



BANCO
GUAYAQUIL

Memoria de Sostenibilidad 2019 Banco Guayaquil S.A.

Desarrollada de conformidad con los Estándares GRI

03

Carta del presidente

08 **En contexto: solidez en respuesta al COVID**

1

Perfil y Estrategia

15 **Perfil**
16 **Estrategia corporativa**

2

Gobierno Corporativo

19 **Junta General de Accionistas**
22 **Directorio y comités**
23 **Alta Gerencia**

3

Enfoque en sostenibilidad

27 **Estrategia de sostenibilidad**
30 **Relacionamiento con los grupos de interés**
31 **Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

4

Compromiso y acciones en Banca Responsable

37 **Introducción**
41 **Evaluación ambiental y social de clientes y productiva**
43 **Apoyo a la actividad económica y productiva**
44 **Inclusión y educación financiera**

5

Experiencia del cliente

50 **Innovación y experiencia del cliente**
53 **Seguridad integral**
56 **Eficiencia y continuidad de la operación**
58 **Gestión ambiental**

6

Equipo

62 **Descripción de la plantilla**
64 **Capacitación y desarrollo de carrera**
67 **Compromiso y clima laboral**

7

Ética y gestión de riesgos

71 **Ética y cumplimiento promoción y monitoreo**
74 **Gestión de riesgos**

8

Desempeño económico

77 **Datos financieros relevantes**
84 **Distribución del valor económico**

9

Acerca de esta memoria

87 **Acerca de esta memoria**



Anexos

90 **Anexo I: Diálogo con los grupos de interés**
94 **Anexo II: Índice de contenidos GRI, Pacto Global y ODS**

Banco Guayaquil S.A.
Memoria de Sostenibilidad 2019

Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

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

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

Hecho en Quito, Ecuador, Agosto 2020



Carta del Presidente Ejecutivo

(GRI 102-14, 102-15)

Estimados lectores:

Me es grato presentarles nuestra Memoria de Sostenibilidad, la cual da cuenta de la gestión económica, social y ambiental de un año que sin duda fue muy complejo. Sin embargo, logramos cumplir satisfactoriamente con todos los objetivos y metas planificadas en nuestra estrategia del negocio, que tiene

como foco cumplir a satisfacción las necesidades de nuestros clientes.

Nuestra principal meta sigue siendo mejorar la experiencia de nuestros clientes, apalancándonos estos últimos años en la innovación. Así lo han percibido nuestros clientes y han mantenido su confianza en nosotros a través de sus depósitos y operaciones de

| Carta del Presidente Ejecutivo

crédito, permitiéndonos de esta manera crecer en distintos productos y servicios, y además 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 a través de nuestros canales digitales. Por eso nos preocupamos de los 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, fue el incremento del número de cuentas corrientes, de ahorro, y pólizas de acumulación. Y el segundo factor, estuvo en 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, los sectores industrial y comercial del país, así como para las familias y personas que, por medio de ágiles operaciones de crédito, pudieron acceder a bienes y servicios, con lo cual generamos un círculo virtuoso en el fomento productivo del país. Eso nos permite siempre ser un dínamo para la economía, aportando de nuestra parte con un mayor ritmo de crecimiento, incluso dentro de las circunstancias que nos

tocó vivir como país en octubre de 2019. 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. Estuvimos muy satisfechos del avance que obtuvimos en estas operaciones, ya que otorgamos 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.

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 estamos destinando una buena cantidad de recursos porque es un sector dinámico, resiliente en momentos de crisis y bastante positivo en cuanto a la 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 atendimento 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.

El Banco del Barrio continuó su crecimiento con una facturación acumulada de US\$ 1.378 millones. Cerramos el 2019 con una presencia del 100% en los cantones y del 82% en las parroquias urbanas. Nuestro objetivo es que en el 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 un 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. Obtuvimos nuevamente el premio

| Carta del Presidente Ejecutivo

Great Place to Work al ser considerados por nuestros colaboradores como una de las principales empresas para trabajar en el Ecuador, alcanzando el extraordinario porcentaje de 94.5%. Por otro lado, ser reconocidos nuevamente con la distinción El Talento no tiene género, es un premio que nos enorgullece ya que actualmente el 57% de nuestra plantilla la componen mujeres.

Seguimos comprometidos con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial lo relacionado a impulsar el Trabajo Decente y Crecimiento Económico, en ese sentido seguimos liderando la Mesa del ODS 8.

Adicionalmente, Banco Guayaquil está comprometido con los 10 Principios de Pacto Global, en las diferentes dimensiones de derechos humanos, condiciones laborales, desempeño ambiental y prácticas anticorrupción.

Sin embargo, esta Memoria es sui géneris ya que antes del cierre de la presente edición, la emergencia sanitaria del COVID 19 llegó al Ecuador. Es así que desde los primeros días de marzo 2020 todo ha sido complejo, no sólo para el Ecuador si no para el mundo entero. Quizás ha sido uno de los acontecimientos más terribles que ha enfrentado nuestro país en los últimos 30 años. Es por eso que no quiero dejar de reconocer el gran compromiso de nuestros colaboradores, quienes nos permitieron asegurar la continuidad operacional y el servicio a nuestros clientes desde el periodo inicial de la pandemia. Gracias a esto, Banco Guayaquil pudo funcionar al 100% a través de sus canales digitales y tuvimos la capacidad de atender rápidamente la totalidad

de la operación de nuestras sucursales y agencias.

Agradecer también la confianza de nuestros clientes, a quienes hemos apoyado a través de diferentes iniciativas para que pudieran disponer de recursos en este momento tan complejo.

