



Informe a la  
Junta General  
de Accionistas

# 2022



# Nuestra **Filosofía** **Corporativa**



# EMPATÍA BANCARIA

Creemos en las personas, porque somos un banco de relaciones, un banco que reconoce a sus clientes, colaboradores, aliados y comunidad como personas únicas, con nombre y apellido, con días buenos y con momentos difíciles. Con planes y metas en las que sabemos que nuestro trabajo hace una diferencia.

Porque el banco es parte importante de cada momento de sus vidas, desde esas pequeñas transacciones del día a día, ese crédito que los impulsa a cumplir una meta o salir de un apuro, hasta lo más importante para todos: los ahorros. Ese dinero por el que se levantan a trabajar todos los días, sabiendo que mañana les permitirá cumplir lo que tanto quieren: su casa, ese viaje, su negocio propio, los estudios de sus hijos, su retiro. Ese dinero que depositan en nuestro banco, en las manos de personas a quienes les confían su futuro.

## En nuestras manos.

Eso es lo que hacemos: Trabajamos todos los días para brindarles la mejor experiencia bancaria en cada interacción que tienen con nosotros, porque entendemos que somos parte fundamental de su vida, después de todo, es su dinero del que estamos hablando.

Esto debemos asumirlo con responsabilidad y, sobre todo, con empatía. Escuchando, entendiendo y poniéndonos en el lugar del otro, pensando y actuando menos como banco y más como nuestros clientes, más como tú.

A esto le llamamos: Empatía Bancaria, lo que marca nuestra cultura y la forma en la que trabajamos, y se sostiene con estos 3 principios.

## Somos cercanos

Creemos en las relaciones a largo plazo, y sabemos que para construirlas debemos tratar a todos con respeto e igualdad. Hablándoles como ellos quieren que les hablemos.

## Somos transparentes

Creemos en la verdad y en las cuentas claras, en decir todo tal y como es, sin sorpresas.

## Lo hacemos más sencillo

Creemos en las soluciones, más que en los problemas. En que cada uno de nosotros tiene la capacidad de resolver inconvenientes y de hacerlo todo más simple. Creemos que la innovación es el mejor camino para una experiencia más sencilla.

Este es nuestro compromiso: Trabajar todos los días para ser el banco que quieren nuestros clientes, colaboradores, aliados y comunidad. Porque solo así podemos cumplir nuestro propósito: Ofrecer la mejor experiencia bancaria.

Creemos en personas como tú, que asumen este compromiso y lo tienen presente en cada paso que dan. Personas que nos permiten decir con orgullo, y sin dudar:

**Que somos el Banco en el que estás.**

*Primero tú*



# NUESTRO PROPÓSITO

Trabajar  
permanentemente

para ofrecer la

**mejor  
experiencia  
bancaria**



# Nuestros Clientes

“Porque no solo cuentan con un personal amable sino también con un personal calificado que se preocupa por resolver las necesidades de sus clientes. ¡Felicidades!”

**Gloria Silva, Manta**

“Quiero agradecerle por su ayuda en la solución de la deuda que tenía con el banco, reconocer su profesionalismo y buen corazón. ¡Gracias por todo lo que hizo!”

**Freddy Alonzo, Guayaquil**

“Sí, excelente trato, y se resolvió el asunto sin necesidad de ir al banco. Me pareció genial, pues no dispongo de mucho tiempo. ¡Gracias Banco Guayaquil!”

**Obdulia Artigas, Atención Digital**

“Deseo destacar la excelente asesoría recibida, pese a no ser su área la consulta realizada, me supo guiar de la mejor manera”.

**Pedro Barragán, Banca Empresas**

**Nuestro propósito se cumple cuando somos:**





**Cercanos**



**Sencillos**



**Transparentes**



# Proyecto Céntrico

En **2017**, iniciamos el **Proyecto Céntrico** con la mirada hacia el **2023**, convirtiéndonos en un banco que coloca al cliente en el centro de sus decisiones para seguir impulsando nuestra transformación.

Enfocamos nuestra estrategia en ser el Banco más rentable, el segundo Banco en cartera y depósitos, ofrecer el mejor servicio al cliente, ampliar nuestro alcance nacional y ser líderes en banca digitalizada.



Somos el **2**do. Banco  
en posición de

**Cartera de Crédito y Depósitos del Público.**

A la fecha, **hemos superado las metas propuestas.**

Objetivo	Punto de Partida Dic. 2017	Meta	Dic. 2022
<p><b>Rentabilidad:</b> Ser el Banco más rentable del Ecuador.</p>	10.51%	15%	<b>18.8%</b>
<p><b>Liderazgo en el Mercado:</b> Ser el segundo Banco en Cartera y Depósitos.</p>	<b>Participación de Mercado y Ranking</b>		
	<p><b>Cartera 9.8%</b> 4to. Puesto</p> <p><b>Depósitos 9.9%</b> 4to. Puesto</p>	<p><b>Cartera 13%</b></p> <p><b>Depósitos 13%</b></p>	<p><b>Cartera 12.2%</b> 2do. Puesto</p> <p><b>Depósitos 12.3%</b> 2do. Puesto</p>
<p><b>Nivel de Servicio:</b> Ser el Banco con mejor servicio al cliente.</p>	3.58	4.5	<b>4.23</b>
<p><b>Alcance Nacional:</b> Ser relevantes en Quito.</p>	<p><b>Cartera 5.8%</b> 6to. Puesto</p> <p><b>Depósitos 6.3%</b> 5to. Puesto</p>	<p><b>Cartera 10%</b></p> <p><b>Depósitos 10%</b></p>	<p><b>Cartera 7.4%</b> 4to. Puesto</p> <p><b>Depósitos 8.0%</b> 5to. Puesto</p>
<p><b>Ser líder en Banca Digital</b></p>	% Cartera Consumo digital		<b>61%</b>
	% Apertura Cuentas Digital		<b>68%</b>
	% Apertura Pólizas Digital		<b>45%</b>

# Contenido

**1** Mensaje de  
Nuestro Presidente  
Ejecutivo  
p. 01

**2** Nuestro  
Desempeño  
2022  
p. 03

**3** Nuestro Banco  
en Cifras  
p. 25

**4** Nuestro  
Entorno  
p. 28

**5** Nuestra  
Gestión  
p. 41

**6** Nuestro  
Gobierno  
Corporativo  
p. 44

**7** Nuestra  
Gente  
p. 50

**8** Nuestra  
Comunidad  
p. 58

**9** Nuestra  
Transformación  
p. 62

**10** Certificaciones y  
Reconocimientos  
2022  
p. 70

**11** Informes  
Regulatorios  
p. 77

1



**Econ. Angelo Caputi Oyague**  
Presidente Ejecutivo

# MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO

Nos enorgullece ser un dinamizador de la economía ecuatoriana y un banco universal que trabaja con todos los sectores, con las grandes transnacionales, con las corporaciones ecuatorianas, empresas, pymes y también con los microempresarios.

Estimados accionistas:

En 2022 Banco Guayaquil siguió fortaleciendo su estrategia digital, que se demuestra en la adopción de más de 800 mil clientes en los diferentes canales digitales, incrementando los saldos de la cartera de crédito y depósitos del público, por encima del promedio del mercado. Esta alta interacción de nuestros clientes dio como resultado que el 70% de la apertura de cuentas y más del 60% de la colocación de créditos de consumo, se haya realizado por el canal digital.

Continuamos trabajando para ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes digitales, siendo el canal más completo de servicios del Banco. Nuestros clientes distinguieron el valor agregado en los procesos de contratación de productos y servicios, demostrando su gran satisfacción por el alto volumen de usabilidad y preferencia.

Nuestra App se consolidó como la mejor del sistema financiero, obteniendo una calificación de 4.8 en las tiendas de aplicaciones; resultado del proceso de escucha continua para entender las necesidades de nuestros usuarios y de un equipo humano comprometido centrado en el cliente, lo cual nos permite hacer constantes actualizaciones y mejoras. De la misma forma, trabajamos en potenciar la App de empresas con un sistema mucho más amigable y sencillo que les permita operar su tesorería consolidada desde cualquier lugar.

Los requerimientos de nuestros clientes pueden ser atendidos a través del canal que escojan y de la manera que deseen, ya sea a través de nuestros canales digitales, que hoy representan

más del 67% de las transacciones financieras, o acercándose a nuestra red territorial que comprende más de 19,000 puntos a nivel nacional y que permite a nuestros clientes estar a 15 minutos de cualquiera de nuestros puntos de atención.

Nos enorgullece ser un dinamizador de la economía ecuatoriana y un banco universal que trabaja con todos los sectores, con las grandes transnacionales, corporaciones ecuatorianas, empresas, pymes y también con los microempresarios. Este año el volumen de las ventas en Ecuador llegó incluso a los niveles de 2019, lo cual implicó una reactivación en 10 de los 12 sectores de la economía. Todos esos sectores han recibido un importante monto de crédito que ha servido para impulsar el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB).



**Nuestra App se consolidó como la mejor del sistema financiero, obteniendo una calificación de 4.8 en las tiendas de aplicaciones.**

Banco Guayaquil se caracteriza por contar con un portafolio de crédito muy amplio y diversificado a nivel nacional. Hemos otorgado financiamiento a más de 35 mil microempresarios, quienes son una fuente importante de generación de empleo; el 48% de estos créditos han sido otorgados a

mujeres, aportando a su economía familiar y les brinda independencia financiera. Así mismo atendemos las necesidades financieras del segmento de personas, que en 2022 se han colocado US\$ 2,509 Millones



## Acortar el tiempo de implementación de las innovaciones a favor del cliente o de acciones al interior del Banco es el resultado de la puesta en marcha de equipos y metodologías ágiles.

Un entorno dinámico nos impulsa a transformarnos desde adentro, tanto en estructura como en metodología de trabajo. En 2022 capacitamos a nuestros colaboradores en el desarrollo de habilidades digitales con el objetivo de aumentar su nivel de conocimiento sobre el futuro de nuestro sector.

Acortar el tiempo de implementación de las innovaciones a favor del cliente o de acciones al interior del Banco es el resultado de la puesta en marcha de equipos y metodologías ágiles, rompiendo una comunicación de silos y generando trabajos transversales. Mediante este tipo de metodología hemos podido atender mucho más rápido los requerimientos de los usuarios, pero también a nuestro cliente interno. Al final, de eso se trata la escucha permanente a nuestros colaboradores, lo que a su vez se refleja en el trato que ellos le dan a los clientes.

Bajo este contexto, el 2022 es un año en el que se consolida también la empatía bancaria como parte de nuestra cultura corporativa. Somos la primera institución que aborda bajo este enfoque el trato a sus clientes y colaboradores. Una transformación que empezó con el cambio de logo y de color, y que ha generado un gran reconocimiento de marca para el Banco, pero que no se quedó en un detalle externo, sino que trajo un mejoramiento en la cultura muy marcado en todos los niveles de la entidad.

Estamos en un negocio de servicio en el que todos los días atendemos a personas y nuestra misión es que cada una de ellas se

sienta satisfecha; por eso formamos a nuestros colaboradores para que vivan la empatía bancaria como un valor corporativo y no solo una expresión de una campaña ocasional. La transformación y la empatía son elementos constantes para a ser cada vez más cercanos, sencillos y transparentes a la hora de crear la mejor experiencia bancaria para nuestros clientes.

En este período fortalecimos nuestra buena reputación institucional como ciudadano corporativo. Durante los últimos 5 años hemos estado permanentemente en el podio del mejor lugar para trabajar en el Ecuador, así como en el de las empresas con mayor índice de equidad de género, y hemos sido calificados con altos niveles de transparencia y seguridad.

Conocer los resultados de la encuesta Great Place to Work® cada año nos permite tener una mayor claridad sobre las percepciones de nuestro talento humano a escala nacional. Esa micro información genera grandes avances y ayuda a mejorar las áreas específicas en las que pueden aparecer puntos ciegos dentro de la estructura global del Banco.

Otro pilar que mejoramos en gran medida fue el de responsabilidad social mediante temas educativos y democratizando el fomento al deporte, auspiciando no solo a equipos de fútbol, sino también a talentos de otras disciplinas como el ajedrez, rugby, surf, golf, karate y halterofilia. A eso se suma el trabajo realizado a favor de la inclusión financiera como parte del desarrollo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestro sector y comprometidos con nuestros Principios de Banca Responsable.

De cara al 2023, año en el que cumpliremos 100 años de vida institucional, queremos seguir innovando, desarrollando productos y servicios conectados con las necesidades de nuestros clientes; crecer, pero crecer bien, pensando en el futuro, en los siguientes 100 años.

Econ. Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

# 2

## NUESTRO DESEMPEÑO



# Un Banco rentable

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 2022  
(En miles de dólares)

CUENTA	DIC. 2021	DIC. 2022	VAR. ANUAL	VAR. %
<b>INGRESOS</b>	<b>623,825</b>	<b>737,704</b>	<b>113,880</b>	<b>18%</b>
INTERESES GANADOS	415,687	499,811	84,124	20%
INGRESOS POR SERVICIOS	124,655	129,005	4,350	3%
COMISIONES GANADAS	39,041	66,670	27,629	71%
OTROS INGRESOS	22,351	27,883	5,532	25%
UTILIDADES FINANCIERAS	21,351	13,883	-7,468	-35%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	740	452	-288	-39%
<b>GASTOS</b>	<b>549,442</b>	<b>627,958</b>	<b>78,516</b>	<b>14%</b>
GASTOS DE OPERACIÓN	187,467	214,041	26,888	14%
INTERESES PAGADOS	144,809	161,270	16,460	11%
PROVISIONES	114,010	113,795	-215	0%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	51,868	69,521	17,338	33%
COMISIONES PAGADAS	27,935	31,479	3,543	13%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	15,419	24,565	9,146	59%
OTROS GASTOS	4,356	3,139	-176	-5%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	3,315	6,412	2,056	47%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	261	3,737	3,476	1334%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>74,383</b>	<b>109,746</b>	<b>35,363</b>	<b>48%</b>

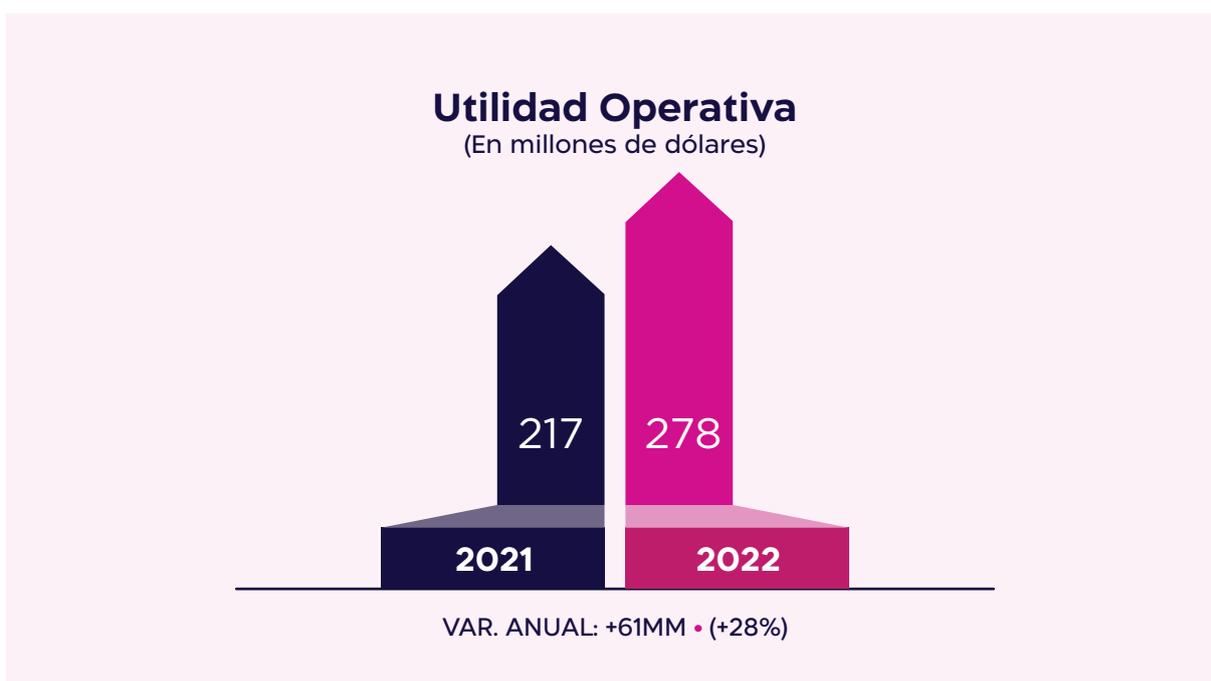
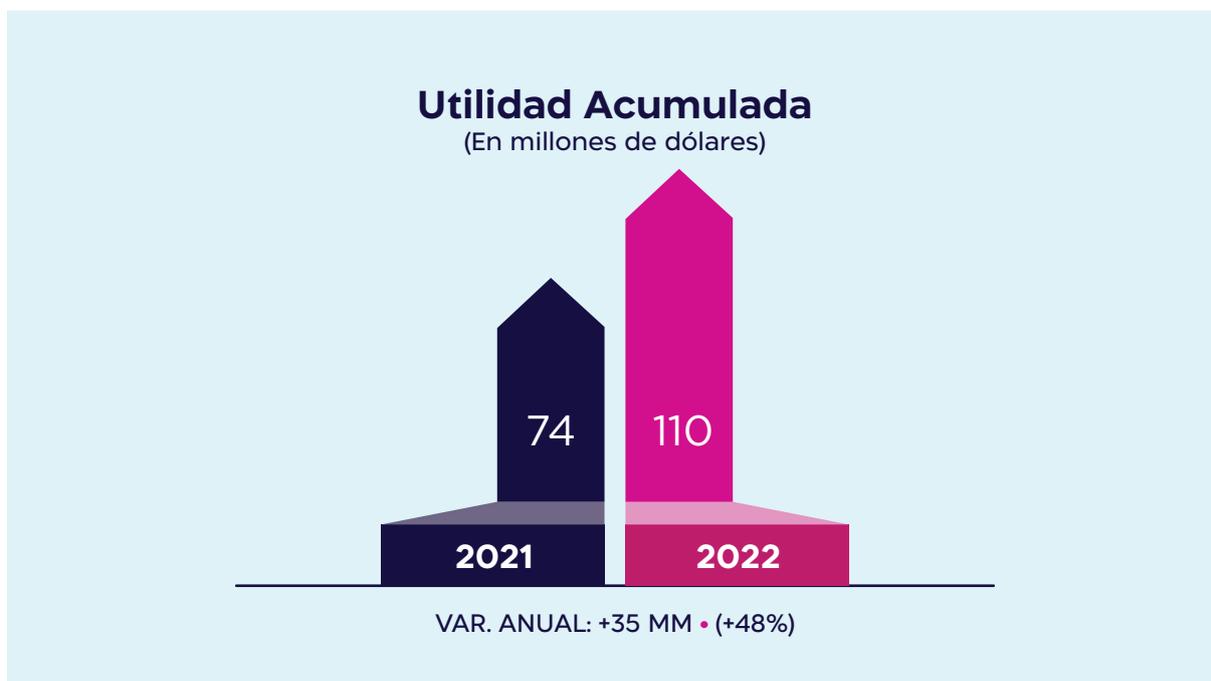
## Estructura sobre el nivel de ingresos

Al 31 de diciembre del 2022

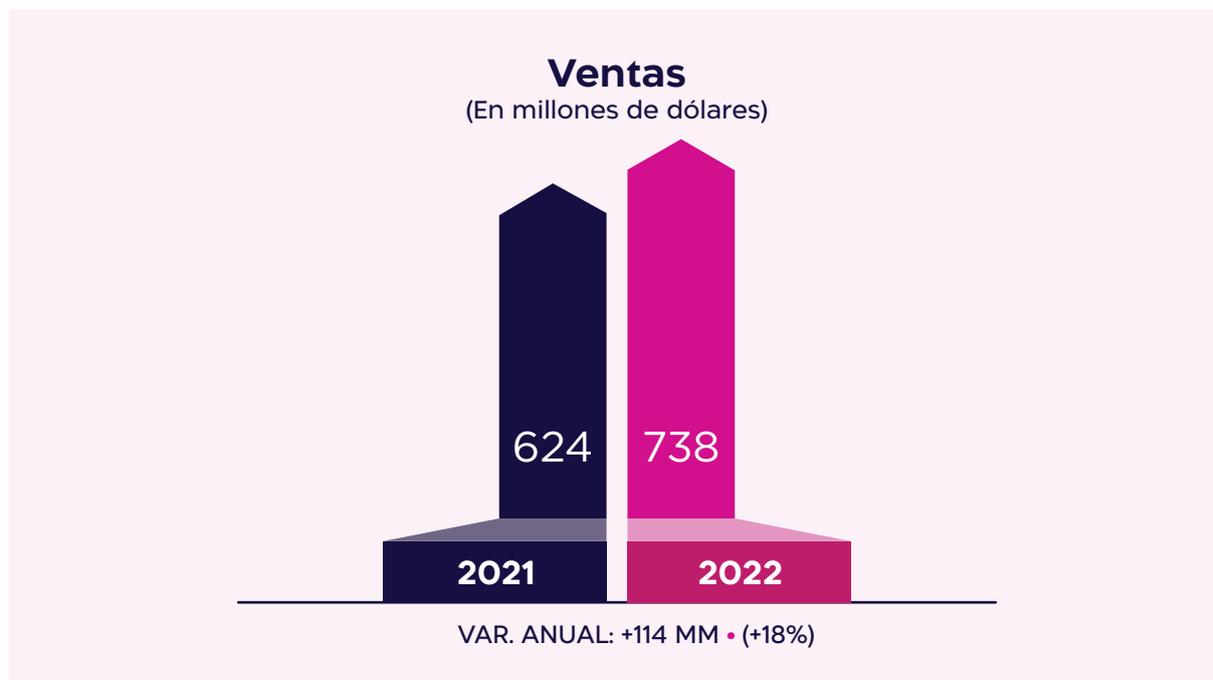
INGRESOS	100%	100%	0%
INTERESES GANADOS	66.6%	67.8%	1.1%
INGRESOS POR SERVICIOS	20.0%	17.5%	-2.5%
COMISIONES GANADAS	6.3%	9.0%	2.8%
OTROS INGRESOS	3.6%	3.8%	0.2%
UTILIDADES FINANCIERAS	3.4%	1.9%	-1.5%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.1%	0.1%	-0.1%
<b>GASTOS</b>	<b>88.1%</b>	<b>85.1%</b>	<b>-3.0%</b>
GASTOS DE OPERACIÓN	30.0%	29.0%	-1.0%
INTERESES PAGADOS	23.2%	21.9%	-1.4%
PROVISIONES	18.3%	15.4%	-2.9%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	8.4%	9.4%	1.1%
COMISIONES PAGADAS	4.5%	4.3%	-0.2%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	2.5%	3.3%	0.9%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	0.5%	0.4%	-0.1%
OTROS GASTOS	0.7%	0.9%	0.2%
OTRAS GASTOS OPERACIONALES	0.0%	0.5%	0.5%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>11.9%</b>	<b>14.9%</b>	<b>3.0%</b>

Banco Guayaquil presenta excelentes resultados al cierre del año 2022. Generó una utilidad de US\$ 110 millones, cifra que demuestra sus altos niveles de solvencia y la sostenibilidad del negocio, así como su compromiso con todos los clientes.

La utilidad de US\$ 110 millones representa una variación anual de 48% en relación al período anterior.



Las ventas ascendieron a US\$ 738 millones, cifra en la que los intereses ganados (US\$ 500 millones) representaron el 68%; los ingresos por servicios (US\$ 129 millones), el 17%; y otros ingresos (incluyendo comisiones ganadas y utilidades financieras), el 15%.



Los intereses ganados pasaron de US\$ 416 millones en 2021 a US\$ 500 millones en 2022, lo que presentó un crecimiento de US\$ 84 millones. Del total de intereses ganados, US\$ 229 millones corresponden a la cartera de consumo, US\$ 159 millones a la cartera productiva, US\$ 47 millones a microempresa y US\$ 19 millones a créditos de vivienda.



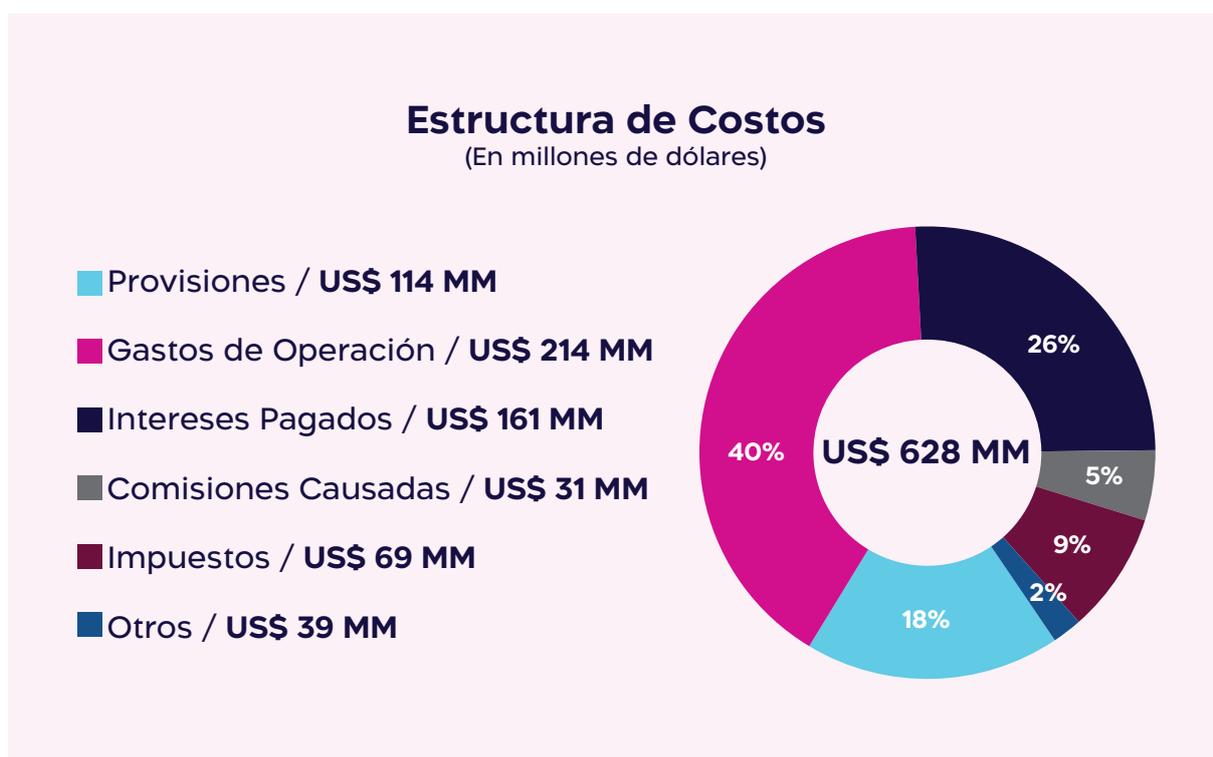
El costo financiero al cierre del 2022 se ubicó en US\$ 161 millones, cifra mayor que el 2021, presentando un incremento del 11%. Del total de intereses pagados, US\$ 129 millones se generan de los depósitos del público y US\$ 28 millones de las obligaciones financieras a nivel local y en el exterior.



## Un Banco Eficiente

El nivel de costos se situó por debajo de nuestro presupuesto inicial, producto de nuevos planes de optimización, así como de la simplificación de procesos del Banco.

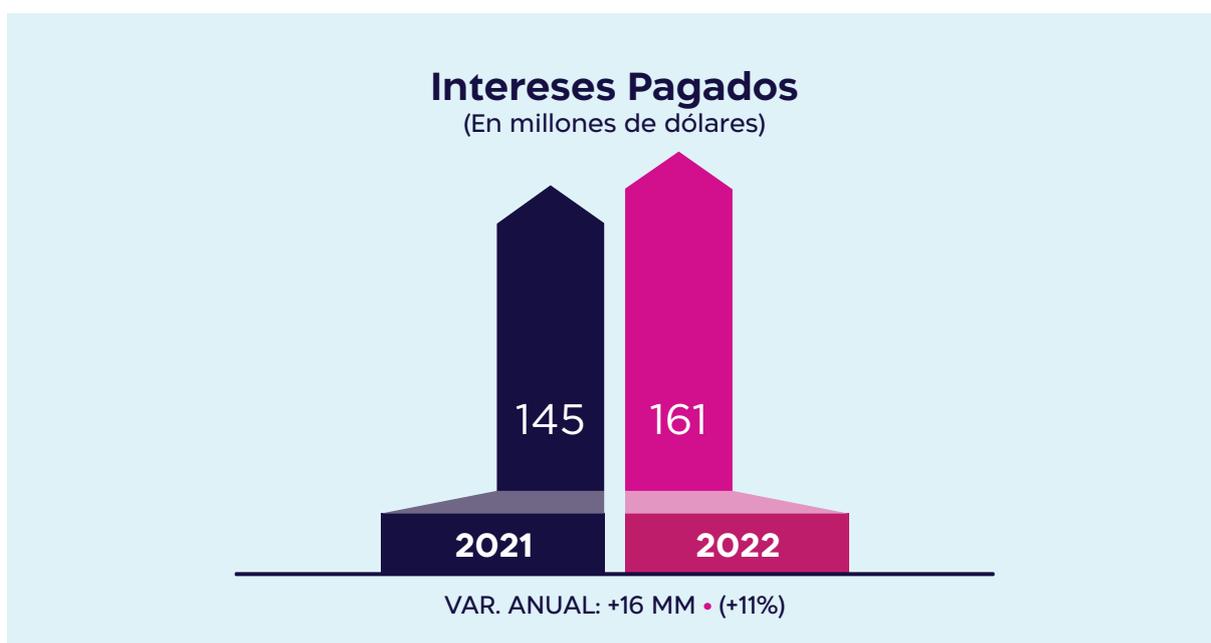
Los costos alcanzaron la cifra de US\$ 628 millones, es decir un incremento de 14% en relación al período anterior. De este total, los costos más relevantes fueron: gastos de operación (40%), intereses pagados (26%) y provisiones (18%).



Los gastos de operación pasaron de US\$ 187 millones en el 2021 a US\$ 214 millones en el 2022. A pesar del aumento de estos gastos, el incremento en ventas apoyado de nuestra estrategia digital, hizo que nuestro indicador de eficiencia pase de 35.36% a 34.17%, mejorando así los niveles de optimización de los gastos respecto a las ventas.



El costo financiero fue de US\$ 161 millones al cierre del 2022, monto mayor en 11% al 2021. Esto como consecuencia del aumento de las tasas a nivel internacional y del incremento de saldos de los depósitos del público.



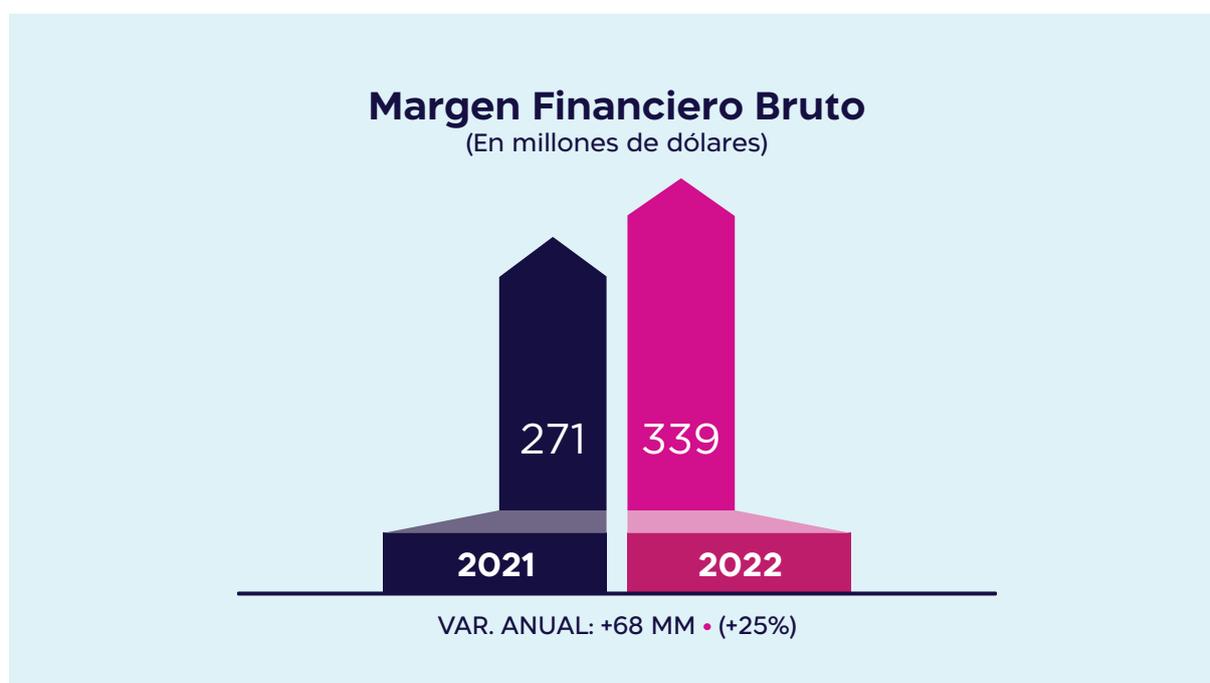
## Margen Financiero

El margen financiero es la diferencia entre los ingresos que genera el portafolio de crédito y de inversiones, deducido el costo financiero de las distintas fuentes de financiamiento que tiene el banco.

