



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

**Guillermo Lasso Mendoza** 

# UN BANCO **CENTRADO EN EL CLIENTE**POR ESTO NACE:

PROYECTO

## CÉNTRICO

COLOCAR
AL CLIENTE
EN EL CENTRO DE
LAS DECISIONES

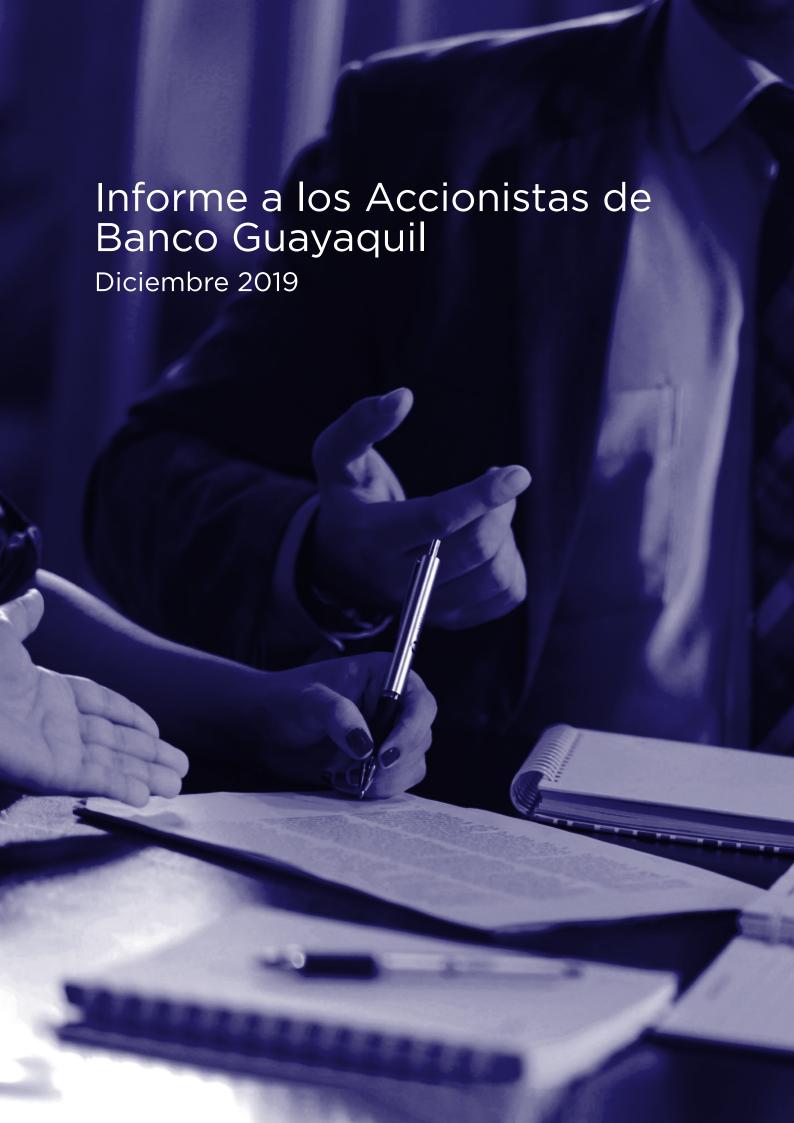
EL PLAN QUE
DEFINE NUESTRAS
METAS Y PILARES
ESTRATÉGICOS
PARA ESTA ETAPA

LA EVOLUCIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN Y NUESTRA FORMA DE TRABAJAR

EL
IMPULSOR DE LA
TRANSFORMACIÓN
DIGITAL
DEL BANCO

## EL PROYECTO CÉNTRICO TIENE 4 VECTORES ESTRATÉGICOS





# TABLA DE CONTENIDOS

**ESTRATEGIA 2020** 

··· 42

Financiera y Comercial

**DESEMPEÑO** 

...03

Banco Guayaquil en cifras Estado de Pérdidas y Ganancias Balance General Principales indicadores Administración de Riesgo Integral

GOBIERNO CORPORATIVO 50

**DATOS A DESTACAR** 

.26

NUESTRA COMUNIDAD • •

5/

Clientes
Colaboradores
Sociedad
Proveedores

**ENTORNO** 

•29

Entorno Internacional Ecuador en Cifras Situación de la Banca Proyecciones 2020

INFORMES REGULATORIOS

71





## MENSAJE DE NUESTRO PRESIDENTE EJECUTIVO

#### Estimados accionistas:

Luego de un año de arduo trabajo en el que nos centramos con mayor énfasis en cumplir las necesidades de nuestros clientes, podemos decir con satisfacción que Banco Guayaquil está un paso adelante en brindar una mejor experiencia bancaria.

Ese fue el objetivo que desde nuestro plan estratégico se extendió a cada una de las áreas del Banco durante 2019. Y así lo percibieron también nuestros clientes, quienes han mantenido su confianza en nosotros a través de operaciones de crédito y depósitos, permitiéndonos crecer en distintos productos e incrementar nuestra participación de mercado.

Sabemos lo fundamental que es para cada cliente de Banco Guayaquil recibir una atención personalizada y tener acceso a múltiples canales de autoatención para lograr una mejor experiencia, ya sea en ventanilla o en nuestros medios digitales. Seguimos avanzando en mejorar pequeños y grandes detalles, interpretando mejor sus requerimientos y dándoles forma a través de nuevos productos, servicios y canales.

La marca Banco Guayaquil siguió consolidándose en 2019 con un importante crecimiento debido a dos importantes factores. El primero es el incremento del número de cuentas corriente, de ahorro, y pólizas de acumulación. Como segundo factor está la obtención de recursos de entidades internacionales que alcanzó los US\$ 335 millones, gracias al buen desempeño, trayectoria y reputación que ha forjado el Banco durante estos años.

Esta participación importante de recursos a la que accedimos a través de organismos multilaterales y de emisión del mercado internacional, la transformamos en créditos productivos para todos los sectores de la economía. Entre ellos, el industrial y el comercial, así como para las familias y personas que, por medio de ágiles operaciones de crédito, pudieron acceder a bienes y servicios de la industria, con lo cual generamos un círculo virtuoso de fomento al crecimiento productivo. Eso nos permitió ser un dínamo para la economía, aportando desde nuestra parte con un mayor ritmo de crecimiento, incluso dentro de las circunstancias que nos tocó vivir en el país durante 2019.

En ese año también tuvimos un período de expectativa, luego de las dificultades que tuvo el Gobierno para implementar algunas reformas económicas para cubrir el déficit fiscal. Más allá de eso, mantuvimos el acompañamiento a las empresas para mejorar su productividad.

El mayor crecimiento relativo para el Banco en el último año está en el segmento de microcrédito. Estamos muy satisfechos del avance que hemos tenido en estas operaciones otorgando más de US\$ 142 millones durante 2019, con lo cual crecimos en la participación de mercado, así como en el número de microempresarios que recibieron un crédito.

Hoy ya se han beneficiado más de 35 mil microempresarios, con ventas anuales de hasta US\$ 300 mil, que trabajan con Banco Guayaquil. Este es un segmento en el que vemos una oportunidad de crecimiento importante y al cual le estamos destinando una buena cantidad de recursos porque es un sector dinámico, resiliente en momentos de crisis y bastante positivo en generación de empleo y trabajo. En 2019, el gran desafío fue otorgar crédito a quienes aún no eran clientes del Banco, permitiéndoles autoatenderse y liquidarlo de forma digital. Un 45% de esos créditos se otorgaron mediante esa vía, facilidad con la que cuentan nuestros clientes y por la que nos prefieren.

La cifra facturada en tarjetas de crédito llegó a US\$1,472 millones, mientras que en débito el monto fue de US\$ 265 millones, lo cual también ayudó a mover la economía.

En depósitos, el desempeño fue más lento que el de crédito en términos generales, y sobre todo estuvo liderado por el crecimiento de pólizas de acumulación, que tienen una tasa mucho más alta que las cuentas monetarias y de ahorro, las cuales han tenido un crecimiento relativamente menor. El mayor crecimiento se está dando en clientes que buscan una mayor rentabilidad en el sistema financiero y están poniendo sus recursos a plazo y obteniendo una tasa de interés que, por cierto, es bastante superior a la que se paga por depósitos en los EE.UU.

Hoy vemos que los temas de innovación que hemos desarrollado durante los últimos 5 años comienzan a dar resultados positivos. Un ejemplo de ello es la capacidad de auto atendimiento de nuestros clientes de una manera más dinámica, lo cual impacta en el incremento de su relación con el Banco. En el último período, el 35% de la apertura de las cuentas corrientes y de ahorro fue 100% online.

Adicionalmente, el Banco del Barrio continuó su crecimiento con una facturación acumulada de US\$ 1,378 millones. Cerramos el 2019 con una presencia en el 100% de los cantones y en el 82% de las parroquias urbanas. Nuestro objetivo es que en el primer semestre del 2020 podamos llegar al

100% de las parroquias urbanas, permitiéndoles a nuestros clientes encontrar un punto de contacto con Banco Guayaquil cada 10 minutos de distancia, ya sea mediante el Banco del Barrio, un ATM u oficina. Esta es una muestra de cómo la cobertura y distribución se han convertido en factores claves de nuestro éxito con nuestros clientes.

Como resultado de esa preferencia, culminamos el 2019 con 2,6 millones de clientes activos, lo que representa un 13% de incremento respecto al período anterior.

Además de estas cifras, el Banco obtuvo otros logros importantes. Nos enorgullece ser considerados una vez más por nuestros colaboradores como una de las principales empresas para trabajar en el Ecuador y también ser reconocidos nuevamente como la mejor empresa en términos de equidad entre hombres y mujeres. Es un premio que nos enorgullece mucho, más aún cuando el 57% de nuestros colaboradores son mujeres.

Seguimos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial con el relacionado a impulsar el Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Mantenemos nuestra contribución a la educación en el Ecuador, a través del Instituto Técnico Montepiedra, así como a proyectos medioambientales y de aspectos culturales. Nuestro compromiso con la sociedad es holístico, somos un dinamizador de la economía, pero además un buen ciudadano corporativo que cumple con sus obligaciones tributarias y laborales.

Despedimos un año en el que la estructura pensada en el cliente se consolidó y nos enfrentamos a un 2020 que llega con el desafío de ser un año preelectoral y de expectativa por las decisiones que tome el Gobierno. Sin embargo, independientemente de las resoluciones públicas, Banco Guayaquil seguirá apostando con optimismo por la relación con todos nuestros clientes, con la gran empresa, en sectores tan importantes como el de exportación (camarón y banano), así como con los microempresarios y con la familia ecuatoriana.

Econ. Angelo Caputi O. Presidente Ejecutivo



## BANCO GUAYAQUIL EN CIFRAS

#### UN BANCO RENTABLE

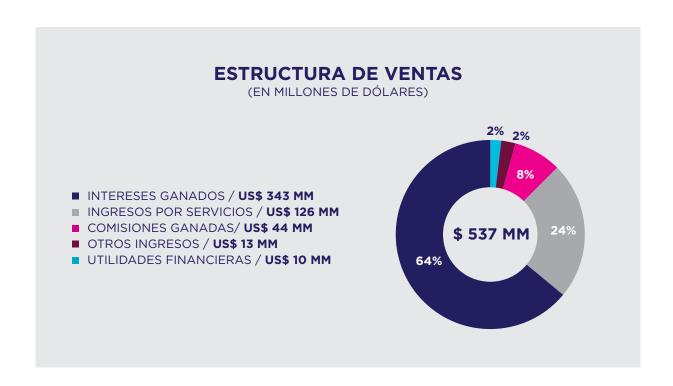
Una vez más, Banco Guayaquil presenta excelentes resultados al cierre del año 2019, generando una utilidad de US\$ 81 millones, lo que representa una variación anual de 33.73% en relación al año 2018.

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

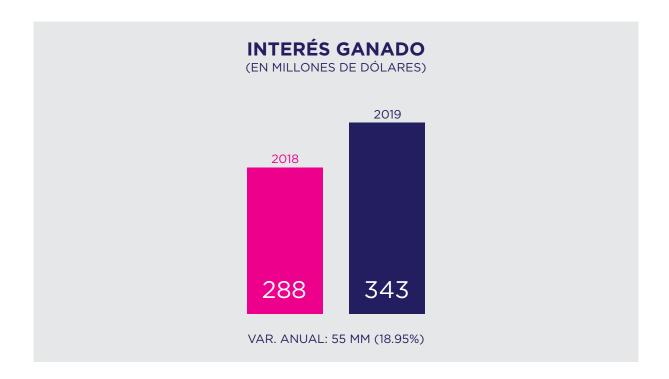


Las ventas ascendieron a US\$ 537 millones, cifra en la que los intereses ganados fueron de US\$ 343 millones y representaron el 64% de las ventas; los ingresos por servicios el 24% (US\$ 126 millones) y otros ingresos el 12%.





El saldo de la cartera de crédito neta diversificada a todos los sectores de la sociedad por US\$ 3,204 millones generó que los intereses ganados pasaran de US\$ 288 millones en 2018 a US\$ 343 millones en 2019, un crecimiento de US\$ 55 millones. Del total de intereses ganados, US\$ 157 millones corresponden a la cartera de consumo, US\$ 111 millones a la cartera comercial, US\$ 20 millones a vivienda y US\$ 24 millones a microempresa.



Por otro lado, los ingresos por servicios financieros a diciembre del 2019 alcanzaron los US\$ 126 millones, provenientes de las transacciones en los diferentes canales de atención como agencias, cajeros automáticos, bancos del barrio, banca virtual, banca virtual móvil, cash management y banca telefónica.

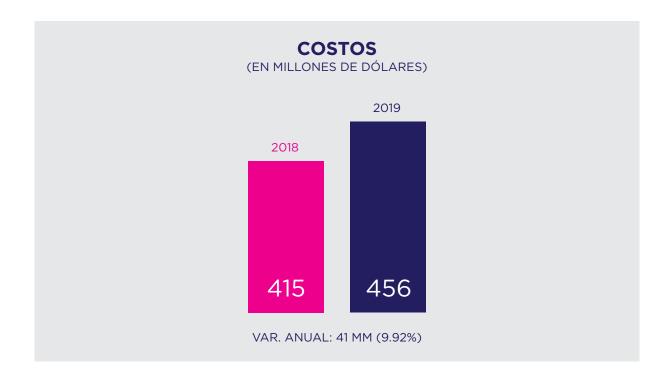
Los ingresos por servicios financieros lograron un crecimiento de US\$ 9 millones comparado con el año anterior. Los servicios del producto tarjeta de crédito contribuyeron con un 77% de este crecimiento.



#### UN BANCO EFICIENTE

Los costos presentaron un crecimiento anual de US\$ 41 millones en relación a diciembre del 2018, es decir un 9.92%, mientras que el crecimiento de las ventas subió 12.94%. Estas óptimas cifras son el reflejo de una eficiente administración de costos, así como de la simplificación de procesos del Banco.

El total de los costos fue de US\$ 456 millones, siendo los más relevantes: gastos de operación (38.16%), intereses pagados (22.78%) e impuestos y contribuciones al Estado (13.83%).

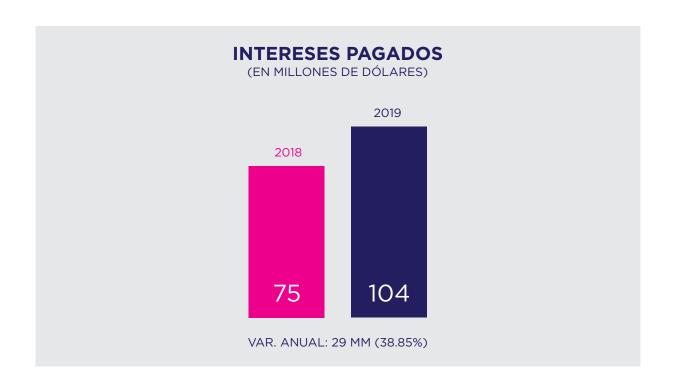




Los gastos de operación pasaron de US\$ 169 millones en el 2018 a US\$ 174 millones en el 2019.

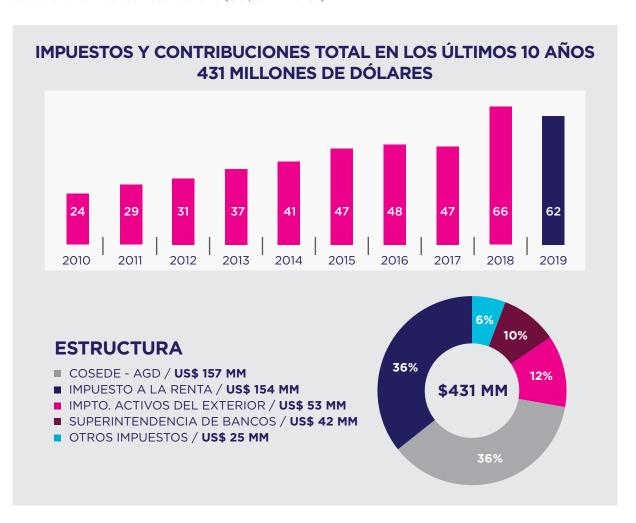


Los intereses pagados pasaron de US\$ 75 millones en diciembre del 2018 a US\$ 104 millones en diciembre del 2019, lo que representa un incremento de US\$ 29 millones. El incremento del costo financiero fue consecuencia del cambio de estructura del fondeo, en el cual los depósitos a plazo y el financiamiento con entidades internacionales incrementaron su participación del 39% al 46%.



#### IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES

El total de impuestos y contribuciones al Estado ascendió a US\$ 62 millones, representando el 76% del total de las utilidades netas del año (US\$ 81 millones).





A continuación presentamos, en sus principales líneas, el estado de pérdidas y ganancias de Banco Guayaquil.

## ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS Al 31 de diciembre del 2019

En miles de dólares

DIC-18	DIC-19	VAR. ANUAL	VAR. %
475,276	536,794	61,517	13%
288,444	343,112	54,668	19%
117,010	126,068	9,059	8%
43,800	44,481	681	2%
15,634	11,956	-3,678	-24%
9,751	10,246	495	5%
638	930	292	46%
	475,276 288,444 117,010 43,800 15,634 9,751	475,276     536,794       288,444     343,112       117,010     126,068       43,800     44,481       15,634     11,956       9,751     10,246	475,276     536,794     61,517       288,444     343,112     54,668       117,010     126,068     9,059       43,800     44,481     681       15,634     11,956     -3,678       9,751     10,246     495

GASTOS	414,904	456,060	41,156	9.92%
GASTOS DE OPERACIÓN	168,536	174,031	5,494	3.26%
INTERESES CAUSADOS	74,829	103,899	29,070	38.85%
PROVISIONES	58,940	63,051	4,111	7%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	65,898	61,512	-4,386	-7%
COMISIONES PAGADAS	22,704	25,989	3,285	14%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	14,591	19,224	4,633	32%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	5,927	5,807	-120	-2%
OTROS GASTOS	3,018	2,462	-556	-18%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	461	87	-374	-81%
UTILIDAD NETA	60.372	80.733	20.361	34%

#### **ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS**

Al 31 de diciembre del 2019 Estructura sobre el nivel de ingresos

CUENTA	DIC-18	DIC-19	VAR. %
INGRESOS	100%	100%	0%
INTERESES GANADOS	60.7%	63.9%	3.2%
INGRESOS POR SERVICIOS	24.6%	23.5%	-1.1%
COMISIONES GANADAS	9.2%	8.3%	-0.9%
OTROS INGRESOS	3.3%	2.2%	-1.1%
UTILIDADES FINANCIERAS	2.1%	1.9%	-0.1%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.1%	0.2%	0.0%
GASTOS	87.3%	85%	-2.3%
GASTOS DE OPERACIÓN	35.5%	32.4%	-3.0%
INTERESES CAUSADOS	15.7%	19.4%	3.6%
PROVISIONES	12.4%	11.7%	-0.7%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	13.9%	11.5%	-2.4%
COMISIONES PAGADAS	4.8%	4.8%	0.1%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	3.1%	3.6%	0.5%

1.2%

0.6%

0.1%

12.7%

1.1%

0.5%

0.0%

15%

-0.2%

-0.2%

-0.1%

2.3%

PÉRDIDAS FINANCIERAS

OTRAS GASTOS OPERACIONALES

OTROS GASTOS

UTILIDAD NETA

#### UN BANCO QUE CRECE

#### UN BANCO GRANDE, LÍQUIDO, SÓLIDO Y SOLVENTE

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

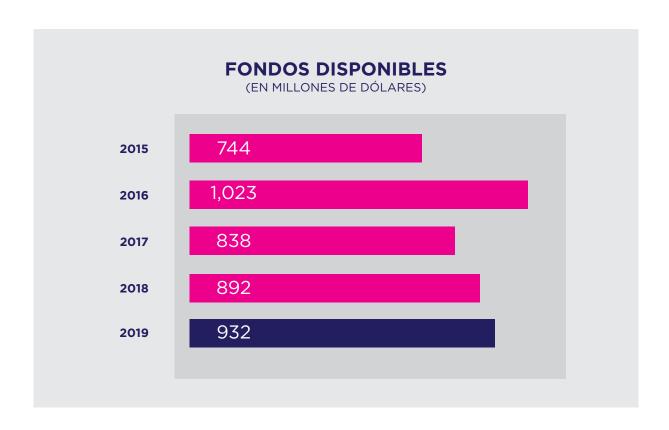
#### **ACTIVOS + CONTINGENTES**

El total de Activos + Contingentes ascendió a US\$ 6,730 millones, con una participación de mercado de 11.71%. El crecimiento anual fue de US\$ 995 millones, es decir 17.36%, porcentaje superior al sistema financiero que creció el 10.43%.