Hoy más que nunca seguimos firmes en nuestro propósito de “estar un paso adelante para cumplir los sueños de nuestros clientes” fortaleciendo también el apoyo a nuestros colaboradores y sus familias, a nuestros proveedores, a los Banqueros del Barrio y a la comunidad en general. Hemos vivido momentos duros, pero soy un convencido de que, al igual que a lo largo de estos casi 97 años de historia, nuestra cultura BG nos permitirá tener la fortaleza para superar estas circunstancias difíciles, reflexionar y aprender buenas lecciones. Somos un Banco comprometido con el progreso de todos nuestros grupos de interés, y ahora más que nunca de nuestros clientes Pyme y Microempresarios, con el fin de seguir aportando al engrandecimiento de nuestro país.

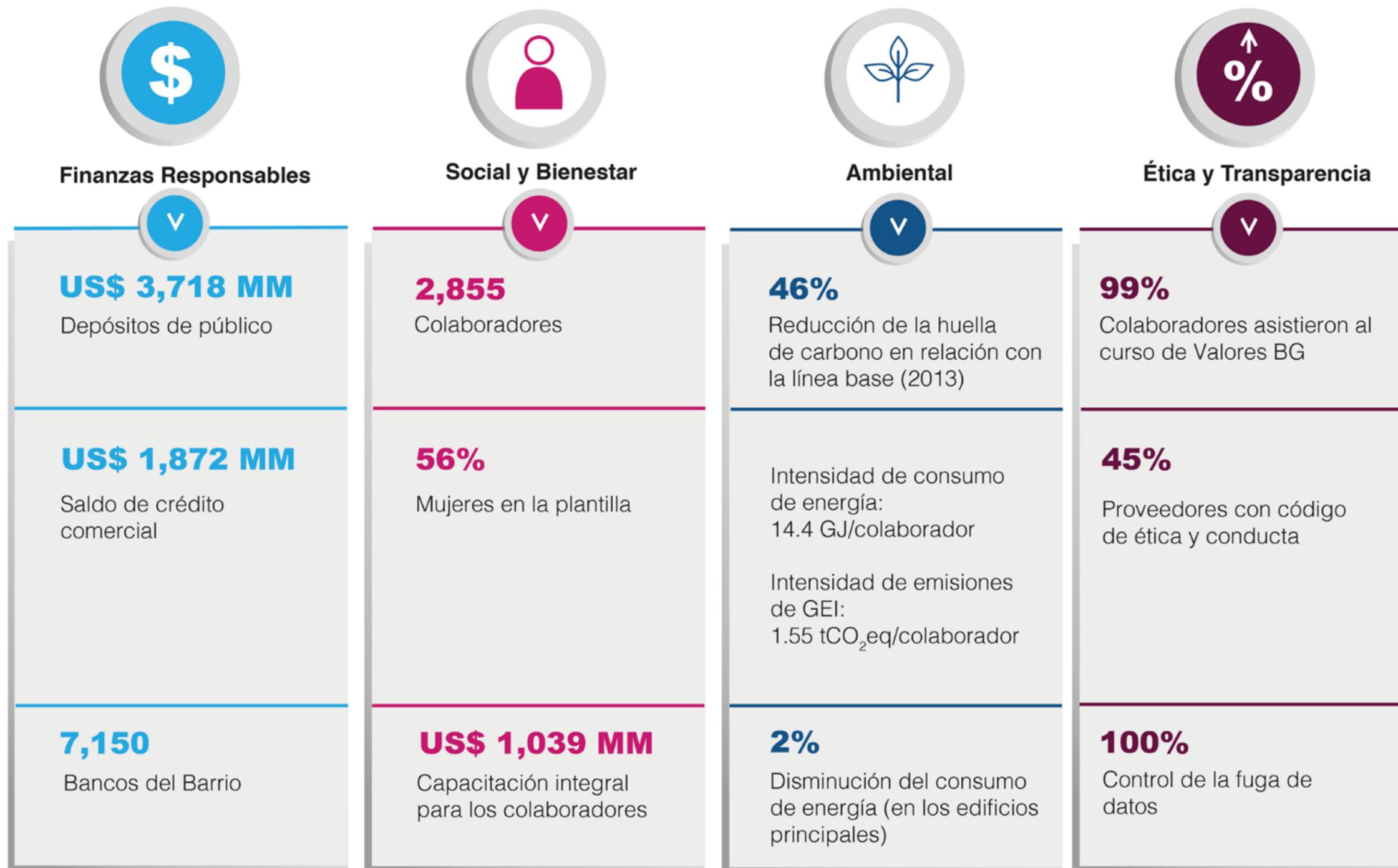
Lo mejor está por venir

Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Vicepresidentes Ejecutivos - Gerentes Generales



Principales cifras (USD en miles) (GRI 102-7)





En contexto: solidez en la respuesta al COVID

(GRI 102-12, 102-15)

El impacto del COVID-19 en Ecuador fue un duro golpe, que afectó a la economía y al empleo en el país, y generó una situación de excepcionalidad en la actividad de los diferentes sectores económicos y en la vida diaria de los ciudadanos.

