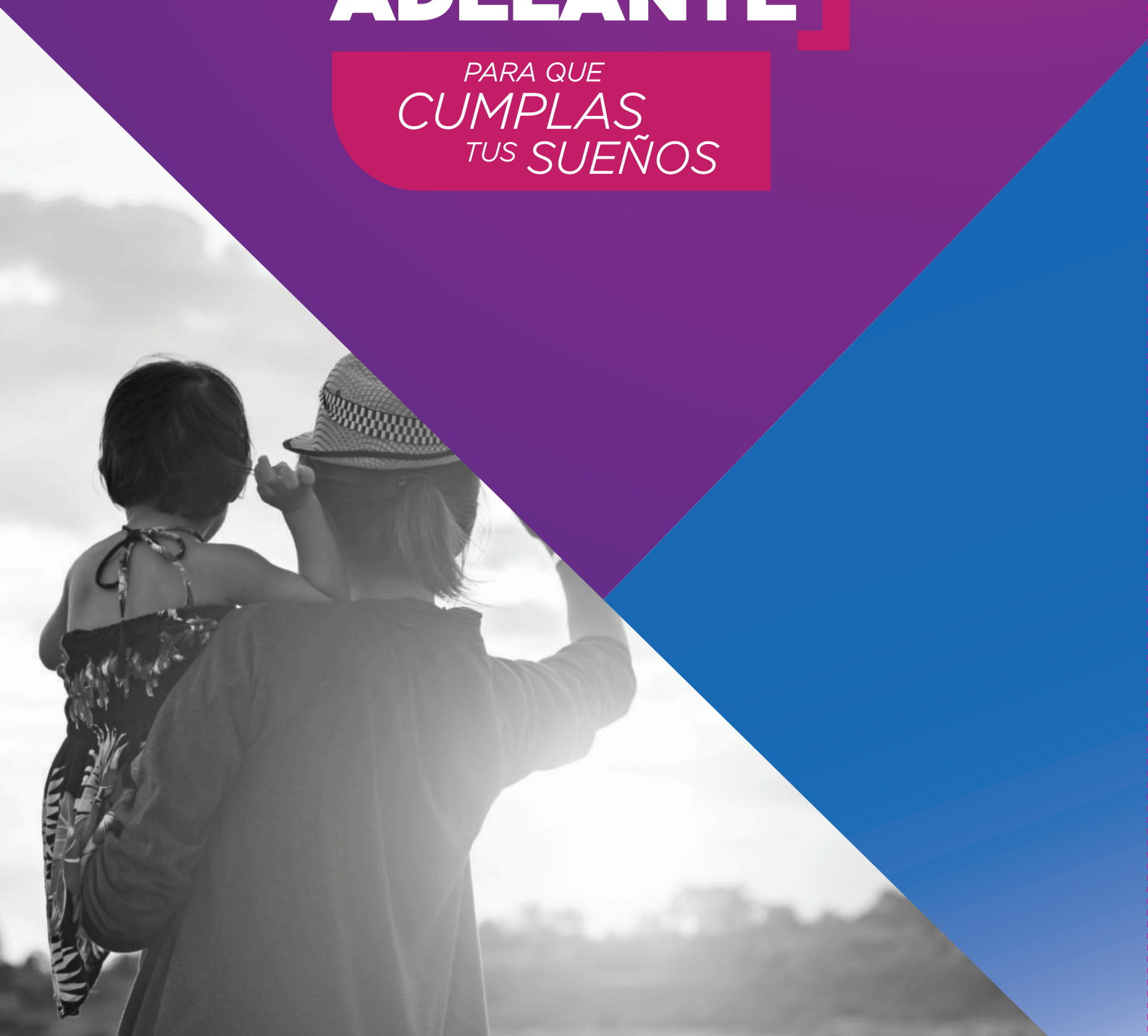
INFORME A LOS ACCIONISTAS DE BANCO GUAYAQUIL

DICIEMBRE 2018

EN EL 2018 BANCO GUAYAQUIL
DEFINIÓ SU PROPÓSITO

ESTAR UN PASO ADELANTE

PARA QUE CUMPLAS TUS SUEÑOS



LOS SUEÑOS DE:

NUESTROS
CLIENTES

BANCO GUAYAQUIL

Para lograr el cumplimiento de este propósito, tenemos claro que es fundamental ser una organización que tenga en el centro de sus actividades al **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 4 VECTORES ESTRATÉGICOS

Su objetivo primordial es alinear todas las estrategias de negocios, conceptualización, desarrollo y comercialización de nuestros productos y servicios, teniendo siempre como centro al **CLIENTE.**

UN BANCO ENFOCADO EN CADA SEGMENTO

UN BANCO CON AMBICIÓN NACIONAL: CONQUISTAR QUITO

UN BANCO DE RELACIONES

UN BANCO POTENCIADO POR LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

NUESTRO CREDO

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

BANCO
GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

CONTENIDO

CONTENIDO

Informe a los accionistas de **Banco Guayaquil**

DICIEMBRE 2018

Mensaje de Nuestro Presidente Ejecutivo	1
Desempeño	5
Banco Guayaquil en cifras Estado de Pérdidas y Ganancias Balance General Principales indicadores Gestión de Riesgos	
Datos a Destacar	27
Entorno	30
Entorno Internacional Ecuador en Cifras Situación Fiscal Sector Externo Inflación Empleo Situación de la Banca Proyecciones 2019	
Estrategia	44
Financiera y Comercial	
Gobierno Corporativo	52
Nuestra Comunidad	58
Clientes Colaboradores Sociedad Proveedores	
Informes Regulatorios	72

MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO

PRESIDENTE EJECUTIVO

ANGELO CAPUTI

Estimados accionistas:

Culminamos el 2018 con gran satisfacción. Definimos claramente nuestro propósito e implementamos un plan estratégico para los próximos 5 años.

Somos un banco enfocado en el cliente y esa será nuestra mayor fortaleza. Es por ello que a partir de septiembre pusimos en marcha Proyecto Céntrico, un proyecto institucional de Banco Guayaquil, cuyo objetivo es alinear todas las estrategias de negocios, conceptualización, desarrollo y comercialización de nuestros productos y servicios, teniendo siempre como centro al cliente.

Para cumplir este propósito, reestructuramos las distintas áreas de nuestra organización, todas alineadas a dar soluciones de forma más ágil y resolver las necesidades de los usuarios. Pasamos de tener una atención focalizada en productos a una concentrada en segmentos, lo que nos permite ser un banco equilibrado a nivel nacional.

Nuestros colaboradores han sido parte fundamental de este cambio organizacional. Demostraron su compromiso con los nuevos retos que demanda hoy Banco Guayaquil. Nos complace saber que su satisfacción respecto al clima laboral aumentó, pasando del 77.1% al 94.3%. Es una cifra que representa de manera muy concreta su adaptación a este nuevo modelo.

Hoy, con certeza todos quienes somos parte de Banco Guayaquil trabajamos alineados con mucha más precisión en cumplir los sueños de cada uno de nuestros clientes. Lo hacemos a través de créditos de viviendas y vehículos que representan la posibilidad de tener un hogar propio y una mejor movilidad. Asimismo, continuamos aportando al crecimiento del empresario ecuatoriano con créditos para compras de inventario, financiamiento de cuentas por cobrar o para proyectos industriales en sectores como el agro, la pesca y el turismo.

Estamos para dar un paso adelante junto con nuestro cliente en el desarrollo del empleo y productividad de todos los sectores del Ecuador. Otorgamos un total de US$ 4,301 millones en créditos para los diferentes segmentos de este portafolio durante el último año.

Ese mayor compromiso hacia la satisfacción del cliente propuesto desde Céntrico para los próximos años ya se ve reflejado en nuestros indicadores. Logramos una utilidad récord de US$ 60 millones, cifra que representa un crecimiento del 40% en relación al año 2017. Dicho incremento impactó también en el aumento del precio de la acción del banco en el mercado de valores.

El resultado nos enorgullece sobremanera por ser un reflejo del trabajo que nuestra administración ha ejecutado con claras directrices, tanto de la Junta de Accionistas como del Directorio.

Durante el 2018 pusimos en marcha un gran proyecto de banca digital con impactos concretos. El 30% de las nuevas cuentas corriente y de ahorro se contratan vía digital. Además, lanzamos el primer crédito mediante un proceso online, desde su contratación hasta la liquidación, y a través de cual se han otorgado US$ 36 millones. Continuamos trabajando para ampliar esa base con más clientes y nuevos usuarios del banco, para darles la posibilidad de acceder rápidamente y desde cualquier dispositivo a cualquiera de nuestros productos y servicios.

Nuestra participación de mercado (activos más contingentes) aumentó y pasó del 10.30% al 11.02%. Nos satisface haber incrementado la participación en Quito, Cuenca y sus zonas de influencia más cercanas. Seguimos trabajando en equilibrar más nuestro crecimiento como un banco absolutamente nacional con importante presencia en las 24 provincias del Ecuador, a través del Banco del Barrio, que acaba de cumplir 10 años de manera exitosa.

Durante 2018, el sector empresarial ha consolidado un mejor diálogo con el Gobierno, sin embargo muchas de las políticas públicas continúan siendo restrictivas para el sector empresarial. Aspiramos a que en el 2019 a más de tener un diálogo positivo, pasemos a medidas concretas que apunten a reactivar la economía, siendo el sector financiero un puntal importante dentro de la misma.

La capacidad de otorgamiento de crédito que posee la banca junto con una adecuada política de inclusión financiera por parte del Gobierno, permitirá un mayor ritmo de crecimiento del sistema bancario ecuatoriano. Los beneficiados, sin duda, serán los clientes del sector financiero, quienes requieren mayor accesibilidad y transaccionalidad, mejores servicios, más agilidad y precios más competitivos, pilares claves para un mercado con menos regulaciones.

En 2019 nuestros retos continúan. El enfoque estará en temas de calidad, experiencia de usuario y marketing digital, para convertir los procesos del banco cada vez más prácticos y amigables. Vemos a la innovación no solo como una línea de mejora continua, sino como un proceso radical para nuestra relación con el cliente.

Queremos ser un banco más cercano, más amigo y que está un paso adelante de las necesidades de nuestros usuarios. Hacia allá vamos, dándole la libertad al cliente de escoger el canal y la forma más conveniente para acceder a nuestros servicios.

Econ. Angelo Caputi O.
PRESIDENTE EJECUTIVO

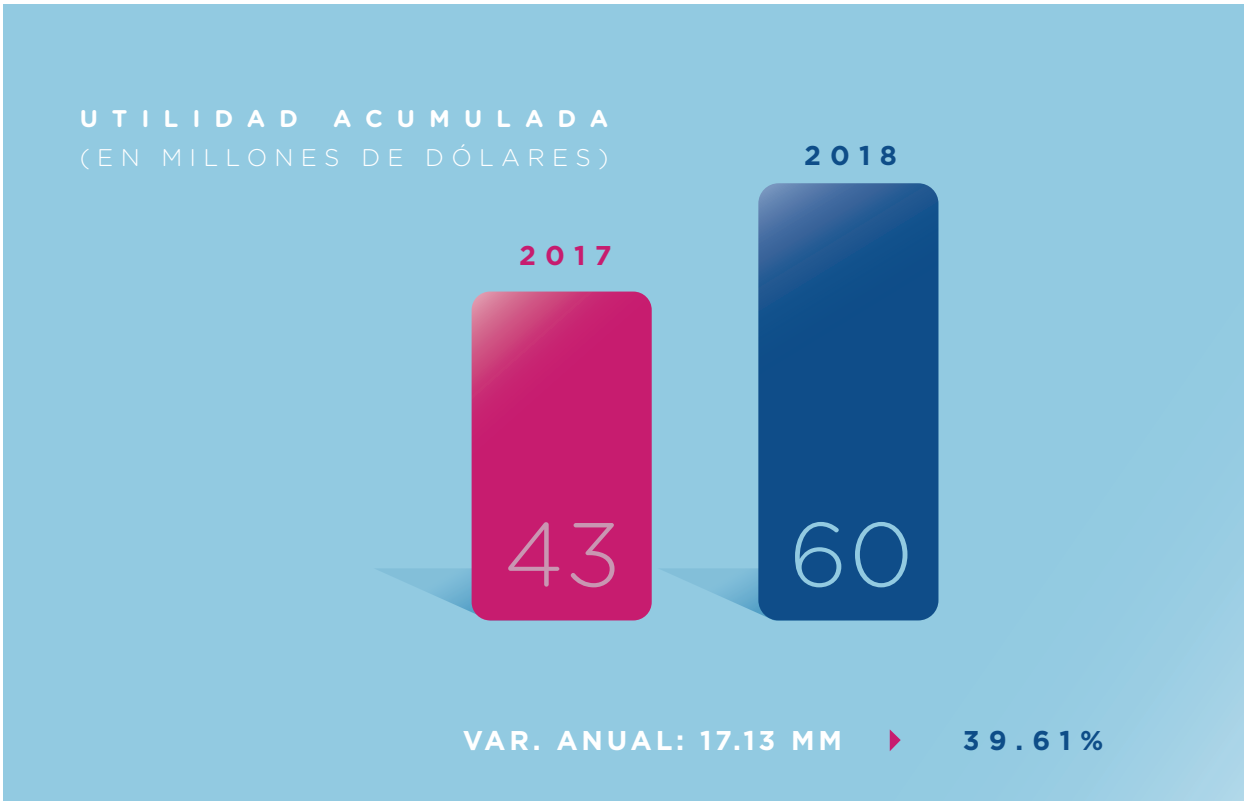
BANCO GUAYAQUIL

DESEMPEÑO

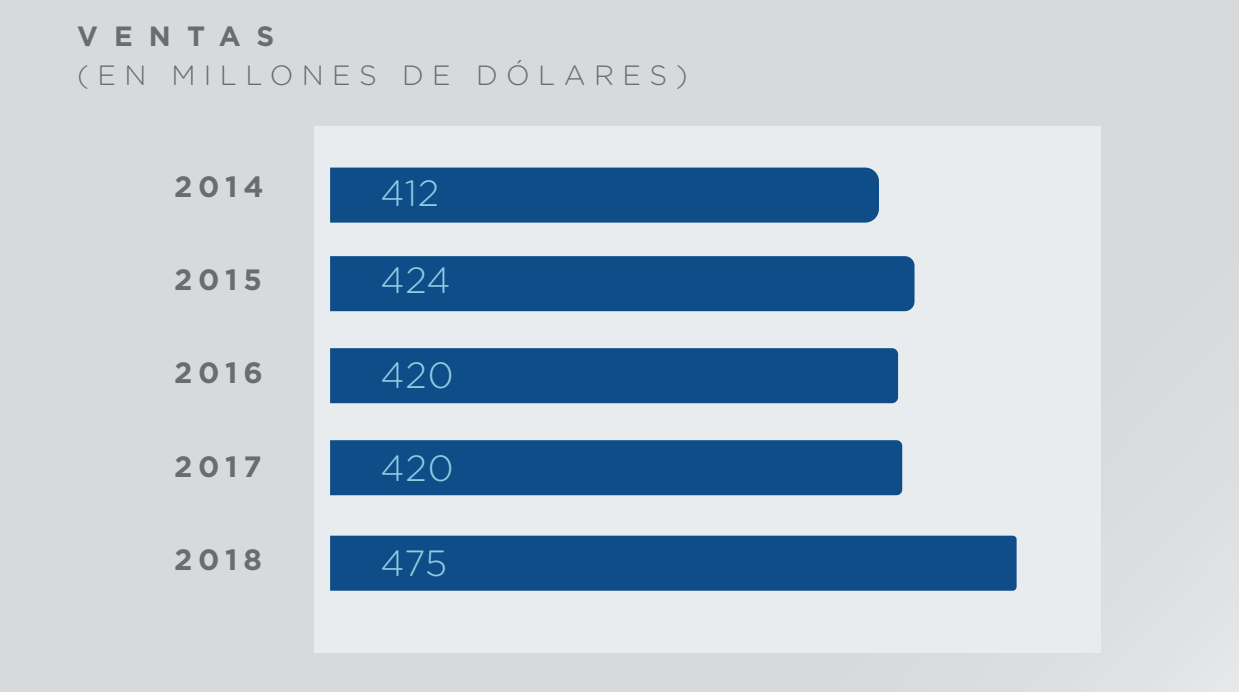
BANCO GUAYAQUIL EN CIFRAS
UN BANCO RENTABLE

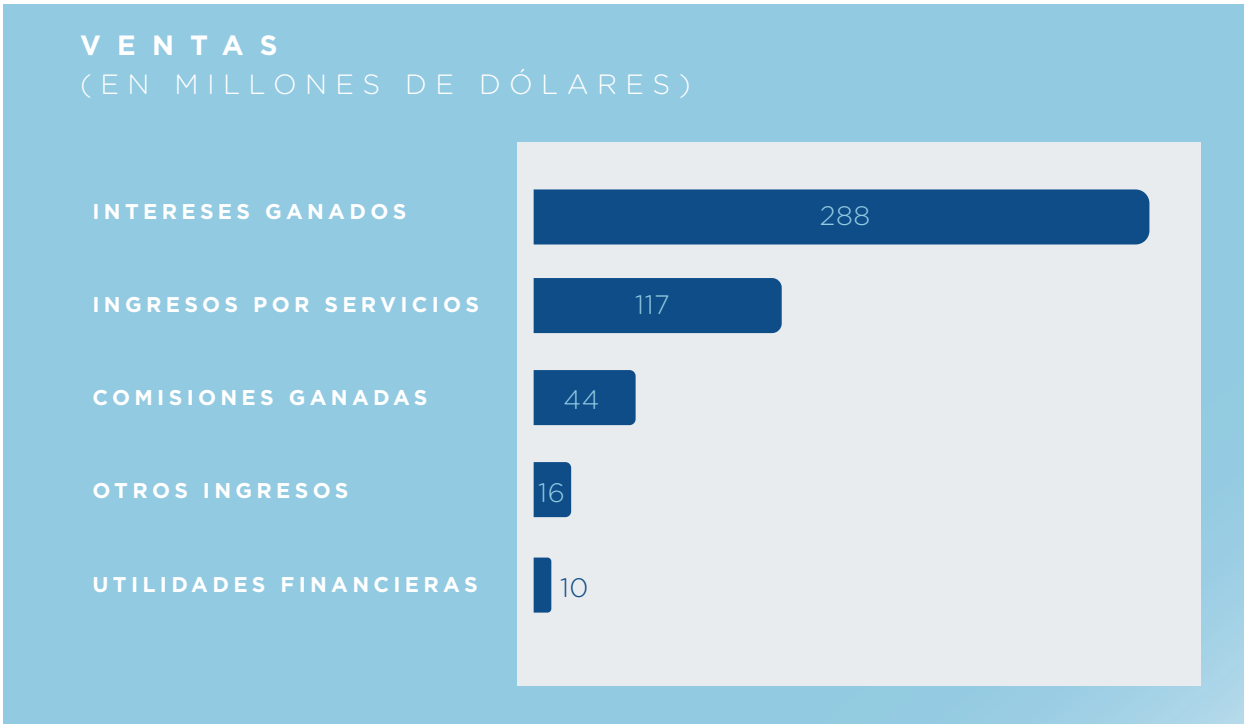
Una vez más, Banco Guayaquil presenta excelentes resultados al cierre del año 2018, generando una utilidad de US$ 60 millones, lo que representa una variación anual de 40% en relación al año 2017.

La rentabilidad del Banco Guayaquil es el resultado de la implementación de políticas comerciales, financieras y de riesgo acertadas y enfocadas en satisfacer las necesidades bancarias de todos sus clientes.

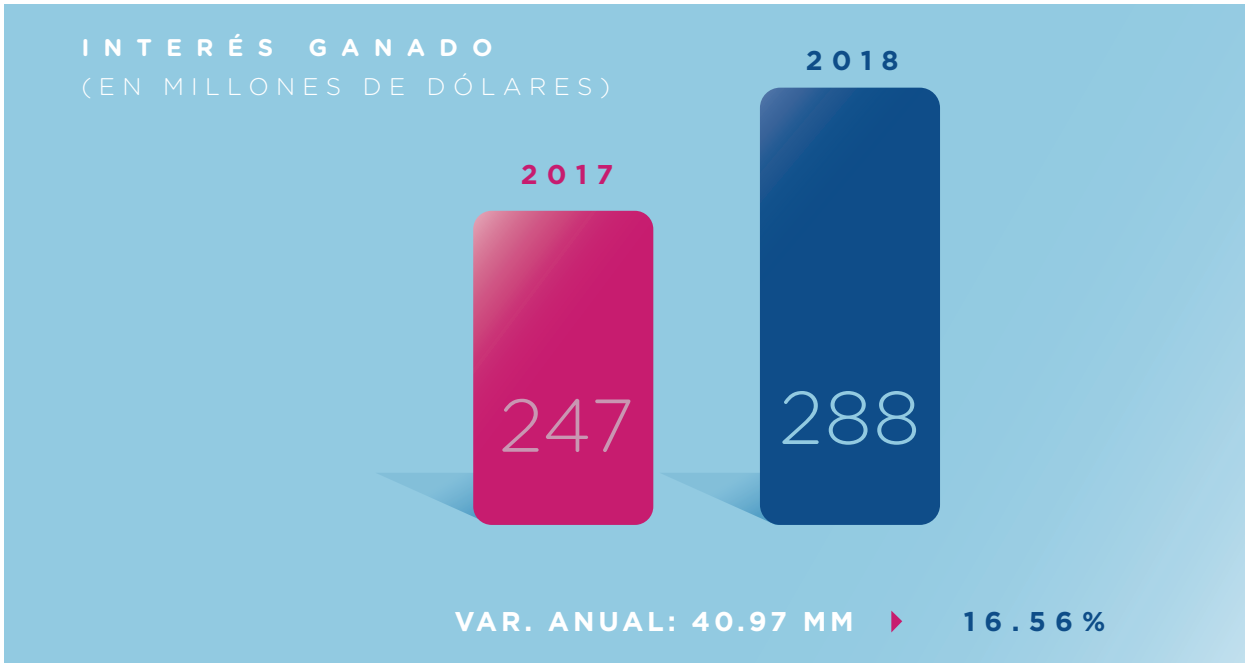


Las ventas ascendieron a US$ 475 millones. Los intereses ganados representaron el 61% de las ventas (US$ 288 millones); los ingresos por servicios el 25% (US$ 117 millones) y otros ingresos el 14%.



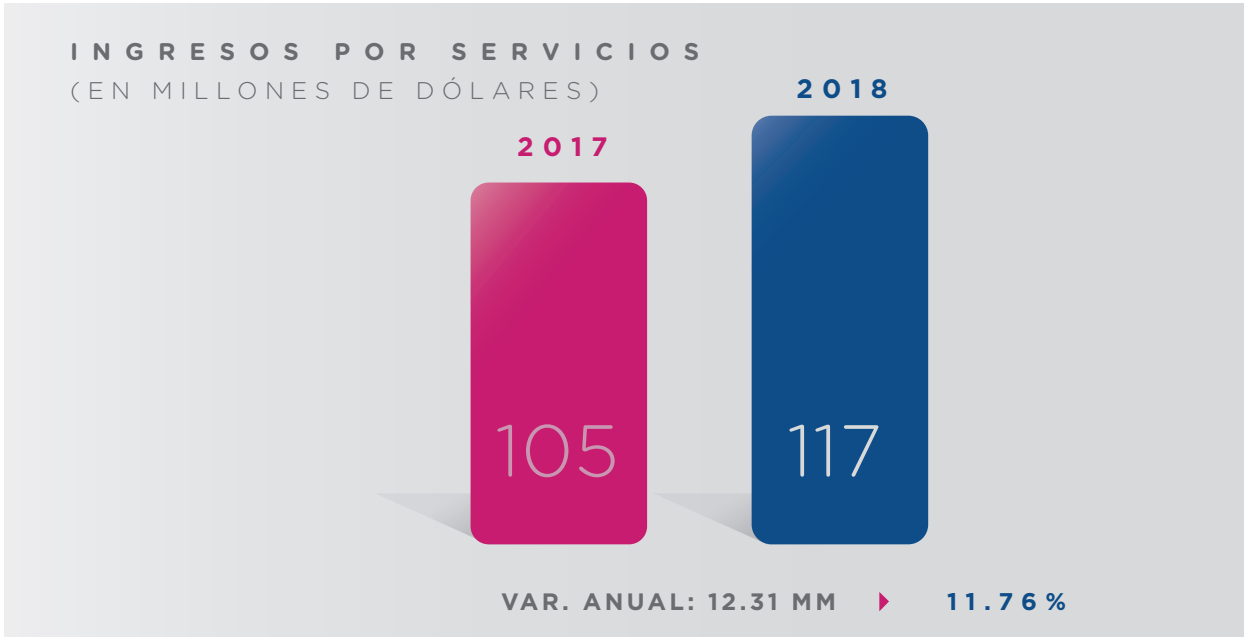


El saldo de la cartera de crédito neta diversificada a todos los sectores de la sociedad por US$ 2,652 millones generó que los intereses ganados pasaran de US$ 247 millones en 2017 a US$ 288 millones en 2018, un crecimiento de US$ 41 millones. Del total de intereses ganados, US$ 119 millones corresponden a la cartera de consumo, US$ 104 millones a la cartera comercial, US$ 20 millones a vivienda y US$ 17 millones a microempresa.



Por otro lado, los ingresos por servicios financieros a diciembre del 2018 fueron US$ 117 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.

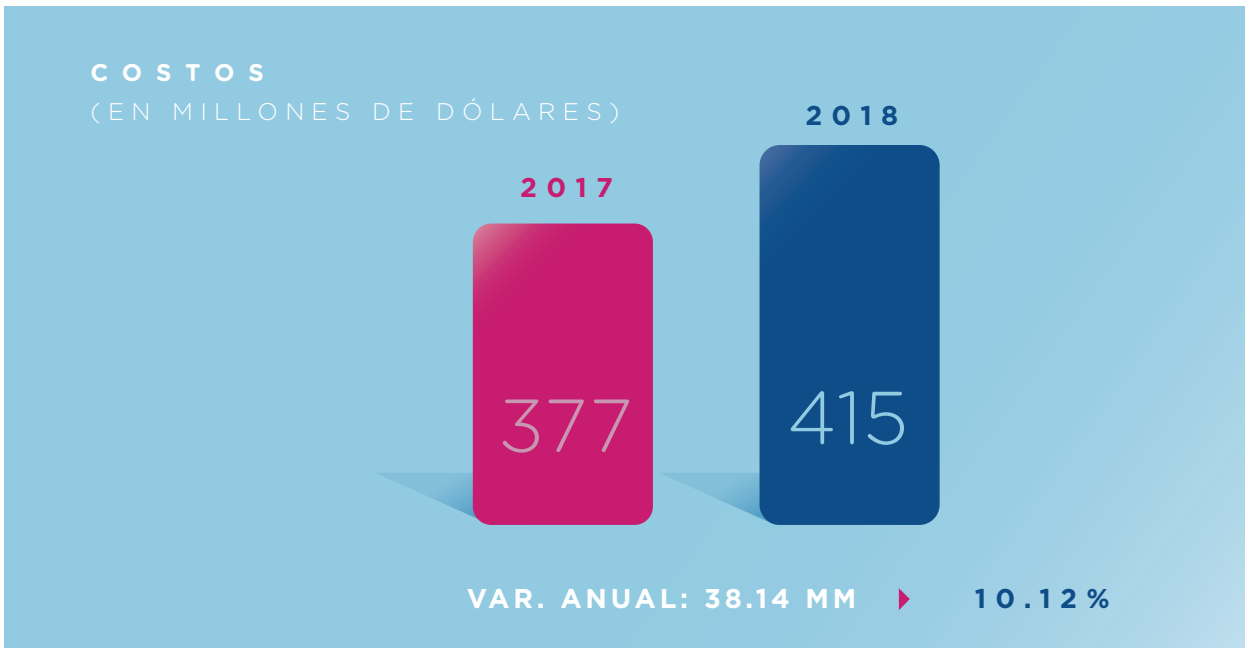
Los ingresos por servicios financieros lograron un crecimiento de US$ 12 millones comparado con el año anterior, principalmente en los servicios del producto tarjeta de crédito, con una variación anual de US$ 10 millones.