#### **FONDOS DISPONIBLES**

A diciembre del 2019, los fondos disponibles alcanzaron los US\$ 932 millones con un crecimiento anual de US\$ 40 millones. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 36.75%, uno de los más altos de la industria bancaria.

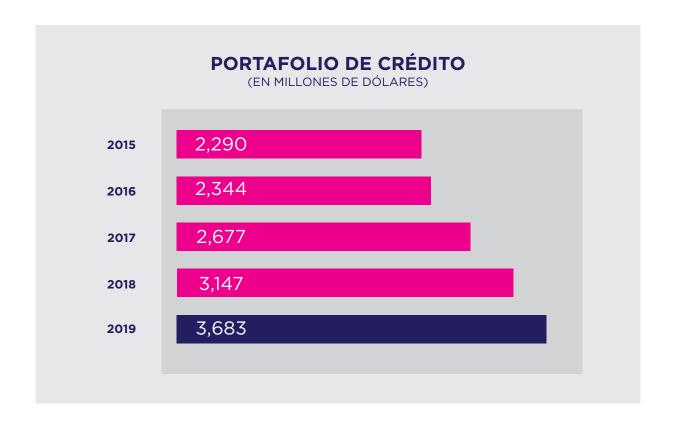


#### FINANCIANDO A LOS ECUATORIANOS

El Banco Guayaquil es una institución bancaria que cree en los ecuatorianos, así como en su capacidad de lograr cosas importantes y de aportar en el crecimiento productivo de nuestro país. Es por esto que, en el 2019 el monto total de la cartera de crédito ascendió a US\$ 3,683 millones, reflejando un crecimiento de US\$ 536 millones en relación al año anterior, lo que representa un 17.04%, superior al crecimiento del sistema que fue 8.77%.

#### PORTAFOLIO DE CRÉDITO

El crecimiento del portafolio de crédito en US\$ 536 millones, demuestra el compromiso que tiene Banco Guayaquil en apoyar constantemente a todos nuestros clientes, obteniendo así un saldo al término del período de US\$ 3,683 millones.



#### APORTE A LA PRODUCCIÓN DE LAS EMPRESAS

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

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

En diciembre del 2019, el crédito comercial que incluye contingentes tuvo un saldo de US\$ 1,872 millones, lo que representa una variación anual de US\$ 90 millones. Esto es un incremento del 5.02%, superior al sistema financiero que creció el 3.36%, cerrando con una participación de mercado de 11.63%.



#### **CUMPLIENDO LOS SUEÑOS DE NUESTROS CLIENTES**

El saldo del crédito de consumo ascendió a US\$ 1,464 millones, mostrando un crecimiento anual de US\$ 396 millones, es decir 37.11% superior al sistema financiero que creció el 17.53%. Con este desempeño, el Banco Guayaquil cierra el año con una participación de 12.47%.



#### **FINANCIANDO NUEVOS HOGARES**

El saldo del crédito de vivienda al 31 de diciembre del 2019 ascendió a US\$ 208 millones, mostrando un crecimiento anual de 1.12%, cerrando con una participación de mercado de 8.73%.



#### MICROCRÉDITO PARA PEQUEÑOS EMPRENDEDORES CON GRANDES METAS

Ecuador es tierra de emprendedores, un país en donde la creatividad y las ganas de progresar se unen y se concretan, especialmente entre los emprendedores de pequeños negocios.

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

Durante el 2019 se financiaron 25,799 nuevos emprendimientos y negocios de microcrédito. El saldo de la cartera en este segmento termina en el 2019 con US\$ 134 millones. Esto representa un incremento del 57.44% en relación al año anterior, superando ampliamente al sistema financiero que creció un 15.96%.



#### DEPÓSITOS DEL PÚBLICO, SINÓNIMO DE CONFIANZA DE NUESTROS CLIENTES

Con un saldo de US\$ 3,718 millones y un crecimiento anual de US\$ 398 millones, es decir 11.98% superior al sistema financiero que creció 7.75%, los clientes de Banco Guayaquil reafirman su confianza depositando e invirtiendo el esfuerzo de toda su vida en nuestra empresa.



#### **CUENTAS CORRIENTES**

El saldo de los depósitos monetarios al 31 de diciembre del 2019 ascendió a US\$ 1,270 millones, con una participación de mercado de 12.30%.



#### **CUENTAS DE AHORRO**

Los depósitos de ahorro a diciembre del 2019, presentaron un saldo de US\$ 1,001 millones. Nuestra participación de mercado al cierre del año fue de 11.24%.



#### **DEPÓSITOS A PLAZO**

El saldo de los depósitos a plazo ascendió a US\$ 1,386 millones a diciembre del 2019. Es decir, presentaron un crecimiento anual de 245 millones, con una variación de 21.45%, porcentaje superior al promedio del sistema bancario (17.61%). La participación de mercado fue de 9.86%.



#### UN PATRIMONIO QUE DEMUESTRA SOLVENCIA

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

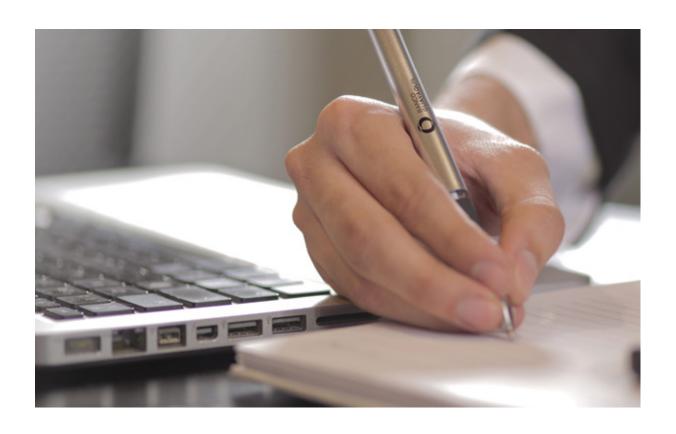
Para los accionistas, miembros del directorio y administradores del banco, la solvencia de la institución es uno de los pilares fundamentales en su diario accionar.

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

Al 31 de diciembre del 2019, el patrimonio del Banco ascendió a US\$ 539 millones. Esta cifra representa un incremento del 9.71% frente al período anterior.

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





#### **BALANCE GENERAL**

Al 31 de diciembre del 2019 En miles de dólares

	Dic-18	Dic-19	VAR. ANUAL	VAR. %
ACTIVOS	4,331,623	5,077,368	745,745	17%
FONDOS DISPONIBLES	891,623	932,001	40,378	5%
INVERSIONES	494,069	625,058	130,989	27%
CARTERA DE CRÉDITOS	2,652,393	3,204,457	552,064	21%
CUENTAS POR COBRAR	41,109	54,205	13,095	32%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	410	2,673	2,264	553%
PROPIEDADES Y EQUIPO	135,225	130,844	-4,381	-3%
OTROS ACTIVOS	116,794	128,129	11,336	10%
PASIVOS	3,840,452	4,538,511	698,059	18%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	3,320,469	3,718,315	397,846	12%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	22,005	10,316	-11,689	-53%
CUENTAS POR PAGAR	185,342	183,637	-1,705	-1%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	289,836	594,502	304,666	105%
VALORES EN CIRCULACIÓN	4	4	0	0%
OBLIG CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	21,615	30,560	8,945	41%
OTROS PASIVOS	1,181	1,178	-3	0%
PATRIMONIO	491,171	538,856	47,685	10%
CAPITAL SOCIAL	370,170	391,905	21,735	6%
RESERVAS	55,343	61,381	6,037	11%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	5,285	4,837	-448	-8%
RESULTADOS	60,372	80,733	20,361	34%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	4,331,623	5,077,368	745,745	17%
CONTINGENTES NETOS	1,402,499	1,652,243	249,744	18%
TOTAL ACTIVOS + CONTINGENTES NETOS	5,734,122	6,729,611	995,489	17%

#### PRINCIPALES INDICADORES

#### UN BANCO LÍQUIDO • • •

El indicador de liquidez

**1** 36.75%

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

1.59%

#### UN BANCO SOLVENTE • • •

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

*₱* 14.55%

es decir, 5.54% más sobre el requerimiento legal. Esto representa un superávit de patrimonio de US\$ 215 millones.

#### **UN BANCO EFICIENTE • • •**

El indicador de costos operativos sobre ventas muestra la participación de los gastos operacionales en la generación de negocios. A diciembre del 2019, el indicador fue del



### 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 2019, el indicador de morosidad es de

**1.50%** 

mejorando 0.11% respecto al año anterior.

## 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 2019, el ROE fue del

**17.62%** 

presentando una variación anual positiva de 3.61%.

#### **UN BANCO CON PROVISIONES•••**

A diciembre del 2019, las provisiones de cartera constituidas por Banco Guayaquil representan el

**197.28%** 

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

**\*\*** 663.84%

superior al promedio del sistema financiero que cerró con un índice de 445.58%.

#### ADMINISTRACIÓN DE RIESGO INTEGRAL

#### **GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO**

Al finalizar el año 2019, los indicadores de calidad crediticia presentan una evolución muy positiva frente al año anterior. Esto, impulsado por la prudencia en la definición de un conjunto de políticas y reglas de admisión y administración del portafolio de crédito, por las adecuadas metodologías de perfilamiento de clientes y por el control y monitoreo del proceso de crédito en todas sus fases.

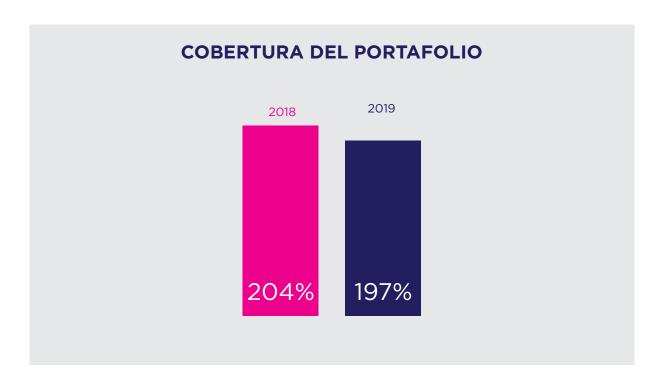
#### **MOROSIDAD**

Los indicadores de morosidad del portafolio de crédito total y por segmento del banco se ubican en posición favorable en comparación con diciembre del 2018 y frente al sistema de bancos privados.



#### **COBERTURA DEL PORTAFOLIO**

Al 31 de diciembre del 2019, el riesgo crediticio de la cartera improductiva se encuentra cubierto con adecuadas provisiones.



#### CARTERA POR CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calidad del portafolio crediticio se refleja en su calificación de riesgo; para el caso del Banco Guayaquil, solamente el 2.4% de la cartera se considera improductiva al ubicarse en categorías de riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida; es decir el 97.6% del portafolio de crédito presenta un adecuado perfil de riesgo. El Banco mantiene constituido el 100% de las provisiones requeridas de acuerdo a la normativa legal.

#### CALIFICACIÓN DE PORTAFOLIO DE CRÉDITO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EN MILES DE DÓLARES

CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	3,527,709	38,589	38,650
DIGNO DE MENCIÓN	75,369	4,081	4,081
DEFICIENTE	37,180	11,565	11,565
DUDOSO RECAUDO	13,923	11,731	11,731
PÉRDIDA	35,820	35,767	35,767
TOTALES	3,690,001	101,732	101,793

#### CARTERA COMERCIAL POR SECTOR ECONÓMICO

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

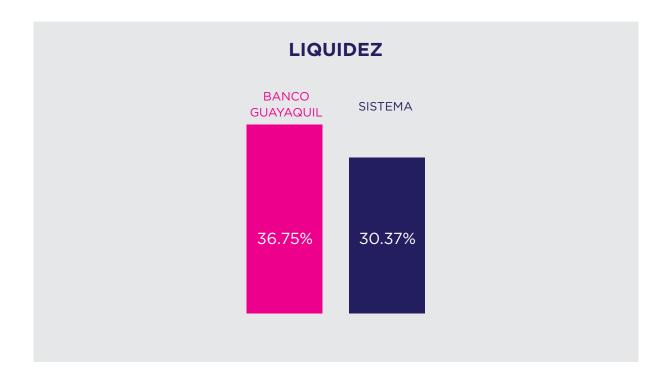
#### **CRÉDITO COMERCIAL**

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EN MILES DE DÓLARES



#### **GESTIÓN DE RIESGO DE LIQUIDEZ**

La liquidez es uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. Al 31 de diciembre del 2019 el índice de liquidez normativo se mantiene en niveles óptimos que superan en 6.38% al indicador promedio del sistema financiero.



#### GESTIÓN DE RIESGO OPERACIONAL

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

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 % PÉRDIDAS POR FACTOR DE RO VS PATRIMONIO TÉCNICO





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

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



### **SUELDOS Y UTILIDADES**

us\$ **79,225,237** 

Se canceló US\$ 79 millones en sueldos y utilidades para un total de 2,855 colaboradores durante el año 2019.



### **PROVEEDORES**

us\$ **72,639,702** 

El Banco expandió sus alianzas estratégicas en el 2019 al contar con 343 proveedores, que facturaron US\$ 72.6 millones. El 99% de esos proveedores son empresas nacionales.



### **IMPUESTOS**

US\$ **61,511,715** 

El total de impuestos y contribuciones al Estado que pagó el Banco Guayaquil fue de US\$ 61.5 millones, equivalentes al 76% de las utilidades netas del ejercicio.



### CAPACITACIÓN

us\$ **1,039,426** 

Banco Guayaquil invirtió US\$ 1 millón en su programa de capacitación integral para sus colaboradores. Se impartieron 344 cursos con un promedio de 18 horas de formación por persona.



### **CLIENTES**

2,587,607

En 2019, 38 mil nuevos clientes se incorporaron a la comunidad de Banco Guayaguil.



### **CRÉDITO PERSONAS**

US\$ **2,136,375,410** 

Se financió los sueños de 460,734 ecuatorianos otorgándoles créditos por US\$ 2,136 millones.



### CRÉDITO COMERCIAL

us\$ **2,814,546,752** 

Con el fin de incentivar el desarrollo de la economía ecuatoriana, se otorgaron créditos al sector comercial que incluye los segmentos Corporativo, Empresarial y PYME. En el año 2019 se colocaron 34,651 créditos para este sector productivo.



### **MICROCRÉDITO**

us\$ **142,021,594** 

Durante 2019 se financiaron 25,799 proyectos de microempresarios, con el propósito de incentivar las actividades de los negocios a pequeña escala.



### CRÉDITO DE VIVIENDA

us\$ **64,433,808** 

Banco Guayaquil contribuyó a que 534 familias tengan una casa propia con créditos de vivienda, por un monto de US\$ 64 millones.



### **CRÉDITOS EDUCATIVOS**

us\$ **1,143,887** 

Banco Guayaquil concedió 94 créditos a estudiantes para que continúen con sus estudios de postgrado, por un monto de US\$ 1,1 millones.



# ENTORNO INTERNACIONAL

En 2019 se desaceleró el crecimiento de la economía mundial de 3.6% en 2018 a un estimado de 3%. Es el resultado del renacer del proteccionismo, más claramente de la incertidumbre que genera la amenaza del surgimiento de restricciones al comercio. La desaceleración se da sobre todo en la producción manufacturera y en particular de bienes de capital, ya que las industrias ponen en suspenso sus planes de invertir. De todos modos, la economía mundial crece debido a que los servicios, poco afectados por el proteccionismo, tuvieron buen comportamiento.

Esta situación se evidencia en el mal desempeño de la economía alemana, potencia industrial, que se desacelera de 1.5% en 2018 a 0.5% en 2019. La eurozona en su conjunto se desacelera de 1.9% a 1.2%.

China, convertida en la fábrica del mundo, se desacelera de 6.6% a 6.1%. En parte, se atribuye a la expiración de incentivos tributarios a la manufactura de vehículos. India se desacelera también, de 6.8% a 6.1%.

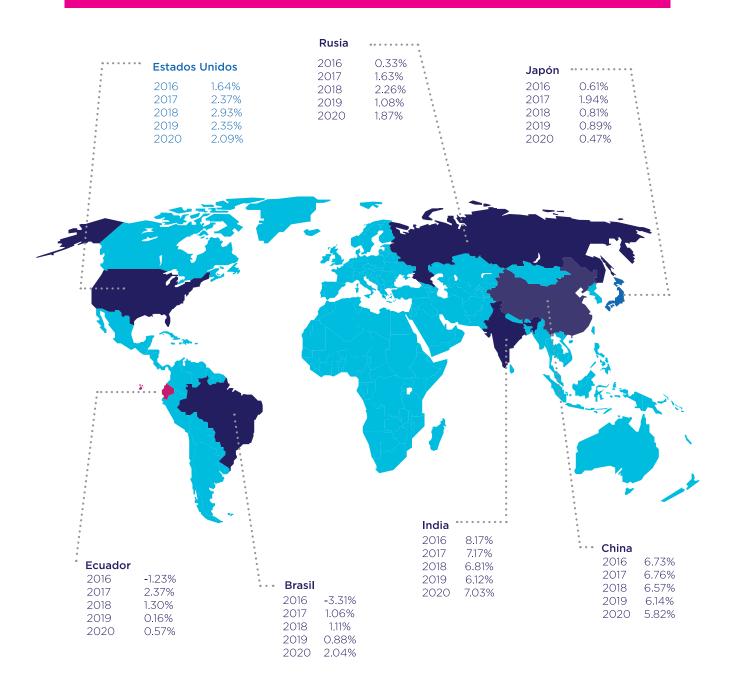
La tasa de crecimiento de EE.UU. baja de un notable 2.9% en 2018 a 2.4% en 2019. A pesar de que históricamente el crecimiento de 2.4% es bueno y el mercado de empleo está fuerte, la Reserva Federal redujo la tasa de interés en tres ocasiones, una política monetaria tomada para mantener la expansión. El dólar se fortalece pasando US\$ 1.18 por euro promedio en 2018, a US\$ 1.12 en 2019.