Desde Banco Guayaquil hemos atendido la sucesión de acontecimientos, buscando además ser proactivos en la toma de decisiones y sustentar la mismas siempre en la prevención, en resguardar a nuestros clientes,

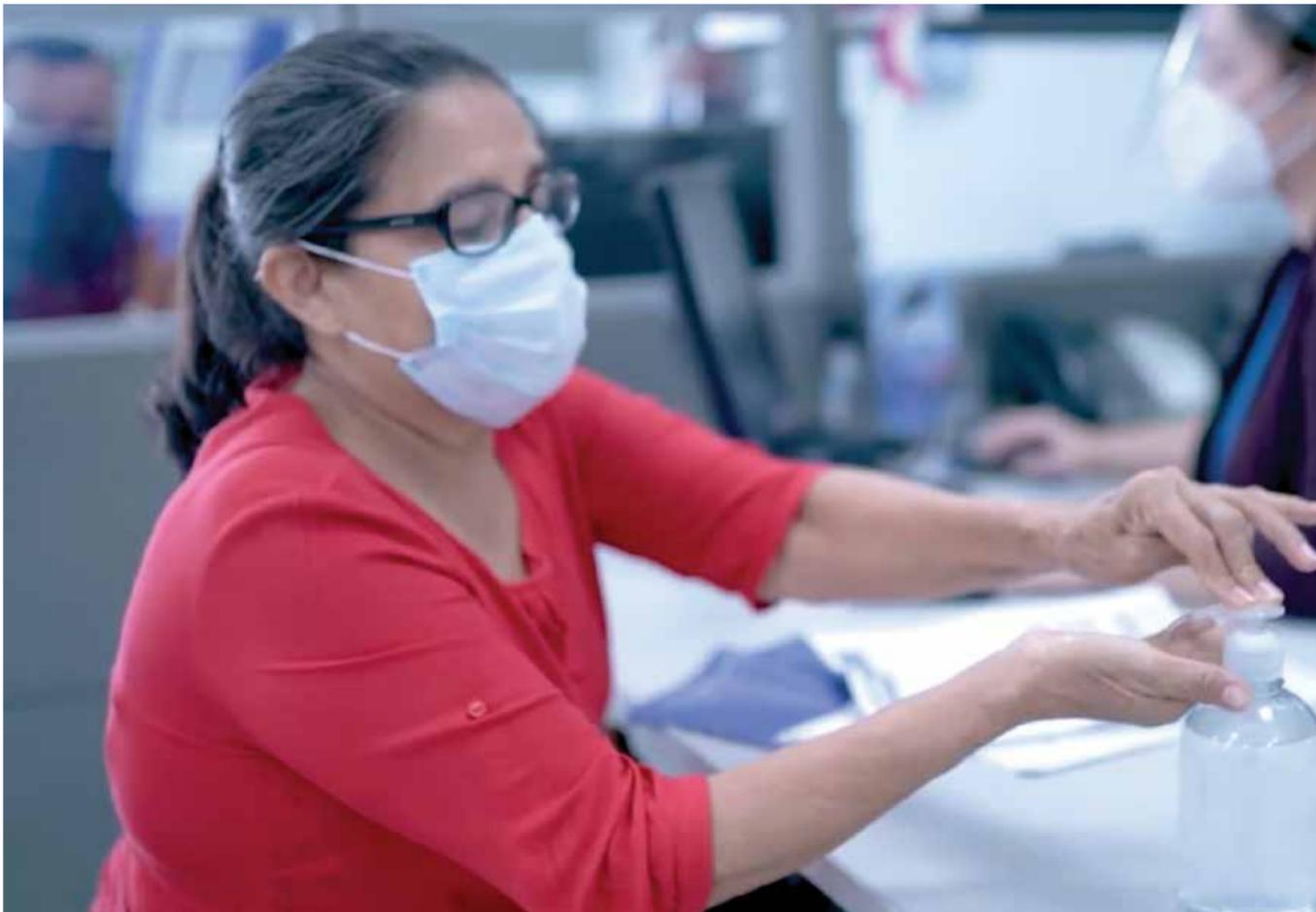
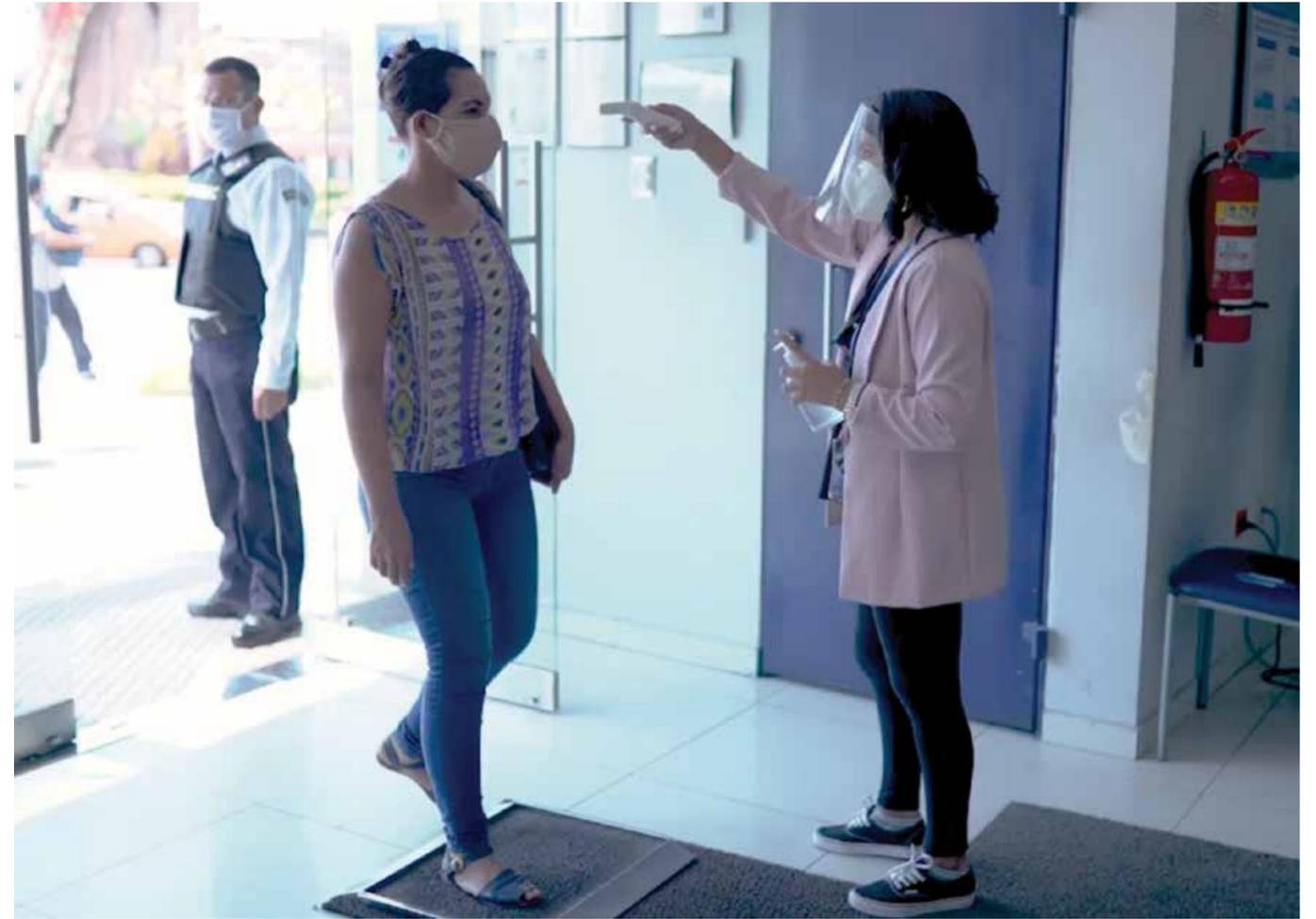
colaboradores y nuestros aliados, tanto los Banqueros del Barrio como los diferentes proveedores de bienes y servicios.