UN BANCO EFICIENTE

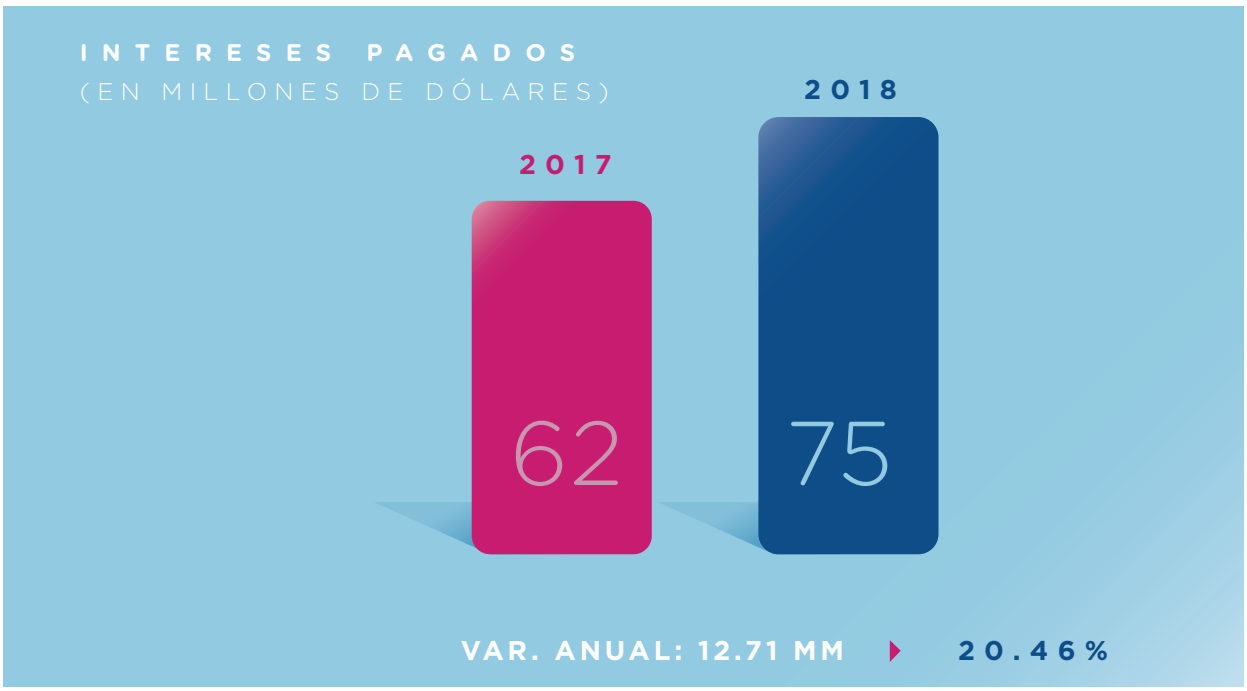
Los costos presentaron un crecimiento anual de US$ 38 millones en relación a diciembre del 2017, es decir un 10.12%, mientras que el crecimiento de las ventas subió 13.16%, lo cual permitió un mejoramiento en la utilidad.

El total de los costos fue de US$ 415 millones de dólares, siendo los más relevantes: gastos de operación (40.62%), intereses pagados (18.4%) e impuestos y contribuciones al Estado (15.93%).

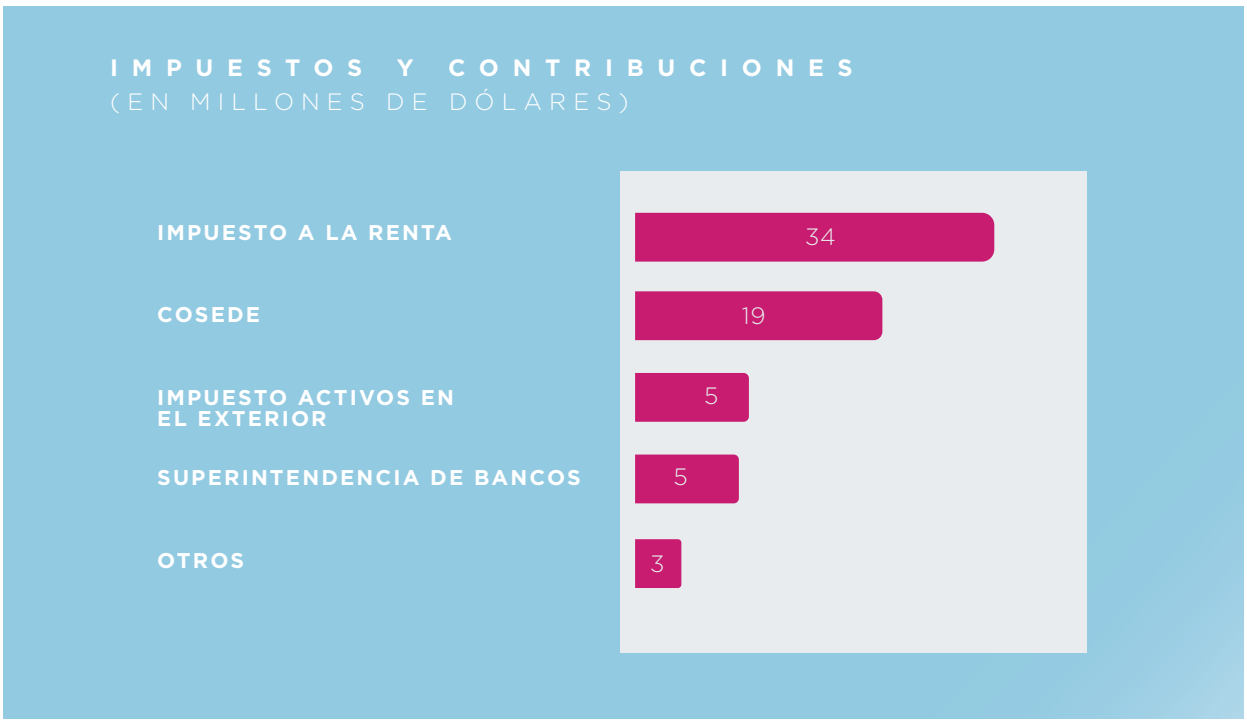


Los gastos de operación pasaron de US$ 162 millones en el 2017 a US$ 169 millones en el 2018.

Los intereses pagados pasaron de US$ 62 millones en diciembre del 2017 a US$ 75 millones en diciembre del 2018, lo que representa un incremento de US$ 13 millones. El incremento del costo financiero fue consecuencia del cambio en la estructura del fondeo, en el cual los depósitos a plazo incrementaron su participación, pasando de 31% a 34%.



El total de impuestos y contribuciones al Estado ascendió a US$ 66 millones, representando el 61% del total de las utilidades brutas del año (US$ 109 millones).



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 2018
(EN MILES DE DÓLARES)

CUENTA	DIC -17	DIC -18	VAR ANUAL	VAR%
INGRESOS	**420,009**	**475,276**	**55,268**	**13%**
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	247,472	288,444	40,971	17%
INGRESOS POR SERVICIOS	104,695	117,010	12,315	12%
COMISIONES GANADAS	42,464	43,800	1,335	3%
OTROS INGRESOS	13,650	15,634	1,984	15%
UTILIDADES FINANCIERAS	11,142	9,751	-1,391	-12%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	585	638	52	9%
GASTOS	**376,764**	**414,904**	**38,140**	**10%**
GASTOS DE OPERACIÓN	161,866	168,536	6,670	4%
INTERESES CAUSADOS	62,121	74,829	12,707	20%
PROVISIONES	68,407	58,940	-9,467	-14%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	46,742	65,898	19,156	41%
COMISIONES PAGADAS	19,424	22,704	3,280	17%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	9,677	14,591	4,914	51%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	6,372	5,927	-444	-7%
OTROS GASTOS	1,639	3,018	1,379	84%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	517	461	-56	-11
UTILIDAD NETA	**43,245**	**60,372**	**17,128**	**40%**

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
ESTRUCTURA SOBRE NIVEL DE INGRESOS

CUENTA	DIC -17	DIC -18	VAR ANUAL
INGRESOS	**100.0%**	**100.0%**	**0.0%**
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	58.9%	60.7%	1.8%
INGRESOS POR SERVICIOS	24.9%	24.6%	-0.3%
COMISIONES GANADAS	10.1%	9.2%	-0.9%
OTROS INGRESOS	3.2%	3.3%	0.0%
UTILIDADES FINANCIERAS	2.7%	2.1%	-0.6%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.1%	0.1%	0.0%
GASTOS	**89.7%**	**87.3%**	**-2.4%**
GASTOS DE OPERACIÓN	38.5%	35.5%	-3.1%
INTERESES CAUSADOS	14.8%	15.7%	1.0%
PROVISIONES	16.3%	12.4%	-3.9%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	11.1%	13.9%	2.7%
COMISIONES PAGADAS	4.6%	4.8%	0.2%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	2.3%	3.1%	0.8%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	1.5%	1.2%	-0.3%
OTROS GASTOS	0.4%	0.6%	0.2%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	0.1%	0.1%	0.0%
UTILIDAD NETA	**10.3%**	**12.7%**	**2.4%**

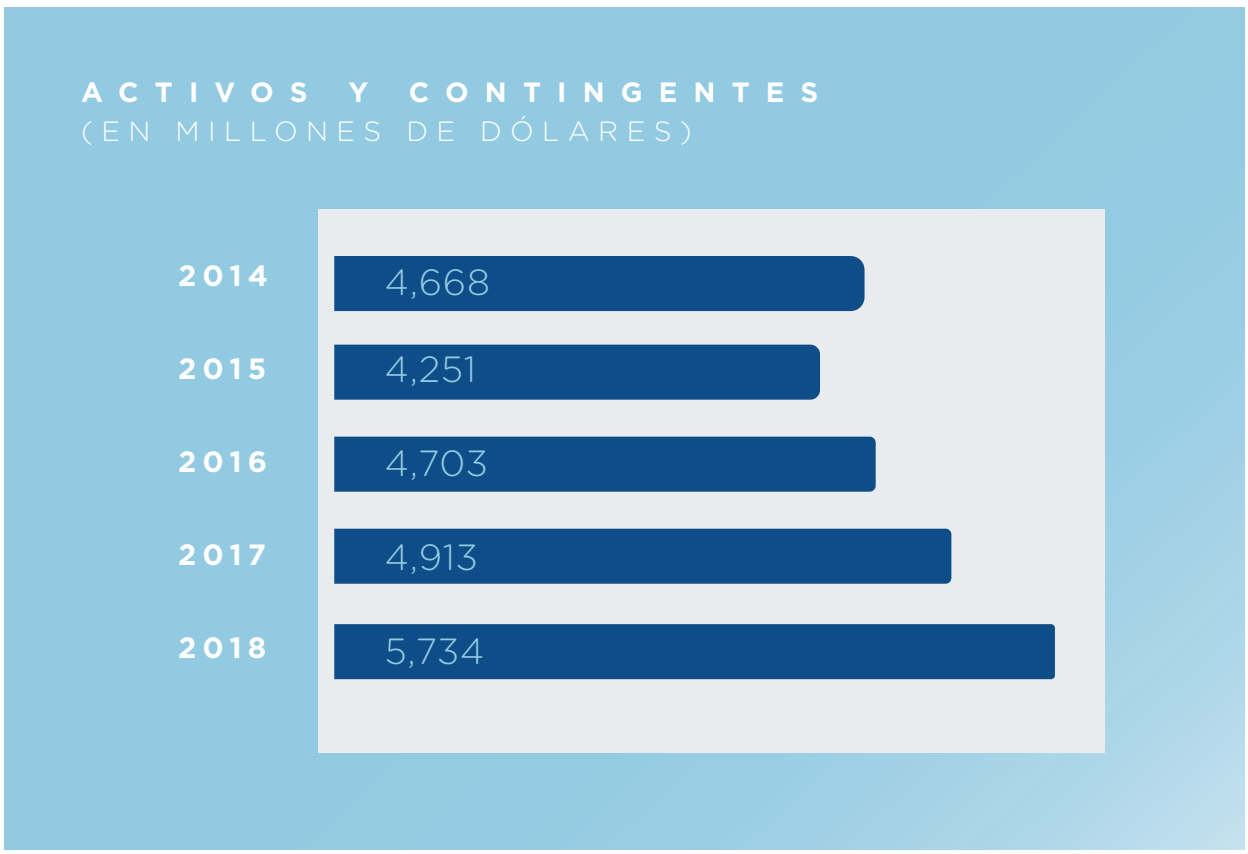
UN BANCO QUE CRECE

UN BANCO GRANDE, LÍQUIDO, SÓLIDO Y SOLVENTE

El Banco Guayaquil sigue posicionado como uno de los bancos más grandes del país. A continuación presentaremos las principales cifras:

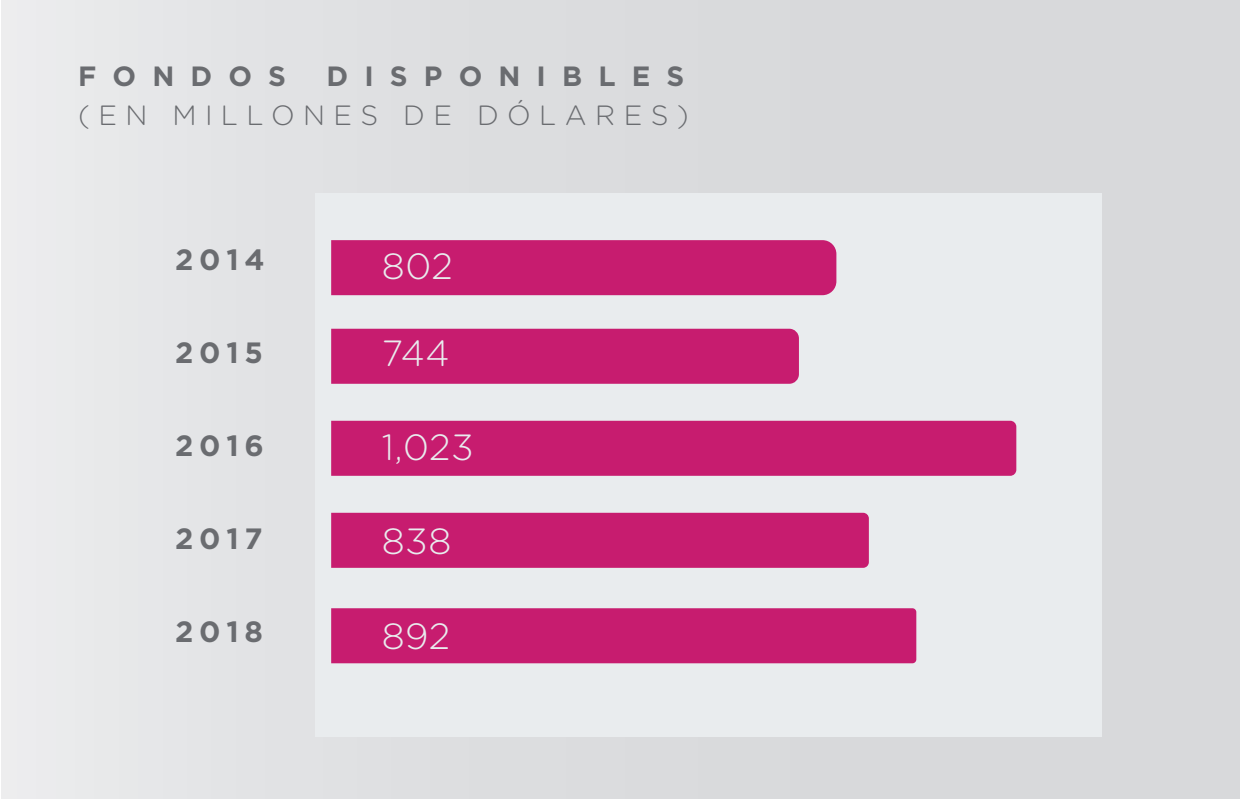
ACTIVOS + CONTINGENTES

El total de Activos + Contingentes ascendió a US$ 5,734 millones, con una participación de mercado de 11.02%. El crecimiento anual fue de US$ 821 millones, es decir 16.70%, porcentaje superior al sistema financiero que crecio el 9.11%.



FONDOS DISPONIBLES

A diciembre del 2018, los fondos disponibles alcanzaron los US$ 892 millones con un crecimiento anual de US$ 53 millones. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 36.02%, uno de los más altos de la industria bancaria.

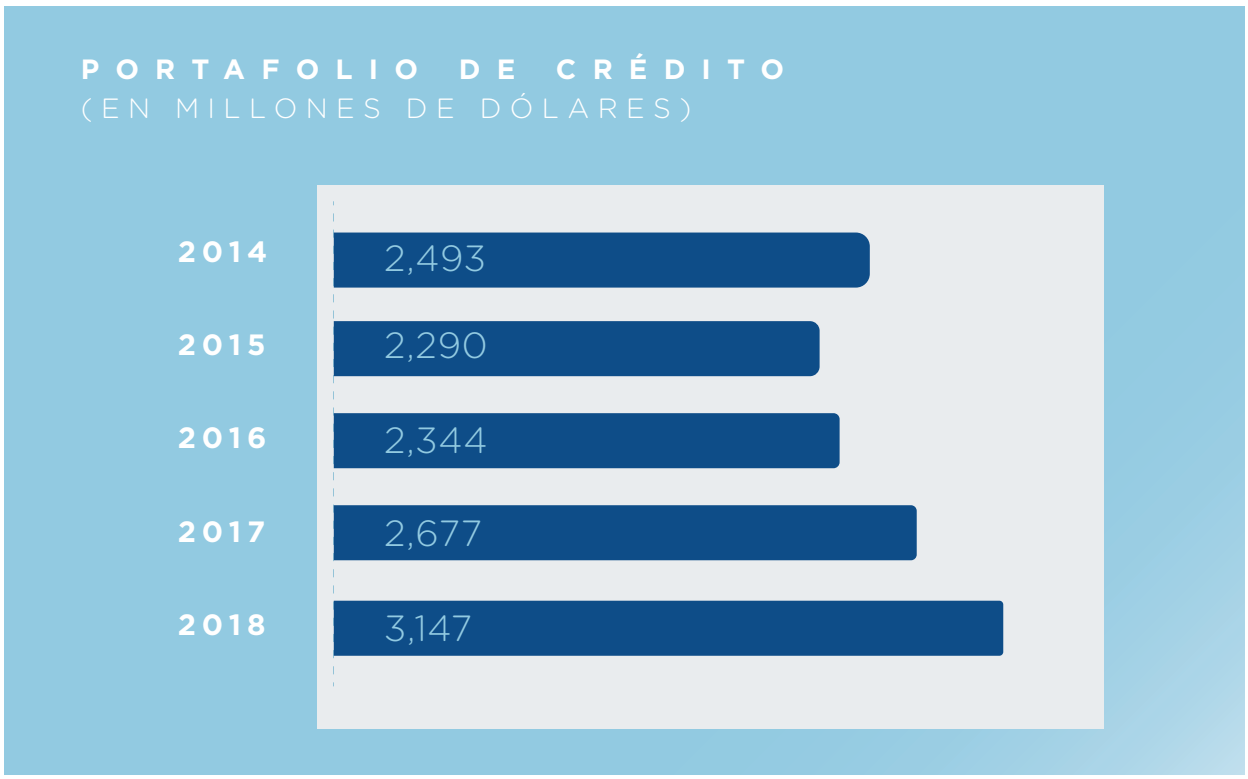


FINANCIANDO A LOS ECUATORIANOS

El Banco Guayaquil es una institución bancaria que cree en los ecuatorianos, así como en su capacidad de lograr cosas importantes y de aportar en el crecimiento productivo de nuestro país. Es por esto que, en el 2018 el monto total de la cartera de crédito ascendió a US$ 3,147 millones, reflejando un crecimiento de US$ 470 millones en relación al año anterior, lo que representa un 17.54%, superior al crecimiento del sistema que fue 11.81%.

PORTAFOLIO DE CRÉDITO

El crecimiento del portafolio de crédito en US$ 470 millones, demuestra el compromiso que tiene Banco Guayaquil en apoyar constantemente a todos nuestros clientes, obteniendo así un saldo al término del periodo de US$ 3,147

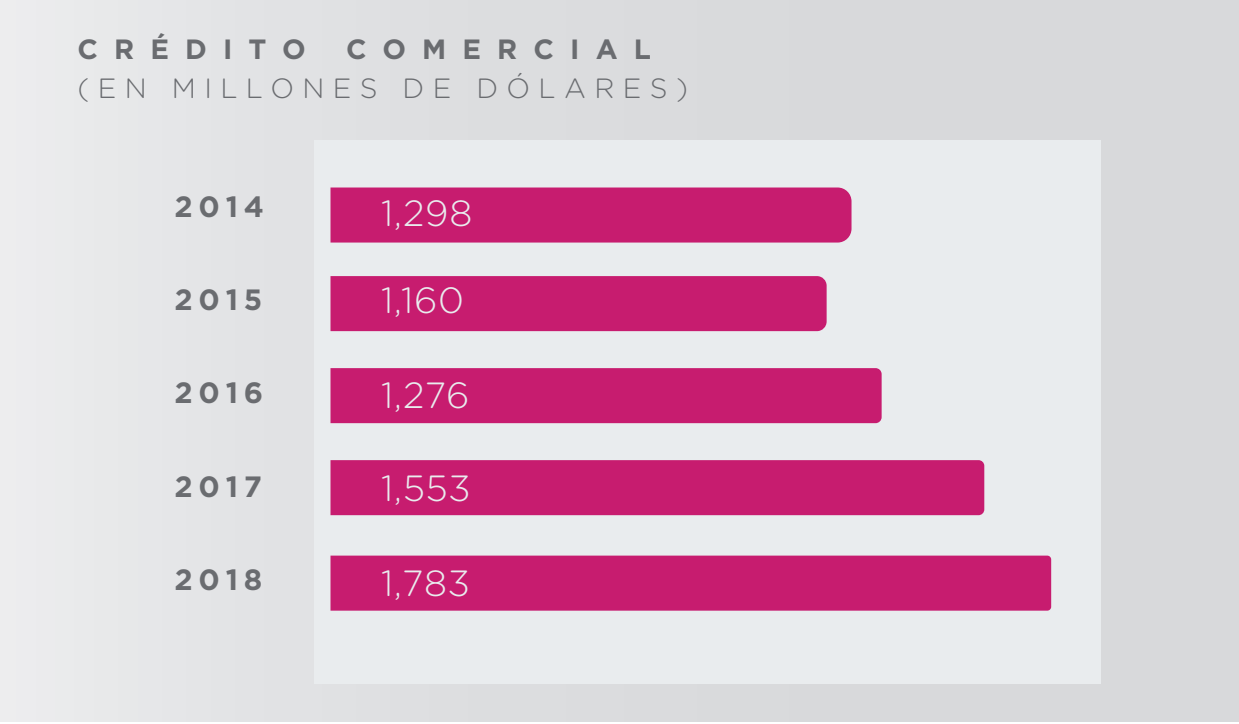


APORTE A LA PRODUCCIÓN DE LAS EMPRESAS

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

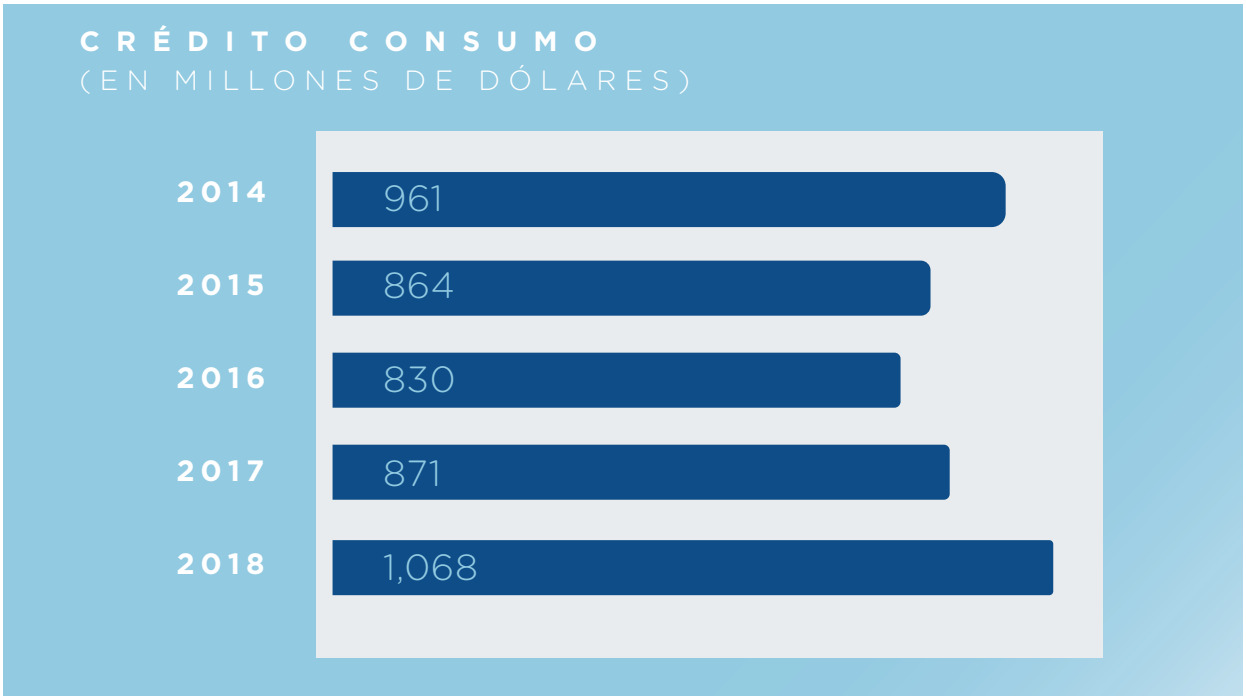
El Banco Guayaquil siempre ha impulsado el desarrollo del sector empresarial ecuatoriano por medio del crédito y la prestación de múltiples servicios financieros.

En diciembre del 2018, el crédito comercial que incluye contingentes tuvo un saldo de US$ 1,783 millones, lo que representa una variación anual de US$ 229 millones, un incremento del 14.76%, superior al sistema financiero que creció el 11.18% cerrando con una participación de mercado de 11.45%.



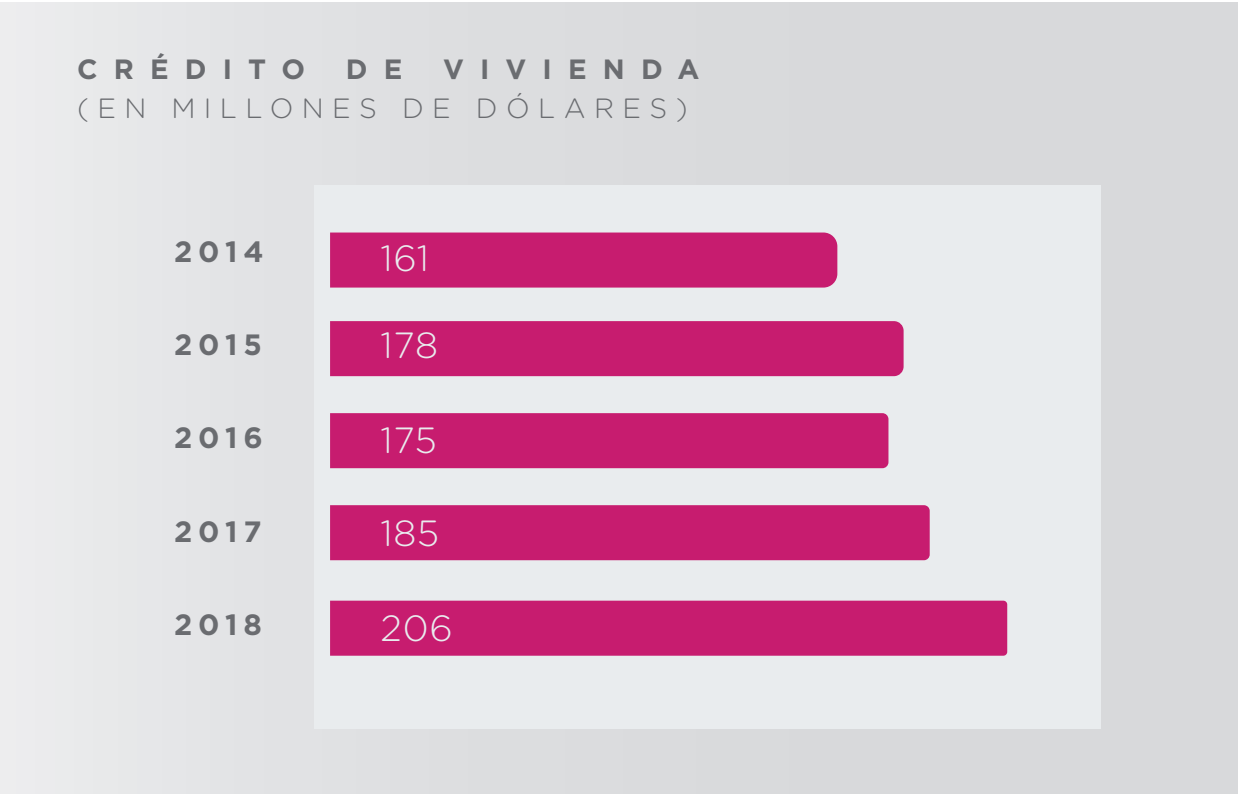
CUMPLIENDO LOS SUEÑOS DE NUESTROS CLIENTES

El saldo del crédito de consumo ascendió a US$ 1,068 millones, mostrando un crecimiento anual de US$ 197 millones, es decir 22.65% superior al sistema financiero que creció el 16.05%. Con este desempeño, el Banco Guayaquil cierra el año con una participación de 10.69%.