En el 2022, este margen ascendió a US\$ 339 millones, cifra superior a la del año anterior en US\$ 68 millones, lo cual equivale a un crecimiento del 25%.

Los ingresos financieros en el 2022 se ubicaron en US\$ 500 millones, lo que significó una variación positiva de US\$ 84 millones respecto del año 2021. Esta variación se logró por un mayor saldo promedio del portafolio de crédito que aumentó en un 20% y por un incremento del rendimiento del portafolio de inversión internacional producto de la subida de las tasas de interés en el exterior.

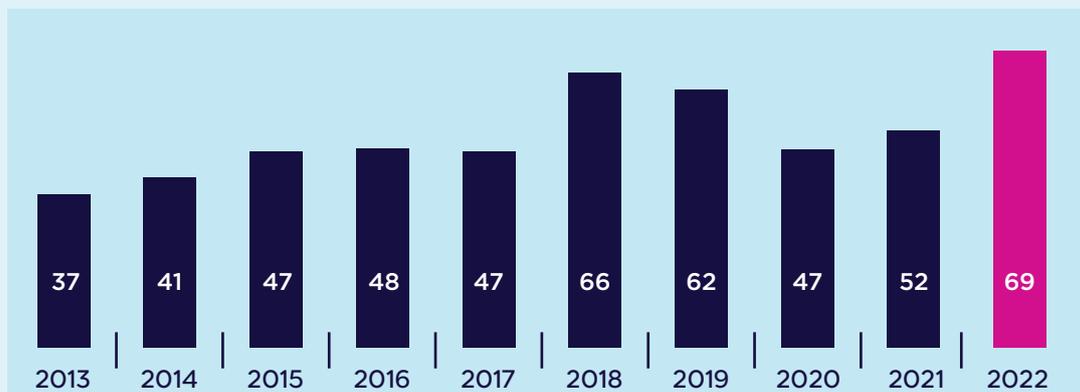
Los gastos financieros fueron US\$ 161 millones, una variación respecto al año anterior de US\$ 17 millones. El Banco Guayaquil y el sistema financiero en general, vienen siendo impactados por el ajuste de las tasas de interés pasivas tanto locales como internacionales y por la estructura de sus fuentes de financiamiento, que ha elevado el costo promedio de las captaciones del sistema.



## Impuestos y Contribuciones

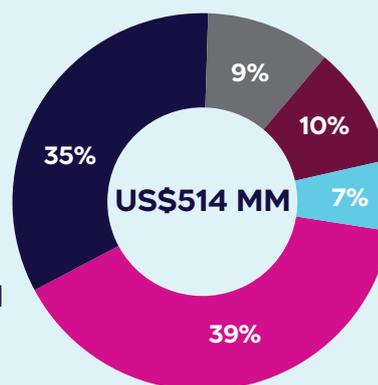
El total de impuestos y contribuciones al Estado ascendió a US\$ 69 millones, cifra que representa el 64% del total de las utilidades netas del año (US\$ 110 millones).

### Impuestos y Contribuciones totales en los últimos 10 años: 514 millones de dólares



### Estructura

- COSEDE - AGD / US\$ 198 MM
- Impuesto a la Renta / US\$ 180 MM
- Impto. Activos del Exterior / US\$ 47 MM
- Superintendencia de Bancos / US\$ 54 MM
- Otros Impuestos / US\$ 35 MM



### Contribuciones al Estado vs Dividendos en Efectivo 2013 -2022

(En millones de dólares)



El Estado recibe contribuciones del Banco **2.2 VECES MÁS** que los dividendos que se distribuyen a los accionistas.

## Balance General

Al 31 de diciembre del 2022  
(En miles de dólares)

CUENTA	DIC. 2021	DIC. 2022	VAR. ANUAL	VAR. %
<b>ACTIVOS</b>	<b>6,364,653</b>	<b>6,887,220</b>	<b>522,567</b>	<b>8%</b>
FONDOS DISPONIBLES	1,010,882	1,060,344	49,463	5%
INVERSIONES	977,440	944,528	-32,912	-3%
CARTERA DE CRÉDITOS	3,992,819	4,490,447	497,628	12%
CUENTAS POR COBRAR	66,558	67,165	608	1%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	25,220	22,622	-2,599	-10%
PROPIEDADES Y EQUIPO	111,070	110,490	-580	-1%
OTROS ACTIVOS	180,665	191,624	10,959	6%
<b>PASIVOS</b>	<b>5,762,317</b>	<b>6,205,773</b>	<b>443,456</b>	<b>8%</b>
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	5,010,624	5,362,093	351,469	7%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	50,129	30,286	-19,843	-40%
CUENTAS POR PAGAR	173,983	219,889	45,906	26%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	458,091	502,049	43,959	10%
OBLIG. CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	49,975	74,990	25,015	50%
VALORES EN CIRCULACIÓN Y OTROS PAS.	19,514	16,466	-3,047	-16%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>602,337</b>	<b>681,447</b>	<b>79,110</b>	<b>13%</b>
CAPITAL SOCIAL	449,900	483,370	33,470	7%
RESERVAS	72,784	80,225	7,441	10%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	5,270	8,106	2,836	54%
RESULTADOS	74,383	109,746	35,363	48%
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>6,364,653</b>	<b>6,887,220</b>	<b>522,567</b>	<b>8%</b>
<b>CONTINGENTES NETOS</b>	<b>1,882,521</b>	<b>2,145,945</b>	<b>263,423</b>	<b>14%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS + CONTINGENTES NETOS</b>	<b>8,247,175</b>	<b>9,033,165</b>	<b>785,990</b>	<b>10%</b>

## Un Banco que crece

Los resultados son el reflejo del trabajo en equipo para ofrecer la mejor experiencia bancaria.

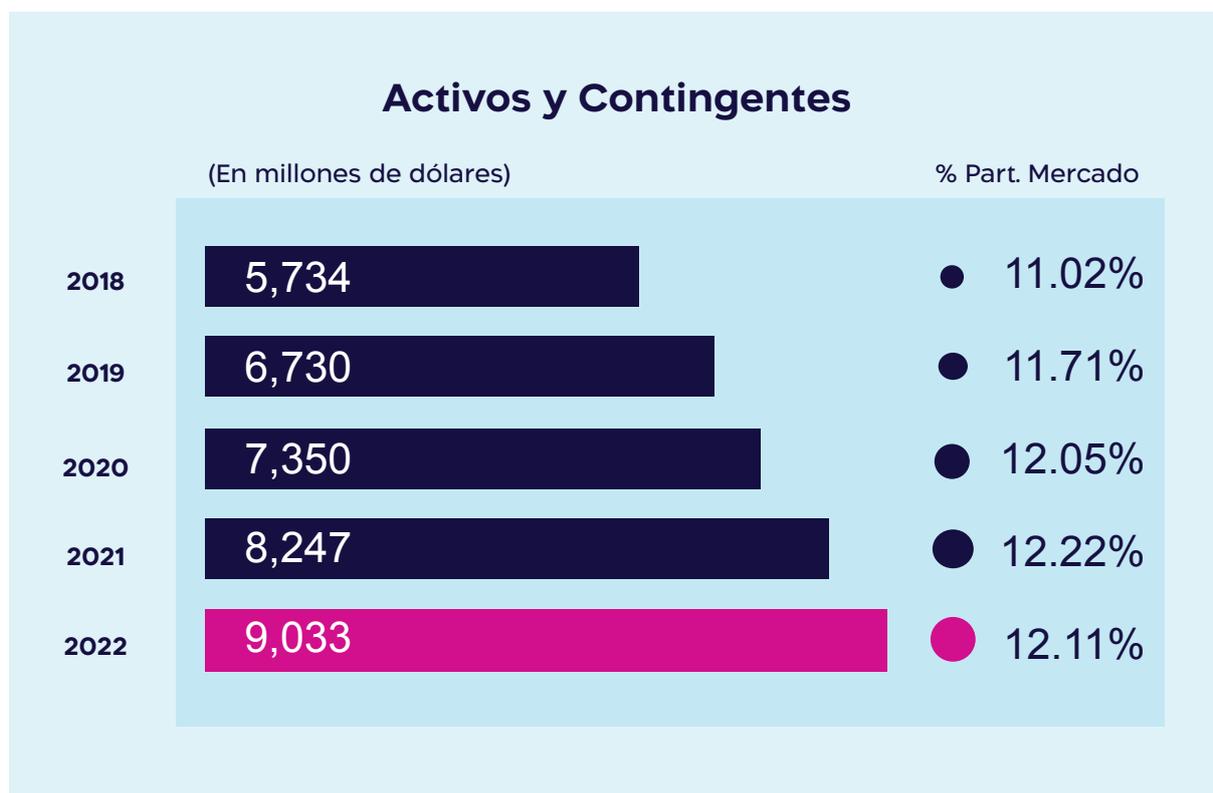
En **2022**, un año de transformación, nos posicionamos como el **segundo banco** en portafolio de crédito, cartera, depósitos totales, inversiones, contingentes netos y utilidades.

### Un Banco grande, líquido, sólido y solvente

Banco Guayaquil mantuvo su nivel operativo y ha sido capaz de mantenerse solvente sin afectar su liquidez. De esta manera, sigue posicionado como uno de los bancos más grandes del país. A continuación, presentaremos las principales cifras:

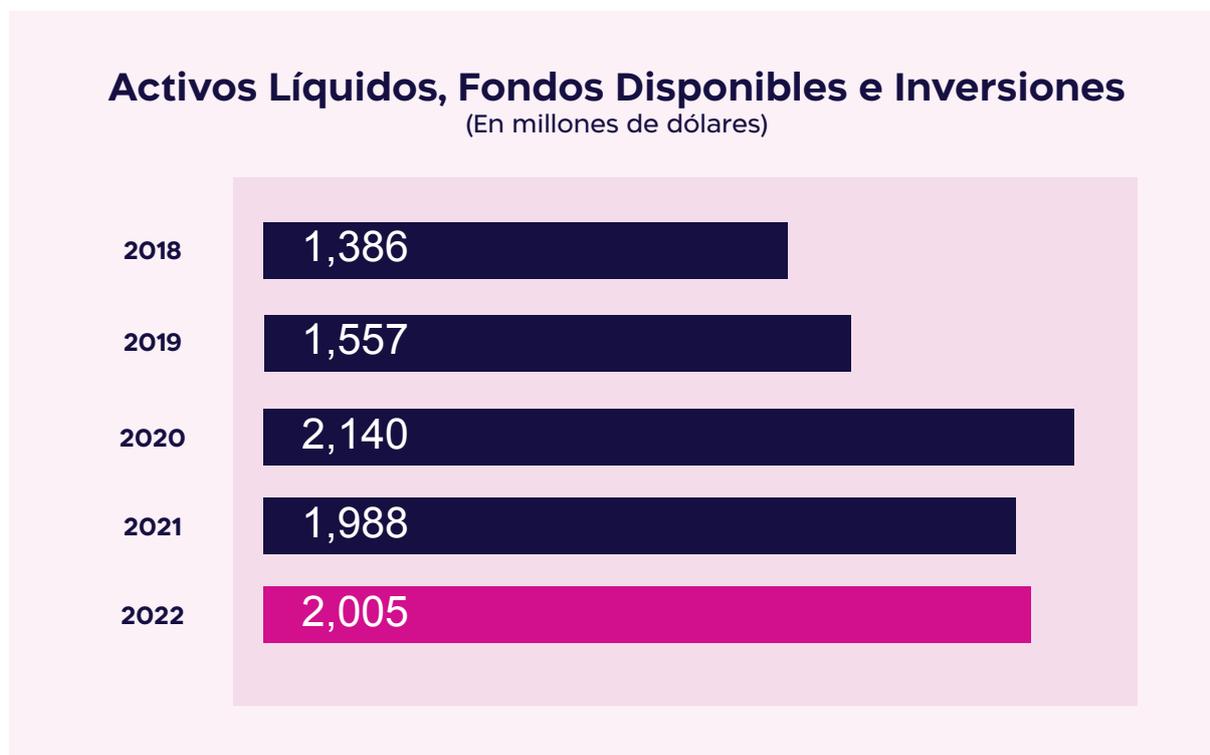
### Activos + Contingentes

El total de Activos + Contingentes ascendió a US\$ 9,033 millones, con una participación de mercado de 12.11%. El crecimiento anual fue de US\$ 786 millones, es decir 9.53%.



## Activos Líquidos

A diciembre del 2022, los activos líquidos (fondos disponibles e inversiones) alcanzaron los US\$ 2,005 millones con un alza anual de US\$ 17 millones. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 35.82%.



## Financiando a los ecuatorianos

Durante 2022, Banco Guayaquil continuó aportando a la reactivación económica del Ecuador mediante distintas opciones de financiamiento para personas, empresas y microempresarios.

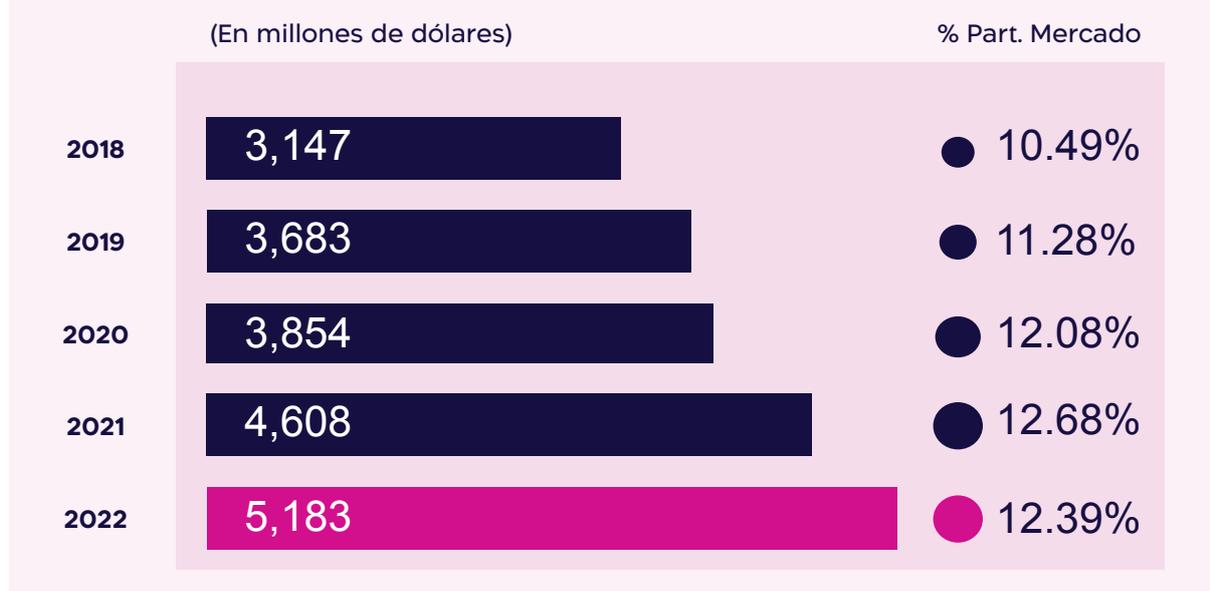
El monto total de la cartera de crédito más contingentes ascendió a US\$ 5,183 millones, lo que refleja un crecimiento de US\$ 575 millones, es decir 12.48% más respecto al año anterior.

## Portafolio de Crédito

Comprometidos con el enfoque de empatía y escucha permanente, Banco Guayaquil continuó otorgando créditos a sus clientes para el financiamiento de distintos proyectos.

Lo demuestra el crecimiento de su portafolio de crédito en US\$ 575 millones, con lo cual obtuvo al término del período un saldo de US\$ 5,183 millones. En este rubro, su participación del mercado fue de 12.39%.

## Portafolio de Crédito



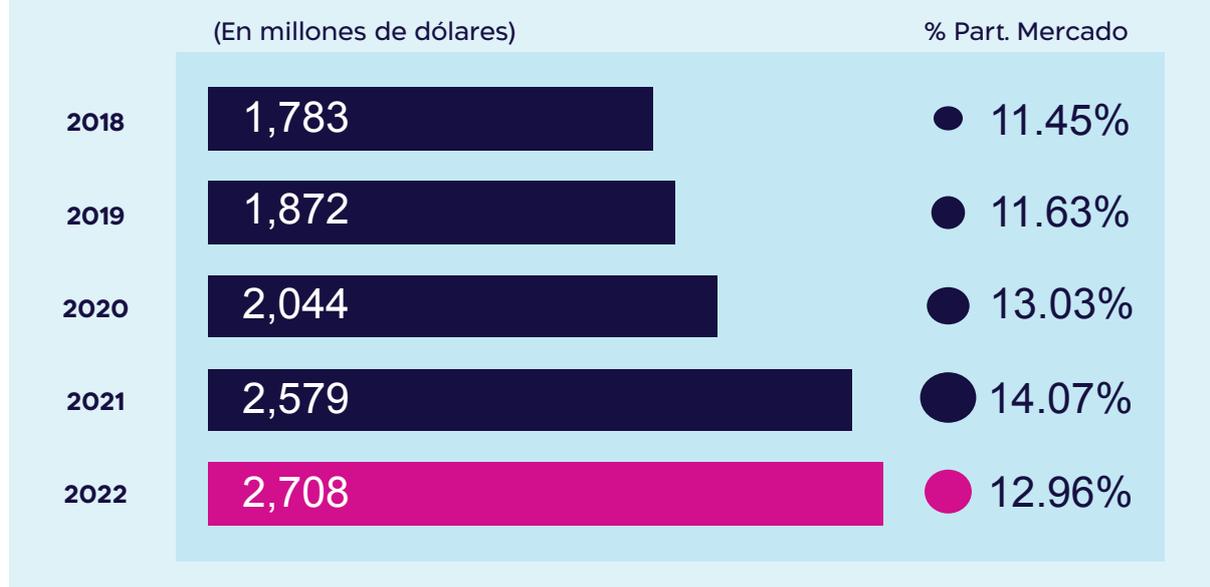
## Aporte a la producción de las empresas

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

Durante el año 2022, Banco Guayaquil siguió impulsando el desarrollo del sector empresarial por medio del crédito y la prestación de múltiples servicios financieros.

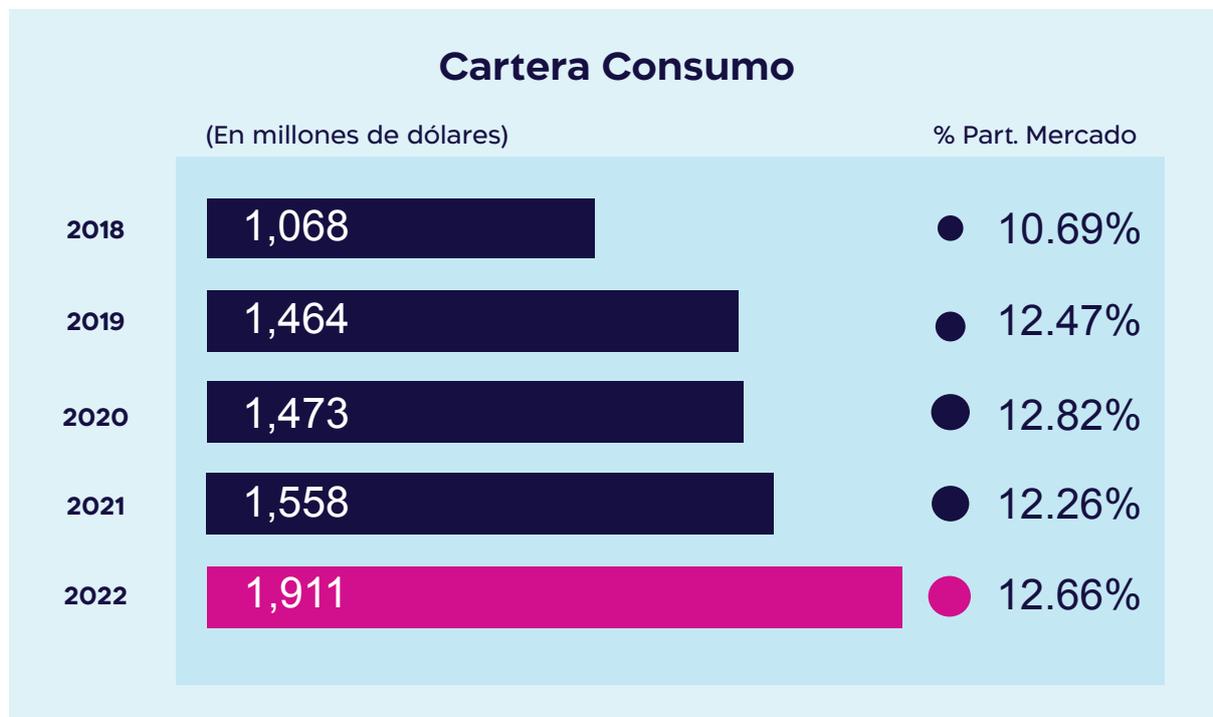
En diciembre de este año, el crédito comercial que incluye contingentes, tuvo un saldo de US\$ 2,708 millones. Esto representa una variación anual de US\$ 129 millones, es decir un incremento del 5.01%. De esta manera, el Banco cerró este período con una participación de mercado en créditos comerciales de 12.96%.

## Cartera Comercial + Contingentes



## Cumpliendo los sueños de nuestros clientes

El saldo del crédito de consumo ascendió a US\$ 1,911 millones, mostrando un crecimiento anual de US\$ 353 millones, es decir 22.65% más que el sistema financiero que creció 18.78%. Con este desempeño, Banco Guayaquil cerró el año con una participación de 12.66%.



## Financiando nuevos hogares

El saldo del crédito de vivienda al 31 de diciembre del 2022 también reflejó un aumento frente al 2021. Se ubicó en US\$ 242 millones, que implica un crecimiento anual del 10.90%, lo cual le permitió al Banco cerrar el año con una participación de mercado de 10%.



## Microcrédito para pequeños emprendedores con grandes metas

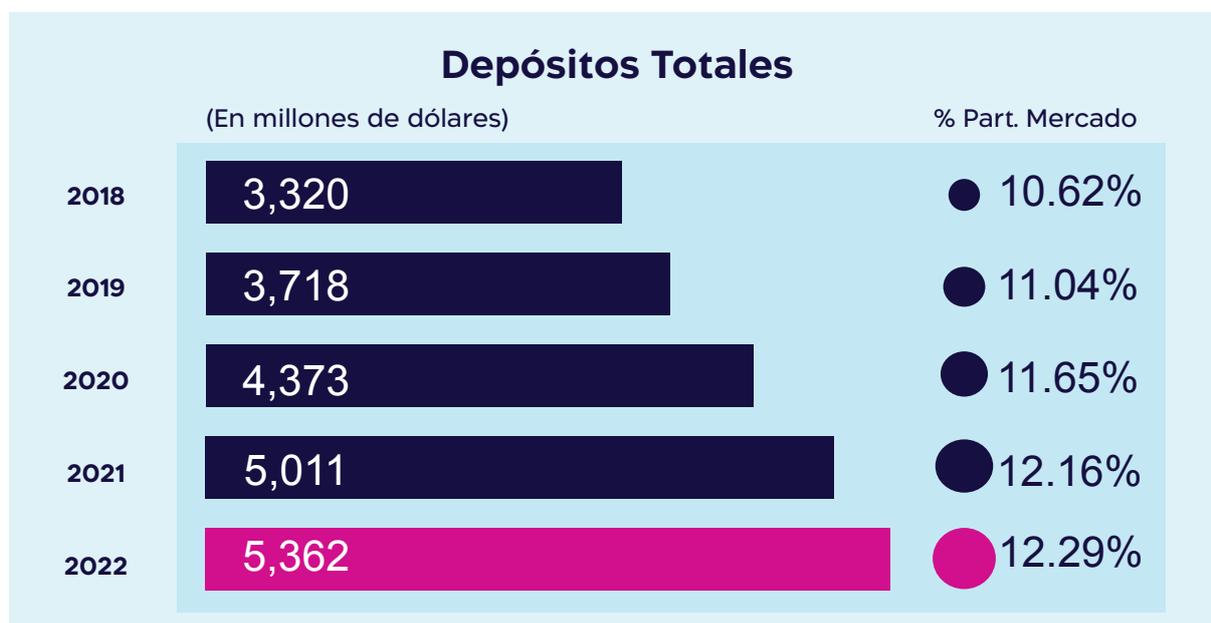
Durante este año, Banco Guayaquil impulsó la entrega de nuevos créditos para emprendedores de pequeños negocios a nivel nacional. Esto se refleja en 35,471 nuevos microcréditos otorgados, un incremento significativo del 28% respecto al año anterior.

El saldo de la cartera fue de US\$ 319 millones, un aumento de US\$ 70 millones en relación a diciembre de 2021.



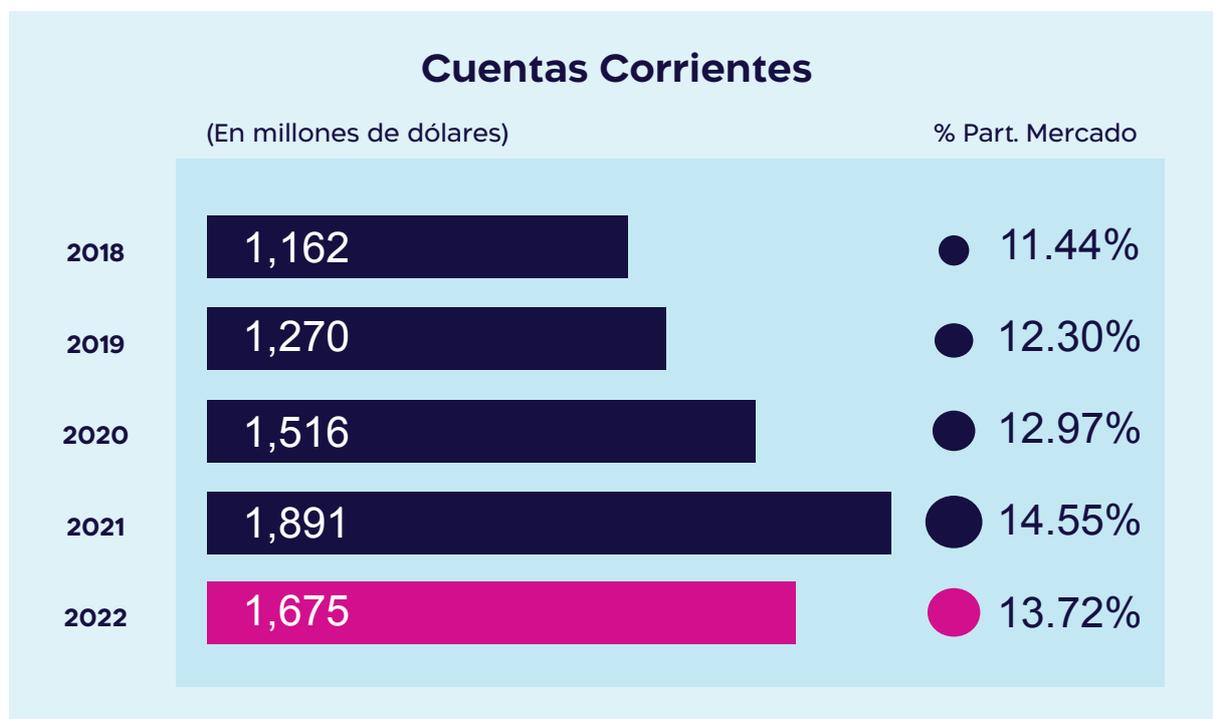
## Depósitos del público, sinónimo de confianza de nuestros clientes

Al cierre del 2022, el saldo de los depósitos de Banco Guayaquil fue de US\$ 5,362 millones, monto que refleja un crecimiento anual del 7.01%, es decir US\$ 352 millones más que el período anterior. De esta manera, el Banco logró un porcentaje superior al del sistema financiero que creció 5.92%. Asimismo, obtuvo un crecimiento en su cuota de mercado que pasó del 12.16% en 2021 a 12.29% en 2022, con lo cual escaló al segundo lugar dentro del listado de los bancos más grandes del país. Estas cifras son el reflejo de la fidelización y confianza de los clientes de la institución.



## Cuentas Corrientes

El saldo de los depósitos monetarios de Banco Guayaquil al 31 de diciembre del 2022 fue de US\$ 1,675 millones, con lo cual su participación de mercado en este período fue de 13.72%.



## Cuentas de Ahorro

El saldo de depósitos de ahorro al 31 de diciembre del 2022 ascendió a US\$ 1,272 millones, monto que representa un crecimiento anual de US\$ 37 millones, con una variación de 3.02%. Este resultado permitió que la participación de mercado del Banco cierre en 10.89%.



## Depósitos a plazo

El saldo de los depósitos a plazo ascendió a US\$ 2,342 millones a diciembre del 2022. Estos presentaron un aumento anual de US\$ 528 millones, con una variación de 29.12%, mayor a la del sistema bancario (16.22%). Este buen resultado permitió que la participación de mercado del Banco pase de 10.91% a 12.12%.



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

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 beneficio de nuestros clientes.

Al 31 de diciembre del 2022, el patrimonio del Banco alcanzó los US\$ 681 millones.



## Principales Indicadores



### Un Banco líquido

El indicador de liquidez

# 35.82%

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



### 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

# 1.68%

en el año 2022.



### Un Banco solvente

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

# 15.21%

es decir, 6.21% más sobre el requerimiento legal.

Esto representa un superávit de patrimonio de US\$ 334 millones.



### 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 2022, el ROE fue del

# 18.82%

el ROE Operativo (utilidad operativa sobre patrimonio promedio) fue de

# 53.32%



### 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 2022, el indicador fue del

# 34.17%



### Un Banco con provisiones

A diciembre del 2022, las provisiones de cartera constituidas por Banco Guayaquil representan el

# 304.65%

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

# 691.60%

superior al promedio del sistema financiero que cerró con un índice de 475.61%.



### 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 2022, el indicador de morosidad es de

# 1.43%

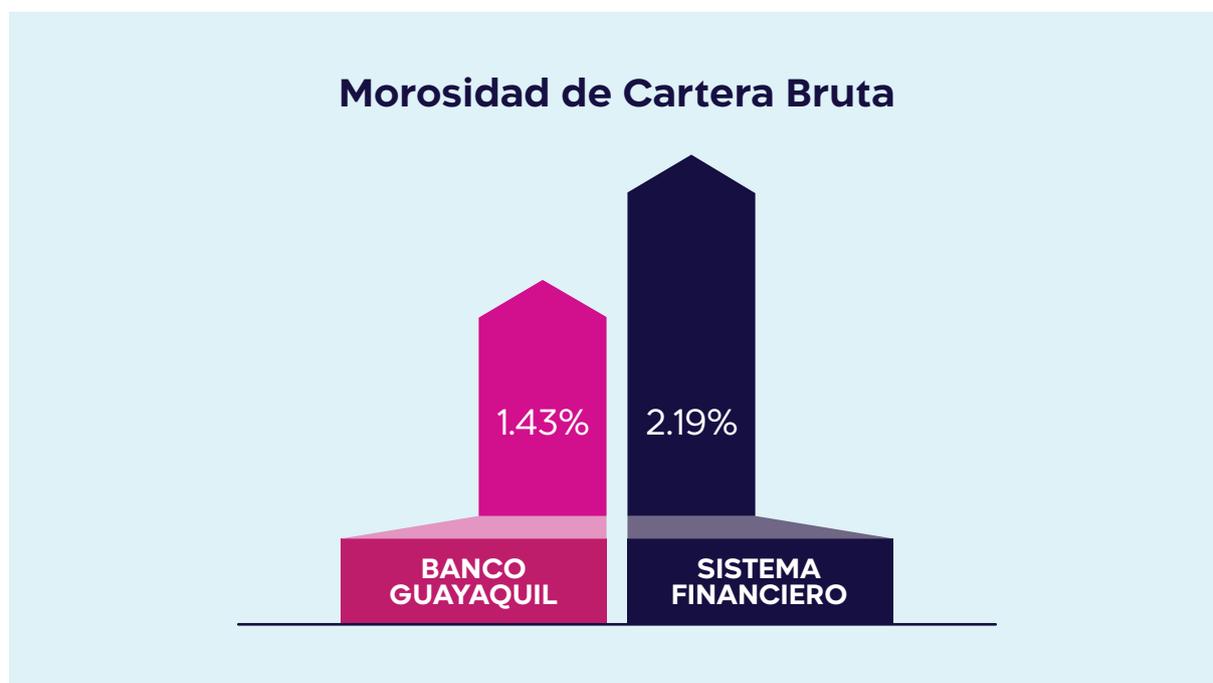
## Administración de Riesgo Integral

### Gestión de riesgo crediticio

Durante el año 2022 se actualizaron y calibraron las políticas y metodologías con el fin de potenciar la colocación de créditos manteniendo un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad, lo que permitió mantener óptimos estándares de calidad crediticia.

