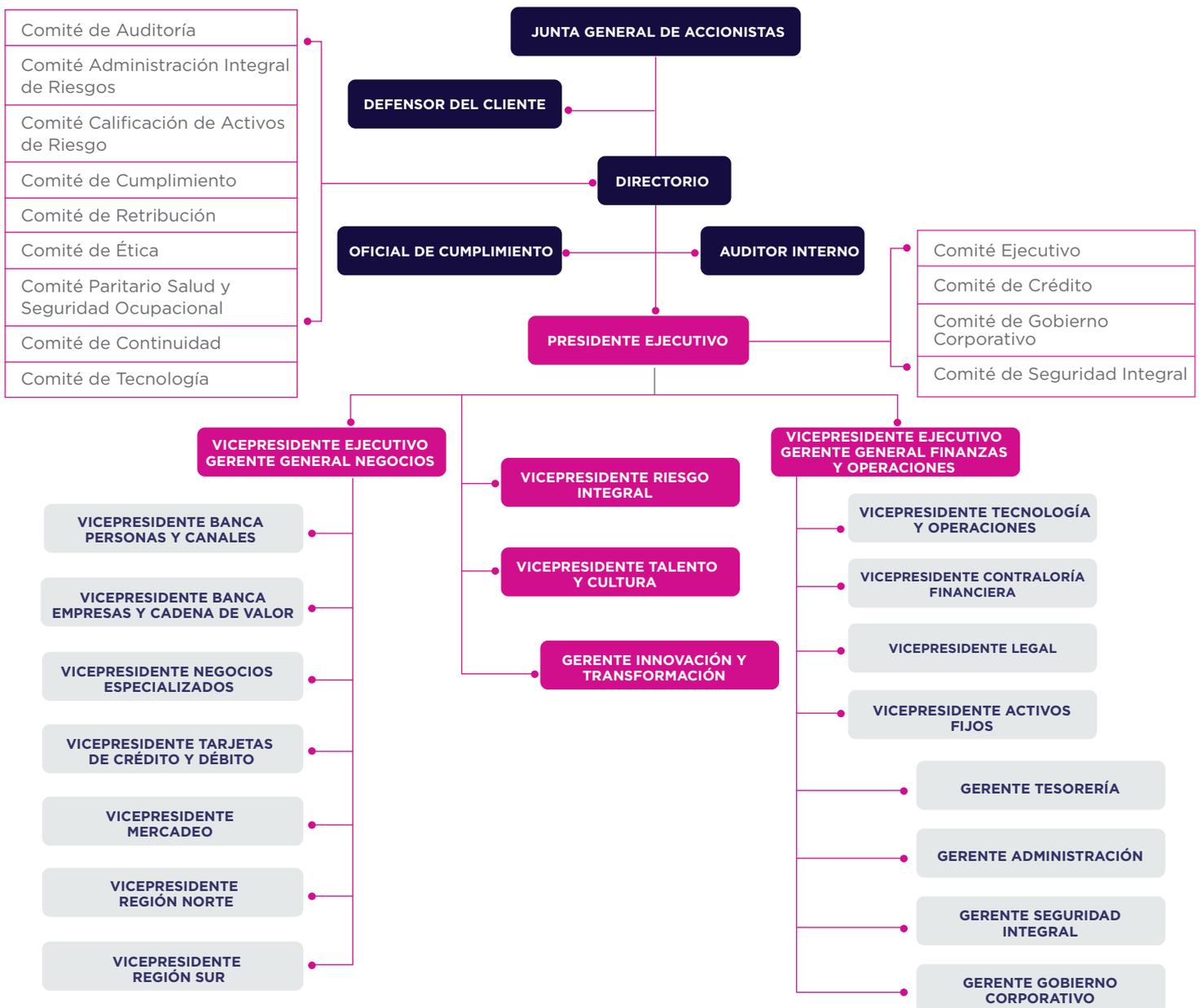
NOMBRE	NÚMERO DE SESIONES
COMITÉ DE AUDITORÍA	13
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	18
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	12
COMITÉ DE ÉTICA	2
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	1
TOTAL SESIONES	46

El detalle de las funciones de cada comité se encuentra disponible en la sección Gobierno Corporativo de nuestra página web: www.bancoguayaquil.com

Por otra parte, como mecanismos de control propios del Banco destaca la Unidad de Cumplimiento, con el oficial a cargo del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) y un auditor interno, quienes reportan directamente al Directorio.

ESTRUCTURA DIRECTIVA Y ADMINISTRATIVA

ORGANIGRAMA



EQUIPO DIRECTIVO



Angelo Caputi Oyague

Presidente Ejecutivo

Guillermo Enrique Lasso Alcívar

Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Julio Mackliff Elizalde

Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas y Operaciones

Víctor Hugo Alcívar

Vicepresidente Ejecutivo

Rodrigo Mora Guzmán

Vicepresidente de Riesgo Integral

Ernesto Weisson Arizaga

Vicepresidente de Talento y Cultura

Rodrigo Andrade Dessommes

Vicepresidente de Banca Personas y Canales

Fernando Coronel Velasco

Vicepresidente de Banca Empresas y Cadena de Valor

Miguel Vareles Sandoval

Vicepresidente de Negocios Especializados

Alain Broos Cordova

Vicepresidente de Tarjetas de Crédito y Débito

Luis Buendia Portaluppi

Vicepresidente de Mercadeo

Pedro Galvis Acosta

Vicepresidente de Región Norte

Pedro Escobar Ullauri

Vicepresidente de Región Sur

Juan Luis Reca Montero

Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Alexandra Rodríguez Viera

Vicepresidenta de Contraloría Financiera

Juan Fernando Noboa Baquerizo

Vicepresidente Legal

Ítalo Cuntó Icaza

Vicepresidente de Activos Fijos



**NUESTRA
COMUNIDAD**

NUESTROS CLIENTES

El crecimiento que alcanzó Banco Guayaquil en 2020 se refleja también en el número de clientes. Son ya 2,645,983 de personas que confían en nuestros servicios, una cifra que representa un aumento del 2% respecto al 2019. De estos 60 mil nuevos clientes, cerca del 51% pertenece a la población millennial, lo cual nos lleva a innovar de manera constante y a implementar cambios de manera más ágil. Todo lo que hacemos en términos digitales tiene el objetivo de darle mayor comodidad a los clientes de todos los segmentos, tanto a personas como empresas, lo cual nos lleva a un incremento significativo en nuestra banca digital en un 130% entre el 2019 y 2020.

Nuestros clientes han podido realizar diferentes transacciones en los canales físicos a través de los 10,582 puntos a nivel nacional, un 38% de las transacciones se realizó en los cajeros automáticos, mientras que en los Bancos del Barrio el número de transacciones fue del 30%, y en ventanillas las transacciones fueron de un 10%.

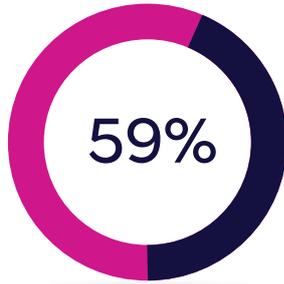


2,631,056 CLIENTES TOTALES

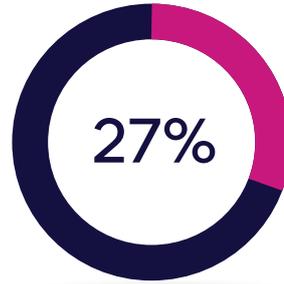
USUARIOS ACTIVOS BANCA VIRTUAL MÓVIL



COLOCACIÓN DE PRODUCTOS VÍA DIGITAL



Cuentas (Ahorro y Corriente)



Multicrédito

LA RED DE SERVICIOS BANCARIOS



9,259
Banco del Barrio



208
Oficinas Bancarias
(139 oficinas, 69 ventanillas)



1,105
Cajeros Automáticos
Y Multifunción

MEJORES EXPERIENCIAS



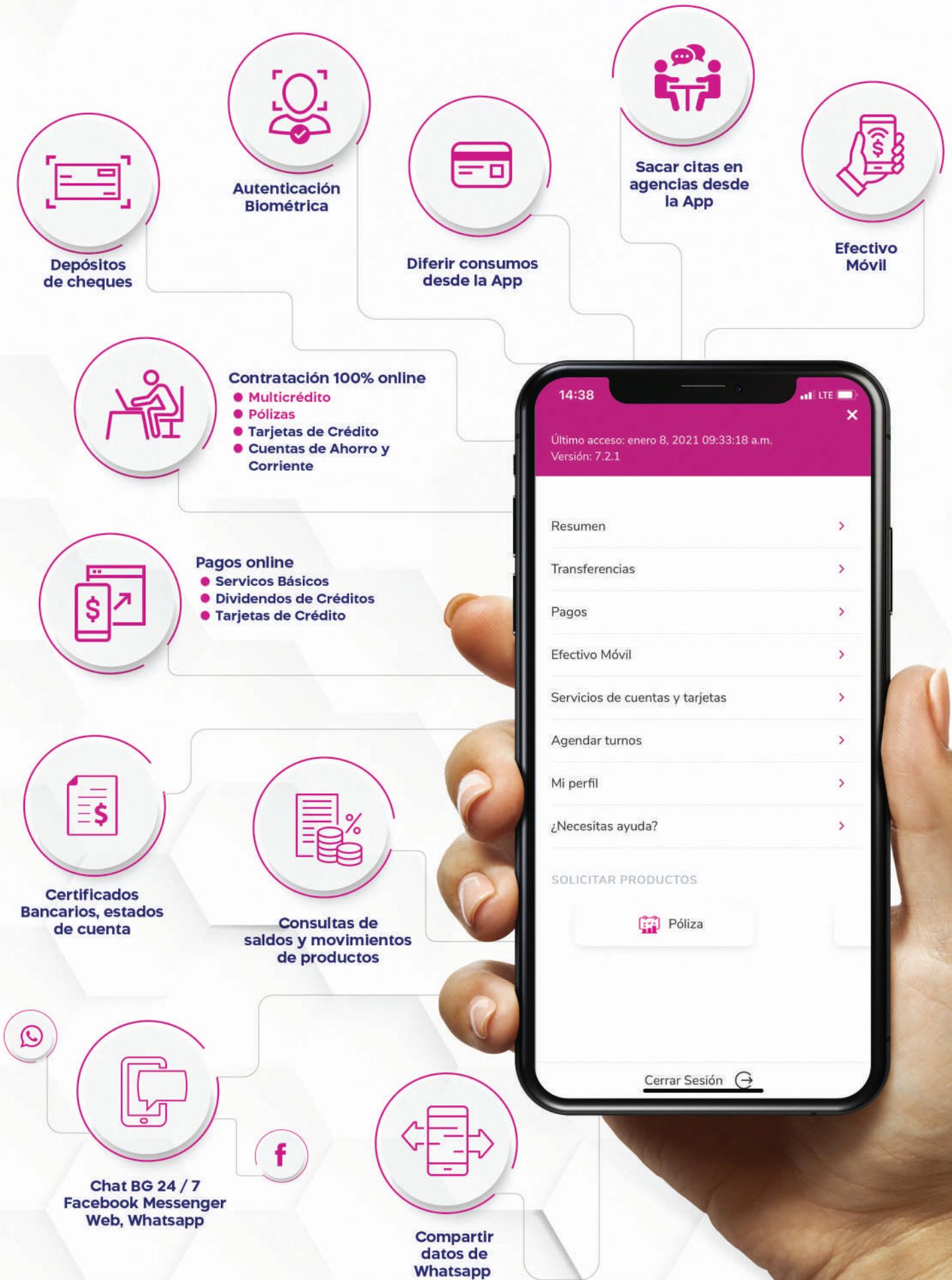
Estamos escuchando y simplificando nuestros productos para facilitar el día a día de nuestros clientes, y es por eso que trabajamos de forma constante en nuevas mejoras y actualizaciones. A través de nuestra Banca Virtual, los clientes pueden llevar el control de sus finanzas en cualquier momento. Pueden acceder a todos sus movimientos, consultar su saldo, pagar sus tarjetas de crédito, realizar transferencias, ver su estado de cuenta, entre otras funciones.

Este año se realizaron un total de 9.2 millones de transacciones en la app, que representan un incremento de 114% respecto al 2019. El pico más alto se dio en el mes de diciembre, con 1.2 millones de transacciones. Actualmente, la cifra de usuarios digitales activos alcanza los 283,518, a los cuales brindamos a diario la mejor experiencia bancaria. Este compromiso va más allá del cambio de imagen que experimentó el Banco durante este período.

Realizamos un refrescamiento del diseño de la aplicación y varias mejoras de usabilidad para facilitar el acceso a varios de nuestros servicios e incrementar el uso de la app. Mejoramos también nuestra tecnología de reconocimiento facial para agilizar el registro de nuevos usuarios. La app cuenta además con una funcionalidad para solicitar la clave de tarjetas de crédito y débito.

Los clientes también pueden realizar avances de efectivo desde la app y recibir el dinero en su cuenta. Además, pueden compartir los datos de una manera más fácil para recibir transferencias. Respecto a los clientes de los segmentos prioritarios pueden revisar los datos de su oficial de cuenta desde la aplicación móvil.

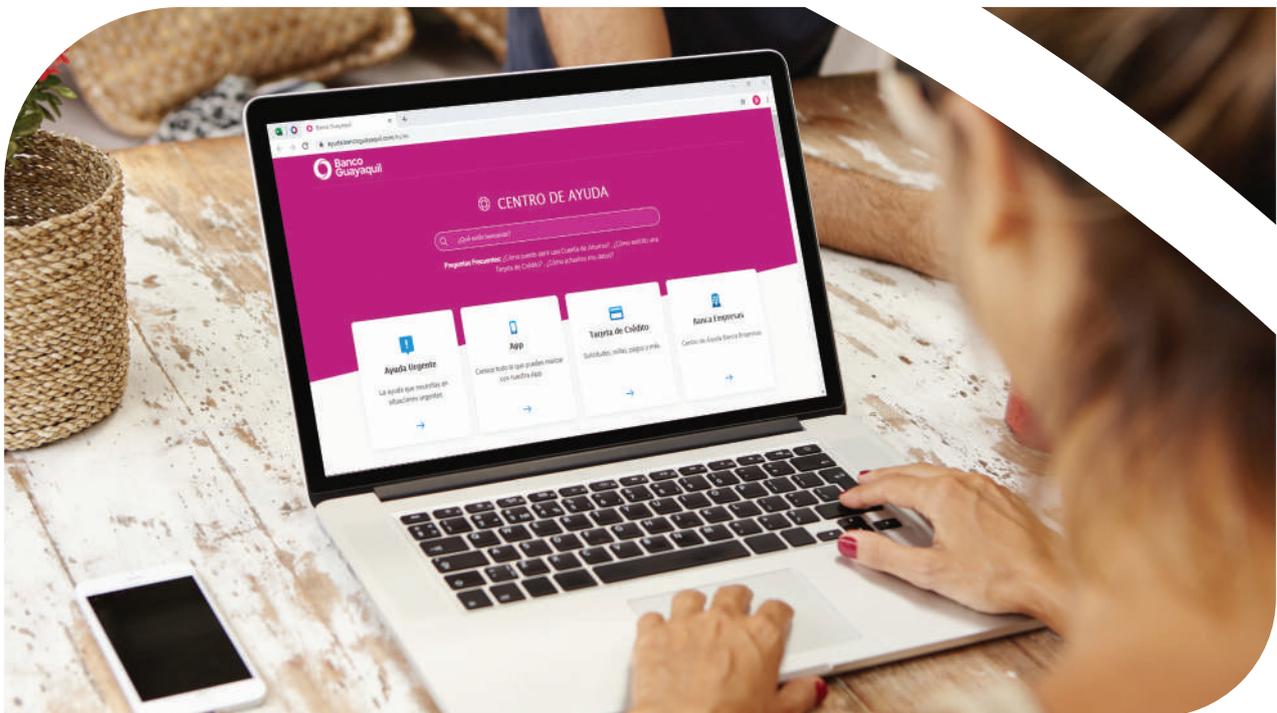
Alineados al cambio de imagen del Banco, la última actualización incluye una renovación del menú de ayuda de la app. De esta manera, se puede llamar o chatear con un asesor, encontrar agencias/cajeros cercanos y visitar el centro de ayuda para resolver cualquier duda. Por otra parte, las transferencias son cada vez más fáciles. También se puede editar o eliminar cuentas registradas desde la aplicación y visualizar de una manera más rápida el balance de ingresos y gastos del mes.