La desaceleración mundial llevó a la baja al precio del petróleo, a pesar de los esfuerzos de la OPEP y sus aliados, en particular Rusia. Para el crudo ecuatoriano, el precio bajó de US\$ 60.5 por barril a US\$ 55.1.

Tal como fue el caso en los tres años anteriores, América Latina fue la región de peor desempeño económico en 2019. El Fondo Monetario, cuyas previsiones son las que reproducimos en este informe, lo ubicaba en 0.2%; el más reciente de la Cepal lo baja a 0.1%. Pesa el colapso venezolano, -25.5%, la contracción argentina, 3.0%, y el estancamiento mexicano.

### **PIB MUNDIAL**

### PAÍSES SELECCIONADOS



Zona Euro	Oriente Medio y África del Norte	África Subsahariana
2016 1.90%	2016 5.01%	2016 1.38%
2017 2.54%	2017 2.34%	2017 2.95%
2018 1.94%	2018 1.89%	2018 3.22%
2019 1.16%	2019 0.90%	2019 3.22%
2020 1.39%	2020 2.90%	2020 3.59%

## ECUADOR EN CIFRAS

Ecuador lleva cinco años con una economía que no ha podido repuntar. La previsión oficial que publica el Banco Central en su portal es que el PIB habría crecido 0.2% en 2019. Sin embargo, la Gerente del Banco Central informa que, como consecuencia de los eventos de octubre, la economía habría decrecido 0.2% el año pasado. El promedio de crecimiento del quinquenio 2015-2019 fue 0.46% anual.

El presupuesto del Estado prevé un crecimiento de 0.57% en 2020, con lo que tendríamos un sexto año consecutivo sin crecimiento adecuado.

En 2019, los sectores estrella fueron la acuicultura de camarón, petróleo y minas, correo y comunicación, pesca y agricultura.

Los empresarios camaroneros han hecho una gran labor, invirtiendo en tecnología de punta que les permitió incrementar la producción y bajar costos. La estrategia fue incrementar las exportaciones a China, el mayor mercado mundial, del cual hoy Ecuador es el principal proveedor.

Los sectores con mayor decrecimiento en 2019 fueron la refinación de petróleo y la administración pública, llegando a un -9.8% y -12.2% respectivamente.

El comercio, en cambio, tuvo un desempeño de 0.5%, siendo el mayor afectado por el levantamiento y la paralización de Quito y otras ciudades de la Sierra. El efecto también se sintió en la Costa, aunque con menor intensidad.



### VARIACIÓN PIB POR SECTOR ECONÓMICO

**CRECIMIENTOS EN VALORES CONSTANTES** 











































### SITUACIÓN FISCAL

En los primeros nueve meses del año (para los que hay datos), la situación fiscal, tomando la medida más amplia del sector público, se deterioró en US\$ 400 millones. Para este período hubo un leve superávit de US\$ 242 millones, pero el último trimestre es altamente deficitario.

El deterioro se debe en primer lugar a que en 2018 hubo recaudaciones tributarias excepcionales debido a la remisión, mientras que en 2019 no hubo ingresos extraordinarios y la recaudación tributaria fue negativamente afectada por la falta de crecimiento económico. Los ingresos no petroleros cayeron en US\$ 726 millones.

El segundo factor en importancia es la discreta reducción del gasto corriente, en apenas US\$ 79 millones, ya que solo se recortaron US\$ 99 millones en el rol de pagos y US\$ 574 millones en compra de bienes y servicios, mientras que se incrementó el servicio de la deuda pública debido al creciente endeudamiento, así como el gasto en seguridad social.

Estaba prevista para 2019 una monetización de activos que generase ingresos por alrededor de US\$ 900 millones, pero ese objetivo quedó pospuesto para 2020. También, un alza importante de los precios del diésel y la gasolina, pero el Gobierno dio marcha atrás tras el levantamiento de octubre.

### **OPERACIONES DEL SECTOR PÚBLICO NO FINANCIERO**

A SEPTIEMBRE 2019 EN MILLONES DE DÓLARES

	SEPT. 2018	SEPT. 2019	MONTO	VAR. %
INGRESOS	28,698	27,972	-726	-2.53%
PETROLEROS	5,901	6,072	170	2.89%
POR EXPORTACIONES	5,901	6,072	170	2.89%
	-,	-,		
NO PETROLEROS	20,343	19,883	-459	-2.26%
IVA	4,708	4,762	54	1.14%
A LA RENTA	3,338	3,445	107	3.20%
OTROS IMPUESTOS	3,133	2,973	-160	-5.10%
INGRESOS NO TRIBUTARIOS	4,181	4,277	96	2.30%
OTROS	4,982	4,426	-556	-11.16%
SUPERÁVIT OPERACIONAL EPNF	2,454	2,017	-437	-17.81%
GASTOS TOTALES	28,053	27,730	-323	-1.15%
GASTOS CORRIENTES	23,625	23,546	-80	-0.34%
INTERESES	1,957	2,134	177	9.06%
SUELDOS	7,614	7,515	-99	-1.30%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	4,242	3,687	-555	-13.09%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	3,876	4,145	269	6.95%
OTROC	5.937	6.065	127	2.15%
OTROS	3,337	0,000	127	2.1570
GASTOS DE CAPITAL	4,427	4,184	-244	-5.50%
	2,2 21	-,	,	
GASTOS DE CAPITAL	4,427	4,184	-244	-5.50%
GASTOS DE CAPITAL  GOBIERNOS SECCIONALES	<b>4,427</b> 2,188	<b>4,184</b> 2,352	<b>-244</b> 164	<b>-5.50%</b> 7.51%

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

### **SECTOR EXTERNO**

En los primeros diez meses del año, las exportaciones a duras penas crecen 1.4%, de las cuales las petroleras incluyendo combustibles caen 2.7%, al haber bajado el precio del petróleo.

Las exportaciones de los rubros primarios más importantes: banano, flores, camarón y otros productos del mar, crecen 7.6% y el resto de las exportaciones no petroleras cae en 2.3%. Las exportaciones sufren por los altos costos internos.

TOTAL DE EXPORTACIONES  EN MILLONES DE \$ FOB						
	PETROLERAS	ROLERAS NO PETROLERAS  CLASIFICADOS OTROS				
DIC. 12	13,792	5,655	4,318	23,765		
DIC. 13	14,107	6,737	3,907	24,751		
DIC. 14	13,275	7,690	4,759	25,724		
DIC. 15	6,660	7,241	4,429	18,331		
DIC. 16	5,459	7,444	3,895	16,798		
DIC. 17	6,914	8,513	3,696	19,122		
DIC. 18	8,802	8,546	4,258	21,606		
DIC. 19 (*)	7,389	7,688	3,412	18,489		
CRECIMIENTO OCT. 2019 VS OCT. 2018	-2.74%	7.60%	-2.32%	1.39%		

(\*) Cifras al mes de octubre 2019 FUENTE: Banco Central del Ecuador

Las remesas que envían los migrantes crecieron en US\$ 141 millones interanual en los primeros nueve meses, lo que representa un alza de 6.3%. Este rubro alcanza los US\$ 3,172 millones en este período, superando al camarón, primer rubro no petrolero de exportación. El crecimiento se origina en las remesas provenientes de EE.UU., con un alza de US\$ 130 millones.

Las importaciones cayeron 1% en los diez meses, con lo que hubo un pequeño superávit comercial.

#### **TOTAL DE IMPORTACIONES** EN MILLONES DE \$ FOB TOTAL **PETROLERAS** NO PETROLERAS **IMPORTACIONES** DIC. 12 5,441 18,740 24,182 5,927 25,764 DIC. 13 19,837 20,004 DIC. 14 6,417 26,421 DIC. 15 3,950 16,497 20,447 DIC. 16 2,490 13,055 15,545 DIC. 17 15,849 19,031 3,182 DIC. 18 4,341 17,778 22,119 DIC. 19 (\*) 3,626 14,668 18,294 **CRECIMIENTO** -0.55% -1.23% -1.10% OCT2019-

(\*) Cifras al mes de octubre 2019 FUENTE: Banco Central del Ecuador

OCT-2018

Las importaciones de combustibles cayeron -0.6%, como resultado del menor precio de los hidrocarburos. Las de bienes de consumo cayeron -1.4%, y las de insumos para las actividades productivas en -5.8%. Solo aumentaron las importaciones de bienes de capital, en 4.9%, fundamentalmente por fuertes compras de equipos de transporte.

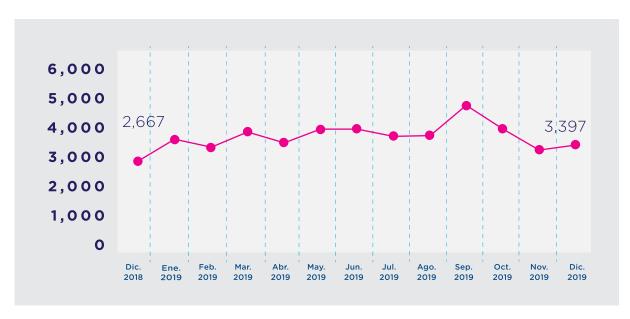
### **RESERVAS INTERNACIONALES**

Al 31 de diciembre, las reservas internacionales se ubicaron en US\$ 3,397 millones, un incremento de US\$ 720 millones en relación al cierre de 2018.

Las metas del plan económico contemplan tanto reducir el déficit fiscal como acumular reservas, dado que el monto de reservas es menor a los depósitos que la banca mantiene en el Central.

### **RESERVAS INTERNACIONALES**

(EN MILLONES DE DÓLARES)



### INFLACIÓN ANUAL

A diciembre 2019, la inflación anual fue de -0.07%. La mayor apertura económica dificulta el alza de precios de los productos, mientras que la falta de dinamismo de la demanda interna desalienta el alza del costo de los servicios.

Se requiere que el Ecuador mantenga una inflación menor que la internacional, como parte de la estrategia para recuperar competitividad.

### **INFLACIÓN ANUAL**



### **EMPLEO**

En los tres primeros trimestres de 2019 el desempleo nacional urbano fue mayor al del mismo período del año anterior. En septiembre 2018 es de 5.2%, frente a 5.9% a septiembre 2019.

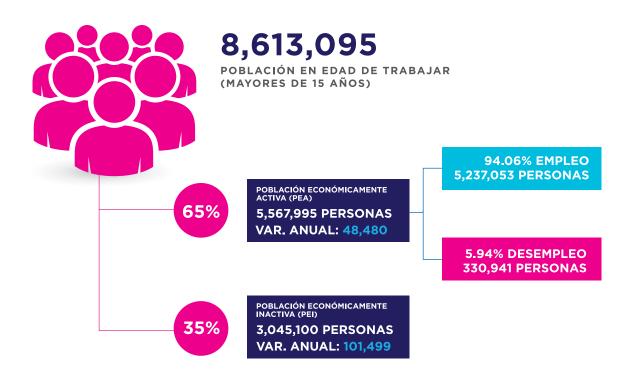
### TASA DE DESEMPLEO NACIONAL URBANO

POR TRIMESTRE



Entre septiembre del 2018 y septiembre del 2019, un total de 150 mil ciudadanos se incorporaron a la población en edad de trabajar, de los cuales 48 mil son parte de la población económicamente activa (PEA).

De estos 48 mil, solo 4 mil encontraron un empleo adecuado, por ello el desempleo aumenta de 5.2% a 5.9% en ese mismo período. Se espera que el Presidente envíe a la Asamblea un proyecto de reforma laboral, en el que se tornen menos rígidas las modalidades de empleo.



# SITUACIÓN DE LA BANCA

Durante el primer semestre del 2019 los depósitos bancarios tuvieron un leve crecimiento de 1.1% (US\$ 352 millones). El cambio se origina en el segundo semestre llegando a un incremento anual de 7.7% (US\$ 2,421 millones) y cerrando el año con un saldo de US\$ 33,678 millones. La tendencia se revierte gracias a la firma del acuerdo con el Fondo Monetario y otros multilaterales que inyectaron gran cantidad de recursos en la economía local.

<b>DEPÓSITOS DEL PÚBLICO EN LA BANCA PRIVADA</b> EN MILLONES DE \$							
	DEP. VISTA	DEP. PLAZO	REPORTO	GARANTÍA	RESTRINGIDOS	TOTAL	
DIC. 12	15,992	5,921	1	3	547	22,464	
DIC. 13	17,619	6,632	20	3	636	24,909	
DIC. 14	19,014	7,861	1	1	720	27,597	
DIC. 15	15,889	7,402	0	1	1,122	24,414	
DIC. 16	19,170	9,048	0	1	1,212	29,431	
DIC. 17	19,912	9,440	0	1	1,336	30,689	
DIC. 18	19,457	10,388	0	1	1,411	31,257	
DIC. 19	19,763	12,375	0	1	1,539	33,678	

Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, aumentó en US\$ 2,632 millones respecto al 2018. Ante la falta de depósitos en el primer semestre, la banca logró conseguir US\$ 1,000 millones en financiamiento con bancos e inversionistas internacionales. De esta forma, los recursos obtenidos se pudieron trasladar hacia nuevos créditos sin afectar el flujo de los clientes.

A nivel de estructura, los segmentos de crédito con mayor crecimiento fueron el segmento comercial y microcrédito con el 67% de participación; le siguió el segmento de consumo con el 30%. El financiamiento al sector productivo fue el principal destino de los fondos de la banca privada, incentivando de esta forma el desarrollo de la economía ecuatoriana.

CARTERA DE CRÉDITO NETA EN LA BANCA PRIVADA EN MILLONES DE \$						
	CARTERA POR VENCER	CARTERA VENCIDA Y NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL	
DIC. 12	15,333	442	43	2,027	17,844	
DIC. 13	16,810	448	32	2,219	19,508	
DIC. 14	19,087	565	27	2,494	22,172	
DIC. 15	18,086	687	33	2,419	21,226	
DIC. 16	20,887	791	16	2,160	23,855	
DIC. 17	23,873	728	13	2,229	26,842	
DIC. 18	26,609	717	21	2,666	30,012	
DIC. 19	29,209	821	31	2,584	32,644	

Fuente: Superintendencia de Bancos

# PROYECCIONES 2020

La incertidumbre continúa sobre lo que traerá la economía mundial este año. El escenario central lo ocupa la guerra comercial entre EE.UU. y China. Existe un segundo frente de preocupación al inicio del 2020: la escalada en la tensión entre EE.UU. e Irán. No se descarta un conflicto armado, en el que Irán se propondría cerrar el estrecho de Ormuz, con lo que se interrumpiría el flujo de petróleo. Esa posibilidad se refleja en la especulación al alza en el mercado de futuros del petróleo al inicio del año.

El Fondo Monetario estima que la economía mundial se recuperará en 2020 con un crecimiento de 3.4%, frente al 3.0% de 2019. Es muy optimista en lo que respecta a Latinoamérica y el Caribe, de 0.2% en 2019 a 1.8% en 2020; la Cepal es más conservadora, con 1.3% en 2020. Tras la recuperación habría un mejor desempeño de Brasil y México.

En cuanto a los principales mercados para Ecuador, el FMI ve a la eurozona mejorando de 1.2% a 1.4%, pero estima que la economía de China se desacelerará de 6.1% a 5.8% y la de EE.UU. de 2.4% a 2.1%.

Este año el Gobierno continuará ejecutando su plan para mejorar la situación fiscal, reducir el gasto corriente y fortalecer la competitividad. Entró en vigencia la reforma tributaria, que crea una contribución trianual especial de las empresas grandes, incrementa la presión tributaria sobre las personas naturales que ganan más de US\$ 100 mil anuales y a los inversionistas extranjeros no residentes, y grava los servicios digitales del exterior.

Adicionalmente, deberá darse una simplificación de los trámites administrativos en lo que concierne a las empresas, para mejorar el entorno de negocios y bajar costos.

Queda por verse cuánto de la agenda podrá ejecutar el Gobierno, tomando en cuenta que será un año electoral, con la primera vuelta dentro de doce meses. En el mejor de los casos, la ejecución del programa trienal estará a medias para cuando se posesione el nuevo gobierno.

Debe esperarse un 2020 similar al 2019, de muy bajo crecimiento y casi nula inflación. Los supuestos del presupuesto 2020 son que la economía crezca 0.6% y la inflación promedie 0.8%. La previsión del Fondo Monetario y la Cepal son menos optimistas en cuanto al crecimiento de 2020: 0.5% y 0.1%, respectivamente.

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







# JULIO MACKLIFF VP EJECUTIVO FINANZAS Y OPERACIONES

### UN CRECIMIENTO RÉCORD Y EFICIENTE

En 2019 desarrollamos satisfactoriamente todos los proyectos trazados. La administración, junto a los colaboradores, alineó sus procesos para colocar al cliente en el centro, generando una mayor simplificación y dándole especial relevancia a nuestra participación de mercado, un tema muy importante dentro de nuestro Proyecto Céntrico.

Basados en esos pilares, crecimos 0.69% en nuestra cuota de mercado (activos más contingentes), lo cual nos pone a la vanguardia como el banco de mayor crecimiento en el año. A nivel de cartera de crédito, principal activo del Banco, hemos crecido alrededor de US\$ 536 millones, un aumento del 17.04% durante 2019.

Somos el tercer banco en crecimiento de depósitos del público con cerca de US\$ 398 millones, lo que refleja un 12% más anual en este rubro.

Una de nuestras fortalezas durante 2019 fue aprovechar el acuerdo con el FMI y obtener US\$ 335

millones de nuevas fuentes internacionales de financiamiento de mediano y largo plazo con tasas de interés bastante competitivas, incluso por debajo del riesgo país.

Nos llena de orgullo haber accedido al 49% de esa inyección de recursos que obtuvo la banca ecuatoriana, lo cual nos sirvió para tomar el liderazgo en crecimiento de la cartera de crédito. De esta manera, el Banco encaró el desafío del crecimiento del mercado debido a que los depósitos del público no tuvieron un aumento sustancial.

A pesar de que la banca estuvo fuera del mercado internacional por varios años, el Banco Guayaquil fue uno de los primeros bancos en acceder a préstamos internacionales. El primer crédito gestionado fue el prestamo sindicado con la CAF, en el que participaron también agencias de financiamiento de Europa. Posteriormente, se concretó un acuerdo de financiamiento con el BID por US\$ 50 millones en condiciones muy favorables.

Adicional a ello y luego de casi 4 meses, se efectivizó un proceso inédito en el país para titularizar los flujos futuros de tarjetas de crédito de las principales marcas (American Express, Visa y Mastercard) por US\$ 175 millones. La importancia de esta transacción radica en el monto y la calidad de los inversionistas (Fondo Apollo y Prudential), que por primera vez llegaron a Ecuador a realizar inversiones en el sector bancario.

Todas estas gestiones que se lograron realizar durante los primeros meses del año y antes de los sucesos de octubre, sirvieron para el crecimiento de los activos de riesgo del Banco. Con estos recursos hemos dado crédito productivo y a personas desde 3 hasta 10 años plazo, lo que nos permitió tener una ventaja importante frente a la competencia.

Asimismo, ese crecimiento de nuestra cartera de crédito generó una buena tasa de morosidad, cerrando con un indicador de cartera vencida por debajo del 1.50, menor al cierre del período anterior. Esto denota una sistemática financiera comercial y de digitalización para lograr estos objetivos.

Respecto a la utilidad, ésta fue de US\$ 81 millones, monto que nos convierte en el banco de mayor crecimiento en rentabilidad. Esto es cerca de un 33% adicional respecto al año pasado con un indicador de rendimiento sobre el patrimonio cercano al 17.6%, uno de los más altos de la banca ecuatoriana.