### Morosidad

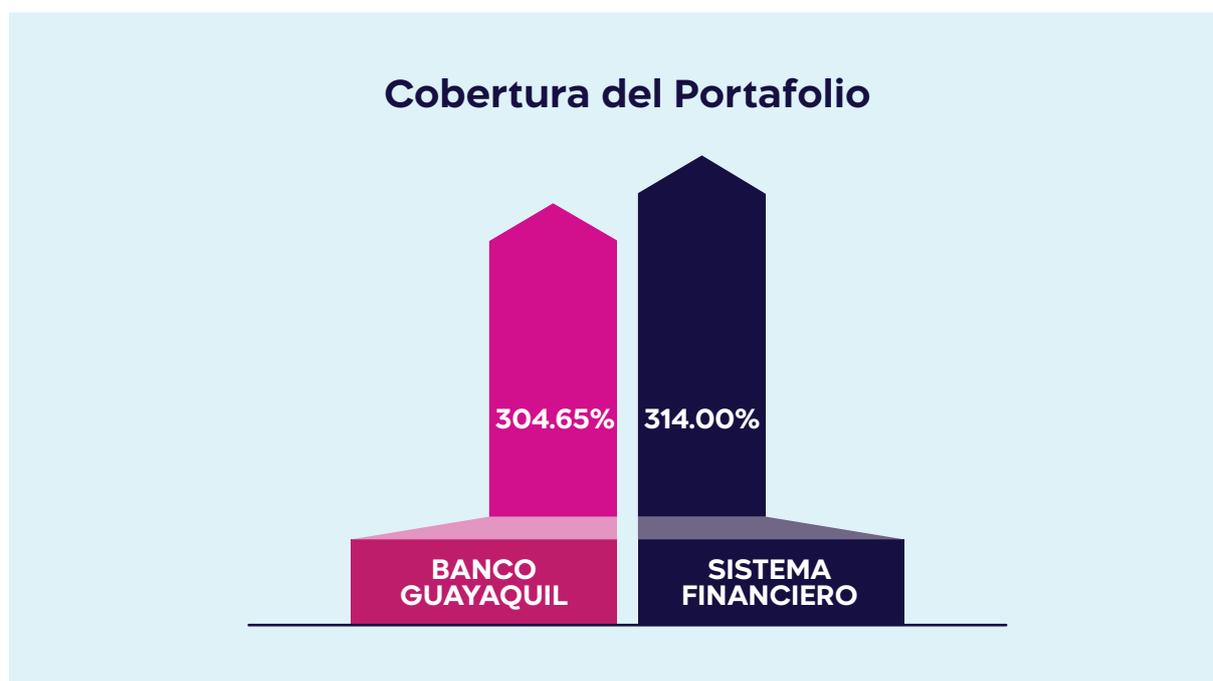
La prudencia en la selección y calificación de los clientes permitió que los indicadores de morosidad del portafolio de crédito se ubiquen en posición favorable en comparación con el sistema de bancos privados.



+ Por disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, desde el año 2020 la transferencia a cartera vencida se efectúa desde el día 61 de morosidad.

### Cobertura del portafolio

El riesgo crediticio de la cartera improductiva está adecuadamente cubierto por provisiones específicas determinadas en las disposiciones normativas de los órganos de control y por provisiones genéricas que mitigan el impacto de potenciales pérdidas por la ocurrencia de eventos imprevistos.



## Cartera por calificación de riesgo

La calidad del portafolio crediticio se refleja en su calificación de riesgo. En Banco Guayaquil, el 98.3% del portafolio de crédito presenta un adecuado perfil de riesgo mientras que solamente el 1.7% de la cartera se considera improductiva, al ubicarse en categorías de riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida.

## Calificación de Portafolio de Crédito

Al 31 de diciembre del 2022  
(En miles de dólares)

CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	4,992,480	47,494	47,583
DIGNO DE MENCIÓN	108,485	5,927	5,927
DEFICIENTE	35,884	18,814	18,814
DUDOSO RECAUDO	22,457	21,206	21,206
PÉRDIDA	31,438	31,377	31,377
TOTALES	5,190,744	124,817	124,906

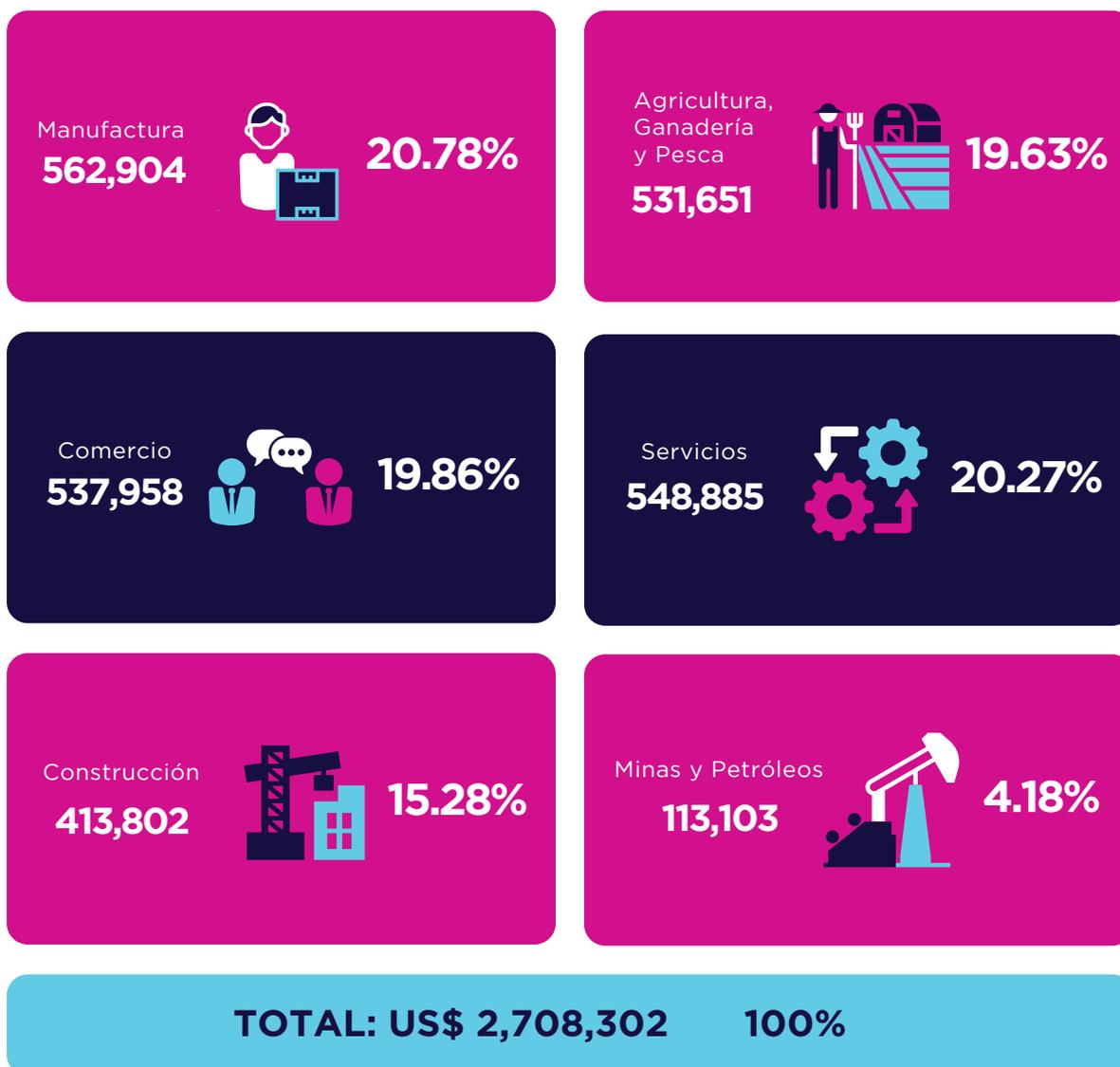
Para efectos del cálculo de las provisiones requeridas netas, la SBS no contempla las provisiones genéricas voluntarias y anticíclicas que al 31 de diciembre del 2022 ascienden a US\$ 89,6 Millones.

## Cartera comercial por sector económico

El portafolio comercial presenta una adecuada diversificación lo que mitiga la exposición ante eventuales impactos que se pudieran presentar en cualquiera de dichos sectores.

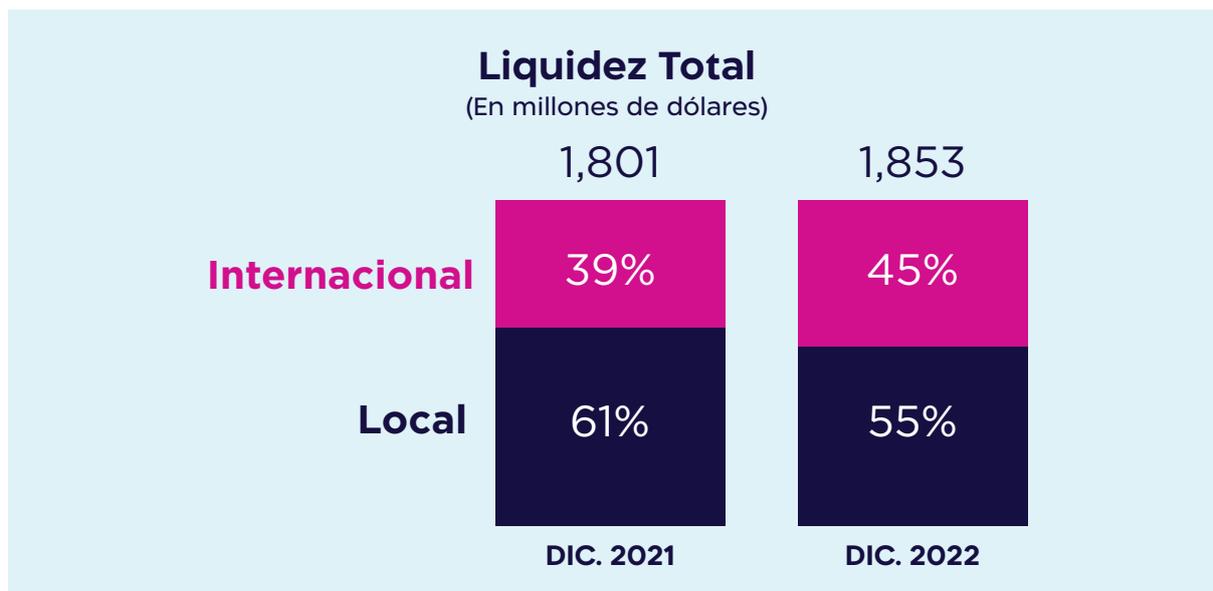
### Crédito Comercial

Al 31 de diciembre del 2022  
(En miles de dólares)



## Gestión de riesgo de liquidez

La liquidez se mantiene como uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. En 2022, este indicador alcanzó el 35.82%. De esta manera, el Banco mantiene óptimos niveles que superan en 6.93% al indicador promedio del sistema financiero.



## Gestión de riesgo operacional

Los eventos de riesgo operacional se mantienen en niveles bajos en relación al patrimonio técnico del Banco, debido a la implementación de políticas y controles adecuados que mitigan la probabilidad e impacto de estos riesgos.

Al 31 de diciembre del 2022  
% pérdidas por factor de RO vs Patrimonio Técnico



# 3

## NUESTRO BANCO EN CIFRAS



# 2022 EN CIFRAS

Principales indicadores y resultados que nos posicionan como el **segundo Banco en portafolio de crédito, cartera, depósitos totales, inversiones, contingentes netos y utilidades**. Nos transformamos en un Banco cada vez más digital, nuestra App es la mejor calificada del mercado y contamos con la red bancaria más grande del país.

## Resultados de Negocio



**US\$ 9,469 millones** de créditos otorgados con un crecimiento del **49%** frente al 2021.



**18.82% ROE**  
Somos el banco con la mayor rentabilidad del país.



**US\$ 110 millones** de utilidad acumulada (+48% vs. 2021)

## Cientes Más Digitales



**3,100,096**

Cientes totales (+15% vs. 2021).



**877,720**

Usuarios digitales (+50% vs. 2021).



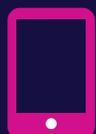
**45%**

de las pólizas son aperturadas por vía digital.



**61%**

del producto multicrédito ha sido colocado online.



**4.8**

Nuestra App cuenta con la mejor calificación del mercado.

## Más cerca de Nuestros Clientes

**19,325** Puntos de atención

La red de cobertura bancaria más grande del país



**18,067**  
Bancos de Barrio



**113**  
Oficinas



**1,059**  
Cajeros Automáticos



**75**  
Ventanillas



**11**  
Autobancos

## Compromiso con Nuestra Gente



**2,975**  
Colaboradores



**56%**  
mujeres en nómina, fomentando la igualdad de género.



## 2do. Lugar

Great Place to Work Ecuador 2022



## 6to. Lugar

Latam 2022



## 2do. Lugar

para trabajar para Mujeres Ecuador 2022

# 4

## NUESTRO ENTORNO



# ENTORNO INTERNACIONAL

Durante el 2022 aún observamos una prolongación del Covid-19 en países claves como China con nuevas cepas de bajo índice de mortalidad, aunque más contagiosas como el Ómicron, por lo que el mundo abandonó progresivamente el distanciamiento social, y se reactivaron aquellos servicios dependientes del contacto personal.

Las repercusiones económicas no tardaron en aparecer. Gran parte de las economías del mundo adoptaron políticas agresivas de estímulo monetario para mitigar una esperada recesión global. Sin embargo, esto conllevó una inflación al alza.

Las autoridades monetarias tuvieron que cambiar sus prioridades, de estimular la economía a contener la inflación. Su principal herramienta es elevar las tasas de interés, para desestimular el endeudamiento, desacelerar el crecimiento de la demanda, y así bajar los precios. Al cerrar el año la inflación está cediendo, pero lentamente. En EE.UU. está en 7.1% y en la eurozona 10.1%. Una consecuencia de esta política es la ralentización de la economía, por lo que se estima que el PIB mundial creció sólo 3.2% en 2022, una desaceleración frente a 6.0% en 2021. Parte del crecimiento de 2021 se debió al rebote luego de la contracción de 2020 causada por las cuarentenas.

En cuanto a los principales mercados de Ecuador, en 2022 EE.UU. habría crecido 1.6%; la Unión Europea, 3.1%; China, 3.2%; América Latina y el Caribe, 3.5%. La invasión rusa a Ucrania en febrero y el boicot europeo al petróleo ruso incidieron en un alza inesperada del precio del petróleo, que llegó a su pico en el segundo trimestre. El crudo WTI habría promediado US\$ 95 el barril en 2022, alza sustancial frente a US\$ 68 en 2021.

En las economías centrales, los consumidores, quienes durante el distanciamiento social se volcaron a la compra de productos de consumo, reanudaron su vida social, y repuntó la demanda de viajes, restaurantes, sitios de esparcimiento nocturno y espectáculos públicos.

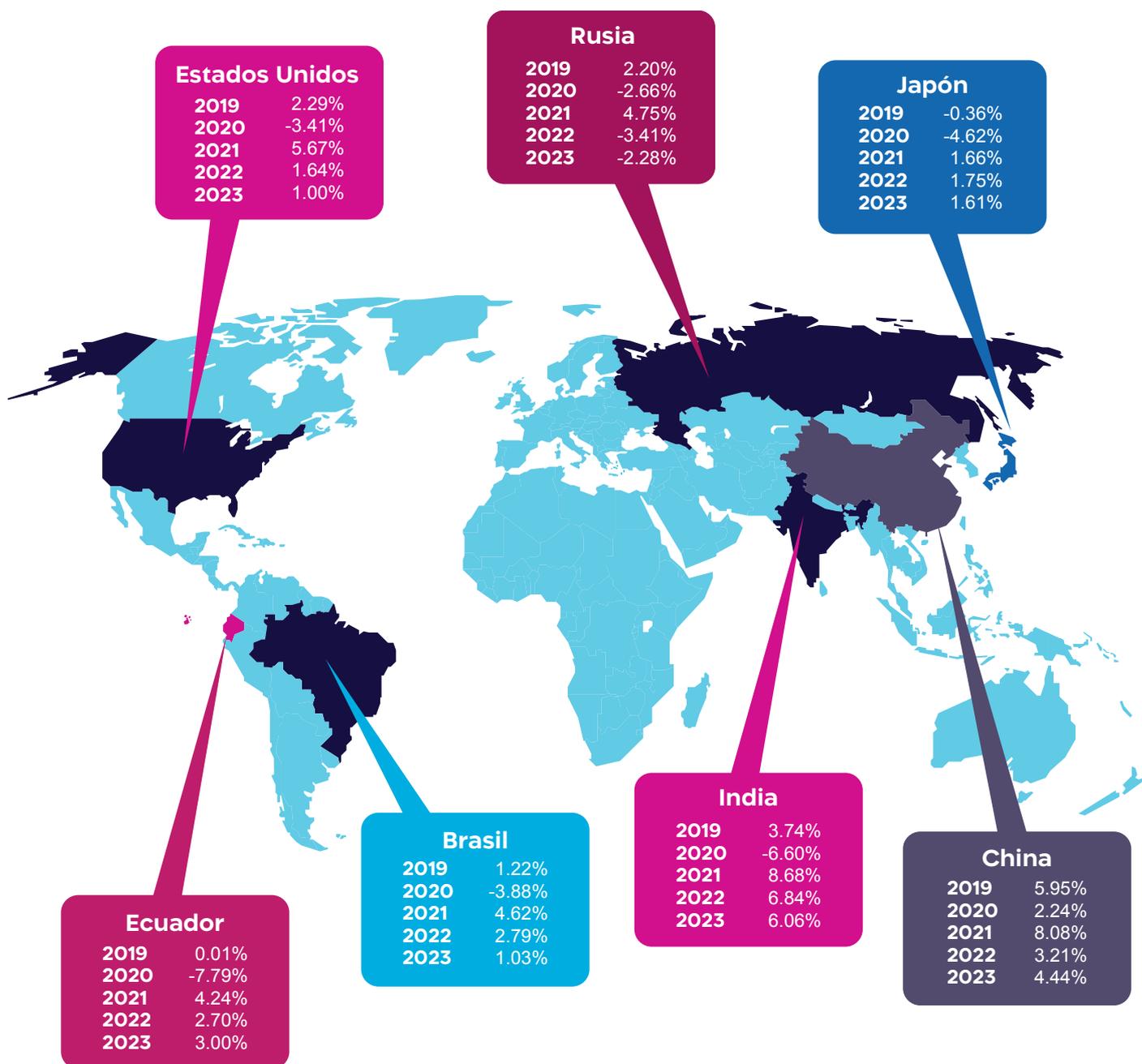
El resultado es que bajó la venta de bienes de consumo, la que había causado congestión portuaria y alza de los fletes. Sumándose a ello el retorno a la normalidad en el funcionamiento de puertos y transporte terrestre y que se superaron los problemas logísticos, por lo que los fletes navieros cayeron sostenidamente durante todo el año.

El alza en las tasas internacionales de interés ha sido notable. En 2020, el FED bajó su tasa a entre 0% y 0.25%, la cual mantuvo todo el 2021. En marzo de 2022, comenzó a elevarla lentamente, luego prosiguió con alzas más pronunciadas y termina el año entre 4.25% y 4.50%. Esto ha elevado considerablemente el costo en que incurren la banca y empresas nacionales en traer fondos del exterior.

El fuerte incremento de las tasas de interés en los EE.UU., sumado a la crisis internacional ocasionada por la invasión rusa a Ucrania, favoreció la estampida de capitales de todas partes del mundo hacia los EE.UU., ocasionando el fortalecimiento del dólar. En 2022, el dólar promedió US\$ 1.05 por euro, una revalorización de 11% interanual.

## PIB Mundial

### Países Seleccionados



Zona Euro	Oriente Medio y África del Norte	África Subsahariana
2019 1.59%	2019 1.66%	2019 3.18%
2020 -6.09%	2020 -2.70%	2020 -1.65%
2021 5.24%	2021 4.49%	2021 4.70%
2022 3.06%	2022 4.95%	2022 3.58%
2023 0.50%	2023 3.61%	2023 3.71%

# ECUADOR EN CIFRAS

La previsión del Banco Central es de una desaceleración de la economía en 2022 a 2.7%, luego del 4.2% en 2021. El discreto crecimiento de 2022 en parte se debe a que no se ha recuperado la formación bruta de capital: no habría vuelto la inversión, ni pública ni privada, a los niveles de 2018, en que llegó a su pico.

Durante 2022 continuó la modesta contracción del consumo del sector público, mientras que el consumo privado creció un 5%.

En cuanto a los sectores económicos, el de mayor expansión es el de acuicultura, con 16.9% en 2022, luego de alcanzar 16.2% en 2021. Este sector se destaca por la muy fuerte inversión en tecnificación, lo que ha permitido incrementar la producción en cantidad y calidad sin ampliar la frontera camaronera. En los últimos diez años la producción se ha cuadruplicado, elevando al Ecuador al puesto de mayor exportador mundial.

Petróleo y minas sigue en crecimiento con 7.1% luego de que la producción petrolera se recuperase de la caída de 2020. El abandono del distanciamiento social favoreció a que continúe el rebote del sector de alojamiento y servicios de comida, con 6.4%.

Los servicios financieros recuperaron en 2021 lo perdido en 2020, por lo que el crecimiento de 2022 estuvo acorde con el más lento andar de la economía y se expandió solo 3.6%. Algo similar sucedió con el transporte, que solo creció 3.8% luego de una expansión de doble dígito en 2021.

El comercio creció al ritmo de la demanda, en 4%. La industria tuvo un año de bajo crecimiento, 2.0% y la construcción sufrió un cuarto año consecutivo de contracción.

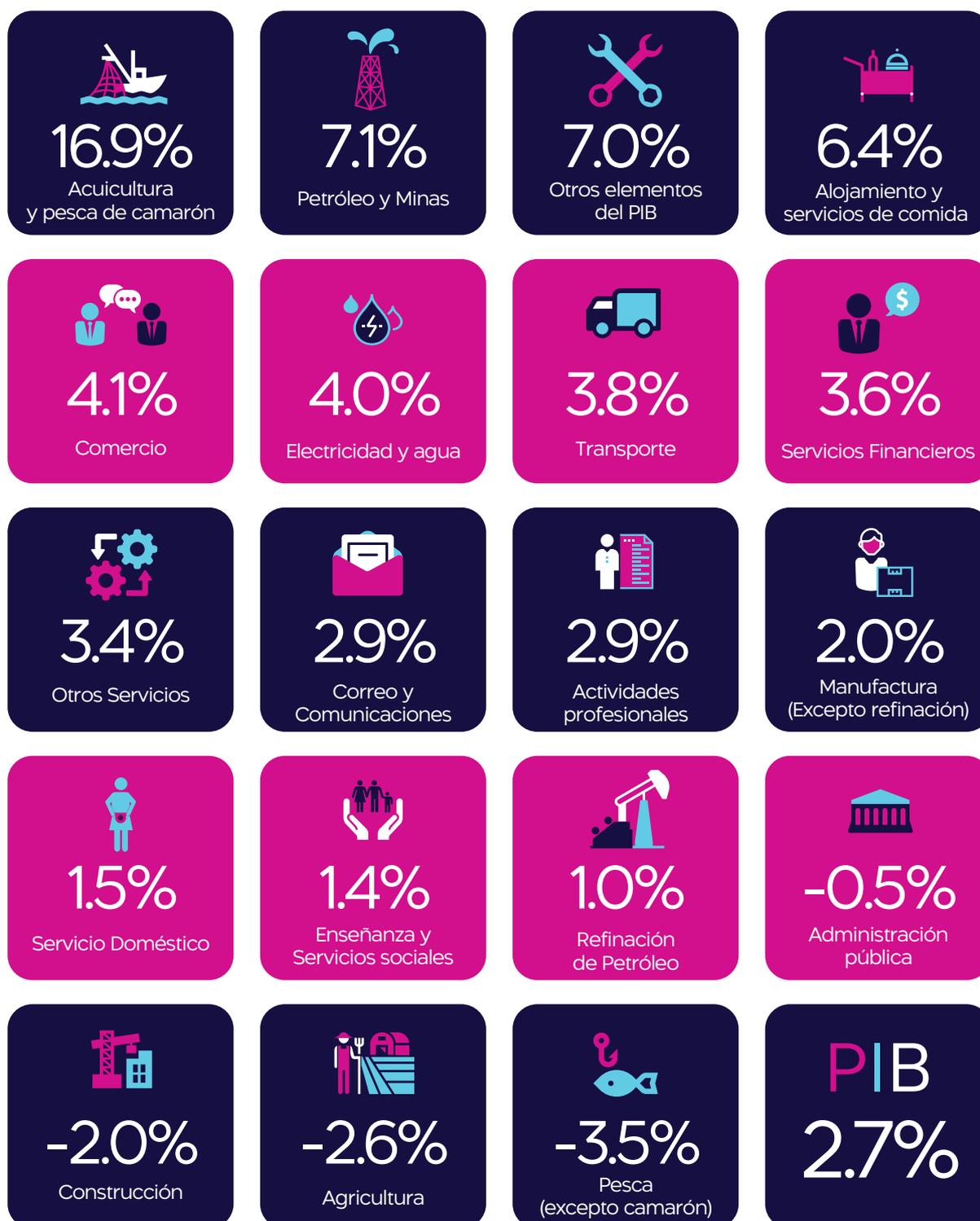
La agricultura tuvo un mal año con una contracción de 2.6%. El banano, en particular, tuvo inconvenientes: En parte por una temperatura muy baja, y luego por los problemas logísticos y la guerra de Ucrania que incidieron en una comercialización menos que óptima.

La pesca depende en gran medida de la disponibilidad del cardumen de atún, el principal rubro pesquero y de las cuotas y restricciones decididas por la Comisión Interamericana del Atún Tropical. Luego de un extraordinario desempeño en 2021, se contrajo 3.5% en 2022.

Los servicios sociales y enseñanza tuvieron un modesto crecimiento de 1.4% en 2022 luego de tres años de contracción. Los servicios de administración pública se contraen por quinto año consecutivo para un acumulado de 4.8% frente a 2017.

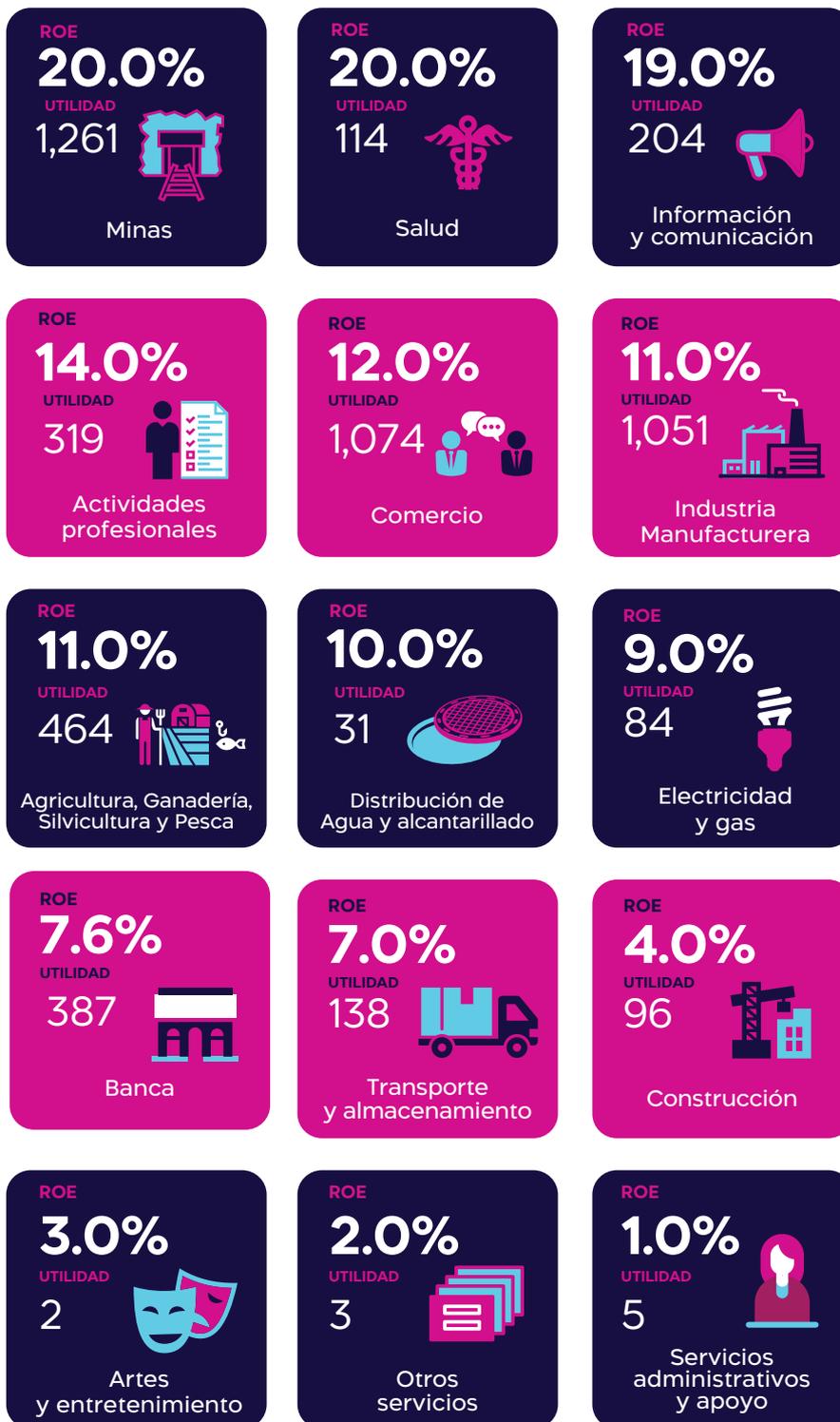
## Variación PIB por sector económico

Crecimientos en valores constantes



## ROE y rentabilidad por sector económico

En millones de dólares  
Actualizado a 2021



# SITUACIÓN FISCAL

En los primeros diez meses de 2022, para los que hay datos, la situación fiscal, tomando la medida más amplia del sector público, presenta un resultado global de US\$ 2,213 millones, superior al 2021 en US\$ 1,077 millones.

En su reciente revisión de las cuentas fiscales (la sexta y última del programa económico), el FMI anticipa que el sector público acumularía un superávit de 1 punto del PIB.

La mejor situación fiscal se debe sobre todo a los mayores ingresos: un incremento de US\$ 5,698 millones y 18%. Con el soporte del componente tributario de la Ley de Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal, los ingresos no petroleros se incrementaron en US\$ 2,597 millones en los diez meses, mientras que gracias al más elevado precio del petróleo los ingresos por exportaciones petroleras crecieron US\$ 3,101 millones.

Por el lado de los egresos, se presenta un crecimiento de US\$ 4,620 millones, un 15%. Por el lado de los gastos corrientes, estos aumentan en US\$ 5,448 millones, principalmente por la compra de bienes y servicios en US\$ 1,828 millones y por el aumento salarial de US\$ 1,201 millones.

En cambio los gastos de capital caen fuertemente en un 13%, producto de la reestructuración de la deuda externa en 2022.

El gasto del sector público ecuatoriano en enero-octubre 2022 fue el equivalente al 30.1% del PIB. El Acuerdo con el Fondo Monetario Internacional culminó exitosamente, habiéndose cumplido con creces las metas de ajuste fiscal establecidas en la carta de intención.

## Operaciones del sector público no financiero

A octubre del 2022  
(En millones de dólares)

	OCT. 2021	OCT. 2022	\$ MONTO	% VAR
<b>INGRESOS</b>	<b>31,544</b>	<b>37,242</b>	<b>5,698</b>	<b>18.06%</b>
<b>PETROLEROS</b>	10,789	13,890	3,101	28.74%
POR EXPORTACIONES	10,789	13,890	3,101	28.74%
<b>NO PETROLEROS</b>	20,754	23,351	2,597	12.51%
CONTRIBUCIONES SEGURIDAD SOCIAL	4,571	4,729	157	3.44%
IVA	4,903	5,379	477	9.73%
A LA RENTA	3,279	3,772	492	15.01%
ARANCELARIOS	989	1,036	47	4.77%
OTROS	7,012	8,435	1,423	20.30%
<b>GASTOS</b>	<b>30,408</b>	<b>35,029</b>	<b>4,620</b>	<b>15.19%</b>
<b>GASTOS CORRIENTES</b>	24,020	29,468	5,448	22.68%
INTERESES	1,214	1,496	282	23.24%
SUELDOS	7,796	8,997	1,201	15.41%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	8,948	10,776	1,828	20.43%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5,137	5,972	835	16.26%
OTROS	924	2,226	1,302	140.79%
<b>GASTOS DE CAPITAL</b>	6,388	5,561	-828	-12.96%
GOBIERNOS SECCIONALES	1,460	1,426	-34	-2.32%
OTROS	4,928	4,134	-794	-16.11%
<b>RESULTADO GLOBAL</b>	<b>1,136</b>	<b>2,213</b>	<b>1,077</b>	<b>94.89%</b>
<b>RESULTADO PRIMARIO</b>	<b>2,350</b>	<b>3,709</b>	<b>1,360</b>	<b>57.86%</b>

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

## Sector Externo

En los primeros diez meses del año, las exportaciones petroleras, incluyendo combustibles, crecen 54%, llegando a US\$ 9,859 millones.