ATENCIÓN DIGITAL

Ayudamos cada vez más a nuestros clientes mediante la actualización del contenido en nuestro Centro de Ayuda para Personas (ayuda.bancoguayaquil.com), en el que los clientes pueden encontrar respuestas a todas sus dudas o problemas. Contamos con más de 230 preguntas, respuestas y tutoriales para facilitar la autoatención de nuestros clientes en cualquier momento durante las 24 horas del día. En 2020, se contabilizaron 280.000 visitas a este link.

Desde nuestras redes sociales se atendieron a más de 200,000 clientes, aclarando sus dudas y solucionando sus problemas. Una muestra de nuestro compromiso de mejorar la atención de forma permanente es que mantenemos un índice de satisfacción de 4.3/5.



ENTENDIENDO AL CLIENTE

Rediseñamos nuestra página web permitiendo que su navegación sea más sencilla y amigable, con mejoras de contenido y un diseño más limpio. Pero nuestro cambio no fue solo de forma, sino también de fondo, eligiendo cuidadosamente un tipo de tecnología que nos permite actualizarla en minutos, dándonos la oportunidad de reaccionar de forma rápida y tener retroalimentación de nuestros usuarios. Hoy podemos decir que la experiencia al buscar información sobre nuestros productos y servicios es una de las mejores del sistema financiero local.

Además, mejoramos la forma de contacto con nuestros clientes. Los mensajes que enviamos son más que notificaciones, es la forma como los mantenemos al tanto de todo lo que pasa con sus cuentas, préstamos, o con el dinero que nos confían. Por eso, como parte de nuestro cambio de imagen rediseñamos más de 400 mensajes: cambiamos su diseño visual y mejoramos su contenido para que sea útil, fácil de entender, y transmita confiabilidad y transparencia.

ESCUCHANDO AL CLIENTE

Este claro enfoque hacia nuestros clientes en nuestro plan estratégico nos llevó a implementar nuevos mecanismos para escucharlos de forma permanente y así medir la calidad de los canales de atención. Es el caso de la nueva Plataforma de Calidad de Servicios, a través de la cual entendemos mejor a nuestros cliente, aprendemos sobre sus necesidades, y actuamos ágilmente para mejorar su experiencia.

La nueva Plataforma de Calidad de Servicios permite conocer de cerca sus reacciones sobre los servicios en los diferentes canales. El personal de todas las áreas del banco puede acceder a ella y, mediante nuestro Comité de Calidad Bimestral, presentamos los indicadores mensuales de cada canal, así como la propuesta y avance de las principales iniciativas que impactan en mejorar nuestros indicadores de calidad.

Durante el 2020 el Indicador de Satisfacción de Clientes (CSAT) por cada canal de atención fue el siguiente:

Nota: La escala de calificación es del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

EL OBJETIVO DE CSAT ES +4

- **Canales Digitales** (app, banca virtual personas y banca virtual empresas), 59.163 encuestas y el CSAT 2020 fue de 4.45.
- **CRM** (atención de consultas, reclamos y requerimientos en agencias y call center), 38.658 encuestas y el CSAT fue de 3.76.
- **Neo Comercial** (contratación de productos en agencias), 17.655 encuestas y el CSAT fue de 4.36.
- **Banca Empresas**, 1.065 encuestas y el CSAT fue de 4.03.
- **Atención Digital** (redes sociales), 7.578 encuestas y el CSAT fue de 4.33.

El Indicador de Recomendación (NPS) del 2020 en el que tenemos como objetivo estar en un porcentaje <20% de Detractores fue:

- 11.956 respuestas con el 29.10% de detractores.



DESARROLLANDO EL POTENCIAL DE NUESTRA GENTE

Para Banco Guayaquil la capacitación de los colaboradores es de vital importancia porque son ellos quienes ejecutan la estrategia de la Institución que pone primero al cliente. Por tal motivo, el Banco ha desarrollado un sistema de capacitación interna, que permite actualizar los conocimientos de la plantilla en temas pertinentes a sus funciones y a otros aspectos de su vida laboral.

COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS	CAPACITACIÓN EN HORAS POR COLABORADOR	INVERSIÓN (\$)
1749	260	18.4	347,264



UN LUGAR DONDE TODOS QUEREMOS TRABAJAR

CLIMA LABORAL

En medio de una crisis sanitaria como la del Covid-19, Banco Guayaquil ha sido nuevamente reconocido como un gran lugar de trabajo por parte de sus colaboradores, quienes han valorado el soporte y acompañamiento del Banco durante los momentos más difíciles del 2020.

El Banco demostró su rápida adaptación a los cambios que surgieron como consecuencia de la emergencia sanitaria y además dio prioridad a la salud de todos los colaboradores, brindándoles apoyo económico, acompañamiento psicológico y en materia de bioseguridad. Ante el cambio de las modalidades de trabajo que tuvieron que adoptar los colaboradores, el Banco ha propiciado que estos mantengan un equilibrio entre lo laboral y personal.

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.

GREAT PLACE TO WORK

Para poder medir su clima laboral, Banco Guayaquil participó de la encuesta Great Place to Work. Logrando una certificación que lo avala como uno de los 5 mejores lugares para trabajar en Ecuador. Este reconocimiento es obtenido principalmente por las percepciones positivas de los colaboradores, de los cuales el 97% respondió a las encuestas que avalan que la organización está siendo coherente y generando valor por medio de sus políticas y prácticas en la gestión de personas. La medición se basó principalmente en los 2 índices siguientes:



El **97%**

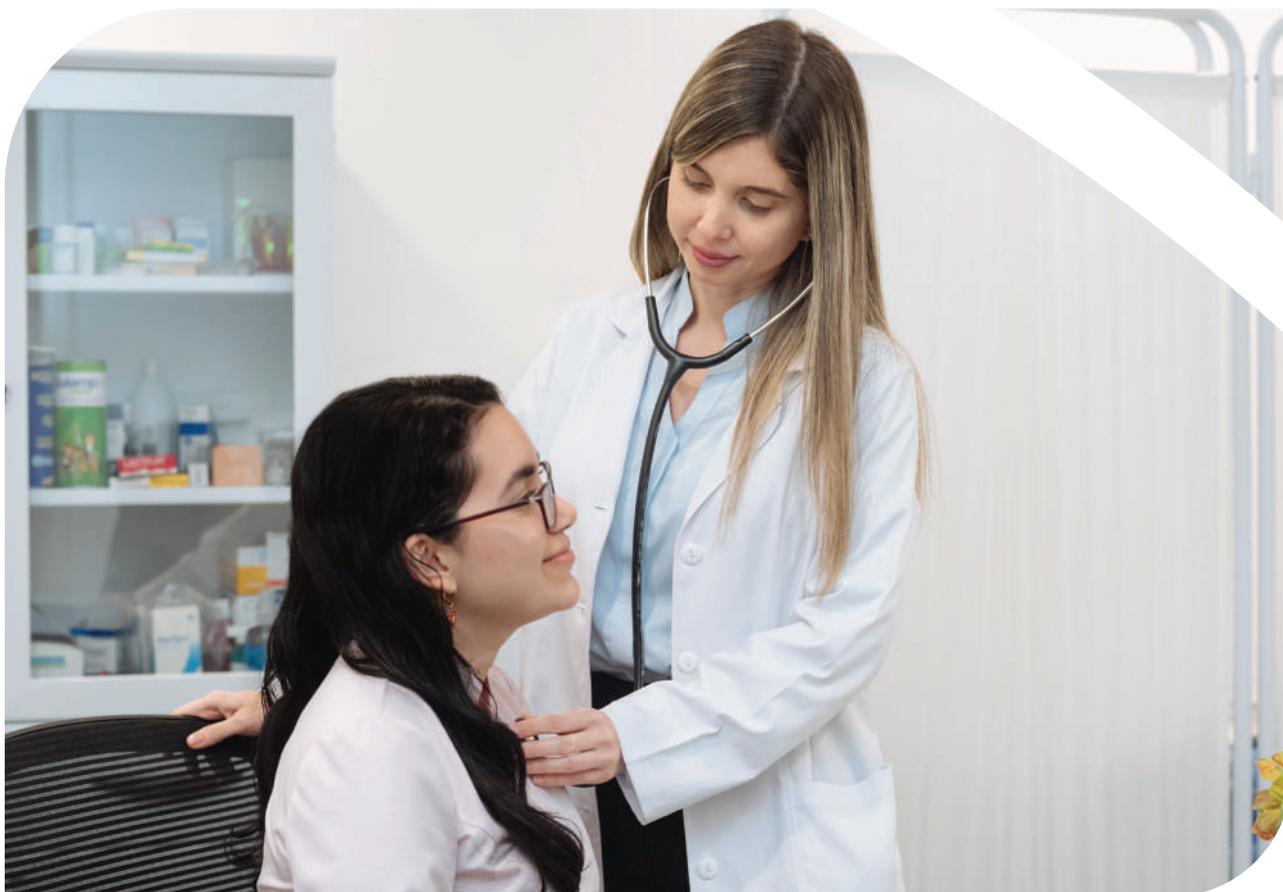
de los colaboradores considera que Banco Guayaquil es un gran lugar para trabajar.



El **91%**

de los colaboradores confirma que la Organización del Banco es coherente y genera valor por medio de sus políticas y prácticas en la gestión de personas.

UNA EMPRESA SALUDABLE



Banco Guayaquil es la primera empresa en Ecuador y Latinoamérica en contar con la Certificación de Empresa Saludable, por parte de la consultora internacional AENOR, que establece un sistema de gestión de empresa saludable (SIGES), basándose en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), relacionados con ambientes de trabajo saludables.

Este reconocimiento ratifica nuestro compromiso de ser un banco de personas para personas, que se preocupa del bienestar de nuestros colaboradores y sus familias. De esta manera, estamos creando constantemente beneficios diferenciadores que impactan positivamente en su productividad, salud y motivación.

A través de nuestro programa “Me Cuido”, nos preocupamos por realizar distintas actividades para contribuir con el bienestar de nuestro equipo, sus familias y la comunidad. Este programa, alineado con el ODS3 “Salud y Bienestar” y con el modelo de empresas saludables de la Organización Mundial de la Salud, está dividido en distintos componentes.

También tenemos un compromiso y responsabilidad con el medio ambiente. En respuesta al ODS 13 “Acción por el clima”, realizamos distintas acciones para combatir el cambio climático y sus efectos en nuestro planeta.

RETOS EN PANDEMIA

El 12 de marzo del 2020, el gobierno del Ecuador decretó cuarentena en todo el país, como medida de contención de la propagación del Covid-19. A nivel mundial, el virus estaba descontrolado y se proyectaba una crisis sin precedentes. En esos momentos de gran incertidumbre, había que tomar decisiones, y para Banco Guayaquil el enfoque era claro: somos un banco de personas para personas. Ese es nuestro credo.

Fue así como Banco Guayaquil no tardó en tomar la primera decisión, que sería fundamental para todo lo que vendría más adelante: evitar los despidos y la disminución de sueldos al personal. En base a nuestro credo y a nuestros valores corporativos “Empatía, Flexibilidad, Pasión e Innovación”; se trazaron líneas de ruta para estructurar un fuerte trabajo de liderazgo en todos los niveles, para diseñar los planes que nos permitan seguir operando y cumpliendo con nuestros clientes, pero, por sobre todo, cuidando y garantizando la salud y estabilidad de nuestros colaboradores.

Como parte de la solución para enfrentar la emergencia sanitaria, se establecieron las siguientes acciones:

REVISIÓN DE PROTOCOLOS DE EMERGENCIA Y BIOSEGURIDAD

- Se implementaron todas las medidas necesarias para minimizar el riesgo de contagio: distanciamiento, insumos de bioseguridad; mascarillas, guantes, pantallas faciales, gel antiséptico, alcohol, alfombras sanitizantes, control de temperatura, desinfección y sanitización de oficinas y edificios principales.
- Contamos con inspecciones presenciales y virtuales para la validación del cuidado y cumplimiento de las medidas establecidas.
- Realizamos constantes capacitaciones internas y externas para la sensibilización y socialización de medidas, acompañadas de una campaña comunicacional que se difunde mediante el noticiero interno y la herramienta interna Comunicándonos.

NUEVO PROGRAMA APOYÁNDONOS

El 100% de los colaboradores de grupos vulnerables se reasignó a la modalidad de teletrabajo.

MODALIDAD DE TRABAJO DURANTE LA PANDEMIA

1.780

COLABORADORES

conectados desde su hogar.
(62% del total de los empleados)

Para salvaguardar la seguridad y la salud de los colaboradores y garantizar la continuidad de negocio, se implementó el home office o teletrabajo.

COMPROMETIDOS CON LA SALUD DE NUESTRO PAÍS

Durante la emergencia sanitaria, el aporte como ciudadano corporativo de Banco Guayaquil tuvo especial enfoque en la vida de los ecuatorianos. Por esa razón, nos unimos a la iniciativa 'Salvar Vidas EC', dirigida por Guillermo Lasso Mendoza, que junto a un grupo de ciudadanos de distintas áreas lideraron la recaudación de donaciones para apoyar el trabajo del Sistema Nacional de Salud y a las familias afectadas por el Covid-19.

Salvar Vidas EC se creó bajo la modalidad de fideicomiso y en coordinación con el Ministerio de Salud adquirió respiradores, medicinas, pruebas de Covid-19, equipos de protección, e insumos, que posteriormente se entregaron en distintas casas hospitalarias a nivel nacional.