En este entorno de crecimiento, Banco Guayaquil mantiene su transformación digital. Los tres principales productos de depósito del público hoy cumplen un proceso 100% online. Es decir, desde que el cliente inicia el trámite, ya sea para aperturar una cuenta, hacer un depósito a plazo o solicitar una tarjeta de crédito, hasta la obtención de dichos productos, sin que para esto requiera el acompañamiento de personal del Banco.

El sistema de robotización tuvo un rol clave en esta gestión y en algunos procesos criticos del banco, especialmente en expedientes y análisis de crédito. Esto nos permite brindar una atención 24 horas todos los días.

Todos estos avances han permitido lograr mayor eficiencia, un tema fundamental para nuestra institución. El procesamiento de este importante crecimiento de operaciones de cartera de crédito hubiese requerido más personal, mayor tiempo y más instrumentos tecnológicos, sin embargo, esta simplificación y digitalización de procesos nos permitió disminuir gastos y lograr un estándar de eficiencia cercano al 38%, que en 2012 era del 52%. Esto significa que de cada dólar que vendemos, solo 38 centavos se asignan actualmente a gastos operativos y fijos.

Esta disminución de costos nos permitirá incursionar más fuertemente en la inclusión financiera, la cual demanda precios competitivos, masificación a bajo costo y productos más sencillos. Por eso, en 2020 queremos llegar a 10,000 Bancos del Barrio e incorporar nuevos ítems de productos y servicios permitiéndoles a nuestros clientes tener una experiencia mucho más sencilla y de bajo costo, sin trasladarse hasta una oficina bancaria.

En 2020 el Banco seguirá fortaleciendo su core business y buscará nuevas oportunidades en el segmento empresarial, permitiéndoles también a los negocios - grandes y pequeños - la autoatención en nuestros canales digitales. Para ello simplificaremos mucho más los actuales procesos, con lo cual las pymes podrán dinamizarse accediendo a nuestros servicios desde el lugar y horario que dispongan.

Así también, en el segmento de personas, mantendremos los rediseños de procesos para que cada uno de nuestros clientes tenga la misma experiencia, tanto en nuestras oficinas como en los canales digitales. Y en cuanto a innovación, este año vamos a ser muy disruptivos. Desarrollaremos grandes proyectos con los que esperamos marcar una gran diferencia con nuestros competidores.



# GUILLERMO LASSO ALCÍVAR

### VP EJECUTIVO NEGOCIOS

### MEJOR EXPERIENCIA, MAYORES RESULTADOS

Dentro de las aristas que tiene el Plan Céntrico, todas enfocadas en el cliente, está tener mayor participación de mercado, lo cual nos lleva a ofrecer permanentemente más productos y servicios. Y eso tiene mucho que ver con el desarrollo tecnológico y digital que llevamos adelante en Banco Guayaquil.

Este año, la cartera neta de crédito creció cerca del 20.41% y el mayor crecimiento estuvo en microcrédito, lo que refleja que estamos

apoyando a muchos más microempresarios en todo el país, cumpliendo además con nuestro objetivo de ser un banco de alcance nacional y con mayor participación.

Un punto importante es que ese crecimiento está muy ligado a la tecnología. Cerca del 55% de los US\$ 5,159 millones de nuevas colocaciones en el 2019 fueron a través de medios digitales, un monto mucho mayor al que otorgábamos mediante la forma tradicional.

Estamos entendiendo cada vez más a nuestros clientes para llegar a ellos de la forma más adecuada posible y brindarles la mejor experiencia bancaria. Para ello hay un trabajo colaborativo entre las distintas áreas de negocio como riesgo, inteligencia comercial, marketing, operaciones y tecnología.

Finalmente hemos logrado engranar un buen proceso que da como resultado la mejor atención posible para nuestros clientes y las cifras lo confirman. El número de clientes registrados en nuestra aplicación móvil creció en un 100%, y aperturamos un promedio de 18,000 cuentas mensuales, de las cuales un 35% se hacen a través de medios digitales. Adicional a ello, en el último semestre del 2019, la mitad de los US\$ 2,136 millones otorgados en crédito de consumo se liquidaron vía online.

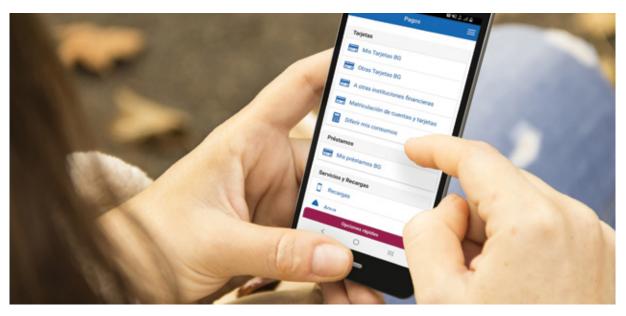
Muy buena parte de esos créditos liquidados automáticamente a través de medios digitales se dieron a partir de las 6 pm y durante los fines de semana, lo cual demuestra una reacción altamente positiva entre nuestros clientes. Esa fue una medida que se tomó pensando en ellos, poniéndolos en el centro de nuestra estrategia y con lo cual hemos obtenido muy buenos resultados.

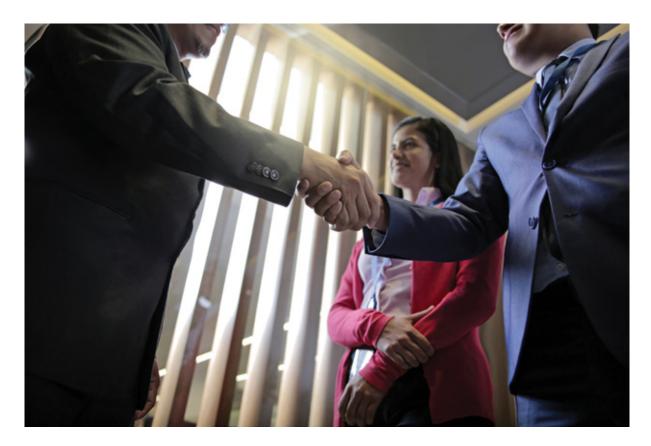
Aumentamos casi 38 mil clientes a nivel nacional en distintos segmentos y cerca del 50% de ellos son millenials, un público mucho más familiarizado con la movilidad y que está prefiriendo a Banco Guayaquil por sus facilidades digitales. Bajo este contexto, lanzamos en 2019 una póliza de inversión digital que mantiene una alta aceptación a través de la app y la banca virtual.

A la par de estas medidas implementamos una plataforma de calidad de servicios, dirigida a medir la atención de nuestros clientes y recibir su feedback. Esta herramienta permite a cada área del banco escuchar de primera mano las necesidades de nuestros usuarios y darles seguimiento para poder brindarles una mejor experiencia. En el último trimestre, más de 60 mil personas ingresaron a la plataforma.

Además, lanzamos el nuevo Centro de Ayuda de Banco Guayaquil (ayuda.bancoguayaquil.com) con más de 100 preguntas y respuestas para asistir a nuestros clientes sobre temas frecuentes de atención al cliente. Estamos por lanzar esta misma iniciativa para Banca Empresas, con 140 preguntas frecuentes, con lo cual esperamos generar un cambio de comportamiento en nuestros clientes y una mayor eficiencia del call center.

Además de lo que hicimos en el tema digital y en crédito, nos planteamos crecer en puntos de atención físicos para consolidarnos como un banco con presencia nacional. Banco del Barrio, por ejemplo, un proyecto insignia del Banco Guayaquil premiado por su contribución a la inclusión financiera, inició 2019 con 5,016 puntos y cerró el año con 7,105 puntos a nivel nacional. Mientras que la cifra de cajeros automáticos llegó a 1,045 y la de oficinas a 203. Adicionalmente nos estamos enfocando en renovar las oficinas bajo el nuevo modelo de atención que hemos implementando en cerca de 23 oficinas a nivel nacional.





En términos muy especificos del negocio, el Plan Céntrico demandó adecuar nuestra estructura organizacional, un tema que en el 2019 se consolidó sobre todo en el campo comercial. Organizarnos de una manera distinta y enfocarnos en nuestros clientes nos ha permitido terminar el año con una liquidez por encima del 35%, con un patrimonio técnico que supera el 14.5%, con mayor rentabilidad y participación de mercado.

En los grandes rubos el banco va a seguir creciendo en 2020. Proyectamos que la cartera de crédito neta crezca un 13% y los depósitos en cerca de un 7%. Además tenemos un enfoque muy claro para crecer en la región Norte y llegar a una participacion no menor al 10% de cara al 2022, lo cual implica un esfuerzo importante y por lo que ya hemos asignando recursos para fortalecer a nuestro equipo.

En canales físicos hoy somos el banco con la segunda red de servicios más importante en esa región y estamos entendiendo cómo podemos volvernos más productivos y cómo ubicar mejor nuestros cajeros automáticos, bancos del barrio, oficinas y autobancos. Entender las particularidades de esa zona es algo que venimos haciendo, lo tenemos bien identificado, mapeado, y por eso vemos los resultados en el 2019.

Nuestra red de oficinas ya no operará bajo una visión regional, sino de segmentos, con el objetivo de ofrecerer a nuestros clientes el producto más adecuado para ellos, según sus necesidades y particularidades.

En el campo digital tendremos una actualización importante de la aplicación móvil con muchas mejoras que se enfocarán en volverla más sencilla de usar, dándole más facilidad al cliente para realizar diferentes transacciones.

El 2019 fue muy exitoso para nosotros y positivo en casi todos los rubros. Ganamos casi un punto de mercado en un año, lo cual representa un gran esfuerzo. Lo más importante es que lo logramos manteniendo nuestros indicadores de calidad que para nosotros son vitales. La liquidez, la solvencia y la cartera vencida están muy bien controladas, entonces es un crecimiento prudente y sostenible en el tiempo. Ese es un aspecto importante para nosotros, como dice nuestro Credo: se trata de crecer con calidad.



# GOBIERNO CORPORATIVO

### **ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO**

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

### JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

Año a año, Banco Guayaquil somete a la aprobación de la Junta General de Accionistas: los estados financieros, el Informe de los auditores externos, el informe del comisario, el destino de las utilidades, y el pago de dividendos del ejercicio económico.

#### **DIRECTORIO**

El Directorio del Banco Guayaquil es responsable de la definición de los objetivos estratégicos, la aprobación de las principales políticas y procedimientos de la Institución, la estrategia de desarrollo comercial, las políticas financiera y crediticia, de la calidad del servicio y las que establecen las condiciones laborales de los colaboradores, así como el presupuesto anual. Se encarga además de evaluar el desempeño del Banco y, por tanto, de la línea gerencial, a través del informe de gestión expuesto por el Presidente Ejecutivo. Los Directorios del Banco Guayaquil se celebran una vez al mes y sus miembros se reúnen también de forma extraordinaria si la gestión así lo requiere.

Otro aspecto clave de nuestro Gobierno Corporativo es que nos hemos dado cuenta que los estándares y la realidad de los negocios demandan profesionalizar constantemente a los miembros del Directorio. Por eso existe consenso para la formación y actualización de ellos. La capacitación de los directores es frecuente, ya que los cambios y desafíos del entorno son muy dinámicos.

El Directorio está conformado por cinco directores principales y cinco suplentes. Esta designación la realiza la Junta General de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, no desempeñándose ninguno de ellos en cargos ejecutivos del Banco. La elección es por un período de dos años, al término del cual sus miembros pueden ser reelectos.

### PERFIL DE LOS DIRECTORES

El Directorio está conformado por cinco directores principales y cinco suplentes. Esta designación la realiza la Junta General de Accionistas, entre profesionales con alta experiencia en materia financiera, legal, comercial y de operaciones, no desempeñándose ninguno de ellos en cargos ejecutivos del Banco.

La composición actual fue fijada en la Junta General Ordinaria del año 2018 y tiene una vigencia de dos años.

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



### Constan en esta foto:

Econ. Danilo Carrera Drouet **Presidente** 

Ab. Raúl Gómez Ordeñana **Director Principal** 

Dr. José Ayala Lasso **Director Principal** 

Dr. Galo García Feraud **Director Principal** 

Alm. Fernando Donoso Morán **Director Suplente** 

Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga **Director Suplente** 

Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez **Director Suplente** 

Dr. Mario Jaramillo Paredes **Director Suplente** 

Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos **Director Suplente** 

Ab. Marisol Montenegro
Secretaria General

Para el cargo de Presidente, la elección se realiza por los miembros del Directorio, el cual está conformado actualmente de la siguiente manera:

SESIONES DEL DIRECTORIO	Cargo	Elegido	Última Elección
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995	2018 - 2020
Dr. José Ayala Lasso	Director Principal	2005	2018 - 2020
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998	2018 - 2020
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004	2018 - 2020
Alm. Fernando Donoso Morán	Director Suplente	2005	2018 - 2020
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez	Director Suplente	2010	2018 - 2020
Dr. Mario Jaramillo Paredes	Director Suplente	2012	2018 - 2020
Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos	Director Suplente	2016	2018 - 2020
Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga	Director Suplente	2018	2018 - 2020

### FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO

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

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

SESIONES DEL DIRECTORIO	2017	2018	2019
SESIONES ORDINARIAS	12	12	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	8	6	11
TOTAL SESIONES REALIZADAS	20	18	23

### **ADMINISTRACIÓN**

El Presidente Ejecutivo de Banco Guayaquil constituye la máxima figura en la gestión de la entidad, responsable de poner en práctica la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Al igual que los Vicepresidentes Ejecutivos - Gerentes Generales, se desempeña por períodos de 5 años, con la posibilidad de reelección. Todos ellos conforman la Alta Gerencia del Banco, junto con los Apoderados Generales, funcionarios que representan al Banco en actos de carácter tanto público como privado por designación del Directorio.

Adicional a la estructura interna, el Banco cuenta con un Defensor del Cliente, encargado de recibir y tramitar los reclamos relacionados con la entidad, para conseguir el acuerdo entre las partes. Se trata de una figura independiente, designada por el Estado, que colabora con la Superintendencia de Bancos del Ecuador y que anualmente reporta su desempeño a la Junta General de Accionistas.

Tanto a nivel de directorio como a nivel gerencial, la organización cuenta además con el apoyo de diferentes comités para la toma colectiva de decisiones, siendo algunos de ellos mandatorios por ley, y otros, diseñados ad-hoc por las necesidades de la organización.

### COMITÉS

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

Actualmente funcionan los siguientes comités:

### COMITÉS NORMATIVOS

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

### **COMITÉS GERENCIALES**

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

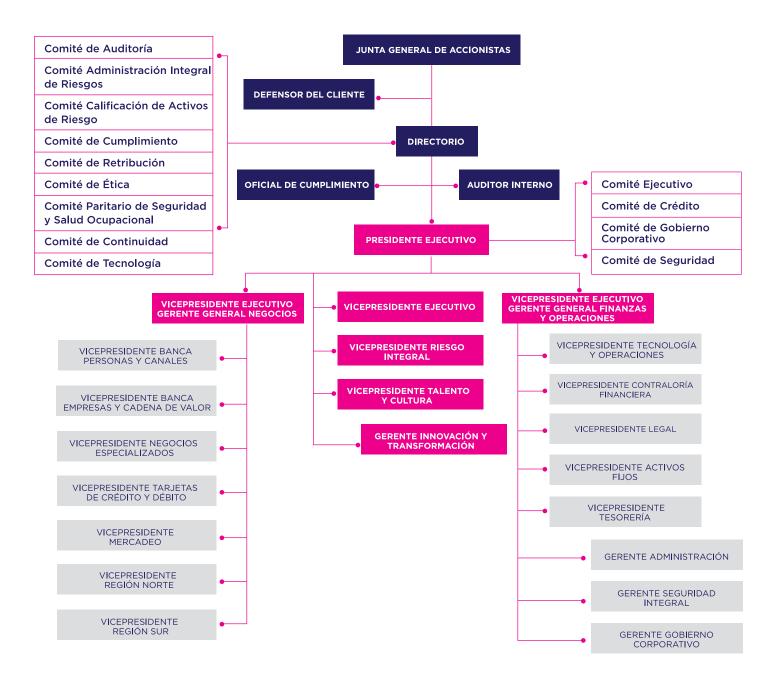
### ESTADÍSTICAS DEL FUNCIONAMIENTO DE LOS COMITÉS NORMATIVOS

COMITÉ	NÚMERO DE SESIONES
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	17
COMITÉ DE AUDITORÍA	12
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	12
COMITÉ DE TECNOLOGÍA	10
COMITÉ DE CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO	4
COMITÉ DE CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	3
COMITÉ DE ÉTICA	1
TOTAL	59

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

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

### **ORGANIGRAMA**





### **EQUIPO DIRECTIVO**

Angelo Caputi Oyague

Presidente Ejecutivo

Guillermo Enrique Lasso Alcívar

Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Julio Mackliff Elizalde

Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas y Operaciones

Víctor Hugo Alcívar **Vicepresidente Ejecutivo** 

Rodrigo Mora Guzmán

Vicepresidente de Riesgo Integral

Ernesto Weisson Arizaga

Vicepresidente de Talento y Cultura

Rodrigo Andrade Dessommes Vicepresidente de Banca Personas y Canales

Fernando Coronel Velasco Vicepresidente de Banca Empresas y Cadena de Valor

Miguel Vareles Sandoval

Vicepresidente de Negocios Especializados

Alain Broos Cordova Vicepresidente de Tarjetas de Crédito y Débito

Luis Buendia Portaluppi Vicepresidente de Mercadeo

Pedro Galvis Acosta Vicepresidente de Región Norte

Pedro Escobar Ullauri Vicepresidente de Región Sur

Juan Luis Reca Montero Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Alexandra Rodríguez Viera Vicepresidenta de Contraloría Financiera

Juan Fernando Noboa Baquerizo **Vicepresidente Legal** 

Ítalo Cuntó Icaza Vicepresidente de Activos Fijos

Luis Fernando Coronel Ceballos **Vicepresidente de Tesorería** 





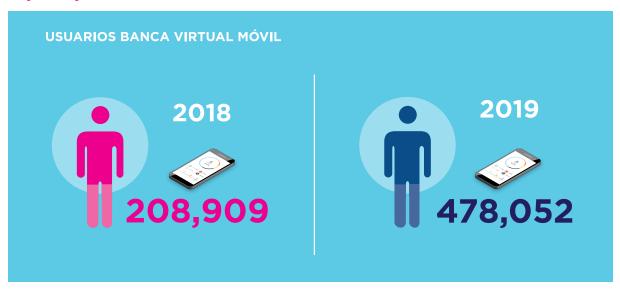
### **NUESTROS CLIENTES**

El crecimiento que alcanzó Banco Guayaquil en 2019 se refleja también en el número de clientes. Son ya 2,587,607 de personas que confían en nuestros servicios, una cifra que representa un aumento del 7% respecto al año anterior.

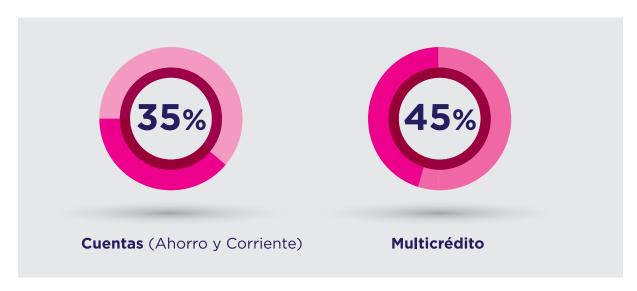
De estos doscientos mil nuevos clientes, cerca del 50% pertenece a la población milenial, lo cual nos lleva a innovar de manera constante y a implementar cambios de manera más ágil. Todo lo que hacemos en términos digitales tiene el objetivo de darle mayor comodidad a los clientes de todos los segmentos, tanto a personas como empresas.