Las exportaciones de los rubros primarios más importantes: banano, flores, camarón y otros productos del mar, crecen 22.84%, y el resto de las exportaciones no petroleras cae en -0.2%.

### Total de Exportaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS		TOTAL EXPORTACIONES
		CLASIFICADOS	OTROS	
DIC. 2018	8,802	8,524	4,302	21,628
DIC. 2019	8,680	9,287	4,363	22,329
DIC. 2020	5,250	9,537	5,568	20,355
DIC. 2021	8,607	11,081	7,011	26,699
DIC. 2022 (*)	9,859	11,003	6,620	27,482
CRECIMIENTO OCT. 2022 VS OCT. 2021	54.03%	22.84%	-0.16%	24.98%

(\*) Cifras al mes de octubre de 2022

FUENTE: Banco Central del Ecuador

Las importaciones crecieron 31.40% en los diez meses de 2022. Se destaca las importaciones petroleras que se dispararon 75% a US\$ 6,312 millones. Esta alza se debe al muy pronunciado encarecimiento del diésel, del cual Ecuador es deficitario. La razón es la escasez de diésel en el mercado mundial. Se establecieron restricciones en Europa a la compra de hidrocarburos rusos, siendo Moscú un importante suministrador de dicho combustible.

En cuanto a las importaciones no petroleras, el rubro de las materias primas creció un 21.35%; los bienes de consumo, 19.21%; y los bienes de capital, 18.70%.

### Total de Importaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS	TOTAL IMPORTACIONES
DIC. 2018	4,326	17,778	22,104
DIC. 2019	4,149	17,325	21,474
DIC. 2020	2,608	14,340	16,948
DIC. 2021	4,643	19,188	23,831
DIC. 2022 (*)	6,312	18,901	25,214
CRECIMIENTO OCT.2022 VS OCT.2021	74.74%	21.35%	31.40%

(\*) Cifras al mes de octubre de 2022

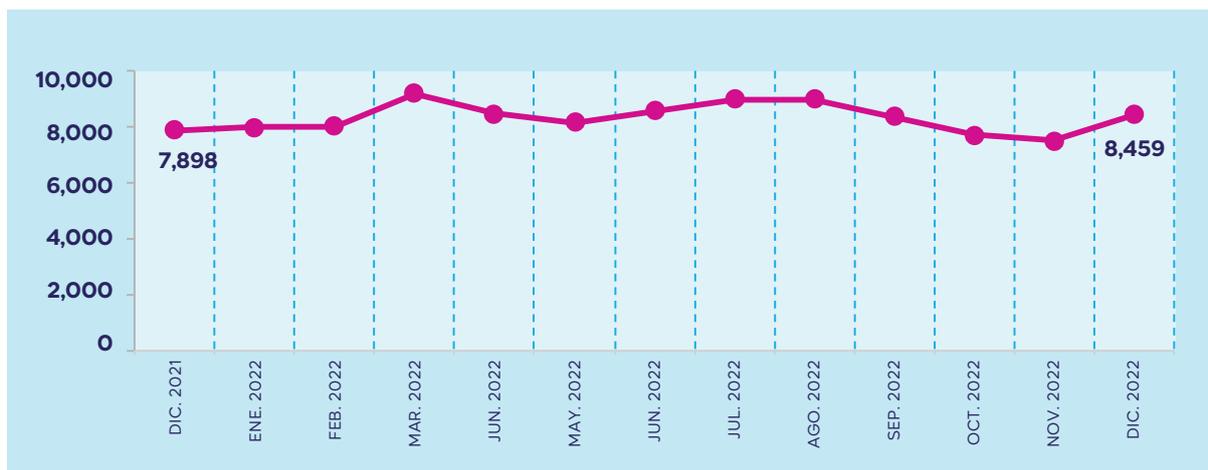
FUENTE: Banco Central del Ecuador

## Reservas Internacionales

Al cierre de 2022, la reserva monetaria internacional se ubicó en US\$ 8,459 millones, un incremento de US\$ 561 millones con relación al cierre de 2021. Desde octubre, la posición neta en divisas cubre los depósitos de la banca privada en el Banco Central, lo cual ilustra un manejo de la situación externa del país más prudente de lo que solía ser.

### Reservas Internacionales

(En millones de dólares)



Fuente: Banco Central del Ecuador

## Inflación Anual

En 2022, la inflación interanual a diciembre es de 3.7%. Esta alza de precios se debe a la inflación importada, acompañada por más altos precios de los alimentos debido al clima poco propicio para la agricultura. Se espera que tan pronto los bancos centrales del mundo logren controlar la inflación y tengamos un mejor clima, el país regresará a tener una inflación mínima como en el 2021.

### Inflación Anual

(En puntos porcentuales)



Fuente: Banco Central del Ecuador

## Empleo

En noviembre de 2022, el desempleo nacional urbano registra un importante descenso interanual: 4.7% frente a 5.8% en noviembre 2021. El número de desempleados se redujo en 60 mil.

### Tasa de desempleo nacional urbano

(En puntos porcentuales)

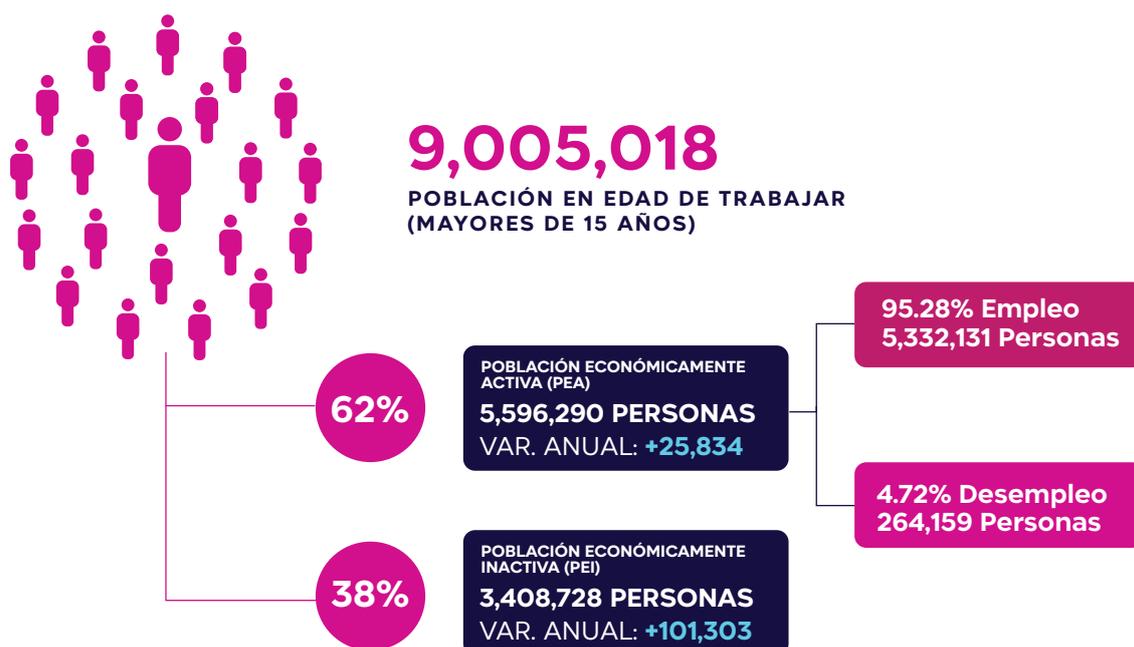


Fuente: INEC

En comparación a noviembre del 2021, se ganaron 169 mil empleos adecuados urbanos, y se redujeron en 88 mil los empleos inadecuados y no clasificados.

En esos doce meses, la población en edad de trabajar aumentó en 127 mil y la fuerza laboral en 26 mil.

El Gobierno se ha puesto como meta que el 50% de la fuerza laboral tenga trabajo formal. En noviembre de 2020 sólo lo tuvo el 35% de la población urbana económicamente activa, y a noviembre de 2022 se llegó a 45%. Además, estima que para alcanzar la meta planteada son necesarias reformas a la normativa laboral, las que a la fecha aún no concitarían una mayoría legislativa.



## Situación de la Banca

En el 2022 los depósitos del público aumentaron US\$ 2,438 millones, lo que representa un 5.92%, siendo los depósitos a plazo los que más crecieron con US\$ 2,411 millones.

La confianza en el sistema financiero ha sido importante para continuar con el crecimiento en depósitos, así como la estrategia de mejora de tasas de interés en depósitos a plazo y las facilidades tecnológicas para que el usuario pueda hacer aperturas de nuevas cuentas y pólizas de acumulación.

### Depósitos del Público en la Banca Privada

(En millones de dólares)

DEPÓSITOS	DEP. VISTA	DEP. PLAZO	REPORTO	GARANTÍA	RESTRINGIDOS	TOTAL
DIC. 2018	19,457	10,388	0	1	1,411	31,257
DIC. 2019	19,763	12,375	0	1	1,539	33,678
DIC. 2020	22,526	13,610	0	1	1,392	37,528
DIC. 2021	24,659	15,189	0	1	1,357	41,206
DIC. 2022	24,479	17,600	0	1	1,563	43,643

Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, se expandió en US\$ 5,492 millones en relación a diciembre del 2021, lo que representa un crecimiento de 15%. La banca amplió fuertemente su crédito, continuando la tendencia que se inició en el segundo semestre de 2021 una vez que se disipó el riesgo político, lo que le permitió a la banca reducir la liquidez que tenía en exceso.

En cuanto a la cartera por tipo de crédito, el microcrédito y consumo crecieron un 19% cada uno. El crédito comercial también incrementa, pero en menor cuantía, por 13%. El financiamiento de vivienda aumentó en 4% y el crédito educativo fue el único con decrecimiento del 14%.

### Cartera de Crédito Neta en la Banca Privada

(En millones de dólares)

CARTERA	POR VENCER	VENCIDA & NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL
DIC. 2018	26,609	717	21	2,666	30,012
DIC. 2019	29,209	821	31	2,584	32,644
DIC. 2020	28,767	771	2	2,376	31,916
DIC. 2021	32,941	719	1	2,675	36,336
DIC. 2022	37,746	844	18	3,221	41,828

Fuente: Superintendencia de Bancos

# Proyecciones 2023

El 2023 se perfila como un año más difícil que el 2022. El FMI espera que un tercio de la economía mundial entre en recesión, la cual se sentirá incluso en los países que logren evitarla. Esta recesión mundial la ocasiona la desaceleración simultánea de las tres grandes economías, EE.UU., China y la Unión Europea. Este es un escenario más sombrío que el que ofrece la previsión más reciente del Fondo, que data de octubre.

En China, que en la última década ha sido el dínamo de la economía mundial, se afecta fuertemente por la pandemia, la que mantuvieron a raya en 2020-2022 mediante estrictos controles que han debido abandonar para 2023 por el agotamiento de la población. Por primera vez en 40 años, China no crecería más que el promedio mundial.

Europa hace frente a una crisis energética, al prescindir de la importación de hidrocarburos rusos. Con la llegada del invierno, los países europeos han debido cerrar fábricas para ahorrar gas para el consumo residencial. Lo probable es que la Unión Europea experimente una leve caída del PIB en 2023.

EE. UU. mantiene una buena tasa de crecimiento. Las cifras del mercado laboral son alentadoras, pero para bajar la inflación, ralentizando el alza de salarios, la Reserva Federal necesitaría mantener por más tiempo las altas tasas de interés. La economía estadounidense se desaceleraría a un crecimiento de 1% o menos, pero no caería en recesión.

Las altas tasas de interés incrementan un nuevo peligro en el sector inmobiliario: hay que reperfilarse los riesgos, en empresas y personas que se han endeudado a tasas reajustables para la compra de bienes raíces que hoy se deprecian. Las instituciones financieras de EE.UU., Europa y China con componente alto en cartera inmobiliaria deberán registrar importantes provisiones que mitiguen potenciales pérdidas en esta cartera.

Para Ecuador, la previsión oficial es de un crecimiento de 3.1%, detrás del cual está el dinamismo en la producción petrolera que prevén las autoridades. Este incremento de la producción no vendría de la inversión privada. A pesar del éxito de la política fiscal en 2022, en que se logró estabilizar las cuentas fiscales, sigue siendo necesario que el Gobierno baje el endeudamiento público. El crecimiento de la economía este año dependerá de la atracción de capital privado, una de las principales tareas en las que el presidente ha enfocado su gestión.

# 5

## NUESTRA GESTIÓN



**Econ. Julio Mackliff Elizalde**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Gerente General Gestión y  
Operaciones

# UN AÑO MARCADO POR LOS DESAFÍOS

Este ha sido un año muy retador en cuanto a la eficiencia. Hemos logrado una adecuada contención en los costos fijos, producto de los grandes avances en la digitalización de nuestros servicios y el incremento de las ventas.

En el 2022 Banco Guayaquil siguió consolidando sus principales indicadores en medio de un entorno con grandes desafíos para el sistema financiero.

La rentabilidad es el indicador de mayor crecimiento en este período. Logramos cerrar en el 18.8%, superando un año antes la meta fijada (15%) para el Plan Centenario del 2023.

A pesar de haber tenido una importante expansión en los últimos años, el Banco mantiene su nivel de solvencia en un sólido 15%, con lo cual demuestra tener una excelente estrategia patrimonial, lo que le permitiría en caso de ir hacia una expansión más agresiva, contar con la capacidad operativa necesaria para ganar mayor cuota del mercado.

Este ha sido un año muy retador en cuanto a la eficiencia. Hemos logrado una adecuada contención en los costos fijos, producto de los grandes avances en la digitalización de nuestros servicios y al incremento del 18% de las ventas. Esto nos llevó a cerrar con un indicador de eficiencia operativa del 34%, y esperamos alcanzar el 30% en el 2023.

Para entender mejor los resultados del 2022 debemos analizar las dos etapas que tuvo este período. Durante el primer cuatrimestre, el Banco aceleró de manera significativa el crecimiento de la cartera de crédito y depósitos. Aprovechamos el excedente de liquidez a inicios de año y decidimos colocar recursos anticipadamente para garantizar un incremento por encima del presupuesto en materia de cartera de crédito. Durante este período, nuestra cuota de mercado llegó inclusive al 12.48%, la más alta de todo el año. Esa visión de crecer aceleradamente nos garantizó

un muy buen año, con resultados superiores a lo presupuestado.

En la segunda etapa, el crecimiento se tornó más complejo al cual se sumó el impacto del alza de las tasas de interés de la Reserva Federal de los Estados Unidos, que representaron 7 subidas a partir de marzo y que significó pasar del 0.08% al 4.58%. En esta fase, más bien fortalecimos la eficiencia de los costos operativos y buscamos maximizar nuestros ingresos para mitigar el incremento en el costo financiero. Así mismo, se decidió rebalancear la colocación de créditos, priorizando en los segmentos de consumo y microcrédito, lo que generó un incremento en la tasa de interés promedio del portafolio de crédito.



**Producir estos grandes procesos de transformación para distintos segmentos de clientes en el mundo digital, se alinea al concepto de empatía bancaria y que ha sido definida por el Banco como un pilar dentro de su cultura corporativa.**

Somos un Banco que mantiene en alto su reputación e historial crediticio, lo cual nos permite seguir accediendo a financiamiento local e internacional. En este año se obtuvo 2 créditos sindicados internacionales, uno por US\$ 33 millones y el último por US\$ 89 millones, en los que participaron bancos de Panamá,

Colombia, Paraguay, República Dominicana, Brasil y Estados Unidos, países que nos abren puertas para nuevas y futuras negociaciones. Estos recursos tuvieron como principal objetivo seguir aportando a la estrategia de crecimiento de Banco Guayaquil.

En el mercado de valores local, logramos registrar nuestro primer Bono Verde por la suma de US\$ 80 millones de dólares. Esta emisión será negociada en dos tramos en el año 2023, siendo uno de los inversionistas internacionales la empresa Proparco, subsidiaria de la Agencia Francesa de Desarrollo. Los recursos obtenidos de este bono temático serán para proyectos de eficiencia energética, energía renovable y construcción sostenible.

En lo que respecta a transformación digital, la App de Banco Guayaquil es un claro ejemplo de verdadera innovación, que además de los avances tecnológicos, cuenta con un equipo humano con formas de trabajo y procesos de implementación que permiten entender mejor las necesidades de nuestros usuarios, y así ofrecer la mejor experiencia bancaria.

Este año pudimos aplicar los primeros ejercicios bajo metodologías ágiles, que nos han permitido dar una mayor velocidad a los proyectos, así como tener una mejor coordinación de los recursos y establecer adecuadamente las prioridades de trabajo. Como resultado de ello, vimos un aumento relevante en la contratación digital de productos y pudimos ofrecer nuevos servicios a las industrias en materia digital, como por ejemplo la nueva banca virtual para empresas, que inició su plan piloto con muy buena aceptación.

Producir estos grandes procesos de transformación para distintos segmentos de clientes en el mundo digital, se alinea al concepto de empatía bancaria y que ha sido definida por el Banco como un pilar dentro de su cultura corporativa. Estamos trabajando constantemente para que la experiencia que le damos a nuestros clientes, sea un factor diferenciador dentro del mercado, al solventar sus necesidades de forma cercana, sencilla y transparente.

El 2023 llega con importantes desafíos para el sector, uno de ellos es la reducción de los márgenes de intermediación financiera. Si bien este año pudimos atenuar el impacto de la subida de tasas de interés pasivas, estamos conscientes que de mantenerse los límites a

las tasas activas para operaciones de crédito, se podría desestimular las colocaciones en los segmentos que no compensen un margen financiero adecuado.



## El equipo gerencial del Banco, cuenta con una amplia experiencia bancaria que ha sido probada a lo largo de estos últimos 35 años, guiado por la definición de su Credo del Negocio Bancario.

El equipo gerencial del Banco, cuenta con una amplia experiencia bancaria que ha sido probada a lo largo de estos últimos 35 años, guiado por la definición de su Credo del Negocio Bancario y que se refleja en los diferentes indicadores financieros, de calidad, de inclusión y sostenibilidad, lo que nos ha llevado a ser la segunda institución financiera del país. Así nos preparamos para celebrar en 2023 el primer centenario de Banco Guayaquil junto al grupo de accionistas más estable que ha tenido la entidad en este período, y que por casi 40 años se mantiene altamente comprometido con el crecimiento y la solidez del Banco.

# 6

## NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO



# GOBIERNO CORPORATIVO

## Estructura y Funcionamiento

La estructura y funcionamiento del Gobierno Corporativo se han planteado con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco y generar valor para el conjunto de los accionistas y demás grupos de interés.

Para garantizar su debido funcionamiento, se cuenta con la participación de la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, cada uno con las responsabilidades que se detallan a continuación.

## Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco que reúne de manera colegiada a los tenedores de los títulos. Tiene a cargo la aprobación de los estados financieros, el informe de los auditores externos, el informe de comisario, el destino de las utilidades y el pago de dividendos del ejercicio económico. Se convoca una vez al año de manera ordinaria. Sin embargo, en el 2022 se realizaron dos sesiones: una ordinaria (correspondiente al ejercicio 2021) y una extraordinaria (por un tema relacionado al ejercicio 2022).

## Directorio

El Directorio es el máximo órgano responsable de la administración, asegurándose de la viabilidad presente y futura del Banco. Entre sus funciones destacan:

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

Este órgano es designado por la Junta General de Accionistas por períodos de dos años con opción a reelección. Por su parte, el Presidente del Directorio es elegido por el conjunto de miembros del órgano. Se reúnen en sesiones de Directorio una vez al mes, con la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias, de ser necesario. Por su participación en las sesiones, los miembros reciben una remuneración propuesta por el Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General de Accionistas.

El conjunto de miembros del Directorio recibe apoyo a sus conocimientos a través del Programa de Actualización Financiera y Normativa, que entrega información sobre los alcances de las nuevas normas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, sobre el contexto macroeconómico global, regional, nacional y también de posibles escenarios de riesgos para el Banco.

El Directorio que desempeñó sus funciones en 2022 corresponde al electo en febrero de este año. Cabe señalar que ninguno de los miembros desempeña además cargos ejecutivos en Banco Guayaquil. Actualmente, la antigüedad promedio en el cargo de los ocho directores es de 12 años y el 22% de los directores son mujeres.

## Perfil de Directores

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



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



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



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



CPA. Víctor Hugo Alcívar  
Director Suplente  
2020  
Elegido en 2020



Dra. Paola Ycaza Oneto  
Directora Suplente  
Elegida en 2022



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



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



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



Econ. Sandra Vargas López  
Directora Suplente  
Elegida en 2021

## 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 los temas examinados y aprobados por los distintos comités del Banco. Se reúne también en forma extraordinaria, si la gestión así lo requiere.

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

SESIONES DEL DIRECTORIO	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO
SESIONES ORDINARIAS	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	8
<b>TOTAL SESIONES REALIZADAS</b>	<b>20</b>

## Administración

La Alta Gerencia del Banco Guayaquil está compuesta por el Presidente Ejecutivo y dos Vicepresidentes Ejecutivos y Gerentes Generales, que son elegidos por períodos de 5 años con posibilidad de reelección. Se suman a ellos los Apoderados Generales, funcionarios que representan al Banco en actos de carácter público y privado, por designación del Directorio.

## Comités

Los miembros del Directorio y la Alta Gerencia participan en diversos comités que forman la estructura del Gobierno Corporativo del Banco. Están los comités normativos, es decir requeridos por la legislación, así como los comités gerenciales, que son aquellos creados por la institución para reforzar la toma de decisiones.

El Directorio se mantiene informado de las gestiones realizadas dentro de los comités de manera directa por medio de la participación de directores en ambas estructuras, además de tener presentaciones periódicas y contar con información consolidada que recibe sobre el desempeño del Banco.

### 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
- Comité de Seguridad Integral

### Comités Gerenciales

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

## Estadísticas del funcionamiento de los Comités Normativos

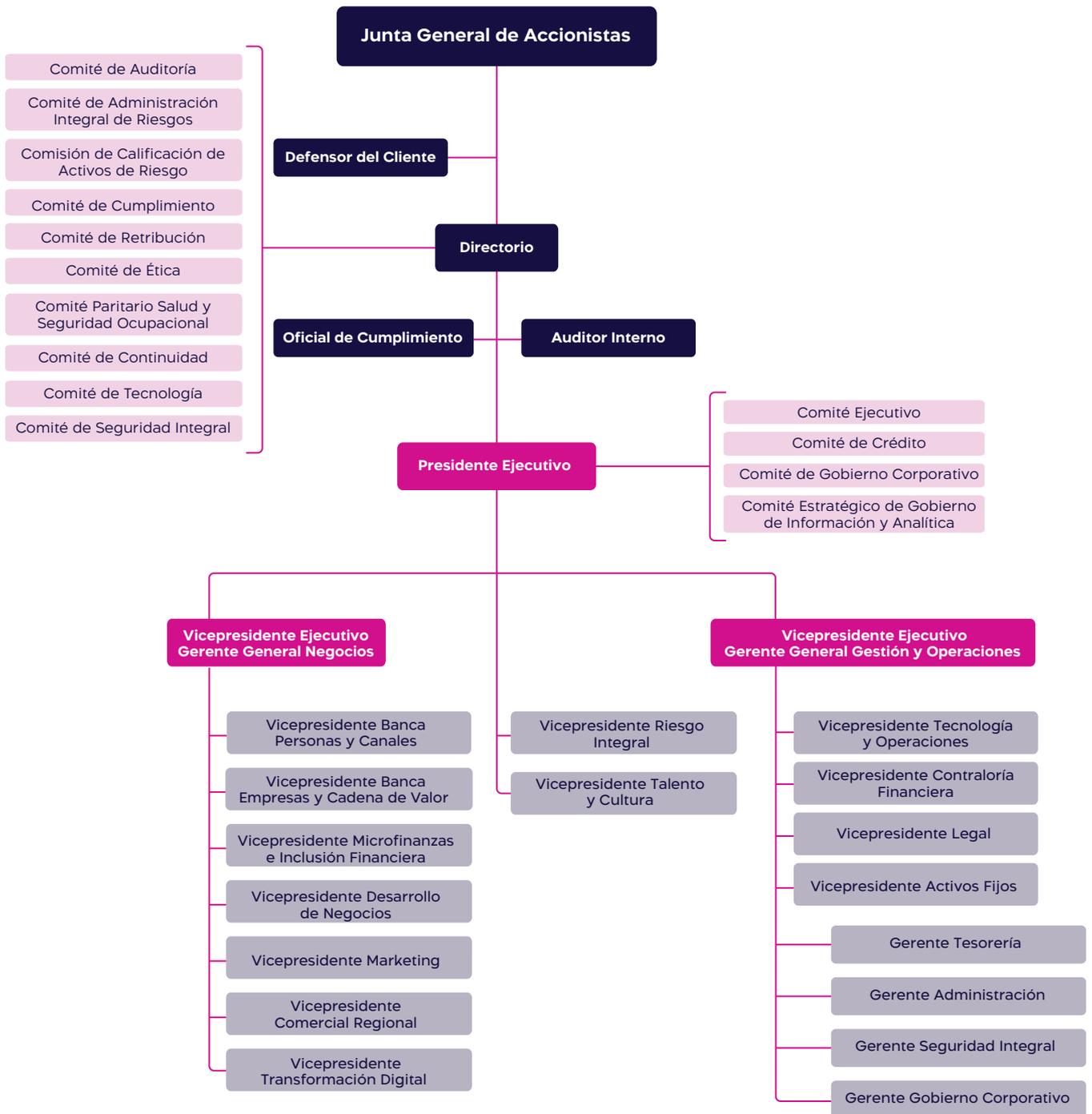
NOMBRE	NÚMERO DE SESIONES
COMITÉ DE AUDITORÍA	10
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	19
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	12
COMITÉ DE ÉTICA	2
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	1
<b>TOTAL SESIONES</b>	<b>44</b>

Externo a la estructura del Banco se encuentra el Comisario que, de acuerdo al Código Orgánico Monetario y Financiero, ejerce como auditor externo y vela por los balances en los resultados financieros. Es designado anualmente por la Junta General de Accionistas, instancia a la que reporta.

El Banco cuenta asimismo con un Oficial de Cumplimiento que tiene a su cargo la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT) y un Auditor Interno, quienes reportan directamente al Directorio.

Por otra parte, se encuentra el Defensor del Cliente, encargado de recibir y tramitar los reclamos, buscando el acuerdo entre las partes. Es externo e independiente, designado por el Estado, colabora con la Superintendencia de Bancos del Ecuador y anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas.

## Estructura Directiva y Administrativa Organigrama





Angelo Caputi Oyague  
**Presidente Ejecutivo**

Guillermo Enrique Lasso Alcívar  
**Vicepresidente Ejecutivo**  
Gerente General Negocios

Julio Mackliff Elizalde  
**Vicepresidente Ejecutivo**  
Gerente General Gestión y Operaciones

Rodrigo Mora Guzmán  
**Vicepresidente**  
Riesgo Integral

Ernesto Weisson Arizaga  
**Vicepresidente**  
Talento y Cultura

Pedro Escobar Ullauri  
**Vicepresidente**  
Banca Personas y Canales

Fernando Coronel Velasco  
**Vicepresidente**  
Banca Empresas y Cadena de Valor

Miguel Vareles Sandoval  
**Vicepresidente**  
Microfinanzas e Inclusión Financiera

Luis Buendía Portaluppi  
**Vicepresidente**  
Marketing

Alain Broos Córdova  
**Vicepresidente**  
Desarrollo de Negocios

Pedro Galvis Acosta  
**Vicepresidente**  
Comercial Regional

Juan Luis Reca Montero  
**Vicepresidente**  
Tecnología y Operaciones

Alexandra Rodríguez Viera  
**Vicepresidenta**  
Contraloría Financiera

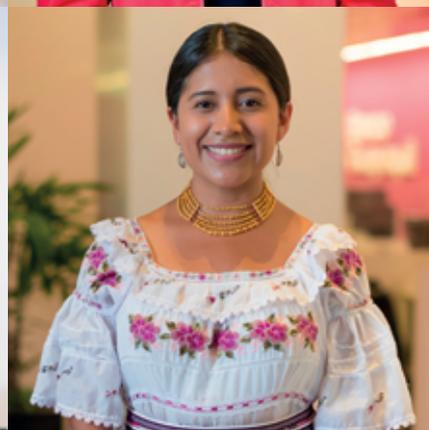
Juan Fernando Noboa Baquerizo  
**Vicepresidente**  
Legal

Ítalo Cuntó Icaza  
**Vicepresidente**  
Activos Fijos

Jorge Alfredo Hurtado Franco  
**Vicepresidente**  
Transformación Digital

# 7

## NUESTRA GENTE



# NUESTROS COLABORADORES

## Un lugar donde todos quieren trabajar

Banco Guayaquil trabaja en su nueva filosofía de empatía bancaria desde el interior de la organización, brindándoles a sus colaboradores un lugar seguro para trabajar, que se preocupa por su salud y bienestar, y donde se valora el talento.

El Banco es una empresa que está en constante cambio y creemos que la única forma de gestionarlo es teniendo una retroalimentación constante de las percepciones de los colaboradores para así poderlas gestionar de manera mucho más rápida.

En ese sentido, la medición del clima laboral es un ejercicio permanente de escucha a nuestro equipo, porque estamos convencidos que mantener un buen clima tiene un gran impacto en los resultados de productividad de nuestro grupo humano. Por esa razón, esta retroalimentación nos ayuda año a año a gestionar el compromiso de nuestros colaboradores para alcanzar su mayor rendimiento.

Estas respuestas, a su vez, nos han llevado a mantenernos como uno de los mejores lugares para trabajar en el Ecuador y también en Latinoamérica, reconocimientos que también nos permiten ser mucho más atractivos a la hora de atraer el talento que necesitamos.

## En el Top Ten de Latinoamérica

El orgullo que sienten nuestros colaboradores por trabajar en Banco Guayaquil y el compañerismo fueron los elementos claves que lograron unicarnos por segundo año consecutivo en el Ranking de las Mejores Empresas para trabajar en Latinoamérica. Este año ocupamos el sexto lugar dentro de la categoría grandes empresas.



Este reconocimiento nos colocó en el mapa de las grandes organizaciones de la región, convirtiéndonos además en la única empresa ecuatoriana dentro del Top 10 de esa categoría, donde se incluyen a las organizaciones con más de 500 colaboradores. Entre los comentarios, las cosas más valoradas por los colaboradores mencionadas en la encuesta, fueron: los beneficios, la estabilidad, el bienestar la preocupación por colaboradores y familia

## Líderes en nuestro sector

Fuimos reconocidos por la organización mundial sobre cultura laboral, Great Place to Work®, como el segundo mejor lugar para trabajar en Ecuador en 2021. Banco Guayaquil se enorgullece

**97%**

de los colaboradores se sienten orgullosos al decir que trabajan en Banco Guayaquil.

**95%**

de los colaboradores quiere trabajar aquí por mucho tiempo.

**97%**

de los colaboradores consideran que sus tareas contribuyen al cumplimiento del plan estratégico del Banco.

**96%**

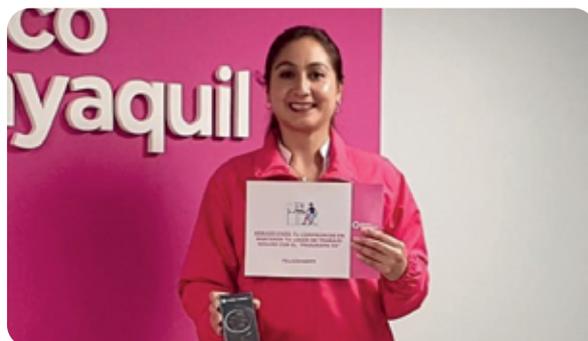
de los colaboradores recomendaría nuestros productos y servicios a familiares y amigos.

al saber que sus colaboradores se sienten seguros y tranquilos de trabajar en la institución. Así también de haber recibido comentarios positivos que destacan el buen ambiente, compañerismo, desarrollo profesional y preocupación por el bienestar físico y mental de ellos y de sus familias.