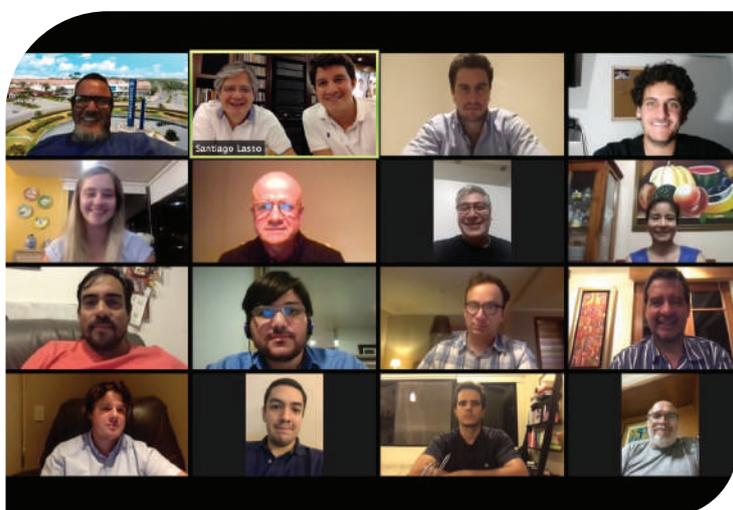
Esta iniciativa tuvo el aporte de empresarios, médicos, y especialistas que dieron su mayor esfuerzo para un trabajo logístico coordinado y eficiente. Adicional a ello, la firma consultora PricewaterhouseCoopers se sumó como un socio estratégico para la auditoría pro-bono de todo el proceso, ingresos y uso de los recursos.

Ecuador fue uno de los países latinoamericanos más afectados durante el 2020 debido a la pandemia, por lo que consideramos fundamental aportar a una causa que compartiera nuestra misión. Somos un banco de personas para personas y nuestra prioridad sigue siendo la vida.

La contribución de Banco Guayaquil ascendió a un total de US\$ 5 millones, monto que aportó a la entrega de los distintos equipos e insumos para proteger al personal de primera línea de los centros hospitalarios a nivel nacional.

Además del aporte del Banco, los colaboradores de la Institución también demostraron su solidaridad con esta causa participando de forma voluntaria mediante una donación de US\$ 192,767.

La iniciativa Salvar Vidas EC logró cumplir su misión al recaudar alrededor de US\$ 10 millones, colaborando con 340 hospitales en 221 cantones de todo el país.



#SALVAR
VIDASEC



MODALIDAD DE TRABAJO POST PANDEMIA

HOME OFFICE TOTAL (15%)	HOME OFFICE FLEXIBLE (20%)	MÓVIL (20%)	PRESENCIAL (45%)
Colaboradores con tareas operativas de poca interacción con clientes u otras áreas y / o que se puedan manejar en forma remota.	Funciones administrativas de soporte que requieren alguna gestión presencial esporádica.	Orientado a cargos 100% comerciales, que puedan realizar su trabajo desde cualquier lugar.	Funciones que necesariamente deben permanecer físicamente en las instalaciones de BG y atención al público.

BENEFICIOS PARA LAS NUEVAS MODALIDADES

Para garantizar un ambiente seguro de trabajo, se entregó a domicilio: escritorio y silla ergonómica, así como kits de oficina, una trajeta para cubrir sus gastos de internet mensual, y para quienes realizan actividades críticas para la continuidad de negocio, una conexión de internet exclusiva para el Banco.

PLAN DE SALUD - PROTOCOLOS DE ATENCIÓN MÉDICA Y PSICOLÓGICA

- Se activó 'Médico en Línea', un canal de atención médica 24/7 vía whatsapp para colaboradores y familiares, por medio del cual se realizaron un total de 3.948 consultas.
- Durante el año se detectaron 357 casos positivos Covid-19, los mismos que recibieron atención y seguimiento de parte de nuestro equipo médico y acompañamiento de trabajo social. Tuvimos dos casos con sintomatología grave, un deceso y los demás casos con síntomas leves y moderados.
- En total se realizaron 5504 pruebas de detección de Covid-19 a colaboradores considerados sospechosos para confirmar el diagnóstico. Además, realizamos pruebas de forma periódica a colaboradores considerados de alto riesgo de contagio según la evaluación de riesgo.
- Pusimos a disposición de todos los colaboradores medicinas, pulsioxímetros, termómetros y concentradores de oxígeno para el tratamiento del virus. Dimos acompañamiento psicológico a los colaboradores mediante el servicio de ayuda profesional de psicólogos externos para apoyarlos a afrontar esos momentos difíciles, logrando atender a 239 colaboradores y 44 familiares durante el 2020.

OTROS PROGRAMAS



Se desarrollaron Clubes Deportivos y Culturales Virtuales donde más de 400 familias fueron parte de actividades como: zumba, pilates, yoga entrenamiento deportivo.

Para los más pequeños de la casa contamos con : karate, yoga, flamenco, cocina, arte, pintura, manualidades, talleres para jóvenes talentos, videos tutoriales de estimulación temprana.

PROGRAMA DE COACHING SALUDABLE

A través de nutricionistas se dio asesoría profesional para mejorar e incorporar hábitos saludables mediante consultas online y presencial, talleres de nutrición, envío de tips semanales, y una app para mantener el registro de logros y comunicación con el coach de nutrición. Se contó con la participación de 554 empleados.

CLUB MATERNO

Es una comunidad de madres en estado de gestación en el que se comparten experiencias y temas relacionados con la maternidad y embarazo. Se priorizó el home office para 48 mujeres en estado de gestación y 39 en lactancia a nivel nacional. Además, se continuó con los controles médicos en forma virtual, para monitorear el buen estado de salud durante el embarazo y prevenir complicaciones.

SOCIEDAD

REFERENTES EN SOSTENIBILIDAD

Banco Guayaquil se encuentra fuertemente comprometido con la sostenibilidad. Entendemos nuestra actividad como generadora de valor para todos los grupos de interés. Nuestra trayectoria ha estado apegada a dicho compromiso y hemos ido avanzando en la madurez de las iniciativas, la participación de las áreas y el involucramiento de nuestros grupos de interés externos, como los Banqueros del Barrio, clientes y proveedores.

Enfocamos nuestros esfuerzos en la Estrategia de Sostenibilidad, construida a partir de temas específicos y articulada en 5 pilares, integrados a su vez por diferentes líneas de trabajo:



- 1.1. Solidez del gobierno corporativo.
- 1.2. Gestión ética, prevención de la corrupción y cultura de cumplimiento.
- 1.3. Gobernanzas ASG.
- 2.2. Transformación e inclusión digital
- 2.2. Innovación Social y participativa.
- 3.1. Desarrollo de productos y servicios inclusivos.
- 3.2. Accesibilidad
- 3.3. Apoyo al emprendimiento y fortalecimiento de las mipymes.
- 3.4. Educación Financiera.
- 4.1. Análisis y gestión de riesgos de portafolio.
- 4.2. Desarrollo de productos ASG.
- 4.3. Compromiso con la acción climática.
- 4.4. Consideración de criterios ASG en la inversión.
- 5.1. Diversidad e inclusión en el equipo.
- 5.2. Desarrollo y bienestar del colaborador
- 5.3. Responsabilidad compartida con los proveedores.
- 5.4. Huella ambiental directa

LÍNEAS

INCLUSIÓN FINANCIERA

El acceso a nuestros productos y servicios como pilar para el desarrollo es una de las principales metas del Banco. Desde el 2008 hemos fomentado la inclusión financiera haciendo más eficiente la prestación de servicios a través de nuestra red pionera de corresponsales no bancarios “Banco del Barrio”.

Y ahora más que nunca, por el contexto del Covid-19, desde marzo de 2020 los Bancos del Barrio cobraron una mayor importancia para nuestro país. Los corresponsales no bancarios fueron actores claves que nos permitieron servir a nuestros clientes, pero sobre todo a todos aquellos que no podían salir de sus casas y dirigirse hasta los centros bancarios de las ciudades.

EDUCACIÓN FINANCIERA

Para Banco Guayaquil, la educación financiera va más allá de cumplir con la obligatoriedad existente al respecto en Ecuador. Nuestro Programa de Educación Financiera educa a niños, jóvenes y adultos sobre productos y servicios bancarios. Hacemos énfasis en la importancia del ahorro y además brindamos información sobre productos y servicios bancarios, para que de esta manera todas las personas capacitadas tengan mayor confianza en el sector financiero, y así estimular su motivación a invertir, con lo cual pueden seguir contribuyendo a la economía del país.

A través de nuestros programas de educación financiera “Pequeños Ahorradores” y “Compañeros de Banca” buscamos sembrar capacidades en los más pequeños, es por ello que les ofrecemos herramientas prácticas que les permitan tener mayor control de sus ingresos o gastos.

En el 2020, realizamos programas de capacitación para jóvenes y adultos en los que se dieron a conocer importantes temas financieros.

- **Jóvenes:** 9,380
- **Niños:** 8,858
- **Adultos:** 2,000

GESTIÓN AMBIENTAL:

La implementación de acciones que contribuyan al desarrollo sostenible es prioridad en Banco Guayaquil. La conservación del medio ambiente es un compromiso voluntario que la institución toma como parte de su contribución a la sociedad. En Banco Guayaquil resguardamos el medio ambiente a través del programa “Yo Cuido”, que se enmarca bajo nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Este incluye el monitoreo del consumo de energía y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), junto con el ahorro de agua y el manejo de residuos.

En el marco de la mejora continua, la digitalización fue uno de los factores más grandes durante la pandemia, por lo que el impulso a la eficiencia energética y la optimización de procesos fue una de las mejores estrategias de sostenibilidad en Banco Guayaquil. Como resultado de aquello, se produjo una reducción de nuestro impacto ambiental en términos de consumo de energía y de las emisiones asociadas con los Gases de Efecto Invernadero (GEI).

En el mes de octubre tuvimos el agrado de participar como auspiciantes en el evento “Ecuador Sostenible” organizado por la Red Pacto Global Ecuador, el mismo que se realizó de manera virtual, por el contexto de la pandemia ocasionada por el Covid-19. Banco Guayaquil dio a conocer las distintas iniciativas en cuanto a mitigación y adaptación del cambio climático, manejo de desechos, programas ambientales internos y lo que representa para Banco Guayaquil el formar parte de los Principios para una Banca Sostenible.

PROVEEDORES A LARGO PLAZO

Una cadena de suministro eficiente es uno de los pilares fundamentales para poder garantizar la entrega de un buen servicio a los clientes. Por tal motivo, Banco Guayaquil, a través de la Gerencia de Administración y con el apoyo de una calificadora externa, evalúa aspectos de los proveedores tales como la capacidad operativa, el cumplimiento de la normativa aplicable y la calidad de los trabajos realizados.

El Banco apunta a consolidar y robustecer la relación con sus proveedores, por medio de un modelo de confianza, en el que se apunta la eficiencia, calidad y servicio.

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2020	%
SERVICIO GENERALES	172	32.619.414	43%
TECNOLOGÍA	75	25.114.326	33%
MERCADEO	51	15.613.059	21%
EQUIPAMIENTO OFICINAS	15	1.049.004	1%
CONSTRUCCIÓN DE OFICINAS	17	992.382	1%
TOTAL	330	75.338.185	100%

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2020	%
NACIONALES	311	74.374.654	99%
EXTRANJERO	19	1.013.531	1%
TOTAL	330	75.388.185	100%



**INFORMES
REGULATORIOS**

ANEXOS

- 1 Estados financieros del Banco Guayaquil del ejercicio 2020, debidamente auditado por la firma de auditores independientes PRICEWATERHOUSECOOPERS
- 2 Informe del Comisario
- 3 Informe del Auditor Interno
- 4 Informe del Comité de Auditoría
- 5 Informe del Gobierno Corporativo
- 6 Informe del Programa de Educación Financiera
- 7 Informe del Comité de Retribuciones
- 8 Informe del Defensor del Cliente
- 9 Informe de la Gestión para prevenir el lavado de dinero
- 10 Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos
- 11 Informe de área de Atención al Cliente
- 12 Informe de Comité de Ética
- 13 Informe del Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2021

Opinión

Los estados financieros resumidos del Banco Guayaquil S.A., los cuales comprenden el balance general resumido al 31 de diciembre de 2020 y el estado de resultados resumido por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados del Banco Guayaquil S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2020.

En nuestra opinión, los estados financieros resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, preparados sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Estados financieros resumidos

Los estados financieros resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Por lo tanto, la lectura de los estados financieros resumidos y de este informe del auditor independiente, no sustituye la lectura de los estados financieros auditados y del respectivo informe del auditor independiente.

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Con fecha 22 de enero del 2021, emitimos nuestro informe de auditoría que contiene una opinión no calificada sobre los estados financieros del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2020. Dicho informe también incluye los asuntos significativos de auditoría que de acuerdo a nuestro juicio profesional fueron aquellos asuntos de mayor importancia identificados en nuestra auditoría de los estados financieros del período actual.

Responsabilidades de la Administración por los estados financieros resumidos

La Administración del Banco Guayaquil S.A. es responsable de la preparación de estos estados financieros resumidos, sobre la base de normas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

Responsabilidades del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre si los estados financieros resumidos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros auditados, basados en nuestros procedimientos, los cuales fueron efectuados de acuerdo con la Norma Internacional de Auditoría 810 (NIA 810) "Compromisos para reportar sobre Estados Financieros Resumidos".

PricewaterhouseCoopers

No. de Registro en la Superintendencia de Bancos: AE-9101

Juan Carlos Sáenz P.