FINANCIANDO NUEVOS HOGARES

El saldo del crédito de vivienda al 31 de diciembre del 2018 ascendió a US$ 206 millones, mostrando un crecimiento anual del 11.12%, superior al sistema financiero que creció el 4.96%, cerrando con una participación de mercado de 8.89%.

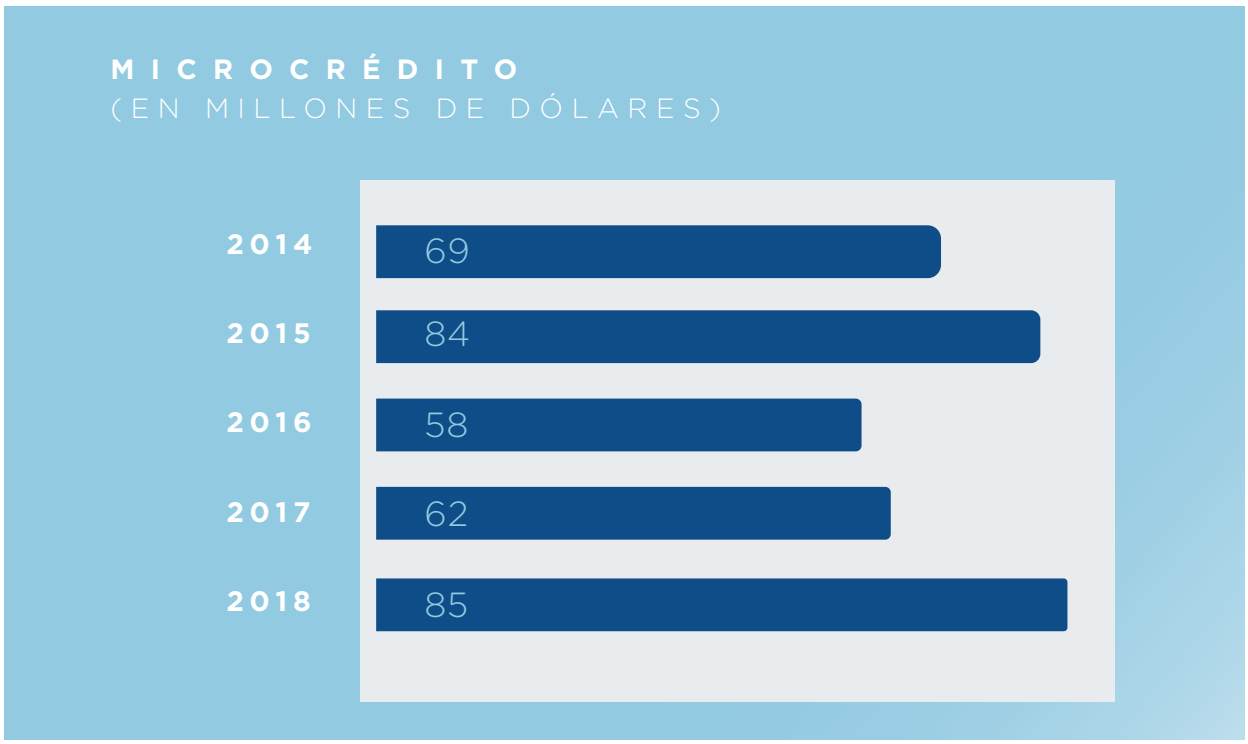


MICROCRÉDITO PARA PEQUEÑOS EMPRENDEDORES CON GRANDES METAS

Ecuador es tierra de emprendedores. Un país en donde la creatividad y las ganas de progresar se unen y se hacen palpables especialmente entre los emprendedores de pequeños negocios.

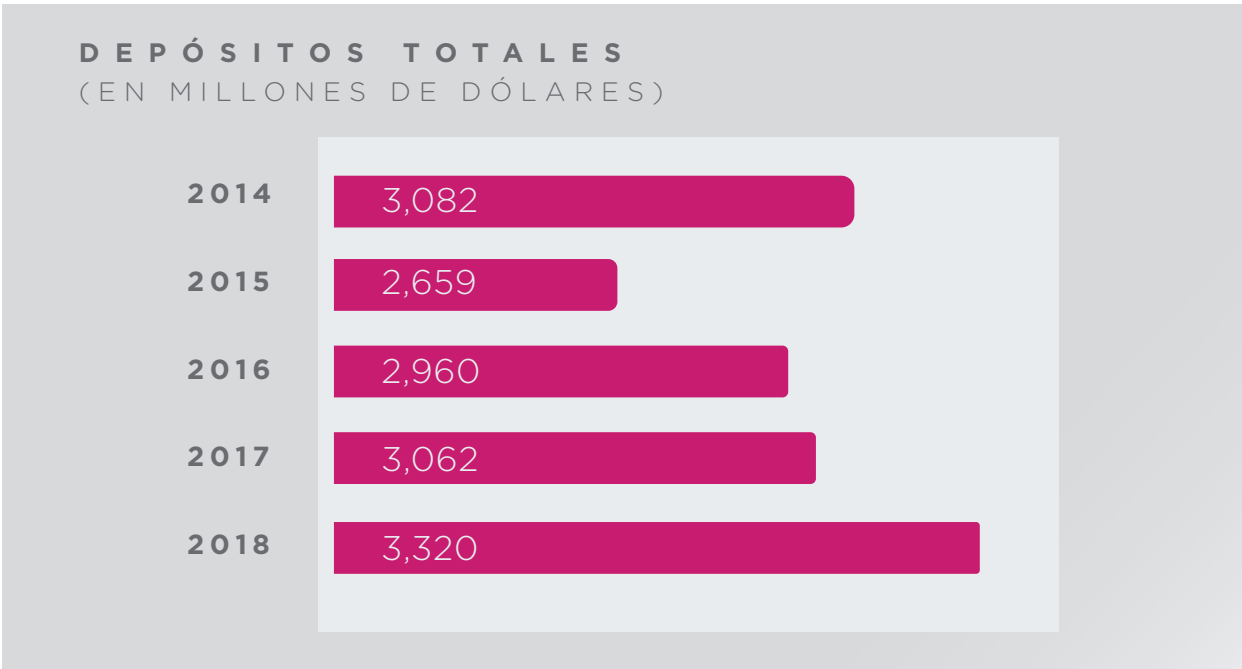
El Banco Guayaquil consciente de este proceso de generación de bienestar, continúa apoyando a los microempresarios en todo el territorio nacional.

Durante el 2018 se financiaron 20,630 nuevos emprendimientos y negocios de microcrédito, cerrando con US$ 85 millones, con un incremento del 36.16% en relación al año anterior, superior al sistema financiero que creció el 9.19%.



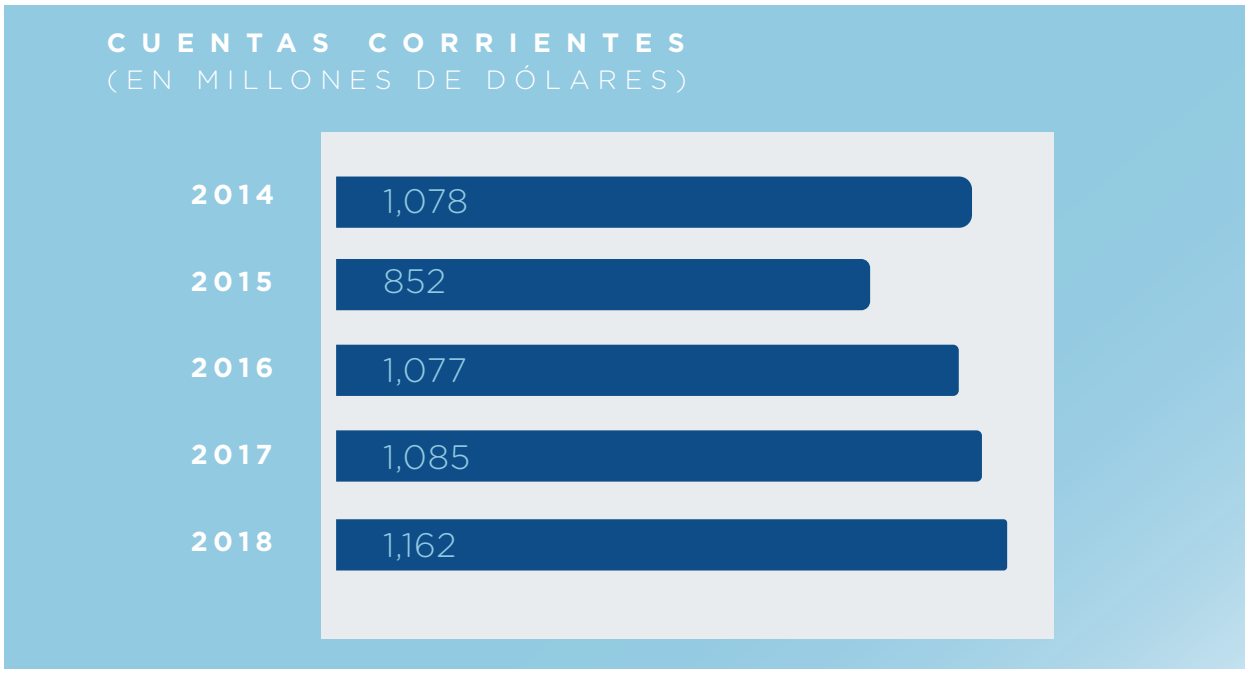
DEPÓSITOS DEL PÚBLICO, SINÓNIMO DE CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES

Con un saldo de US$ 3,320 millones de dólares y un crecimiento anual de US$ 259 millones, es decir 8.45% superior al sistema financiero que creció 1.85%, los clientes de Banco Guayaquil reafirman su confianza depositando e invirtiendo el esfuerzo de toda su vida en nuestra empresa.



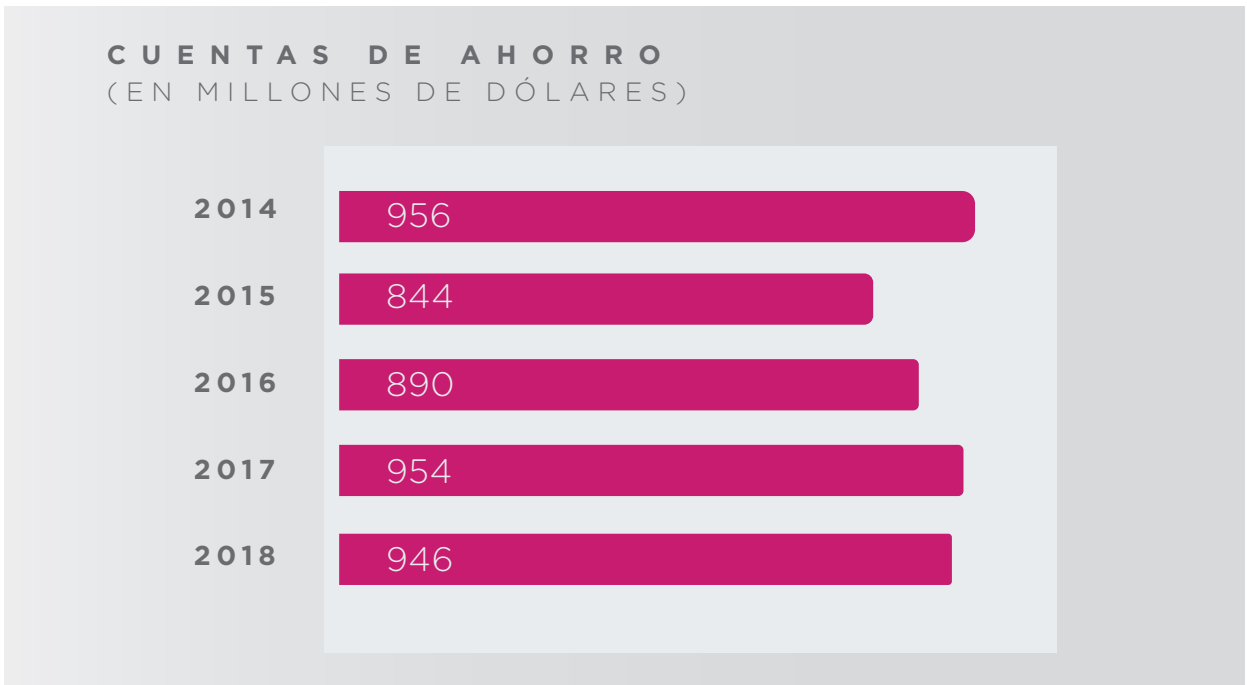
CUENTAS CORRIENTES

El saldo de los Depósitos Monetarios al 31 de diciembre del 2018 ascendió a US$ 1,162 millones, con una participación de mercado de 11.44%.



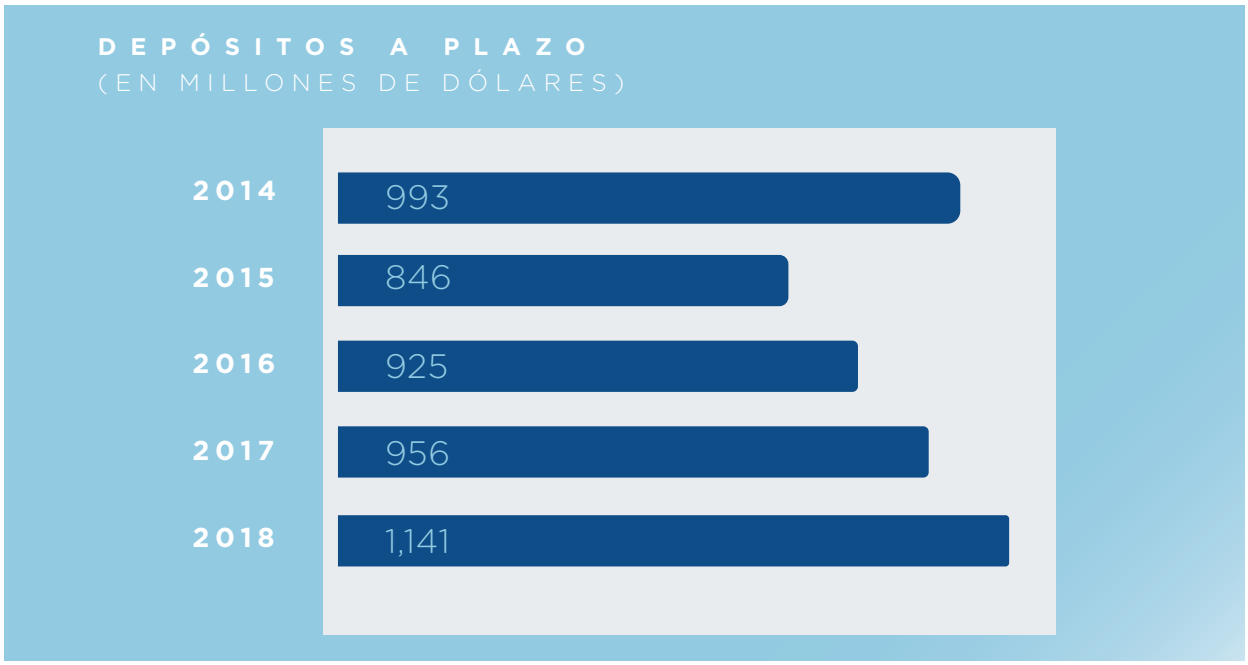
CUENTAS DE AHORRO

Los Depósitos de Ahorro a diciembre del 2018, presentaron un saldo de US$ 946 millones. Nuestra participación de mercado al cierre del año fue de 10.95%.



DEPÓSITOS A PLAZO

El saldo de los Depósitos a Plazo ascendió a US$ 1,141 millones a diciembre del 2018. Es decir, presentaron un crecimiento anual de 185 millones de dólares, con una variación de 19%, porcentaje superior al promedio del sistema bancario (7.79%). La participación de mercado fue de 9.54%



UN PATRIMONIO QUE DEMUESTRA SOLVENCIA

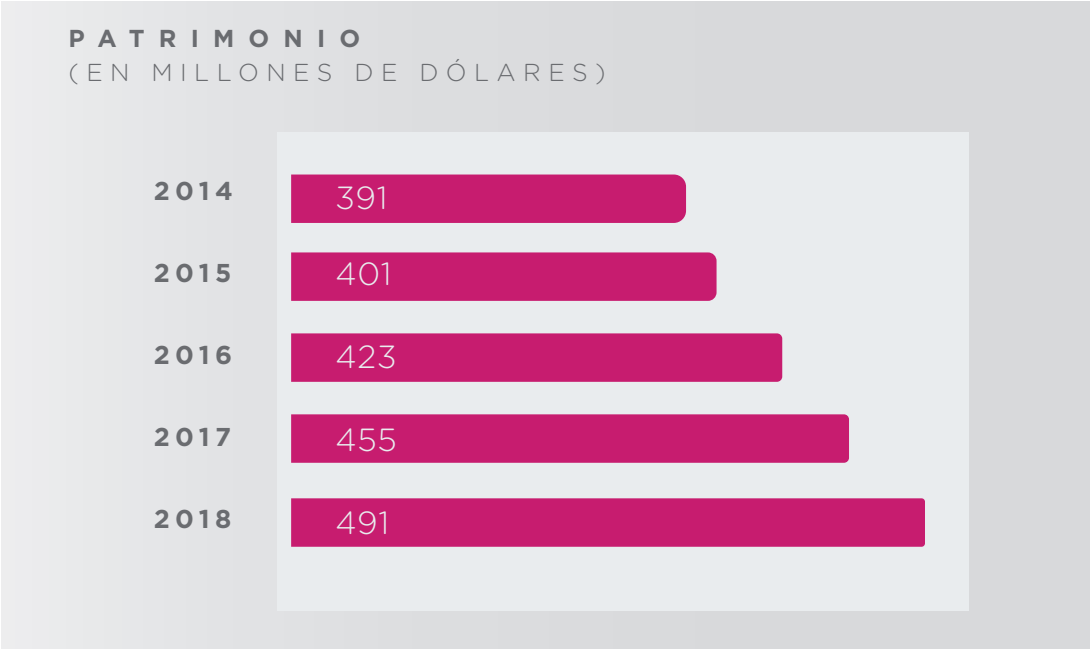
El Patrimonio del Banco Guayaquil representa el compromiso que tienen los accionistas con todos los grupos de interés: clientes, colaboradores, autoridades, proveedores.

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.

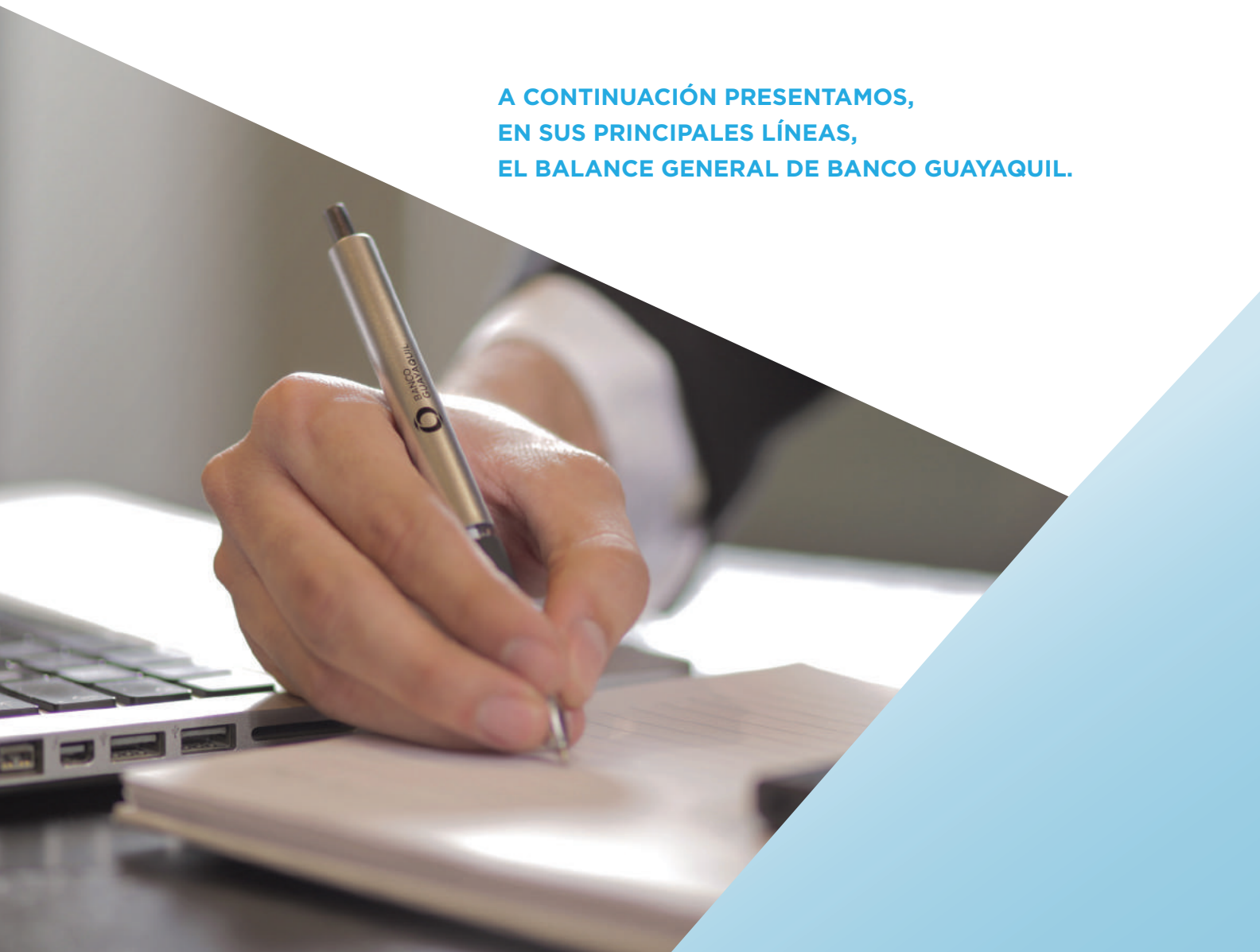
El Banco Guayaquil es una empresa que constantemente ha impulsado el aumento de capital en efectivo y ha reinvertido sus utilidades con la finalidad de tener niveles de solvencia prudenciales y por encima de la norma legal, dándole una capacidad operativa superior, en beneficios de nuestros clientes.

Al 31 de diciembre del 2018, el Patrimonio del banco ascendió a US$ 491 millones. Esta cifra representa un incremento del 7.98% frente al período anterior.

Esta fortaleza de capitalización se ve reflejada en unos de los indicadores de mayor solvencia patrimonial del sistema financiero.



A CONTINUACIÓN PRESENTAMOS, EN SUS PRINCIPALES LÍNEAS, EL BALANCE GENERAL DE BANCO GUAYAQUIL.



BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
EN MILES DE DÓLARES

CUENTA	DIC-17	DIC-18	VAR. ANUAL	VAR %
ACTIVOS	**4,023,542**	**4,331,623**	**308,081**	**8%**
FONDOS DISPONIBLES	838,340	891,623	53,283	6%
INVERSIONES	574,883	494,069	-80,814	-14%
CARTERA DE CRÉDITOS	2,312,233	2,652,393	340,161	15%
CUENTAS POR COBRAR	33,800	41,109	7,309	22%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	2,764	410	-2,354	-85%
PROPIEDADES Y EQUIPO	141,178	135,225	-5,953	-4%
OTROS ACTIVOS	120,344	116,794	-3,551	-3%
PASIVOS	**3,568,654**	**3,840,452**	**271,798**	**8%**
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,061,844	3,320,469	258,625	8%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	10,873	22,005	11,132	102%
CUENTAS POR PAGAR	120,577	185,342	64,765	54%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	352,835	289,836	-62,999	-18%
VALORES EN CIRCULACIÓN	4	4	0	0%
OBLIG CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	21,664	21,615	-48	0%
OTROS PASIVOS	857	1,181	324	38%
PATRIMONIO	**454,888**	**491,171**	**36,282**	**8%**
CAPITAL SOCIAL	354,570	370,170	15,600	4%
RESERVAS	51,048	55,343	4,295	8%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	6,025	5,285	-740	-12%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	43,245	60,372	17,127	40%
TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	**4,023,542**	**4,331,623**	**308,081**	**8%**
CONTINGENTES NETOS	**889,874**	**1,402,499**	**512,624**	**58%**
TOTAL ACTIVOS+CONTINGENTES NETOS	**4,913,416**	**5,734,122**	**820,705**	**17%**

PRINCIPALES INDICADORES

UN BANCO LÍQUIDO

El indicador de liquidez

36.02%

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

UN BANCO SOLVENTE

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

14.69%

es decir, 5.69% más sobre el requerimiento legal.
Esto representa un superávit de patrimonio de US$ 192 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 2018 el indicador fue del

40.86%

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 2018, el ROE fue del

14.01%

presentando una variación anual positiva de 3.51%.

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. El Banco Guayaquil obtuvo un indicador ROA del

1.39%

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 2018, el indicador de morosidad es de

1.61%

mejorando %0.60 en comparación con el año anterior.

UN BANCO CON PROVISIONES

A diciembre del 2018, las provisiones de cartera constituidas por el Banco Guayaquil, representan el

204.34%

de la cartera vencida total, un 32% más en comparación con diciembre del 2017.

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

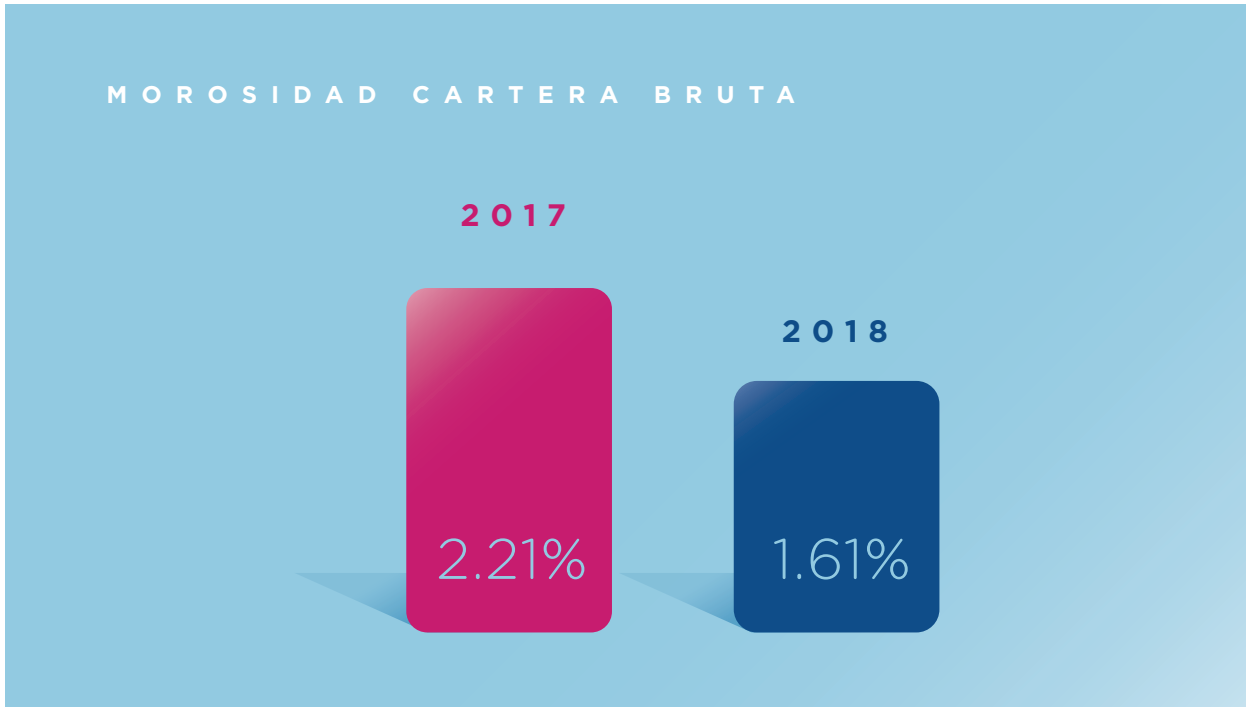
ADMINISTRACIÓN DE RIESGO INTEGRAL

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Al finalizar el año 2018, los indicadores de calidad crediticia presentan una evolución muy positiva frente al año anterior. Esto, impulsado por la prudencia en la definición de un conjunto de políticas y reglas de admisión y administración del portafolio de crédito, por las adecuadas metodologías de perfilamiento de clientes y por el control y monitoreo del proceso de crédito en todas sus fases.