Queremos dar a conocer algunas de estas acciones, en donde hemos puesto nuestro mayor esfuerzo en los últimos meses. Están alineadas con el compromiso que desde Banco Guayaquil hemos tenido siempre con la generación de valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, también en las circunstancias más difíciles.

Continuidad en la atención a nuestros clientes

Queremos seguir ofreciendo la mejor experiencia, segura y que resuelva sus necesidades, poniendo énfasis en:

- Fomento en nuestros clientes de la utilización de los canales digitales. En el Banco hemos venido trabajando de manera intensa en la transformación digital, también en la atención de los clientes, que cuentan con la web y app del Banco para realizar sus operaciones.
- Continuidad en la atención en sucursales y agencias, aún con horario reducido, para aquellos casos en que los clientes necesitaban acudir. Hemos implementado estrictas medidas de bioseguridad y distanciamiento, así como intensificado la limpieza y desinfección.
- Adaptación de los procesos de atención presencial a nuevos protocolos de seguridad e higiene de conformidad con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y las autoridades nacionales.



Apoyo financiero a nuestros clientes

Hemos ofrecido alternativas para aliviar las finanzas de nuestros clientes en estos meses:

- En créditos de consumo y microcrédito: aplazamiento de cuotas de crédito (marzo y abril), extensión de plazo y posibilidad de precancelar sin costo. Más de 66 mil casos y US\$ 293 millones destinados, a mayo 2020.
- En tarjetas de crédito: aplazamiento del pago mínimo (marzo y abril), refinanciamiento del saldo y posibilidad de precancelar sin costo. Más de 105 casos y US\$ 212 millones destinados, a mayo 2020.
- En créditos a empresas, crédito hipotecario y crédito para vehículos: diseño de planes de refinanciamiento por caso, con soluciones ajustadas a las diferentes necesidades.



Resguardo de la salud de nuestros colaboradores

Vigilamos las condiciones de bioseguridad en nuestras instalaciones, promovemos la prevención y autocuidado, y facilitamos el teletrabajo. Más en concreto, exponemos cuáles han sido nuestras principales medidas:

- Disposición de Home Office /Teletrabajo. Aunque ya teníamos habilitado hace más de un año esta modalidad, y un pequeño porcentaje de nuestros colaboradores lo utilizaban, una vez que apareció la pandemia se habilitó el Home Office para todo nuestro personal que por su actividad podía trabajar desde casa.
- Para el personal en agencias y oficinas administrativas, hemos implementado estrictas medidas de bioseguridad y distanciamiento, limpieza y desinfección continua.
- Priorización de la atención a clientes en remoto. Para la atención presencial, habilitamos una línea de Whatsapp para que nuestros clientes puedan agendar turnos y acercarse a las oficinas, cinco minutos antes.
- Restricción de reuniones, talleres y eventos presenciales.
- Habilitación de atención médica telefónica especializada, a través de la intranet y Whatsapp; las mismas que se encuentran disponibles 24/7.
- Atención en nuestros dispensarios médicos.
- Toma de pruebas sanguíneas a todo nuestro personal para detección de COVID-19.
- Rediseño de los protocolos de trabajo en espacios físicos bajo criterios de bioseguridad y capacitación.



Al respecto, gestionaremos la reincorporación presencial y paulatina por grupos conforme las circunstancias lo permitan.

Trabajo junto a los Banqueros del Barrio y apoyo a los proveedores

La atención brindada por los Banqueros del Barrio, siempre ha sido fundamental para la llegada con nuestros clientes y ahora lo fue más que nunca. Operando conforme a las disposiciones oficiales de apertura/cierre en cada zona, han resultado una alternativa esencial para los ciudadanos a la movilidad para acudir a las agencias.

Desde el Banco, apoyamos además que se apliquen medidas de seguridad en sus establecimientos. Al respecto, les estamos brindando capacitaciones en bioseguridad, que incluyen recomendaciones para la atención a clientes, la interacción con proveedores, cuidados en el transporte y medidas de prevención en los hogares. A la fecha han participado más de 800 Banqueros del Barrio.

En relación a los proveedores, la continuidad de nuestras operaciones y la estabilidad financiera del Banco, garantizan la continuidad en el pago conforme a los contratos. Esto tiene un especial impacto en aquellos que son Pymes.