Juan Carlos Sáenz P.
Socio
No. de Licencia Profesional: 17-223

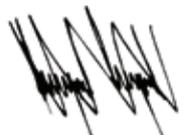
#SomosTuAliado

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda., Av. Rodrigo Chávez s/n, Urbanización Parque Empresarial Colón, Mz. 275, Solar 1, Edificio Metropark, Piso 4, Guayaquil – Ecuador.
T: (593-4) 3700200, F: (593-4) 2286 889, www.pwc.com/ec

BALANCE GENERALAL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILES DE DÓLARES

ACTIVO		PASIVO Y PATRIMONIO	
Fondos disponibles	1,004,165	Obligaciones con el público	4,373,171
Inversiones	1,135,596	Obligaciones inmediatas	23,348
Cartera de créditos, neta	3,282,941	Cuentas por pagar	173,331
Cuentas por cobrar, neto	71,122	Obligaciones financieras	590,584
		Valores en circulación	20,004
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	4,995	Obligaciones convertibles en acciones, aportes para futuras capitalizaciones y deuda subordinada	43,931
Propiedades y equipos, neto	127,337	Otros pasivos	1,495
Otros activos	135,103	Patrimonio	535,397

Total del activo	5,761,260	Total del pasivo y patrimonio	5,761,260
Cuentas Contingentes		1,588,482	
Cuentas de orden		12,444,962	



Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo



Carlos Cevallos
Contador

ESTADO DE RESULTADOSAL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILES DE DÓLARES

CUENTA	MONTO
Intereses y descuentos ganados	407,125
Intereses causados	145,004
Margen neto de intereses	262,120
Comisiones ganadas	38,425
Ingresos por servicios	103,402
Comisiones causadas	23,602
Utilidades financieras	7,858
Pérdidas financieras	3,526
Margen bruto financiero	384,676
Provisiones para activos de riesgo	177,256
Margen neto financiero	207,420
Gasto de operación	203,683
Margen de intermediación	3,737
Otros ingresos operacionales	588
Otras pérdidas operacionales	266
Margen operacional	4,059
Otros ingresos	48,553
Otros gastos y pérdidas	2,137
Utilidad antes de participación de los empleados en las utilidades e impuesto a la renta	50,475
Participación de los empleados en las utilidades	7,571
Utilidad antes el impuesto a la renta	42,904
Impuesto a la Renta	9,614
Utilidad neta	33,290

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILES DE DÓLARES

FLUJO DE CAJA EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	MONTO
Intereses y descuentos ganados	376,017
Comisiones ganadas	38,425
Intereses y comisiones pagadas	-161,435
Pagos operativos, impuestos y a empleados	-214,015
Utilidades financieras	4,332
Ingresos por servicios	103,402
Otros egresos no operacionales	-8
Otros ingresos no operacionales	34,961
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	181,679
Inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	-527,970
Cartera de créditos	-258,824
Bienes adjudicados, por arrendar y recuperados	3,593
Obligaciones con el público	654,856
Obligaciones inmediatas	13,032
EFFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	66,366
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
Incremento en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-16,174
Incremento de propiedades y equipos	-8,036
Incremento de gastos diferidos	-9,490
Disminución de acciones y participaciones	419
Disminución del fondo de liquidez	40,675
EFFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	7,394
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	13,371
Disminución de obligaciones financieras	-3,918
Incremento de valores en circulación-obligaciones	20,000
Dividendos pagados	-31,049
EFFECTIVO NETO UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	-1,596
FONDOS DISPONIBLES	
Aumento neto del año	40,378
Saldo al comienzo del año	891,623
SALDO AL FINAL DEL AÑO	932,001

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVOAL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
EN MILES DE DÓLARES

UTILIDAD NETA DEL AÑO	33,290
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales:	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	177,256
Reversión de provisiones	-11,000
Depreciaciones	11,238
Amortizaciones	12,682
Provisión para jubilación patronal	1,252
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	-537
Pérdida neta en venta de propiedades y equipo	9
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	-248
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:	
Cuentas por cobrar	-23,174
Gastos anticipados y otros activos	-6,261
Cuentas por pagar	-13,146
Otros pasivos	318
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	181,679

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador



INFORME DE COMISARIO

A los miembros del Directorio y Accionistas del

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2021

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros del Banco Guayaquil S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2020 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 22 de enero del 2021.

Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros

La Administración del Banco Guayaquil S.A. es responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros de conformidad con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y del control interno necesario para permitir la preparación de estados financieros que estén libres de distorsiones significativas, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Administración es responsable de evaluar la capacidad del Banco de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con empresa en marcha y utilizando el principio contable de empresa en marcha, a menos que la Administración tenga la intención de liquidar la sociedad o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa más realista para evitar el cierre de sus operaciones.

Los encargados del Gobierno Corporativo de la entidad son responsables de la supervisión del proceso de elaboración de la información financiera del Banco.

Responsabilidades del Auditor Externo - Comisario

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener una seguridad razonable de si los estados financieros en su conjunto están libres de errores materiales, ya sea por fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero que no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría siempre detecte un error material cuando exista. Los errores materiales pueden surgir de fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o en su conjunto podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

#SomosTuAliado

*PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda., Av. Rodrigo Chávez s/n, Urbanización Parque Empresarial Colón, Mz. 275, Solar 1, Edificio Metropark, Piso 4, Guayaquil – Ecuador.
T: (3700200 (4-593, F: (889 2286 (4-593, www.pwc.com/ec*



Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2021

Como parte de una auditoría efectuada de conformidad con las Normas Internacionales de Auditoría, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También como parte de nuestra auditoría:

- Identificamos y valoramos los riesgos de error material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar un error material debido a un fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la vulneración de control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficiencia del control interno de la entidad.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y que las estimaciones contables sean razonables, así como la correspondiente información revelada por la Administración.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, del principio contable de empresa en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como empresa en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que el Banco deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos correspondientes de modo que logran su presentación razonable.

Requerimientos legales y regulatorios

En cumplimiento con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado, procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría que se explica precedentemente, orientados a cumplir con las obligaciones y funciones de comisario del Banco Guayaquil S.A. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos que:

- Los estados financieros concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas



Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2021

establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

- En la planeación y ejecución de nuestra auditoría de los estados financieros del Banco Guayaquil S.A., consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros. Los asuntos que surgieron como resultado de nuestra evaluación son comunicados en forma separada.
- La información requerida en Capítulo III del Título X del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el Informe de los Auditores Independientes sobre la aplicación de ciertos procedimientos convenidos sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, consta en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 279 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.
- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2020 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.
- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración; tales criterios podrán eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de las accionistas del Banco Guayaquil S.A. y para su presentación a la Superintendencia de Bancos del Ecuador en cumplimiento de las disposiciones emitidas por esta entidad de control, y no puede ser utilizado para otro propósito.

PricewaterhouseCoopers

Comisario

INFORME DEL AUDITOR INTERNO

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

En mi calidad de Auditora Interna, nombrada por la Junta General de Accionistas del Banco Guayaquil S. A., y en cumplimiento a disposiciones legales vigentes, a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2020.

1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS:

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2020, y los correspondientes estados de Pérdidas y Ganancias y de Cambios en el Patrimonio por el año terminado en esa fecha.

Responsabilidad de la Administración del Banco sobre los estados financieros

La administración del Banco es la responsable de la preparación y presentación razonable de estos estados financieros, de acuerdo con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Para este fin, ha diseñado e implementado un sistema de control interno que le permite identificar y corregir, de manera oportuna, errores importantes o fraudes. Este sistema igualmente incorpora prácticas contables apropiadas de acuerdo con las circunstancias.

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad como Auditora Interna del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros con base en los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2020. Las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Estas normas requieren que se cumpla con los principios éticos establecidos, así como que se planifiquen y ejecuten pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no errores importantes. Una auditoría incluye también la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados.

La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin, y no con el propósito de emitir una opinión sobre la efectividad del sistema de control interno en su conjunto. Una auditoría comprende también la evaluación de los principios contables utilizados por el Banco, la revisión general de los saldos de los estados financieros y las estimaciones relevantes hechas por la gerencia. Considero que la evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proveer de una base razonable para expresar una opinión.

Tal como se menciona precedentemente, los estados financieros señalados en el primer párrafo fueron preparados sobre la base de normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren, en algunos aspectos, de las normas contables ecuatorianas y de las normas internacionales de información financiera.

Opinión

En mi opinión, los mencionados estados financieros **presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2020**, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

2. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS:

De conformidad con lo que señala el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y las disposiciones complementarias contenidas en el Art. 3 de la Sección I, del Capítulo II del Título X, y en el Art. 10 de la Sección III del Capítulo II del Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como Auditora Interna, informo que durante el año 2020 se llevaron a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que tanto las operaciones como los procedimientos del banco se ajustan a la Ley, a sus Estatutos y a las normas y políticas internas. Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Guayaquil S.A. cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- La administración del Banco expidió, actualizó y cumplió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión prudente, basada en conceptos de “Buen Gobierno Corporativo”.
- Durante el período examinado, la administración del Banco cumplió con las resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el Directorio y con las emanadas por la entidad de control.
- Durante el año 2020, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, pudiendo determinar que la gestión y administración integral de riesgos aplicada por el Banco, permitió mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para evaluar, medir, controlar y monitorear los Riesgos de Crédito, de Liquidez, de Mercado y Operativo.

- El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos por el organismo de control.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito, (Formularios No. 250 A, 250 B y 250 C).
- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios 231-A, 231-B y 231-C), se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.
- La información que utiliza internamente el banco para la toma de decisiones y la que es solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del banco y de bases de datos actualizadas.
- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, cuyo control y seguimiento se realiza mediante herramientas apropiadas en los distintos procesos para la administración eficaz del control interno, lo que permite disponer de información confiable, contribuyendo al logro de los objetivos del Banco, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguardando los activos.
- De igual manera, se efectuó el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emanadas por los auditores de la entidad de control, así como las emitidas por los auditores externos y los propios señalados por auditoría interna.
- De manera trimestral, durante el año 2020 en cumplimiento a instrucciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se efectuó el seguimiento de las observaciones pendientes de implementación de la auditoría GREC realizada por el Organismo de Control en el año 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2020.
- Durante el año 2020, se efectuaron revisiones sobre el cumplimiento de normativas de Gobierno Corporativo, pudiendo evidenciar que el Banco cumple satisfactoriamente las mismas.

3. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DE LOS CONTROLES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS:

Los controles aplicados por Banco Guayaquil para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo son apropiados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como auditoría interna evaluamos la adecuada gestión que sobre este aspecto realizan tanto el Comité, como la Unidad y el oficial de cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se procesan en las oficinas y departamentos del Banco. De acuerdo a instrucciones del Organismo de Control, realizamos también el seguimiento al cumplimiento del Plan de Trabajo para el año 2020 preparado por la oficial de cumplimiento y reportado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, así como también hemos verificado que tanto el oficial de cumplimiento titular como el suplente, mantienen su habilidad para el cargo y se cumple a satisfacción con la elaboración y reporte del Anexo CRS (Cuentas financieras de no residentes) al Servicio de Rentas Internas. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

4. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO DEL GOBIERNO CORPORATIVO:

En las revisiones trimestrales de la gestión del Gobierno Corporativo hemos constatado que durante el período 2020, el Directorio ha aprobado políticas y procedimientos para el apoyo a la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria nacional, los mismos que se encuentran alineados a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control, que contribuyen a la gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez, de los diferimientos extraordinarios. Adicionalmente, aprobaron el aumento de capital de US\$ 36,360,000 realizado en el mes de mayo del 2020, con lo cual el capital pagado ascendió a US\$ 428.27 millones, lo que le ha permitido al Banco afrontar las necesidades de la crisis con mayor solvencia.

5. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19:

En cumplimiento a las normativas emitidas por los órganos de regulación y control, hemos verificado que en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID-19, el Banco Guayaquil S.A., tomó una serie de medidas, para mantener la continuidad de las operaciones, apoyar la salud financiera de los clientes y asegurar las medidas de sanidad para todos los grupos de interés.

En este sentido, se otorgó mayor financiamiento a los clientes para apoyarlos en la etapa de crisis, se aplazaron las cuotas de crédito, se extendieron los plazos y se brindó la posibilidad de realizar pre cancelaciones sin costo, se priorizó la atención al cliente en canales digitales, de forma general se implementó la modalidad de teletrabajo, se redujeron las horas de atención en las sucursales y agencias, se implementaron estrictas medidas de bioseguridad y distanciamiento, se dio priorización de atención al clientes de forma remota, se aplicaron pruebas sanguíneas a todo el personal, entre otras medidas también alineadas al modelo de Empresa Saludable.

6. ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

Es importante destacar que los procesos aplicados por la actividad de Auditoría Interna que dirijo, se encuentran debidamente alineados a los estándares establecidos por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y las mejores y buenas prácticas derivadas de la aplicación de las Normas para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna difundidas por el Instituto de Auditores Internos Global.

En el mes de julio del año 2019, el Instituto de Auditores Internos de España en conjunto con el Instituto de Auditores Internos del Ecuador otorgaron al Banco Guayaquil el Certificado de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna, producto de la evaluación exitosa practicada a nuestros procesos de gestión de Auditoría Interna. Enfocados en la mejora continua de nuestro proceso y con la finalidad de cumplir con los requisitos de dicha certificación, durante el año 2020 hemos realizado las respectivas evaluaciones internas de calidad de nuestro proceso, asegurando el cumplimiento general de las normativas internas y externas aplicables al proceso de Auditoría Interna y reafirmando el compromiso de la Administración del Banco Guayaquil en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la institución.

Atentamente



Sheila Chiang M.

Auditora Interna
Calificada por la Superintendencia de Bancos
Resolución No IDG-DJyTL - 2012-090

Guayaquil, 15 de enero del 2021

INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORÍA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

Según lo establece el Capítulo I, del Título X, del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, el Comité permanente de Auditoría del Banco Guayaquil S.A., viene funcionando desde julio del 2004 como una unidad de asesoría y consulta del Directorio, para brindar un apoyo eficaz a la gestión de auditoría y control, así como para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno vigente, y velar por el cumplimiento de la misión y objetivos establecidos por la Institución.

Este Comité sesionó regularmente de manera mensual, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Artículo 4 de la Sección II del Capítulo I del Título X del Libro I de la mencionada norma, que igualmente constan en el reglamento interno aprobado en su oportunidad por el Directorio para el funcionamiento de este Comité.

Las principales actividades efectuadas por el Comité durante el año 2020 fueron:

1. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2020, así como también, conocimos y aprobamos la propuesta de reprogramación de dichas actividades, en armonía con las nuevas necesidades del Banco en el contexto de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.
2. Conocimos los informes emitidos durante el año 2020 por el departamento de Auditoría Interna a nivel nacional y el detalle de los hallazgos, recomendaciones, respuestas de las distintas áreas auditadas, así como el nivel de riesgo de cada uno.
3. Conocimos los resultados de las evaluaciones de los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco para evitar operaciones con personas vinculadas.
4. Conocimos el estado de los planes de acción acordados por Auditoría Interna con los responsables de los procesos evaluados, para asegurar la eficacia de los controles mitigantes de los riesgos identificados.
5. Conocimos los oficios relevantes emitidos por la Superintendencia de Bancos, en especial aquellos relacionados con las actividades y notificaciones realizadas al Banco, tomando nota de las respuestas remitidas según el caso.
6. Conocimos el resultado de la actividad de seguimiento trimestral que el Departamento de Auditoría Interna ha venido realizando con las diferentes áreas responsables de la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría GREC, producto de la supervisión efectuada por la Comisión de Auditores de la Superintendencia de Bancos en el año 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2020.

7. Conocimos la metodología aplicada para la evaluación interna de los procedimientos aplicados por la actividad de Auditoría Interna y el cumplimiento general de las normas de desempeño del marco internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
8. Reconocimos la ratificación de la independencia, objetividad y cumplimiento del código de ética de la actividad de Auditoría Interna, sustentada en la declaración individual de sus integrantes.
9. Conocimos el cumplimiento del Plan estratégico de Auditoría Interna para el período 2017 – 2019, así como también la metodología aplicada y la definición de los objetivos de la función de Auditoría Interna para el período 2020 – 2023.
10. Recomendamos al Directorio la contratación de la firma de auditores externos PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. para el período 2020.
11. Recomendamos al Directorio la contratación de las firmas calificadoras de riesgos Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings para el período 2020.
12. Presentamos al Directorio el informe trimestral de las actividades desarrolladas por este Comité, con nuestra apreciación sobre el funcionamiento de los sistemas aplicados por las distintas unidades de negocio o apoyo que expusieron su funcionamiento ante el Comité.
13. Conocimos el resultado del seguimiento a las evaluaciones trimestrales de las gestiones de Gobierno Corporativo, Riesgo y Control Interno; así como también de la gestión de cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.
14. Conocimos las estrategias y procedimientos de sostenibilidad aplicados por el Banco, para concientización y promover el cuidado del medio ambiente y gestionar el riesgo ambiental.
15. Conocimos los informes trimestrales de calificación de riesgo del Banco practicados por las firmas Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings.
16. Conocimos las principales recomendaciones que contiene el informe del Memo de Control Interno del año 2020 del Banco Guayaquil, emitido por los auditores externos, y el resultado de las actividades de seguimiento realizado por Auditoría Interna sobre los planes de acción establecidos por la Administración del Banco.
17. Actualizamos el Reglamento para la Conformación y Funcionamiento del Comité de Auditoría en apego a lo dispuesto en la normativa vigente y buenas prácticas internacionales.