Nuestros clientes han podido realizar diferentes transacciones a través de los 8,353 puntos de atención del Banco a nivel nacional. Un 32% de las transacciones se realizó en los cajeros automáticos, mientras que en la banca virtual, estas llegaron a un 25%. En los bancos del barrio el número de las operaciones aumentó del 20% al 22%, y en ventanilla las transacciones se mantienen en un 12%.

## **2,587,607 CLIENTES**



### COLOCACIÓN DE PRODUCTOS VÍA DIGITAL



### LA RED DE SERVICIOS BANCARIOS





### **MEJORES EXPERIENCIAS**

Hablarle a nuestro cliente de la misma manera en los distintos canales de atención, era uno de los objetivos más importantes para poder brindarles una mejor experiencia bancaria. Es por ello que durante 2019 desarrollamos un sistema de diseño que facilita la utilización de nuestros canales y gracias a él todas las nuevas implementaciones guardan consistencia.

Es una guía de todos los lineamientos a seguir, que va desde la interfaz digital, voz, tono, manera hasta cómo interactuar con los botones en una aplicación. Es un sistema muy avanzado en el sector bancario y que muy pocas empresas lo han implementado en el Ecuador. El ahorro de tiempo que genera tiene un impacto enorme en el Banco.

Además de proveer productos y servicios de calidad a nuestros clientes, hemos incorporado su perspectiva en nuestro proceso de diseño, a través de entrevistas a profundidad para conocer sus expectativas y necesidades. Así también incluimos pruebas de usabilidad para identificar posibles dificultades al momento de utilizar nuestros servicios.

Otro de los proyectos claves que implementamos este año fue el Centro de Ayuda para Personas (ayuda.bancoguayaquil.com), con más de 100 preguntas y respuestas para facilitar la autoatención de nuestros clientes en cualquier momento las 24 horas del día. Sin duda, un detalle que impacta positivamente en su experiencia y que vuelve más eficiente nuestro call center. En los últimos 3 meses se recibieron 30,000 visitas y acabamos de lanzar esta misma iniciativa para Banca Empresas, con 140 preguntas frecuentes.

A estas implementaciones se suma la optimización de la comunicación en los correos electrónicos y el diseño y desarrollo de páginas web para cada producto, lo cual nos ha permitido incrementar la efectividad de las campañas de contratación de cuentas, tarjetas y multicréditos en canales digitales.

Seguimos avanzando con las mejoras en las notificaciones a nuestros clientes. Rediseñamos las notificaciones de consumo, avances de efectivo, y entrega de tarjetas nuevas y renovaciones. Detalles como ofrecer información más clara y facilitar la lectura, brindan una mejor experiencia, lo cual vemos reflejado en el crecimiento de nuestras cifras este año.





### **ENTENDIENDO AL CLIENTE**

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

La nueva Plataforma de Calidad de Servicios permite conocer de cerca las reacciones de nuestros clientes sobre los servicios en los diferentes canales. El personal de todas las áreas del banco puede acceder a ella y, mediante nuestro Comité de Calidad bimensual, podemos dar un mayor seguimiento a casos específicos. En el último trimestre hemos recibido la retroalimentación de casi 20,000 clientes.

### DESARROLLANDO EL POTENCIAL DE NUESTRA GENTE

Para Banco Guayaquil la capacitación de los colaboradores es de vital importancia en la consecución de su lema "Lo Mejor está por venir", siendo quienes ejecutan la estrategia de la Institución en su accionar diario. Por tal motivo, el Banco ha desarrollado un sistema de capacitación interna, que permite actualizar los conocimientos de la plantilla en temas pertinentes a sus funciones y a otros aspectos de su vida laboral.

COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS	CAPACITACIÓN EN HORAS POR COLABORADOR	INVERSIÓN (\$)
2804	344	18.1	1,039,426

En el 2019 lanzamos una serie de talleres presenciales denominados "Mis Valores BG" al conjunto de la plantilla, en los que los colaboradores pudieron apropiarse de dichos valores a través de una dinámica lúdica, con exposición de conductas observables que definimos para cada uno de ellos.

Asimismo, otorgamos becas de estudios a nuestros colaboradores para carreras relacionadas con sus puestos de trabajo, considerando su antigüedad y nivel de ingresos.

Evaluamos a nuestros colaboradores anualmente en su rendimiento, a aquellos que llevan más de seis meses incorporados al Banco, en un proceso que aplicamos al total de los que cumplen este criterio. El encargado de la evaluación es el jefe inmediato de cada área, quien a través de una metodología de 90° común a todas las categorías profesionales. En esta evaluación se consideran las categorías profesionales; se consideran las tareas críticas, competencias, funciones críticas e indicadores de gestión.

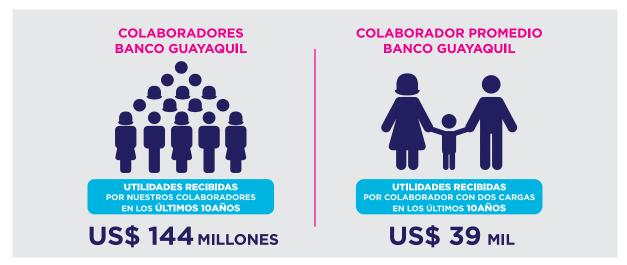
Categoría profesional	Número de colaboradores total	Número de colaboradores evaluados	% colaboradores evaluados 2019	Número de hombres evaluados 2019	Número de mujeres evaluadas 2019
Operativo	1,647	1,647	100%	729	918
Táctico	722	722	100%	303	419
Ejecutivo	188	188	100%	77	111
Estratégico	18	18	100%	17	1
TOTAL	2,575	2,575	100%	1,126	1,449

#### **GANANCIAS COMPARTIDAS**

En 2019, la participación de utilidades a los trabajadores ascendió a US\$ 19 millones. Este monto se distribuirá a todos los colaboradores del banco, así como a los empleados de las empresas prestadoras de actividades complementarias.

En los últimos 10 años, este beneficio laboral ha permitido a nuestros colaboradores y sus familias incrementar su patrimonio y mejorar su estilo de vida. El monto acumulado que recibieron por utilidades asciende a US\$ 144 millones.

De esta manera, un colaborador que gana desde 2010 un salario básico unificado y con dos cargas promedio, recibió aproximadamente US\$ 39 mil por concepto de utilidades, lo que equivale a duplicar su ingreso durante este período. Este monto de utilidades permite cubrir la educación primaria y secundaria de dos hijos en una familia.



#### UN LUGAR DONDE TODOS QUIEREN TRABAJAR

#### **CLIMA LABORAL**

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

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

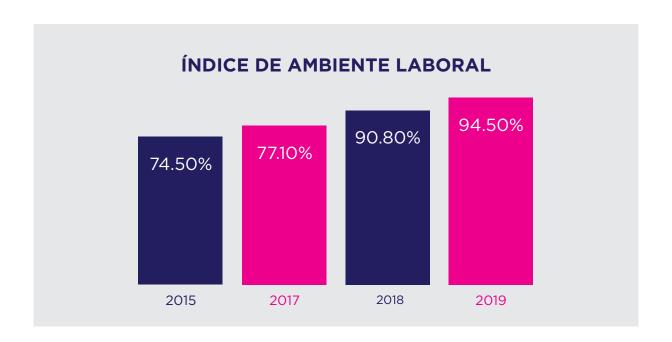
A través de las medidas de conciliación, buscamos propiciar que la vida de nuestros colaboradores contemple un equilibrio entre lo laboral y personal. Para ello, pusimos en marcha el Banco de Horas, con el objetivo de que nuestros colaboradores puedan hacer uso de horas libres en función de sus necesidades. Esto se complementó el 2019 con el lanzamiento de esquemas de horarios flexibles para fijar el horario de entrada y salida.

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

#### **GREAT PLACE TO WORK**

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

El histórico de calificaciones del Índice de Ambiente Laboral ha ido en ascenso. En 2015 fue de 74.5%, en el 2017 subió a 77.1%, luego en el 2018 fue del 90.8% y en el 2019 logró ubicarse en 94.5%, lo cual demuestra un compromiso de la administración con nuestros colaboradores en la visión y propósito del Banco.





#### **DESARROLLO Y BIENESTAR**

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

Por un lado, ofrecemos diagnósticos médicos gratuitos a nuestros colaboradores, en los que han participado el 95% de ellos. Así también se implementaron campañas de vacunación contra la influenza. Además, aportamos el 65% del costo del seguro médico privado de nuestros colaboradores y para sus familiares ofrecemos descuentos en chequeos preventivos a través de convenios.

Asimismo, creemos que mantener una buena alimentación es muy importante. Nuestra iniciativa "Mi meta saludable" incluye formación en línea sobre hábitos saludables, complementada con talleres presenciales. Un total de 734 colaboradores a nivel nacional recibieron asesorías personalizadas de planes alimenticios durante 6 meses.

Un ambiente de trabajo saludable y positivo requiere también del reguardo del mobbing, para ello realizamos capacitaciones en prevención y resolución de conflictos. Pero quisimos ir más allá y trabajar también el diagnóstico y respuesta a situaciones de bullying que pudieran afectar a los hijos de los colaboradores, quienes se convirtieron además en voluntarios para promover buenas prácticas, tanto a nivel interno como en los colegios donde sus hijos asisten.

#### **UNA EMPRESA SALUDABLE**

Hace dos años, Banco Guayaquil se convirtió en la primera empresa del país y de Latinoamérica en recibir la certificación de "Empresa Saludable" por parte de la consultora internacional AENOR, que establece un sistema de gestión de empresa saludable (SIGES), basándose en los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS), relacionados con ambientes de trabajo saludables.

Algunos de los aspectos en los que el Banco destacó fueron el control y prevención de riesgos laborales en los ambientes físicos de trabajo; el diseño ergonómico, moderno y funcional de las instalaciones y la prevención de riesgos psicosociales; las oportunidades de crecimiento y desarrollo, becas, préstamos, y otros beneficios que permiten y fomentan el equilibrio laboral – familiar entre nuestros colaboradores.

Otro tema importante para la obtención de esta certificación fue contar con el programa de salud "Me Cuido", así como dar impulso a los colaboradores para que realicen actividad física, proveerles de seguro médico privado y chequeos anuales preventivos.

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

#### **SOCIEDAD**

#### REFERENTES EN SOSTENIBILIDAD

Nuestros accionistas, clientes, colaboradores, proveedores y comunidad en general, están en el centro de nuestra operación, es por ello que nuestro modelo de sostenibilidad busca una mejora continua, en línea con el proyecto Céntrico para los próximos 5 años.

#### AYUDANDO A LA COMUNIDAD

Comprometidos con la comunidad, Banco Guayaquil entregó financiamiento de hasta US\$ 20,000 a través de MiCrédito, cuyos pagos mensuales pueden además realizarse en los bancos del barrio. Durante el último trimestre del 2019 trabajamos en la campaña "Mi crédito va por ti" que consistió en una caravana comercial que iba promocionando el producto por zonas urbanas y rurales.

Adicionalmente, para el año 2020 estamos trabajando en el apoyo a mujeres emprendedoras, a través del diseño de productos que reduzcan la brecha en el acceso y se sumen a nuestro portafolio para Pymes. Trabajar en inclusión financiera implica también ofrecer educación, para lo que desarrollamos diferentes iniciativas destinadas a empoderar a los clientes en la toma de decisiones, fortaleciendo la gestión de sus finanzas personales.

#### INCLUSIÓN FINANCIERA

El acceso a nuestros productos y servicios como pilar para el desarrollo es una de las principales metas del Banco. De esta manera, la población puede beneficiarse de la bancarización a través del ahorro y el crédito. Fuimos pioneros en la creación de la Red de Corresponsales No Bancarios con el Banco del Barrio, acercando nuestros productos y servicios a las poblaciones mediante los pequeños comercios.

En el 2019, la institución cerró con 7,150 puntos corresponsales. En esta red contamos con el producto Cuenta Amiga, que permite el depósito de fondos y realización de transacciones, y cuyo único requisito es la presentación de la cédula de identidad.



#### **EDUCACIÓN FINANCIERA**

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

A través del programa de educación financiera "Pequeños Ahorradores" se logró llegar a 9,207 niños, para que conozcan los beneficios del ahorro. Esta fue una manera distinta de impartir educación financiera. Se lo hizo de una manera lúdica para que el aprendizaje de las finanzas resulte una experiencia divertida y los niños entiendan de forma amigable el manejo del dinero.

De la misma manera, realizamos programas de capacitación para jóvenes y adultos en los que se dieron a conocer importantes temas financieros:

Jóvenes : 10,265Adultos: 2,595

Colaboradores: 29,537

También en el mes de diciembre fuimos auspiciantes del V Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF) que la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) realizó en Quito junto a ASOBANCA.

Nos alegra enormemente que desde el organismo regulador ya se esté trabajando en una ley consensuada de educación financiera y que se contribuya a la creación de una estrategia nacional de inclusión financiera. Esta es nuestra apuesta por mejorar la calidad de la educación en nuestro país y el deseo que tenemos de contribuir a desarrollar habilidades esenciales para la vida de los estudiantes, para el ejercicio cabal de su ciudadanía. Sabemos que no es fácil y que no ocurre de la noche a la mañana, pero el impacto positivo de la educación financiera en las escuelas está ampliamente documentado. Creemos también que las alianzas público-privadas contribuyen a sostener la voluntad política necesaria para llevar la educación financiera a las aulas.





## GESTIÓN AMBIENTAL

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

Estos esfuerzos se integran además en nuestro compromiso con el papel de la banca en el desarrollo sostenible, alineados con los acuerdos internacionales al respecto. Potenciamos el aporte que podemos hacer desde nuestra operación y el involucramiento de los clientes. En este tema, en septiembre de 2019, Banco Guayaquil se convirtió en uno de los 130 bancos signatarios a nivel mundial de los Principios de una Banca Responsable promovidos por la iniciativa de Naciones Unidas UNEP-FI.

La eficiencia de los procesos busca una reducción de nuestro impacto ambiental en términos de consumo de energía y de las emisiones asociadas de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Los esfuerzos se enmarcan en nuestro Sistema de Gestión Ambiental, que abarca tanto el desempeño interno respecto a nuestra operación como la actuación sobre el impacto de nuestros productos y servicios, parte que estamos reforzando con el desarrollo de un Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social - SARAS.

El desempeño de conformidad con el sistema es sujeto a auditoría interna; de igual modo, monitoreamos los indicadores clave de nuestro impacto ambiental. Para nuestros cinco edificios principales, realizamos el seguimiento del consumo de electricidad, así como de combustibles por la flota de automóviles asociada, y compensamos las emisiones de GEI asociadas. El consumo de energía de dichos centros fue de 25,102 GJ, de los cuales el 57% fue electricidad y el resto combustible requerido tanto en las instalaciones como por la flota de vehículos asociada. En este conjunto de centros contamos con iniciativas de eficiencia energética destinadas a reducir el consumo de electricidad, que vamos haciendo extensivas también al resto de instalaciones. Entre las medidas, cabe señalar la instalación de luminarias LED y de sensores de movimiento para el encendido de luces, así como la renovación de los equipos de aire acondicionado por modelos más eficientes.

En el mes de noviembre tuvimos el gusto de participar como auspiciantes del evento "Ecuador Sostenible" organizado en Quito por la Red Pacto Global Ecuador.

En este espacio, Banco Guayaquil expuso un stand donde se presentaron todas las iniciativas en cuanto a mitigación y adaptación del cambio climático; manejo de desechos, programas ambientales de la institución y lo que significa la firma de los Principios para una Banca Sostenible.

#### PROVEEDORES A LARGO PLAZO

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

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

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2019	%
SERVICIO GENERALES 173		34,402,103	47%
TECNOLOGÍA	79	23,260,056	32%
MERCADEO	53	11,585,620	16%
EQUIPAMIENTO OFICINAS	16	1,798,664	2%
CONSTRUCCIÓN DE OFICINAS	22	1,593,259	2%
TOTAL	343	72,639,702	100%

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2019	%
LOCAL	324	71,882,663	99%
EXTRANJERO	19	757,040	1%
TOTAL	343	72,639,703	100%

#### TRANSPARENCIA Y MEJORES PRÁCTICAS

Banco Guayaquil se convirtió en la primera entidad financiera del país en obtener la certificación ISO 37001 otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Contamos con un Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS) que transparenta nuestras operaciones y cumple con las mejores prácticas internacionales en el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores.

Este certificado ratifica el compromiso que Banco Guayaquil junto con sus ejecutivos y su alta dirección tienen con sus Clientes, Accionistas y Socios de Negocios, toda vez que voluntariamente asumieron el compromiso de prevenir el soborno en sus operaciones y permitir que periódicamente se supervisen sus procesos.





# ANEXOS

OCUPACIONAL

1	• • •	ESTADOS FINANCIEROS DEL BANCO GUAYAQUIL DEL EJERCICIO 2019, DEBIDAMENTE AUDITADO POR LA FIRMA DE AUDITORES INDEPENDIENTES PRICEWATERHOUSECOOPERS
2	• • •	INFORME DEL COMISARIO
3	• • •	INFORME DEL AUDITOR INTERNO
4	• • •	INFORME DEL COMITÉ DE AUDITORÍA
5	• • •	INFORME DEL GOBIERNO CORPORATIVO
6	• • •	INFORME DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
7	• • •	INFORME DEL COMITÉ DE RETRIBUCIONES
8	• • •	INFORME DEL DEFENSOR DEL CLIENTE
9	• • •	INFORME DE LA GESTIÓN PARA PREVENIR EL LAVADO DE DINERO
0	• • •	INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
11	• • •	INFORME DE ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
12	• • •	INFORME DE COMITÉ DE ÉTICA
17	• • •	INFORME DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD



#### **INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES**

A los señores Accionistas y Miembros del Directorio

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2020

#### Opinión

Hemos auditado los estados financieros del Banco Guayaquil S.A. (el Banco), que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2019 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2019, el desempeño de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas contables y disposiciones específicas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

#### Fundamentos de la opinión

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

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

#### Independencia

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

#SomosTuAliado

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda. Av. Rodrigo Chavez s/n, Urbanización Parque Empresarial Colón, Mz. 275, Solar 1, Edificio Metropark, 4to Piso. Guayaquil - Ecuador.

T: (593-4) 3700 200





### Asuntos significativos de la auditoría

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

Asuntos significativos de auditoría	Como enfocamos los asuntos en nuestra en auditoría
Valuación de inversiones	
La valuación de las inversiones medidas a valor razonable es considerada como un área relevante debido a lo significativo del rubro y los resultados que se generan por el proceso de valoración conforme a lo descrito en la Nota 2 e) a los estados financieros.	Entendimos y evaluamos el diseño y la efectividad de los controles asociados al proceso de la valoración y registro de los activos medidos a valor razonable.  Verificamos la apropiada aplicación de las disposiciones establecidas por la Superintendencia de Bancos para la valoración y registro acorde a la normativa vigente.  Para los títulos que se negocian en un mercado activo, se obtuvieron los precios de mercado de fuentes independientes de precios de libre acceso, los cuales fueron confrontados con los utilizados por la Administración en la valoración.  Para los títulos que carecen de un mercado activo, se evaluaron los cálculos del valor de mercado en función de la metodología usada por el Banco.  Recalculamos de forma independiente el valor razonable de una muestra representativa de inversiones y, validamos que en general, la valoración de los activos financieros medidos a valor razonable se encuentra dentro de los parámetros esperados de mercado conforme lo requerido por la normativa vigente y las normas contables.
Calificación de activos de riesgo y contingentes  La calificación de activos de riesgo y contingentes es considerada como la estimación más significativa de los estados financieros del Banco, debido a que la normativa relacionada a la determinación de las provisiones es compleja por el alto número de variables	Entendimos y evaluamos el diseño y la efectividad de los controles asociados al proceso para la calificación de cartera de créditos e inversiones.