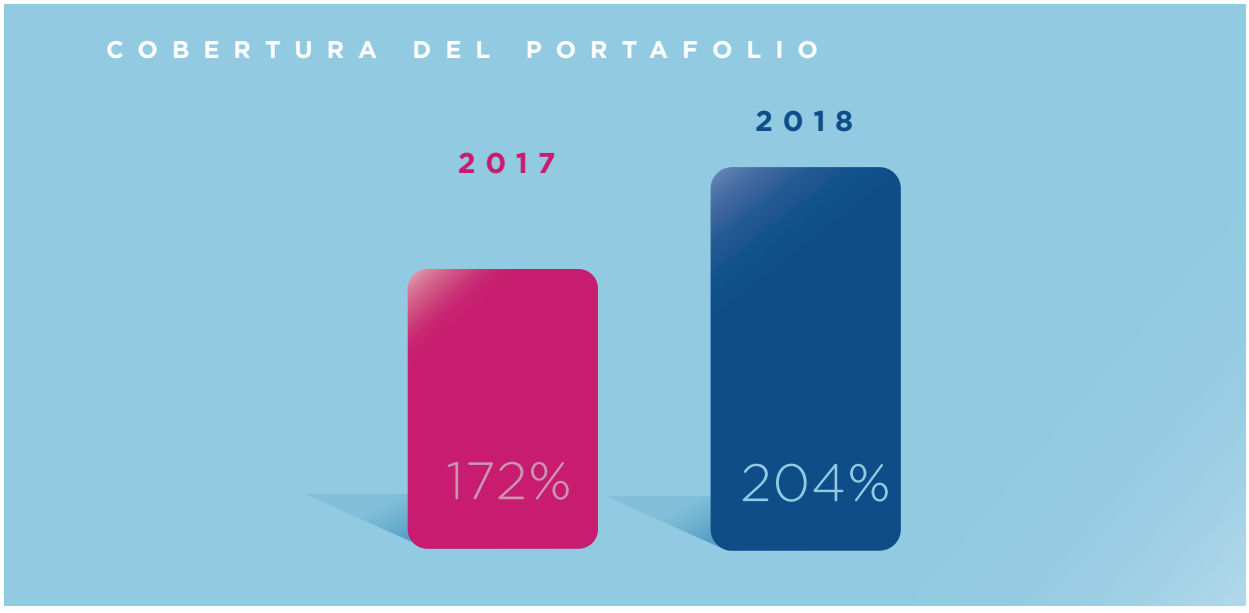
MOROSIDAD

Los indicadores de morosidad del portafolio de crédito total y por segmento del banco se ubican en posición favorable en comparación con diciembre del 2017 y frente al sistema de bancos privados.



COBERTURA DEL PORTAFOLIO

Al 31 de diciembre del 2018, el riesgo crediticio de la cartera improductiva se encuentra cubierto con adecuadas y excedentarias provisiones, en mayor proporción que en el cierre del año 2017.



CARTERA POR CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calidad del portafolio crediticio se refleja en su calificación de riesgo. En el caso del Banco Guayaquil, apenas el 2.2% de su cartera se considera improductiva al ubicarse en categorías de riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida. Es decir, el 97.8% del portafolio de crédito del banco presenta un adecuado perfil de riesgo. El Banco mantiene constituido el 100% de las provisiones requeridas de acuerdo a la normativa legal.

CALIFICACIÓN DE PORTAFOLIO DE CRÉDITO

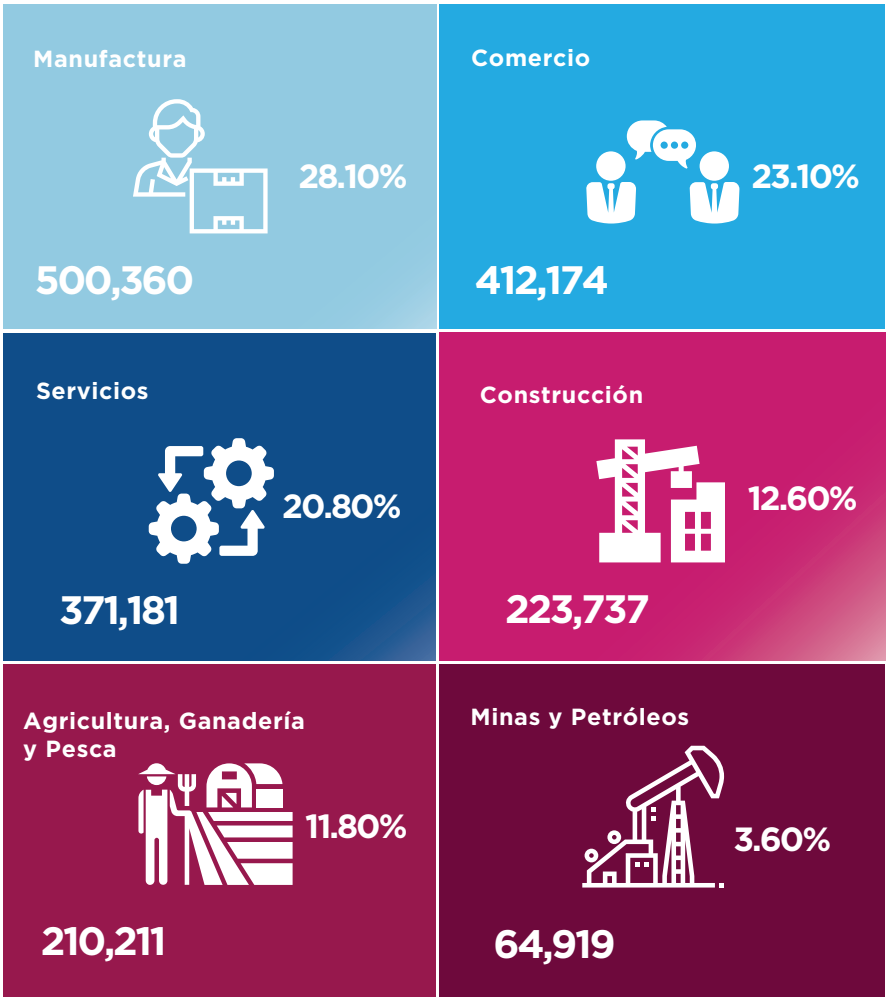
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
EN MILES DE DÓLARES

CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	3,001,671	34,436	34,480
DIGNO DE MENCIÓN	85,078	6,601	6,601
DEFICIENTE	23,610	10,301	10,301
DUDOSO RECAUDO	6,605	5,414	5,414
PÉRDIDA	37,997	37,991	37,991
TOTAL	**3,154,962**	**94,743**	**94,786**

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.

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018
EN MILES DE DÓLARES Y % DE PARTICIPACIÓN



GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ

La liquidez es uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. Al 31 de diciembre del 2018 el indicador de liquidez fue de 36.02%, liquidez que permite cubrir de manera adecuada la volatilidad de los depósitos del público y las brechas de plazo entre los activos y pasivos financieros.

GESTIÓN DE 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.

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$ 74,791,622

Se canceló US$ 75 millones en sueldos y utilidades para un total de 2,896 colaboradores durante el año 2018.

IMPUESTOS US$ 65,897,699

El total de impuestos y contribuciones al Estado que pagó el Banco Guayaquil fue de US$ 65,9 millones, equivalentes al 61% de las utilidades brutas del ejercicio.

PROVEEDORES US$ 79,414,903

El Banco expandió sus alianzas estratégicas en el 2018 al contar con 333 proveedores, que facturaron US$ 79,4 millones de dólares. El 99% de esos proveedores son empresas nacionales.

CAPACITACIÓN US$ 843,939

Banco Guayaquil invirtió US$ 844 mil en su programa de capacitación integral para sus colaboradores. Se impartieron 265 cursos y un promedio de 7 horas de formación por persona.

CRÉDITOS EDUCATIVOS US$ 1,625,413

Banco Guayaquil concedió 127 créditos a estudiantes para que continúen con sus estudios de postgrado, por un monto de US$ 1,6 millones.

CRÉDITO PERSONAS US$ 1,630,383,044

Se financió los sueños de 729,460 ecuatorianos otorgándoles créditos por US$ 1,630 millones.

CRÉDITO DE VIVIENDA US$ 86,073,100

Banco Guayaquil contribuyó a que 800 familias tengan una casa propia con créditos de vivienda, por un monto de US$ 86 millones.

CRÉDITO COMERCIAL US$ 2,491,965,406

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 2018 se colocaron 32,037 créditos para este sector productivo, cuyo monto total ascendió a US$ 2,492 millones.

MICROCRÉDITO US$ 90,597,872

Durante 2018 se financiaron 20,630 proyectos de microempresarios con el propósito de incentivar las actividades de los negocios a pequeña escala.

CLIENTES 2,392,892

En 2018, 200 mil nuevos clientes se incorporaron a la comunidad de Banco Guayaquil.

ENTORNO

ENTORNO INTERNACIONAL

El 2018 fue otro año de muy fuerte crecimiento de la economía mundial. Según el Fondo Monetario Internacional (FMI), el crecimiento fue de 3.7%, igual al 2017, manteniéndose el ritmo de crecimiento que se inició a mediados del 2016. Es probable que en su próxima actualización de las perspectivas mundiales, el FMI revise a la baja sus estimados.

El principal factor negativo fue el inicio de la guerra comercial entre EE.UU. y China, hecho que ha alterado el comercio internacional. La economía mundial se afecta por un menor crecimiento, tanto de la producción industrial como del comercio internacional.

Por otra parte, la Reserva Federal de EE.UU, mantiene una política de alza de las tasas de interés, lo que enfría el crecimiento de la economía estadounidense y eleva el costo del financiamiento externo. Consecuencia de lo anterior es la migración de capitales a EE.UU, cuya contrapartida es la caída del resto de las monedas del mundo frente al dólar. En el caso del renminbi chino, éste cae además por el alza del arancel estadounidense a las exportaciones de ese país asiático.

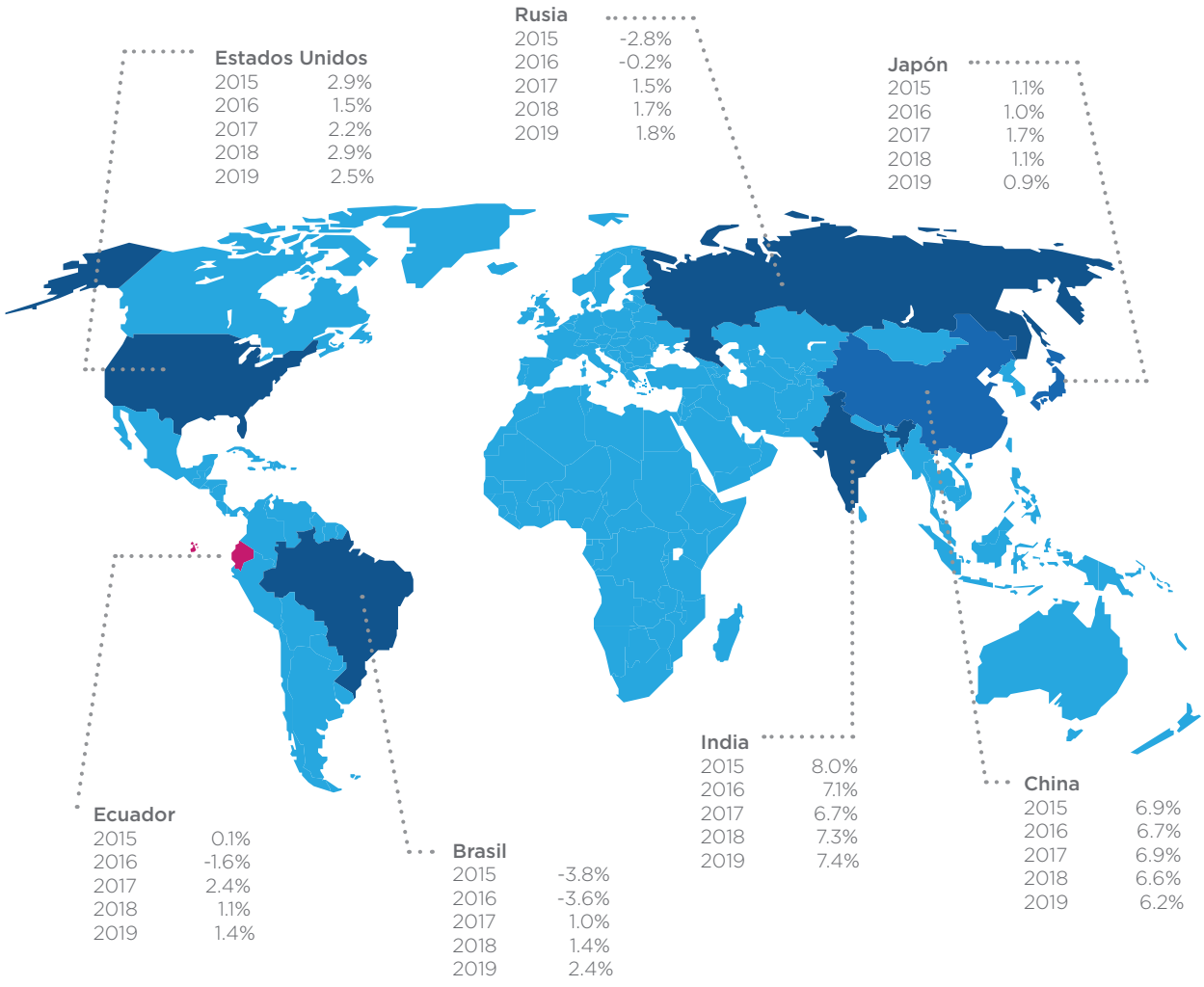
La Organización de Países Exportadores de Petróleo (OPEP) y Rusia se pusieron de acuerdo en una reducción de la producción petrolera. Este hecho, acompañado por la desaceleración mundial, generó un alza del precio del petróleo en mayo y que se mantuvo durante seis meses. Esto ayudó a las economías exportadoras de petróleo como el caso del Ecuador.

Los principales países y áreas económicas tuvieron crecimientos dispares. Las economías avanzadas como un todo habrían crecido 2.4%, algo más que en 2017, fundamentadas en una muy fuerte expansión de 2.9% en los EE.UU. En cambio, tanto la economía de Japón como la de la Zona Euro se desaceleraron, a 1.1% y 2%, respectivamente.

La economía china se desaceleró de 6.9% en 2017 a 6.6%, debido al deterioro del entorno comercial global, la caída del crecimiento de las exportaciones y la depreciación de la moneda. India, en cambio, mantiene inalterado su crecimiento de alrededor de 7%. Mientras que el alza del petróleo permitió una modesta aceleración de la economía rusa al 1.7%.

En América Latina y el Caribe se mantiene un bajo crecimiento de 1.2%, similar al 2017.

PIB MUNDIAL
Grupo de países escogidos



Zona Euro		Oriente Medio y África del Norte		África Subsahariana	
2015	2.0%	2015	2.6%	2015	3.4%
2016	1.8%	2016	5.1%	2016	1.4%
2017	2.4%	2017	1.8%	2017	2.7%
2018	2.0%	2018	2.0%	2018	3.1%
2019	1.9%	2019	2.5%	2019	3.8%

ECUADOR EN CIFRAS

Para nuestro país, el año 2016 fue de decrecimiento, ya que el Gobierno dejó de impulsar la inversión pública, y también se contrajo el consumo. En 2017, en cambio, por motivos electorales, el Gobierno incrementó fuertemente el gasto y la inversión, y la economía creció 2.4%.

Frente a ese forzado ritmo de crecimiento del 2017, la economía se desaceleró en el 2018 llegando a 1.1%, según la más reciente previsión oficial, como consecuencia de la disminución de la inversión pública y del consumo de los hogares.

En 2018, los sectores estrella fueron la acuicultura de camarón, electricidad y agua, y los servicios educativos y sociales.

El camarón ha tenido dos años de excelente desempeño, debido a la inversión en nuevas tecnologías, lo que ha impulsado que Ecuador sea el segundo exportador a nivel mundial. El sector eléctrico se incrementó producto de la generación de las varias centrales hidroeléctricas que se empezaron a construir en el Gobierno anterior.

Los servicios financieros crecieron 1.2%. Manufactura, agricultura, construcción y transporte, todas por debajo de 1%, y el petróleo cayó, tanto producción como refinación.

VARIACIÓN PIB POR CLASE ECONÓMICA

CRECIMIENTOS EN VALORES CONSTANTES

Construcción 0.2%	Petróleo y Minas -0.5%	Otros Servicios -1.1%	Servicio Doméstico 0.9%
Servicios Financieros 1.2%	Alojamiento y servicios de comida 2.1%	Pesca (excepto camarón) -2.3%	Electricidad y agua 5.0%
Agricultura 0.7%	Correo y Comunicaciones 0.9%	Actividades profesionales 0.5%	Refinación de Petróleo -3.5%
Acuicultura y pesca de camarón 4.1%	Administración pública 2.9%	Transporte 0.5%	Enseñanza y Servicios sociales 4.0%
Comercio 1.9%	Manufactura (Excepto refinación) 0.2%	Otros elementos del PIB 0.9%	PIB 1.1%

SITUACIÓN FISCAL

Los ingresos totales del año 2018 representaron el 18.53% del PIB, un aumento de 1.02 puntos en relación al mismo periodo del año anterior. El resultado global fue un déficit fiscal de US$ 3,747 millones, 38% menos que el déficit presupuestario del 2017 (US$ 6,091), es decir una reducción del déficit en US$ 2,344 millones.

La mejora del resultado global en 2018 se debió principalmente al crecimiento en los ingresos tributarios en US$ 1,153 millones, y también por los ingresos petroleros en US$ 400 millones, que fueron consecuencias del alza en los precios de hidrocarburos. En relación a los gastos, estos se redujeron en US$ 320 millones; por un lado, los gastos corrientes se incrementaron 9% (US$ 1,504 millones) y los gastos no corrientes disminuyeron 21% (US$ 1,824 millones). La tarea pendiente del Gobierno es reducir el gasto corriente.

A finales de 2018, las autoridades incrementaron el precio de los combustibles, medida que resultará en una reducción del subsidio, uno de los rubros importantes del gasto corriente. Es un primer paso.

La decisión del Gobierno de recurrir al financiamiento del déficit vía préstamos internacionales y locales, conllevó a un incremento de los intereses sobre la deuda alcanzando un crecimiento del 20% en relación al mismo período de 2017.

OPERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO
Al 31 de Diciembre 2018
en millones de dólares

	2017	2018	VAR $	VAR %
INGRESOS	**18,256**	**20,280**	**2,024**	**11.09%**
PETROLEROS	**1,579**	**1,979**	**400**	**25.33%**
POR EXPORTACIONES	1,579	1,979	400	25.33%
NO PETROLEROS	**16,677**	**18,301**	**1,624**	**9.74%**
IVA	6,320	6,304	-16	-0,25%
A LA RENTA	3,680	4,585	905	24.59%
OTROS IMPUESTOS	3,849	4,113	264	6.86%
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	2,105	2,331	226	10.74%
OTROS	723	968	245	33.89%
GASTOS TOTALES	**24,347**	**24,027**	**-320**	**-1.31%**
GASTOS CORRIENTES	**15,664**	**17,168**	**1,504**	**9.60%**
INTERESES	2,516	3,027	511	20,31%
SUELDOS	9,140	9,451	311	3.40%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	2,116	2,419	303	14.32%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	1,687	2,016	329	19.50%
OTROS	205	255	50	24.39%
GASTOS DE CAPITAL	**8,683**	**6,859**	**-1,824**	**-21.01%**
GOBIERNOS SECCIONALES	3.060	3,588	528	17.25%
OTROS	5.623	3,271	-2,352	-41.83%
RESULTADO GLOBAL	**-6,091**	**-3.747**	**2,344**	**-38.48%**
RESULTADO PRIMARIO	**-3.575**	**-720**	**2,855**	**-79.86%**

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

SECTOR EXTERNO

En los primeros once meses del año, las exportaciones crecieron 14.6%, de las cuales las petroleras - incluyendo combustibles - se expandieron 31%, gracias al alza del precio del petróleo, que de enero a noviembre promedió US$ 62 por barril. La cifra representa un alza de US$ 17 por barril en relación a los diez primeros meses del 2017.

Las exportaciones tradicionales no petroleras: banano, café, camarón, cacao y atún, crecieron 5.3% y el resto de las exportaciones no petroleras en 3.1%. Las exportaciones sufren de una pérdida de competitividad, agravada por el fortalecimiento del dólar.

TOTAL DE EXPORTACIONES Y LOS MAYORES RUBROS
EN MILLONES DE $ FOB

	TOTAL EXPORTACIONES	PETRÓLEO	NO PETROLERAS	
			TRADICIONALES	OTROS
2013	24,751	14,107	5,130	5,513
2014	25,724	13,276	6,276	6,173
2015	18,331	6,660	6,304	5,366
2016	16,798	5,459	6,457	4,881
2017	19,122	6,914	7,123	5,086
2018*	19,900	8,225	6,904	4,771
CRECIMIENTO (*) NOV. 2018 - NOV. 2017	**14.6%**	**31.2%**	**6.9%**	**3.1%**

(*) Cifras al mes de Noviembre 2018
FUENTE: Banco Central del Ecuador (www.bce.fin.ec)

De enero a septiembre del 2018, las remesas que envían los migrantes alcanzaron los US$ 2,250 millones, un crecimiento de 8.4% frente al año anterior. Dicho crecimiento porcentual supera a los rubros de exportación, a excepción del petróleo.

Las remesas provenientes de EE.UU. crecieron US$ 97 millones y las de España US$ 35 millones. Hubo un fuerte incremento en las remesas provenientes de Chile (US$ 8 millones) y Perú (US$ 4.6 millones).

En los primeros once meses del 2018 las importaciones llegaron a US$ 20,413 millones, un monto mayor al de las exportaciones, lo que ha conllevado hasta la fecha, un déficit comercial de US$ 513 millones.

TOTAL DE IMPORTACIONES
EN MILLONES DE $ FOB

	TOTAL IMPORTACIONES	NO PETROLERAS	COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES
2013	25,764	19,837	5,927
2014	26,421	20,004	6,417
2015	20,447	16,497	3,950
2016	15,545	13,055	2,490
2017	19,031	15,849	3,182
2018*	20,413	16,401	4,013
CRECIMIENTO (*) NOV 2018 - NOV 2017	**17.8%**	**13.5%**	**39.2%**

(*) Cifras al mes de Noviembre 2018
FUENTE: Banco Central del Ecuador (www.bce.fin.ec)

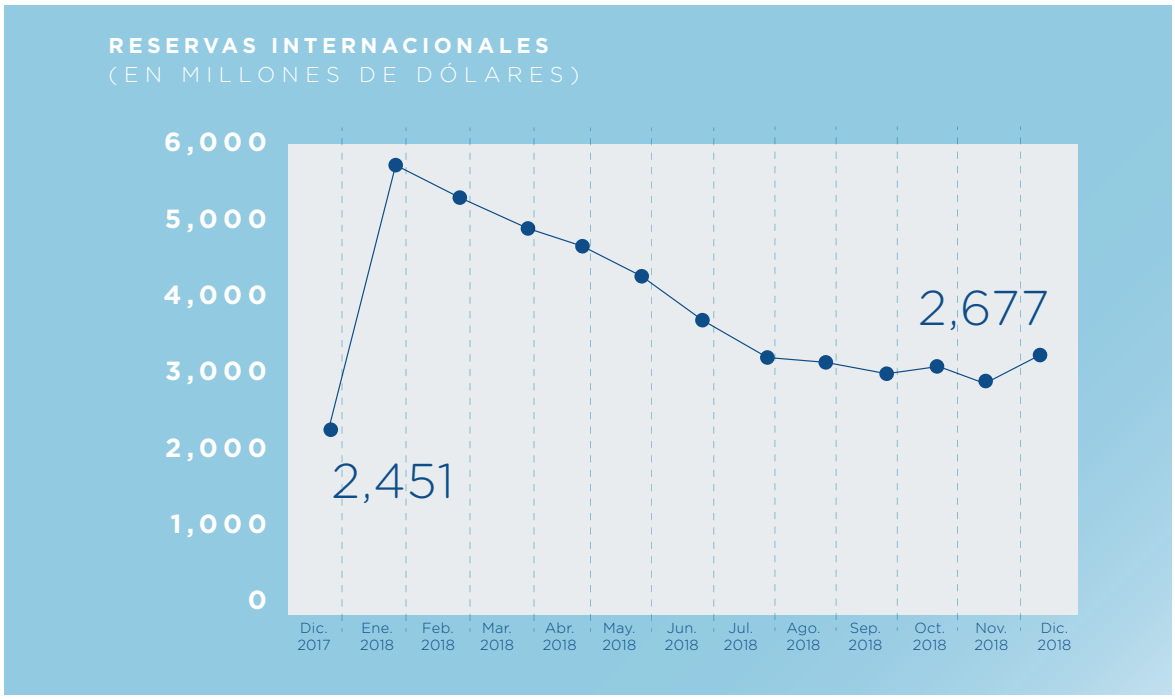
Las importaciones que más crecieron fueron las de combustibles y lubricantes con un 39.2%. Este resultado se generó de un incremento en el precio de los hidrocarburos. Por el lado de las importaciones no petroleras, también hay un crecimiento del 13.5%.

El déficit comercial se origina como consecuencia del giro en materia de comercio exterior: la eliminación de la salvaguardia (cuestionada por nuestros socios comerciales), la firma del acuerdo comercial con EFTA, y el segundo ajuste de desgravación de aranceles por el acuerdo con la Unión Europea. El resultado inmediato fue el incremento de las importaciones

RESERVAS INTERNACIONALES

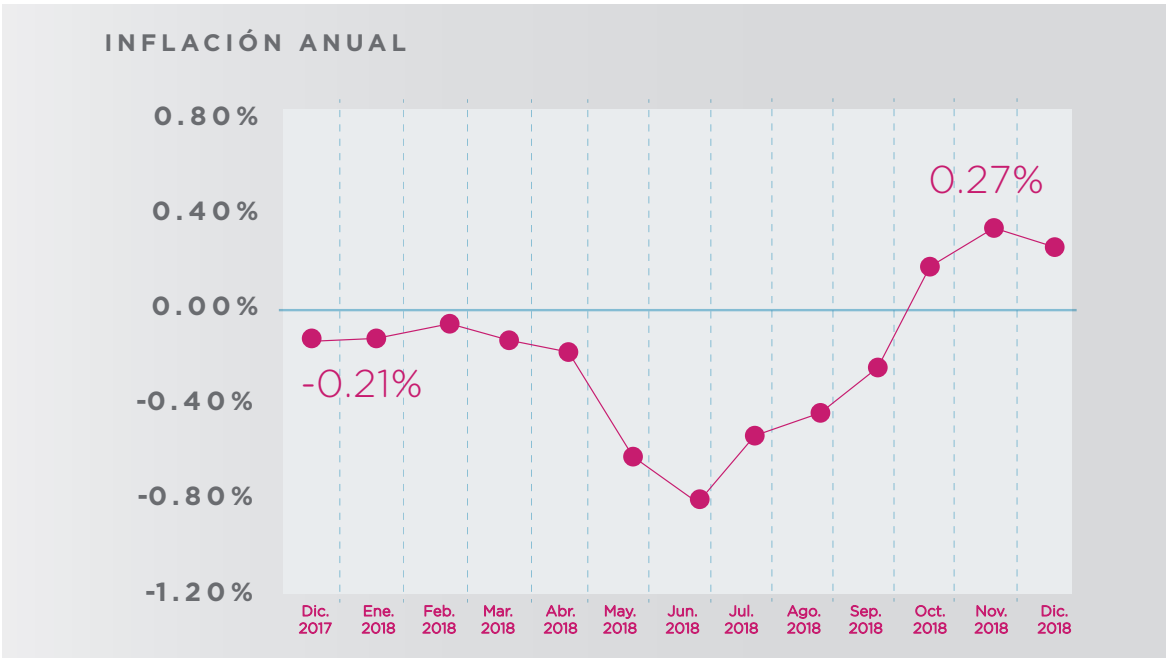
Al 31 de diciembre, las reservas internacionales se ubicaron en US$ 2,677 millones, un incremento de US$ 225 millones en relación al cierre del 2017.

El nivel de cobertura de las reservas internacionales respecto a los depósitos de instituciones financieras privadas en el Banco Central es del 82%.