18. Conocimos y aprobamos la actualización del estatuto, política y manual de Auditoría Interna, previo análisis de las brechas con respecto al cumplimiento de las Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna y el Código de Ética, enfocado en la mejora continua de los procesos del área.
19. Conocimos el resultado del avance de la auditoría realizada por los auditores externos PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., respecto de los informes a emitir sobre los estados financieros del Banco Guayaquil con fecha de corte 31 de diciembre del 2020. Adicionalmente, conocimos la carta de control interno, sobre la cual recomendamos a los auditores internos realizar el respectivo seguimiento de las acciones acordadas por la Administración del Banco.
20. Revisamos, aprobamos y presentamos al Directorio, el plan de trabajo del Comité de Auditoría para el período 2021, en concordancia a las funciones designadas en la normativa vigente interna y externa.
21. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2021, así como los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

Por lo expuesto, nuestra apreciación general es que los diversos sistemas, en especial el sistema de control interno y el de administración integral de riesgos, funcionan adecuadamente y de conformidad con los diseños implementados por el Banco Guayaquil, cuyo control y seguimiento se realiza mediante herramientas apropiadas en los distintos procesos para la administración eficaz del control interno.

El presente informe fue aprobado por unanimidad por los miembros del Comité previo a ser elevado a consideración del Directorio y de la Junta General de Accionistas conforme lo establecen las disposiciones vigentes.

En los aspectos conocidos por el Comité, informamos a la Junta de Accionistas nuestras conclusiones satisfactorias sobre los temas tratados.

Atentamente



Alm. Fernando Donoso Morán
Presidente del Comité de Auditoría

INFORME DEL GOBIERNO CORPORATIVO

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil al 31 de diciembre de 2020 se expresan a través de los siguientes indicadores:

A. INFORMACIÓN DE ACCIONISTAS

1. Conformación del capital:

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS
A DICIEMBRE 2020	7,170	100.00%
NATURAL	6,913	96.42%
JURÍDICA	257	3.58%
A DICIEMBRE 2019	7,094	100.00%
NATURAL	6,846	96.50%
JURÍDICA	248	3.50%
A DICIEMBRE 2018	7,041	100.00%
NATURAL	6,791	96.45%
JURÍDICA	250	3.55%

2. Distribución por rango de capital de los accionistas:

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones <1,000	0%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	1%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	1%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	5%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	3%
Acciones >100,000	90%
TOTAL	100%

3. Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
< 1 año	118	1.65%
>=1 <= 3 años	497	6.93%
>3 < =5 años	142	1.98%
> 5 años	6,413	89.44%
TOTAL	7,094	100%

4. Fechas y tipos de Juntas de Accionistas:

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2019		JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2020	
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA		
	4/2/20	10/7/20	20/8/20	
JUNTAS REALIZADAS	1	1	1	
NÚMERO DE ACCIONISTAS	7,094	7,112	7,135	
CAPITAL SOCIAL	391,905,000	428,265,000	428,265,000	
TOTAL DE VOTOS REPRESENTADOS	81.88%	80.81%	80.88%	

5. Establecimiento de un mecanismo para la difusión de la información a los accionistas:

MECANISMOS DE DIFUSIÓN PARA LA INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS	
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONISTAS
OFICINA PRESENCIAL DEL ACCIONISTA	1,334
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	321
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	3,056

B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

1. Informe por parte del Directorio, ante la Junta General de Accionistas referente a los siguientes aspectos:

- a. Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.

Ver detalle: Informe del Comité Integral de Riesgos.

- b. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: Auditor interno y Comité de Auditoría.

Ver detalle: Informe del Auditor Interno y Comité de Auditoría.

- c. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: Comité de Cumplimiento.

Ver detalle: Informe de la Gestión de Cumplimiento del Programa de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

- d. Determinación y resolución de los conflictos de interés que permitan identificar con claridad las relaciones de la entidad.

Auditoría Interna manifiesta que del resultado de las pruebas no se han identificado transacciones o decisiones que vulneren las normas de conflicto de interés diseñadas para proteger los intereses de los depositantes, así como también que las mismas fueron validadas y su aplicación ha sido consistente en las diferentes transacciones examinadas.

Banco Guayaquil cumple adecuadamente las Políticas de Prevención de Conflictos de Interés aprobadas por el Directorio y que en las transacciones examinadas no se hayan vulnerado dichas políticas.

- e. Política de transparencia, ejecución en relación al usuario de servicios financieros, estadísticas de reclamos y consultas realizadas por los clientes, resueltas por la institución o las que hubiere tomado conocimiento el organismo de control.

Ver detalle: Informe del Área de Atención al Cliente.

f. Informe sobre la aplicación de la Política de Transparencia

Del resultado de las revisiones y pruebas realizadas por Auditoría Interna se confirma que existe una efectiva administración y un adecuado control de sus operaciones a través de una estructura de gobierno dinámico, lo cual ha promovido el establecimiento de sólidas prácticas orientadas a cumplir con los intereses de la institución.

Concluye indicando que Banco Guayaquil cumple adecuadamente las políticas de Buen Gobierno Corporativo y de Transparencia de la Información.

2. Fortalecimiento de la capacidad institucional

a. Comentarios sobre los sistemas de promoción de la capacidad de los miembros del Directorio o del organismo que haga sus veces.

Dentro del Plan de Capacitación 2020 dirigido a los miembros del Directorio de Banco Guayaquil S.A., se ejecutó el Programa de Actualización Financiera y Normativa. El objetivo de esta capacitación fue brindar a los directores información sobre los alcances y las limitaciones de las normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, así como presentar una visión más profunda sobre la realidad económica local e internacional.

Durante el año se realizó un total de tres capacitaciones, detalladas a continuación:

DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	%
ANÁLISIS ECONÓMICO Y POLÍTICO DEL ECUADOR Y EL MUNDO	8	100%
CHARLA SOBRE LAS CRIPTOMONEDAS	8	100%
TEMA DE CIBERSEGURIDAD	8	100%

C. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL

1. Información del equipo gerencial del Banco Guayaquil.

DESCRIPCIÓN DE NIVEL	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	AÑOS DE SERVICIO
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	33
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	33
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	13

2. Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: Secundaria, superior y postgrado.

NIVEL GERENCIAL	SUPERIOR	POSTGRADO
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	1
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	1
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	1

C. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL

1. Características de los colaboradores de la institución.

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2020	1,598	1,242	2,840
2019	1,612	1,243	2,855
2018	1,615	1,276	2,891

2. Número de empleados de la institución clasificados por nivel de educación, para los tres (3) años. Niveles de educación: primaria, secundaria, superior y postgrado.

AÑO	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSGRADO	TOTAL GENERAL
2020	1,479	1,173	188	2,840
2019	1,640	1,059	156	2,855
2018	1,689	1,041	161	2,891

3. Capacitación:

Monto invertido en Programas de Capacitación emprendidos por el Banco Guayaquil en los últimos tres años.

CAPACITACIÓN LOCAL				
AÑO	CURSO PRESENCIAL	CURSO VIRTUAL	CAPACITACIÓN EXTERIOR	TOTAL
2020	323,687	3,575	20,003	347,265
2019	1,016,931	6,500	15,995	1,039,426
2018	810,259	9,027	24,653	843,399
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:				US\$ 2,230,629

E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES:

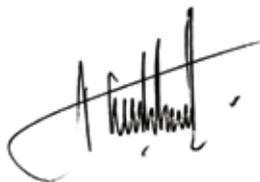
Al 31 de diciembre de 2020, el número de accionistas que han realizado el proceso de desmaterialización asciende a 3,056 accionistas que han desmaterializado totalmente y 4,114 accionistas que han desmaterializado parcialmente. Al cierre del ejercicio económico, contamos con 7,100 accionistas.

Por otro lado, en lo que respecta a la desmaterialización de acciones por capital pagado al 31 de diciembre de 2020, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado asciende a US\$ 420,209,350, quedando todavía pendiente por desmaterializar US\$ 8,055,650.

CONCLUSIÓN:

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por el Banco Guayaquil S.A. durante el año 2020 en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Atentamente



Ec. Danilo Carrera Drouet
Presidente del Comité de Gobierno Corporativo

INFORME DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

El programa de Educación Financiera del Banco Guayaquil está orientado a promover el buen manejo de las finanzas personales y a incentivar la importancia del ahorro.

También se capacita a las personas respecto a diversos temas del manejo del dinero, tales como: la elaboración de un presupuesto Familiar, ventajas del ahorro, estructura del sistema financiero ecuatoriano, deberes y derechos del usuario financiero, entre otros. Se da respuesta a temas relacionados con el manejo del dinero y se busca reducir la desigualdad de conocimientos financieros dentro de la población ecuatoriana.

Mediante el desarrollo de dos programas lúdicos “Pequeños Ahorradores” y “Compañeros de Banca” para niños y jóvenes respectivamente, se trabaja en colaboración con las instituciones educativas buscando sembrar capacidades en los más pequeños, las mismas que les permitan desarrollar conocimientos y habilidades financieras para la vida cotidiana, abordando temas primordiales para el manejo de sus finanzas en el futuro.



Dado el contexto actual que el mundo enfrenta, nos hemos adaptado a nuevas modalidades para impartir estos programas, logrando dictar talleres virtuales que han alcanzado la cifra de 8,858 niños y 9,380 jóvenes. Por otro lado, a través de las empresas se brindó talleres de educación financiera a 2,000 adultos aproximadamente. La suma de todos los grupos objetivos capacitados alcanza las 29,400 personas.

Es importante destacar que los talleres son impartidos a nivel nacional con el apoyo de la empresa Positive “Ruta Colegial” y los 110 colaboradores voluntarios de la institución.

Atentamente

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Julio Mackliff E.', written over a faint circular stamp or watermark.

Ec. Julio Mackliff E.
Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General

INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Retribuciones celebrada el 8 de enero de 2021, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, en la sesión el Comité de Retribuciones se conoció sobre el cumplimiento de la relación de rangos salariales para administradores y representantes legales, del que se desprende que se está cumpliendo con los rangos salariales determinados por el artículo 5 del capítulo IX del título XIV del Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero.

Se conoció que durante el año 2020 no hubo ajustes de sueldo a la totalidad de la nómina del banco sino solamente a aquellos que se verían afectados por los incrementos decretados por el gobierno nacional que estuvieron vigentes desde enero 2020 y que de no hacerlos hubiésemos afectado negativamente los planteamientos realizados en el 2015 sobre el Proyecto Hay.

Atentamente



Andrés Arens
Presidente del Comité De Retribuciones

Guayaquil, 5 de enero del 2021

INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

De mis consideraciones:

De conformidad con lo establecido en la Resolución N° SB-20181140- del 14 de noviembre del 2018, mediante la cual fui designado Defensor del Cliente de Banco Guayaquil S.A.; en razón de haber cumplido con los requisitos y no encontrarme incurso en las inhabilidades previstas en la Resolución N° 291-2016-F ; y comprometiéndome a cumplir durante el período designado con las disposiciones señaladas en la “Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado” y la “Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas “

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.12 de la Resolución N° SB -2018 -904 literal 12.3; establece que dentro de las obligaciones como Defensor de Cliente está la presentación de un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus cliente o usuarios.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.14 de la Resolución N° SB -2018-904, “en aplicación a lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante el defensor del cliente, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios que consideren les han venido ocasionando”.

Procedo a emitir el siguiente Informe Anual del período 2020:

1.- DE LA GESTIÓN

Período: Enero – diciembre 2020

- Atención al Cliente.
- Mediación entre los clientes reclamantes y la institución para un acuerdo entre las partes.
- Realizar pronunciamientos y actas de conciliación según la naturaleza de los reclamos.

2.- RECLAMOS DE CLIENTES INGRESADOS

En el año 2020, en esta defensoría se ingresaron 653 reclamos.

MES	CLIENTES
ENERO	41
FEBRERO	41
MARZO	23
ABRIL	41
MAYO	50
JUNIO	50
JULIO	77
AGOSTO	66
SEPTIEMBRE	70
OCTUBRE	73
NOVIEMBRE	58
DICIEMBRE	63
TOTAL	653

Cuadro 1. Clientes atendidos por mes.
Elaborado por: Defensor del Cliente.



Gráfico 1. Clientes atendidos por mes.
Elaborado por : Defensor del Cliente.

3.- MOTIVOS DE RECLAMOS

En el año 2020, de los 653 casos ingresados, se atendieron 179 reclamos relacionados con “Saldo Deuda”, equivalentes al 27% que incluyen solicitudes de reliquidaciones para pagos de deudas, pedidos para refinanciar, etc.

El siguiente grupo de reclamos más frecuente tiene que ver con “Servicios No Financieros” con 136 casos, equivalentes al 21%. Estos incluyen cargos en tarjetas o débitos en cuentas corrientes o de ahorros por seguros, servicios o transacciones no autorizadas por los usuarios.

Los refinanciamientos por emergencia alcanzaron el 21% de los reclamos.

Los demás motivos agrupan el 52% de los reclamos.



Gráfico 2. Motivos de reclamos. Elaborado por: Defensor del Cliente.

4. RECLAMOS POR CIUDAD

Se atendieron reclamos de usuarios a nivel nacional. Guayaquil, Quito, Daule, Cuenca y Loja son las ciudades en las que más casos se ingresaron, representando en conjunto el 73% del total.



Gráfico 3: Reclamos por ciudad. Elaborado por: Defensor del Cliente.

5.- CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el 2020 se remitieron 4 casos a la Superintendencia de Bancos, para que resuelvan, luego de haber realizado las Audiencias de Conciliación, debido a que no se logró un acuerdo.

5.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- En el 2020 debido a la emergencia sanitaria y las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera se presentaron más casos a la Defensoría del Cliente, los cuales fueron atendidos, buscando siempre mediar entre el Usuario Financiero y el Banco Guayaquil, alcanzando generalmente acuerdo entre las partes.
- La atención de la Defensoría fue continua, solventando reclamos de clientes en momentos de confinamiento, apoyando a la solución de sus reclamos.
- Se consiguió atender a clientes de diversas ciudades del país, los cuales pudieron acceder a la Defensoría mediante los canales virtuales y telefónicos.
- Se recomienda fortalecer aún más los canales de contacto virtuales para poder atender más clientes cada año.