En nuestra evaluación de Great Place to Work®, hemos añadido preguntas para relacionar los resultados de negocio y cultura con nuestros resultados de clima laboral. Dimensiones como centralidad en el cliente, Innovación, y adaptación al cambio, enriquecen nuestra gestión del cambio y estrategia como resultado de la escucha permanente.

Esta metodología nos ha permitido mantenernos por dos años consecutivos como líderes del sector como mejor lugar para trabajar y que esto se refleje también de forma positiva en la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

Ocupamos también el tercer lugar de las mejores empresas para trabajar para mujeres en Ecuador según Great Place to Work®, gracias a prácticas laborales justas, ambientes y condiciones de trabajo con equidad.



## Bienestar integral para todos

Como organización, nuestro enfoque es el de proveer bienestar integral para cada uno de nuestros colaboradores. Para garantizar este objetivo tenemos el plan estratégico Me cuido, amparado bajo la normativa y la certificación Empresa Saludable (SIGES), otorgada por la consultora internacional AENOR.

En este plan trabajamos en 4 temas principales para que el bienestar integral se cumpla. Entre ellos: Trabajo Saludable, Mente Saludable, Cuerpo Saludable y Comunidad Saludable.

### Actividades de Integración

Después de un tiempo con varias restricciones sanitarias debido a la pandemia, este año fue importante que nuestros colaboradores puedan volver a compartir actividades recreativas en un ambiente familiar y de compañerismo.

- **Caminata familiar:** Fue una actividad dirigida a nuestros colaboradores y sus familias a nivel nacional. Tuvo muy buena acogida, con un total de 1,100 participantes.
- **Carrera Saludable:** Fue el primer evento presencial en el año desde la pandemia en el que también los colaboradores pudieron participar de forma híbrida en todo el país.
- **Clubes:** Este año se retomaron los clubes de atletismo, ciclismo, fútbol, como una forma de que nuestros colaboradores mantengan hábitos saludables.





## Cuidado de la Salud Mental

En Banco Guayaquil damos mucha importancia a la salud mental de nuestros colaboradores. De esta manera, ellos y sus familiares directos pueden acceder a consultas psicológicas de forma ilimitada y gratuita.

También hacemos mediciones de riesgos psicosociales, en las que como resultado hay más del 86% de colaboradores en situaciones fuera de riesgo. El porcentaje restante está en situaciones de riesgo leve, temas que se gestionan durante el año para seguir mejorando.

Como una manera de fomentar la importancia de la salud mental y bienestar también contamos con distintas actividades como las pausas activas en las oficinas o los días de masajes. Contamos con una masajista en el dispensario médico para atender a quienes se inscriban.

## Nuestra Estrategia de Equidad e Inclusión

Desde hace algún tiempo venimos trabajando para que Banco Guayaquil sea una marca con propósito que fomente en nuestro país la inclusión no solo financiera. Somos un negocio de personas para personas y buscamos construir relaciones a largo plazo.

Este año se desarrolló la Estrategia de Equidad e Inclusión, donde se enmarca todas las buenas prácticas en este tema y basada en el modelo de Índice de Género de Bloomberg, para garantizar el enfoque únicamente en el talento sin ninguna distinción.



### 1. Liderazgo Femenino y Flujo de Talentos

Creemos y valoramos el talento por esto gestionamos prácticas de atracción, retención y desarrollo del personal enfocadas en el talento y su diversidad.

A través de nuestro portal de reclutamiento interno, cada vez que se abre una vacante en cualquier área del Banco, primero se considera al equipo interno:

- El 42% de las personas contratadas en 2022 fueron mujeres, mientras que en las promociones internas fue el 64.5%.
- El 54% de mujeres ocupan posiciones de mandos medios y superiores.
- En planes de sucesión, el 59% son mujeres; y altos potenciales, 46%.
- Somos 2,964 colaboradores: 56% mujeres, 44% hombres, 86 personas con discapacidad y 27 sustitutos.
- 1,323 colaboradores son menores de 30 años.

### 2. Igualdad y paridad salarial:

En Banco Guayaquil trabajamos por la igualdad de género, por brindar las mismas oportunidades a hombres y mujeres. Para esto supervisamos a través de la metodología HAY, un esquema equitativo salarial para que no se produzcan diferencias salariales de ningún tipo, incluyendo el enfoque de género.

### 3. Marca Pro Mujer – Primero Todas

A través de la campaña “Cuando una crece, todas crecemos, una historia de inclusión financiera y equidad”, conectamos la inclusión con la educación financiera de los Banqueros del Barrio, de los cuales más del 60% son mujeres microempresarias.

El apoyo al deporte ha sido también un gran pilar de nuestra estrategia, auspiciamos a deportistas de élite de diversas disciplinas y estamos muy orgullosos de los resultados que han obtenido tanto en competencias nacionales como internacionales.

### 4. Políticas de Prevención de Acoso Laboral y toda forma de violencia

Buscamos que todos nuestros colaboradores se sientan orgullosos de mostrarse tal y como son porque trabajan en un lugar que los respeta, los incluye y los cuida; un lugar donde más allá de su etnia, edad, género u orientación sexual, son realmente valorados por su talento, en eso creemos. Para garantizar un ambiente laboral libre de acoso, discriminación y toda forma

de violencia, hemos diseñado normativa que nos permita prevenir y tomar acciones correctivas para garantizar la equidad e inclusión dentro del banco, algunos de ellos son:

1. Política de Equidad e Inclusión lanzada en 2021
2. Código de Ética
3. Protocolo contra toda forma de Violencia
4. Reglamento Interno

## 5. Cultura Inclusiva – Empatía Bancaria

Promovemos una cultura inclusiva a través de nuestra filosofía de Empatía Bancaria, traducida en nuestra promesa de valor “Primero tú” que se resume en una frase: Pensar menos como Banco y más como tú, que nos conecta emocionalmente con el otro para escuchar entender sus necesidades sin importar cualquier distinción particular, él es el centro de la atención y de las acciones y cambios de mejora, pensando en cada uno.

## 6. Flexibilidad Laboral

Nos preocupamos por brindarles a todos nuestros colaboradores beneficios para su bienestar y el de sus familiares, por eso contamos con Flexibilidad Laboral, una iniciativa que tiene como objetivo promover un equilibrio entre su vida personal y laboral.

Este beneficio incluye:

1. Banco de horas adicionales a las vacaciones para que los colaboradores puedan atender asuntos personales.
2. Esquema de horarios flexibles en que los colaboradores pueden fijar su horario de entrada y salida dentro de unos intervalos establecidos por el Banco.
3. Modalidades de teletrabajo flexible y home office.
4. Acciones para facilitar los roles de maternidad y paternidad, por lo cual el 100% de colaboradores gozaron de sus derechos y se reintegraron a sus labores.

Además, este año se realizó un estudio de consultoría con Value for Women para apoyar la creación de una estrategia integral de género y un plan de acción, alineado con los pilares de Banco Guayaquil, con base en la adaptación de la estrategia organizacional existente y el trabajo desarrollado en género.



## Comprometidos con la equidad

Banco Guayaquil promueve una cultura laboral de no discriminación de género, adoptando políticas aplicadas en el reclutamiento interno, crecimiento profesional, compensación y beneficios transparentes, para así garantizar un verdadero derecho de igualdad dentro de la Institución.

Siempre hemos valoramos el talento, y es por esto que desde hace muchos años se promueven prácticas laborales equitativas y como resultado tenemos varios reconocimientos que avalan esta política.

Pudimos compartir nuestras mejores prácticas y contar acerca de nuestra estrategia de equidad al ser invitados como panelistas al evento Women Economic Forum (WEF). Allí, fuimos reconocidos además por el trabajo realizado en la formación de nuestras colaboradoras en programas como: “Formación de Mujeres Líderes para Gobierno Corporativo y Alta Dirección 2022”; el lanzamiento de la campaña “Cuando una crece todas crecemos”, dirigida a la maternidad; y “Una historia de inclusión financiera y equidad”, mediante la educación a 14,150 Banqueros del Barrio, de los cuales el 65% son mujeres microempresarias.

También obtuvimos el Sello Empresa Segura libre de violencia y discriminación contra las mujeres, otorgado por las cámaras de la producción del Ecuador. Este reconocimiento es la máxima distinción que se les otorga a las empresas ecuatorianas que promueven la No violencia contra las mujeres y la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.

Todas las fortalezas que tenemos en temas de equidad hacen que seamos reconocidos también como una empresa inclusiva con los extranjeros y como uno de los mejores lugares para trabajar con jóvenes talentos.

El talento es nuestra prioridad y nuestro objetivo es identificar a los mejores profesionales para que sean parte del equipo de Banco Guayaquil. Por esa razón, seguiremos trabajando en nuestra política a favor de la equidad e inclusión para todos.

## Desarrollando el potencial de nuestra gente

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

### Capacitación Presencial

COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS	TOTAL DE HORAS INVERTIDAS EN CAPACITACIÓN	INVERSIÓN
2,224	683	39,142 horas	US\$ 1,078,730

### Capacitación Virtual

COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS	TOTAL DE HORAS INVERTIDAS EN CAPACITACIÓN
2,878	42	8,864 horas

# 8

## NUESTRA COMUNIDAD



## Inclusión Financiera

Banco Guayaquil decidió incorporar su gestión y estrategia de Inclusión Financiera dentro de la nueva Banca de Inclusión, la cual contempla, adicionalmente las verticales de Microfinanzas, Banco del Barrio y Remesas.

Dentro de la institución, se entiende a la inclusión financiera como una gestión multidisciplinaria que se sustenta en los siguientes pilares:

- **Acceso**
- **Uso**
- **Educación Financiera**
- **Calidad**

En el punto relacionado al **acceso**, destaca el trabajo del Banco del Barrio, que sigue contribuyendo a que cada vez más ecuatorianos accedan al sistema financiero mediante productos y servicios bancarios a pocos metros de distancia.

En 2022, el Banco del Barrio logró un nivel histórico de expansión. Pasó de tener 12,858 corresponsales no bancarios al cierre del 2021, a 18,067 a diciembre del 2022, un crecimiento neto de 5,209 puntos de atención, equivalente al 41%.

En este mismo período, las transacciones pasaron de 60 millones a 75 millones. Este canal procesó un total de US\$ 2,843 millones, monto que representa el 24% de crecimiento anual. Actualmente, Banco del Barrio tiene una cobertura que llega al 100% de las provincias y de los cantones, al 99% de las parroquias urbanas y al 74% de las parroquias rurales. Es la oferta de servicios bancarios de mayor profundidad territorial del país.

En cuanto al **uso** de este canal, en el 2022, se incorporaron 88,000 nuevos clientes a través de Cuenta Amiga, que es una cuenta básica que se adquiere y activa directamente en los puntos de Banco del Barrio.

En materia de microcréditos, se otorgaron 34,600 operaciones por un monto de US\$ 218 millones, es decir un crecimiento del 26% y 32%, respectivamente.

En el pilar de **Educación Financiera**, se superaron las 45,000 capacitaciones en el año entre los distintos grupos objetivos, un 38% de incremento respecto al año pasado. Es importante mencionar que el 73% de las personas capacitadas dentro del Programa de Educación Financiera son niños y adolescentes de entre 5 y 17 años.

Finalmente, en materia de **Calidad y Transparencia**, el Banco obtuvo la certificación internacional CERISE/SPTF, relacionada a los 7 principios de protección al cliente:

1. Diseño y distribución apropiada de productos
2. Prevención del sobreendeudamiento
3. Transparencia
4. Precios responsables
5. Trato justo y respetuoso a los clientes
6. Privacidad de datos del cliente
7. Mecanismos de resolución de quejas

Con la medición de 83 indicadores y un cumplimiento del 95.7% obtuvimos la categoría ORO, la más alta de la escala de certificación, lo que convierte a Banco Guayaquil en el primer banco ecuatoriano en obtener dicha calificación.

## Gestión Ambiental

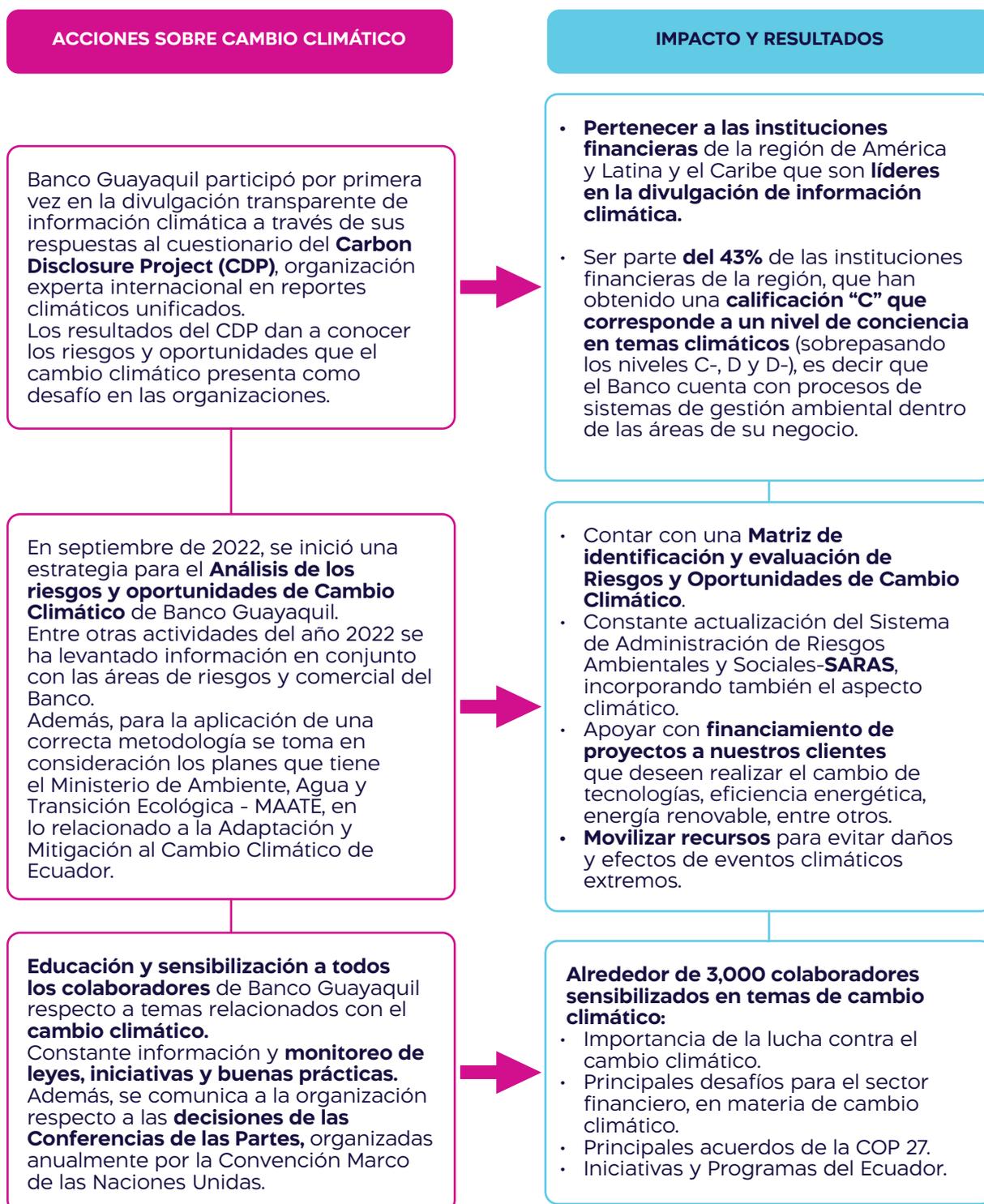
Banco Guayaquil, consciente de la importancia de mejorar continuamente su desempeño ambiental dentro de las actividades relacionadas al negocio, implementó en el 2022 algunas de las medidas que indicamos a continuación. Para cada una de ellas se presenta su impacto, así como las certificaciones y reconocimientos alcanzados.

MEDIDAS DE GESTIÓN AMBIENTAL	IMPACTO/ RESUMEN	CERTIFICACIONES ALCANZADAS
<p>Cuantificación, reducción y neutralidad de la huella de carbono, de manera anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizada en el 65% del total de las operaciones ejecutadas (más de 371,000).</li> <li>Disminución de emisiones indirectas de GEI en un 51.3%, considerando el año base 2013.</li> <li>Plantación de 24,822 árboles que representan las emisiones de GEI evitadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Carbono Neutro</li> <li>Declaración de verificación de normas internacionales: ISO 14064-1, e INTE B5.</li> </ul>
<p>Aplicación del Programa Anual de Eficiencia Energética.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción de consumo energético en un 21.4%, considerando el año base 2013.</li> <li>520 familias aproximadamente beneficiadas con la redistribución de energía eléctrica no consumida.</li> <li>2,900 colaboradores sensibilizados en prácticas de ahorro energético.</li> <li>Medidas más relevantes aplicadas: Modernización de sistemas eléctricos, implementación de sistemas de control y automatización, compra de equipos con criterios de eficiencia energética.</li> </ul>	<p>Certificación Ambiental Ecuatoriana "Punto Verde".</p>
<p>Aplicación anual de prácticas de ahorro de recursos y manejo de desechos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión anual de 5,549 kg de desechos, en los cinco principales edificios. Se realiza la clasificación, pesaje y entrega a gestores ambientales autorizados.</li> <li>Campaña de educación y sensibilización a toda la institución, respecto a prácticas de ahorro de recursos, así como del manejo y clasificación de desechos.</li> <li>Medidas más relevantes aplicadas: Registros de uso de recursos, empleo de tecnología eficiente y buenas prácticas.</li> </ul>	<p>Certificación Ambiental Ecuatoriana "Punto Verde".</p>
<p>Cumplimiento de requerimientos legales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación interna y externa del cumplimiento de los requisitos voluntarios establecidos por normativa.</li> </ul>	<p>Certificados Ambientales.</p>
<p>Aplicación anual de políticas, programas y prácticas que benefician a la sociedad y al ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación interna y externa del cumplimiento voluntario de aspectos legales, éticos, morales y ambientales.</li> </ul>	<p>Distintivo "Empresa Socialmente Responsable -ESR".</p>

## Estrategia Ambiental y de Cambio Climático

Por otro lado, Banco Guayaquil trabaja bajo una planificación de acciones orientadas al cumplimiento de los compromisos en materia ambiental, establecidas en las políticas de la institución. Cada una de las acciones están vinculadas al Programa Ambiental “Yo Cuido”.

De manera complementaria a la gestión interna realizada para la Huella de Carbono de la institución, en septiembre de 2022, Banco Guayaquil inició su Estrategia de Cambio Climático, conforme a lo indicado en el siguiente esquema:



# 9

## NUUESTRA TRANSFORMACIÓN



**Econ. Guillermo Lasso Alcívar**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Gerente General Negocios

# Hacia una TRANSFORMACIÓN INTEGRAL

La evolución digital cada vez más acelerada que estamos viviendo nos hace replantear nuestras metodologías de trabajo para poder entender mucho mejor a nuestros clientes.

Banco Guayaquil cuenta con una estrategia muy clara de transformación digital en la cual está conectada directamente su filosofía de servicio: la empatía bancaria.

En el último año vemos cómo este enfoque hacia nuestros clientes ha tenido un gran impacto en el crecimiento del Banco. En términos transaccionales, los canales digitales tuvieron un aumento sostenido cercano al 100%; se registró un incremento del 39% en la apertura de cuentas, 38% de saldo de pólizas activas, y 79% de monto colocado en multicrédito.

Por un lado, la transformación digital ayuda a incrementar las ventas, a generar mayor número de transacciones sin necesariamente aumentar el costo, o incluso ayuda a reducirlo, por lo tanto, nos permite como organización ser más eficiente. Al mismo tiempo, influye en la participación del mercado debido a la velocidad con la que los canales digitales nos permiten sumar clientes.

En 2022, mediante diversas iniciativas, entre ellas las del ámbito digital, tuvimos la capacidad de atraer 330 mil nuevos clientes al Banco; cifra que este año esperamos ascienda a 500 mil. Para lograrlo, toda la estrategia de transformación y servicios digitales, así como el desarrollo de productos tiene una participación importante.

Este proceso inició en 2018 y sigue afianzándose. Desde entonces, la estrategia general del

Banco ha podido consolidarse apoyada en lo digital con importantes resultados financieros.

Hoy, cerca del 60% de nuestros clientes activos se han digitalizado y utilizan la App, que pasó de ser una plataforma netamente transaccional a convertirse también en un medio para facilitar la contratación de nuestros productos, esperamos pueda ser adicionalmente un canal de servicios. Concluimos el año 2022 con una serie de actualizaciones que simplifican su uso y la hacen mucho más personalizable. En este período, los usuarios activos pasaron de 587 mil en el 2021 a 878 mil en el 2022.

La App va a seguir evolucionando y transformando la forma en la que hacemos transferencias y los pagos de servicios mediante este canal. Todo con el objetivo de volver más sencilla la interacción del cliente con el Banco.

Actualmente, nos enfrentamos a una realidad interesante: el mundo físico y digital del Banco conviven completamente, por lo que más bien apuntamos a consolidar la omnicanalidad, en donde el cliente pueda realizar cualquier proceso, indiferentemente del canal en el que interactúe con nosotros.

Toda esta evolución digital cada vez más acelerada nos lleva a repensar la actual metodología comercial y la forma en la que trabajamos, para entender mucho mejor a los clientes y así ofrecerle el producto adecuado en el canal más idóneo. En ese sentido, el

análisis de la interacción en las oficinas tendrá mucha relevancia y valor para definir si es necesario reestructurar o no la tarea de estas y ver de qué manera servimos mejor a quienes acuden a ellas.

Esta aceleración nos obliga además a tener una visión más integral en la que todas las áreas del Banco nos adaptemos, en la que la innovación no sea responsabilidad de un área o consecuencia de un solo producto, porque los cambios tienen que ver con la App, pero también con toda la interfaz de atención a clientes y empresas.

Y bajo ese contexto, el 2023 va a ser un año para consolidar este objetivo de alcanzar una transformación global como Banco y no solamente de productos particulares. Dentro del segmento comercial, por ejemplo, el área de desarrollo de negocios está teniendo una incidencia muy fuerte consolidando y analizando los datos comerciales para desarrollar estrategias que nos permitan lograr mejores resultados. Muchas de ellas tienen que ver con los canales digitales y otras con la ejecución de todo el equipo comercial que atiende los segmentos personas, empresas y Banco del Barrio.

Vemos muchas posibilidades para incrementar nuestra participación en el mercado. El desarrollo digital nos está dando una ventaja competitiva importante que nos permite acercarnos a clientes que de otra manera sería muy difícil llegar. Adicionalmente, nos está permitiendo atraer a un segmento de clientes de entre 18 y 30 años que evoluciona muy rápido y con el cual veremos un desarrollo posterior. Por lo tanto, estamos sembrando a largo plazo.

En este camino hacia los 100 años de vida institucional de Banco Guayaquil vemos cómo varios de sus objetivos, incluidos los tecnológicos, se convirtieron ya en grandes hitos. Especialmente en los últimos 40 años, esta institución se ha consolidado como líder en el mercado, y eso tiene que ver con un esfuerzo integral en lo financiero, comercial y operacional. Asimismo, con ser el mejor lugar para trabajar y con el desarrollo digital y tecnológico de la institución.



**En los últimos 40 años, esta institución se ha consolidado como líder en el mercado, y eso tiene que ver con un esfuerzo integral en lo financiero, comercial, operacional y digital.**

Lo interesante es que se abre un nuevo capítulo en la historia del Banco que nos permite ver que aún hay mucho trabajo por hacer en distintos temas como la inclusión financiera y la sostenibilidad, en los que también la aceleración digital puede ayudar a consolidarnos mediante iniciativas importantes. Este aniversario nos invita a diseñar lo que serán los próximos 100 años del Banco en los que, sin duda, cumpliremos nuevos hitos.



## Banco Guayaquil y su filosofía corporativa: **Empatía Bancaria** **Menos como banco y más como tú**

En el 2020, Banco Guayaquil anunció “Primero Tú”, muchos pensaron que solo fue un cambio de imagen, pero en realidad fue algo mucho más profundo. Ha sido un cambio en el propósito del Banco: trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria a los clientes; escuchándolos, poniéndolos siempre primero.

El primer paso fue escuchar y entender cómo se ve esa experiencia que ofrecemos a nuestros clientes. A partir de ahí nacieron los tres principios que definen nuestra forma de actuar y que resumen el Banco que queremos ser: uno más cercano, sencillo y transparente. Para lograrlo y acercarnos a ser el Banco que nuestros clientes quieren, hicimos un gran trabajo interno. Así nació un proyecto que hoy se consolida como la nueva filosofía corporativa de Banco Guayaquil: La Empatía Bancaria. Entonces, para alcanzarlo hicimos un cambio cultural profundo con el que buscamos marcar un hito en la banca ecuatoriana.

Somos un equipo comprometido a pensar menos como banco y más como tú, más como nuestros clientes. Una cultura a favor de ponerse en el lugar del otro, escucharlo, entender sus necesidades y atenderlo como quisiera ser atendido. La definición de nuestro negocio es clara, somos un negocio de personas para personas, de ahí parte todo, de entender que somos un grupo humano atendiendo las necesidades financieras y cuidando el dinero de nuestros clientes, quienes como nosotros trabajan todos los días por conseguirlo.

Empatía Bancaria es nuestra nueva filosofía. Nosotros construimos “Primero Tú” a partir de escuchar a los clientes. En el 2020, los invitamos a comentar los cambios que debíamos hacer para mejorar. Como institución hicimos las mejoras y asumimos el compromiso de hacer este ejercicio permanentemente.

Hace poco los invitamos de nuevo a nuestras oficinas, esta vez para que nos escuchen a nosotros, y así contarles el Banco que hemos decidido ser a partir de escucharlos, ese Banco que ellos han diseñado.

La Empatía Bancaria es nuestra nueva forma de pensar y de actuar con quienes nos relacionamos, es obsesionarnos con la experiencia de nuestros clientes porque solo así lograremos convertirnos en el Banco diferente que aspiramos ser. Y para llevarlo a cabo hemos creado un departamento de Empatía Bancaria, un equipo encargado de escuchar y conocer al cliente, mejorar su experiencia y fomentar la cultura de empatía en la institución. El rol de este equipo es velar por hacer cumplir el propósito del Banco y alinear a todos los colaboradores con esta nueva filosofía corporativa.

## Departamento de Empatía Bancaria

Nuestro departamento de Empatía Bancaria tiene como objetivos principales mantener vivo nuestro propósito y brindar permanentemente la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes; está compuesto por las áreas de INSIGHTS, LABORATORIO Y CULTURA.

El equipo de INSIGHTS se encarga de escuchar a nuestros clientes y entender cuáles son los dolores que afectan la experiencia de su día a día, en los diferentes canales. Para escucharlos tenemos algunas iniciativas, una de las más importantes es el programa Voz del Cliente, a través del cual medimos el nivel de satisfacción de nuestros clientes para encontrar los puntos de mejora. Los principales indicadores que monitoreamos con este programa son:

- Nivel de recomendación o NPS, para identificar la probabilidad que un cliente nos recomiende a sus amigos o familiares.
- El CSAT o nivel de satisfacción para entender qué tan satisfecho está con el servicio brindado por el Banco.
- Y el CES o nivel de esfuerzo para entender qué tan fácil o difícil es autoatenderse en canales como APP y Web.

CUENTA	SCORE	RESPUESTAS	INDICADOR
NPS	48	11,818	NPS
NEO WEB	4.74	36,573	CES
WEBSITE	4.89	906	CES
BANCA DIGITAL	4.49	83,978	CSAT
NEO COMERCIAL	4.46	23,335	CSAT
CRM	4.21	72,081	CSAT
ATENCIÓN DIGITAL	4.62	39,969	CSAT
BANCA EMPRESAS	3.99	989	CSAT
SEGMENTOS PRIORITARIOS	4.15	16,008	CSAT
BANCO DEL BARRIO	4.3	2,963	CSAT

\* Información acumulada período 2022.

Una vez identificadas las oportunidades de mejora, el equipo de LABORATORIO desarrolla iniciativas que nos ayudan a cerrar la brecha entre la experiencia ideal y la experiencia actual. Una de las principales iniciativas de esta área es el Plan de Adopción Back Office, que tiene el objetivo de empoderar a todas las áreas de atención al cliente interno y externo, a través de 4 etapas sistematizadas:

- 1) Socialización
- 2) Monitoreo y medición
- 3) Logros y refuerzos
- 4) Acompañamiento y cadenas de apoyo



Además, el Centro de Ayuda Interno es una plataforma de información para que nuestras áreas de atención realicen una búsqueda eficiente y efectiva para atender a nuestros clientes en menor tiempo y con respuestas correctas.

Finalmente, el área de CULTURA implementa herramientas y capacitaciones para fomentar e interiorizar la cultura de empatía en toda la organización. En este proceso la educación es clave, por eso una de las iniciativas más emblemáticas de este pilar es la Escuela de Empatía Bancaria, que consta de tres programas: Cultura, Liderazgo y Servicio. Además, esta área gestiona y refuerza el sentido de pertenencia con el objetivo de robustecer al Banco Guayaquil como marca empleadora.

## Mejores experiencias

Hablar de innovación en Banco Guayaquil es también hablar del equipo que la hace posible. Cada año, la evolución del departamento de Transformación Digital es mucho más evidente. Hay una importante inversión en recursos y talento para solucionar las necesidades de nuestros clientes y que esto pueda verse reflejado en los resultados financieros del Banco.

En 2022, el lanzamiento de la nueva versión de la App impactó enormemente en el consumo de los productos y servicios. Es así que el 83% del total de las pólizas se aperturan de manera virtual, el 68% de las nuevas cuentas se abren digitalmente y el 62% del total de operaciones de crédito Multicrédito se otorgan mediante la app. Además se logró un récord de 4 millones y medio de transacciones realizadas de enero a diciembre.

Todas las mejoras de este año tuvieron como eje principal hacer de la App de Banco Guayaquil, una aplicación cercana, sencilla y transparente. Los clientes ven que es mucho más amigable y personalizable; son ellos quienes determinan la información más relevante dentro de su home e incluso pueden hacer recordatorios de pagos fijos durante el mes.

Agilizar las transacciones, recordar pagos frecuentes, tener grupos en los pagos de servicios, contratación de créditos, son esas nuevas y mejores funcionalidades que vuelven un poco más

fácil la vida de los usuarios y que, a su vez, nos hacen más competitivos dentro de nuestro sector.

Aproximadamente, el 60% de quienes ingresan casos por temas de servicio al cliente usan la App, por lo tanto la estamos convirtiendo también en el centro del servicio al cliente del Banco. De esta manera, incluimos una nueva sección denominada SAC, en la que los clientes pueden visualizar sus casos ingresados y el estatus de los mismos.

Como resultado de esta actualización, disminuyó el 30% de las llamadas habituales que se recibían en el call center, lo que nos indica que el rol del servicio al cliente en la App es cada vez más importante, por lo que seguiremos apuntando hacia la autoatención.

Todo este trabajo de personalización trajo consigo un crecimiento exponencial de usuarios. Se sumaron 250 mil nuevos clientes, cerrando el 2022 con más de 800 mil usuarios activos, un objetivo que se había planteado para el 2023. Gracias a sus mejoras, hoy es la App bancaria mejor calificada (4.8 puntos), y recibe a diario comentarios muy positivos tanto en tiendas como en redes sociales.

Otro indicador importante es el número de clientes nuevos que adoptan la aplicación en los primeros 30 días desde la apertura de su cuenta. Actualmente, el 76% de los clientes nuevos del Banco usan la App, lo que representa un alza de 11 puntos porcentuales respecto al 2021.

La App se está convirtiendo en el centro definitivo de toda la experiencia bancaria y por esa razón hay un compromiso para facilitar mucho más su usabilidad durante el 2023. En ese sentido, se trabajará en brindar más facilidades en los pagos de personas agregando, por ejemplo, componentes sociales basados en el comportamiento de los grupos de WhatsApp. Por otra parte, se lanzará la nueva App móvil para empresas buscando mejorar la experiencia de este segmento, desde donde podrán aprobarse órdenes, hacer transferencias, entre otras funcionalidades. Todo bajo un esquema de equipos multidisciplinarios y de trabajo colaborativo para seguir innovando

## Atención digital más eficiente

Este año se creó un nuevo canal de servicio al cliente por WhatsApp que ya cuenta con la mejor calificación de satisfacción de todos los canales de atención. Este bot resuelve el 35% de los requerimientos de los usuarios, mientras el resto es derivado a un asesor bancario.

Al ser un canal en línea, los clientes pueden seguir con sus actividades mientras su solicitud es atendida. Cuando reconoce palabras como robo, estafa o accidente, inmediatamente los clientes son atendidos con prioridad en minutos.

Este canal que representa también mayor productividad y eficiencia, puede convertirse en el futuro de la atención al usuario.

## Impacto financiero

En 2022, aumentamos el segmento de personas que reciben multicréditos a través de procesos 100% digitales, desde la solicitud hasta el otorgamiento del mismo.