Compromiso con la sociedad

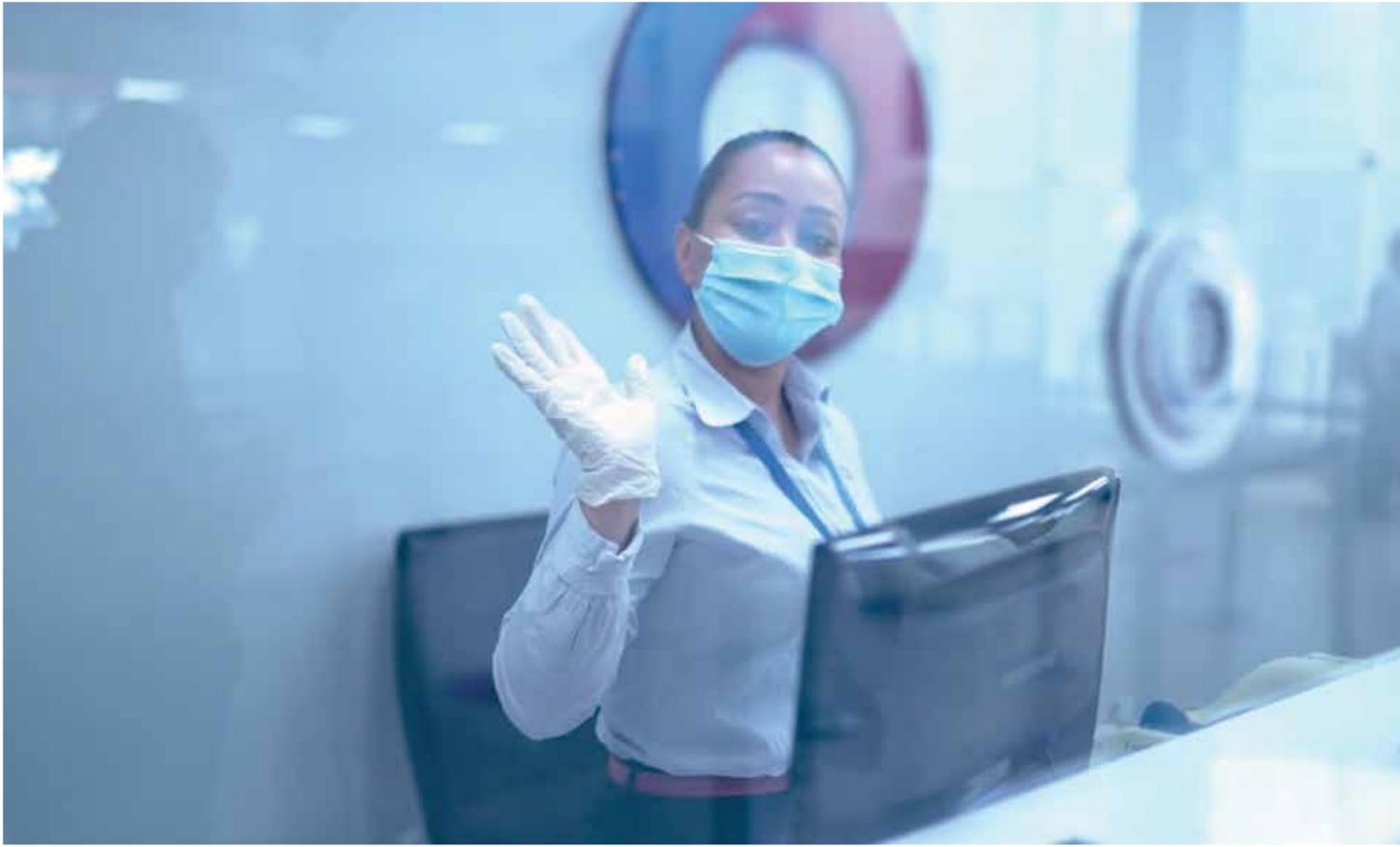
Queremos apoyar al Ecuador más allá de nuestra propia actividad bancaria, especialmente en los llamados al comportamiento responsable de cada ciudadano y en la entrega de recursos para la atención médica. A continuación, exponemos las principales actividades realizadas:

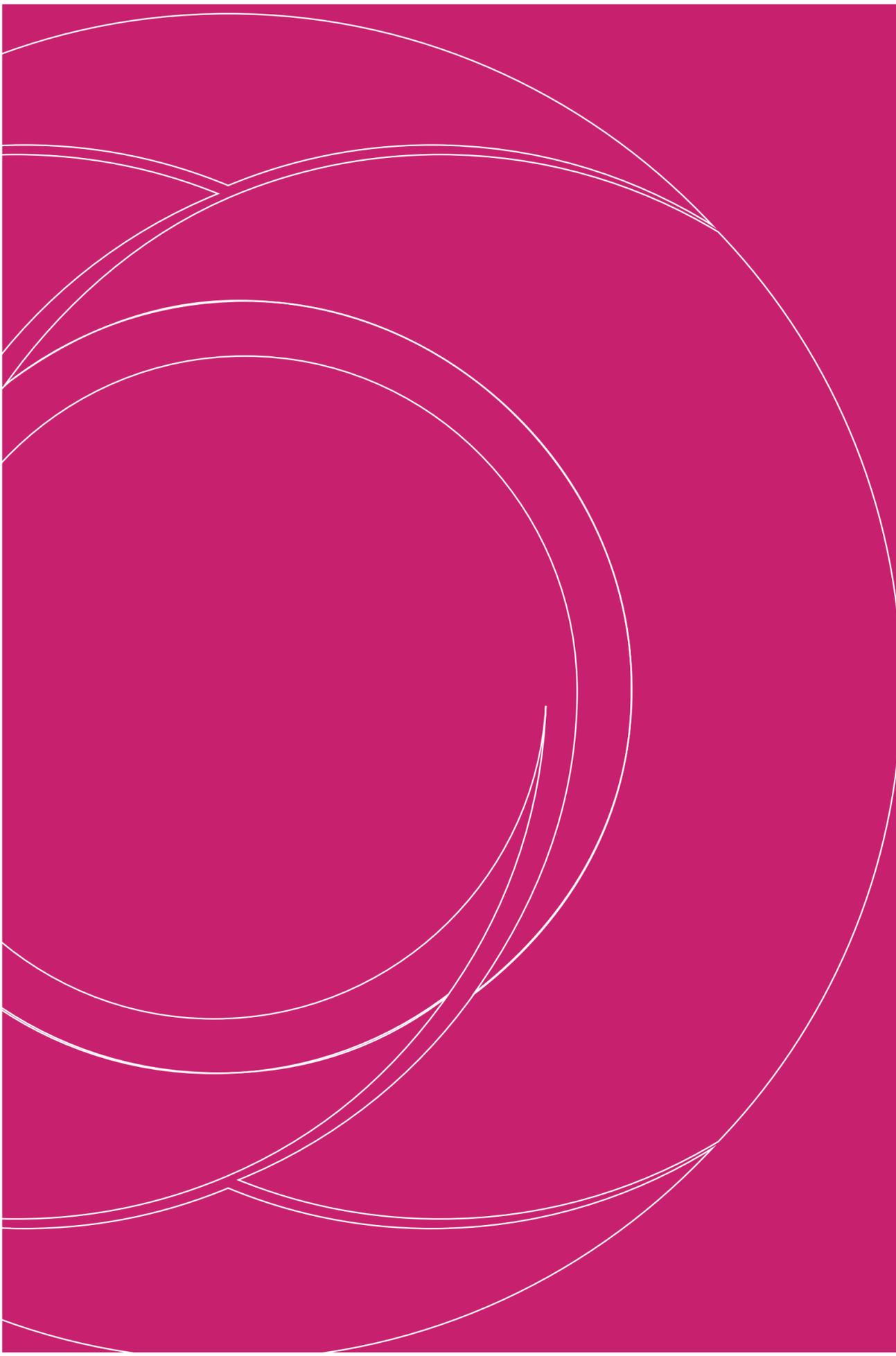
- Aporte inicial en marzo de US\$ 1 millón en iniciativas para alimentar a las familias más impactadas. Al cierre de este reporte ya llega a los US\$ 10 millones.
- Adquisición y entrega inicial de 50 respiradores a Unidades de Cuidados Intensivos de Instituciones de salud (privadas).
- Articulación posterior de las donaciones a través del

fideicomiso **#SalvarVidasEc**, de manera que puedan hacer sinergia con las aportaciones de otros donantes y maximizar la capacidad de adquisición de insumos y equipamientos médicos indispensables para atender la emergencia sanitaria. Banco Guayaquil aportó

US\$ 5 millones, a mayo de 2020. Se suman las propias aportaciones de nuestros colaboradores, las mismas que nos enorgullecen, ya que fueron 1.800 los participantes y sumaron más de US\$ 186 mil.

Adicionalmente, hemos promovido que la ciudadanía plantee ideas para atender las principales problemáticas asociadas al COVID-19. Para ello, hemos coorganizado la participación de la ciudad de Guayaquil en el **Ideas World Cup 2020**, evento internacional de innovación, impulsando además que nuestros colaboradores y sus familias formaran parte. Cabe destacar que, gracias al compromiso de todos, del que estamos muy agradecidos, Guayaquil quedó en segundo lugar de las 68 ciudades y regiones que participaron en dicho concurso a nivel internacional.





**PERFIL Y
ESTRATEGIA | 1**



1.1. Perfil

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

Propósito

Banco Guayaquil constituye un referente en el país, por su enfoque en el cliente. Buscamos brindar cada día la mejor experiencia bancaria, de la mano de un equipo comprometido y con el apoyo de tecnología de vanguardia. Nuestro propósito es “estar un paso adelante para que nuestros clientes cumplan sus sueños”. La solidez de la gestión es asimismo destacable, con una rentabilidad que resulta de la implementación de adecuadas políticas comerciales, financieras y de riesgos.