Atentamente



Ing. Arturo Morales
Defensor del Cliente

Guayaquil, 15 de enero del 2021

INFORME DE LA GESTIÓN PARA PREVENIR EL LAVADO DE DINERO

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

El 2020 fue un año de cambios que generó nuevos riesgos emergentes en temas de prevención de lavado de activos, dejando innumerables lecciones en esta nueva normalidad, que nos demostró que las actividades ilegales han evolucionado en este nuevo ambiente digital.

La globalización ha crecido exponencialmente y el entorno ha abierto las posibilidades al desarrollo de múltiples actividades ilegales. Los criminales incluso emplean la tecnología para aparentar la legalidad de fondos y la explotación del sector financiero.

Bajo esta nueva visión, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) con el propósito de combatir el Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo, reafirmó su apoyo a la innovación y publicó documentos claves alineados a la identidad digital, indicadores de riesgos en activos virtuales, y riesgos LA relacionados con la pandemia. En esta línea, Ecuador contó con valiosas actualizaciones en esta materia, en el mes Mayo se logró una actualización de la Norma de ARLAFDT cuyo enfoque es la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, de igual manera la actualización del Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención con recomendaciones claves sobre personas políticamente expuestas incluyendo una GUIA para PEPs, beneficiarios finales y mayores responsabilidades de otros sujetos obligados a reportar. Finalmente, por parte de la Unidad de Análisis Financiero y Económico contamos con documentos relacionados con alertas estratégicas relacionadas con los riesgos de la pandemia y un documento clave con tipologías locales.

Por tal motivo nuestro compromiso como Unidad de Cumplimiento es ofrecer en Banco Guayaquil la mejor experiencia bancaria alineado a altos estándares de control ARLAFDT de manera cercana, sencilla y transparente, que nos permitirá proteger primero la integridad e intereses de nuestros clientes, accionistas, directivos, funcionarios, colaboradores, proveedores y usuarios, así como la imagen y rentabilidad del Banco Guayaquil.

Los principales logros destacados en el modelo de gestión ARLAFDT desarrollado por Banco Guayaquil, se encuentra fundamentado en 6 pilares:

Contar con una cultura de prevención y una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.- La responsabilidad de la administración del riesgo de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo recae en el gobierno corporativo y deberá garantizar la independencia de las actuaciones de la gestión de este riesgo en consideración de las distintas etapas y elementos de ARLAFDT.

Como información destacada esta nueva norma incluye responsabilidades específicas para el representante legal y seguimientos trimestrales al cumplimiento de las diferentes políticas.

Banco Guayaquil cuenta con funcionarios certificados por la Superintendencia de Bancos por 10 años y con un equipo de cumplimiento altamente calificado.

De manera consecutiva nuestra Oficial de Cumplimiento ocupa la designación en calidad Vicepresidenta del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA.

Actualizar nuestro manual de políticas y procedimientos para Administrar el Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).- Contamos con la vigésima tercera actualización de nuestro Manual ARLAFDT, un manual totalmente moderno, alineado al nuevo marco normativo con un enfoque en riesgo, que nos permitió incluir como pilar adicional al programa de prevención de Banco Guayaquil, las Metodologías de Riesgo ARLAFDT. Documento institucional aprobado por el Directorio y actualizado en el mes de noviembre 2020, permitiéndonos incluir en esta guía práctica temas como: controles y procesos en productos digitales, nuevas responsabilidades del representante legal, metodología de riesgos actualizadas, señales de alerta relacionadas con riesgos identificados en la pandemia y tipologías de la UAFE, entre otros.

Se actualizaron las políticas Conozca su Cliente, Empleado, Accionista, Corresponsal y Proveedor, generando reportes trimestrales y nuevos formularios de debida diligencia.

Capacitar a todos los colaboradores con el objetivo de mantenerlos preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.- En conjunto con las áreas de Seguridad Integral y Talento Cultura se cumplió con la actualización del Curso Virtual con un enfoque totalmente práctico, el desarrollo del curso se fundamentó en situaciones reales, donde se invitaba al colaborador a tomar decisiones desde la perspectiva de la Seguridad Integral, en el curso se incluyeron los cambios normativos vigentes y una evaluación final alcanzando el 99% de aprobación del curso de actualización anual.

En este año debido a las restricciones por temas de la pandemia, se reforzaron las capacitaciones virtuales, se logró capacitar a 240 Colaboradores en temas de prevención. De igual manera se cumplió con la capacitación anual a nuestros Directores alineada a los cambios normativos ARLAFDT.

Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento fue capacitado en un 100%. Dentro de las capacitaciones destacadas en el año 2020, fue la certificación internacional de nuestra Oficial de Cumplimiento en temas de Compliance, así como capacitaciones relacionadas con el desarrollo de metodología de riesgos.

De manera paralela se ha mantenido las comunicaciones continuas dirigidas a todos los colaboradores, a través de la campaña "PREVENIR DEPENDE DE TI" y se participó en conjunto con el área de Seguridad Integral en la Semana de la Prevención donde se reforzaron tipologías y se realizaron campañas de actualización de datos.

Contar con un programa de supervisión realizado a través de auditoría interna, externa y gubernamental para asegurar la efectividad del programa y su contenido.- De manera trimestral se ha cumplido de manera “Satisfactoria”, con la evaluación al plan de trabajo de nuestra Unidad realizado por los auditores internos, destacando el cumplimiento del 100%. En este año hemos realizado seguimiento a los informes de auditoría interna a nivel nacional, y cumplido con programas de revisiones in situ por parte de Cumplimiento a 2 oficinas.

En el primer trimestre fue remitido el resultado del informe de los auditores externos relacionado con los procedimientos y políticas PLAFT concluyendo que no se presentó observación alguna.

En el último trimestre del año 2020 se cumplió con el reporte quincenal de los avances al cumplimiento de la norma ARLAFDT reportando satisfactoriamente su cumplimiento e implementación.

Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada. - El éxito de un programa PLAFT depende del establecimiento efectivo de estrategias de monitoreo alineados a las nuevas tendencias de la industria, en este año se realizaron actualizaciones importantes en nuestra plataforma de monitoreo alineadas a las actualizaciones normativas, adicionalmente se actualizaron reglas alineadas a señales de alerta relacionadas con nuevas tipologías de UAFE y alertas estratégicas.

En paralelo se han mantenido las campañas de actualización de perfiles de clientes, campaña de actualización de datos enfocados a segmentos específicos de clientes y clientes inactivos y campañas de actualización de la declaración patrimonial anual de Funcionarios y Colaboradores.

En este año finalmente tuvimos que trabajar arduamente en la aplicación de la normativa CRS (COMMON REPORTING STANDARD) y FATCA cuyo objetivo es la lucha contra la evasión fiscal a través de la cooperación internacional, Banco Guayaquil de manera satisfactoria se cumplió con los reportes exigibles.

Contar con metodología de riesgo ARLAFDT alineadas a las tendencias del mercado.- Para que los mecanismos de debida diligencia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, adoptados por las entidades controladas operen de manera efectiva, eficiente y oportuna, la ARLAFDT contendrá como mínimo siete metodologías que constan de manera detalladas en el Manual ARLAFDT.

Es importante indicar que los procedimientos técnicos y específicos de riesgo como metodologías, modelos, indicadores cualitativos y cuantitativos, matrices y más instrumentos o herramientas, han sido serán aprobados por el Directorio y Comité de Cumplimiento y serán actualizados de manera semestral.

Para finalizar es importante mencionar que para el año 2021 se tiene planificado continuar fortaleciendo nuestro programa de prevención ARLAFDT apoyado en el cumplimiento del plan de trabajo anual en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo mediante la aplicación de los objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas PLAFDT, administración de perfiles y monitoreo, capacitaciones y auditorías.

Agradecemos el incondicional compromiso de los Directores, de los señores miembros del Comité de Cumplimiento, Funcionarios de la Alta Gerencia y colaboradores BG, que nos han permitido alcanzar los objetivos establecidos y realizar una gestión efectiva para una adecuada administración de la seguridad integral en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, salvaguardando así los intereses y la imagen de la institución.

Atentamente



Sheyla Paz Hurel
Oficial de Cumplimiento

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

2020 fue un año diferente, que nos puso por delante un gran desafío y acentuó los problemas estructurales que venía manifestando la economía ecuatoriana. En efecto, según previsiones del Banco Central, la emergencia sanitaria ocasionará una contracción del PIB en aproximadamente el 9% debido principalmente a una disminución de la demanda interna tanto del Gobierno como de los hogares, y de la inversión pública y privada.

Por lo tanto, es importante mencionar las características del entorno macroeconómico que condicionaron el accionar del sistema financiero ecuatoriano durante el año 2020.

El precio del petróleo cierra el año 2020 con tendencia al alza, al 31 de diciembre el precio del WTI se ubica en US\$ 48.5, luego de haberse cotizado en abril en US\$ -37.23 y presentar una recuperación durante el segundo semestre donde se ha mantenido por encima de los US\$ 35. Estas fluctuaciones en el precio generaron un impacto en el riesgo país, el cual llegó a ubicarse en 6,063 puntos básicos en marzo; sin embargo, a partir de septiembre el riesgo país ha fluctuado entre los 950 y 1,100 puntos básicos, luego de la renegociación de la deuda externa y de haber logrado un nuevo acuerdo con el FMI que le otorgaría al país US\$ 6,500 millones en los próximos 27 meses.

En el sector externo, la balanza comercial presenta un significativo superávit a octubre del 2020 (último dato disponible al momento de realizar el presente informe) de US\$ 2,688 millones frente a US\$ 217 millones de similar periodo del año anterior, debido a que, si bien las exportaciones disminuyeron en 11% versus similar período del 2019, las importaciones presentaron una significativa disminución del 24%.

Respecto a las exportaciones, las no petroleras crecieron en 10%, mientras que las exportaciones petroleras cayeron en 43% con respecto al año anterior como consecuencia de la disminución del precio de este commodity y la ruptura de los oleoductos. El crecimiento de las exportaciones no petroleras se debe a que en su mayoría son bienes del sector alimenticio (camarón, banano, cacao). Las exportaciones tradicionales crecieron el 8% y las no tradicionales el 15%. La disminución de las importaciones, en particular de las no petroleras, es consecuencia de la menor actividad económica derivada de la emergencia sanitaria.

De igual forma, si analizamos el mercado interno, las ventas locales disminuyeron el 18% durante los primeros 10 meses del año (última información disponible al cierre del presente informe) frente a igual período del año 2019. Según los datos publicados por el Servicio de Rentas Internas, todos los sectores disminuyeron en sus ventas con excepción de agua y alcantarillado.

Esta situación generó un impacto en el mercado laboral. Según datos del INEC, la tasa de desempleo a septiembre de 2020 se ubicó en 8.6% de la Población Económicamente Activa, 2.7% por encima de la registrada en septiembre de 2019 (5.9%). Adicionalmente, la calidad del empleo se ha deteriorado, puesto que el empleo adecuado disminuyó 6.4%.

En cuanto al sector monetario, las Reservas Internacionales son el principal indicador de liquidez de la economía y registran al 31 de diciembre 2020 US\$ 7,196 millones, luego de haber cerrado el año 2019 en US\$ 3,397 millones, lo que representa un incremento del 112%. Este incremento se registró principalmente en la subpartida de inversiones, depósitos a plazo y títulos, debido al ingreso de los desembolsos del crédito con el FMI, que están depositados en cuentas del exterior a nombre del Banco Central del Ecuador. A diciembre del 2020, las Reservas Internacionales cubren el 83% de las Reservas Bancarias que ascienden a US\$ 8,620 millones.

En el ámbito interno, la liquidez total de la economía constituida por la Oferta Monetaria y el Cuasi dinero ha mantenido durante el año 2020 una tendencia creciente ocasionada por la disminución de las importaciones y porque las empresas y familias han preferido incrementar sus ahorros para afrontar eventuales requerimientos de liquidez dado que no existe certeza de la fecha en que se superará la emergencia sanitaria, dilatando por tanto nuevas inversiones y consumos. Con datos a noviembre la liquidez total registra un crecimiento del 6% en relación a diciembre del año anterior. Lo antes mencionado se aprecia en el crecimiento observado tanto de las obligaciones con el público como de la liquidez del sistema de bancos y cooperativas.

ACCIONES DEL REGULADOR FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA

En marzo del 2020, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emitió la Resolución 569-2020-F y sus posteriores reformas 582-2020-F y 588-2020-F con el objetivo de salvaguardar el desempeño económico ante la declaratoria de emergencia sanitaria nacional. Estas resoluciones permitieron:

1. Diferir, reprogramar, refinanciar o reestructurar las operaciones crediticias por el periodo comprendido entre el 22 de marzo y el 12 de noviembre del 2020, concediendo periodos de gracia para el pago de capital e intereses.
2. Registrar en los estados financieros la transferencia a cartera vencida a partir del día 61 de morosidad desde el 31 de marzo hasta el 28 de septiembre del 2020.
3. Constituir provisiones genéricas voluntarias por un saldo equivalente al 5% de la cartera bruta vigente al 31 de diciembre del 2019.

Adicionalmente, mediante Resolución 609-2020-F la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera dispuso mantener la transferencia a cartera vencida desde el día 61 de morosidad, durante el período comprendido entre el 31 de octubre del 2020 y 30 de junio del 2021. Por tanto, los índices de morosidad con corte al 31 de diciembre del 2020 presentados en el presente informe son calculados con cartera vencida mayor a 60 días, mientras que los indicadores de morosidad con corte al cierre del año 2019 han sido calculados conforme a la normativa vigente en dicha fecha.

Esta resolución también dispuso modificar, durante similar período, los porcentajes de provisiones y días de morosidad para la calificación de clientes y cálculo de requerimiento de provisiones, con el fin de atenuar el riesgo de crédito generado por la emergencia sanitaria. Los porcentajes transitorios de provisiones han sido aplicados por el Banco Guayaquil en su proceso de calificación de cartera y generaron un exceso de US\$ 14 millones frente a la normativa vigente hasta el mes de septiembre del 2020, valor que ha sido registrado en la cuenta contable de provisiones genéricas definida para el efecto por el órgano de control y podrán ser aplicados como provisiones específicas en el momento que así se requieran.

GESTIÓN DE RIESGOS EN BANCO GUAYAQUIL

En este entorno, los procesos de administración de los riesgos a los cuales está expuesta la institución, se enfocaron en medir y mitigar el impacto potencial de la emergencia sanitaria en la situación financiera del Banco.

Por ello, con base a las disposiciones emitidas por el regulador, Banco Guayaquil ofreció a los clientes los siguientes procesos de alivio financiero:

1. Prórroga de pago por 60 días a clientes de Multicrédito, Tarjetas, Autofácil, Casafácil, Microcrédito y Segmento Pymes de carácter proactivo y de carácter reactivo a todo cliente que lo solicitó.
2. Diferimiento con extensión de plazo a clientes de Multicrédito, Tarjetas, Microcrédito y Segmento Pymes de carácter proactivo y de carácter reactivo a todo cliente que lo solicitó. Ambas medidas fueron implementadas hasta junio del 2020.
3. A partir de junio hasta noviembre 2020, ampliación de plazo con un mes de gracia a través de plataforma virtual de auto atendimento y de gestión de cobros que permitió ampliar hasta en 24 meses el plazo original remanente de un crédito de consumo ó del segmento pymes y hasta 36 meses las deudas de tarjetas de crédito y vivienda a todo cliente que lo solicite.