Página 2 de 67





Asuntos significativos de auditoría	Como enfocamos los asuntos en nuestra en auditoría
que se deben considerar tal como se describe en la Nota 2 g) a los estados financieros.	Segmentamos nuestras pruebas para los diversos tipos de activos como son: Inversiones, Cartera de créditos, Cuentas por cobrar y Otros activos, además de las cuentas contingentes. Dentro de cada uno de estos rubros se han segmentado subcategorías de acuerdo a lo determinado por la normativa establecida por el ente de control.
	Obtuvimos la base de datos de la calificación de los activos de riesgo y contingentes del Banco y validamos la exactitud e integridad de dicha base en los aspectos que son relevantes para el cálculo de las provisiones requeridas.
	Reprocesamos la información contenida en la base de datos y validamos lo apropiado de la clasificación y la correcta aplicación de los criterios de calificación para cada tipo de activo de riesgo y contingentes.
Reconocimiento de ingresos - Intereses	
El reconocimiento de los intereses ganados en la cartera de créditos depende de variables según el tipo de crédito, la morosidad de los mismos, la existencia de reajustes o abonos, entre otros, lo cual incide sobre la complejidad del proceso de reconocimiento. Ver Nota 2 c) a los estados financieros.	Evaluamos y validamos los controles generales de información a nivel de todo el Banco y el diseño y la efectividad operativa de los sistemas y controles que son relevantes para este rubro.  Enfocamos nuestro trabajo en los siguientes aspectos que consideramos son los principales elementos que sirven de base para la determinación del ingreso:
	<ul> <li>Clasificación del tipo de cartera de crédito</li> <li>Reajustes de tasas de interés</li> <li>Vencimiento de créditos, reversión de intereses por créditos vencidos y cartera que no devenga intereses</li> <li>Intereses de mora</li> <li>Reestructuraciones, novaciones y refinanciamiento de créditos</li> <li>Abonos anticipados de capital, cambios en las tablas de amortización</li> <li>Recuperación de cartera vencida</li> <li>Cartera recuperada mediante dación de pago</li> </ul>
	Realizamos un recálculo de los intereses ganados mediante el uso de las bases de datos proporcionadas por el Banco para validar que los resultados se encuentren dentro de los parámetros esperados en este tipo de procedimiento.

Página 3 de 67





#### Otra información

La Administración es responsable por la preparación de otra información. Otra información comprende el Informe a los Accionistas 2019 (que no incluye los estados financieros ni el informe de auditoría sobre los mismos). Se espera que el Informe a los Accionistas 2019 esté disponible después de la fecha de nuestro informe de auditoría.

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

En conexión con la auditoría de los estados financieros, nuestra responsabilidad es leer el Informe a los Accionistas 2019 cuando esté disponible, y al hacerlo, considerar si esta información contiene inconsistencias materiales en relación con los estados financieros o con nuestro conocimiento obtenido durante la auditoría, o si de otra forma parecería estar materialmente incorrecta.

Si, al leer el Informe a los Accionistas 2019, concluyéramos que existen inconsistencias materiales de esta información, nosotros debemos reportar este hecho a los Accionistas y Miembros del Directorio.

#### Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros

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

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

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

#### Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de los estados financieros

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

Página 4 de 67





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

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

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

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

Página 5 de 67





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

Pricewaterhouse Coopers

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

Juan Carlos Sáenz P.

Socio

No. de Licencia Profesional: 17-223

Página 6 de 67



BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES

ACTIVOS		PASIVO Y PATRIMONIO	
Fondos disponibles	932,001	Obligaciones con el público	3,718,315
Inversiones	625,058	Obligaciones inmediatas	10,316
Cartera de créditos, neta	3,204,457	Cuentas por pagar	183,637
Cuentas por cobrar, neto 5		Obligaciones financieras	594,502
		Valores en circulación	4
Bienes realizables, adjudicados por pago, de arrendamiento mercantil y no utilizados por la institución, neto	2,673	Obligaciones convertibles en acciones, aportes para futuras capitalizaciones y deuda subordinada	30,560
Propiedades y equipos, neto	130,844	Otros pasivos	1,178
Otros activos	128,129	Patrimonio	538,856

Total del activo	5,077,368	Total del pasivo y patrimonio	5,077,368
Cuentas	Contingentes	1,652,430	
Cue	entas de orden	12,022,271	

Angelo Caputi O. Presidente Ejecutivo ⊄arlos Cevallos Contador



ESTADO DE RESULTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019 EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES

CUENTA	MONTO
Intereses y descuentos ganados	343,112
Intereses causados	103,899
Margen neto de intereses	239,213
Comisiones ganadas	44,481
Ingresos por servicios	126,068
Comisiones causadas	25,989
Utilidades financieras	10,246
Pérdidas financieras	5,807
Margen bruto financiero	388,213
Provisiones para activos de riesgo	63,050
Margen neto financiero	325,163
Gasto de operación	207,340
Margen de intermediación	117,823
Otros ingresos operacionales	929
Otras pérdidas operacionales	87
Margen operacional	118,665
Otros ingresos	11,956
Otros gastos y pérdidas	2,462
Utilidad antes de participación de los empleados en las ultilidades e impuesto a la renta	128,159
Participación de los empleados en las utilidades	19,224
Utilidad antes el impuesto a la renta	108,935
Impuesto a la renta	28,202
Utilidad neta	80,733

Angelo Caputi O. Presidente Ejecutivo

darlos Cevallos Contador



ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019

EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES

FLUJO DE CAJA EN ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	MONTO
Intereses y descuentos ganados	338,320
Comisiones ganadas	44,481
Intereses y comisiones pagadas	-123,065
Pagos operativos, impuestos y a empleados	-251,904
Utilidades financieras	4,439
Ingresos por servicios	126,068
Otros ingresos no operacionales	9,107
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES	147,446
DE CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	147,440
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	
Inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	-107,174
Cartera de créditos	-617,878
Bienes adjudicados, por arrendar y recuperados	1,213
Obligaciones con el público	397,846
Obligaciones inmediatas	-11,689
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-190,236
FLULOG DE CALA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	0.700
Adquisición de propiedades y equipos	-9,389
Incremento de gastos diferidos	-7,561
Disminución de acciones y participaciones	618
Incremento de fondo de liquidez	-34,225
EFECTIVO NETO UTILIZADO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-50,557
FLUJOS DE CAJA EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	8,945
Incremento de obligaciones financieras	304,666
Dividendos pagados por anticipado	-5,000
Dividendos pagados	-27,440
EFECTIVO NETO UTILIZADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO	-281,171
FONDOS DISPONIBLES	
Aumento neto del año	40,378
Saldo al comienzo del año	891,623
SALDO AL FINAL DEL AÑO	932,001

Angelo Caputi O. Presidente Ejecutivo Zarlos Cevallos Contador



ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019
EXPRESADO EN MILES DE DÓLARES

UTILIDAD NETA DEL AÑO	80,733
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales:	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	63,050
Reversión de provisiones	-1
Depreciaciones	11,681
Amortizaciones	14,606
Provisión para jubilación patronal	4,902
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	-896
Utilidad neta en venta de propiedades y equipo	-16
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	-324
CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS:	
Cuentas por cobrar	-12,506
Gastos anticipados y otros activos	-7,800
Cuentas por pagar	-5,981
Otros pasivos	-2
EFECTIVO NETO PROVENIENTE DE ACTIVIDADES DE OPERACIÓN, ANTES DE CAMBIOS DE ACTIVOS Y PASIVOS OPERACIONALES	147,446

Angelo Caputi O. Presidente Ejecutivo

darlos Cevallos Contador





#### INFORME DE COMISARIO

A los miembros del Directorio y Accionistas del

Banco Guayaquil S.A.

Guayaquil, 22 de enero del 2020

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros del Banco Guayaquil S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2019 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y un resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha 22 de enero del 2020.

#### Responsabilidades de la Administración del Banco por los estados financieros

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

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

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

#### Responsabilidades del Auditor Externo - Comisario

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

#### #SomosTuAliado

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda. Av. Rodrigo Chavez s/n, Urbanización Parque Empresarial Colón, Mz. 275, Solar 1, Edificio Metropark, 4to Piso. Guayaquil - Ecuador. T: (593-4) 3700 200





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

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

#### Requerimientos legales y regulatorios

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

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

Página 2 de 3





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

- En la planeación y ejecución de nuestra auditoria de los estados financieros del Banco Guayaquil
  S.A., consideramos su estructura de control interno, a efectos de determinar nuestros procedimientos
  de auditoría con el propósito de expresar una opinión sobre los estados financieros. Los asuntos que
  surgieron como resultado de nuestra evaluación son comunicados en forma separada.
- La información requerida en Capítulo III del Título X del Libro I de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, sobre el Informe de los Auditores Independientes sobre la aplicación de ciertos procedimientos convenidos sobre prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, consta en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 279 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.
- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2019 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.
- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.

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

Pricewaterhouseloopers

Página 3 de 3



Guayaquil, 15 de enero del 2020

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

En mi calidad de Auditora Interna, nombrada por la Junta General de Accionistas del Banco Guayaquil S. A., y en cumplimiento a disposiciones legales vigentes, a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2019.

#### 1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS:

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2019, y los correspondientes estados de Pérdidas y Ganancias y de Cambios en el Patrimonio por el año terminado en esa fecha.

#### Responsabilidad de la Administración del Banco sobre los estados financieros

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

#### Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad como Auditora Interna del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros, con base en los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2019. Las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estas normas requieren que se cumpla con los principios éticos establecidos, así como que se planifiquen y ejecuten pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no errores importantes. Una auditoría incluye también la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados. La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son

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

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

#### **Opinión**

En mi opinión, los mencionados estados financieros **presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2019**, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

#### 2.- INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

De conformidad con lo que señala el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y las disposiciones complementarias contenidas en el Art. 3 de la Sección I, del Capítulo II del Título X, y en el Art. 10 de la Sección III del Capítulo II del Título XVII del Libro I la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como Auditora Interna, informo que durante el año 2019 se llevaron a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que tanto las operaciones como los procedimientos del banco se ajustan a la Ley, a sus Estatutos y a las normas y políticas internas. Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Guayaquil S.A. cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- La administración del Banco expidió, actualizó y cumplió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión prudente, basada en conceptos de "Buen Gobierno Corporativo".
- Durante el período examinado, la administración del Banco cumplió con las Resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el Directorio y con las emanadas por la entidad de control.
- Durante el año 2019, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, pudiendo

determinar que la gestión y administración integral de riesgos aplicada por el Banco, permitió mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para evaluar, medir, controlar y monitorear los Riesgos de Crédito, de Liquidez, de Mercado y Operativo.

- El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos por el Organismo de Control.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito, (Formularios No. 250 A, 250 B y 250 C);
- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios 231-A, 231-B y 231-C), se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.
- La información que utiliza internamente el banco para la toma de decisiones y la que es solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del banco y de bases de datos actualizadas.
- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, lo que permite disponer de información confiable, contribuyendo al logro de los objetivos del Banco, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguardando los activos.
- De igual manera, se efectuó el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emanadas por los auditores de la entidad de control, así como las emitidas por los auditores externos y los propios señalados por auditoría interna.
- De manera trimestral, durante el año 2019 en cumplimiento a instrucciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se efectuó el seguimiento de las observaciones pendientes de implementación de la auditoría GREC realizada por el Organismo de Control en los años 2014 y 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2019.
- Durante el año 2019 se efectuaron revisiones sobre el cumplimiento de normativas de Gobierno Corporativo, pudiendo evidenciar que el banco cumple satisfactoriamente las mismas.

de actividades ilícitas.

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

Los controles aplicados por Banco Guayaquil para la Prevención de Operaciones relacionadas con Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos son apropiados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como auditoría interna evaluamos la adecuada gestión que sobre este aspecto realizan tanto el Comité, como la Unidad y el Oficial de Cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se procesan en las oficinas y departamentos del Banco. De acuerdo a instrucciones del Organismo de Control, realizamos también el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2019 preparado por la Oficial de Cumplimiento y reportado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes

4. 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 establecido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador y las mejores prácticas derivadas de la aplicación de las Normas para el ejercicio profesional de la Auditoría Interna difundidas por el Instituto de Auditores Internos Global.

En el mes de julio del año 2019, el Instituto de Auditores Internos de España en conjunto con el Instituto de Auditores Internos del Ecuador otorgaron al Banco Guayaquil el Certificado de Calidad de la Actividad de Auditoría Interna. Producto de la evaluación exitosa practicada a nuestros procesos de gestión de Auditoría Interna, esta certificación nos convierte en la primera institución financiera en el país y una de las pocas en la región, que ha obtenido el certificado de calidad de la función de Auditoría Interna, la misma que tendrá duración de 5 años, debiendo ser reevaluada al término de ese plazo, con lo que se reafirma el compromiso de la Administración del Banco Guayaquil en el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la institución.

**Atentamente** 

Sheila Chiang M.

Auditora Interna Calificada por la Superintendencia de Bancos Resoluciones No. IDG-DJyTL-2012-090 y SB-IRG-2019-1334 Guayaquil, 15 de enero de 2020

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

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

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

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

Las principales actividades efectuadas por el Comité durante el año 2019 fueron:

- 1. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2019.
- 2. Conocimos los informes emitidos durante el año 2019 por el departamento de Auditoría Interna a nivel nacional y el detalle de los hallazgos, recomendaciones, respuestas de las distintas áreas auditadas, así como el nivel de riesgo de cada uno.
- 3. Conocimos los resultados de las evaluaciones de los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco para evitar operaciones con personas vinculadas.
- 4. Conocer el estado de los planes de acción acordados por Auditoría Interna con los responsables de los procesos evaluados, para asegurar la eficacia de los controles mitigantes de los riesgos identificados.
- 5. Conocimos los oficios relevantes emitidos por la Superintendencia de Bancos, en especial aquellos relacionados con las actividades y notificaciones realizadas al Banco, tomando nota de las respuestas remitidas según el caso.
- 6. C6. Conocimos el seguimiento trimestral que el Departamento de Auditoría Interna ha venido realizando con las diferentes áreas responsables de la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría GREC, producto de la supervisión efectuada por la Comisión de Auditores

- de la Superintendencia de Bancos en los años 2014 y 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2019.
- 7. Conocimos los resultados de la evaluación externa realizada por el Instituto de Auditores Internos de España en conjunto con el Instituto de Auditores Internos del Ecuador, a los procesos aplicados por la actividad de Auditoría Interna.
- 8. Revisamos y analizamos la terna para la contratación de la firma de auditores externos para el periodo 2019, recomendando al Directorio la contratación de la firma PricewaterhouseCoopers Cía. Ltda.
- Revisamos y analizamos la terna para la contratación de las firmas calificadoras de riesgos para el periodo 2019, recomendando al Directorio la contratación de las firmas Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings.
- 10. Presentamos al Directorio el informe trimestral de las actividades desarrolladas por el comité, con nuestra apreciación sobre el funcionamiento de los sistemas aplicados por las distintas unidades de negocio o apoyo que expusieron su funcionamiento ante el Comité.
- 11. Conocimos el seguimiento a los informes trimestrales sobre el cumplimiento del Plan de Trabajo del año 2019 de la Unidad de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos.
- 12. Mantuvimos varias sesiones con los funcionarios del banco para conocer con más profundidad las estratégicas y procedimientos del banco y su apego a los objetivos institucionales. En particular, durante el 2019 conocimos el funcionamiento de las áreas de Riesgo Integral, Tecnología, Operaciones, Contabilidad, Organización y Métodos, conociendo principalmente los siguientes aspectos, entre otros:
  - Misión
  - Visión
  - Objetivos
  - Estructura organizacional
  - Coberturas
  - Proyectos y sus avances
  - Procesos
- 13. Conocimos los informes trimestrales de calificación de Riesgo del Banco practicados por las firmas Sociedad Calificadora de Riesgos Latinoamericana y Pacific Credit Ratings.
- 14. Conocimos las principales recomendaciones que contiene el informe del Memo de Control Interno del año 2018 del Banco Guayaquil, emitido por los auditores externos, y el seguimiento de aplicación de los mismos.
- 15. Conocimos el seguimiento efectuado al informe de Cumplimiento de Obligaciones Tributarias que los auditores externos de Deloitte & Touche Cía. Ltda. emitieron con corte 31 de diciembre del 2018.
- 16. Actualizamos el Reglamento para la Conformación y Funcionamiento del Comité de Auditoría.
- 17. Conocimos y aprobamos la actualización del Estatuto y política de Auditoría Interna, alineados a lo establecido por la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las Normas Internacionales para la

práctica profesional de Auditoría Interna y el Código de Ética, enfocado en la mejora continua de los procesos del área.

- 18. Conocimos el resultado del avance de la auditoría realizada por los auditores externos PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda., respecto de los informes a emitir sobre los estados financieros del Banco Guayaquil con fecha de corte 31 de diciembre del 2019.
- 19. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2020.

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

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

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

**Atentamente** 

Alm. Fernando Donoso Morán Presidente del Comité de Auditoría



Guayaquil, 10 de enero del 2020

#### **INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO**

Banco Guayaquil siguió implementando durante el 2019 las mejores prácticas de Gobierno Corporativo en donde la institución busca constantemente perfeccionar los procesos y estructuras internas que aseguren el estricto cumplimiento de las normas internacionales, las leyes de Ecuador y los estatutos sociales.

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

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil al 31 de diciembre de 2019 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 2019	7,094	100.00%	
NATURAL	6,846	96.50%	
JURÍDICA	248	3.50%	
A DICIEMBRE 2018	7,041	100.00%	
NATURAL	6,791	96.45%	
JURÍDICA	250	3.55%	
A DICIEMBRE 2017	6,813	100.00%	
NATURAL	6,572	96.46%	
JURÍDICA	241	3.54%	

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

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones <1,000	0.17%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	0.90%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	1.07%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	5.15%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	2.85%
Acciones >100,000	89.86%
TOTAL	100%

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

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
< 1 año	132	1.86%
>=1 <= 3 años	406	5.72%
>3 < =5 años	173	2.44%
> 5 años	6,383	89.98%
TOTAL	7,094	100%

### 4. Fechas y tipos de Junta de Accionistas:

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2018	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2019
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA
	5/2/19	23/9/19
JUNTAS REALIZADAS	1	1
NÚMERO DE ACCIONISTAS	7,030	7,094
CAPITAL SOCIAL	370,170,000	391,905,000
TOTAL DE VOTOS REPRESENTADOS	81.44%	80.61%

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

MECANISMOS DE DIFUSIÓN PAR ALA INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS				
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONISTAS			
OFICINA PRESENCIAL DEL ACCIONISTA	1,553			
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	170			
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	2,957			

BANCO GUAYAQUIL EN 2019

**B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO** 

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

aspectos:

a. Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad

en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y de las acciones de control

recomendadas para minimizar tales riesgos.

Ver Detalle: Informe del Comité Integral de Riesgos.

b. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias

de la organización encargadas de su evaluación: Auditor interno y Comité de Auditoría.

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

c. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias

de la organización encargadas de su evaluación: Comité de Cumplimiento.

Ver Detalle: Informe de la Gestión de Cumplimiento del Programa de Prevención del Lavado de Activos

y del Financiamiento del Terrorismo.

d. Determinación y resolución de los conflictos de interés que permitan identificar con claridad las

relaciones de la entidad.

Auditoría Interna manifiesta que del resultado de las pruebas no se han identificado transacciones o

decisiones que vulneren las normas de conflicto de interés diseñadas para proteger los intereses de los

depositantes, así como también que las mismas fueron validadas y su aplicación ha sido consistente en

las diferentes transacciones examinadas

Banco Guayaquil cumple adecuadamente las Políticas de Prevención de Conflictos de Interés aprobadas

por el Directorio y que en las transacciones examinadas no se han vulnerado dichas políticas.

e. Política de transparencia, ejecución en relación al usuario de servicios financieros, estadísticas de

reclamos y consultas realizadas por los clientes, resueltas por la institución o las que hubiere tomado

conocimiento el organismo de control.