Así también lo hicimos dentro del segmento Pymes, permitiéndoles a los emprendedores ingresar la documentación en línea, firmar electrónicamente y en cuestión de segundos recibir el dinero en su cuenta.

Adicionalmente, la aplicación para web de Banca Empresas tuvo una experiencia renovada en este 2022, un trabajo de innovación que continuará en los siguientes meses para tener una autoatención mucho más ágil.

# Una App más como tú

Una experiencia cada vez más personal y renovada para nuestros clientes. La información y transacciones que quieren priorizar en su pantalla las escogen ellos.

## Nuevas funcionalidades



### Saludo

Selección personalizada del nombre.



### Panel de pagos

Agrupar y guardar los pagos de servicios recurrentes según categorías.



### Mis finanzas

Un resumen mensual y comparativo de ingresos y gastos.



### Actividad reciente

Encuentra los últimos 10 movimientos en el resumen y comparte comprobantes de transacciones fácilmente.



### Personaliza tu resumen

Ocultar lo que no necesitas ver.



### Contratación de servicios

Solicita y contrata créditos y pólizas en pocos pasos.



### Recordatorio de pagos

Crea una alerta y recibe una notificación para pagos habituales.



# 10

## CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS



# CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

## a nuestras buenas prácticas y procesos

Estar en el **top de mejores lugares para trabajar** es más que un reconocimiento, es el resultado del talento, compromiso y gestión de nuestra gente, que hace posible que contemos con **certificaciones y reconocimientos a nivel nacional e internacional**, por nuestras buenas prácticas de sostenibilidad, equidad e inclusión, seguridad, riesgo integral, salud e inclusión financiera. **Seguimos creciendo bien**, fortaleciendo nuestra reputación corporativa y acercándonos a nuestra comunidad impulsando su desarrollo.

Reconocimiento en Talento y Cultura

### Great Place to Work

Medición de dimensiones de ambiente laboral a toda la organización. Las 5 principales son:

- Credibilidad
- Respeto
- Imparcialidad
- Orgullo
- Camaradería



09 de febrero de 2022

### Los Mejores Lugares para Trabajar en Ecuador

#### 2do. Lugar



02 de agosto de 2022

### Los Mejores Lugares para Trabajar en América Latina

#### 6to. Lugar



08 de septiembre de 2022

### Los Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres

#### 3er. Lugar

### Certificación en Sostenibilidad

## Punto Verde

Ministerio de Ambiente

Cumplimiento de la normativa ambiental vigente, distintivo nacional otorgado por el Ministerio de Ambiente. (Optimización y tratamiento de agua, manejo de alimentos, eficiencia energética, residuos sólidos y desechos peligrosos, modelo de gestión con enfoque ambiental e innovación).

Ministerio del Ambiente,  
Agua y Transición  
Ecológica



PRODUCCIÓN  
MÁS LIMPIA



### Certificación en Inclusión Financiera

## CERISE – Sptf Client Protection Certificate, Gold Level Of Achievement

Microrate Perú

Cumplimiento de los Principios de Protección al Cliente (Diseño y distribución apropiada de productos, prevención del sobreendeudamiento del cliente, transparencia, precios responsables, tratamiento justo y respetuoso a clientes, privacidad de datos de clientes, mecanismos para la resolución de reclamos).



### Certificación en Seguridad Integral

## Certificación Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI 27001)

AENOR

Proceso de Transferencia interna interbancaria entre cuentas de ahorros y corrientes, entorno del tarjetahabientes, Giros al Exterior y Multicrédito Online.



### Certificación en Seguridad Integral

## Certificación PCI -DSS

IQ

Certificación para la protección de datos de tarjetahabientes exigidos por las marcas Visa, AMEX y Mastercard.





Certificación en Sostenibilidad

## ESR® Empresa Socialmente Responsable

Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social & Sostenibilidad-CERES, con el aval del CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía)

Este distintivo responde a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible del Ecuador y sus prácticas en gestión de la responsabilidad social, ética empresarial, calidad de vida en la empresa, vinculación con la comunidad y cuidado y preservación del medio ambiente.

Certificación en Seguridad

## Contigo por la Excelencia

AENOR

Reconocimiento por la lealtad y confianza como Cliente de AENOR, mención “Contigo por la Excelencia”.



Certificación en Sostenibilidad

## Carbono Neutro

INTECO - ISO 14064

Cálculo de la emisión de gases efecto invernadero por las operaciones del Banco: Energía eléctrica, manejo de combustibles, manejo de desechos y movilización de colaboradores vía aérea.

Reconocimiento en Equidad e Inclusión

## Women Economic Forum

Reconocimiento a toda la organización, por ser una empresa que inspira, potencia y transforma aportando al liderazgo y desarrollo de las mujeres.



Certificación en Seguridad Integral  
**Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) ISO 37001: 2016**

AENOR

Proceso de selección, contratación, evaluación y pago a proveedores a nivel nacional (Regiones Centro, Norte y Sur).



Certificación en Seguridad Integral

**PCI - PIN Visa**

GMSECTEC

Norma de protección del PIN (clave) en el ATM.

Certificación en Salud  
**Organización Saludable**

AENOR

La certificación se basa en la gestión de cuatro pilares principales: seguridad de las personas, estilo de vida saludable, cultura enfocada en el bienestar de la organización, y el compromiso con la comunidad.



Reconocimiento en Sostenibilidad

**Premios Verdes 2023**

A finales de 2022, postulamos a los Premios Latinoamérica Verde, con el proyecto "Bono Social", en la categoría "Finanzas Sostenibles", y nos encontramos entre los 500 mejores, de más de 3,000 proyectos.

Reconocimiento en Seguridad  
**Programa Seguridad Swift**

Customer Security Programme

Norma de Seguridad para la protección de los ciberataques a nivel de transferencias internacionales.



Customer Security Programme

CSP Update 2021

Reconocimiento en Equidad e Inclusión

## Employers for Youth

FirstJob

Ranking de Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales a nivel Ecuador. Las dimensiones que se miden son: Reconocimiento, talento, innovación, infraestructura, calidad de vida, desarrollo de carrera, beneficios, ambiente laboral, reputación, diversidad & cultura.



Reconocimiento en Equidad e Inclusión

## Sello Empresa Segura

Cámara de Industrias de Producción (CIP) en coordinación con el Ministerio del Trabajo; el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca; y el Servicio de Contratación Pública, con asistencia técnica del programa PreViMujer de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ.

Recibimos el reconocimiento Sello Empresa Segura, distintivo que se otorga a las empresas con cero tolerancia a la violencia y discriminación contra las mujeres. El sello reconoce las buenas prácticas enfocadas en nuestra cultura organizacional, acciones cotidianas y trabajo con y hacia la comunidad.

Certificación en Riesgo Integral

## ISO 22301

AENOR

Norma internacional de gestión de continuidad de negocio.



Certificación en Salud

## Espacios Libres de Humo

Ministerio de Salud

- Sucursal Cuenca
- Agencia España
- Sucursal Machala
- Sucursal Loja



Reconocimiento en Equidad e Inclusión

## Empresa Inclusiva con los Refugiados

ONU/Pacto Global Ecuador/ACNUR/Sin Fronteras

Dirigido a la inclusión laboral, social y económica de personas refugiadas.

Reconocimiento en Equidad e Inclusión

## El Talento no tiene género

PWC/Women for Women

Dirigido a las empresas públicas y privadas para promover la igualdad de género y avance de más mujeres en posiciones de dirección.



Certificación en Sostenibilidad

## Reportería Memoria de Sostenibilidad

Global Reporting Initiative

Estándares para elaboración y diseño de Informe Integrado de Sostenibilidad.

# 11

## INFORMES REGULATORIOS



## ANEXOS

<b>1</b>	Estados financieros del Banco Guayaquil del ejercicio 2022, debidamente auditado por la firma de auditores independientes DELOITTE & TOUCHE
<b>2</b>	Informe del Comisario
<b>3</b>	Informe del Auditor Interno
<b>4</b>	Informe del Comité de Auditoría
<b>5</b>	Estados financieros consolidados del Banco Guayaquil y Subsidiaria del ejercicio 2022, debidamente auditado por la firma de auditores independientes DELOITTE & TOUCHE
<b>6</b>	Informe del Gobierno Corporativo
<b>7</b>	Informe del Programa de Educación Financiera
<b>8</b>	Informe del Comité de Retribuciones
<b>9</b>	Informe del Defensor del Cliente
<b>10</b>	Informe de la Gestión para Prevenir el Lavado de Dinero
<b>11</b>	Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos
<b>12</b>	Informe del Área de Atención al Cliente
<b>13</b>	Informe del Comité de Ética
<b>14</b>	Informe del Comité Paritario de Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable



Deloitte & Touche  
Ecuador Cía. Ltda.  
Tulcán 803  
Guayaquil  
Ecuador

Tel: +593 (4) 370 0100  
www.deloitte.com/ec

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS SEPARADOS RESUMIDOS**

A los Accionistas y Miembros del Directorio de  
Banco Guayaquil S.A.

### ***Opinión***

Los estados financieros separados resumidos de Banco Guayaquil S.A., los cuales incluyen el balance general separados resumido al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados separados resumidos de resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros separados auditados de Banco Guayaquil S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2022.

En nuestra opinión, los estados financieros separados resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros separados auditados de Banco Guayaquil S.A., los cuales fueron preparados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

### ***Estados financieros separados resumidos***

Los estados financieros separados resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos. Por lo tanto, la lectura y consideración de los estados financieros separados resumidos y de este informe de los auditores independientes, no sustituye la lectura de los estados financieros separados auditados y del respectivo informe de los auditores independientes.

### ***Estados financieros separados auditados y nuestro respectivo informe***

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros separados auditados en nuestro informe de fecha enero 23 del 2023. Dicho reporte también incluye:

- La comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros separados del período actual.
- Un párrafo de énfasis que hace referencia a la Nota 9, la cual indica que Banco Guayaquil S.A. también prepara estados financieros consolidados conforme lo requieren las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

**Responsabilidad de la Administración y el Directorio por los estados financieros separados resumidos**

La Administración y el Directorio de Banco Guayaquil S.A. son responsables de la preparación de estos estados financieros separados resumidos de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

**Responsabilidad del auditor**

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



Guayaquil, Enero 23, 2023  
RNAE-8816

HECTOR  
GABRIEL  
GAVILANES  
IBARRA

Digitally signed by  
HECTOR GABRIEL  
GAVILANES IBARRA  
Date: 2023.01.23  
21:13:32 -05'00'

Héctor Gavilanes  
Socio  
Registro No. 12.577

## Balance General

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>ACTIVOS</b>	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>1,060,344</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>944,528</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
Productivo	2,220,310
Consumo	1,911,434
Inmobiliario	242,398
Microcrédito	319,171
Educativo	1,793
Subtotal	4,695,106
Provisión para cartera de créditos	-204,659
<b>TOTAL</b>	<b>4,490,447</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR, NETO</b>	<b>67,165</b>
<b>BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, NETO</b>	<b>22,622</b>
<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO</b>	<b>110,490</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>191,624</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,887,220</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>1,363,494</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO:</b>	
Depósitos a la vista	3,020,731
Depósitos a plazo	2,166,356
Depósitos restringidos	175,006
<b>TOTAL</b>	<b>5,362,093</b>
<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>30,286</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>219,889</b>
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>502,049</b>
<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>13,338</b>
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y DEUDA SUBORDINADA</b>	<b>74,990</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3,128</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>6,205,773</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	
Capital pagado	483,370
Reservas	80,225
Superávit por valuaciones	8,106
Utilidades acumuladas	109,746
<b>TOTAL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>681,447</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,887,220</b>
<b>CONTINGENTES</b>	<b>2,146,049</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>17,463,505</b>

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador

## Estado de Resultados

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS:</b>	
Depósitos	705
Inversiones en títulos valores	24,859
Cartera de créditos	474,202
Otros intereses y descuentos	46
<b>Total</b>	<b>499,812</b>
<b>INTERESES CAUSADOS:</b>	
Obligaciones con el público	-129,246
Obligaciones financieras	-27,615
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	-4,409
<b>Total</b>	<b>-161,270</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>338,542</b>
Comisiones ganadas	66,670
Ingresos por servicios	129,005
Comisiones causadas	-31,479
Utilidades financieras	13,883
Pérdidas financieras	-3,139
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>513,482</b>
<b>PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO</b>	<b>-113,795</b>
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>399,687</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>-254,106</b>
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>145,581</b>
Otros ingresos operacionales	452
Otras pérdidas operaciones	-3,737
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>142,296</b>
Otros ingresos	27,883
Otros gastos y pérdidas	-6,412
<b>UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>163,767</b>
Participación a empleados	-24,565
Impuesto a la renta	-29,456
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>109,746</b>

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador

## Estado de Flujo de Efectivo

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>Efectivo de actividades de operación:</b>	
Intereses y descuentos ganados	498,168
Comisiones ganadas	66,670
Intereses y comisiones pagadas	-181,510
Pagos operativos, impuestos y a empleados	-243,120
Utilidades financieras, neto	10,742
Ingresos por servicios	129,005
Otras pérdidas operacionales	-15
Otros ingresos no operacionales, neto	18,753
Impuesto a la Renta	-15,396
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambio de activos y pasivos operacionales</b>	<b>283,297</b>
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>	
Disminución en inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	45,330
Incremento en cartera de créditos	-605,806
Bienes adjudicados por pago	4,212
Incremento en obligaciones con el público	351,469
Disminución en obligaciones inmediatas	-19,843
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>	<b>58,659</b>
<b>Actividades de inversión:</b>	
Incremento en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-13
Adquisición de propiedades y equipos	-6,966
Incremento de gastos diferidos	-14,340
Incremento en acciones y participaciones	-744
Incremento del fondo de liquidez	-13,265
Incremento de fideicomiso fondo de jubilación BG	-5,160
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de inversión</b>	<b>-40,488</b>
<b>Actividades de financiamiento:</b>	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	25,015
Incremento de préstamos	43,958
Disminución de valores en circulación - obligaciones	-4,444
Dividendos pagados	-33,238
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento</b>	<b>31,291</b>
<b>Fondos disponibles:</b>	
Incremento neto del año	49,462
Saldo al comienzo del año	1,010,882
<b>Saldo al final del año</b>	<b>1,060,344</b>

## Estado de Flujo de Efectivo

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales</b>	
Utilidad neta del año	109,746
<b>Ajuste para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales:</b>	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	113,795
Reverso de provisiones de inversiones	-3,000
Depreciaciones	9,980
Amortizaciones	19,237
Provisión para jubilación patronal	7,292
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	3,029
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	116
<b>Cambios en activos y pasivos:</b>	
Cuentas por cobrar	-13,724
Gastos anticipados y otros activos	-4,460
Cuentas por pagar	39,888
Otros pasivos	1,397
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>283,297</b>
<b>Transacción que no generó flujo de efectivo:</b>	
Aporte de activo intangible a subsidiaria	4,541

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador



Deloitte & Touche  
Ecuador Cía. Ltda.  
Tulcán 803  
Guayaquil  
Ecuador

Tel: +593 (4) 370 0100  
www.deloitte.com/ec

### **INFORME DE COMISARIO**

A los Accionistas y Miembros del Directorio de  
Banco Guayaquil S.A.:

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros separados de Banco Guayaquil S.A., que comprenden el balance general separado al 31 de diciembre del 2022 y los correspondientes estados separados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros separados que incluyen un resumen de las políticas contables significativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros separados con fecha enero 23 de 2023.

#### ***Responsabilidad de la Administración y el Directorio del Banco por los estados financieros separados***

La Administración y el Directorio del Banco son responsables de la preparación y presentación razonable de dichos estados financieros separados, de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y, con normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos, y del control interno determinado por la Administración y el Directorio del Banco como necesario para permitir la preparación de los estados financieros separados libres de errores materiales, debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros separados, la Administración y el Directorio son responsables de evaluar la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con negocio en marcha y el uso de la base contable de negocio en marcha, a menos que la Administración y el Directorio tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no tengan otra alternativa realista que hacerlo.

La Administración y el Directorio, son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

#### ***Responsabilidad del Auditor Externo - Comisario***

Los objetivos de nuestra auditoría son obtener seguridad razonable de si los estados financieros separados en su conjunto están libres de errores materiales, debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que incluya nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto grado de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA), detectará siempre un error material cuando este exista. Errores pueden surgir debido a fraude o error y son considerados materiales si, individualmente o en su conjunto, pueden razonablemente preverse que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros separados.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

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:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de error material en los estados financieros separados, debido a fraude o error, diseñamos y ejecutamos 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 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 vulneración del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son apropiadas y si las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Administración es razonable.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por parte de la Administración, de la base contable de negocio en marcha y, basados en la evidencia de auditoría obtenida, concluir si existe o no una incertidumbre material relacionada con eventos o condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Banco para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría a las respectivas revelaciones en los estados financieros separados o, si dichas revelaciones no son adecuadas, expresar una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría, sin embargo, eventos o condiciones futuros pueden ocasionar que el Banco deje de ser una empresa en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros separados, incluyendo las revelaciones, y si los estados financieros separados representan las transacciones y eventos subyacentes de un modo que logren una presentación razonable.

Comunicamos a los responsables de la Administración y el Directorio del Banco respecto a, entre otros asuntos, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificada y los hallazgos significativos, así como cualquier deficiencia significativa de control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

#### **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 de Banco Guayaquil S.A.. En virtud de la aplicación de tales procedimientos informamos a ustedes lo siguiente:

- 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 2022 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 y Directorio; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.
- Los estados financieros separados concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera y, con normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos.
- Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Los asuntos que surgieron como resultado de nuestros procedimientos son comunicados en forma separada.
- La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos sobre el cumplimiento del Banco de la Norma de control para la administración de Riesgo de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, se presentará 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.

Este informe de Comisario es exclusivo para información de los Accionistas, Directores y Administración de Banco Guayaquil S.A., así como de la Superintendencia de Bancos, y no puede ser utilizado para otro propósito.



Guayaquil, enero 23, 2023  
RNAE 8816

HECTOR  
GABRIEL  
GAVILANES  
IBARRA

Digitally signed by  
HECTOR GABRIEL  
GAVILANES IBARRA  
Date: 2023.01.23  
21:14:45 -05'00'

Hector Gavilanes  
Socio  
Registro No. 12.577

Guayaquil, 18 de enero de 2023

## Informe del Auditor Interno

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

En mi calidad de Auditora Interna, nombrada por la Junta General de Accionistas del Banco Guayaquil S. A., y en cumplimiento a disposiciones contenidas en los artículos 219 y 410 del Código Orgánico Monetario y Financiero, a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones desarrolladas durante el ejercicio económico del año 2022.

### 1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS:

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2022, 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 los estados financieros, de acuerdo con las disposiciones de la Junta de la Política y Regulación Financiera, y las 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 posibles 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 2022. Las revisiones y pruebas efectuadas fueron realizadas de acuerdo a lo previsto en la normativa de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las Normas Internacionales de Auditoría y las directrices del Information Systems Audit and Control Association (ISACA), en concordancia con el Código de Ética emitido por The Institute of Internal Auditors (IIA).

Estas normas requieren que se planifiquen y ejecuten pruebas y revisiones para determinar si los estados financieros podrían contener errores importantes. Una auditoría incluye también la evaluación de las políticas de contabilidad aplicadas por el Banco, la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros, la evaluación de los principios contables utilizados por el Banco y el análisis de las estimaciones relevantes efectuadas por la Alta Administración. 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.

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 evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base razonable para expresar una opinión.

## 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 2022**, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las 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. 11 de la Sección III del Capítulo II del Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como Auditora Interna, informo que durante el año 2022 se llevaron a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones programadas en el plan anual aprobado para dicho período, el mismo que se desarrolló a satisfacción, cubriéndose el 84% de las actividades planificadas, sobre las restantes y de menor impacto para el control interno del Banco se coordinó la respectiva reprogramación de actividades para el periodo 2023, considerando las prioridades de las nuevas necesidades de aseguramiento del Banco.

Los resultados evidenciaron que los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco, se ajustan a las directrices del Código Orgánico Monetario y Financiero, las normas expedidas por la Superintendencia de Bancos, el Estatuto, las políticas y los procedimientos internos.

Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Guayaquil S.A. cumplió apropiadamente los siguientes aspectos:

- Durante el período examinado, la administración del Banco cumplió con las Resoluciones de la Junta General de Accionistas, Directorio y las disposiciones emitidas por los entes de regulación y control.
- Durante el año 2022, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, evidenciando que los controles implementados por el Banco, permiten mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos.
- El nivel de Patrimonio Técnico, durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos en la normativa vigente. No existen operaciones activas y contingentes que excedan los cupos y límites establecidos en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero; de la misma manera los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones, se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes, manteniendo niveles adecuados para cubrir eventuales pérdidas derivadas de dichos activos.
- La información utilizada para la toma de decisiones y remitida a los organismos de control es íntegra, confiable y surge de los sistemas de información del banco y de bases de datos actualizadas.
- El Sistema de Control Interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las normativas vigentes, las políticas y los procedimientos internos establecidos para la mejora continua del mismo.

- El modelo de costeo aplicado actualmente en Banco Guayaquil maneja hasta el 80% del costo causado mensualmente, clasificando y asignando los montos como directos e indirectos según los productos, servicios y canales de atención (presenciales y electrónicos) ofertados por la institución. Respecto a la contabilización de gastos, ésta es descentralizada y genera balances por departamentos, además de un consolidado, incluyendo información del centro de costo, permitiendo ejecutar el sistema gerencial de costeo, producir reportes de rentabilidad de clientes, productos y canales, y evaluar la gestión individual del establecimiento. No obstante, el área de Eficiencia Operativa se encuentra realizando ajustes a la metodología, que serán evaluados una vez que se encuentren totalmente implementados.
- De manera trimestral, durante el año 2022 se efectuó el seguimiento a las medidas de acción impartidas por ente de control y recomendaciones emitidas por los Auditores Externos y las derivadas de la Auditoría Interna, evidenciando que los controles implementados son apropiados y se ajustan a las recomendaciones efectuadas para mantener, mejorar y fortalecer el control interno del Banco.

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

Como auditoría interna evaluamos la adecuada gestión que sobre este aspecto realizan tanto el Comité, como la Unidad, el Oficial de Cumplimiento y demás áreas involucradas en el proceso de prevención del riesgo de lavado de Activos y el financiamiento de Delitos como el Terrorismo, confirmando que las políticas, procedimientos internos y los controles aplicados por Banco Guayaquil son apropiados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control.

Adicionalmente, hemos verificado el cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el año 2022 remitido a la Superintendencia de Bancos, así como también que tanto el Oficial de Cumplimiento titular como el suplente, mantienen su habilidad para el cargo y que se cumple a satisfacción con la elaboración y reporte del Anexo CRS (Cuentas financieras de no residentes) al Servicio de Rentas Internas.

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

El Directorio u organismo que hace sus veces es el responsable de aprobar y/o establecer las políticas y directrices para el Buen Gobierno en la entidad. Sus administradores, alta gerencia y funcionarios son los responsables de su implementación y adecuada aplicación en concordancia con la normativa vigente.

Los resultados de las revisiones efectuadas durante el año 2022, evidencian que la Administración del Banco mantiene implementada una gestión prudente, basada en conceptos de Buen Gobierno. Adicionalmente en el mes de marzo del 2022 se realizó el aumento de capital de US\$ 33'479.000,00, aprobado por la Junta General de Accionistas el 14 de febrero del 2022, con lo cual el capital pagado ascendió a US\$483,370,000, lo que le ha permitido al Banco afrontar las necesidades de la crisis con mayor solvencia.

### **5. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE MANEJO DE EMERGENCIAS:**

En cumplimiento a las normativas emitidas por los órganos de regulación y control, hemos verificado que en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19 y otras pandemias, el Banco Guayaquil ha definido las acciones a ejecutar ante eventos de alto riesgo como las pandemias, con la finalidad de mitigar el impacto que podría causar en los clientes y colaboradores; y a su vez preparar, responder y reanudar los procesos críticos del banco en el menor tiempo de recuperación, sin afectar mayormente los requerimientos de clientes y usuarios.

Adicionalmente el Banco Guayaquil ha desarrollado y sigue activando las comunicaciones internas correspondientes ante las distintas emergencias menores que se presentan, o ante eventos externos que generan una alerta y representen un riesgo operativo latente.

## 6. ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA:

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

Durante el año 2022 hemos realizado las respectivas evaluaciones internas de calidad de nuestro proceso, asegurando el cumplimiento general de las normativas internas y externas aplicables al proceso de Auditoría Interna y reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la institución.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Sheila Chiang M.  
Auditora Interna  
Calificada por la Superintendencia de Bancos  
Resoluciones No. SB-IRG-2022-020

Digitally signed by SHEILA CAROLINA CHIANG MAWYIN  
Date: 2023.01.20 12:35:08 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

El documento AIM-007-2023 – Informe Anual del Auditor Interno correspondiente al periodo 2022, ha sido firmado electrónicamente por la Auditora Interna del Banco Guayaquil, S.A, (Autorización Superintendencia de Bancos; No. SB-IRG-2022-020), el cual consta de 6 páginas incluido el registro de la firma.

Guayaquil, 18 de enero de 2023

## Informe del Comité de Auditoría

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

De conformidad a lo establecido en el Capítulo I, del Título X, de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, y a las buenas y mejores prácticas internacionales de Gobierno Corporativo, 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 función de auditoría, por parte de todos los integrantes de la institución, así como para asegurar el cumplimiento de los objetivos del sistema de control interno y velar por el cumplimiento de la misión y objetivos establecidos por la Institución.

Durante el año 2022, el Comité de Auditoría, en línea a lo dispuesto en el Artículo 5 de la norma referida anteriormente y en el reglamento interno aprobado por el Directorio para el funcionamiento de este Comité, celebró 12 sesiones ordinarias; los resultados de las actividades desarrolladas han sido comunicados trimestralmente al Directorio, con nuestra apreciación sobre la eficacia de los procesos y sistemas aplicados por las distintas unidades de negocio, de apoyo y de control que expusieron su funcionamiento ante el Comité.

Las principales actividades efectuadas por el Comité durante el año 2022 fueron:

1. Conocimos los resultados de los informes emitidos durante el año 2022 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.
2. Se evaluaron los mecanismos de control interno implementados por la Alta Administración del Banco, evidenciando que la estructura de control interno de la entidad es adecuada, se ajusta a las mejores prácticas bancarias y existe una seguridad razonable del cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y normas aplicables. Las observaciones y recomendaciones vertidas en los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y de la Superintendencia de Bancos, constituyen oportunidades para mejorar y fortalecer continuamente el control interno del Banco.
3. Conocimos el estado de los planes de acción propuestos por los responsables de los procesos evaluados, para asegurar la eficacia de los controles mitigantes de los riesgos identificados. El seguimiento realizado por la unidad de Auditoría Interna y este Comité, con el apoyo de la Alta Administración, evidenció la implementación de los planes de acción orientados a corregir las debilidades y oportunidades de mejora identificadas, priorizándose aquellos con mayor impacto en el control interno del Banco.
4. En materia de conflicto de interés, conocimos los resultados de la revisión efectuada por la función de Auditoría Interna, en el cual se determinó que el Banco Guayaquil, a través de las políticas y procedimientos correspondientes, ha sentado las bases suficientes para el manejo ético de situaciones que generen dudas en el comportamiento de Directores, Funcionarios y colaboradores en general, las cuales son de estricto cumplimiento y están sujetos a sanciones de acuerdo a la gravedad de cada infracción. Adicionalmente, durante el periodo 2022 no se han reportado casos de conflicto de interés que pudieran afectar los principios de control interno del Banco Guayaquil.

5. Con base a los resultados expuestos en los informes de Auditoría Interna y Externa sobre el cumplimiento a los límites para las operaciones activas y contingentes, evidenciamos el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero. Es importante mencionar que los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco para evitar operaciones con personas vinculadas, son adecuados y proporcionan una seguridad razonable del cumplimiento a la referida normativa.
6. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2022. El 84% de las actividades planificadas fueron cubiertas, sobre las restantes y de menor impacto para el control interno del Banco, aprobamos la propuesta de reprogramación para el siguiente periodo, en armonía con las nuevas necesidades del Banco.
7. Presentamos al Directorio, la terna de firmas evaluadas para el servicio de Auditoría Externa durante el periodo 2022 y recomendando la ratificación de la firma Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., considerando la calificación obtenida en la evaluación y su amplia trayectoria en el sector financiero.
8. Analizamos los términos del contrato de servicios de Auditoría Externa que se suscribió con la firma Deloitte & Touche, evidenciando concordancia con las disposiciones generales impartidas por la Superintendencia de Bancos, en este aspecto, adicionalmente se ha efectuado el respectivo seguimiento sobre el desarrollo de la auditoría externa en los plazos previstos en la normativa vigente.
9. Conocimos el resultado del avance de la auditoría realizada por los auditores externos Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., respecto de los informes a emitir sobre los estados financieros del Banco Guayaquil con fecha de corte 31 de diciembre del 2022; adicionalmente conocimos la carta de control interno, sobre la cual recomendamos a los Auditores Internos realizar el respectivo seguimiento de las acciones acordadas por la Administración del Banco.
10. Recomendamos al Directorio la ratificación de la firma calificadora de riesgo Bankwatch Ratings del Ecuador S.A, para el periodo 2022, previo el análisis efectuado y considerando la calificación obtenida en la evaluación y su amplia trayectoria en el sector financiero. Trimestralmente se ha realizado el respectivo seguimiento de la calificación de riesgo del Banco, resultante de la evaluación periódica realizadas por la mencionada firma, la misma que se mantiene de AAA-, lo que quiere decir que la situación de la institución financiera es muy fuerte y tiene una sobresaliente trayectoria de rentabilidad, lo cual se refleja en una excelente reputación en el medio, muy buen acceso a sus mercados naturales de dinero y claras perspectivas de estabilidad.
11. Conocimos el resultado del seguimiento a las evaluaciones trimestrales de las gestiones de Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos, Control Interno y Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos; no evidenciándose novedades significativas que constituyan incumplimientos a las disposiciones establecidas en la Codificación de Normas de la Junta de la Política y Regulación Financiera, y de la Superintendencia de Bancos.
12. En la sesión del mes de junio del 2022, se nos informó que mediante oficio SB-DRCP1-2022-0062-O del 30 de mayo del 2022, la Superintendencia de Bancos comunicó a la entidad sobre la inspección que se tiene planificada desarrollar en el marco de la Supervisión Basada en Riesgos; al respecto este Comité fue informado de los avances y resultados parciales y finales reportados por la Comisión de Auditoría; así mismo ha realizado el respectivo seguimiento a la implementación de los planes de acción comunicados propuestos por la Alta Administración del Banco para el cierre de las brecha, mejoras y fortalecimiento de los control que mitiguen los riesgos identificados.
13. Conocimos la metodología aplicada para la evaluación interna de los procedimientos aplicados por la actividad de Auditoría Interna y el cumplimiento general de las normas

de desempeño del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna, analizamos los resultados obtenidos y reconocimos el compromiso de mejora continua de la función de Auditoría Interna, basado en las mejores y buenas prácticas de la profesión.

14. Fuimos informados y analizamos el impacto de las comunicaciones relevantes y cambios normativos emitidos por los organismos de regulación y control, que afectan al sistema financiero; al respecto se ha evidenciado que la Administración del Banco dio cumplimiento a las resoluciones de la Junta General y el Directorio en el marco de las disposiciones emitidas por los mencionados organismos. No hemos conocido que se hayan reportado incumplimientos a las normativas vigentes o a las políticas aprobadas por el Directorio que generen impactos significativos en las operaciones del Banco
15. Reconocimos la ratificación de la independencia, objetividad y cumplimiento del código de ética de la actividad de Auditoría Interna, sustentada en la declaración individual que sus integrantes;
16. Conocimos las estrategias y procedimientos de sostenibilidad aplicados por el Banco, para concienciar y promover el cuidado del medio ambiente y gestionar el riesgo ambiental
17. Revisamos, aprobamos y presentamos al Directorio, el plan de trabajo del Comité de Auditoría para el periodo 2023, en concordancia a las funciones designadas en la normativa vigente interna y externa.
18. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2023, así como los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

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

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

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

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Víctor Hugo Alcívar Álava  
Presidente del Comité de Auditoría

Digitally signed by VICTOR HUGO ALCIVAR ALAVA  
Date: 2023.01.23 13:13:12 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

El Informe anual del Comité de Auditoría para el Directorio y la Junta General de accionistas, correspondiente al periodo 2022, ha sido firmado electrónicamente por el Presidente del Comité de Auditoría del Banco Guayaquil, S.A, el cual consta de 5 páginas incluido el registro de la firma.



Deloitte & Touche  
Ecuador Cía. Ltda.  
Tulcán 803  
Guayaquil  
Ecuador

Tel: +593 (4) 370 0100  
www.deloitte.com/ec

## **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS RESUMIDOS**

A los Accionistas y Miembros del Directorio de  
Banco Guayaquil S.A.