Las operaciones que durante el período antes mencionado accedieron a procesos de alivio financiero representaron el 37% de la cartera bruta del Banco Guayaquil por un monto de US\$ 1,273 millones.

Concluido el plazo para diferir operaciones crediticias establecido en la normativa, Banco Guayaquil a partir del mes de noviembre implementó un programa para refinanciar las obligaciones de los clientes, con el fin de apoyar la reactivación de aquellos que han tenido graves afectaciones producto de la crisis de desempleo y reducción de ingresos que atraviesa la economía mundial y particularmente el caso ecuatoriano.

Adicionalmente, y en atención a lo dispuesto en las resoluciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el Banco registró una provisión genérica por la suma de US\$ 66 millones, equivalente al 2% de la cartera bruta vigente al 31 de diciembre del 2019; esta provisión se realizó con cargo a las utilidades operativas de la institución.

El impacto de estos riesgos coyunturales se resume en la matriz de riesgo institucional, la cual permite monitorear y tomar acción sobre los eventos que pudieran tener un efecto material en la Institución.

	Riesgo Residual	Riesgo Inherente		
		Bajo	Moderado	Alto
Calidad de la Gestión 1 Riesgo Liquidez 2 Riesgo Mercado 3 Riesgo Crédito 4 Riesgo Operacional	Débil			
	Necesita Mejores Sustanciales			
	Aceptable		4	
	Fuerte	1 2	3	

El **riesgo inherente** se obtiene con la construcción de indicadores de alerta temprana de cada uno de los riesgos incluidos, especificando el umbral de tolerancia definido estratégicamente para cada uno de ellos.

La **calidad de la gestión** representa la calificación de la efectividad de los controles aplicados para mitigar los riesgos presentes en los distintos procesos de negocios y operacionales del Banco.

Según se aprecia, las principales categorías de riesgo presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión, sin embargo frente al año anterior el riesgo de crédito se desplaza de riesgo inherente bajo a moderado y el riesgo operacional presenta un incremento de su riesgo inherente aunque se mantiene en la escala de moderado.

El riesgo de crédito se desplaza a riesgo moderado por los siguientes motivos:

- Vulnerabilidad de los indicadores macroeconómicos (disminución de ingresos del Estado y de la actividad comercial de empresas y personas así como incremento del desempleo) impactan en la tasa de morosidad de los clientes.
- Coyuntura económica disminuye volumen de colocación de nuevos créditos.

Por su parte, el riesgo operacional incrementa su riesgo inherente por los mayores controles que se deben implementar para mitigar los riesgos de ciberseguridad, en un año donde las transacciones por medios electrónicos se han incrementado de manera significativa.

Durante el año 2020, el Comité de Administración Integral de Riesgo que presido realizó 18 sesiones de trabajo donde se evaluaron las estrategias, políticas y metodologías a implementar para mitigar los riesgos derivados de la emergencia sanitaria en el portafolio de crédito del banco y en los procesos de atención a los clientes.

A continuación, se presentan las principales actividades realizadas y los niveles de exposición por cada categoría de riesgo:

RIESGO CREDITICIO

Conforme a la normativa vigente, el portafolio del Banco se encuentra administrado en los segmentos Comercial, Consumo, Vivienda, Microcrédito y Crédito Educativo. Durante el 2020, se mantuvo como principal segmento atendido el **crédito comercial a clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa**, portafolio que representó al cierre del ejercicio 2020 el 53% frente al 50.8% del 2019.

Para el análisis y aprobación de las operaciones de este segmento se utiliza la Plataforma de Evaluación que contiene tanto la metodología de evaluación definida por la Superintendencia de Bancos como la metodología propia del Banco, las mismas que comprenden el análisis de los ratios financieros y aspectos cualitativos que son complementados con el criterio del analista y que concluyen en un rating o categoría de riesgo. Estas metodologías se aplicaron al 100% de los créditos comerciales otorgados durante el año 2020, análisis que nos permitió cuantificar el impacto de la emergencia sanitaria en cada negocio y los planes adoptados para su mitigación.

Como complemento, desde el mes de junio del 2020 se incorporó en el análisis de crédito comercial la opinión de riesgo ambiental en las operaciones cuya exposición supera los \$250,000, en cumplimiento de la actualización de la metodología SARAS implementada por el Banco en este período y que busca aplicar acciones enfocadas al logro del desarrollo sostenible, promoviendo en los clientes de crédito una mejora del desempeño ambiental y social de sus actividades, identificando, gestionando y controlando los riesgos ambientales y sociales. La cartera comercial del Banco al término del año 2020 presentó un indicador de morosidad del 0.72% frente al 0.79% registrado al cierre del 2019, denotando una saludable calidad de esta cartera.

Adicionalmente, para el segmento comercial se implementó una metodología experta que nos permitió medir el impacto de la emergencia sanitaria en los clientes, analizando para tal efecto las siguientes variables:

- Efecto de la situación económica del país en el sector económico en el cual opera. Para ello se actualizó la calificación de cada sector en función de la expectativa de recuperación de cada sector.
- Fortaleza financiera del cliente evidenciada en sus ratios financieros históricos.
- Días de resistencia del negocio frente a la interrupción de actividades.

La estrategia de colocación crediticia en el segmento de la **Banca de Consumo**, mantuvo el enfoque hacia segmentos de clientes estratégicos tales como Avanti, Evolution y Pyme Preferente ajustando temporalmente algunas políticas específicas de este segmento dada la afectación en la fuente de ingresos de los clientes producto de la emergencia sanitaria y atendiendo oportunamente las necesidades de diferimiento de pagos definidas por la autoridad de control.

El origen de este portafolio es gestionado principalmente a través de procesos automatizados de análisis crediticio que se complementan con el filtro revisor del departamento de Riesgo de Admisiones para la validación de ciertas variables claves que determinan la capacidad de pago de los potenciales sujetos de crédito. Al cerrar el año 2020, el portafolio de créditos de consumo disminuyó su participación al representar el 38.2% frente al 39.7% del ejercicio 2019, ascendiendo a US\$ 1,473 millones. La morosidad de este segmento se ubicó en 2.77% frente 2.04% del 2019, siendo menor al índice de morosidad promedio el sistema de bancos privados al cierre del año 2020 que se ubicó en 4.28%.

En este segmento también se implementó una metodología de carácter experta denominada score de resiliencia, la cual mediante un esquema de puntaje evalúa el carácter de pago del cliente previo a la crisis sanitaria, la potencial capacidad de pago actual y en perspectiva de futuro la vulnerabilidad de dicha fuente de pago. El objetivo de implementar esta metodología fue contar con un modelo complementario que nos permita durante este período de emergencia sanitaria, monitorear a nuestros clientes y medir la potencial afectación en la capacidad de pago de los créditos otorgados a la fecha por el Banco, dado que ante eventos como el ocurrido en el año 2020, las metodologías de medición de probabilidades de incumplimiento (sistemas de scoring) se han visto afectadas perdiendo cierta capacidad de predicción.

El segmento de la Banca de Microempresa representó el 3.4% del total del portafolio, reflejando una disminución respecto al período anterior (Dic. 2019: 3.6%). Su análisis se realiza a través de modelos estadísticos y paramétricos que son complementados con el análisis que realiza el área de Riesgo de Admisiones. Al 31 de diciembre del 2020 el portafolio de microcrédito asciende a US\$ 132 millones. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2020 fue del 2.26% frente al 3.44% registrado en el 2019.

Al cierre del 2020, la cartera de crédito comercial y productiva, se distribuye de la siguiente forma, cumpliendo así los estándares de diversificación de riesgo contenidos en las políticas:

Distribución por macro sectores: Buscamos una óptima distribución sectorial diversificada, para evitar concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a un evento adverso en cualquiera de dichos sectores. Al 31 de diciembre de 2020 la cartera asignada al sector comercio participa con el 24.60% (2019: 24.01%) del portafolio comercial, el sector manufacturero representó el 19.48% (2019: 19%), el sector agricultura, ganadería y pesca con el 19.32% (2019: 17.27%), la construcción con el 14.95% (2019: 12.90%), el sector servicios con el 17.79% (2019: 22.96%) y la actividad de minas y petróleos registró el 3.85% (2019: 3.86%)

Distribución o exposición máxima por cliente: el Banco cumple a satisfacción con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La sumatoria de los 10 mayores préstamos del Banco alcanza el 11.9% (2019: 12.9%) del portafolio total, logrando una mayor diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica, la región centro que comprende la parte central-Costa del país participa con el 53.59% de la cartera de créditos, la región norte que abarca la Sierra Centro Norte y la Costa Norte representa el 35.37% de los préstamos, mientras que la región sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 11.04%, atendiendo de esta forma a todo el territorio nacional en proporción a la población y actividad económica.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia global, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos fue del 1.72% (Dic. 2019 1.50%), indicador que se presenta menor que el del sistema financiero que ascendió a 2.61%. Lo anterior es consecuencia de la prudencia en la definición de las políticas de crédito y de cobranzas vigentes, y en el control y monitoreo del crédito en todas sus fases que ha permitido a la administración tomar acciones preventivas y anticipadas para el mejor desempeño del portafolio.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2020 se encuentra cubierto con provisiones adecuadas. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 321% frente al 197% registrado al cierre del año 2019. Esta cobertura es superior a la registrada por el sistema financiero a similar fecha (293%) debido a que durante el año 2020 se constituyeron US\$ 169 millones entre provisiones genéricas y específicas, con el fin de cubrir adecuadamente el portafolio de crédito para mitigar el impacto de la emergencia sanitaria. Adicionalmente, si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2020 por US\$ 280 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes el banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 671.44%.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Durante al año 2020, la liquidez del sistema bancario en general y del Banco Guayaquil en particular ha registrado un significativo crecimiento. En efecto, al cierre del año los activos líquidos que comprenden los fondos disponibles e inversiones del sistema de bancos se ha incrementando en el 34% al totalizar US\$ 17,547 millones, mientras que la liquidez del Banco Guayaquil se incrementa en el 37% con US\$ 2,140 millones, lo cual representa el 49% de las obligaciones con el público de la Institución.

Los depósitos del público mantienen a diciembre del 2020 una tendencia creciente al totalizar US\$ 4,373 millones frente a los US\$ 3,718 millones del cierre del año anterior, lo que representa un crecimiento del 18% vs el 11% del sistema de bancos; no obstante, este crecimiento, la volatilidad de las obligaciones con el público se mantiene dentro de los estándares óptimos y así mismo se cumplen con los indicadores internos y normativos de concentración de pasivos.

Respecto a los indicadores normativos, durante el año 2020 el Banco cumplió con suficiencia con las disposiciones regulatorias e internas. A continuación, la posición de los indicadores regulatorios:

- Los reportes de brechas de liquidez, en sus escenarios contractual, esperado y dinámico demuestran que el Banco cuenta con los activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de liquidez que se pudieren presentar en los distintos períodos futuros.
- Los indicadores de liquidez estructural se han mantenido en porcentajes muy superiores a los límites normativos. Al 31 de diciembre del 2020, los indicadores de primera y segunda línea ascienden al 41.81% y 44.73% respectivamente, siendo los límites del 4.92% y 6.15% respectivamente.
- Las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica se han cumplido de manera muy satisfactoria. Al cierre del año 2020 se registran excedentes de US\$ 1,211 millones y de US\$ 17 millones, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que el indicador fondos disponibles vs depósitos a corto plazo al 31 de diciembre del 2020 se ubica en el 43.73%.

RIESGOS DE MERCADO

La gestión del riesgo de tasa de interés se ejecuta a partir de las metodologías de sensibilidad del margen financiero y sensibilidad del valor patrimonial. Al 31 de diciembre del 2020, frente a un escenario de variación de los tipos de interés de 100 pb, el efecto medido como un porcentaje del patrimonio técnico sería del 0.68% y 0.99%, respectivamente.

El control del riesgo bursátil se realiza en base a un conjunto de políticas y límites de exposición establecidas para el portafolio de inversiones local e internacional, el cual al 31 de diciembre del 2020 asciende a US\$ 1,146 millones. Este portafolio está conformado en un 76% por instrumentos de emisores internacionales con calificación investment grade. La exposición al riesgo de mercado está adecuadamente cubierta con la constitución de provisiones que representan el 0.9% del valor de mercado de los instrumentos financieros y el 1.6% del patrimonio técnico, y que respaldan al Banco ante movimientos adversos que pudieren registrarse en los mercados.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona aplicando la metodología de Valor en Riesgos, el cual al 31 de diciembre del 2020 asciende al 0.002% del Patrimonio Técnico de la Institución, resultado inmaterial en comparación con los niveles de rentabilidad generados durante el presente año.

RIESGO OPERACIONAL

Para afrontar el impacto de la emergencia sanitaria en los procesos del Banco, se desarrollaron y/o adaptaron estrategias claves y operativas continuas para impulsar la eficiencia y resiliencia operacional y así mantener el enfoque orientado a las necesidades del cliente y asegurar la continuidad del negocio.

La aplicación de estas medidas, permitieron que los principales indicadores de riesgo operativo presenten a diciembre del 2020 un mejor desempeño versus el año anterior, al disminuir en 0.06% el monto de pérdidas por riesgo operativo frente al patrimonio técnico. Esta disminución proviene de un mejor control de riesgo por las diferentes unidades de negocio y operativas del Banco en la gestión de sus procesos, que se complementa con la gestión realizada por la Unidad de Riesgos a los planes de acción establecidos para mitigar los principales riesgos operacionales identificados, habiéndose implementado en el año 2020 el 9% de estas medidas mitigantes lo que redundó en la disminución de la exposición al riesgo y pérdidas operativas. El número de eventos de riesgo operacional equivale al 0.009476% del volumen total de transacciones realizadas por el Banco durante el año 2020.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2020 en materia de gestión de riesgo operativo tuvieron como punto principal el Proyecto Céntrico, implementando procesos seguros que logren afianzar la relación de nuestros clientes adaptados a la nueva normalidad. Los principales proyectos pueden resumirse en:

- **Metodología de Calificación de Riesgos.-** Durante el presente año se desarrollaron varias metodologías de calificación de riesgos con el objetivo de priorizar y dirigir medidas de acción en función a la criticidad del proceso y nivel de riesgo, así tenemos:
 - **Oficinas:** Evaluación de riesgo integral que permite establecer y priorizar medidas de control y gestión de 139 oficinas a nivel nacional.
 - **Canales de atención:** Evaluación de riesgos y seguridades de pasarelas de pago que operan con tarjetas de crédito y débito del Banco; categorización de los corresponsales no bancarios según el nivel transaccional de los servicios/productos que gestionan.
 - **Capital Humano:** Diseño de metodologías orientadas a la nueva modalidad de trabajo home office, que otorguen seguridad y operatividad adecuada en el nuevo entorno laboral.