Ver Detalle: Informe del Área de Atención al Cliente.

94

#### 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 2019 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:

ТЕМА	PARTICIPANTES
PRESENTACIÓN ESCENARIOS ECONÓMICOS 2019- 2020	9
INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN	9
LA BANCA: UNA VISIÓN DE FUTURO, ESTABILIDAD FINANCIERA, INCLUSIÓN Y DESARROLLO	7
SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO AMBIENTA Y SOCIAL	5
RIESGO DE LIQUIDEZ , MERCADO Y OPERATIVO	6
SENSIBILIZACIÓN DE LA NORMA ISO 37001: ANTI SOBORNO	7

#### C. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL

#### 1. Información del equipo gerencial del Banco Guayaquil

DESCRIPCIÓN DE NIVEL	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	AÑOS DE SERVICIO
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	32
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	32
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	12
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	39

#### 2. Clasificación del equipo gerencial por nivel de estudios: secundaria, superior y posgrado

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

#### D. INFORMACIÓN LABORAL

#### 1. Características de los colaboradores de la institución

AÑO	AÑO FEMENINO		TOTAL
2019	1,612	1,243	2,855
2018	1,615	1,276	2,891
2017	1,577	1,240	2,817

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

AÑO	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSGRADO	TOTAL
2019	1,640	1,059	156	2,855
2018	1,689	1,041	161	2,891
2017	1,683	979	155	2,817

#### 3. Capacitación:

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

CAPACITACIÓN LOCAL				
AÑO	CURSO PRESENCIAL	CURSO VIRTUAL	CAPACITACIÓN EXTERIOR	TOTAL
2019	1,016,931	6,500	15,995	1,039,426
2018	810,259	9,026	24,652	843,939
2017	518,034	4,748	0	522,782
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:			US\$ 2,406,146	

#### E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES:

Al 31 de diciembre de 2019, el número de accionistas que han realizado el proceso de desmaterialización asciende a: 2,957 accionistas que han desmaterializado totalmente, 4,133 accionistas que han desmaterializado parcialmente, y existen todavía 4 accionistas que tienen pendiente desmaterializar.

Por otro lado, en lo que respecta a la Desmaterialización de Acciones por capital pagado al 31 de diciembre de 2019, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado asciende a US\$ 383,740,613, quedando todavía pendiente por desmaterializar US\$ 8,163,391.

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por el Banco Guayaquil S.A. durante el año 2019, en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

**Atentamente** 

Ec. Danilo Carrera Drouet Presidente del Comité de Gobierno Corporativo



Guayaquil, 10 de enero de 2020

#### INFORME ANUAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

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

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

Este objetivo se ha logrado a través de la puesta en práctica de 39 talleres presenciales que se dirigieron a 9,207 niños; 115 talleres para 10,265 jóvenes a través del programa "Compañeros de Banca", y 49 talleres en donde participaron 2,595 adultos.

El programa también incluyó la capacitación de clientes y no clientes, además de otros grupos de interés tales como: colaboradores, proveedores, accionistas, banqueros del barrio y comunidad en general. La cantidad de personas capacitadas durante el 2019 fue de 29,537 personas.

Es importante destacar que los talleres son impartidos a nivel nacional por más de 110 colaboradores de la institución.

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

MALLA DE EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA - 2019		
FACTORES	PORCENTAJE	
FORMACIÓN DE FACILITADORES- COLABORADORES DE BANCO GUAYAQUIL	100%	
ELABORACIÓN, REVISIÓN E IMPRESIÓN DEL MATERIAL DIDÁCTICO	100%	
ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL AÑO 2019	100%	
CAPACITACIÓN PRESENCIAL	100%	
MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA	100%	
ELABORACIÓN Y CONTROL DE INDICADORES	100%	
APROBACIÓN DEL INFORME DE CUMPLIMIENTO-FASE 4 PARTE DEL COMITÉ GC	100%	
APROBACIÓN DEL INFORME DE CUMPLIMIENTO-FASE 4 POR PARTE DEL DIRECTORIO	100%	
APROBACIÓN DEL INFORME DE CUMPLIMIENTO-FASE 4 POR PARTE DE LA JUNTA DE ACCIONISTAS	100%	
APROBACIÓN DEL PROGRAMA DE EDUACIÓN FINANCIERA PARA EL AÑO 2020 POR PARTE DEL DIRECTORIO	100%	
CALIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	100%	

Atentamente

Ec. Julió Mackliff E. Vicepresidente Ejecutivo - Gerente General



Guayaquil, 9 de enero de 2020

## 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 9 de enero de 2020, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, en la sesión el Comité de Retribuciones se conoció sobre el cumplimiento de la relación de rangos salariales para administradores y representantes legales, del que se desprende que se está cumpliendo con los rangos salariales determinados por el artículo 5 del capítulo IX del título XIV del Libro I Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero. Se revisó el efecto de los incrementos salariales realizados en noviembre de 2019 sobre los planteamientos realizados en el 2015 sobre el Proyecto Hay.

**Atentamente** 

Andrés Arens Presidente del Comité De Retribuciones



Guayaquil, 10 de enero de 2020

#### **INFORME ANUAL**

Señores

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS
BANCO GUAYAQUIL S.A.

Presente

De mis consideraciones,

De conformidad con lo establecido en la Resolución Nº SB-2018-1140 del 14 de Noviembre del 2018, mediante la cual fui designado Defensor del Cliente de Banco Guayaquil S.A.; en razón de haber cumplido con los requisitos y no encontrarme incurso en las inhabilidades previstas en la Resolución Nº 291-2016-F; y comprometiéndome a cumplir durante el período designado con las disposiciones señaladas en la "Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado" y la "Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas".

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.12 de la Resolución Nº SB-2018-904 literal 12.3; establece que dentro de las obligaciones como defensor de cliente está la presentación de un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el Art.14 de la Resolución Nº SB-2018-904, "en aplicación a lo dispuesto en el artículo 157 del Código Orgánico Monetario y Financiero, los clientes o usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer quejas o reclamos ante el defensor del cliente, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios que consideren les han venido ocasionando".

Procedo a emitir el siguiente informe anual del período 2019:

## 1. DE LA GESTIÓN

# Período: Enero - diciembre 2019

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

## 2. RECLAMOS DE CLIENTES INGRESADOS

En el año 2019, en esta defensoría se ingresaron 527 reclamos.

MES	CLIENTES
ENERO	46
FEBRERO	46
MARZO	47
ABRIL	42
MAYO	42
JUNIO	47
JULIO	43
AGOSTO	43
SEPTIEMBRE	45
OCTUBRE	42
NOVIEMBRE	42
DICIEMBRE	42
TOTAL	527

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



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

## 3. MOTIVO DE RECLAMOS

En el año 2019, de los 527 casos ingresados, se atendieron 242 reclamos relacionados con "Servicios No Financieros", estos incluyen cargos en tarjetas o débitos en cuenta corriente o de ahorro por seguros, servicios o transacciones no autorizados por los usuarios.

El siguiente grupo de reclamos más frecuente tiene que ver con "Saldo Deuda" con 117 casos, equivalentes al 22%, incluyen solicitudes de reliquidaciones para pagos de deudas, pedidos para refinanciar, etc.

Los demás motivos agrupan el 32% de los reclamos.



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

### 4. RECLAMOS POR CIUDAD

Se atendieron reclamos de usuarios a nivel nacional, siendo Guayaquil, Quito y Durán las que más casos presentaron, representando en conjunto el 74.5% del total.



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

## 5. CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el 2019 se remitieron 4 casos a la Superintendencia de Bancos para que resuelvan luego de haber realizado las Audiencias de Conciliación, debido a que no se logró un acuerdo.

## **6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- El 46% de reclamos presentados fueron por cobros de seguros, servicios o transacciones no autorizadas en tarjetas de crédito, cuentas de ahorro y corrientes. En muchos casos los usuarios indican que no reciben los estados de cuentas, principalmente en las tarjetas de crédito, lo que hace que se enteren tiempo después de cargos no autorizados y dificulte la presentación oportuna de discrepancias.
- Se recomienda verificar el canal de atención telefónica, porque muchos clientes llaman a la extensión del defensor del cliente al no poder canalizar sus requerimientos de información o servicios en el canal telefónico.
- Los reclamos atendidos por esta Defensoría mayormente son resueltos por la institución bancaria con acuerdo de las partes.

**Atentamente** 

Ing. Arturo Morales Defensor del Cliente



Guayaquil, Enero del 2020

INFORME DE LA GESTIÓN DE CUMPLIMIENTO Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (PLAFT)

A los señores miembros del Directorio y Accionistas del Banco Guayaquil:

Los nuevos retos de las áreas de cumplimiento es estar enfocados en la **innovación financiera responsable** la misma que debe estar alineada a los requisitos de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (PLAFT) que nos permitirá seguir explorando los avances de las nuevas tecnologías desde una perspectiva del control PLAFT.

En este año 2019 el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo reafirmó su apoyo a la innovación que surge en el mundo con las instituciones de tecnología financiera, también conocidas como Fintech; sin embargo, reiteró que deben estar alineadas a los estándares de este organismo para evitar ser un mecanismo por el cual se blanqueen capitales. Como país nos encontramos muy atentos a las actualizaciones normativas, las mismas que deberían estar alineadas a controles relacionados con estas nuevas tecnologías basadas en un enfoque de riesgo.

En respuesta a aquello, Banco Guayaquil ha venido desarrollando nuevos y diversos controles PLAFT enfocados en aquellos productos que en la actualidad son aperturados en canales digitales, y desarrollando en paralelo, esquemas de monitoreo altamente eficaces que nos han permitido evolucionar en este nuevo modelo de negocio.

Como hito destacado a nivel país se ha iniciado la preparación para la Evaluación Nacional de Riesgos en conjunto con el Banco Mundial, ejercicio interinstitucional que permitirá al país, identificar, evaluar y entender los riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo que enfrenta en concordancia a lo determinado en la recomendación uno del GAFI y prepararnos para la evaluación mutua en el año 2021, en esta actividad Banco Guayaquil está participando activamente como parte del módulo Bancario dentro de este proceso de evaluación.

Principales logros destacados en el modelo de gestión PLAFD desarrollado por Banco Guayaquil:

Contar con una cultura de prevención y una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.- El compromiso de la alta gerencia es el factor clave que

nos ha permitido mantener una cultura de prevención activa y dinámica, manteniendo un equipo de Cumplimiento altamente capacitado y logrando este año la calificación ante la Superintendencia de Bancos como Oficial de Cumplimiento, de 3 funcionarios conforme nuestro plan de sucesión. Adicionalmente en este año se fortaleció el equipo Cumplimiento incluyendo en sus líneas de trabajo el proceso de atención de oficios de la UAFE permitiéndonos tener una visión 360 del cliente analizado y efectividad en los tiempos de respuesta al ente de control.

De manera consecutiva nuestra Oficial de Cumplimiento ocupa la designación en calidad Vicepresidenta del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA y ha sido designada por la Unidad de Análisis Financiero y Económico como participante en el módulo bancario en la Evaluación Nacional de Riesgo.

Actualizar nuestro manual de políticas y procedimientos, para Prevenir el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos (PLAFT).- Contamos con la vigésima segunda actualización de nuestro Manual PLAFT, la misma que fue aprobado por el Directorio y actualizado en el mes de julio 2019, permitiéndonos incluir en esta guía práctica temas como: controles y procesos en productos digitales, aplicación de la nueva normativa CRS, nueva metodología de riesgos de oficinas, señales de alerta para productos digitales y criptomonedas, entre otros.

Capacitar a todos los colaboradores con el objetivo de mantenerlos preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.- Dentro de este objetivo es importante destacar la participación de nuestra Oficial de Cumplimiento como ponente en eventos de capacitación muy reconocidos en la Industria organizado por la Asobanca y el Banco Central del Ecuador permitiendo generar espacios de diálogo con otros sujetos obligados a reportar. También se tuvo la oportunidad de participar en el Taller "Metodología de Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo del Banco Mundial", generando sinergia con las diferentes entidades públicas y privadas que participaron en esta actividad.

La Unidad de Cumplimiento trabajó en conjunto con el área de Talento Humano en la actualización del Curso Virtual, el mismo que forma parte de una sinergia realizada por el área de Seguridad Integral donde se incluyeron nuevos casos alineados a tipologías presentadas durante este año y los cambios normativos vigentes, alcanzando el 99% de aprobación del curso de actualización anual.

De manera presencial, se capacitó a 532 colaboradores en temas de prevención, destacando en este año el apoyo de la Subgerencia de Seguridad Integral Norte que nos permitió tener un mayor alcance en temas de capacitación y procesos investigativos en esa regional alineados al Proyecto Céntrico del Banco.

Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento fue capacitada en un 100%. Dentro de las capacitaciones destacadas en el año 2019, fue la realizada en el mes de junio, donde contamos con la

visita de un funcionario del OFAC e insitu se pudieron revisar temas conceptuales y casos de uso de la región, finalmente logramos certificarnos como implementadores de la ISO37001.

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

Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada.- El éxito de un programa PLAFT depende del establecimiento efectivo de estrategias de monitoreo alineados a las nuevas tendencias de la industria, lo cual ha permitido que este año 2019 se realicen actualizaciones muy importantes en nuestras herramientas de control que nos permitirá fortalecer la gestión de análisis y estar alineados a las nuevas tendencias relacionadas con la transformación digital. En paralelo se han mantenido las campañas de actualización de perfiles de clientes, campaña de actualización de datos enfocados a segmentos específicos de clientes y campañas de actualización de la declaración patrimonial anual de Funcionarios y Colaboradores.

En este año finalmente tuvimos que trabajar arduamente en la aplicación de la normativa CRS (COMMON REPORTING STANDAR), cuyo objetivo es la lucha contra la evasión fiscal a través de la cooperación internacional, Banco Guayaquil de manera satisfactoria pudo estar preparado para los primeros hitos del año 2019, incluyendo la estructura que será entregada al Servicio de Rentas Internas en el año 2020, el desarrollo de esta actividad fue en función a los procesos FATCA vigentes.

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

**Auditoria Interna:** De manera trimestral se ha cumplido de manera "satisfactoria", con la evaluación al plan de trabajo de nuestra Unidad, se destaca el cumplimiento del 100%. En este año hemos realizado seguimiento a los informes de auditoría interna a nivel nacional, y cumplido con programas de revisiones in situ por parte de cumplimiento a 4 oficinas.

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

Para finalizar es importante mencionar que para el año 2020 se tiene planificado fortalecer nuestro programa de prevención apoyado en el cumplimiento del plan de trabajo anual en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo mediante la aplicación de los objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas PLAFT, administración de perfiles y monitoreo, capacitaciones y auditorías.

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

**Atentamente** 

Sheyla Paz Hurel Oficial de Cumplimiento



Guayaquil, enero de 2020

#### INFORME DEL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

Durante al año 2019 los procesos de gestión de riesgos del Banco Guayaquil se alinearon a la visión del Proyecto Céntrico, eje central de la Planificación Estratégica para el período 2018 - 2022, y que tiene por objetivo desarrollar e implementar un modelo de gestión centrado en el cliente.

En este nuevo escenario, los procesos de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los cuales está expuesta la institución, se reorientaron hacia un enfoque diferenciador por segmento y por canal, con énfasis en el análisis y control de riesgos de los canales digitales.

Previo a informar los resultados de las posiciones de riesgo asumidas por el Banco por cada tipo de riesgo, es importante exponer en resumen las características del entorno macroeconómico bajo el cual operó el sistema financiero ecuatoriano durante el año 2019.

En primer lugar, es importante mencionar que la liquidez de la economía nacional ha mantenido períodos irregulares de sostenibilidad dado el limitado acceso a financiamiento exterior, sin embargo, la reactivación de las relaciones con organismos multilaterales principalmente el Fondo Monetario Internacional (FMI) han permitido recibir recursos por US\$ 902 millones hasta noviembre 2019, motivo por el cual la liquidez total, constituida por la Oferta Monetaria y el Cuasi dinero, registró con datos a noviembre un crecimiento del 4.6% en relación a diciembre del año anterior. Adicionalmente, las Reservas Internacionales registran al cierre del 2019 US\$ 3,397 millones, luego de haber registrado en enero US\$ 3,636 millones, lo que representa una disminución del 7%. Actualmente las Reservas Internacionales cubren el 78% de las Reservas Bancarias que ascienden a US\$ 4,377 millones.

En el sector externo, la balanza comercial evidencia un superávit a octubre del 2019 (último dato disponible al momento de realizar el presente informe) de US\$ 133 millones, debido a que las exportaciones crecieron en 1.1% contra similar período del 2018, mientras que las importaciones se redujeron en 1%. El sector camaronero apoyó el mayor nivel de crecimiento impulsado por las mayores exportaciones a China y las inversiones realizadas en mejoras y tecnificación en las fincas camaroneras y laboratorios de larvas. Por otro lado, a pesar de mantenerse el tratado de Libre Comercio activo con la Unión Europea, la importación de bienes de consumo registra una contracción del 1% en relación al mismo período del 2018.

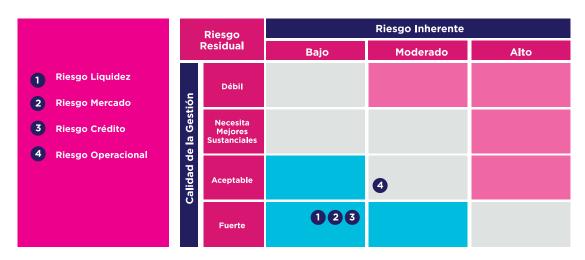
Las exportaciones petroleras se han reducido en un 3% frente a similar período del 2018, generado por la inestabilidad del precio del crudo internacional, donde el nivel de producción ecuatoriana disminuyó a 14.5 millones de barriles producidos si lo comparamos con el período anterior que era de 15.9 millones

de barriles. La actual situación geopolítica de tensión entre Estados Unidos e Irán está presionando los precios del crudo internacional al alza momentáneamente.

El índice de riesgo país, influenciado en el 2019 por el riesgo político asociado a varias reformas gubernamentales para poder mantener el acceso al financiamiento externo y reordenamiento de políticas fiscales, se ubica a diciembre 2019 en 1.021 (última semana disponible diciembre 17 del 2019), presentando un crecimiento de 255 puntos base frente a diciembre 2018 que cerró en 766 puntos. El alza del indicador se inició en octubre dado el alto nivel de protestas generada por una reforma tributaria que pretendía eliminación de subsidios de combustible; la reforma se derogó, pero en diciembre se aprobó una nueva reforma tributaria para poder gestionar un reordenamiento de políticas fiscales que no incluyen por el momento cambios a los subsidios de combustibles; lo anterior le ha permitido al Ecuador mantener el acceso al financiamiento de los organismos multilaterales.

En este entorno macroeconómico, el Banco Guayaquil se enfocó en los objetivos estratégicos, colocando recursos en activos de alta calidad y manteniendo la liquidez y solidez en niveles superiores a lo requerido por los organismos reguladores.

La gestión de riesgo de la institución se resume en la matriz de riesgo, la cual permite monitorear los principales riesgos a los que el Banco está expuesto.



Según se aprecia, las principales categorías de riesgo presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión.

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

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

El Comité de Administración Integral de Riesgo que presido realizó 17 sesiones de trabajo durante el año 2019, en las cuales se evaluaron las estrategias, políticas y metodologías que permiten una eficiente administración integral de riesgos, se analizó el desempeño de los productos crediticios que se presentan en el sistema de información gerencial y se controló que los riesgos identificados en los procesos estén adecuadamente mitigados.