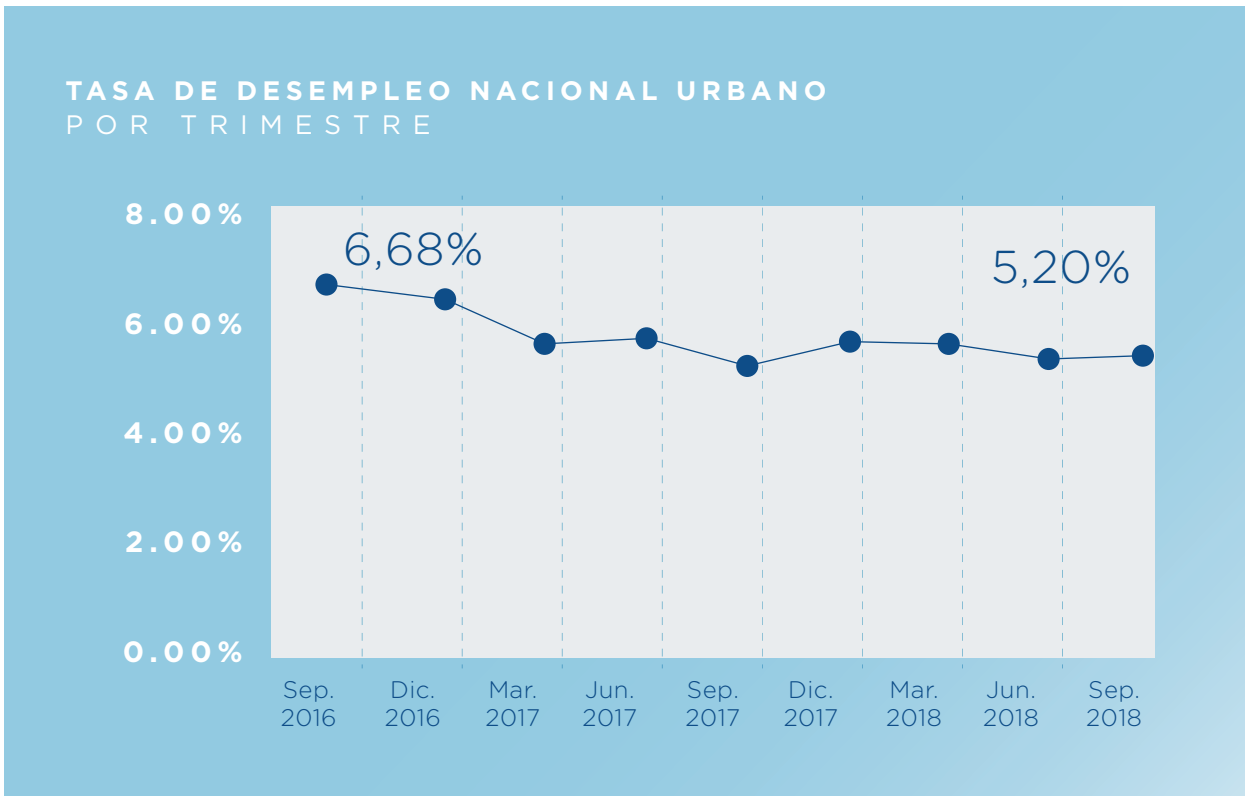
INFLACIÓN ANUAL

Durante los primeros 8 meses del 2018, se observó una inflación anual negativa. A diciembre del 2018, la inflación anual fue de 0.27%, cuando un año atrás fue negativa. Es importante tener una inflación baja, ya que el país no puede neutralizar una inflación alta mediante la devaluación monetaria.



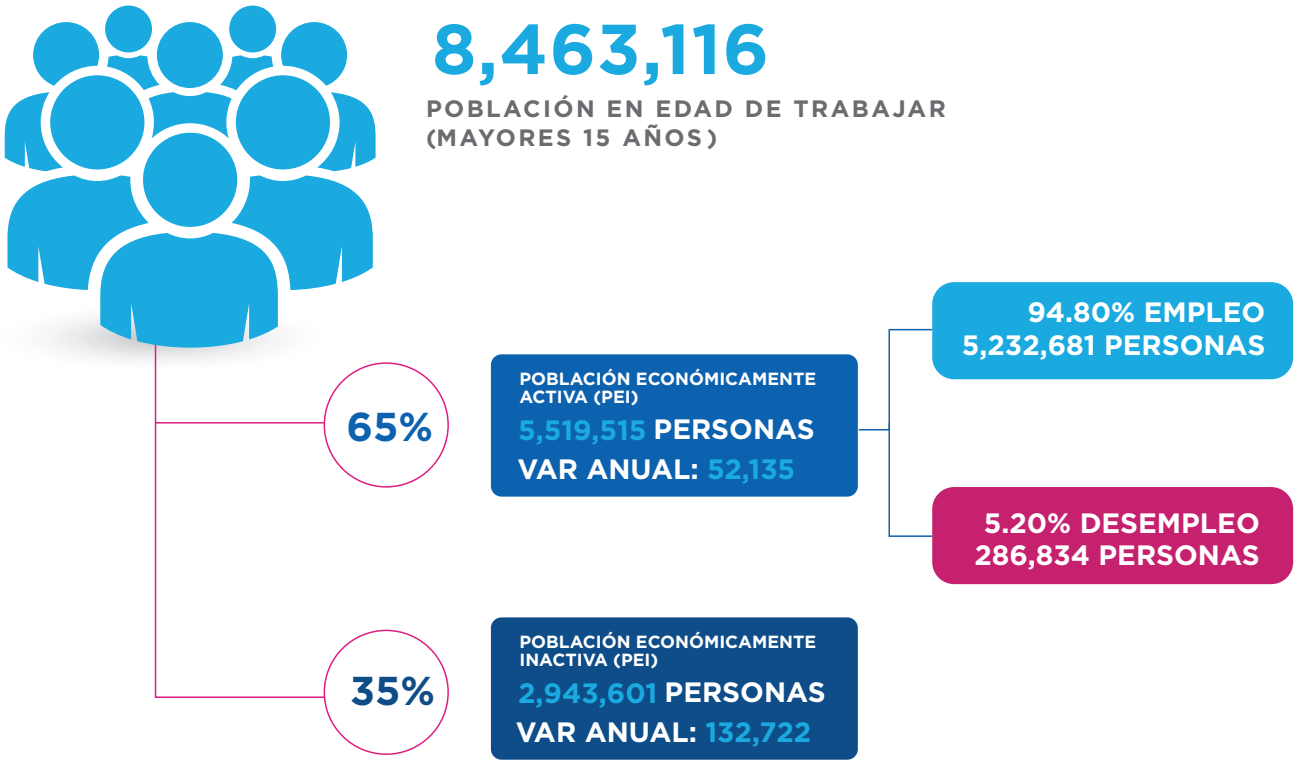
EMPLEO

En el tercer trimestre del 2018 hubo un índice moderado de desempleo nacional urbano, que se colocó en 5.2%, porcentaje ligeramente menor al del tercer trimestre del 2017.



Entre septiembre del 2017 y septiembre del 2018, un total de 184,000 ciudadanos se incorporaron a la población en edad de trabajar, de los cuales 52,000 son parte de la población económicamente activa (PEA).

En estos 52,000, el desempleo se redujo de 5.36% a 5.20% en ese mismo período. El resto de personas están dentro de la población que cuenta con empleo adecuado y no adecuado.



SITUACIÓN DE LA BANCA

Durante el primer semestre del 2018, se observó una caída de los depósitos bancarios por US$ 291 millones, situación que fue equilibrada por los bancos privados con el incremento de sus depósitos a plazo mediante el alza de las tasas de interés en el segundo semestre del 2018. Estas medidas permitieron que la banca ecuatoriana obtenga un crecimiento por US$ 568 millones, es decir, 1.85% superior respecto al 2017, cerrando el año con US$ 31,257 millones.

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, aumentó en US$ 3,170 millones respecto al 2017. Un crecimiento del 12% que pudo ser mayor, si no se hubiera presentado una desaceleración en las captaciones del público. Adicionalmente, la banca utilizó las líneas de crédito en el exterior para facilitar el otorgamiento de nuevas cartas de crédito y avales bancarios, que permitieran solventar la disminución del fondeo local, alcanzando un aumento de US$ 438 millones en el rubro de contingentes al cierre del 2018.

EVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS EN LA BANCA PRIVADA EN MILLONES DE $						
	DEP. VISTA	DEP. PLAZO	REPORTO	GARANTÍA	RESTRINGIDOS	TOTAL
DIC. 2010	11,980	4,243	2	2	327	16,553
DIC. 2011	13,360	5,198	25	4	446	19,033
DIC. 2012	15,992	5,921	1	3	547	22,464
DIC. 2013	17,619	6,632	20	3	636	24,909
DIC. 2014	19,014	7,861	1	1	720	27,597
DIC. 2015	15,889	7,402	0	1	1,122	24,414
DIC. 2016	19,170	9,048	0	1	1,212	29,431
DIC. 2017	19,912	9,440	0	1	1,336	30,689
DIC. 2018	19,457	10,388	0	1	1,411	31,257

Fuente: Superintendencia de Bancos

A nivel de estructura, los segmentos de crédito con mayor crecimiento fueron el segmento comercial con el 49% de participación, y el segmento de consumo con el 44%. El financiamiento al sector productivo, fue el principal destino de los fondos de la banca privada, incentivando de esta forma el desarrollo de la economía ecuatoriana.

EVOLUCIÓN DE LAS OPERACIONES NETAS EN LA BANCA PRIVADA EN MILLONES DE $					
	CARTERA POR VENCER	CARTERA VENCIDA Y NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL
DIC. 2010	11,106	255	34	1,325	12,720
DIC. 2011	13,371	306	25	1,512	15,214
DIC. 2012	15,333	442	43	2,027	17,844
DIC. 2013	16,810	448	32	2,219	19,508
DIC. 2014	19,087	565	27	2,494	22,172
DIC. 2015	18,086	687	33	2,419	21,226
DIC. 2016	20,887	791	16	2,160	23,855
DIC. 2017	23,873	728	13	2,229	26,842
DIC. 2018	26,609	717	21	2,666	30,012

PROYECCIONES 2019

Existe una expectativa relacionada al acuerdo comercial entre las potencias de EE.UU. y China, hoy en tregua de 90 días pactada el 2 de diciembre entre los presidentes respectivos durante la cumbre del G20 en Buenos Aires. Si ambas potencias no llegan a un acuerdo, puede haber graves consecuencias para la economía mundial.

Un enfriamiento de la economía mundial haría caer al precio del petróleo, dificultando la tarea del Gobierno nacional de enderezar la situación fiscal.

En el ámbito local, el alza parcial de los combustibles que adoptó el Gobierno de Lenín Moreno, es el inicio de la toma de medidas con costo político y social, para salir de la grave situación fiscal en que nos hallamos.

Las medidas de ajuste comenzaron con las autoridades que se posesionaron en mayo, pero durante sus primeros 6 meses de gestión se tomaron sólo aquellas de poca afectación directa sobre la población: reducción de la inversión pública, liberalización del comercio exterior, inicio del desmantelamiento de trámites innecesarios, aprobación de legislación para atraer inversiones, entre otras.

A futuro, además de continuar con estas iniciativas, el Gobierno deberá enfrentar el abultado rol de pagos del Gobierno central, empresas públicas que son centro de gastos más que de ingresos y devolverle los fondos tomados al Banco Central.

La expansión de la economía ya no puede financiarse con endeudamiento externo. Tiene que ser resultante del ingreso de divisas de inversión o exportaciones. En este entorno de ajuste, no es dado esperar una inmediata recuperación. Las perspectivas para 2019 son de bajo crecimiento. La previsión del Banco Central es de 1.4%, mientras que la de la Comisión Económica para Latinoamérica y El Caribe (CEPAL) es de 0.9%.

El Banco Guayaquil se adaptará a los cambios del entorno económico y seguirá brindando seguridad a sus depositantes, otorgará créditos a sus clientes, dará seguridad y buen ambiente laboral a sus colaboradores, contribuyendo a la sociedad y retornos adecuados a sus accionistas.

ESTRATEGIA

INNOVACIÓN Y EXPERIENCIA BANCARIA

VP EJECUTIVO FINANZAS Y OPERACIONES

JULIO MACKLIFF

Nuestro desafío:
un banco hacia la transformación digital

En Banco Guayaquil hemos decidido dar un siguiente paso en nuestro proceso de transformación digital. Luego de establecer una relación cada vez más interactiva con nuestros clientes, empezamos a alinear todas nuestras operaciones a su experiencia digital en los distintos canales.

Enfocados en el usuario, analizamos cada uno de los productos y servicios que ofrecemos hoy en la plataforma digital del Banco Guayaquil, y como resultado tenemos una simplificación de procesos en las áreas de operaciones y soportes. Una estrategia que se traduce en eficiencia y productividad.

En 2018 el usuario ya empezó a beneficiarse de algunos de los cambios. Arrancamos la campaña 'Yo Digital' con la apertura en línea de cuentas bancarias (ahorro y corriente) y el 30% de las mismas se abren ya por medio de este canal.

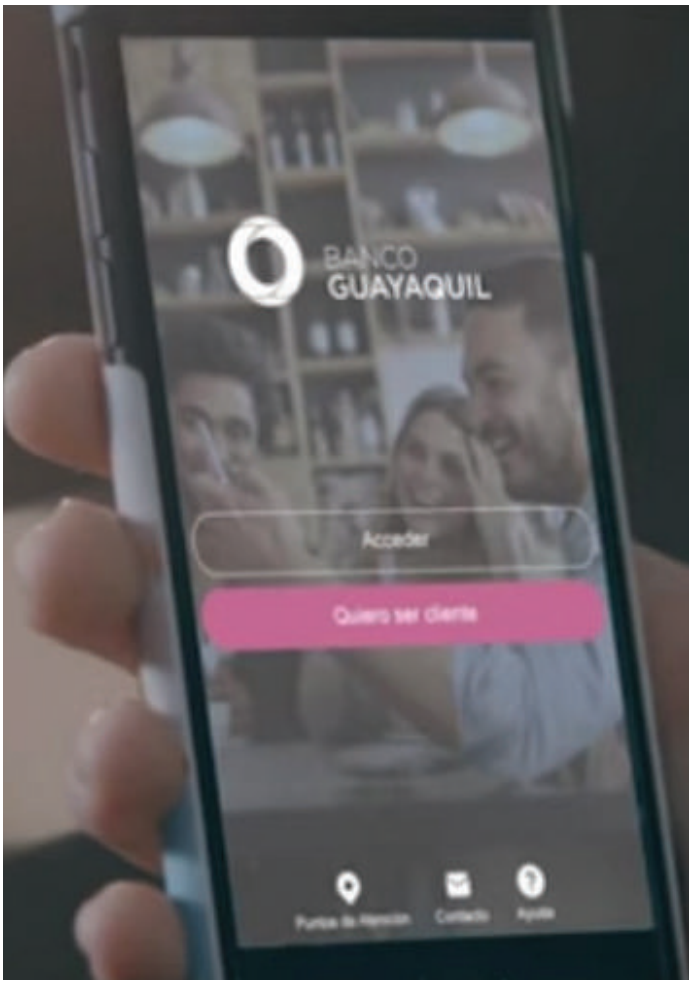
El cliente de Banco Guayaquil sabe que hoy también puede acceder a un crédito o una tarjeta de crédito en menor tiempo, activándola él mismo. Un trámite que podía tomar hasta 15 días, hoy se hace en 48 horas incluyendo la entrega física de la tarjeta de crédito. La premisa fue simplificar la experiencia del usuario para que pueda autoatenderse con pasos sencillos y ágiles.

'Yo Digital' influyó positivamente en el uso de nuestra plataforma móvil. El número de usuarios pasó de 157,000 en 2017 a 255,000 en diciembre de 2018.

Logramos transformar los procesos de venta y activación. Pasamos de otorgar 5,000 tarjetas de crédito mensuales a 13,200, mejorando visiblemente nuestra productividad y el porcentaje de penetración en cuanto a número de tarjetas en el mercado.

Terminamos el 2018 con 164 servicios disponibles en los distintos canales, lo que representa un 28% más de cobertura de servicios respecto al inicio de año, con especial enfoque digital. Somos la primera empresa del sector bancario en permitirles a los clientes transaccionar desde nuestra plataforma móvil, sin usar su plan de datos celular.

Parte fundamental de los avances digitales logrados en nuestro plan de trabajo fue la estrategia tecnológica implementada en los últimos años. Hicimos cambios de plataforma y modernizamos sistemas, lo cual nos permite disponer de plataformas más ágiles y hoy ya vemos los resultados.



La simplificación de procesos es parte de la estrategia integral que plantea el Proyecto Céntrico para los próximos 5 años. Este 2019 será muy importante para lograr esos objetivos de transformación y simplificación. Concluida esta etapa, implementaremos la robotización y automatización en unidades estratégicas como el área legal y la fábrica de crédito.

Buscamos estandarizar un solo contrato de crédito para todos los productos del banco con una firma electrónica. Mientras que con la robotización en la fábrica de crédito se aprobarán operaciones 24 horas al día. El sistema liquidará cualquier crédito desde la plataforma online, como ya se lo hace hoy en campañas preaprobadas. Tenemos que lograr tener un banco 24 horas. Ese es nuestro desafío digital.

Paralelamente, a través de un laboratorio interno crearemos un modelo ideal de atención basado en la experiencia del usuario al solicitar un producto de manera presencial y digital. Queremos que nuestro cliente no encuentre mayores diferencias entre la experiencia de contratación que le genera trasladarse al banco o hacerlo por la vía digital; o que pueda iniciar el proceso vía presencial y terminarlo de manera digital y viceversa.

Así estaríamos cerrando todo un círculo de mejoramiento en la simplificación y eficiencia que repercutirá positivamente en la calidad del servicio, en la productividad de toda la cadena y en los costes. Con menos costes, mermas de procesos y sin límites de horarios, aumentará nuestro volumen de operaciones. Hacia esa eficiencia camina el banco.

VP EJECUTIVO NEGOCIOS

GUILLERMO ENRIQUE LASSO ALCÍVAR

Una mejor experiencia de usuario

El 2018 ha sido un año de crecimiento y de asumir nuevos desafíos. Banco Guayaquil se ha posicionado como una institución altamente competitiva y ha ganado participación de mercado en todos sus segmentos. Destaca además como uno de los bancos más rentables del país, objetivo que buscamos de forma permanente y un valor fundamental para nuestros accionistas.

Fue un año de mucha actividad respecto al crédito de consumo. Nos posicionamos como el principal banco financiador de créditos automotrices en el país, a través de nuestro producto Autofácil.

Pasamos de financiar un promedio de 100 vehículos al mes en 2017, a cerca de 700 unidades en 2018.

Estamos creciendo a un ritmo muy acelerado en la colocación de tarjetas de crédito. Vendemos cerca de 14,000 al mes cuando el promedio era de 5,000. Lo más importante es que lo estamos haciendo de una manera muy segura, logrando incluso niveles de índices de morosidad inferiores a los del mercado.

Para concretar estos logros fue fundamental habernos enfocado en el crecimiento de los depósitos dos años atrás, fortalecer las reservas de liquidez y colocar estos recursos para rentabilizarlos.

En el 2018 los depósitos no han crecido fuertemente, sin embargo el comportamiento del Banco Guayaquil ha sido superior al promedio del mercado. De esa manera, hemos tenido mayor estabilidad, lo cual nos hace más fácil tomar la decisión de conceder nuevos créditos.

En la banca de empresas también hemos crecido. Mantenemos una relación cercana con las principales compañías del país, en todos los sectores y son nuestros canales los que nos permiten marcar la diferencia en el servicio que ofrecemos. Seguimos siendo uno de los bancos con la red de servicio más grandes a nivel nacional, lo cual nos da una clara ventaja competitiva.

Y luego se realizó un trabajo importante en desarrollo digital que nos ayuda a concretar resultados. Cerca del 30% de las cuentas que se abren son a través del canal digital y ya se han otorgado US$ 36 millones en multicrédito (créditos personales) a través de esta plataforma. Todo esto nos permite seguir creciendo de una forma muy eficiente.

Uno de los grandes temas del 2018 fue haber emprendido nuestro plan estratégico Proyecto Céntrico con varios objetivos claves para el banco. Entre esos ganar participación de mercado, posicionarnos como el banco más innovador de la banca ecuatoriana y crecer fuertemente en la región norte del país. Si logramos crecer a un ritmo acelerado en Quito, tendremos una mayor participación, ya que el 40% del mercado bancario está en provincia de Pichincha.

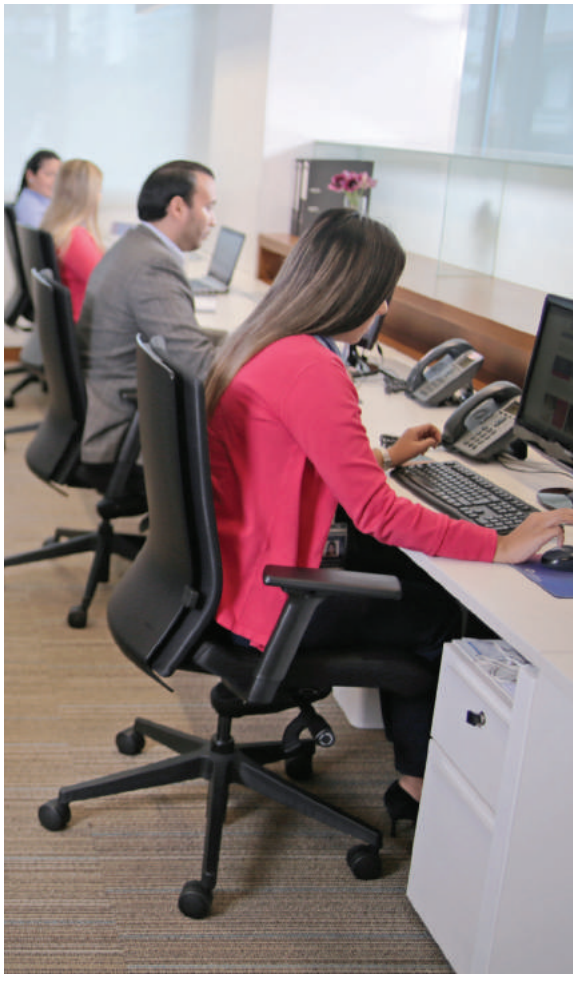
Además de estos grandes objetivos, Céntrico tiene uno fundamental que es poner al cliente en el centro. Mejorando nuestra experiencia de servicio, apoyados de una transformación digital, lo podemos lograr.

Cuando hablamos de transformación digital se piensa en la tecnología, pero para asumir todos estos cambios y hacerlo de la forma más adecuada y rápida, la clave está en la cultura. Ahí está el gran desafío, en cómo nos adaptamos a estas nuevas formas de trabajar.

Un plan estratégico no puede ser solamente la definición de objetivos o métricas, debe traducirse a acciones concretas. Por eso definimos una nueva estructura organizacional y separamos los negocios especializados. Debido a la relevancia del área de Tarjetas de Crédito y su relevancia dentro de la operación, ésta tiene una vicepresidencia a su cargo.

En la banca de personas hoy no sólo se consolidan los segmentos y la atención a clientes sino también todos los canales de atención. Por otro lado, el departamento de Marketing ha asumido nuevas responsabilidades y una visión más estratégica para ayudar a las áreas de negocio a alcanzar sus resultados. Dentro de esta línea, se creó el área de Experiencia enfocada a todo el recorrido que el cliente realiza en todos nuestros canales. Es un cambio trascendental.

Para hacerlo estamos usando muchos recursos tecnológicos, pero también aplicando nuevas metodologías fundamentales para entender mejor el comportamiento de nuestros clientes a través de conceptos como Big Data y Machine Learning. Esto finalmente se traducirá en una mejor experiencia para el usuario a lo largo del proceso de interacción con el banco.



Hubo una fusión de las áreas de tecnología y operaciones, lo cual nos ayuda a innovar de una forma más ágil y nos permite operar de manera más eficiente. Hasta finales de año, cada una de las áreas empezó a desarrollar un plan propio con miras a cumplir los grandes objetivos del plan Céntrico.

Pese a contar con un ADN altamente innovador, el nuevo plan estratégico nos demostró la necesidad de contar con un área de innovación, transformación y estrategia. De esa manera, se busca coordinar los esfuerzos de esos temas de una forma más ordenada y transversal. Queremos sacar proyectos más completos y más rápido durante todo el año. Es otra de las áreas fundamentales que además busca impactar en la forma en que trabajamos. Es primordial lograr que en los próximos 5 años el cliente prefiera a Banco Guayaquil y lo reconozca como el banco donde tiene la mejor experiencia.

GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO

Se entiende como Gobierno Corporativo el conjunto de reglas que guían la gestión y la transparencia, con base en una clara separación de roles entre la Junta de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, para garantizar la toma de decisiones más adecuadas para la estabilidad del banco, su crecimiento y la propuesta de valor que busca entregar a sus grupos de interés.

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Año a año, Banco Guayaquil somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas: 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.

NUESTRO DIRECTORIO

El Gobierno Corporativo de Banco Guayaquil es liderado por el Directorio, responsable de definir sus principales políticas, objetivos estratégicos, así como velar por su cumplimiento. Entre estas directrices se encuentran los lineamientos de desarrollo comercial, las políticas financiera y crediticia, de la calidad del servicio y las que establecen las condiciones laborales de los colaboradores, así como el presupuesto anual. Se encarga además de evaluar el desempeño del Banco y, por tanto, de la línea gerencial, a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo.

Lo conforman cinco directores principales y cuatro suplentes, profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, que no desempeñan cargos ejecutivos en el banco. Son designados por la Junta General de Accionistas por un período de dos años, al término del cual sus miembros pueden ser reelectos. Para la elección del Presidente, la designación se realiza a su vez por los miembros del Directorio.

Miembros del Directorio 2020-2018 del Banco Guayaquil. No consta en la foto el Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos

La Junta General de Accionistas, celebrada el 20 de febrero del 2018, designó al actual Directorio, compuesto por cinco integrantes principales y cinco suplentes, quienes permanecerán en sus cargos hasta febrero del 2020.

PRINCIPALES

Econ. Danilo Carrera Drouet
Presidente del Directorio desde 1995

Sr. Marco Antonio Borja Barrezueta
Director desde 1984

Dr. Galo García Feraud
Director desde 1998

Ab. Raúl Gómez Ordeñana
Director desde 2004

Dr. José Ayala Lasso
Director desde 2005

SUPLENTES

Alm. Fernando Donoso Morán
Director desde 2005

Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez
Directora desde 2010

Dr. Mario Jaramillo Paredes
Director desde 2012

Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos
Director desde 2017

Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga
Director desde 2018

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, en los que a su vez hay además al menos un director. 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	N° DE SESIONES AL AÑO
SESIONES ORDINARIAS	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	6
TOTAL SESIONES REALIZADAS	**18**

ADMINISTRACIÓN

El presidente ejecutivo del Banco Guayaquil junto a tres vicepresidentes ejecutivos - gerentes generales son los responsables de ejecutar la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio.

A su vez, la institución cuenta con un grupo profesional de funcionarios especializados en las distintas áreas de la banca y que tienen a su cargo las divisiones comerciales, financieras, operativas y de soporte.

El banco busca que sus colaboradores estén comprometidos, vivan un buen ambiente laboral y una cultura corporativa con prácticas de avanzada, las mismas que propicien condiciones para su desarrollo y éxito.