Valores BG

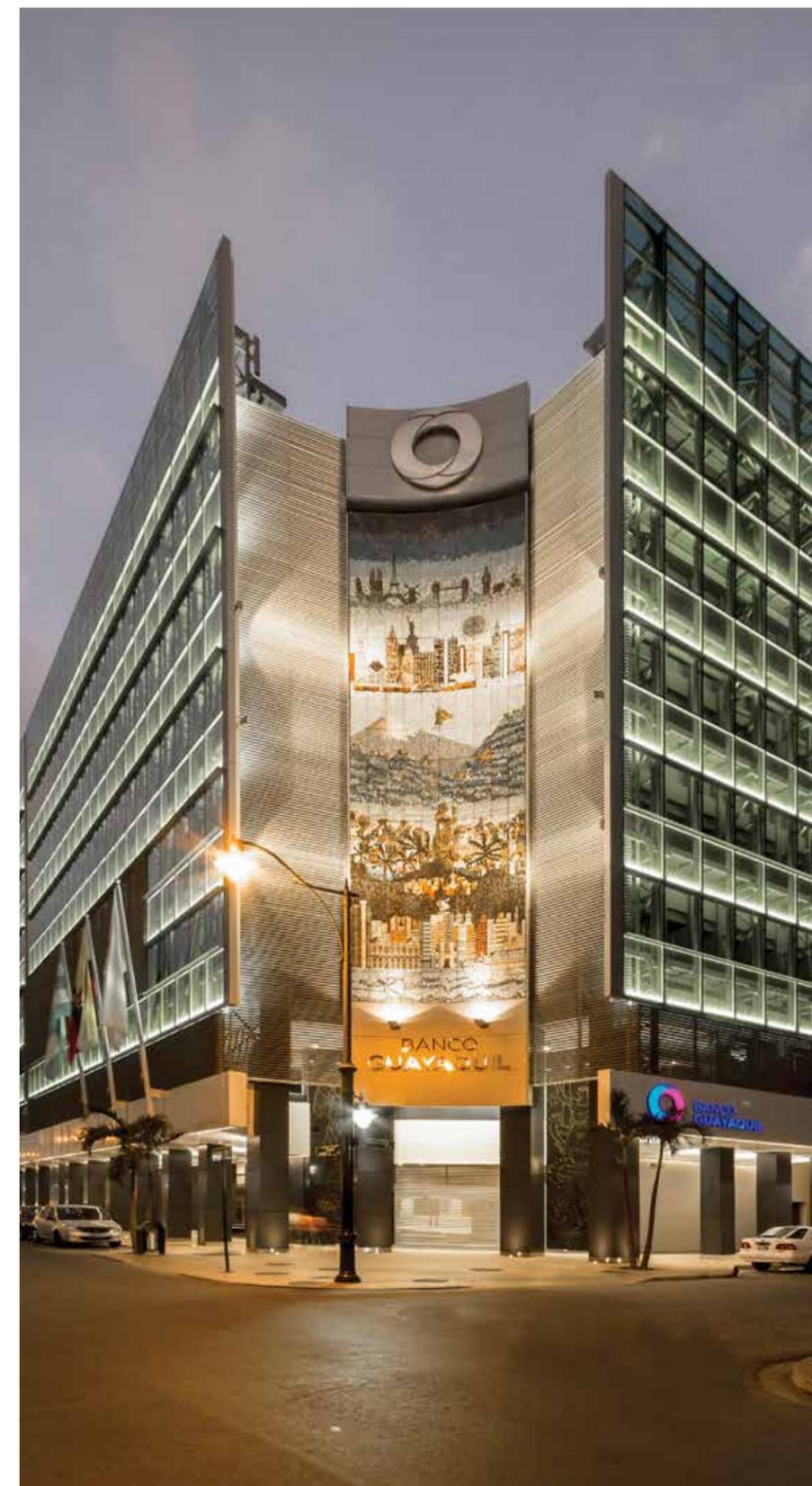
Nuestros valores reflejan el compromiso por la excelencia y la integridad. Estos valores están ligados al propósito y con la participación de nuestros colaboradores. Seguimos dando continuidad a la serie de talleres lúdicos y presenciales “Mis Valores BG”, ahora implementamos cápsulas informativas e emailings que hacían que los colaboradores reconozcan cada uno de los valores y se sientan identificados y comprometidos con ellos.

Estamos disponibles para nuestros clientes a lo largo del país, a través de 203 oficinas y 1,045 cajeros automáticos. Cabe destacar la renovación que estamos realizando en las oficinas para desarrollar el nuevo modelo de atención, ya presente en 23 agencias a nivel nacional. Adicionalmente, trabajamos junto a nuestros corresponsales, en una red que ya alcanza 7,150 Bancos del Barrio. De este modo, tenemos presencia en el 100% de los cantones y el 82% de las parroquias urbanas, si bien buscamos alcanzar la totalidad en 2020.

Además, a través de los servicios en línea y la banca móvil estamos además dónde y cuándo el cliente nos necesita.

Nuestros clientes apuestan cada vez más por el uso de estos canales, gracias a su diseño pensado en el usuario y la tecnología que los sustenta.

Contamos con la visión estratégica de nuestro Directorio, sujeto a la supervisión de la Asamblea de Accionistas, así como con el liderazgo de la Alta Gerencia para la administración de la compañía. La solidez del gobierno corporativo es clave en la confianza de nuestros inversionistas. Banco Guayaquil cotiza en las bolsas de valores de Guayaquil y Quito; el 80,77% de las acciones son propiedad de la Corporación MultiBG S.A. empresa de capital ecuatoriano.



1.2 Estrategia corporativa

(GRI 102-2, 102-6)

Apegados a nuestro propósito, el cliente se encuentra en el centro de las decisiones y ello impulsa la evolución en nuestra forma de trabajar y la transformación digital en la que se encuentra sumergido el Banco, así como la oferta de nuevos productos y servicios. El Proyecto Céntrico nos ha permitido identificar y priorizar estos cambios, con los que diseñamos a su vez el Plan Estratégico 2018-2022.

Este nuevo plan estratégico se sustenta en 4 vectores, a través de los que buscamos ser líderes en los diferentes segmentos de mercado, en rentabilidad y en el servicio que entregamos al cliente.



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

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

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

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

El compromiso del equipo con la Estrategia y la confianza de clientes, Banqueros del Barrio y proveedores, nos ha permitido alcanzar los siguientes hitos en la transformación. A lo largo de la Memoria profundizamos en nuestro desempeño.

- Reorganización de los equipos comerciales por segmento, visión nacional. Ello permitido además una mayor especialización y el refuerzo con formación técnica.

- Aumento de 38 mil clientes a nivel nacional; extensión del alcance de la red combinada de oficinas, cajeros automáticos y Bancos del Barrio.

- Disponibilidad de proceso 100% online para aperturar una cuenta, efectuar un depósito a plazo, solicitar una tarjeta de crédito y un crédito de consumo. En 2019, el 35% de la apertura de cuentas corriente y de ahorro se realizó en línea, y el 45% del Multicrédito.

- Mayor capacidad operativa de la mano de la tecnología. Por ejemplo, en crédito de consumo pudimos alcanzar las 12,000 operaciones, que supone multiplicar por 4 el registro del año anterior.