### ***Opinión***

Los estados financieros consolidados resumidos de Banco Guayaquil S.A. y Subsidiaria, los cuales incluyen el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2022 y los correspondientes estados consolidados resumidos de resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados de Banco Guayaquil S.A. y Subsidiaria por el año terminado el 31 de diciembre de 2022.

En nuestra opinión, los estados financieros consolidados resumidos adjuntos son consistentes, en todos los aspectos materiales, con los estados financieros consolidados auditados de Banco Guayaquil S.A. y Subsidiaria, los cuales fueron preparados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

### ***Estados financieros consolidados resumidos***

Los estados financieros consolidados resumidos no contienen todas las revelaciones requeridas de acuerdo con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos. Por lo tanto, la lectura y consideración de los estados financieros consolidados resumidos y de este informe de los auditores independientes, no sustituye la lectura de los estados financieros consolidados auditados y del respectivo informe de los auditores independientes.

### ***Estados financieros consolidados auditados y nuestro respectivo informe***

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros consolidados auditados en nuestro informe de fecha enero 23 del 2023. Dicho reporte también incluye:

- La comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual.
- Un párrafo de énfasis que hace referencia a la Nota 1, la cual describe que los estados financieros consolidados al y por el año terminado el 31 de diciembre de 2022, son los primeros que el Banco emite debido a la participación controladora en la Compañía Peigo S.A., la cual inició operaciones durante el año 2022 para el desarrollo de la aplicación móvil "PeiGo".

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

**Responsabilidad de la Administración y el Directorio por los estados financieros consolidados resumidos**

La Administración y el Directorio de Banco Guayaquil S.A. son responsables de la preparación de estos estados financieros consolidados resumidos de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, y las normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos.

**Responsabilidad del auditor**

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



Guayaquil, Enero 23, 2023  
RNAE-8816

HECTOR  
GABRIEL  
GAVILANES  
IBARRA

Digitally signed by  
HECTOR GABRIEL  
GAVILANES IBARRA  
Date: 2023.01.23  
21:12:29 -05'00'

Héctor Gavilanes  
Socio  
Registro No. 12.577

## Balance General Consolidado

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>ACTIVOS</b>	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>1,060,344</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>944,528</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	
Productivo	2,214,460
Consumo	1,911,434
Inmobiliario	242,398
Microcrédito	319,171
Educativo	1,793
Subtotal	4,689,256
Provisión para cartera de créditos	-204,659
<b>TOTAL</b>	<b>4,484,597</b>
<b>CUENTAS POR COBRAR, NETO</b>	<b>67,068</b>
<b>BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, NETO</b>	<b>22,622</b>
<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO</b>	<b>110,731</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>196,856</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,886,746</b>

<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>1,363,494</b>
----------------------------------	------------------

<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO:</b>	
Depósitos a la vista	3,019,984
Depósitos a plazo	2,166,356
Depósitos restringidos	175,006
<b>TOTAL</b>	<b>5,361,346</b>
<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>30,286</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>220,866</b>
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>502,049</b>
<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>13,338</b>
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y DEUDA SUBORDINADA</b>	<b>74,990</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3,136</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>6,206,011</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	
Capital pagado	483,370
Reservas	80,225
Superávit por valuaciones	8,106
Utilidades acumuladas	109,034
<b>TOTAL PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	<b>680,735</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,886,746</b>

<b>CONTINGENTES</b>	<b>2,146,049</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>17,463,505</b>

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador

## Estado de Resultados Consolidado

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS:</b>	
Depósitos	705
Inversiones en títulos valores	24,859
Cartera de créditos	474,104
Otros intereses y descuentos	46
<b>Total</b>	<b>499,714</b>
<b>INTERESES CAUSADOS:</b>	
Obligaciones con el público	-129,246
Obligaciones financieras	-27,614
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	-4,409
<b>Total</b>	<b>-161,269</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>338,445</b>
Comisiones ganadas	66,670
Ingresos por servicios	129,005
Comisiones causadas	-31,479
Utilidades financieras	13,883
Pérdidas financieras	-3,139
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>513,385</b>
<b>PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO</b>	<b>-113,795</b>
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>399,590</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>-258,175</b>
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>141,415</b>
Otros ingresos operacionales	452
Otras pérdidas operaciones	-283
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>141,584</b>
Otros ingresos	27,883
Otros gastos y pérdidas	-6,412
<b>UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>163,055</b>
Participación a empleados	-24,565
Impuesto a la renta	-29,456
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>109,034</b>

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador

## Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>Efectivo de actividades de operación:</b>	
Intereses y descuentos ganados	498,168
Comisiones ganadas	66,670
Intereses y comisiones pagadas	-181,510
Pagos operativos, impuestos y a empleos	-246,590
Utilidades financieras, neto	10,742
Ingresos por servicios	129,005
Otras pérdidas operacionales	-15
Otros ingresos no operacionales	18,753
Impuesto a la Renta	-15,396
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambio de activos y pasivos operacionales</b>	<b>279,827</b>
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>	
Disminución en inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	45,330
Incremento en cartera de créditos	-599,956
Bienes adjudicados por pago	4,212
Incremento en obligaciones con el público	350,723
Disminución en obligaciones inmediatas	-19,843
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>	<b>60,293</b>
<b>Actividades de inversión:</b>	
Incremento en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	-13
Adquisición de propiedades y equipos	-7,235
Incremento de gastos diferidos	-16,705
Disminución en acciones y participaciones	156
Incremento del fondo de liquidez	-13,265
Incremento de fideicomiso fondo de jubilación BG	-5,160
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de inversión</b>	<b>-42,222</b>
<b>Actividades de financiamiento:</b>	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	25,015
Incremento de préstamos	43,958
Disminución de valores en circulación - obligaciones	-4,444
Dividendos pagados	-33,238
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento</b>	<b>31,291</b>
<b>Fondos disponibles:</b>	
Incremento neto del año	49,362
Saldo al comienzo del año	1,010,982
<b>Saldo al final del año</b>	<b>1,060,344</b>

## Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

Al 31 de diciembre del 2022  
Expresado en miles de dólares

<b>Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales</b>	
<b>Utilidad neta del año</b>	109,034
<b>Ajuste para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales:</b>	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	113,795
Reverso de provisiones de inversiones	-3,000
Depreciaciones	10,008
Amortizaciones	19,237
Provisión para jubilación patronal	7,292
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	-425
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	116
<b>Cambios en activos y pasivos:</b>	
Cuentas por cobrar	-13,724
Gastos anticipados y otros activos	-4,045
Cuentas por pagar	40,142
Otros pasivos	1,397
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>279,827</b>

Angelo Caputi O.  
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.  
Contador

Guayaquil, 10 de enero de 2023

## Informe del Gobierno Corporativo

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

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil al 31 de diciembre de 2022, 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 2022	7,297	100.00%
NATURAL	7,041	96.49%
JURÍDICA	256	3.51%
A DICIEMBRE 2021	7,246	100.00%
NATURAL	7,002	96.63%
JURÍDICA	244	3.37%
A DICIEMBRE 2020	7,170	100.00%
NATURAL	6,913	96.42%
JURÍDICA	257	3.58%

##### 2. Distribución por rango de capital de los accionistas:

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones <1,000	0.12%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	0.74%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	0.95%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	4.60%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	2.68%
Acciones >100,000	90.90%
TOTAL	100%

**3. Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:**

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
< 1 año	229	3.14%
>=1 <= 3 años	248	3.40%
>3 < =5 años	466	6.39%
> 5 años	6,354	87.08%
<b>TOTAL</b>	<b>7,297</b>	<b>100.00%</b>

**4. Fechas y tipos de Juntas de Accionistas:**

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2021	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2022
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA
FECHA DE LA JUNTA	14/02/2022	17/06/2022
JUNTAS REALIZADAS	1	1
NUM. ACCIONISTAS*	7,246	7,257
<b>TOTAL DE VOTOS REPRESENTADOS</b>	<b>2.39%</b>	<b>2.07%</b>

\*A la fecha de la Junta

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

MECANISMOS DE DIFUSIÓN PARA LA INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS	
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONISTAS
OFICINA PRESENCIAL DEL ACCIONISTA	1,906
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	244
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	4,275

**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 ha identificado transacciones o decisiones que vulneren las normas de conflicto de interés diseñadas para proteger los intereses de los depositantes, así como también que las mismas fueron validadas y su aplicación ha sido consistente en las diferentes transacciones examinadas.

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

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

**Ver detalle:** Informe del Área de Atención al Cliente.

- f. Informe sobre la aplicación de la Política de Transparencia.

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

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

## 2. Fortalecimiento de la capacidad institucional:

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

Dentro del Plan de Capacitación para el año 2022 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 seis capacitaciones:

DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	%
CHARLA SOBRE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	8	90%
ANÁLISIS DEL ENTORNO POLÍTICO DEL ECUADOR Y EL MUNDO	8	90%
ACTUALIZACIÓN DE LA NORMA (ARLAFDT) ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS COMO EL TERRORISMO.	8	90%
SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO - SGAS	9	100%
SOSTENIBILIDAD - NUEVOS DESAFÍOS PARA EL DIRECTORIO	9	100%

**C. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL****1. Información del equipo gerencial del Banco Guayaquil.**

DESCRIPCIÓN DE NIVEL	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	AÑOS DE SERVICIOS
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	35
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	34
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	15

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

NIVEL GERENCIAL	SUPERIOR	POSTGRADO
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	2
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
2022	1,648	1,316	2,964
2021	1,654	1,335	2,989
2020	1,598	1,242	2,840

**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 GENERAL
2022	1,330	1,371	263	2,964
2021	1,490	1,285	214	2,989
2020	1,479	1,173	188	2,840

### 3. Capacitación:

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

CAPACITACIÓN LOCAL						
AÑOS	CURSO PRESENCIAL	CAPACITACIÓN EXTERNA	CURSO VIRTUAL	DIPLOMADO	CAPACITACIÓN EXTERIOR	TOTAL
2022	918,122.37	82,116.78	25,973.28	54,000.00	24,491.31	1,104,703.74
2021	336,089.23	64,833.33	62,646.00	0.00	0.00	463,568.56
2020	323,687.07	0.00	3,575.00	0.00	20,002.51	347,264.58
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:						\$1,915,536.88

### E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES:

Al 31 de diciembre de 2022, el número de accionistas que han realizado el proceso de desmaterialización asciende a: 3.281 accionistas que han desmaterializado totalmente, 4.012 accionistas que han desmaterializado parcialmente y existen 5 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 2021, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado asciende a \$476'437.007, quedando todavía pendiente por desmaterializar \$6'932.993.

### CONCLUSIÓN:

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por Banco Guayaquil S.A. durante el año 2022 en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ec. Angelo Luis Caputi Oyague  
Presidente Comité de Gobierno Corporativo

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE  
Date: 2023.01.18 13:00:39 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 16 de enero de 2023

## Informe del Programa de Educación Financiera

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), la Educación Financiera es el proceso por el cual los consumidores financieros/inversionistas mejoran la **comprensión** de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y a través de información, instrucción y/o asesoramiento objetivo, desarrollan las **habilidades y confianza** para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

Mediante los programas de Educación Financiera que proporciona el Banco los distintos grupos y subgrupos objetivos, han adquirido conocimientos y herramientas básicas de protección del consumidor financiero.

En el 2022, se impartieron 75 talleres presenciales y más de 60 talleres virtuales en las provincias de Pichincha, Guayas, Sucumbíos, Esmeraldas, Azuay, Los Ríos, El Oro y Loja.

Se capacitaron a 45.586 personas, un cumplimiento del 107% del presupuesto y un incremento del 38% respecto de las capacitaciones del año 2021.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ec. Miguel Vareles  
Vicepresidente Microfinanzas e Inclusión Financiera

Digitally signed by MIGUEL IGNACIO VARELES SANDOVAL  
Date: 2023.01.17 11:45:18 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 10 de enero del 2023

## 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 10 de enero de 2023, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, presidió la sesión el Ab. Oscar Antonio Erráez Blum como Presidente de este Comité, en su calidad de representante de la Junta General de Accionistas.

Se conoció que durante el año 2022 no hubo ajustes de sueldo a la totalidad de la nómina del Banco, sino solamente a aquellos que se verían afectados por los incrementos decretados por el Gobierno nacional que estuvieron vigentes desde enero 2022. Así también, en cumplimiento a lo establecido en el contrato colectivo, se realizó el incremento de US\$ 15 a los colaboradores que al 31 de diciembre de 2021 hubiesen cumplido 10 años o más en la institución.

Se revisó el estado de la estructura salarial por cargos, con el objetivo de monitorear y mantener los niveles adecuados de equidad salarial interna y externa basados en los principios del proyecto implementado en el año 2015.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Óscar Erráez Blum  
Presidente del Comité de Retribuciones

Digitally signed by OSCAR ANTONIO ERRAEZ BLUM  
Date: 2023.01.13 10:24:07 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 05 de enero del 2023

## Informe del Defensor del Cliente

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

De mis consideraciones:

De conformidad con lo que establece el tercer inciso del Artículo 312 de la Constitución de la República del Ecuador, que indica: “Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una Defensora o Defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.”

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 30 de la Resolución No. SB -2022-1861 que estipula, “De conformidad con lo previsto en el Artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es función del Defensor/a del cliente, proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros”.

Mediante Resolución No. SB-2021-1749 del 27 de septiembre de 2021, fui designada Defensor del Cliente de Banco Guayaquil S.A. en razón de haber cumplido con los requisitos y de no encontrarme incurso en las inhabilidades previstas en la Resolución No. 291-2016-F, iniciando funciones en la entidad financiera el 01 de octubre de 2021 de acuerdo a firma de Acta de Posesión del cargo ante la Superintendencia de Bancos.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 31 de la Resolución No. SB-2022-1861 en su literal k) indica lo siguiente: “Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, 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 financieros”.

### FUNCIONES PRINCIPALES

La Resolución SB-2022-1861 en su Artículo 4 literal k) indica: “Defensor del Cliente: Persona natural designada en un proceso de selección organizado por la Superintendencia de Bancos cuya función principal es la protección de los derechos e intereses de los clientes o usuarios financieros, para lo cual podrá informar a los clientes o usuarios sobre sus derechos y obligaciones ante las entidades financieras sujetas a la supervisión, vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos”.

En el desempeño de las funciones y de forma permanente, el Defensor del Cliente observará los siguientes parámetros: la independencia, solución de conflictos, libre acceso y gratuidad en la atención e investigación, por lo tanto corresponde:

- Atender a los clientes y usuarios financieros de manera presencial, telefónica y/o por medios electrónicos; receptar reclamos o documentos de manera presencial y/o correo convencional.
- Asesorar y direccionar al cliente respecto a sus consultas, quejas y reclamos a presentar ante la entidad financiera.
- Mediar entre los clientes reclamantes y la entidad financiera para llegar a un acuerdo entre las partes.

- Realizar pronunciamientos y acta de conciliación según la naturaleza de los reclamos, quejas y consultas.

La rendición de cuentas no es solo exponer las labores que se realizan día a día sino también un ejercicio de transparencia; a continuación, detallo mi gestión en el periodo 2022.

### 1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

Los clientes atendidos y que formalizaron su reclamo durante el periodo anual 2022 totalizan 664 usuarios financieros. Se detalla y se representa gráficamente de la siguiente manera:

MES	CLIENTES
ENERO	57
FEBRERO	49
MARZO	63
ABRIL	59
MAYO	51
JUNIO	62
JULIO	63
AGOSTO	65
SEPTIEMBRE	54
OCTUBRE	57
NOVIEMBRE	42
DICIEMBRE	42
<b>TOTAL</b>	<b>664</b>

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



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

## 2. MOTIVOS DE RECLAMOS

De los casos atendidos y que se recibió documentación según lo estipula la Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, se describe y se representa de manera porcentual el motivo de la presentación:

- Un 34% corresponde a 226 reclamos relacionados a “Saldo Deuda”, que equivalen a solicitudes de reliquidación para pagos de deuda, pedido de convenio de pago, cobro excesivo de interés, entrega de documentos relacionados al crédito, precancelación deuda, entre otros.
- Un 13% corresponde a 89 reclamos relacionados a “Servicios Financieros”, que incluyen cargos en tarjetas de crédito y/o débito; notas de débitos en cuentas corrientes o de ahorros por seguros, servicios o transacciones no autorizados por cliente.
- Un 12% corresponde a 79 reclamos relacionados a “Consumo No Autorizado”, que principalmente son por consumos o compras no realizados por el titular de tarjeta de crédito o débito.
- Un 5% corresponde a 35 reclamos relacionados a “Transferencia”, principalmente por transferencias fraudulentas producto de hechos delictivos; cargos por comisión de transferencias al exterior, inconvenientes en transferencias realizadas en el país.
- Un 5% corresponde a 30 reclamos relacionados a “Cheque”, que incluyen multas por cheques protestados, cierre de cuenta de manera unilateral, inhabilidad de firmante en cuenta corriente, reportado en central de riesgo.
- Un 4% corresponde a 25 reclamos relacionados a “Seguros”, vinculados a seguros adicionales en el proceso de concesión de un préstamo, endoso de pólizas de seguro a nombre del Banco.
- Un 28% corresponde a 180 reclamos relacionados a distintos motivos; por ejemplo, retiros no dispensados, retiros fraudulentos, retención judicial, reembolso de compras no ejecutadas, millas, billete falso, gestión de cobranza agresiva, mala atención en servicio al cliente, entre otros.

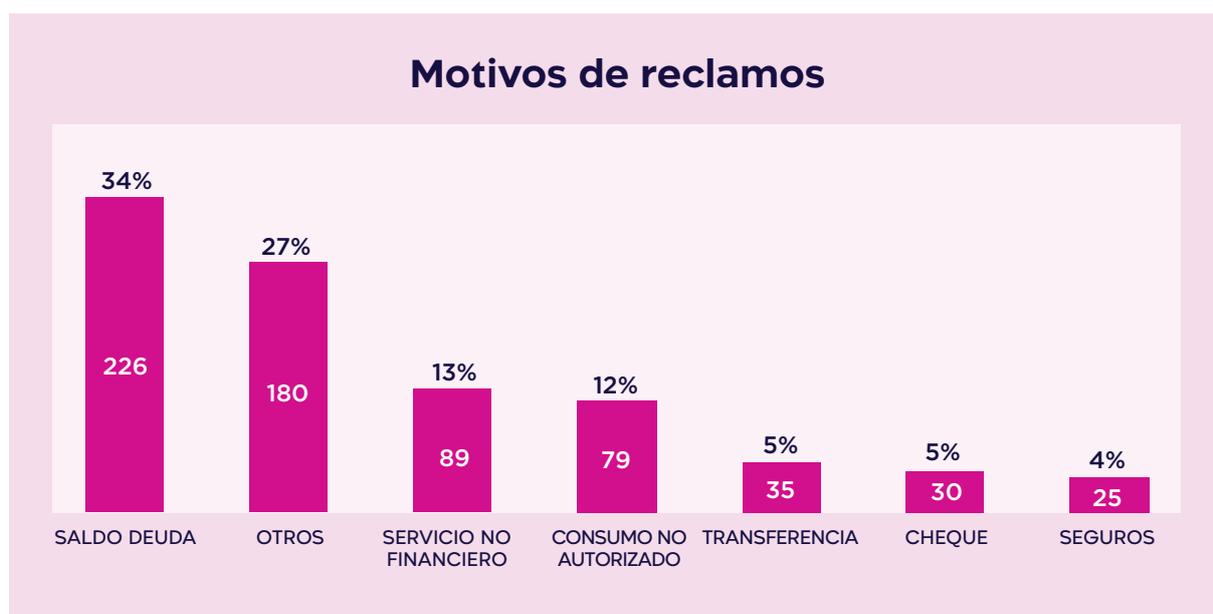


Gráfico 2. Motivos de reclamos. Elaborado por: Defensor del Cliente.

### 3. RECLAMOS POR CIUDAD

La atención a clientes se realiza a nivel nacional bajo los distintos canales establecidos como correo electrónico, teléfono y presencial, según su ubicación. Guayaquil y Quito son las ciudades que tienen la mayor cantidad de casos presentados; le siguen: Cuenca, Loja, Manta, Ambato y Machala. Estas localidades representan en conjunto el 84% del total de reclamos atendidos.



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

### 4. CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el año 2022 se remitieron 33 casos a la Superintendencia de Bancos para que sean resueltos por el organismo de control, luego de haber realizado las Audiencias de Conciliación y/o por petición expresa del cliente, debido a que no se logró un acuerdo de partes o no se acepta el pronunciamiento del Banco por parte del usuario financiero.

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### Conclusiones

De los reclamos, consultas y quejas:

1. Los casos atendidos de reclamos y quejas en su mayoría son por los valores pendientes de operaciones crediticias que tienen los clientes y de consumos no realizados en las tarjetas de crédito y débito.
2. Con la asesoría, directriz y mediación entre el Defensor del Cliente y la entidad financiera en un porcentaje considerable se llega a consensos en los reclamos y quejas de los usuarios financieros.

#### Recomendaciones

Una vez realizado el análisis de la información detallada en el presente informe, me permito exponer las siguientes recomendaciones:

- Retroalimentar de manera general a los funcionarios de la entidad financiera lo que establece el Capítulo III: De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las

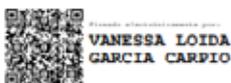
entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad social de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.

- Reforzar la Educación Financiera al usuario financiero y/o beneficiarios para que pueda adquirir habilidades, conocimientos, aptitudes para un uso óptimo de los productos y servicios que ofrece la entidad financiera, conforme lo estipula el Artículo 13: Educación para el consumidor financiero y/o beneficiarios, de capítulo ibídem referido en párrafo superior.
- Robustecer la atención de calidad al usuario financiero por parte de los funcionarios del Banco; principalmente, de cara al cliente conforme lo estipula el Artículo 16: Trato justo, equitativo y respetuoso a los consumidores financieros y/o beneficiarios, similar de capítulo ibídem referido en párrafo inicial.
- Que en los oficios de respuesta que extiende el Banco por la tramitación de consultas, quejas y reclamos, se haga mención de lo que estipula el Artículo 20, inciso 4 del Capítulo III, que manifiesta: “Mencionarán expresamente que, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, el requirente tiene el derecho de acudir ante el Defensor del Cliente o a la Superintendencia de Bancos”.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ing. Vanessa García Carpio  
Defensor del Cliente Banco Guayaquil



**Ing. Vanessa Loida García Carpio**  
**Defensor del Cliente Banco Guayaquil**  
**Res. SB-2021-1749**

Guayaquil, 12 enero del 2023

## Informe de la Gestión para Prevenir el Lavado de Dinero

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

La globalización financiera ha expuesto al mundo a nuevos riesgos que podrían permitir llevar a cabo delitos relacionados con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo que van más allá de las fronteras en un entorno cada vez más digital. Este nuevo escenario ha abierto enormes posibilidades para el desarrollo incluso de nuevas actividades ilegales. Situación que ha obligado a las Unidades de Cumplimiento a reinventar su esquema tradicional de monitoreo y apoyarse en las nuevas tecnologías generando modelos de riesgos y segmentación cada vez más dinámicos y adaptativos a esta nueva realidad.

El año 2022 fue muy destacado para el Ecuador, debido a la IV Ronda de Evaluación Mutua del Ecuador del Grupo de Acción Financiera para Latinoamérica (GAFILAT), cuyo enfoque de efectividad presentó un reto importante para el país, dado que se cumplió no solo con un proceso de verificación de cumplimiento técnico, sino que incluyó también la valoración de la efectividad de las medidas dictadas por los organismos de control.

Como hito destacado, Banco Guayaquil tuvo el honor de ser invitado y participar en este evento de impacto nacional, por ser una institución referente en el sector bancario debido a las medidas de control adoptadas y a la efectividad de su Programa de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo (ARLAFDT), certificado por nuestro organismo de control. Todo esto nos impulsa a continuar mejorando aplicando los más altos estándares de la región.

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

**Contar con una cultura de prevención y una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.** - De manera consecutiva nuestra Oficial de Cumplimiento ocupa la designación en calidad de vicepresidenta del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA. Esta designación le ha permitido formar parte del Comité de Oficiales de Cumplimiento para Latinoamérica de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN).

Ser parte de estos comités nos permitió participar en la organización del II Encuentro Nacional de Prevención de Lavado de Activos y Otros Delitos organizado por la ASOBANCA, y donde tuvimos la oportunidad de participar en calidad de ponentes en el conversatorio Temas de actualidad en AML desde la mirada del organismo de control.

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

**Actualizar nuestro manual de políticas y procedimientos para administrar el Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).**- En este año se realizó una actualización al Manual ARLAFDT, que a la fecha cuenta con su vigésima sexta versión. Los cambios estuvieron alineados a una actualización normativa de la Superintendencia de Bancos, donde se reforzaron temas de riesgos tales como declaración del apetito y tolerancia de riesgo, indicadores clave de riesgo y sus límites. Se amplía además el alcance e importancia a la identificación de beneficiarios del programa de supervisión a cargo del auditor externo con

nuevo y robusto enfoque ARLAFDT y señales de alerta relacionadas con nuevas tipologías como: crisis carcelaria, y casas de juegos y apuestas en línea entre otros.

Este documento institucional fue aprobado por el Directorio y actualizado en el mes de julio 2022.

**Capacitar a todos los colaboradores con el objetivo de mantenerlos preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.**- En conjunto con las áreas de Seguridad Integral y Talento Cultura se cumplió con la actualización del Curso Virtual con un enfoque totalmente práctico. El desarrollo del curso se fundamentó en diferentes eventos relacionadas con la Seguridad Integral, donde se invitaba al colaborador a tomar decisiones. En el curso se incluyeron los cambios normativos vigentes y una evaluación final alcanzando el 99,3% de aprobación del curso de actualización anual.

En este año se reforzaron las capacitaciones virtuales, logrando capacitar a 1374 Colaboradores y banqueros del Barrio en temas de prevención. Se cumplió con la capacitación al Directorio respecto a la actualización normativa y al Comité de Cumplimiento en temas de protección de datos.

Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento, este fue capacitado en un 100%. Dentro de las principales capacitaciones en el año 2022, se destacan aquellas brindadas por la UAFE dentro del proceso de Evaluación Mutua, el curso de certificación como Oficial de Cumplimiento, así como la participación en la Convención Internacional en Panamá organizada por Smartsoft y en el Primer Congreso Latinoamericano de Prevención Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo organizado por la FELABAN.

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

**Contar con un programa de supervisión realizado a través de auditoría interna, externa y gubernamental para asegurar la efectividad del programa y su contenido.** - De manera trimestral se ha cumplido de manera "Satisfactoria" con la evaluación al plan de trabajo de nuestra unidad realizado por los auditores internos, destacando el cumplimiento del 100%. En este año hemos realizado seguimiento a los informes de auditoría interna a nivel nacional, y cumplido con programas de revisiones in situ por parte de la Unidad de Cumplimiento a 8 oficinas.

Durante este año 2022 contamos con el Informe de Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos de Banco Guayaquil, el mismo que fue remitido a la Superintendencia de Bancos, cuyo enfoque fueron los procedimientos y políticas ARLAFDT. Cumplimos al 100% con las recomendaciones de la Auditoría in situ de la Superintendencia de Bancos.

De manera muy satisfactoria durante este año se cumplió con el seguimiento semestral al cumplimiento de la norma ARLAFDT.

**Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada.** - El éxito de un programa ARLAFDT depende del establecimiento efectivo de estrategias de monitoreo. Durante este año, se cumplieron 2 proyectos alineados a las nuevas tecnologías, logramos desarrollar un modelo de autogestión para las alertas de monitoreo enfocada en esta primera etapa a funcionarios y colaboradores y un RPA (Robot de Procesos Automáticos) para validaciones ARLAFDT que fortalecerá los procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente.

El enfoque de la Unidad de Cumplimiento fue generar alertas en temas digitales, alineado al desarrollo de diferentes modelos y estudios estadístico en conjunto con el área de Seguridad Analítica. Esto nos ha permitido alcanzar una reducción de las alertas en un 12%, adicional a las continuas campañas de actualización de perfiles para personas naturales y jurídicas permitiéndonos optimizar la gestión ARLAFDT.

En paralelo, durante el 2022, se realizó el lanzamiento de la actualización de datos para personas jurídicas, por tal motivo se impulsaron varias campañas de actualización de perfiles de clientes, campaña de actualización de datos y campañas de actualización de la declaración patrimonial anual de funcionarios y colaboradores. De igual manera, se realizaron estudios importantes de mercado relacionados con apuestas deportivas y empresas fantasmas del SRI, patrón carcelario, billetes de alta denominación, estudio al segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito, estudio por jurisdicciones de alto de riesgo, entre otros.

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

**Contar con metodología de riesgo ARLAFDT alineadas a las tendencias del mercado.-** Para que los mecanismos de debida diligencia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, adoptados por las entidades controladas operen de manera efectiva, eficiente y oportuna, es fundamental que las metodologías de riesgos ARLAFDT se mantengan actualizadas. Durante este año la actualización de la norma de la Superintendencia de Bancos nos invitó a establecer el Apetito y Tolerancia de Riesgo ARLAFDT en Banco Guayaquil con sus principales indicadores, cuya definición se enmarca en un esquema de “CERO TOLERANCIA”, aprobados por el Directorio, Comité de Cumplimiento y Comité de Administración de Riesgo.

Es importante indicar que durante este año trabajamos con las áreas de Riesgo y Seguridad Analítica en la actualización de varias metodologías ARLAFDT, siendo la Matriz R&C ARLAFDT BG una de las más importantes ya que su análisis nos permite identificar el nivel de riesgo institucional cuyo resultado es “BAJO”, información que es reportada a la Superintendencia de Bancos.

Para finalizar es importante mencionar que para el año 2023 se tiene planificado continuar fortaleciendo nuestro programa de prevención ARLAFDT apoyado en el cumplimiento del Plan de Trabajo Anual en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo, mediante la aplicación de los objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas ARLAFDT, administración de perfiles y monitoreo, actualización de metodologías de riesgos, 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, que nos han permitido alcanzar los objetivos establecidos y realizar una gestión efectiva para una adecuada administración de la seguridad integral en temas de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, salvaguardando así los intereses y la imagen de la institución.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Sheyla Paz Hurel  
Oficial de Cumplimiento

SHEYLA  
ELENA PAZ  
HUREL

Firmado digitalmente por  
SHEYLA ELENA PAZ  
HUREL  
Fecha: 2023.01.20  
08:49:23 -05'00'

-----  
SHEYLA PAZ HUREL  
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Guayaquil, 10 de enero de 2023

## Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

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

El año 2022 estuvo marcado por un periodo de tensión geopolítica mundial que ha afectado los precios internacionales y generado una inestabilidad en los índices de inflación y tasas de interés mundiales. La guerra en Ucrania genera una presión inflacionaria debido a la dependencia de suministro de gas natural de Rusia a Europa, y la participación del crudo ruso en el mercado global.

El mayor riesgo que están sufriendo las economías es el crecimiento de la inflación (afectando al consumo de los hogares) producto de factores tales como alza en precios de la energía, afectaciones en la cadena de suministros y mercado laboral deteriorado. Se proyecta que la inflación de Estados Unidos cierre el 2022 en el 8% y de la Zona Euro en el 8.5%, mientras que la inflación de Ecuador a diciembre 2022 cerró en 3.74%, muy por debajo de la registrada por países vecinos como Colombia (13.1%) y Perú (8.4%).

Frente a este escenario, los bancos centrales han respondido incrementando las tasas de interés a niveles históricos. Al respecto, en Estados Unidos se espera que las tasas de interés de la Reserva Federal se incrementen durante el 2023 hasta un 4.9% (actualmente en 4.5%), sin embargo se tendrá que observar la evolución de los precios de la energía durante el periodo de invierno, especialmente del gas natural, para posteriormente lograr una estabilidad que permita desacelerar el crecimiento de las tasas.

El precio del petróleo internacional ha mostrado una tendencia inestable en el último año, marcado principalmente por la dependencia de la demanda de crudo por parte de China que en las últimas semanas ha tratado de relajar algunas medidas en su plan de control de Covid, lo que ha permitido un repunte en el precio internacional. Por otro lado, el crudo ruso ha sido castigado con sanciones reduciendo su precio internacional, donde su mayor importador es India. El precio del WTI cerró el 2022 en US\$ 80.26, presentando su nivel máximo de US\$ 123.7 en marzo del 2022 y su nivel más bajo de US\$ 71.02 en diciembre del 2022.

En el ámbito local, las últimas publicaciones del Banco Central del Ecuador (BCE) mencionan que la economía creció durante el tercer trimestre del 2022 en términos interanuales en 3.2%, a pesar de los efectos negativos provocados por 18 días de paralizaciones en junio 2022. Este crecimiento responde al gasto del consumo de los hogares en 3.8% y al gasto del gobierno en 2%. Los sectores que más aportaron en el crecimiento fueron Acuicultura y pesca de camarón en 14.5%. BCE estima para el año 2022 que el PIB tendrá un crecimiento anual del 2.7%.