COMITÉS

A finales del 2018 funcionaban los siguientes comités normativos y gerenciales:

COMITÉS NORMATIVOS

- Comité de Auditoría
- Comité de Administración Integral de Riesgos
- Comité de Calificación de Activos de Riesgos
- 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

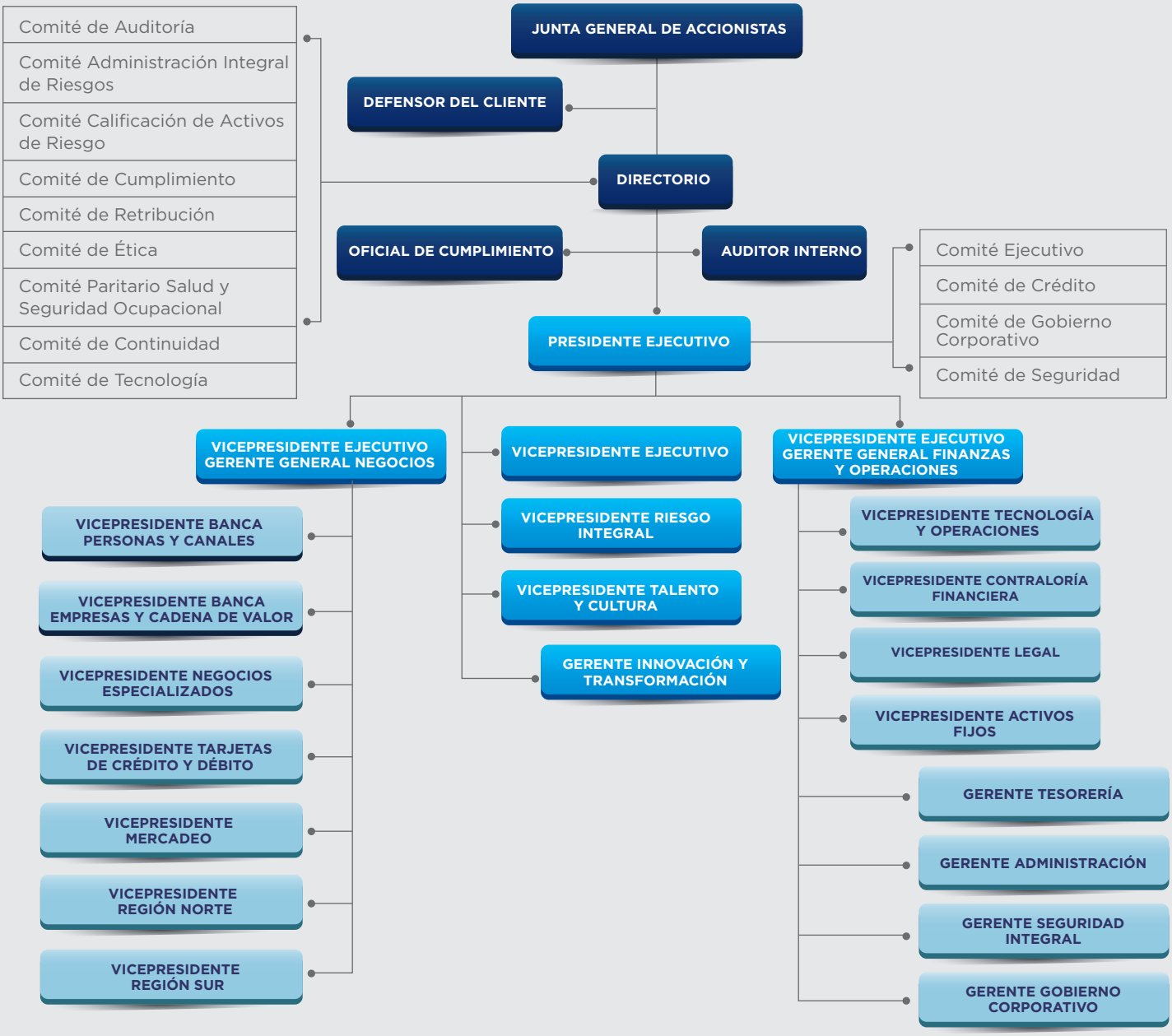
Estadísticas del funcionamiento de los Comités de Auditoría, Cumplimiento, Riesgos, Ética y Retribuciones e indicadores de desempeño.

COMITÉ	N° DE SESIONES AL AÑO
COMITÉ DE AUDITORÍA	12
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	17
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	13
COMITÉ DE ÉTICA	2
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	3
TOTAL NÚMERO DE SESIONES	**47**

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

ORGANIGRAMA



BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

DE PIE:

Juan Fernando Noboa Baquerizo
Vicepresidente Legal

Guillermo Enrique Lasso Alcívar
Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Fernando Coronel Velasco
Vicepresidente de Banca Empresas y Cadena de Valor

Ítalo Cuntó Icaza
Vicepresidente Activos Fijos

Pedro Galvis Acosta
Vicepresidente de Región Norte

Pedro Escobar Ullauri
Vicepresidente de Región Sur

Luis Buendia Portaluppi
Vicepresidente de Mercadeo

Alain Broos Cordova
Vicepresidente de Tarjetas de Crédito y Débito

SENTADOS:

Alexandra Rodríguez Viera
Vicepresidente de Contraloría Financiera

Ernesto Weisson Arizaga
Vicepresidente de Talento y Cultura

Juan Luis Reca Montero
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Julio Mackliff Elizalde
Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas y Operaciones

NUESTRA COMUNIDAD

NUESTROS CLIENTES

Hoy 2,392,892 clientes del Banco Guayaquil cuentan con una importante red de canales y servicios a lo largo del territorio nacional. Disponen de 6.107 puntos de atención entre oficinas bancarias, bancos del barrio y cajeros automáticos. Además, tienen nuestros servicios disponibles a través de los canales digitales como la banca virtual y banca virtual móvil, cuyo uso mantiene su crecimiento. Una muestra de ello es que el 30% de los productos del banco ya se contratan de manera digital, un indicador que demuestra que el cliente cada vez más busca auto-atenderse.

De manera permanente monitoreamos la atención que brindamos a nuestros clientes a través de indicadores de calidad del servicio como el Índice Neto de Satisfacción, Indicadores de Esfuerzo (CES - Customer Effort Score, Recomendación (NPS - Net Promoter Score). En 2018, Banco Guayaquil obtuvo un Índice Neto de Satisfacción del 72,4%.

2,392,892 CLIENTES

USUARIOS BANCA VIRTUAL MÓVIL

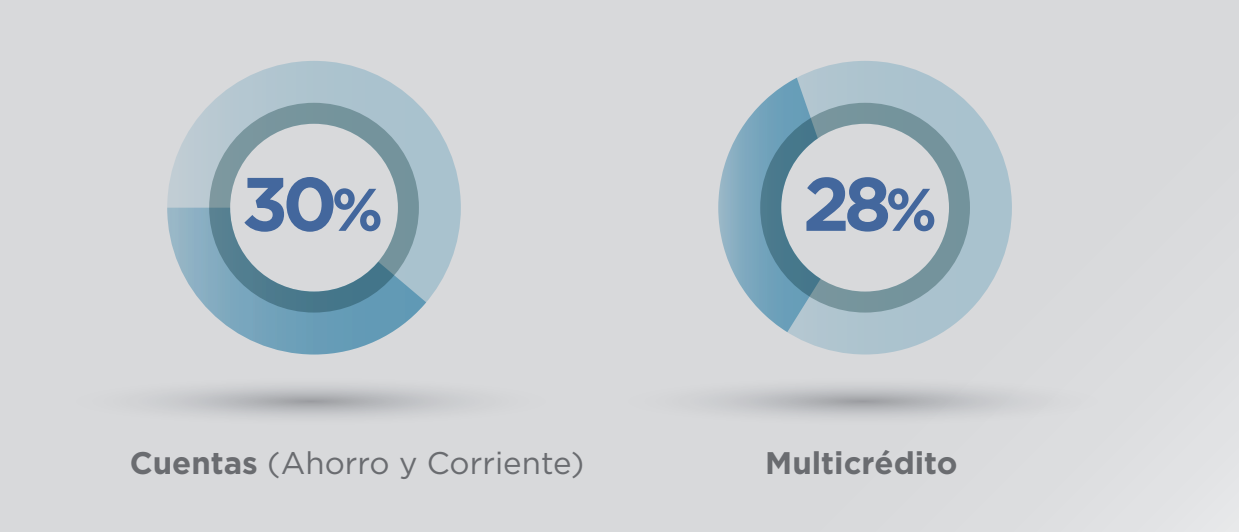
2018

255,000

2017

157,000

COLOCACIÓN DE PRODUCTOS VÍA DIGITAL



LA RED DE SERVICIOS BANCARIOS

TOTAL 6,107

MEJORES EXPERIENCIAS

En 2018 la palabra experiencia tomó mayor relevancia en el Banco Guayaquil. Nos llevó a implementar acciones centradas en la satisfacción de nuestros clientes. Por un lado, a través de la tecnología incorporamos nuevos productos y servicios a nuestro plan de trabajo para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes, pero también se potenciaron los existentes.

Entre ellas destaca la campaña Yo Digital, que permitió a nuestros clientes abrir cuentas de ahorro, corrientes y créditos desde su dispositivo móvil, sin la necesidad de acudir físicamente a la oficina.

Nuestra banca móvil también dio un gran salto durante 2018. Los usuarios que contratan algún producto por esta vía también pueden utilizar la app para realizar consultas y saldos. Esta plataforma cuenta además con servicios diferenciadores como el depósito de cheques, muy valorado por los clientes. Dentro de este año también se lanzó un app especializado de cobranzas para las empresas.

Banco Guayaquil se convirtió en la primera institución bancaria que patrocina el plan de datos celulares a sus usuarios por el uso de la app móvil, con lo cual soluciona una de las principales limitantes para la transaccionalidad digital en el país: la falta de datos.

El chatbot BG también fue potenciado, permitiéndole al usuario auto-atenderse de manera digital por medio de Whatsapp, Facebook Messenger y la web. De esa manera, puede realizar consultas de saldos y movimientos, o solicitar certificados bancarios desde cualquier dispositivo móvil.

Por otro lado, el Banco del Barrio, con 10 años en el mercado, también evolucionó a una versión que brinda mayor movilidad a los propietarios de los negocios. Cerca de 1,500 dispositivos fueron reemplazados por tablets, a través de las cuales los banqueros pueden realizar las diferentes transacciones de forma más cómoda.

TODOS TENEMOS UN
YO DIGITAL

INNOVACIÓN BG

Autenticación biométrica

Uso de App sin megas

Depósitos de cheques

Efectivo móvil

Contratación de servicios on-line

Consultas de saldos y movimientos de productos

Certificados Bancarios, estados de cuenta

Chat BG 24/7 (Facebook Messenger, Web, Whatsapp, Twitter)

ENTENDIENDO AL CLIENTE

Otra de las acciones realizadas por Banco Guayaquil para mejorar la interacción de nuestros clientes en los distintos canales, fue la creación de la gerencia de Experiencia, a cargo de tres áreas específicas: Calidad de servicio, Experiencia de Usuario y Marketing Digital.

Esta unidad cuenta con 3 objetivos estratégicos:

- Mejora continua de procesos que tengan impacto significativa en la satisfacción del cliente.
- Mejorar la experiencia digital usando metodología de diseño centradas en el usuario, teniendo claro sus necesidades y expectativas.
- Mantener una comunicación oportuna, en la forma y canal de preferencia del cliente.

Actualmente, el área de Experiencia lleva adelante la medición de los indicadores de calidad en todos los canales en los que interactúa el cliente con el banco, física y virtualmente. Además, se amplió el horario de atención en las redes sociales, con lo cual hay una capacidad de atender a los usuarios durante las 24 horas del día.

NUESTROS COLABORADORES

Banco Guayaquil cuenta con un total de 2,890 colaboradores, equipo que durante 2018 fue clave en la nueva visión del banco, así como en la adopción del nuevo modelo organizacional trazado en el proyecto Céntrico.

Su actitud ha sido muy positiva respecto a los cambios, lo cual nos demuestra que comparten la visión del banco respecto a la nueva estrategia de tener al cliente en el centro.

Cabe destacar que a raíz de la reestructuración del organigrama institucional, el 50% de las vacantes fueron cubiertas con el personal interno. Confiamos en el talento interno para que pueda ser promovido, pero además confirmamos que estaba preparado para poder asumir nuevas responsabilidades.

Como parte del proyecto Céntrico rediseñamos nuestros valores institucionales y añadimos 4 nuevos valores diferenciadores. De esta manera, buscamos que todos quienes forman parte de Banco Guayaquil tengan pasión por lo que hacen, espíritu de innovación, empatía y sepan adaptarse a las nuevas circunstancias.

Desarrollando el potencial de nuestra gente

Para Banco Guayaquil la capacitación de los colaboradores es de vital importancia en la consecución de su lema “Lo Mejor está por venir”, siendo quienes ejecutan la estrategia de la Institución en su accionar diario. 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
2,842	265	7	US$ 843,939

Con respecto a los programas internos de formación, se pueden mencionar los siguientes:

Escuela de Caja: Destinado a la formación de cajeros nuevos.
Programa de Formación Comercial: Destinado a colaboradores que aspiren a cargos comerciales tales como: Jefe de Agencia, Asesor Comercial o Ejecutivo Financiero.
Programa de Formación para Auditor Interno: Incluye las certificaciones ISO 9001:2015, OHSAS 18001, ISO 14001:2015.

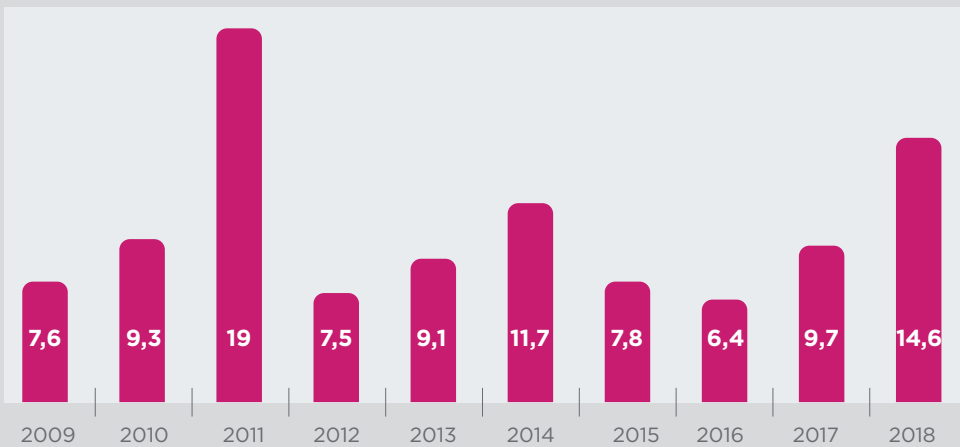
La evolución profesional de los colaboradores está vinculada a la formación y experiencia adquirida, así como a otras variables incluidas en las evaluaciones de rendimiento. En 2018 se dio continuidad a las mismas, incorporando mejoras en cuanto a los indicadores de gestión. Al respecto, en la medición de habilidades y competencias se sumó el nivel de productividad de los colaboradores.

Categoría profesional	N° colaboradores total	N° colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2018	N° hombres evaluados 2018	N° mujeres evaluadas 2018
Operativo	1,618	1,618	100%	728	890
Táctico	695	695	100%	298	397
Ejecutivo	167	167	100%	75	92
Estratégico	15	15	100%	14	1
TOTAL	**2,495**	**2,495**	**100%**	**1,115**	**1,380**

GANANCIAS COMPARTIDAS

La participación de utilidades a los trabajadores ascendió a US$ 14.6 Millones en el 2018, el monto acumulado en los últimos 10 años es US$ 102.7 millones.

PARTICIPACIÓN DE UTILIDADES COLABORADORES
(EN MILLONES DE DÓLARES)



UN LUGAR DONDE TODOS QUIEREN TRABAJAR

CLIMA LABORAL

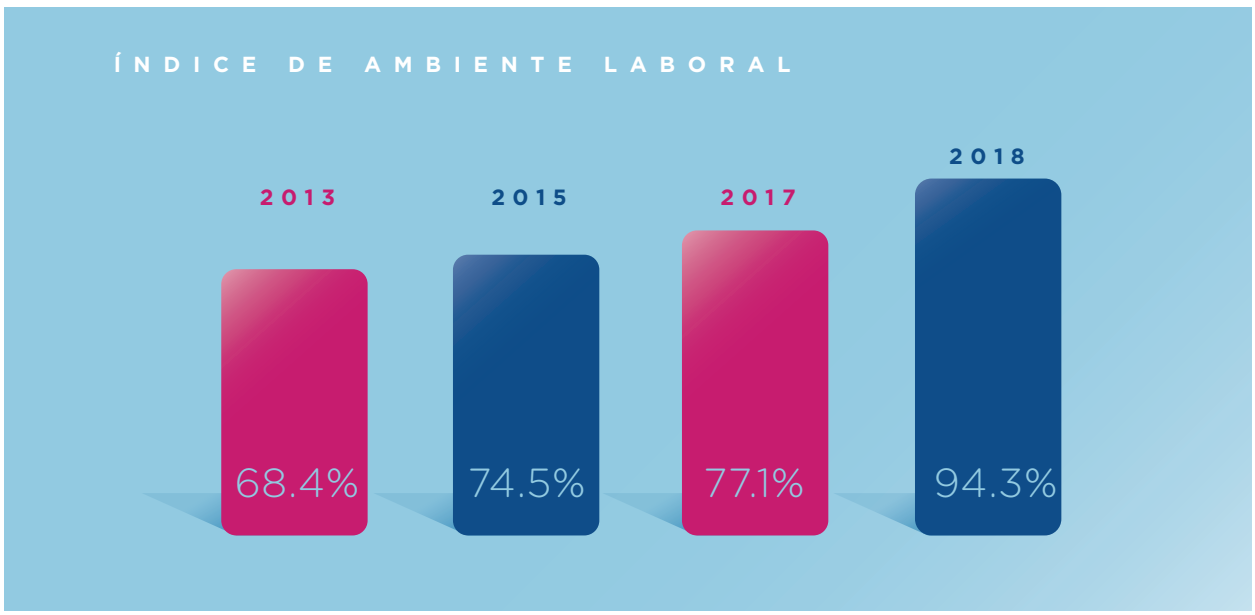
Banco Guayaquil trabaja de manera continua en el clima laboral al interior de sus equipos, apostando por ser considerado uno de los mejores lugares para trabajar, lo que fortalece la atracción y fidelización del talento.

Para cumplir con este objetivo, la Institución ha realizado innovaciones en su ambiente de trabajo en los últimos años, para que sus colaboradores puedan sentirse realizados personal y profesionalmente. Además se garantiza la igualdad de oportunidades y pone a su disposición beneficios pensados en la entrega de valor para atender las principales necesidades en materia de salud y ahorro.

GREAT PLACE TO WORK

Para poder medir su clima laboral, Banco Guayaquil implementa la encuesta Great Place to Work (GPTW), la misma que evalúa los atributos de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo de las organizaciones.

El histórico de calificaciones del Índice de Ambiente Laboral ha ido en ascenso. En 2013 fue de 68.4%, en el 2015 subió a 74.5%, luego en el 2017 fue del 77.1% y en el 2018 logró ubicarse en el 94.3%, lo cual demuestra un compromiso de la administración con nuestros colaboradores en la visión y propósito del Banco.



A lo largo de los años, la calificación ha ido mejorando, lo que llena de orgullo a los colaboradores no solo en términos monetarios, sino porque los hace sentirse personas realizadas y felices.

El año pasado, el porcentaje de los colaboradores del Banco que participaron en dicha medición fue el 97.6%, dando un nivel de confiabilidad del 100%.

Las fortalezas del Banco destacadas en esta última medición fueron: compañerismo, liderazgo, desarrollo, compensación y beneficios. Además, las instalaciones de la empresa son consideradas por los colaboradores como modernas, seguras y saludables, lo que los inspira a ser más creativos y productivos.

El segmento con mayor satisfacción dentro del banco es el de los jóvenes menores a 32 años, que representa alrededor del 50% del total de colaboradores. Esta cifra es relevante, ya que uno de los desafíos que tienen las empresas actualmente es mantener a los talentos más jóvenes.

CUIDANDO A NUESTRO EQUIPO

El Programa “Mi Meta Saludable”, consiste en un coaching profesional para incorporar hábitos saludables en la vida diaria. Durante el 2018 participaron 687 colaboradores a nivel nacional en un período de 3 meses, en donde tuvieron algunos objetivos, tales como: perder peso, mantenerse saludable o incluso incrementar el índice de masa muscular. Los resultados fueron muy satisfactorios ya que el 58% logró reducir su peso, el 80% mejoró sus hábitos, el 25% redujo el riesgo cardiovascular, y el 24% incorporó actividades físicas a su rutina. Finalmente, a fin de fortalecer el programa se dictaron tres talleres prácticos sobre alimentación saludable en las ciudades de Guayaquil, Quito y Cuenca.

SOCIEDAD

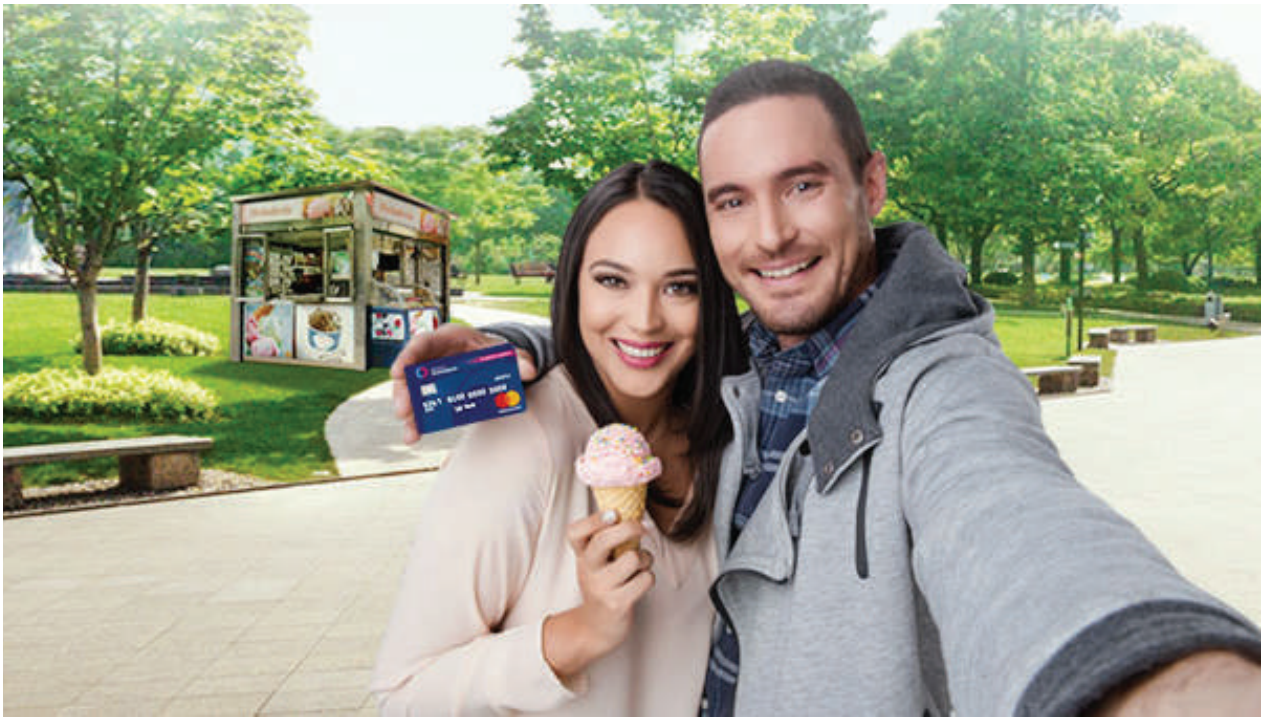
REFERENTES EN SOSTENIBILIDAD

Nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad en general, están en el centro de nuestra operación, es por ello que nuestro modelo de sostenibilidad busca una mejora continua, en línea con el proyecto Céntrico para los próximos 5 años. En 2018 continuamos trabajando para cada uno de nuestros grupos de interés, liderando iniciativas sostenibles bajo los principios de banca responsable.

INCLUSIÓN FINANCIERA

En estos últimos años, Banco Guayaquil ha identificado las diversas necesidades de quienes se encuentran en comunidades lejanas. El objetivo es que puedan acceder a los productos y servicios de la institución y contar con los beneficios que entrega la bancarización, como las posibilidades de ahorro y la disponibilidad de crédito, conforme a los historiales que desarrollen como clientes de la entidad.

Banco Guayaquil fue pionero en la creación de corresponsales no bancarios, denominados "Banco del Barrio", hace ya 10 años, los cuales permiten acercar los productos y servicios a través de las redes de pequeños comercios en poblaciones a nivel nacional. En 2018, la institución cerró con 5.016 puntos corresponsales. Por otra parte, el banco ofrece la "Cuenta Amiga", cuyo único requisito es presentar la cédula de identidad. Además, la institución apostó por el crecimiento de su área de microcrédito.



AYUDANDO A LA COMUNIDAD

Comprometidos con la comunidad, Banco Guayaquil empezó a dictar talleres gratuitos de educación financiera a personas en condición de refugiados que esperan ser insertadas en el sistema financiero ecuatoriano. Esta iniciativa se desarrolla junto a Hebrew Immigrant Aid Society (HIAS), asociación con más de 100 años de experiencia en ayuda humanitaria. El taller de educación financiera impartido por el banco se incluyó en su Programa de Capacitación para la Inserción Social, cuyo objetivo es dotarlos de conocimientos para que puedan emprender.

También como parte de sus talleres a la comunidad, Banco Guayaquil participó en el Programa "Quito a Reciclar" de la Agencia de Promoción Económica (CONQUITO), impartiendo un taller de conocimientos financieros a 45 mujeres recicladoras, en las instalaciones de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo de Quito (EMASEO).

EDUCACIÓN FINANCIERA

Para Banco Guayaquil, la educación financiera va más allá de cumplir con la obligatoriedad existente al respecto en Ecuador. Significa brindar a los ciudadanos las herramientas necesarias que les permitan estar informados sobre sus derechos y obligaciones dentro del sistema bancario, teniendo un conocimiento claro sobre los costos y riesgos que conlleva adquirir un producto o servicio, para que puedan tomar una mejor decisión financiera.

A través del programa de educación financiera "Compañeros de Banca" se logró llegar a 11.257 niños, con quienes se puso en práctica durante el último trimestre del año la campaña denominada "Sueño en grande", para que conozcan los beneficios del ahorro. Esta fue una manera distinta de impartir educación financiera. Se lo hizo de una manera lúdica para que el aprendizaje de las finanzas resulte una experiencia divertida y los niños entiendan de forma amigable el manejo del dinero.

Capacitación a Jóvenes: 4.548 estudiantes, capacitados por 171 colaboradores voluntarios del banco.
Capacitación Adultos: 2.917 personas.
Capacitación e-learning de educación financiera: 2.790 colaboradores.

GESTIÓN AMBIENTAL

Para garantizar el desarrollo sostenible, Banco Guayaquil mantiene su compromiso en la protección y conservación del ambiente. En línea con el negocio bancario y de acuerdo a su actividad, la institución impulsa el desarrollo de proyectos de eficiencia energética y digitalización, para la optimización e implementación de tecnologías limpias.

Además, continuó con la campaña "Yo Cuido", que busca involucrar a los colaboradores a la reducción del impacto sobre el planeta y a implementar buenas prácticas ambientales que logren la consecución de las metas planteadas.

Banco Guayaquil identificó las mejores prácticas en el sector y el liderazgo en la denominada banca sostenible. Por ello, se convirtió en la cuarta institución financiera ecuatoriana en ser miembro signatario de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI).

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 a la eficiencia, calidad y servicio.

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2018	%
TECNOLOGÍA	63	21,857,369	28%
SERVICIO GENERALES	179	38,406,835	48%
MERCADEO	44	12,471,803	16%
CONSTRUCCIÓN DE OFICINAS	26	4,057,969	5%
EQUIPAMIENTO OFICINAS	21	2,620,927	3%
	333	**79,414,903**	**100%**

TIPO DE PROVEEDOR	#	MONTO CONTRATADO	%
LOCAL	319	78,823,141	99.25%
EXTRANJERO	14	591,762	0.75%
Total General	**333**	**79,414,903**	**100%**

INFORMES REGULATORIOS

ANEXOS

1. Estados financieros del Banco Guayaquil del ejercicio 2018, 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

pwc

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2019

Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Banco Guayaquil S.A. (el Banco) que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2018 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2018, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Fundamentos de la opinión

Nuestra auditoría fue efectuada de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección "*Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros*".

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y apropiada para expresar nuestra opinión de auditoría.

Independencia

Somos independientes del Banco Guayaquil S.A. de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores, y hemos cumplido con nuestras responsabilidades éticas de acuerdo con estos requisitos.

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

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

Asunto que requiere énfasis –

Base Contable

Tal como se explica en la Nota 2 a), los estados financieros mencionados en el primer párrafo han sido preparados sobre la base de normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de Información Financiera. Estas bases de preparación fueron adoptadas para atender las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; por esta razón, los estados financieros pueden no ser apropiados para otros propósitos.

Asuntos significativos de la auditoría

Los asuntos significativos de auditoría de acuerdo a nuestro juicio profesional, fueron aquellos asuntos de mayor importancia identificados en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual. Estos asuntos han sido tratados durante la ejecución de nuestra auditoría y para formarnos nuestra opinión sobre los estados financieros en su conjunto, y no expresamos una opinión por separado sobre estos asuntos.

Asuntos significativos de auditoría	Como enfocamos los asuntos en nuestra en auditoría
Valuación de Activos Financieros (inversiones) La valuación de los activos financieros (inversiones) medidos a valor razonable es considerada como un área relevante debido a lo significativo del rubro y los resultados que se generan por el proceso de valoración conforme a lo descrito en la Nota 2 e) a los estados financieros.	Entendimos y evaluamos el diseño y la efectividad de los controles asociados al proceso de la valoración y registro de los activos medidos a valor razonable. Verificamos la apropiada aplicación de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos para la valoración y registro acorde a la normativa vigente. Para los títulos que se negocian en un mercado activo, se obtuvieron los precios de mercado de fuentes de precios de libre acceso, tales como Bloomberg y las bolsas de valores del país, los cuales fueron confrontados con los utilizados por la Administración en la valoración. Para los títulos que carecen de un mercado activo, se evaluaron los cálculos del costo amortizado.