- **Ciberseguridad.-** Debido a los efectos de la emergencia sanitaria en todo el mundo, las acciones del Banco se han enfocado en garantizar la seguridad de los clientes y sus colaboradores, por ello las siguientes son las actividades realizadas en materia de ciberseguridad en el Banco:

- Diseño y adaptación de políticas y controles de ciberseguridad al nuevo escenario de operación, mediante la evaluación del nivel de madurez del proceso, identificando los puntos a ser considerados como críticos para su tratamiento y gestión.
- Fortalecimiento de los controles de gestión de acceso a la identidad, así como de la gestión de conexiones remotas.
- Refuerzo en el monitoreo de los eventos de ciberseguridad relativos a la nueva modalidad de operación.
- Reporte y tratamiento interno de riesgos de ciberseguridad identificados durante el monitoreo, efectuando una correlación de los eventos entre las diferentes áreas de gestión.

En materia de Continuidad del Negocio, durante el cuarto trimestre del 2020 el Banco ingresó en el proceso de certificación de su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) a la norma internacional ISO 22301:2019, cuyo objetivo es administrar el proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante eventos de contingencia.

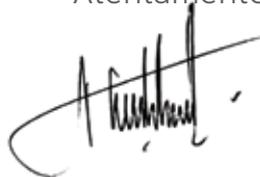
Para cumplir con el objetivo principal del SGCN, las actividades principales desarrolladas durante el año estuvieron enfocadas en los siguientes temas:

- **Plan de Contingencia para Pandemias.** – El Banco activó su Plan de Contingencia como medida de respuesta ante la pandemia mundial por COVID-19 para garantizar la continuidad de sus operaciones y salvaguardar la integridad de los colaboradores; el plan contempla una estructura de 3 fases:
 - **PREPARAR:**
 - Estrategias de home office y distribución del personal.
 - Contratación de servicios de limpieza especializada.
 - Protocolos de trabajo para agencias y de atención médica.
 - **RESPONDER:**
 - Señalética en oficinas y agencias.
 - Protocolos de control de salud para colaboradores, proveedores, clientes.
 - Capacitaciones virtuales del plan y medidas de bioseguridad.
 - **REANUDAR:**
 - Entrega de implementos de bioseguridad a todo el personal.
 - Protocolos para uso e Implementación de medidas de seguridad en ambientes físicos de trabajo.
 - Seguimiento de las disposiciones y normativa dispuestas por los COE Cantonales.
- **Automatización del SGCN.** – Para lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, durante el 2020 el Banco adquirió e implementó una herramienta tecnológica para automatizar procesos que soportan la administración, gestión documental y pruebas del SGCN.

- **Ejecución de pruebas de continuidad del negocio.** - Durante el 2020, evaluamos la capacidad del Banco para mantener el nivel deseado de funcionalidad de los servicios críticos para la continuidad del negocio, efectuando pruebas de contingencia tales como:
 - Activación del Centro de Cómputo Alterno (Recuperación Tecnológica - DRP).
 - Estrategias contingentes de procesos críticos (Call Center).
 - Alta Disponibilidad y Redundancia (Core Networking).
 - Validación de los respaldos de información del Banco.
 - Revisión de planes de Contingencia con Proveedores Críticos.

Para el año 2021, el Banco Central del Ecuador estima que la economía del país crecerá en un 3.1% en todos los sectores con excepción de Construcción y Administración Pública. Banco Guayaquil estará presente junto a sus clientes para impulsar con sus productos y servicios esta reactivación económica y con una administración de riesgos proactiva y eficiente que privilegie la creación de valor para nuestros accionistas, clientes y colaboradores.

Atentamente



Ec. Danilo Carrera Drouet
Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos

Guayaquil, 3 de enero del 2021

INFORME DE ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

Comprometidos con ser un Banco en el que primero es nuestro cliente, nos mantenemos disponible las 24 horas, los 365 días del año, a través de múltiples canales y plataformas digitales que nos permiten escuchar, atender y hacer de cada contacto de nuestros clientes y usuarios un momento memorable.

Por tal motivo, en Banco Guayaquil estamos continuamente innovando nuestros productos y servicios, permitiéndonos estar cerca en todo momento, y que nuestra marca sea recordada y recomendada.

Nuestro principal propósito es trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria; es así que nuestra atención se basa en la transparencia, cumplimiento de los derechos de los usuarios y normativas vigentes del Organismo de Control.

En el período de enero a diciembre de 2020, se receptaron más de 3 millones de trámites admisibles, siendo este un índice del 2.48% comparado con los 138 millones de transacciones comerciales generadas en el mismo período.

El 3.66% de los casos corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.09% del total de transacciones comerciales efectuadas.

TIPO	NÚMERO DE CASOS ANUALES	%
CONSULTAS	1,962,998	56.98%
REQUERIMIENTOS	1,356,372	39.37%
RECLAMOS	125,960	3.66%
TOTAL	3,445,330	100%

En el 2020, el 96.81% de los casos fueron resueltos, de estos el 95.61% fueron atendidos de manera favorable a los clientes y/o usuarios, lo que confirma el cumplimiento de lineamientos de equidad y mejores prácticas, garantizando los intereses de los clientes.

Cordialmente,



María del Carmen Gutiérrez
Titular de Atención al Cliente

INFORME DE COMITÉ DE ÉTICA

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Ética celebrada el 07 de enero de 2021, la misma que reposa en los archivos de la Secretaria General, durante el 2020 este Comité mantuvo una sesión el 14 de octubre de 2020. En dicha sesión se analizaron y aprobaron las propuestas de cambio al Código de Ética del Banco. En la sesión celebrada el día de hoy 7 de enero 2021 se conocieron detalles sobre los casos aleatorios al Comité de Ética durante el año 2020; en esta última sesión también se trató sobre las denuncias presentadas en la Línea de Ética, opción que tienen los colaboradores del Banco para presentar sus denuncias de incumplimiento del Código de Ética en la Intranet del Banco. Durante el período 2020 se recibieron 2 denuncias a través del canal de la Línea de Ética, los cuales se atendieron y resolvieron oportunamente.

Atentamente



Ab. Raúl Gómez Ordeñana
Presidente del Comité de Ética

Guayaquil, 7 de enero del 2021

INFORME DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del BANCO GUAYAQUIL S.A.

A continuación, se describen los principales hitos del Programa de Seguridad, Salud y Bienestar Ocupacional en el 2020.

Sin duda este fue un año de grandes desafíos debido a la pandemia. Sin embargo, afianzamos nuestro compromiso de proteger la salud, seguridad, bienestar físico y emocional de los colaboradores, estando más cerca de ellos y desarrollando planes, programas y estrategias que respondan al contexto actual.

Para enfrentar la situación emergente producida por la pandemia del COVID-19 se levantó un esquema de respuesta enfocado en los procesos, personas y localidades a través de:

Grupos Vulnerables

Por medio del programa Apoyándonos, se reasignó al 100% de colaboradores de grupos vulnerables (mujeres embarazadas, lactancia, tercera edad, enfermedades catastróficas y crónicas) que realizaban trabajo presencial, a otras áreas en las que les dimos nuevas actividades en modalidad teletrabajo. Una vez garantizadas las condiciones de salud y seguridad mediante el control médico periódico y en coordinación con el médico especialista, se determinó de acuerdo a cada caso, el momento oportuno de reintegro a sus actividades habituales de trabajo.

Nuevas Modalidades de Teletrabajo

Al inicio del confinamiento, para salvaguardar la seguridad y salud de los colaboradores y garantizar la continuidad de negocio, se implementó el home office o teletrabajo emergente, logrando que 1.780 colaboradores puedan conectarse desde su hogar, es decir el 62% del total de la nómina.

Se realizó una encuesta anónima a 1.182 colaboradores en teletrabajo para conocer su percepción y sugerencias para mejorar la experiencia del teletrabajo obteniendo los siguientes resultados:

- El 54% prefiere un mix entre trabajo presencial y home office, el 34% prefiere el home office permanente y un 15% prefiere el trabajo presencial.
- El 97.2% de los jefes se encuentran conformes con el desempeño de su equipo durante la modalidad home office y el 84% considera que ha logrado mantener el equilibrio trabajo – familia.
- El 90% considera que el bienestar y salud de los colaboradores es una prioridad para el Banco.

Debido a los altos niveles de compromiso, responsabilidad y productividad alcanzados, estamos convencidos de que estas medidas son necesarias para la prevención, ya que aportan a la conciliación y equilibrio entre la vida laboral y personal. Por tanto, se definió mantener 4 modalidades de trabajo:

HOME OFFICE TOTAL (15%)	Colaboradores con tareas operativas de poca interacción con clientes u otras áreas y / o que se puedan manejar de forma remota.
MÓVIL (20%)	Orientado a cargos 100% comerciales, que pueden realizar su trabajo desde cualquier lugar.
HOME OFFICE FLEXIBLE (20%)	Funciones administrativas de soporte que requieren alguna gestión comercial presencial esporádicas.
PRESENCIAL (45%)	Funciones que necesariamente deben permanecer físicamente en las instalaciones de BG y atención al público.

Estas modalidades se socializaron a través del lanzamiento de la campaña de comunicación interna “Más cómo tú”, en la que se comunicó a cada colaborador la modalidad de trabajo definida de acuerdo a sus funciones y los beneficios asociados a la misma.

● Beneficios para las nuevas modalidades

Para garantizar un ambiente seguro de trabajo, se entregó a domicilio escritorio y silla ergonómica, así como kits de oficina para que su trabajo en casa sea confortable.

Los colaboradores recibieron una tarjeta con valores mensuales definidos para cubrir sus gastos de internet, y quienes realicen actividades consideradas críticas para la continuidad de negocio, utilizarán una conexión de internet exclusiva para el banco.

Se realizaron 491 visitas domiciliarias mediante videollamada para conocer la adaptación al teletrabajo y sus necesidades.

● Plan de Salud - Protocolos de atención médica y psicológica

Para garantizar un ambiente seguro de trabajo, se entregó a domicilio escritorio y silla ergonómica, así como kits de oficina para que su trabajo en casa sea confortable.

Los colaboradores recibieron una tarjeta con valores mensuales definidos para cubrir sus gastos de internet, y quienes realicen actividades consideradas críticas para la continuidad de negocio, utilizarán una conexión de internet exclusiva para el banco.

Se realizaron 491 visitas domiciliarias virtuales para conocer la adaptación al teletrabajo y sus necesidades.

Se desarrollaron protocolos de bioseguridad para atención médica y manejo de casos, aplicación de pruebas de detección COVID-19 y adquisición de nuevos equipos para la atención de estos casos.

Se activó Médico en Línea, un canal de atención médica 24/7 para colaboradores y familiares, por medio del cual se realizó un total de 3,948 consultas a colaboradores.

Durante el año, se detectaron 357 casos positivos COVID-19, los mismos que recibieron atención y seguimiento de parte de nuestro equipo médico y acompañamiento de trabajo social. Tuvimos dos casos con sintomatología grave, un deceso y los demás casos con síntomas leves y moderados.

En total se realizaron 5,504 pruebas de detección de COVID-19 a colaboradores considerados sospechosos para confirmar el diagnóstico, además, realizamos pruebas de forma periódica a colaboradores considerados de alto riesgo de contagio según la evaluación de riesgo.

Además, tenemos a disposición de todos los colaboradores medicinas, pulsioxímetros, termómetros y concentradores de oxígeno para el tratamiento de COVID-19.

También contamos con el servicio de Ayuda Profesional de Psicólogos externos para apoyar y acompañar a nuestros colaboradores en esos momentos difíciles, logrando atender 239 colaboradores y 44 familiares durante el 2020.

● Protocolos de Emergencia y Bioseguridad

Nuestros protocolos consideran todas las medidas necesarias para minimizar el riesgo de contagio: distanciamiento, insumos de bioseguridad, mascarillas, guantes, pantallas faciales, gel antiséptico, alcohol, alfombras sanitizantes, control de temperatura, desinfección y sanitización de oficinas y edificios principales.

Contamos con inspecciones presenciales y virtuales para validación del cuidado y cumplimiento de las medidas establecidas.

Realizamos constantes capacitaciones internas y externas para la sensibilización y socialización de medidas, acompañadas de una campaña comunicacional a través de El Briefing y Comunicándonos.

Se realizaron pruebas de sistema contra incendio comprobando el adecuado funcionamiento de los recursos ante una emergencia.

Ante la emergencia por el riesgo de caída de ceniza, se levantaron protocolos, capacitaciones y entrega de kits para protección a 7 agencias de riesgo alto y 48 de riesgo medio.

● Estrategias de Bienestar Emocional

Durante todo el año, la salud y el bienestar emocional fue una prioridad, no solo de los colaboradores sino también de sus familias.

Clubes y actividades

A través de la campaña de comunicación Más juntos que Nunca, se desarrollaron clubes deportivos y culturales virtuales donde más de 400 familias fueron parte de actividades como: zumba, pilates, yoga, entrenamiento deportivo. Para los más pequeños de la casa contamos con: karate, yoga, flamenco, cocina, arte, pintura, manualidades, talleres para jóvenes talentos, videos tutoriales de estimulación temprana.

Se realizaron 60 talleres de alimentación saludable y cocina en vivo, 25 acompañamientos de coaching grupal, 10 capacitaciones de salud, teniendo un alcance a todos los colaboradores.

Se realizaron capacitaciones sobre manejo emocional, ergonomía, pausas activas, conflictos interpersonales.

Programa de Coaching Saludable

A través de nutricionistas se dio asesoría profesional para mejorar e incorporar hábitos saludables con guías nutricionales, consulta online y presencial, talleres de nutrición los días sábados, envío de tips semanales, y una app para mantener el registro de logros y comunicación con el coach de nutrición.

Participaron 554 colaboradores, de los cuales el 78% logró reducir su peso, el 18% lo mantuvo, el 22% incorporó a sus hábitos alimenticios el consumo de frutas y verduras, el 6% tiene el hábito de tomar agua y el 15% de hacer ejercicio.

Club Materno

Es una comunidad de madres en estado de gestación en la que se comparten experiencias y temas oportunos y adecuados relacionados con la maternidad y el embarazo. Se realizaron varios talleres orientados a tener un embarazo saludable y se priorizó el home office para 48 mujeres a nivel nacional en estado de gestación y 39 en lactancia.

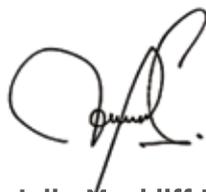
Cuando nace un bebé, se le entrega al colaborador en su hogar un kit de recién nacido que contiene colcha, toalla y babero.

Continuaron los controles médicos en forma virtual, para monitorear el buen estado de salud durante el embarazo y prevenir complicaciones.

Evaluación Psicosocial

Se realizó la evaluación psicosocial donde se obtuvo la participación del 80% de los colaboradores, se trabajó con los equipos con mayores oportunidades de mejora a través de prácticas de coaching colectivo con un alcance de 250 colaboradores.

Atentamente



Ec. Julio Mackliff E.
Presidente del Comité Paritario de
Seguridad y Salud Ocupacional