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

#### **GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO**

En atención a la normativa vigente el portafolio del Banco se encuentra administrado en los segmentos Comercial, Consumo, Vivienda, Microcrédito y Crédito Educativo. La gestión de colocación se diversificó siendo el principal segmento atendido el crédito comercial que comprende clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa; este portafolio representó al cierre del ejercicio 2019 el 50.8%. Para el análisis y aprobación de las operaciones de este segmento el Banco cuenta con una plataforma de Evaluación para clientes corporativos, empresariales y pymes, que contiene tanto la metodología de evaluación definida por la Superintendencia de Bancos como la metodología propia del Banco, a través del análisis de los ratios financieros y aspectos cualitativos que son complementados con el criterio del analista y que concluyen en un rating o categoría de riesgo, en aquellos riesgos que superan los US\$ 100.000; desde esta plataforma a su vez se realiza la presentación y administración de las condiciones y términos de las líneas de crédito aprobadas a los clientes por los diferentes Comités de Crédito y Directorio del Banco, protocolos bajo el cual se encuentra analizado el 93% del portafolio de este segmento. La cartera comercial del Banco al término del año 2019 presentó un indicador de morosidad del 1.50%, denotando una saludable calidad de esta cartera.

La estrategia de colocación crediticia en el segmento de la Banca de Consumo, se enfocó en los segmentos de clientes estratégicos Avanti, Evolution y Pyme Preferente, diseñando políticas específicas para ellos que permitan atenderlos con una oferta diferenciada de servicio, aplicando los conceptos internacionalmente usados para el adecuado control de riesgos crediticios tales como la pérdida esperada y la rentabilidad ajustada al riesgo, que son calculados rigurosamente en el Banco para la adecuada selección de clientes.

La originación del portafolio de crédito de consumo se gestiona principalmente a través de procesos automatizados de análisis crediticio que permiten asignar un cupo preaprobado. Para el ejercicio 2019 en este segmento se generó una oferta de valor para 423 mil clientes con un monto colocado de US\$ 1,370 millones, de los cuales el 47% fueron preaprobados. En complemento al proceso preaprobado, la gestión de colocación de crédito de consumo cuenta con el filtro revisor del departamento de Riesgo de Admisiones, que realiza la validación de ciertas variables claves que determinan la capacidad de pago de los potenciales sujetos de crédito. Durante el año 2019, la Unidad de Riesgo de Admisiones

gestionó 126 mil solicitudes crediticias (2018: 53mil) del segmento consumo por US\$ 1,635 millones (2018: US\$ 694 millones). Al cerrar el año 2019 el portafolio de créditos de consumo incrementó su participación al representar el 39.7% frente al 33.9% del ejercicio 2018, ascendiendo a US\$ 1,464 millones. La morosidad de este segmento mejoró al ubicarse en el 2.04%, siendo menor al índice de morosidad de cierre del año 2018 de 2.53% y también frente al que presentó en promedio el sistema de bancos privados al cierre del año 2019 que se ubicó en 4.63%.

Adicionalmente, durante el año 2019 se ha logrado optimizar el proceso de verificación de datos dentro del análisis del perfil crediticio de los potenciales clientes logrando mejorar los tiempos de respuesta al disminuir el número de consultas a fuentes externas a través de procesos robotizados que consolidan en un solo reporte las fuentes externas consultadas.

El segmento de la Banca de Microempresa también incrementó su participación del 2.7% al 3.6% del portafolio total del Banco. Su análisis se realiza a través de modelos estadísticos y paramétricos que son complementados con el análisis que realiza el área de Riesgo de Admisiones. Al 31 de diciembre del 2019 el portafolio de microcrédito asciende a US\$ 134 millones. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2019 fue del 3.44%.

Al cierre del 2019 la cartera de crédito evaluada se distribuye de la siguiente forma, cumpliendo así los estándares de diversificación de riesgo contenidos en las políticas:

<u>Distribución por macro sectores:</u> buscando una óptima distribución sectorial diversificada, para evitar concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a un evento adverso en cualquiera de dichos sectores. Al 31 de diciembre de 2019 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 25.54% (2018: 28.07%) del portafolio comercial, el sector comercio participa con el 23.12% (2018: 22.75%), el sector servicios con el 22.70% (2018: 21.22%), la construcción con el 13.23% (2018: 12.53%), el sector agricultura, ganadería y pesca con el 11.60% (2018: 11.79%), y la actividad de minas y petróleos registró el 3.81% (2018: 3.64%).

Distribución o exposición máxima por cliente: el Banco cumple a satisfacción con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La sumatoria de los 10 mayores préstamos del Banco alcanza el 12.9% (2018: 12.5%) del portafolio total, lo cual evidencia la plena diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica, la región centro que comprende la parte central-Costa del país participa con el 54% de la cartera de créditos, la región Norte que abarca la sierra centro norte y la costa norte representa el 35% de los préstamos, mientras que la región Sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 11%, atendiendo de esta forma a todo el territorio nacional en proporción a la población y actividad económica.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia global, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 1,50%, indicador que es inferior al que se alcanzó en diciembre del 2018 del 1.61% y también frente al indicador del sistema financiero que ascendió a 2.73%. Lo anterior es consecuencia de la prudencia en la definición de las políticas de crédito y de cobranzas vigentes, y en el control y monitoreo del crédito en todas sus fases.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2019 se encuentra cubierto con provisiones adecuadas. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 197% al cierre del año 2019. Adicionalmente, si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2019 por US\$ 215 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes el banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 642%.

### **GESTIÓN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ**

La gestión del riesgo de liquidez se fundamenta en un conjunto de políticas, indicadores y señales de alerta que permiten hacer un control y monitoreo de la adecuada disponibilidad de activos líquidos, de la estabilidad y concentración de los depósitos del público y de que las brechas entre activos y pasivos por banda de tiempo estén cubiertas con recursos líquidos.

Respecto a los indicadores normativos, durante el año 2019 el Banco cumplió ampliamente con las disposiciones regulatorias e internas. A continuación, la posición de los indicadores regulatorios:

- Los reportes de brechas de liquidez, en sus escenarios contractual, esperado y dinámico demuestran
  que el Banco cuenta con los activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de
  liquidez que se pudieren presentar en los distintos períodos futuros.
- Los indicadores de liquidez estructural se han mantenido en porcentajes muy superiores a los límites normativos. Al 31 de diciembre del 2019, los indicadores de primera y segunda línea ascienden al 40.23% y 38.10% respectivamente, siendo los límites del 5.89% y 7.36% respectivamente.
- Las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica se han cumplido de manera muy satisfactoria. Al cierre del año 2019 en el requerimiento de Reservas Mínimas el cual corresponde a instrumentos líquidos conformados por efectivo, depósitos en bancos e instrumentos de emisores locales e internacionales con calificación "investment grade" se presenta un excedente de US\$ 825.2 millones, mientras que en el requerimiento de Liquidez Doméstica que corresponde a los recursos mínimos que las instituciones financieras deben mantener en el mercado local se registra excedentes de US\$ 304.5 millones.

Adicionalmente, es importante mencionar que el indicador fondos disponibles vs depósitos a corto plazo al 31 de diciembre del 2019 se ubica en el 30.60%, el cual es superior en 4.61% que el promedio de todo el sistema financiero.

## **GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE MERCADO**

El riesgo de mercado 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 30 de noviembre del 2019 (última fecha disponible) 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 0.66% y 0.79%, 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 2019 asciende a US\$ 646 millones. La exposición al riesgo de mercado está adecuadamente cubierta con la constitución de provisiones que representan el 3.3% del valor de mercado de los instrumentos financieros y el 3.8% del patrimonio técnico, y que respaldan al Banco ante movimientos adversos que pudieren registrarse en los mercados.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona aplicando la metodología de Valor en Riesgos, el cual al 31 de diciembre del 2019 asciende al 0.004% del Patrimonio Técnico de la institución, resultado inmaterial en comparación con los niveles de rentabilidad generados durante el presente año.

### **GESTIÓN DEL RIESGO OPERACIONAL**

Banco Guayaquil cuenta con una estructura de gobierno corporativo comprometida con el manejo, control y mitigación de los riesgos operacionales de la Institución, la cual garantiza que la toma de decisiones se encuentre alineada con los objetivos del Banco. El control y gestión del riesgo operacional se desarrolla en las distintas etapas del modelo de colaboración, a partir del cual se identifica, mide, controla/mitiga y monitorea la exposición al riesgo del Banco.

Durante el 2019 hemos efectuado gestión a 452 planes de acción a fin de mitigar los principales riesgos operacionales identificados. El 38% de estas medidas mitigantes han sido implementadas. Los planes de acción tienen como objetivo principal la disminución de la exposición al riesgo y a pérdidas operativas que se podrían generar. Al respecto, durante el 2019 las pérdidas por este tipo de riesgos equivalen al 0.01112%, del volumen total de transacciones realizadas por el Banco durante el mismo período, cifra inmaterial frente a la rentabilidad y solvencia de la institución.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2019 tuvieron como eje principal el proyecto céntrico, estas actividades tienen como propósito asegurar la gestión efectiva del riesgo operacional y fortalecer el control interno de nuestra Institución; los principales proyectos fueron:

- Transformación del Modelo de Identificación de Riesgos.- Actualizamos nuestro proceso de identificación de riesgos a través de un formulario online para que cada colaborador pueda reportar los riesgos que identifiquen en sus procesos de forma directa, lo que permite agregar valor a la organización y se transforma en un modelo colaborativo de administración de riesgos. Mediante esta participación activa de los colaboradores hemos logrado la implementación de controles que mitigan riesgos en 12 procesos reportados.
- Metodología de calificación de Riesgos.- Durante el año se desarrollaron varias metodología de calificación de riesgos, orientadas a priorizar y dirigir medidas de acción en función a la exposición que mantienen los riesgos en cada proceso, así tenemos:
  - » Score de Proceso de Operaciones.- con los líderes de las áreas operativas se ha efectuado la revisión del score de riesgos de sus procesos, el cual permite enfocar los esfuerzos de ejecución y aplicación de medidas de acción a los riesgos calificados con mayor criticidad. De los resultados obtenidos se registra una disminución del riesgo del 48% en relación al año anterior, debido principalmente a la implementación de controles y automatización de procesos.
  - » Riesgo por oficinas.- ranking de las agencias a nivel nacional en relación a la evaluación de riesgo integral, que permite priorizar la toma de decisiones para el adecuado control y administración de 132 Oficinas a nivel nacional.
  - » Pasarelas de pago.- evaluación de los puntos mínimos de revisión que cada pasarela de pagos debe cumplir previo a calificarse en el Banco.
  - » **Antisoborno.-** análisis y revisión de la metodología Antisoborno diseñada por Seguridad Integral para la evaluación y calificación de este tipo de riesgos en los procesos del Banco.
- Capacitación de Riesgo Operativo a nivel nacional, cuyo objetivo es concienciar al personal de las responsabilidades que tienen en el modelo de administración y gestión de este tipo de riesgo.

- Medidas de control integral en los diferentes procesos vinculados al canal Banco del Barrio; así
  como alertas de monitoreo para identificar con mayor probabilidad los fraudes en función al
  modelo antifraude diseñado.
- Revisión y actualización de Políticas y Metodologías para la adecuada administración de los factores de riesgo operacional, en relación principalmente a las necesidades cambiantes del negocio y validando que se enmarquen en las leyes y normativas vigentes de los organismos de control.

En materia de continuidad del negocio, el Banco Guayaquil mantiene un Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM) alineado a la norma ISO 22301 y cuyo objetivo es administrar este proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante eventos de contingencia o desastres mayores, naturales o provocados.

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

- Actualización de los Documentos BCP.- Actualización de los documentos vitales del BCP como:
   (a) Plan de continuidad; (b) Plan de Administración de la contingencia; (c) Análisis de Impacto del Negocio (BIA); (d) Análisis de Riesgos (RIA); (e) Gobierno de Continuidad; (f) Estrategias de Continuidad; (g) Procedimientos de Continuidad
- Diseño de Protocolos de contingencia ante eventos externos.- Revisión y definición de estrategias
  y procedimientos contingentes para los procesos definidos como críticos para la continuidad del
  negocio considerando los eventos propios de estos escenarios, su impacto en la operatividad de
  los procesos críticos y los factores afectados.
- Ejecución de pruebas de continuidad del negocio.- Durante el 2019 evaluamos la capacidad del Banco para mantener el nivel deseado de funcionalidad de los servicios críticos para la continuidad del negocio, efectuando pruebas de contingencia tales como:
  - ✓ Activación del Centro de Cómputo Alterno. (Recuperación Tecnológica DRP)
  - ✓ Validación de los respaldos de información del Banco.
  - ✓ Restauración de información de aplicaciones críticas.
  - ✓ Activación de diferentes centros de operaciones alternos (COA)
  - ✓ Diseño y aplicación de estrategias contingentes de procesos críticos

El Modelo de Gestión de Riesgo Operativo aplicado en el presente año, ha permitido impulsar una cultura emprendedora y esquema de trabajo colaborativo, en línea con la cultura digital y alineada al proyecto Céntrico, manteniendo una Gestión de Riesgos efectiva mediante la implementación de procesos seguros que logran afianzar la relación con nuestros clientes y alcanzar nuevos estándares de eficiencia, minimizar la exposición al riesgo y simplificar procesos.

Atentamente

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



Guayaquil, 3 de enero de 2020

### INFORME UNIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

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

Banco Guayaquil comprometido con su clientes y usuarios, cumple con los estándares más altos de calidad tanto en productos como en servicios, haciendo de cada contacto un momento memorable, permitiendo que la marca sea recomendada.

El principal propósito es estar siempre un paso adelante, atendiendo de manera transparente y oportuna, cumpliendo siempre con los derechos y normativas vigentes del organismo de control.

En línea con el proyecto céntrico, Banco Guayaquil cuenta con múltiples canales de contacto y plataformas disponibles las 24 horas, los 365 días del año, para atender a los clientes y usuarios.

Las cifras en el 2019 son las siguientes:

TIPO	NÚMERO DE CASOS ANUALES	%
CONSULTAS	2,093,103	60.15%
REQUERIMIENTOS	1,260,377	36.22%
RECLAMOS	126,497	3.63%
TOTAL	3,479,977	100%

En el período de enero a diciembre de 2019, se receptaron 3 millones de trámites admisibles, siendo este un índice del 1.88% comparado con los 185 millones de transacciones comerciales generadas en el mismo período. El 3.63% de los casos corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.07% del total de transacciones comerciales efectuadas.

En el 2019 el 95.77% de los casos fueron resueltos, de estos el 94.26% fueron atendidos de manera favorable a los clientes y/o usuarios, lo que confirma el cumplimiento de lineamientos de equidad y mejores prácticas, garantizando los intereses de los clientes.

Banco Guayaquil en el año 2019 resolvió el 96.83% de los casos entre 1 a 5 días, cumpliendo con los objetivos estratégicos del Gobierno Corporativo, así como establecer una relación duradera, alcanzando un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfaga las aspiraciones de los clientes y/o usuarios financieros.

Cordialmente,

María del Carmen Gutiérrez Titular de Atención al Cliente



Guayaquil, 9 de enero de 2020

## INFORME DEL COMITÉ DE ÉTICA

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

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Ética celebrada el 9 de enero de 2020, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, durante el 2019 este comité mantuvo una sesión el 27 de noviembre de 2019. En dicha sesión se analizaron y aprobaron las propuestas de cambio al Código de Ética del Banco. En la sesión celebrada el día de hoy 9 de enero de 2020 se conocieron detalles sobre los casos atentatorios al comité de ética durante el año 2019; en esta última sesión también se trató sobre las denuncias presentadas en la Línea Ética, opción que tienen los colaboradores del Banco para presentar sus denuncias de incumplimiento del código de Ética en la Intranet del Banco. Durante el período 2019 se recibieron 2 denuncias a través del canal de la Línea Ética, los cuales se atendieron y resolvieron oportunamente.

**Atentamente** 

Ab. Raúl Gómez Ordeñana Presidente del Comité de Ética



### INFORME DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL 2019

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

A continuación se describen los principales hitos del Programa de Seguridad y Salud Ocupacional en el 2019:

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

INDICADORES	2019
ïndice de gestión	87%
Población sana	60%
% Cobertura Fichas Médicas	95%
Índice de Gravedad	3.52
Índice de Frecuencia	0.29
Tasa de accidentabilidad	12.30

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

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

 Caminatas de Integración Familiar y feria de la salud: Se realizaron 4 caminatas de integración familiar con el propósito de motivar las actividades físicas e integración de la FAMILIA "BG", tanto en Guayaquil, Quito y Cuenca con la participación activa de más de 1,300 colaboradores y sus familias.

- Además de los controles médicos realizados al 95% de los colaboradores, se destacan las siguientes actividades para fomentar y motivar la salud integral de la familia BG: 6 ferias de la salud, convenio veris para que los colaboradores y sus familiares accedan a chequeos preventivos a costo preferencial y con facilidades de pago, inmunización contra la influenza y campaña de desparasitación. Todo esto se demuestra en que el 60% de nuestros colaboradores gozan de buena salud.
- Programa de Coaching "Mi Meta Saludable": Consiste en la guía profesional para incorporar hábitos saludables en la vida diaria, en este año participaron 734 colaboradores a nivel nacional durante 6 meses, con diferentes objetivos como perder peso, mantenerse saludables o incluso incrementar masa muscular. Los resultados fueron asombrosos: el 57% logró reducir su peso saludablemente, el 59% redujo el riesgo cardiovascular, y el 79% incorporó actividades físicas a su rutina.
- Este año **872 colaboradores** a nivel nacional participaron en los Clubes BG. Motivados por el compañerismo, algunas agencias se pusieron de acuerdo para participar en equipo y alcanzar su meta saludable demostrando que trabajando en equipo se obtienen grandes resultados. Cada club tiene su coordinador, quien planifica el cronograma de actividades tales como: entrenamiento, preparación física y la práctica del deporte en las diferentes disciplinas: yoga, ajedrez, bailoterapia, básquet, caminantes, ciclismo, fútbol, gimnasio, ping pong, atletismo, softball, tenis y vóley.
- Simulacros: Se realizaron 26 simulacros a nivel nacional para comprobar el funcionamiento de los
  protocolos de emergencia y sistemas de detección y evacuación, todos se realizaron con éxito y
  fortalecieron la cultura de autocuidado.
- Visitas Integrales: Se inspeccionaron el 98% de agencias con la finalidad de garantizar que todos nuestros colaboradores gocen de buena salud y de ambientes de trabajo seguros y saludables.
- Club Materno: Consiste en realizar actividades que acompañen la maternidad de las colaboradoras desde la concepción, cuando nos comunica la gran noticia ya es parte del club, y se inicia con controles médicos periódicos gratuitos, se complementa con charlas impartidas por profesionales de la salud en temas de cuidado del embarazo, período de lactancia y del bebé, y para celebrar el gran día el colaborador/ colaboradora recibe un obsequio para su bebé. Las colaboradoras en etapa de lactancia cuentan con la flexibilidad de horarios para el uso de las salas de lactancia las veces que lo requiera. Con estas acciones seguimos reforzando nuestro objetivo de garantizar ambientes de trabajo saludables y el bienestar de las familias BG, así como contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible.

- Flexibilidad laboral, iniciativas para promover una cultura de libertad con responsabilidad, tenemos disponibles las siguientes:
  - » Banco de horas: 12 horas al año para atender asuntos personales y familiares de los colaboradores, con esto se ha reducido el 13% de horas de ausentismo, incrementando en 16% el número de colaboradores que usan el beneficio.
  - » Flex Time: La posibilidad de escoger el horario de trabajo para atender asuntos personales y profesionales. La solicitud se realiza en línea y el horario se debe mantener, al menos, por un mes.
  - » Home Office: La flexibilidad de trabajar desde cualquier lugar, aporta a la movilidad y productividad.

Atentamente,

Ec. Julio Mackliff E.

Presidente del Comité Paritario de
Seguridad y Salud Ocupacional