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

Asuntos significativos de auditoría	Como enfocamos los asuntos en nuestra en auditoría
	Recalculamos de forma independiente el valor razonable de una muestra representativa de inversiones y, en general, la valoración de los activos financieros medidos a valor razonable se encuentra dentro de los parámetros esperados de mercado conforme lo requerido por la normativa vigente y las normas contables.
Calificación de activos de riesgo y contingentes La calificación de activos de riesgo y contingentes es considerada como la estimación más significativa de los estados financieros del Banco, debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja por el alto número de variables que se deben considerar tal como se describe en la Nota 2 g) a los estados financieros.	Entendimos y evaluamos el diseño y la efectividad de los controles asociados al proceso para la calificación de cartera de créditos e inversiones. Hemos segmentado nuestras pruebas para los diversos tipos de activos como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar, y Otros activos, además de las cuentas contingentes. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo a lo determinado por la normativa establecida por el ente de control. Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo y contingentes del Banco y hemos validado la exactitud e integridad de dicha base en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas. Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo y contingentes. Efectuados nuestros procedimientos, la calificación de los activos de riesgos ha sido determinada conforme a lo requerido por la normativa vigente y las normas contables.
Reconocimiento de ingresos El reconocimiento de los intereses ganados en la cartera de créditos depende de variables según el tipo de crédito, la morosidad de los mismos, la existencia de reajustes o abonos, entre otros, lo cual incide sobre la complejidad del proceso de reconocimiento. Ver Nota 2 c) a los estados financieros.	Evaluamos y validamos los controles generales de información a nivel de todo el Banco y el diseño y la efectividad operativa de los sistemas y controles que son relevantes para este rubro. Enfocamos nuestro trabajo en los siguientes aspectos que consideramos son los principales elementos que sirven de base para la determinación del ingreso:

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

Asuntos significativos de auditoría	Como enfocamos los asuntos en nuestra en auditoría
	• Clasificación del tipo de cartera de crédito • Reajustes de tasas de interés • Vencimiento de créditos, reversión de intereses por créditos vencidos y cartera que no devenga intereses • Intereses de mora • Reestructuraciones, novaciones y refinanciamiento de créditos • Abonos anticipados de capital, cambios en las tablas de amortización • Recuperación de cartera vencida • Cartera recuperada mediante dación de pago Realizamos un recálculo de los intereses ganados mediante el uso de las bases de datos proporcionadas por el Banco y los resultados se encuentran dentro de los parámetros esperados para este tipo de procedimiento.

Otro asunto

Los estados financieros del Banco Guayaquil S.A., por el año terminado el 31 de diciembre del 2017, fueron auditados por otra firma de auditoría cuyo dictamen de auditoría, de fecha 22 de enero del 2018, expresó una opinión sin salvedades sobre los mismos.

Otra información

La Administración es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el Informe a los Accionistas 2018 (que no incluye los estados financieros ni el informe de auditoría sobre los mismos). Se espera que el Informe a los Accionistas 2018 esté disponible después de la fecha de nuestro informe de auditoría.

Nuestra opinión sobre los estados financieros del Banco, no incluye dicha información y no expresamos ninguna forma de aseguramiento o conclusión sobre la misma.

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer el Informe a los Accionistas 2018 cuando esté disponible, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Si, al leer el Informe a los Accionistas 2018, concluyéramos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho a los Accionistas y Miembros del Directorio.

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

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 adjuntos de acuerdo con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador 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 al 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 en relación con la auditoría de los estados financieros

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.

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.

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

- 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 entidad en funcionamiento.

- Evaluamos la correspondiente presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros, incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran su presentación razonable.

Comunicamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a los responsables del Gobierno Corporativo del Banco una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables en relación con la independencia y comunicado con ellos acerca de todas las relaciones y demás cuestiones de las que se puede esperar razonablemente que puedan afectar a nuestra independencia y, en su caso, las correspondientes salvaguardas.

Entre los asuntos que han sido objeto de comunicación con los responsables del Gobierno Corporativo de la entidad, determinamos los más significativos en la auditoría de los estados financieros del periodo actual y que son, en consecuencia, los asuntos significativos de la auditoría. Describimos estos asuntos en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente estos asuntos o, en circunstancias extremadamente poco frecuentes, determinemos que un asunto no se debería comunicar en nuestro informe porque cabe razonablemente esperar que las consecuencias adversas superarían los beneficios de interés público del mismo.

PricewaterhouseCoopers

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

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

BALANCE GENERAL

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018 - (EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES)

ACTIVOS		PASIVO Y PATRIMONIO	
Fondos disponibles	891.623	Obligaciones con el público	3.320.469
Inversiones	494.069	Obligaciones inmediatas	22.005
Cartera de créditos neto	2.652.393	Cuentas por pagar	185.342
Cuentas por cobrar neto	41.109	Obligaciones financieras	289.836
		Valores en circulación	4
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	410	Obligaciones convertibles en acciones y deuda subordinada	21.615
Propiedades y equipos neto	135.225	Otros pasivos	1.181
Otros activos	116.794	Patrimonio	491.171
Total del activo	**4.331.623**	**Total pasivo y patrimonio**	**4.331.623**
	Cuentas Contingentes	**1.404.774**	
	Cuentas de orden	**10.784.928**	

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

ESTADO DE RESULTADOS

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES)

CUENTA	MONTO
Intereses y descuentos ganados	288.444
Intereses causados	(74.829)
Margen neto de intereses	**213.615**
Comisiones ganadas	43.800
Ingresos por servicios	117.009
Comisiones causadas	(22.704)
Utilidades financieras	9.751
Pérdidas financieras	(5.927)
Margen bruto financiero	**355.544**
Provisiones para activos de riesgo	(58.940)
Margen neto financiero	**296.604**
Gastos de operación	(200.376)
Margen de intermediación	**96.228**
Otros ingresos operacionales	638
Otras pérdidas operacionales	(461)
Margen operacional	**96.405**
Otros ingresos	15.634
Otros gastos y pérdidas	(3.018)
Utilidad antes de participación de los empleados en las ultilidades e impuesto a la renta	**109.021**
Participación de los empleados en las utilidades	(14.591)
Utilidad antes del impuesto a la renta	**94.430**
Impuesto a la renta	(34.058)
Utilidad neta	**60.372**

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES)

FLUJO DE CAJA DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN:	
Intereses y descuentos ganados	287.628
Comisiones ganadas	43.800
Intereses y comisiones pagadas	(90.147)
Pagos operativos, impuestos y a empleados	(169.053)
Utilidades financieras	3.824
Ingresos por servicios	117.010
Otros ingresos no operacionales	12.744
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales	**205.806**
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES:	
Inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	94.374
Cartera de créditos	(396.051)
Bienes adjudicados, por arrendar y recuperados	3.134
Obligaciones con el público	258.625
Obligaciones inmediatas	11.132
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	**177.020**
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN:	
Adquisición de propiedades y equipo	(6.172)
Incremento de gastos diferidos	(7.405)
Disminución de acciones y participaciones	573
Incremento de fondo de liquidez	(19.958)
EFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	**(32.962)**
FLUJOS DE CAJA ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO:	
Pago de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	(49)
Disminución de obligaciones financieras	(62.999)
Dividendos pagados por anticipado	(4.706)
Pago de dividendos	(23.021)
EFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	**(90.775)**
FONDOS DISPONIBLES:	
Aumento neto del año	53.283
Saldo al comienzo del año	838.340
SALDO AL FINAL DEL AÑO	**891.623**

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

POR EL AÑO TERMINADO EL 31 DICIEMBRE DEL 2018
(EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES)

UTILIDAD NETA DEL AÑO	**60.372**
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	58.940
Reverso de provisiones	(85)
Depreciaciones	11.344
Amortizaciones	15.961
Provisión para jubilación patronal	4.018
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	(188)
Utilidad neta en venta de propiedades y equipo	(91)
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	(179)
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:	
Cuentas por cobrar	(1.360)
Gastos anticipados y otros activos	(306)
Cuentas por pagar	57.056
Otros pasivos	324
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	**205.806**

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos
Contador

pwc

INFORME DE COMISARIO

A los miembros del Directorio y Accionistas

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2019

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 2018 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 2019.

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 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.

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

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

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 establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las cuales difieren de las Normas Internacionales de

pwc

Banco Guayaquil S.A.
Guayaquil, 22 de enero del 2019

Información Financiera. Dichas diferencias se encuentran detalladas en la Nota 2 b) de los estados financieros auditados del Banco.

- En la planeación y ejecución de nuestra auditoria 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 cumplimiento del Banco de las normas para la prevención de lavado de activos, y del financiamiento de delitos como el terrorismo, 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 2018 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 podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

Este informe de Comisario se emite exclusivamente para información y uso de los 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

Guayaquil, 16 de enero del 2019

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 2018.

1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS:

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2018, 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 2018.

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 2018***, 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 la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como auditora interna, informo que durante el año 2018 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 2018, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de riegos 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 Riesgo 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, 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 2018 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 los años 2014 y 2016.

- Durante el año 2018 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 PREVENCIÓN DE OPERACIONES DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS.

Los controles aplicados por Banco Guayaquil para la prevención de operaciones relacionadas con lavado de activos y el financiamiento del terrorismo y otros delitos 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 2018 preparado por la Oficial de Cumplimiento y reportado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador. 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.

Atentamente

Sheila Chiang M.
Auditora Interna
Calificada por la Superintendencia de Bancos
Resolución No IDG-DJyTL - 2012-090

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

Guayaquil, 16 de enero de 2019

INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORIA
AL DIRECTORIO Y A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTA

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

Según lo establece el Capítulo I, del Titulo 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 2018 fueron:

1. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2018.

2. Recomendamos al Directorio la contratación de la firma de auditores externos PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. para el periodo 2018.

3. Recomendamos al Directorio la contratación de la firmas calificadoras de riesgos Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings para el periodo 2018.

4. 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.

5. Conocimos el 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 con corte a junio de 2016.

6. Conocimos los informes emitidos durante el año 2018 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.

7. Mantuvimos varias sesiones con los funcionarios del banco para conocer con más profundidad las estratégicas y procedimientos del banco y su apego a los objetivos institucionales. En particular, durante el 2018 conocimos el funcionamiento de las áreas de Tecnología y Operaciones, Seguridad Integral y Contabilidad, conociendo principalmente los siguientes aspectos, entre otros:

- Misión
- Visión
- Objetivos
- Estructura organizacional
- Coberturas
- Proyectos y sus avances
- Procesos

8. Presentamos al Directorio el informe trimestral de las actividades desarrolladas por el 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.

9. Conocimos el seguimiento a los informes trimestrales sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo del año 2018 de la Unidad de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.

10. Conocimos los informes trimestrales de calificación de Riesgo del Banco practicados por las firmas Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings.

11. Conocimos las principales recomendaciones que contiene el informe del Memo de Control Interno del año 2017 del Banco Guayaquil, emitido por los auditores externos, y el seguimiento de aplicación de los mismos.

12. Conocimos el seguimiento efectuado al informe de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias que los auditores externos de Deloitte & Touche Cía. Ltda. emitieron con corte 31 de diciembre del 2017.

13. Conocimos y aprobamos la actualización del Manual de Auditoría Interna, el análisis de 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.

14. 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 2018.

15. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2019.

Nuestra apreciación es que los sistemas de control interno del Banco Guayaquil S.A. incorporan las mejores prácticas bancarias y funcionan de conformidad con los diseños implementados por el banco.

El presente informe fue aprobado por unanimidad por los miembros del Comité previo a ser elevado a consideración del Directorio y 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

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

Guayaquil, 11 de enero del 2018

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
GOBIERNO CORPORATIVO

Banco Guayaquil siguió implementando durante el 2018 las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en donde la institución busca constantemente perfeccionar los procesos y estructuras internas que aseguren el estricto cumplimiento de las normas internacionales, las leyes de Ecuador y los estatutos sociales.

La entidad formaliza a través de su Código de Gobierno Corporativo las políticas internas que permiten ejecutar las disposiciones de los estatutos, así como otras disposiciones que a través de la ética garanticen un marco eficaz para las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil 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 2018	**7,041**	**100%**
NATURAL	6,791	96.45%
JURÍDICA	250	3.55%
TOTAL 2017	**6,813**	**100.00%**
NATURAL	6,572	96.46%
JURÍDICA	241	3.54%
TOTAL 2016	**6,791**	**100.00%**
NATURAL	6,548	96.42%
JURÍDICA	243	3.58%

2. Distribución por rango de capital de los accionista:

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones ‹ 1,000	0.17%
Acciones ›=1,000 HASTA ‹=5,000	0.94%
Acciones ›=5,001 HASTA ‹=10,000	1.18%
Acciones ›=10,001 HASTA ‹=50,000	5.44%
Acciones ›=50,000 HASTA ‹=100,000	2.87%
Acciones ›=100,000	89.40%
TOTAL	**100.00%**

3. Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
‹ 1 año	338	5.51%
›=1 ‹=3 años	156	2.22%
›3 ‹=5años	195	2.77%
›5 años	6,302	89.50%
TOTAL	**7,041**	**100.00%**

4. Fechas y tipos de Junta de Accionistas:

	JUNTA ORDINARIA
	20 / 02 / 2018
JUNTAS REALIZADAS	1
NUM. ACCIONISTAS*	6,813
NUM. ASISTENTES	98
TOTAL ASISTENTES VS TOTAL ACCIONISTAS	**1.44%**

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PERIODO 2018	
JUNTA EXTRAORDINARIA 29 / 05 / 2018	JUNTA EXTRAORDINARIA 21 / 08 / 2018
1	1
6,807	7,073
11	9
0.16%	**0.13%**

Número de Accionistas que registraron su voto:

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PERIODO 2017	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS PERIODO 2017
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA (S) EXTRAORDINARIA (S)
TOTAL ASISTENTES	98	20
ACCIONISTAS CON VOTO REGISTRADO VS TOTAL ACCIONISTAS	**1.44%**	**0.29%**

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

MECANISMOS DE DIFUSIÓN PAR ALA INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS	
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONISTAS
OFICINA PRESENCIAL DEL ACCIONISTA	1,438
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	303
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	2,915

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 han 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 para el año 2018 para los miembros del Directorio de Banco Guayaquil S.A., se ejecutó el Programa de Actualización Financiera y Normativa, cuyo objetivo es 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 la de presentar una visión más profunda sobre la realidad económica del país y del mundo. Durante el año se realizaron cinco jornadas de actualización para los Directores:

TEMA	PARTICIPANTES
PRESENTACIÓN ESCENARIOS ECONÓMICOS	9
NUEVA NORMA DE RIESGO OPERATIVO	8
ROADMAP DIGITAL BG	8
PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS	8
VICEPRESIDENTA REGIÓN NORTE	8

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	31
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	30
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	10
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	38

2. Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior y post grado

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

D. INFORMACIÓN LABORAL

1. Características de los colaboradores de la institución

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2018	1,615	1,276	**2,891**
2017	1,577	1,240	**2,817**
2016	1,641	1,253	**2,894**

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

AÑO	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSTGRADO	TOTAL
2018	1,689	1,041	161	**2,891**
2017	1,683	979	155	**2,817**
2016	1,826	963	105	**2,894**

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
2018	22	43	7	272
2017	187	38	0	225
2016	175	4	4	183

E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES:

Al 31 de diciembre de 2018, el número de accionistas que han realizado el proceso de desmaterialización asciende a: 2.877 accionistas que han desmaterializado totalmente; 3.453 accionistas que han desmaterializado parcialmente; y existen 711 accionistas que se encuentran pendientes por desmaterializar.

Por otro lado en lo que respecta a la Desmaterialización de Acciones por capital pagado al 31 de diciembre de 2018, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado asciende a $361'348.069 quedando todavía pendiente por desmaterializar $8'821.931.

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por el Banco Guayaquil S.A. durante el año 2018 en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Atentamente,

ECON. Danilo Carrera Drouet.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO

Guayaquil, 11 de enero de 2019

INFORME ANUAL 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. Este objetivo se ha logrado a través de la puesta en práctica de 79 talleres presenciales que se dirigieron a 11.257 niños; 89 talleres para 4.548 jóvenes a través del programa "Compañeros de Banca", y 84 talleres en donde participaron 8.328 adultos.

El programa incluye la capacitación no sólo de clientes y no clientes sino además de otros grupos de interés tales como: colaboradores, proveedores, accionistas, Banqueros del Barrio y comunidad en general.

Es de vital importancia destacar que los talleres son impartidos a nivel nacional por más de 120 colaboradores de la institución.

De esta manera, cumpliendo con literal d) del artículo 5, del Capítulo IV, del Título XIII, Libro I de la Codificación de Normas de Control de la Superintendencia de Bancos relativo a los Programas de Educación Financiera por parte de las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, hemos cubierto con éxito el cronograma de implementación y seguimiento como se muestra en el siguiente detalle:

MALLA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - 2018	
FACTORES	**PORCENTAJES**
Formación de Facilitadores- Colaboradores de Banco Guayaquil	100%
Elaboración, revisión e impresión del material didáctico	100%
Elaboración del programa de Capacitación para el año 2018	100%
Capacitación Presencial	100%
Mantenimiento de la página web del Programa de Educación Financiera	100%
Elaboración y control de indicadores	100%
Aprobación del Informe de Cumplimiento - Fase 4 por parte del Comité de GC	100%
Aprobación del Informe de Cumplimiento - Fase 4 por parte del Directorio	100%
Aprobación del Programa de Educación Financiera año 2019 por parte del Directorio	100%
Aprobación del Informe de Cumplimiento - Fase 4 por parte de la Junta de Accionistas	100%
CALIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	**100%**

Atentamente

Ec. Julio Mackliff E.
Vicepresidente Ejecutivo – Gerente General

Guayaquil, 27 de diciembre de 2018

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 27 de diciembre de 2018, 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 en la Resolución No. -2018-438F publicada en el R.O. No. 213 del 3 de abril de 2018, dictada por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Se revisó el efecto de los ajustes salariales realizados a colaboradores de la red comercial del Banco Guayaquil, así como los incrementos salariales realizados en septiembre de 2018 sobre los planteamientos realizados en el 2015 sobre el Proyecto Hay.

Atentamente

Andrés Arens.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES

Guayaquil, 11 de enero de 2019

INFORME ANUAL

Señores
JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
BANCO GUAYAQUIL S.A.
Presente

De mis consideraciones

De conformidad con lo establecido en la Resolución Nº SB1140-2018- 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 Nº -2016-291F ; y comprometiéndome a cumplir durante el periodo 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 Nº SB 904-2018- 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 clientes o usuarios.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.14 de la Resolución Nº SB 904-2018-, "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 2018.

ACTIVIDADES

Periodo: Noviembre – Diciembre 2018

- 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.

RECLAMOS DE CLIENTES ATENDIDOS

En el año 2018 se atendieron 362 reclamos.

Los datos de enero a agosto fueron extraídos de informe mensual de defensor del cliente anterior.

En los meses de Septiembre y octubre no hubo casos atendidos porque estaba en proceso de selección del nuevo defensor del cliente.

A partir de noviembre se posesionó el nuevo defensor del cliente.

MES	CLIENTES
ENERO	38
FEBRERO	27
MARZO	46
ABRIL	37
MAYO	33
JUNIO	45
JULIO	37
AGOSTO	43
NOVIEMBRE	15
DICIEMBRE	43
Total General	**362**

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

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

MOTIVOS DE RECLAMOS

En el año 2018 se atendieron 185 reclamos por "Servicios no financieros", lo que agrupa los reclamos por débitos de seguros en cuentas o tarjetas de crédito, éstos reclamos equivalen al 51% de los reclamos atendidos.
El segundo nivel de reclamos más frecuentes fueron los que tienen que ver con "Saldo de deuda", con 94 casos, equivalente al 26%, y el tercer grupo de más reclamos fueron los que se refieren a "Consumos no realizados", con 27 casos, que representan el 7%. Los demás motivos agrupan el 17% de los reclamos.

MOTIVOS	CLIENTES
SERVICIO NO FINANCIERO	185
SALDO DE DEUDA	94
CONSUMO NO REALIZADO	27
CHEQUE	9
RETIRO NO EXITOSO	7
PAGO SERVICIO	6
CENTRAL DE RIESGO	5
SALDO CUENTA	5
TRANSFERENCIA	5
BANCO DE BARRIO	3
DEPÓSITO	3
BILLETE FALSOS	2
TARJETA NO ENTREGADA	1
SEGURO DESGRAVAMEN	1
COACTIVA	1
BENEFICIO MARCA TC	1
PLAN DE MILLAS	1
DATAFAST	1
SOBREGIRO	1
RETIRO NO REALIZADO	1
CIERRE DE CUENTA	1
ESTADO DE CUENTA	1
MILLAS	1
Total general	**362**

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

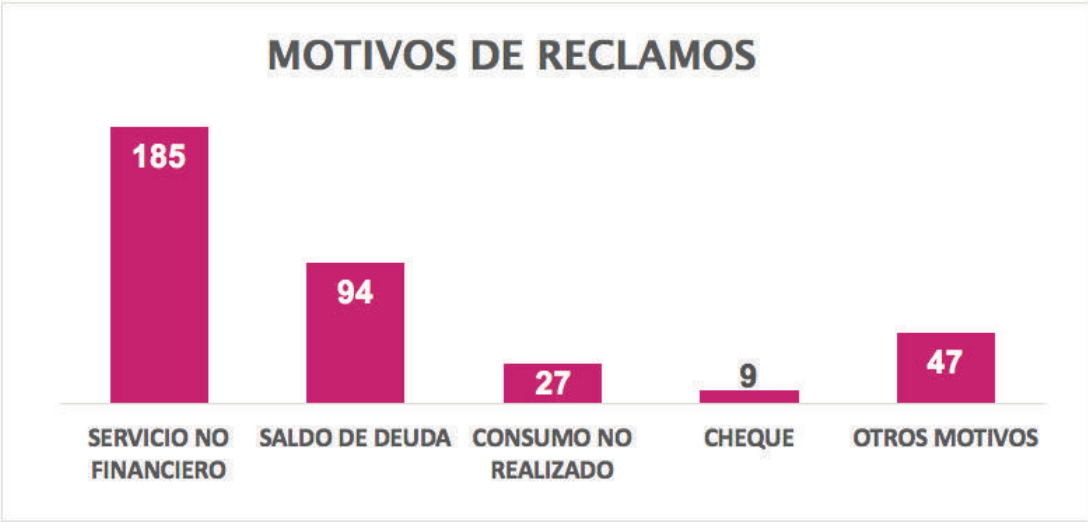


Gráfico 2. Motivos de reclamos
Elaborado por: Defensor del Cliente

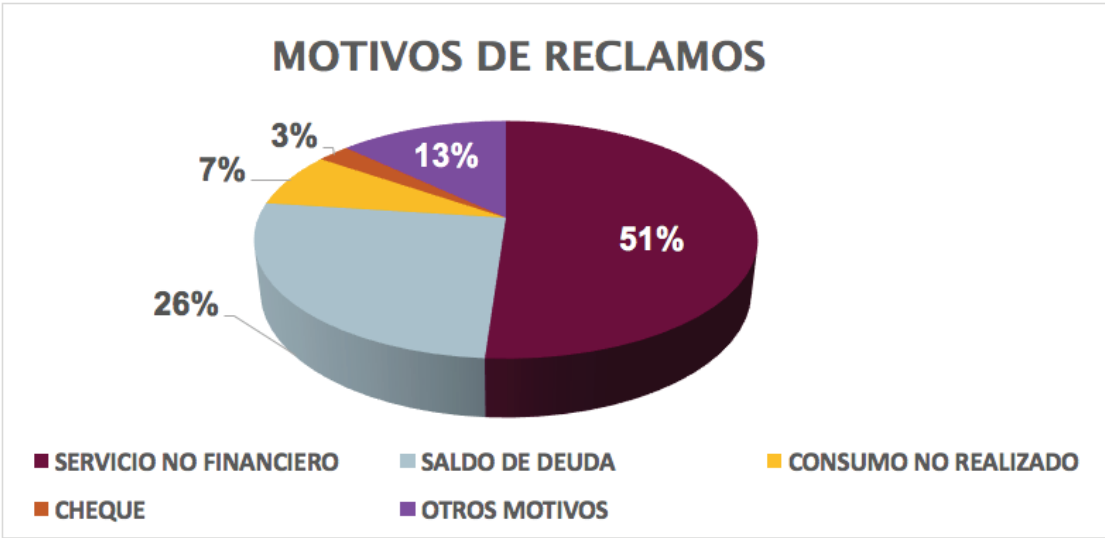


Gráfico 3. Motivos de reclamos en %
Elaborado por: Defensor del Cliente

CONCLUSIONES

• La mayor parte de reclamos presentados fueron por cobros de seguros y servicios en tarjeta de crédito, cuentas de ahorros y corrientes.

• Los reclamos atendidos por esta defensoría mayormente son resueltos por la institución bancaria con acuerdo de las partes.

• Los clientes, previo a realizar sus reclamos, hacen consultas en los temas de como plantear sus reclamos y solicitan el formulario para reclamos.

RECOMENDACIONES

• Se recomienda verificar el canal de atención telefónica, porque muchos clientes llaman a la extensión del defensor del cliente al no poder canalizar sus requerimientos de información o servicios en el canal telefónico.

• Se recomienda verificar la información de contacto del defensor del cliente, la misma que permanece desactualizada. Es recomendable que se dé acceso al formulario de reclamos al defensor del cliente, en la página del banco, para mayor facilidad de los clientes.

Ing. Arturo Morales.
DEFENSOR DEL CLIENTE

Guayaquil, 15 de Enero del 2019

INFORME DE LA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS (PLAFD)

Los sujetos obligados en general, y las instituciones financieras en particular, enfrentan en la actualidad una serie de desafíos de cumplimiento, más aun considerando la transformación digital que está viviendo la industria bancaria, la misma que genera mayores capacidades de negocio y consigo retos, cuya evolución puede afectar las facultades de los sistemas de control. Al mismo tiempo, todas estas entidades enfrentan un mayor escrutinio regulatorio y sancionatorio, vinculados a los sistemas de monitoreo de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos (PLAFD). En respuesta a aquello, Banco Guayaquil ha desarrollo modelos de monitoreo altamente eficaces que nos han permitido evolucionar en este nuevo modelo de gestión, siendo la Data Analytic elemento clave para identificar y monitorear el riesgo de cumplimiento de forma preventiva con certeza y efectividad.

El año 2018 se alcanzaron hitos muy importantes en temas PLAFD, logrando por primera vez alcanzar un convenio de cooperación entre la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA), siendo el Banco Guayaquil sede de este evento de carácter nacional, la finalidad del mismo fue trabajar en estrategias de prevención e identificación de casos de lavado de activos y financiamiento de delitos de manera conjunta y de esa manera convirtiendo a la Banca Privada en sus aliados estratégicos para combatir actividades relacionadas con el lavado de activos y el financiamiento de delitos.

El modelo de gestión PLAFD desarrollado por Banco Guayaquil impulsa el desarrollo de políticas y medidas efectivas de control, que se fundamentan en los siguientes pilares:

Contar con una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.- Un equipo de Cumplimiento altamente preparado ha sido la clave para el cumplimiento satisfactorio de los objetivos estratégicos de la Unidad, desarrollando sus actividades en sus marcadas líneas de gestión enfocadas en la Investigación, Validación y Supervisión y Monitoreo, Matrices y FATCA.

Este año nuestra Oficial de Cumplimiento ha sido designada Vicepresidenta del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA, generando una participación activa en la toma de decisiones a nivel de la industria bancaria.

Actualizar nuestro manual de políticas y procedimientos, para Prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos (PLAFD).- Herramienta que sirve de guía práctica para cumplir con el objetivo de prevenir el LA/FD, la misma que se encuentra aprobada por el Directorio en el mes de marzo en su vigésima primera versión, difundido a nivel nacional y acorde a las leyes y regulaciones vigentes.
Desde este año 2018 dentro de los requisitos normativos establecidos para nuestro manual PLAFD es que el mismo debe ser registrado ante la UAFE y bajo un modelo definido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, satisfactoriamente nuestro manual cumple todas estas definiciones establecidos por los ente de control y se encuentra fundamentada en la Ley y Reglamento PLAFD vigentes.
Los cambios más destacados se fundamentan en la metodología de riesgo PLAFD cuyos temas más destacados fueron: metodología de riesgos para clientes internos y a su vez se desarrolló una metodología de riesgos enfocada a las oficinas del Banco. En este proceso de actualización se incluyeron cambios relacionados con nuevos controles, reglas de monitoreo y políticas internas.

Capacitar a todos los colaboradores con el objetivo de mantenerlos preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.- Dentro de este objetivo es importante destacar que el Banco Guayaquil fue sede de la primera capacitación a los Oficiales de Cumplimiento de la región costa, se realizaron jornadas de 2 días donde la autoridad de control expuso temas enfocados a la responsabilidad del Oficial de Cumplimiento y las metodología de Riesgos en este evento pudimos participar diferentes área del Banco tales como Seguridad Integral, Riesgo, Auditoria, Operaciones y Cumplimiento.