El riesgo país cerró el año 2022 en 1.250 puntos luego de haber llegado a su máximo nivel en octubre 2022 con 1,944 puntos. Los esfuerzos gubernamentales como la negociación del Tratado de Libre comercio con China han dado señales de la apertura del gobierno con el comercio internacional; adicionalmente, el país cerró con éxito el acuerdo con el FMI que representó un desembolso total de US\$ 6,500 millones, al recibir en diciembre el último desembolso por US\$ 700 millones, y para el 2023 el Gobierno está interesado en aplicar a una línea de crédito de entre US\$ 690 y US\$ 1,300 millones bajo el Programa de Resiliencia y Sostenibilidad de este organismo.

En el sector externo, la balanza comercial presenta un superávit a octubre del 2022 (último dato disponible al momento de realizar el presente informe) de US\$ 2,258 millones frente a

US\$ 2,799 millones de similar periodo del año anterior, debido a que, si bien las exportaciones crecieron en 25% versus similar periodo del 2021, las importaciones presentaron un significativo crecimiento del 31.5%.

Respecto a las exportaciones, las no petroleras crecieron en 21.6% mientras que las exportaciones petroleras crecieron en 31.6% manteniendo la recuperación de producción petrolera retenida por la pandemia. El crecimiento de las exportaciones no petroleras se debe a que en su mayoría son bienes del sector alimenticio (camarón, café). Las exportaciones tradicionales crecieron en 25% y las no tradicionales en 18%. El crecimiento de las importaciones se debe principalmente por combustibles y derivados que registró un alza de 75% en relación al 2021, seguido de materias primas que crecieron en 24% versus el año 2021.

En el mercado interno las ventas locales crecieron el 14% (US\$ 22,5 mil millones) durante los primeros 10 meses del año (última información disponible al cierre del presente informe) frente a igual periodo del año 2021. Según los datos publicados por el Servicio de Rentas Internas, todos los sectores crecieron en sus ventas donde el sector que más destaca es el de explotación de minas y canteras con un crecimiento del 21.8% frente al 2021.

Según datos del INEC, la tasa de desempleo a noviembre 2022 se ubicó en 3.8% de la Población Económicamente Activa, 0.60 puntos por debajo de la registrada en noviembre 2021 (4.4%), mientras que el subempleo bajó de 24.5% a 22.9% a noviembre del 2022, mostrando que ha existido una mejora en la calidad laboral del país.

En cuanto al sector monetario, las Reservas Internacionales son el principal indicador de liquidez de la economía y registran al 31 de diciembre 2022 un total de US\$ 8,458 millones, luego de haber cerrado el año 2021 en US\$ 7,897 millones, lo que representa un incremento del 7.1%. El año 2022 marco el inicio de un periodo donde las reservas internacionales han podido cubrir en más del 100% a las reservas bancarias, cerrando el año con una cobertura del 117%. El acceso al financiamiento del FMI permitió promover el fortalecimiento de las reservas internacionales.

Finalmente, la liquidez total de la economía constituida por la Oferta Monetaria y el Cuasi dinero ha mantenido durante el año 2022 una tendencia creciente sostenida por la recuperación en la producción petrolera y el desempeño de las exportaciones. Con datos a noviembre la liquidez total registra un crecimiento del 4.77% en relación a diciembre del año anterior.

## **ACCIONES DEL REGULADOR FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA**

En complemento a las disposiciones establecidas durante el año 2020, en junio del 2022 la Junta de Política y Regulación Financiera mediante Resolución JPRF-F-2022-030 definió ampliar hasta el 31 de diciembre del 2022 el plazo para mantener la transferencia a cartera vencida desde el día 61 de morosidad, así como los porcentajes de provisiones y días de morosidad transitorios para la calificación de clientes y cálculo de requerimiento de provisiones.

Adicionalmente, mediante esta Resolución realizó reformas al artículo 5 de la Sección II “Elementos de la Calificación de Activos de Riesgo y su Clasificación”, Capítulo XVIII “Calificación de Activos de Riesgo y Constitución de Provisiones por parte de las Entidades de los Sectores Financiero Público y Privado bajo el control de la Superintendencia de Bancos”, del Título II “Sistema Financiero Nacional”, del Libro I “Sistema Monetario y Financiero” de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, donde se modifican los días de morosidad y se incrementan los porcentajes de provisión mínimos y máximos por categorías de riesgos, las cuales estarán vigentes a partir del 1 de enero del 2023.

## **GESTIÓN DE RIESGOS EN BANCO GUAYAQUIL**

Durante el 2022 los procesos de administración de riesgos se enfocaron en:

1. Calibrar periódicamente las metodologías de otorgamiento que concluyen en la asignación de una línea de crédito para los clientes, con el fin de potenciar el crecimiento del portafolio en equilibrio entre riesgo y rentabilidad, en particular para el portafolio que se coloca de manera proactiva por canales digitales.
2. Monitorear el comportamiento de pago de los clientes, identificando de manera temprana variables que deban calibrarse a nivel de políticas y metodologías.
3. Implementar controles mitigantes ante el incremento en el uso de canales virtuales.

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

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

1 Riesgo Liquidez
2 Riesgo Mercado
3 Riesgo Crédito
4 Riesgo Operativo

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

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

Según se aprecia, las principales categorías de riesgo presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión; frente al año anterior el riesgo de crédito presenta una mejora en su riesgo inherente por la estabilización de los indicadores de calidad crediticia una vez superado el periodo de emergencia sanitaria.

Durante el año 2022 el Comité de Administración Integral de Riesgos realizó 22 sesiones de trabajo donde se evaluaron las estrategias, políticas y metodologías establecidas para potenciar la colocación de créditos, mitigar el riesgo operacional mediante la identificación y actualización

de las matrices de riesgo y monitorear los riesgos de liquidez y mercado en un escenario de coyuntura internacional por los eventos geopolíticos de Europa del Este.

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

## RIESGO CREDITICIO

Al cierre del ejercicio 2022 la cartera comercial (clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa) se mantiene como principal segmento del portafolio del Banco representando 52% del portafolio total vs el 51% del año 2021. El análisis y aprobación del 100% de las operaciones de este segmento se basa en los dictámenes de la metodología de evaluación definida por la Superintendencia de Bancos y la metodología propia del Banco, que comprenden el resultado 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.

Bajo estas metodologías se encuentra analizado el 92% del portafolio (2021: 92%), opinión que adicionalmente para los riesgos con exposición mayor a \$250,000 cuentan con el dictamen del riesgo Ambiental en cumplimiento de la actualización de la metodología SARAS implementada por el banco en febrero 2020.

Adicionalmente, en el presente año se ha incorporado en el análisis del portafolio agrícola la opinión técnica inherente al cultivo a través del uso de una plataforma de información climática que permite mediante la georeferenciación de la hacienda y tipo de cultivo conocer si las condiciones de suelo y clima son las más óptimas para el mismo y permite estimar la capacidad de producción por hectárea en esas condiciones. La cartera comercial del Banco al término del año 2022 registró un indicador de morosidad del 1.08%.

Por otro lado durante el 2022 se implementó un modelo de aprobación que permite automatizar la respuesta al cliente del segmento Pyme con ventas hasta \$5MM, en exposiciones hasta \$40 mil a través de un proceso de auto atendimento.

La estrategia de colocación crediticia en el segmento de la Banca de Consumo mantuvo el enfoque hacia segmentos de clientes estratégicos tales como Avanti, Evolution y Advance Empresas. La originación de este portafolio es gestionado tanto a través de canales digitales a partir de procesos automatizados de análisis crediticio en cuantías de hasta los US\$ 40,000 como por el departamento de Riesgo de Admisiones que realiza el análisis individualizado. Durante el año 2022 el 70% de las nuevas colocaciones se realizaron por canal digital. Al cerrar el año 2022 el portafolio de créditos de consumo incrementa su participación al 36.9% frente al 34% del ejercicio 2021, ascendiendo a US\$1,911 millones. La morosidad de este segmento se ubica en el 1.68%, siendo menor al índice de morosidad promedio del sistema de bancos privados al cierre del año 2022 que se ubicó en 3.01%. Adicionalmente, con el objetivo de bancarizar a grupos poblaciones de bajos ingresos, durante el año 2022 en este segmento se otorgaron facilidades crediticias por cuantías desde US\$ 250.

El segmento de la Banca de Microempresa experimentó un crecimiento nominal del 28% en su portafolio, manteniendo su participación del 6% (Dic. 2021 5.42%) del portafolio total del Banco. Al 31 de diciembre del 2022 el portafolio de microcrédito asciende a US\$319 millones. 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. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2022 fue del 2.68% presentando una mejora frente al 2.79% registrado en el 2021.

Hemos realizado calibraciones a los modelos vigentes y/o desarrollado nuevos modelos de originación y de pérdidas esperadas en todos los segmentos del portafolio de crédito, lo cual permite identificar oportunidades de colocación en clientes actuales y nuevos, y optimizar los tiempos de respuesta al facilitar mecanismos de autogestión que permiten mejorar la experiencia del cliente en la contratación de sus productos con el Banco

Al cierre del 2022 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:** El portafolio se mantiene bastante diversificado, evitando concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a un evento adverso en alguna actividad económica. Al 31 de diciembre de 2022 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 20.78% (2021: 24.38%) del portafolio comercial, el sector servicios incrementó su participación al 20.27% (2021: 19.06%), el sector comercio disminuyó su participación con el 19.86% (2021: 20.93%), el sector agricultura, ganadería y pesca aumentó su participación con el 19.63% (2021: 18.54%), la construcción con el 15,28% (2021: 12.53%), y la actividad de minas y petróleos registró el 4.18% (2021: 4.57%). Esta distribución se encuentra monitoreada por una metodología interna de calificación de sectores económicos cuya evolución se revisa al menos en 2 cortes interanuales y permite agrupar las actividades económicas en 4 categorías de riesgo: Bajo +, Bajo -, Medio y Alto.

**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 clientes del Banco representan el 9.14% del portafolio total, logrando una mayor diversificación de los riesgos por clientes individuales.

**Diversificación geográfica:** La región centro que comprende la parte central-Costa del país participa con el 54.99% de la cartera de créditos, la región Norte que abarca la sierra centro norte y la costa norte representa el 34.92% de los préstamos, mientras que la región Sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 10.09%.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia global, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 1.43% (Dic. 2021 1.12%), indicador inferior al del sistema financiero que ascendió a 2.19%, reflejando la prudencia en la definición de las políticas de crédito y de cobranzas aplicadas, así como el control y monitoreo del crédito en todas sus fases que ha permitido a la administración tomar acciones preventivas y anticipadas para el mejor desempeño del portafolio.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2022 se encuentra cubierto con provisiones adecuadas. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 304.65% frente al 390.06% registrado al cierre del año 2021. Adicionalmente si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2022 por US\$ 334 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes el banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 808%, que es superior al indicador promedio del sistema financiero que ascendió a 602%. Es importante mencionar que las provisiones genéricas registradas en septiembre del 2020 por la suma de US\$ 14 millones, valor que quedó como exceso luego de la implementación de la normativa transitoria de requerimiento de provisiones, se mantienen como cobertura adicional dado que no fue necesario utilizarlas durante el año 2022.

## RIESGO DE LIQUIDEZ

Al cierre del año 2022 los activos líquidos que comprenden los fondos disponibles e inversiones de Banco Guayaquil ascienden a US\$ 2,004 millones, presentando una cobertura de los depósitos con el público de 37% versus 40% del presentado en el 2021.

Los depósitos del público mantienen a diciembre del 2022 la tendencia creciente observada el año anterior; se cierra el año con US\$ 5,362 millones frente a los US\$ 5,010 millones de diciembre 2021, lo que representa un crecimiento del 7%; no obstante, este crecimiento, la volatilidad de las obligaciones con el público se mantiene dentro de los estándares óptimos y así mismo se cumplen con los indicadores internos y normativos de concentración de pasivos.

Respecto a los indicadores normativos, durante el año 2022 el Banco cumplió con suficiencia con las disposiciones regulatorias e internas. A continuación la posición de los indicadores regulatorios:

- Los reportes de brechas de liquidez, en sus escenarios contractual, esperado y dinámico demuestran que el Banco cuenta con los activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de liquidez que se pudieren presentar en los distintos periodos futuros.
- Los indicadores de liquidez estructural se han mantenido en porcentajes muy superiores a los límites normativos. Al 31 de diciembre del 2022 los indicadores de primera y segunda línea ascienden al 37.88% y 32.77% respectivamente, siendo los límites del 4.53% y 5.66% respectivamente.
- Las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica se han cumplido de manera muy satisfactoria. Al cierre del año 2022 se registran excedentes de US\$ 300.8 millones y de US\$ 285.9 millones, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que el indicador fondos disponibles vs depósitos a corto plazo al 31 de diciembre del 2022 se ubica en el 26.50%.

## RIESGOS DE MERCADO

El riesgo de mercado es la contingencia que el Banco presente pérdidas por movimientos de los precios del mercado como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance. Comprende los riesgos de tasa de interés, bursátil y tipo de cambio.

La gestión del riesgo de tasa de interés se ejecuta a partir de las metodologías de sensibilidad del margen financiero y sensibilidad del valor patrimonial. Al 31 de diciembre del 2022 frente a un escenario de variación de los tipos de interés de 100 pb, el efecto medido como un porcentaje del patrimonio técnico sería del 0.97% y 0.19%, respectivamente.

El control del riesgo bursátil se realiza en base a un conjunto de políticas y límites de exposición establecidas para el portafolio de inversiones local e internacional, el cual al 31 de diciembre del 2022 asciende a US\$ 944 millones. Este portafolio está conformado en un 39% por instrumentos de emisores internacionales con calificación investment grade y su riesgo se mide aplicando la metodología de Valor en Riesgo el cual al cierre de año representa el 0.48% del Patrimonio Técnico del Banco. Dependiendo de su clasificación, estos instrumentos están adecuadamente valorados a precios de mercado o al costo amortizado.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona aplicando la metodología de Valor en Riesgos, el cual al 31 de diciembre del 2022 asciende al 0.001% del Patrimonio Técnico de la institución, resultado inmaterial en comparación con los niveles de rentabilidad generados durante el presente año.

## RIESGO OPERACIONAL

El Banco ha desarrollado y adaptado nuevas estrategias para impulsar la eficiencia y resiliencia operacional, logrando así mantener el enfoque orientado a las necesidades del cliente. Por ello durante el 2022 hemos implementado controles mitigantes de riesgos importantes, lo cual ha permitido que el monto de pérdidas operacionales al cierre de diciembre 2022 represente el 0.293% del Patrimonio del Banco, indicador que se ubica por debajo del apetito al riesgo.

Las principales actividades desarrolladas en materia de gestión de riesgo operativo tuvieron como punto principal cumplir los objetivos estratégicos del Banco:

- **Proyecto de Mejoramiento del Sistema de Control Interno.-** Como parte de la mejora continua se desarrolló e implementó la metodología de riesgos y controles, que permiten estandarizar la forma de identificar la exposición al riesgo y los controles que lo mitigan, alineado al modelo 3 líneas de defensa que tiene como referencia los estándares internacionales de BASILEA y COSO ERM.
- **Actualización e Identificación de Matrices de Riesgos y Controles.-** Se priorizó la identificación y actualización de matrices de riesgo donde se evaluaron los procesos de

negocio, de los cuales el 32% corresponden a procesos críticos. Al cierre del año el 65% de los planes de acción para la minimización de estos riesgos han sido implementados.

- **Apetito y Tolerancia del Riesgo.-** Durante el presente año se actualizó el modelo de declaración del apetito y tolerancia al riesgo, tanto para riesgos financieros como no financieros. Para tal efecto se revisaron y actualizaron los indicadores de riesgo (KRI's) de los ejes estratégicos y tácticos, cuyo cumplimiento es medido de forma mensual como parte de la mitigación al riesgo que realizan las tres líneas de defensa.
- **Riesgos de Tecnología y Seguridad de la información. -** Un punto importante a destacar de las medidas implementadas por el Banco están relacionadas con la actualización y homologación de las matrices de riesgos de tecnología y seguridad de la información, contemplando las medidas de contención y planes a implementar.

**En materia de Continuidad del Negocio,** durante el año 2022 el Banco actualizó la certificación de su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) a la norma internacional ISO 22301:2019, cuyo objetivo es administrar el proceso de continuidad de manera integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante eventos de contingencia.

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

- **Automatización del SGCN.-** Para lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, durante el 2022 se realizaron mejoras al proceso de gestión y administración donde se automatizaron procesos, evaluaciones de riesgo, controles, entre otros.
- **Diseño y actualización de Planes de continuidad.-** Producto de la actualización de la matriz de riesgos se han definido planes que contemplan una estrategia de acción, identificación y remediación de los incidentes, que minimicen la afectación que podría tener en el Banco los equipos y recursos involucrados, así como el proceso de activación de los mismos. Los planes diseñados y actualizados son:
  - o Plan de Contingencia para Conmoción Social,
  - o Plan de Contingencia de Liquidez y;
  - o Plan de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad
- **Ejecución de pruebas de continuidad del negocio. -** Durante el 2022 el Banco ejecutó de forma satisfactoria las pruebas diseñadas en el ámbito de continuidad del negocio, probando así la capacidad de mantener el nivel deseado de funcionalidad de los procesos críticos para la continuidad del negocio, tales como:
  - o Pruebas del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), cuyo objetivo es validar los tiempos del protocolo de respuesta y acción ante eventos de desastres tecnológicos.
  - o Pruebas del Plan de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad (PRIC), cuyo objetivo es validar el protocolo de respuesta ante eventos de ciberseguridad que pueden impactar a los servicios del Banco.

Adicionalmente, se realizaron pruebas con proveedores y simulacros de evacuación de edificios.

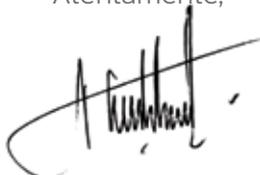
- **Capacitación del Modelo de Gestión del Riesgo Operacional y Continuidad.-** Se realizaron capacitaciones de manera presencial y virtual, logrando el objetivo de concientizar al personal de las responsabilidades que tienen en la administración y gestión del riesgo.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio realizado durante el año

ha permitido desarrollar estrategias para mantener el trabajo colaborativo con las áreas de negocio y soporte, en línea con la cultura digital y la estrategia del Banco, permitiendo minimizar la exposición al riesgo y afianzar la relación con nuestros clientes de acuerdo a sus necesidades.

Para el año 2023 el Comité que presido continuará monitoreando los indicadores de riesgo de la institución, con el fin de asegurar el alineamiento de todos los procesos de negocios y operativos al cumplimiento de los límites de apetito al riesgo definidos por el Directorio, lo cual a su vez permitirá impulsar el crecimiento del Banco acorde con los objetivos estratégicos.

Atentamente,



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

Guayaquil, 05 de enero de 2023

## Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

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

Cumpliendo con nuestra promesa de “Primero tú”, de ser un banco cercano, sencillo y transparente, nos mantenemos disponible las 24 horas del día, los 7 días a la semana, mediante nuestros múltiples canales y plataformas digitales que nos permiten escuchar, atender y hacer de cada contacto con nuestros clientes y usuarios un momento memorable.

Por tal motivo, Banco Guayaquil continuamente está innovando en productos y servicios, haciendo que nuestra marca sea recordada y recomendada. Nos enfocamos en atender a nuestros clientes de manera empática y transparente, cumpliendo fielmente las normativas vigentes del Organismo de Control y los derechos del usuario financiero.

Es importante mencionar que, en el periodo de enero a diciembre de 2022, receptamos más de 5.1 millones de trámites admisibles, entre requerimientos, consultas y reclamos, siendo este un índice del 2.22% comparado con los 229.6 millones de transacciones generadas en el mismo periodo.

De este universo de solicitudes de clientes, solo el 3.4% de los casos corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.08% del total de transacciones comerciales efectuadas.

ENERO -DICIEMBRE 2022		
TIPOS	NÚMERO DE CASOS	%
CONSULTAS	2,447,773	47.92%
REQUERIMIENTOS	2,485,746	48.66%
RECLAMOS	174,490	3.42%
<b>TOTAL</b>	<b>5,108,009</b>	<b>100.00%</b>

En el 2022 el 96.3% de los casos fueron resueltos. De estos, el 94.5% fueron atendidos de manera favorable a los clientes y/o usuarios, lo que confirma el cumplimiento de calidad de atención a nuestros clientes, reconociéndonos como un banco que piensa menos como Banco y más como nuestros clientes.

Cordialmente,

MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ SAAVEDRA  
 Firmado digitalmente por MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ SAAVEDRA  
 Fecha: 2023.01.10 17:32:08 -05'00'  
**María del Carmen Gutierrez**  
**Titular de Atención al Cliente**

Guayaquil, 14 de diciembre de 2022

## 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 hoy, 14 de diciembre de 2022, la que consta en los archivos de la Secretaría General del Banco, informo a usted que durante el presente año, el comité, a través de su Secretario-Director de RRHH del banco, mantuvo fluidas comunicaciones de consulta con todos los interesados, las que conllevaron a concluir que resultaba innecesario convocar a reuniones extraordinarias del Comité durante el ejercicio económico del presente año.

En la misma sesión de hoy, se han conocido detalles sobre los casos atentatorios al Código de Ética durante el presente año, los mismos que no han tenido relevancia especial; se conoció también que no se presentaron denuncias a través de la Línea Ética, opción ésta que tienen los colaboradores del Banco para hacer conocer al Comité sobre cualquier incumplimiento del Código de Ética mediante la Intranet Institucional; y, finalmente, se conoció y deliberó sobre el proyecto de actualización del Código de Ética del Banco. Los cambios que conllevan la actualización están siendo analizados y se volverán a discutir para aprobarlos y presentarlos a consideración del Directorio del Banco y de la Junta General para su aprobación definitiva.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Raúl Gómez Ordeñana  
Presidente del Comité de Ética

Digitally signed by RAUL CARLOS GOMEZ ORDENANA  
Date: 2023.01.17 13:22:59 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 9 de enero de 2023

# Informe de Gestión Anual Sistema de Gestión de Organización Saludable

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

## 1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2022, Banco Guayaquil ha mantenido su plan de bienestar, seguridad y salud de sus colaboradores, promoviendo estilos de vida saludable a través de la ejecución de programas, comprometiendo recursos materiales, económicos y a su talento humano. El presente documento muestra los hitos más importantes de dicha gestión.

## 2. ESTADO DE LAS ACCIONES RESULTANTES DE LAS REVISIONES PREVIAS

El Comité Paritario de Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable, durante el año 2022, ejecutó 9 reuniones, en las que se identificaron más de 12 oportunidades de mejora que impactaron en el bienestar de las partes interesadas de la institución.

## 3. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

Banco Guayaquil ha mantenido por más de tres años la certificación de “Empresa Saludable” SIGES otorgada por la consultora internacional AENOR, y en el año 2022, se obtuvo la renovación de esta certificación migrando al esquema establecido en la Norma de “Organización Saludable”, un sistema de gestión basado en los criterios de la Organización Mundial de la Salud relacionados con ambientes de trabajo saludables y bajo una estructura de alto nivel.

En octubre de 2022 se actualizó dicha certificación a través de una auditoría externa, en cuyo informe, calificaron como excelente nuestra gestión alcanzando el 100% de cumplimiento de la norma, dejando tres oportunidades de mejora.

Por su parte, el área de Auditoría Interna realizó una revisión al sistema de gestión de Organización Saludable, calificando el cumplimiento como “Muy Satisfactorio” al evidenciar el 100% de cumplimiento durante el año 2022.

## 4. CAMBIOS PERTINENTES

### Contexto interno y externo:

Dentro del marco interno, Banco Guayaquil garantiza espacios de trabajo seguros en todas sus modalidades de trabajo, que aseguran la operación de la institución. En el contexto externo, Banco Guayaquil ha sido parte del programa piloto de “Certificación de Espacios 100% libres de Humo”, donde 4 oficinas obtuvieron la certificación por parte del Ministerio de Salud Pública; así mismo durante el año 2022, la institución obtuvo el “Sello Empresa Segura” por parte de la CIP, “Empresa Inclusiva” del ACNUR, y el reconocimiento de “Women Economic Forum”.

### Necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Para solventar las necesidades de su población, Banco Guayaquil mantuvo su plan estratégico “Me Cuido”, a través del cual, se brindó a sus partes interesadas, bienestar, salud, y seguridad laboral. Nuestro plan estratégico cuenta con los pilares: cuerpo saludable, trabajo saludable, mente saludable y comunidad saludable.

### Factores, riesgos y consecuencias para la organización:

Banco Guayaquil mantiene a más del 95% de sus colaboradores realizando actividades que implican un riesgo aceptable (dentro de un rango leve y moderado). Sin ser un aspecto crítico, se ha determinado que al factor de riesgo psicosocial se dará énfasis durante el año 2023, con lo que hemos determinado una estrategia y plan de acción para trabajar sobre la salud mental.

Durante el año 2022, se determinó que se mantiene un 100% de control sobre los colaboradores por exposición al Covid-19, con lo que se considera a esta patología, como parte de la morbilidad (enfermedades respiratorias) que se maneja en el programa de vigilancia de la salud.

### Requisitos legales y otros requisitos:

Banco Guayaquil ha dado cumplimiento a todas las disposiciones legales vigentes, las cuales se encuentran expuestas y monitoreadas en su matriz legal con un cumplimiento del 100%. De todas estas, podemos destacar las siguientes de acuerdo a las distintas entidades de control:

- COE Nacional: Medidas preventivas y de bioseguridad en oficinas.
- Ministerio de Salud Pública: Certificación de todos sus dispensarios médicos y la participación en el programa de vacunación contra la Influenza.
- Ministerio de Trabajo: Presentación de indicadores en el SUT y reuniones de Comités y Subcomités Paritarios a nivel nacional.
- Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS: Presentación de todos los accidentes e indicadores reactivos y proactivos de SSO.

## 5. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE MEJORA

Como parte de la mejora continua, implementamos el “Protocolo de Prevención y Atención de Casos de Discriminación, Acoso Laboral y toda forma de Violencia en los Espacios de Trabajo”, el cual fue aprobado por nuestro Comité y socializado a todos los colaboradores de la institución. Este fortalece el programa de manejo de riesgos psicosociales y se alinea con nuestra filosofía de ser un Banco de personas para personas.

## 6. RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS

### PARTICIPACIÓN

En el año 2022, Banco Guayaquil ha mantenido sus programas de participación que impactan positivamente en sus colaboradores:

**Promoción de salud, seguridad y bienestar:** Se fomentó a través de un Curso Virtual de SSO las principales medidas preventivas de riesgos laborales predominantes en el Banco; este fue realizado por 2833 colaboradores (98% de participación). Así mismo, se brindó una inducción de SSO periódica al 100% de colaboradores nuevos y se realizaron actividades de comunicación y socialización para alcanzar nuestra promoción con el total de colaboradores.

**Clubes Virtuales:** En el 2022 se promovió la participación de clubes deportivos (Ejercicios Funcionales), bajo la modalidad online. Contamos con 514 colaboradores inscritos.

**Club de Fútbol:** Bajo la modalidad presencial, se fomentó el deporte a través del club de fútbol, en el que participaron 337 hombres y mujeres en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Manabí, Riobamba, Machala, y Loja. Participaron en entrenamientos y campeonatos.

**Club de ciclismo:** Con 125 personas inscritas en las principales ciudades, se activó el club de ciclismo en el cual recorrieron más de 120km en las diferentes rutas de nuestro país.

**Carrera Virtual:** Se realizó la segunda Carrera Híbrida (virtual y presencial) con categorías 5k y 10k, la cual tuvo una participación de 630 colaboradores inscritos a nivel nacional.

**Caminata Familiar:** En el mes de julio, se fomentó la participación de nuestros colaboradores y sus familias en una caminata familiar en las principales ciudades; se contó con la participación de más de 1100 personas.

**Coaching Saludable:** Con la participación de 599 colaboradores, durante el 2022 se mantuvo este programa que cuenta con consultas nutricionales online, grupo de WhatsApp, charlas online, recetas de cocina online, app para mantener el registro de logros, y comunicación con el coach de nutrición.

**Programa Vigilancia de la Salud:** Este programa permitió mantener un 66% de nuestra población sana durante el 2022. Para ello se realizó el levantamiento de 2,518 fichas médicas.

**Atenciones Psicológicas:** Durante el año 2022 se realizaron 1,768 consultas profesionales a nivel psicológico, para dar apoyo y acompañamiento en aquellas situaciones que afectan la salud mental de nuestros colaboradores y sus familias; se atendieron un total 146 colaboradores y 91 familiares.

**Gestión de Riesgos laborales en Teletrabajo:** Durante el 2022 se entregó a nuevos colaboradores, más de 100 kits ergonómicos para garantizar una condición ergonómica adecuada mientras se trabaja desde casa.

**Programa de Riesgos Mayores:** Se realizó una visita técnica presencial a 114 agencias a nivel nacional, como parte de nuestro programa de riesgos mayores, donde se establecieron simulacros de evacuación, charlas de seguridad, revisión de equipos de emergencia y 5S.

## CONSULTA

A través de evaluaciones confidenciales, nos mantenemos atentos a las percepciones de nuestros colaboradores, de las cuales podemos destacar las siguientes:

- El 96% de colaboradores consideran que nuestros espacios son físicamente seguros para trabajar.
- El 91% de colaboradores consideran que su bienestar es una prioridad para el Banco.
- El 96% de colaboradores se sienten bien por la forma en cómo contribuyen a la comunidad.
- El 88% de colaboradores consideran que Banco Guayaquil es un lugar psicológica y emocionalmente saludable para trabajar.

## 7. DESEMPEÑO DE PROCESOS PERTINENTES Y TENDENCIAS

Banco Guayaquil mantiene el control de su gestión de Organización Saludable a través de indicadores detallados a continuación:



**Morbilidad:** 9.90



**Ausentismo:** 2.06



**Población Sana:** 66%

Adicionalmente, durante el año 2022 se gestionaron algunas actividades para fortalecer los programas implementados para el cumplimiento de SIGOS: Desparasitación (2244 medicados); Masajes antiestrés (297 atendidos); Charlas de salud (370 asistentes); Atenciones odontológicas preventivas (166 asistentes); atenciones de salud visual (217 asistentes).

## 8. INCIDENTES OCURRIDOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA



Banco Guayaquil mantiene una tasa de accidentabilidad baja de acuerdo a su tipo de operación y negocio. Durante el año 2022, se presentaron 4 accidentes en comisión de servicios, 1 accidente en centro de trabajo, y 13 accidentes In Itínere.

## 9. CAMBIOS EN LAS CIRCUNSTANCIAS - ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Uno de los aspectos que ha requerido todo el enfoque humano y gestión durante el año 2022, fue brindar apoyo psicológico a nuestros colaboradores para reforzar su salud mental; para ello se establecieron Talleres de Bienestar a través del programa Mente Saludable (Mindfulness); así mismo, se realizaron Talleres Colaborativos para afrontar la situación de violencia que vivió el país durante el año en cuestión. En todos nuestros programas se tuvo la participación de 238 colaboradores en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta y Esmeraldas.

## 10. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS PARA MANTENER SIGOS

Banco Guayaquil, al ser una institución de personas para personas, brinda recursos importantes para garantizar el bienestar de sus colaboradores y su entorno familiar y comunitario; estos se encuentran distribuidos de manera estratégica en seguridad y salud, medicinas y bienestar, alineados a lo requerido para ser una Organización Saludable, garantizando nuestra operación, y brindando el mejor servicio a nuestros clientes. Durante el 2022, los recursos fueron asignados de la siguiente manera:



SSO - US\$173k



Bienestar - US\$97k



Medicinas - US\$14k



Gestión COVID - US\$180k

## 11. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para el año 2023, Banco Guayaquil implementará:

- En Salud, programas de prevención en salud mental, salud de la mujer, nuevo programa de coaching saludable, salud odontológica, salud visual, y atención del estrés (masajes relajantes periódicos). Así mismo, continuará con su Plan de Vigilancia de la Salud con un enfoque en mantener el 66% de su población sana.
- Para el bienestar de los colaboradores y sus familias, se mantendrán programas donde se promueva el ejercicio y el tiempo de familia, como caminatas familiares con un enfoque sostenible, clubes de ciclismo, fútbol, running y eventos como carreras saludables.
- Con el fin de mantener la seguridad de los espacios de trabajos de nuestros colaboradores, en el año 2023 mantendremos nuestro Plan de Prevención de Riesgos Mayores, el cual se enfocará en la aplicación de programas de simulacros, verificación de equipos e instalaciones a través de visitas de oficinas, y actualización permanente de Planes de Emergencia y protocolos.

Ec. Julio Mackliff E.

*Documento firmado electrónicamente*

Presidente Comité Paritario  
Seguridad, Salud Ocupacional  
y Organización Saludable

Digitally signed by JULIO ANTONIO MACKLIFF ELIZALDE  
Date: 2023.01.13 16:04:08 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