La Unidad de Cumplimiento trabajó en conjunto con el área de Talento Humano en la actualización del Curso Virtual, el mismo que forma parte de una sinergia realizada por el área de Seguridad Integral donde se incluyeron nuevos casos alineados a tipologías presentadas durante este año y los cambios normativos vigentes, alcanzando el 98% de aprobación del curso de actualización anual.
De manera presencial, se capacitó a 497 Colaboradores sobre temas de prevención, de igual manera se actualizó a nuestro Directores en una capacitación muy práctica enfocada a casos reales de carácter público y en la actualización de la normativa vigente, todo estos eventos en cumplimiento con lo que menciona la norma vigente JB-20132453- en la sección IX de la Capacitación.

Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento fue capacitada en un 100% realizando capacitaciones externas y autorizadas por la UAFE.

De manera paralela se ha mantenido las comunicaciones continuas dirigidas a todos los colaboradores, a través de la campaña **"PREVENIR DEPENDE DE TI".**

Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada.- El éxito de un programa PLAFD depende del establecimiento efectivo de estrategias de monitoreo mediante el uso de plataformas tecnológicas de alto nivel, principio fundamental que ha sido adoptado por Banco Guayaquil y sus altos funcionarios, lo cual ha permitido que este año 2018 se realicen actualizaciones muy importantes en nuestras herramientas de control.

Con la versatilidad de la nueva plataforma RCSA, utilizada en la validación de listas de control, durante este año a través de análisis estadísticos se logró establecer políticas especializadas en validaciones de nombres logrando reducir los falsos positivos en un 80% siendo más asertivos en esta validación, análisis que nos permitió estar preparados para la aperturadas de cuentas a través de este canal online. De manera paralela nuestras estrategias de monitoreo Sentinel C&R estuvieron enfocadas en este nuevo modelo de transformación digital, generando alertas enfocadas a este tipo de clientes.

En cuanto al cumplimiento de las políticas podemos mencionar: **"Conozca a su Cliente"**, durante el año 2018 con la finalidad de mantener una gestión adecuada de los movimientos económicos superiores al perfil se han realizado las siguientes estrategias: desarrollo de modelos comportamentales de perfiles de clientes en conjunto con el área de Riesgos, campañas de actualización de perfiles, capacitaciones presenciales, seguimiento semanal de los casos a los Vicepresidentes, aplicación de sanciones por incumplimiento a la gestión de monitoreo, notas informativas respecto a procesos medulares PLAFD, entre otros.

Finalmente cumplimos con el lanzamiento de la campaña de actualización de datos personales a nivel nacional por diferentes canales y por primera ocasión dirigida a clientes estratégicos que por su nivel de riesgo requieren una actualización personalizada y con los procesos de certificación FATCA del año 2018. **"Conozca su Empleado"**, se cumplió con el proceso de actualización anual de la declaración patrimonial anual de Funcionarios y Colaboradores, adicionalmente cumplimos con el seguimiento al monitoreo de empleados realizado por el área de Talento Humano y el desarrollo de una metodología de riesgos enfocadas al cliente interno. **"Conozca a su Corresponsal"**, se cumplió con la presentación del Programa de Prevención a nuestros corresponsales y empresas remesadoras del exterior y con la actualización de la política según lo determina la norma. **"Conozca a su Proveedor"**, se logró la réplica de información de nuestros proveedores a la plataformas de monitoreo transaccional permitiendo desarrollar reglas específicas para este segmento de cliente y finalmente se cumplió con el análisis de clientes en función a la política **"Conozca a su Mercado"** este análisis nos ha permitido evaluar el segmento de clientes de alto riesgo que pertenecen a actividades de alto riesgo, depositantes con alto volumen de efectivo en la frontera y de manera especial personas naturales que están trabajando con el envío de remesas de diferentes localidades del país de manera informal.

Contar con un programa de supervisión realizado a través de auditoría interna, externa y gubernamental para asegurar la efectividad del programa y su contenido.- Los resultados más destacados en el cumplimiento de este objetivo fueron:

Auditoria Interna: De manera trimestral se ha cumplido de manera "Satisfactoria", con la evaluación al plan de trabajo de nuestra Unidad, se destaca el cumplimiento del 100%. En este año hemos realizado seguimiento a los informes de auditoría interna a nivel nacional, se cumplió con programas de revisiones in situ por parte de Cumplimiento y se realizó la certificación del aplicativo RCSA y estructuras de control PLAFD.

Auditoria Externa: En el primer trimestre fue remitido el resultado del informe de los auditores externos Pricewaterhousecoopers relacionado con los procedimientos y políticas PLAFD concluyendo que no se presentó observación alguna.
Para finalizar es importante mencionar que para el año 2018 se tiene planificado fortalecer nuestro programa de prevención 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 siguientes objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas PLAFD, 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.

SHEYLA PAZ HUREL.
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Guayaquil, enero 16 de 2019

INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante el año 2018 la liquidez de la economía nacional mantuvo su dependencia de la capacidad del gobierno de generar deuda a fin de inyectar recursos al sistema, motivo por el cual la liquidez total, constituida por la Oferta Monetaria y el Cuasidinero, registró con datos a noviembre un crecimiento de sólo el 4% en relación a diciembre del año anterior.

La limitación del gobierno al acceso a financiamiento externo ha evidenciado una marcada disminución durante el año de los niveles de las Reservas Internacionales cerrando el 2018 en US$ 2.677 millones, luego de haber registrado en enero US$ 5.707 millones. Actualmente, las Reservas Internacionales sólo cubren el 55% de las Reservas Bancarias que ascienden a US$ 4.859 millones.

En el sector externo, la balanza comercial evidencia un déficit al cierre de octubre del 2018 (último dato disponible al momento de realizar el presente informe) de US$ 264 millones, debido a que las importaciones crecieron en un 19% contra similar periodo del 2017; mientras que las exportaciones crecieron solamente en un 16%.

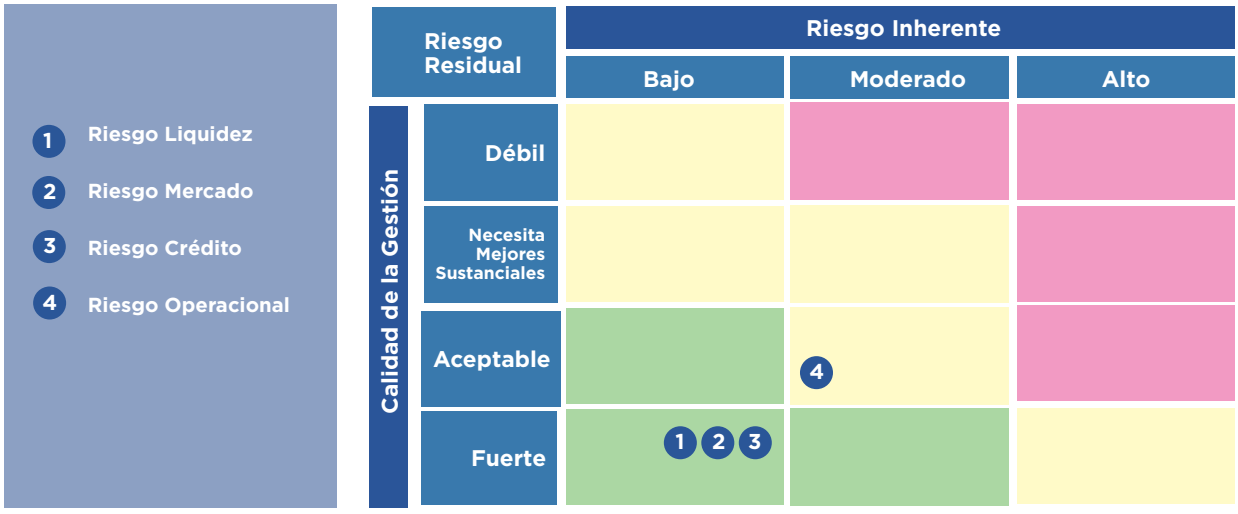
El índice de riesgo país, influenciado por la inestabilidad del precio del crudo internacional y los bajos niveles de reserva internacional, se ubica en Diciembre 2018 en 734 (última semana disponible diciembre 18 del 2018), presentando un crecimiento de 264 puntos base frente a diciembre 2017 que cerró en 470 puntos.

Frente a este escenario macroeconómico, el Banco Guayaquil mantuvo su estrategia de precautelar la liquidez y mantener la solidez en niveles superiores a lo requerido por los organismos reguladores, así como colocar recursos en activos de riesgo de alta calidad, buscando en todo momento proteger los fondos de nuestros depositantes.

El modelo de Administración Integral de Riesgos forma parte del proceso estratégico del Banco Guayaquil, y está conformado por un conjunto de objetivos, políticas, metodologías, herramientas, procesos y procedimientos que se deben cumplir para identificar, medir, controlar, monitorear y minimizar o transferir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo del negocio.

Las políticas generales aprobadas por el Directorio están orientadas a ubicar al Banco en un nivel de riesgo congruente con su perfil y apetito de riesgo; para alcanzar este objetivo, la administración impulsa que la gestión integral de riesgos esté presente en todos los niveles de la organización, promoviendo la toma de decisiones estratégicas y operativas con un enfoque de control y minimización del riesgo, lo que se resume en los resultados de la matriz de riesgo, donde a través de indicadores (KRI's) estratégicos se puede verificar la evolución de los principales riesgos del Banco y se generan planes que mitiguen sus posibles consecuencias.

La matriz de riesgos que se presenta a continuación, ratifica que la planificación trazada por el Directorio y la alta administración, aseguran el cumplimiento de la estrategia institucional.



Según se aprecia, las principales categorías de riesgo a los que el banco está expuesto presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión, a consecuencia de los apropiados controles establecidos frente al riesgo inherente incremental generado a consecuencia del entorno.

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.

El Comité de Administración Integral de Riesgo realizó 17 sesiones de trabajo durante el año 2018, en las cuales se evaluaron las estrategias, políticas y metodologías que permiten una eficiente administración integral de riesgos, se analizó el desempeño de los productos crediticios que se presentan en el sistema de información gerencial y se controló que los riesgos identificados en los procesos estén adecuadamente mitigados. A continuación se presentan las principales actividades realizadas por cada categoría de riesgo y las cifras que determinan el adecuado control efectuado a lo largo del año 2018:

GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO

El portafolio de crédito se encuentra gestionado en atención a la normativa vigente en los segmentos Comercial, Consumo, Vivienda, Microcrédito y Crédito Educativo. La gestión de colocación se enfocó mayoritariamente hacia el financiamiento de crédito comercial prioritario a los clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa; es así que la cartera comercial del banco alcanzó una representación aproximada del 56.6% del total de la cartera de crédito al término del 2018.

Para el análisis y aprobación de las operaciones del segmento comercial el Banco mantiene la plataforma de Evaluación para clientes corporativos, empresariales y pymes, que contiene tanto la metodología de evaluación definida por la Superintendencia de Bancos como la metodología propia del Banco, a través del 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; esta plataforma contempla un módulo que permite la presentación y administración de las condiciones y términos de las líneas de crédito aprobadas a los clientes de este segmento por los diferentes Comités de Crédito y Directorio del Banco. En el 2018 se desarrolló una metodología para atender de una forma más ágil y oportuna los riesgos de este segmento con exposición hasta los US$300 mil. La cartera comercial del Banco al término del año 2018 presentó un indicador de morosidad del 0.79%, denotando una saludable calidad de esta cartera.

En lo que respecta al control de riesgo de este portafolio, adicional al análisis preventivo que se realiza para verificar que las condiciones y términos de las operaciones que entran al proceso de aprobación se encuentren acordes a las políticas definidas por la Institución, se ha incorporado al sistema de alertas, las matrices de transición a categorías adversas que nos permite determinar las pérdidas esperadas del portafolio, estudiando su migración en las distintas calificaciones de riesgos.

La estrategia de colocación crediticia en el segmento de la Banca de Consumo, mereció durante el año 2018 una revisión en línea con el entorno económico que el país atravesó. En este sentido, se revisaron las políticas de crédito de los productos Multicredito, Autofácil, Casa fácil y Tarjetas de Crédito, a fin de poder atender a un mayor número de clientes en perfiles de menor riesgo. El enfoque hacia segmentos de clientes estratégicos tales como Avanti, Evolution y Pyme Preferente demandó el diseño de políticas específicas para ellos que permitan atenderlos con una oferta diferenciada de servicio.

Los conceptos internacionalmente usados para el adecuado control de riesgos crediticios tales como la pérdida esperada y la rentabilidad ajustada al riesgo, son aplicados rigurosamente en el Banco para la adecuada selección de clientes.

En complemento a los sistemas automatizados de análisis crediticio, el proceso cuenta con el filtro revisor del departamento de Riesgo de Admisiones que complementa la evaluación de crédito a través de procesos más intensivos de validación y análisis de potenciales clientes. Durante el 2018, la Unidad de Riesgo de Admisiones gestionó aproximadamente 53 mil solicitudes crediticias del segmento consumo por US$ 694 millones. Al cerrar el año 2018, el portafolio de créditos de consumo representa el 33,9% del total de la cartera de crédito del Banco Guayaquil ascendiendo a US$1.067 millones. La morosidad de este segmento se ubicó en el 2,53%, siendo menor al índice de morosidad con el que se cerró el año 2017 de 4,63% y también frente al que presentó en promedio el sistema de bancos privados al cierre del año 2018 que se ubicó en el 4,67%.

El segmento de la Banca de Microempresa mantiene su participación del 2.7% del portafolio total del Banco. 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 2018 el portafolio de microcrédito asciende a US$ 85 millones. La morosidad del segmento microcrédito al término del 2018 se presenta en mejores condiciones a las alcanzadas al cierre del 2017. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2018 fue del 3.36%, mientras que en el 2017 se ubicó en 4.27%.

Al cierre del 2018 la cartera de crédito evaluada se distribuye de la siguiente forma, cumpliendo así los estándares de diversificación de riesgo contenidos en las políticas:

Distribución por macro sectores: buscando 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 2018 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 28,07% (2017: 26.06%) del portafolio comercial, el sector comercio participa con el 23.12% (2017: 24,03%), la agricultura, ganadería y pesca con el 11,79% (2017: 13,23%), la construcción con el 12.55% (2017: 12.44%), el sector servicios con el 20,82% (2017:19,49%) y la actividad de minas y petróleos el 3.64% (2017:4,75%).

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 12.5% (2017:14%) del portafolio total, lo cual evidencia la plena diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica, la región centro que comprende la parte central-Costa del país participa con el 53% de la cartera de créditos, la región Norte que abarca la sierra centro norte y la costa norte representa el 35% de los préstamos, mientras que la región Sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 12%, 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 y contingentes fue del 1,61%, indicador que es inferior al que se alcanzó en diciembre del 2017 del 2.21% y también frente al indicador del sistema financiero que ascendió a 2,62%. 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.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2018 se encuentra cubierto con provisiones excedentarias en mayor proporción que el registro alcanzado en el año 2017. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 204% al cierre del año 2018, ubicándose en mejor posición frente al 172% del ejercicio 2017. Adicionalmente si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2018 por US$ 192 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes el banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 653%.

GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

Respecto a la liquidez y dado el entorno macroeconómico local, la estrategia de la institución durante el año 2018 fue mantener óptimos indicadores, muy por encima de los requerimientos regulatorios. Es así que el indicador fondos disponibles vs depósitos a corto plazo del Banco Guayaquil se ubica en el 32.41%, el cual es superior en 5,66% que los bancos de su referencia, y 4,53% que el promedio de todo el sistema financiero.

Adicionalmente, durante el presente periodo el Banco cumplió ampliamente con los indicadores regulatorios e internos definidos por el Comité de Administración Integral de Riesgos y aprobados por el Directorio para monitorear que el Banco mantenga una adecuada cobertura de recursos líquidos. 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 periodos futuros. Esta información es mensualmente enviada a la Superintendencia de Bancos.

- Con relación a los indicadores de liquidez estructural establecidos en la normativa de la Superintendencia de Bancos, el Banco ha mantenido históricamente importantes y crecientes niveles de liquidez estructural reflejada en los indicadores de primera y segunda línea que al 31 de diciembre del 2018 ascienden al 39,76% y 39,14% respectivamente, porcentajes que superan de manera muy amplia los requerimientos legales que son del 6,00% y 7,50% respectivamente.

- En referencia a los requerimientos de liquidez establecidos por el Banco Central, al 31 de diciembre el Banco Guayaquil cumple satisfactoriamente con las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica. Para el caso de las Reservas Mínimas de Liquidez que corresponde a instrumentos líquidos conformados por efectivo, depósitos en bancos e instrumentos de emisores locales e internacionales con calificación “investment grade” se presenta un excedente de US$ 685,9 millones, mientras que en la Reserva de Liquidez Doméstica que corresponde a los recursos mínimos que las instituciones financieras deben mantener en el mercado local se registra excedentes de US$ 36,7 millones.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE MERCADO

Para la gestión de los riesgos de mercado, el Banco Guayaquil ha implementado un conjunto de políticas y metodologías que permiten controlar y mitigar los riesgos de tasa de interés, bursátil y tipo de cambio.

Respecto al riesgo de tasa de interés, los indicadores regulatorios para medir y mitigar este riesgo son la sensibilidad del margen financiero y la sensibilidad del valor patrimonial medidos como un porcentaje del patrimonio técnico, indicadores que al 30 de noviembre del 2018 (última fecha disponible) se ubican en el 0,33% y 0,27%, respectivamente.

El riesgo bursátil es controlado mediante la gestión que se realiza al portafolio de inversiones local e internacional, el cual al 31 de diciembre del 2018 asciende a US$ 515 millones. El portafolio internacional está constituido en un 100% por instrumentos clasificados en categoría investment grade, mientras que el portafolio local está conformado por instrumentos de emisores privados y públicos. La exposición al riesgo de mercado está adecuadamente cubierta con la constitución de provisiones que representan el 4,1% del valor de mercado de los instrumentos financieros y el 4,3% del patrimonio técnico, y que respaldan al Banco ante movimientos adversos que pudieren registrarse en los mercados.

Con relación al riesgo de tipo de cambio, luego de aplicar la metodología de Valor en Riesgos se determinó que al 31 de diciembre del 2018 éste asciende al 0,003% del Patrimonio Técnico de la institución, posición de riesgo inmaterial frente a los niveles de solvencia alcanzados por el Banco.

GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL

En este mismo contexto se puede observar que los principales indicadores de Riesgo Operacional a Diciembre del 2018 han logrado mejoras visibles frente al año anterior, como es la reducción de un 0.06% en relación al patrimonio técnico del monto de pérdidas que por este tipo de riesgo se puede presentar en el negocio, el valor de estas pérdidas equivale al 0.000937% del volumen total de transacciones que se realizan en el Banco.

Esta reducción de pérdidas proviene de un mejor control del riesgo por parte de todas las áreas del Banco, donde mecanismos tales como los talleres de riesgos, constituyen una importante herramienta operativa que permiten identificar de forma efectiva los riesgos críticos que deben ser controlados de forma prioritaria. De esta forma durante el 2018 la Unidad de Riesgo Operacional ha efectuado la evaluación de 142 procesos operativos, cuyos planes identificados se encuentran en gestión y evaluación permanente.

Con el objetivo de mantener una gestión de riesgos efectiva mediante la implementación de procesos seguros, que logren afianzar la relación con nuestros clientes, durante el presente año se realizó la implementación de importantes proyectos que se detallan a continuación:

- Mejoras en el proceso de identificación de riesgos, el cual se puede realizar a través de herramientas digitales que permite establecer una comunicación directa con los colaboradores del Banco, quienes en cualquier momento podrían reportar los riesgos que identifiquen en sus procesos.

- Diseño de metodologías de Calificación de Riesgo Integral de Oficinas, que constituye una herramienta importante para la validación de los controles internos implementados en cada localidad del Banco a nivel nacional.

- Re-certificación en la Norma Internacional de Seguridad de Datos PCI DSS v3.1 (Payment Card Industry Data Security Standard) hasta octubre 2019.

- Re-Certificación SGSI – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información 2013-27001, que tiene vigencia hasta el año 2021.

- Capacitación del Modelo de Gestión del Riesgo Operacional y Continuidad, de manera presencial y virtual, logrando el objetivo de concientizar al personal de las responsabilidades que tienen en la administración y gestión del riesgo.

En materia de continuidad del negocio, Banco Guayaquil mantiene un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM) cuyo objetivo es administrar este proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante contingencias y desastres mayores, naturales o provocados.

Para cumplir con el objetivo del BCM, durante el presente año nuestras principales actividades estuvieron enfocadas en los siguientes temas:

- Actualización del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) cuyo objetivo principal es definir los procesos críticos para la continuidad del negocio así como desarrollo de estrategias y procedimientos contingentes para los procesos definidos como críticos para la continuidad del negocio.

- Actualización del Plan de Comunicación del Banco, donde se encuentra la estrategia de comunicación oficial dirigida a las audiencias, ante situaciones de emergencia

- Ejecución satisfactoria de pruebas de los esquemas contingentes tecnológicos y operativos, con la finalidad de evaluar la capacidad del Banco para mantener el nivel deseado de funcionalidad de los servicios críticos para la continuidad del negocio.

Para el año 2018, según estimaciones realizadas por organismos nacionales y supranacionales, se prevé una contracción económica en el Ecuador, sin embargo, la estrategia definida por el Directorio y la alta administración para el control de los riesgos, permitirá mantener los indicadores financieros dentro de los límites prudenciales establecidos en nuestras políticas y conservar la solidez del Banco Guayaquil cumpliendo la misión fundamental de proteger los recursos de nuestros depositantes y crear valor para nuestros grupos primarios de interés.

Atentamente

Danilo Carrera Drouet.

PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ADMINISTRACION INTEGRAL DE RIESGOS

Guayaquil, 4 de enero de 2019

INFORME UNIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

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

El propósito que tiene Banco Guayaquil es estar un paso adelante para cumplir los sueños de sus clientes y usuarios, haciendo de cada contacto un momento memorable, que permita que la marca sea recomendada, por los óptimos productos y servicios ofertados.

Sin lugar a duda, la resolución de reclamos y requerimientos siempre será de manera transparente y oportuna, donde prevalecerán los derechos de los clientes y las normativas vigentes del Organismo de Control.

Banco Guayaquil cuenta con múltiples canales de contacto y plataformas disponibles las 24 horas, los 365 días del año, cumpliendo la promesa de estar siempre un paso adelante.

TIPO	NÚMERO DE CASOS ANUALES	%
CONSULTAS	**2,030,742**	**61.69%**
REQUERIMIENTOS	**1,111,714**	**33.77%**
RECLAMOS	**149,198**	**4.53%**
TOTAL	**3,291,654**	**100.00%**

En el periodo de enero a diciembre de 2018, se receptaron 3,291.654 trámites admisibles, siendo este un índice del 1.89% comparado con los 174,1 millones de transacciones comerciales generadas en el mismo periodo. El 4.53% de los casos corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.09% del total de transacciones comerciales efectuadas.

En el 2018 el 96.46% de los casos fueron resueltos, de estos el 93.67% 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.

Banco Guayaquil en el año 2018 resolvió el 96.65% de los casos entre 1 a 5 días, cumpliendo con los objetivos estratégicos del Gobierno Corporativo, así como establecer una relación duradera, alcanzando un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de los clientes y/o usuarios financieros.

Atentamente

Azucena Martínez Marín.
Titular de Atención al Cliente

Guayaquil, 27 de diciembre de 2018

INFORME DEL 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 27 de diciembre de 2018, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, durante el 2018 este comité mantuvo dos sesiones. Las fechas de las sesiones fueron, el 9 de enero de 2018 y el 27 de diciembre de 2018; en ellas se conocieron detalles sobre los casos atentatorios al comité de ética durante el año 2017 y durante el período enero – diciembre de 2018 respectivamente; en las dos sesiones también se trató sobre las denuncias presentadas en la Línea 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 2018 no se recibieron denuncias a través de la Línea Ética.

Atentamente

Raúl Gómez Ordeñana.
PRESIDENTE DEL COMITÉ DE ÉTICA

Guayaquil, 07 de Enero 2018

INFORME DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2018

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Guayaquil S.A.

A continuación se describen los principales hitos del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional en el 2018:

Dentro de los principales indicadores claves de desempeño (KPI´S), se describe a continuación:

Indicador	2017	2018
% Colaboradores Sanos	50%	60%
% Coberturas Fichas	91%	96%
Indice de Gestión	99%	96%
Morbolidad	11,57	10,40
Ausentismo	1,87	1,85
Tasa de Riesgo Accidentes	7,20	6,40

- Banco Guayaquil es la primera empresa del país y de Latinoamérica que obtiene la certificación Empresa Saludable. Esto quiere decir que contamos con un proceso de mejora continua, que promueve y protege la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Este certificado fue otorgado por la consultora internacional AENOR, y establece un sistema de gestión de empresa saludable (SIGES), que se basa en los criterios de la Organización Mundial de la Salud relacionados con ambientes de trabajo saludables.

El Plan estratégico "ME CUIDO" Seguridad, Salud y Bienestar Laboral cumple su cuarto año de ejecución fortaleciendo la cultura preventiva de salud y seguridad, orientado a los objetivos del Banco.

- Caminatas de Integración Familiar y feria de la salud, se realizaron 3 caminatas de integración familiar con el propósito de motivar las actividades físicas e integración de la FAMILIA "BG" tanto en Guayaquil, Quito y Cuenca con la participación activa de más de 645 colaboradores y sus familias.

- Además de los controles médicos realizados al 96% de los colaboradores, se destacan las siguientes actividades para fomentar y motivar la salud integral de la familia BG: 6 ferias de la salud, convenio veris para que los colaboradores y sus familiares accedan a chequeos preventivos a costo preferencial y con facilidades de pago, inmunización contra la influenza y campaña de desparasitación. Todo esto se demuestra en que el 60% de nuestros colaboradores gozan de buena salud.

- Programa de Coaching "Mi Meta Saludable", consiste en la guía profesional para incorporar hábitos saludables en la vida diaria, en este año participaron 687 colaboradores a nivel nacional durante 3 meses, con diferentes objetivos como perder peso, mantenerse saludables o incluso incrementar masa muscular. Los resultados fueron asombrosos: el 58% logró reducir su peso saludablemente, el 80% mejoró sus hábitos, el 25% redujo el riesgo cardiovascular, y el 24% incorporó actividades físicas a su rutina. Para fortalecer el programa se dictaron 3 talleres prácticos sobre alimentación saludable en Guayaquil, Quito y Cuenca.

- Este año 800 colaboradores a nivel nacional participaron en los Clubes BG. Motivados por el compañerismo, algunas agencias se pusieron de acuerdo para participar en equipo y alcanzar su meta saludable demostrando que trabajando en equipo se obtienen grandes resultados. Cada club tiene su coordinador, quien planifica el cronograma de actividades tales como: entrenamiento, preparación física y la práctica del deporte en las diferentes disciplinas: Yoga, Ajedrez, Bailoterapia, Básquet, Caminantes, Ciclismo, Fútbol, Gimnasio, Ping Pong, Atletismo, Softball, Tenis, Vóley.

- Ambientes Positivos y Productivos, un proyecto con el objetivo de implementar prácticas de mejora de ambiente laboral que tengan como resultado el incremento de productividad, durante el 2018 se trabajó con las áreas de Microcrédito, y algunas Sucursales y Agencias Región Norte, obteniendo los siguientes resultados:

Microcrédito
- + 37% Cartera Vigente
- +83% Colocación Mensual
- + 9% Colocación por Gestor

Latacunga y Salcedo
- C.C. Latacunga: +63% Activos, +17% Pasivos
- Salcedo +13% Activos, +45% Pasivos
- Latacunga +18% Activos. -3% Pasivos

Gerencia Regional Norte
- +20.4% Activos
- +4.8% Pasivos
- + 12% APC Regional

- Programa de Prevención Integral de Mobbing y Bullying, 79 colaboradores se inscribieron como voluntarios para recibir capacitación y dar charlas en empresas y colegios como contribución a la comunidad en la prevención de violencia. Además se capacitó a las jefaturas sobre la prevención de acoso laboral y manejo de conflictos. Con estas acciones seguimos reforzando nuestro objetivo de garantizar ambientes de trabajo saludables y el bienestar de las familias BG, así como contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible.

- Visitas Integrales, se inspeccionaron el 92% de agencias con la finalidad de garantizar que todos nuestros colaboradores gocen de buena salud y de ambientes de trabajo seguros y saludables.

Atentamente

Ec. Julio Mackliff E.
PRESIDENTE COMITÉ PARITARIO
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

Lo mejor está por venir