- Disminución de los costos de operación, por la simplificación y digitalización de procesos. Logramos un estándar de eficiencia del un estándar de eficiencia cercano al 38%¹. Gracias a ello, podemos avanzar en productos para la inclusión financiera, que requiere de precios más competitivos.

- Desarrollo de la plataforma de calidad de los servicios, con la que cada equipo del Banco puede monitorear la atención a los clientes. Además, lanzamiento del nuevo Centro de Ayuda de Banco Guayaquil, para asistir a los clientes en los temas más frecuentes.

1. Significa que por cada dólar que vendemos, solo 38 centavos se asignan actualmente a gastos operativos y fijos.

Productos y servicios

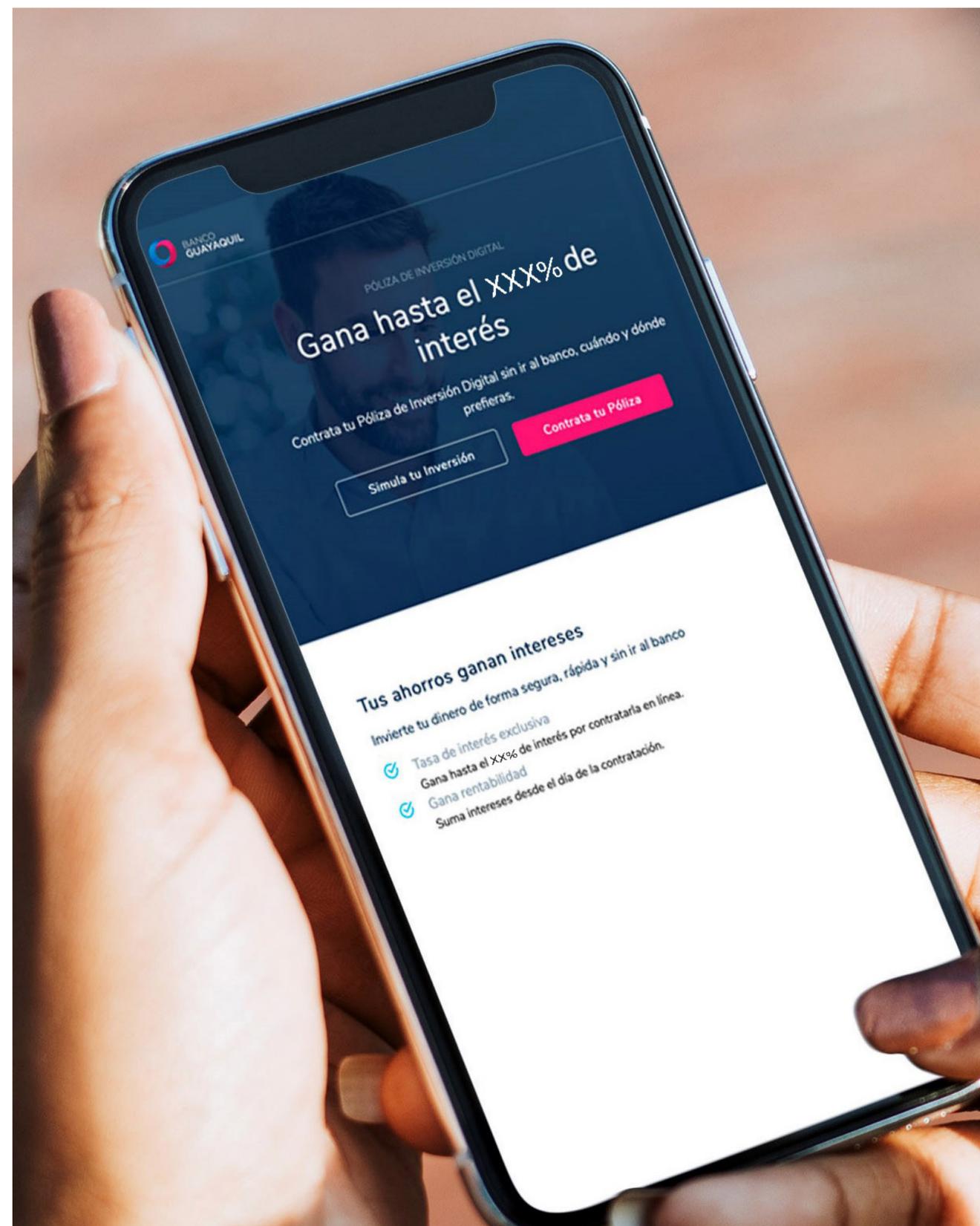
Ofrecemos productos y servicios pertinentes para cada necesidad, apoyando el desarrollo de nuestros clientes, tanto en sus finanzas personales como empresariales. Apostamos además por la inclusión financiera. Todo ello es posible gracias a nuestro enfoque en el cliente y la eficiencia operacional.

A continuación, presentamos nuestra oferta².

Personas*	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentas: Ahorros y corriente. - Crédito. - Tarjetas de crédito. - Servicios: pagos, recaudaciones, remesas, divisas, pólizas de acumulación <p>* Todos estos productos también se pueden solicitar de manera OnLine</p>
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> - Depósito de cheques. - Cuenta Corriente. - Comercio Exterior: Garantías. - Servicios: Pagos y recaudaciones. - Servicios transaccionales. - Créditos: Autofácil, Casafácil. - Créditos nómina, créditos agrícolas, <i>Confirming</i>³.
Microfinanzas	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentas: Ahorros y Corriente. - Crédito. - Servicios: Remesas.

2. En el capítulo de Desempeño Económico puede conocer las dimensiones de los productos y servicios en los resultados del Banco.

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



2. Gobierno Corporativo

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

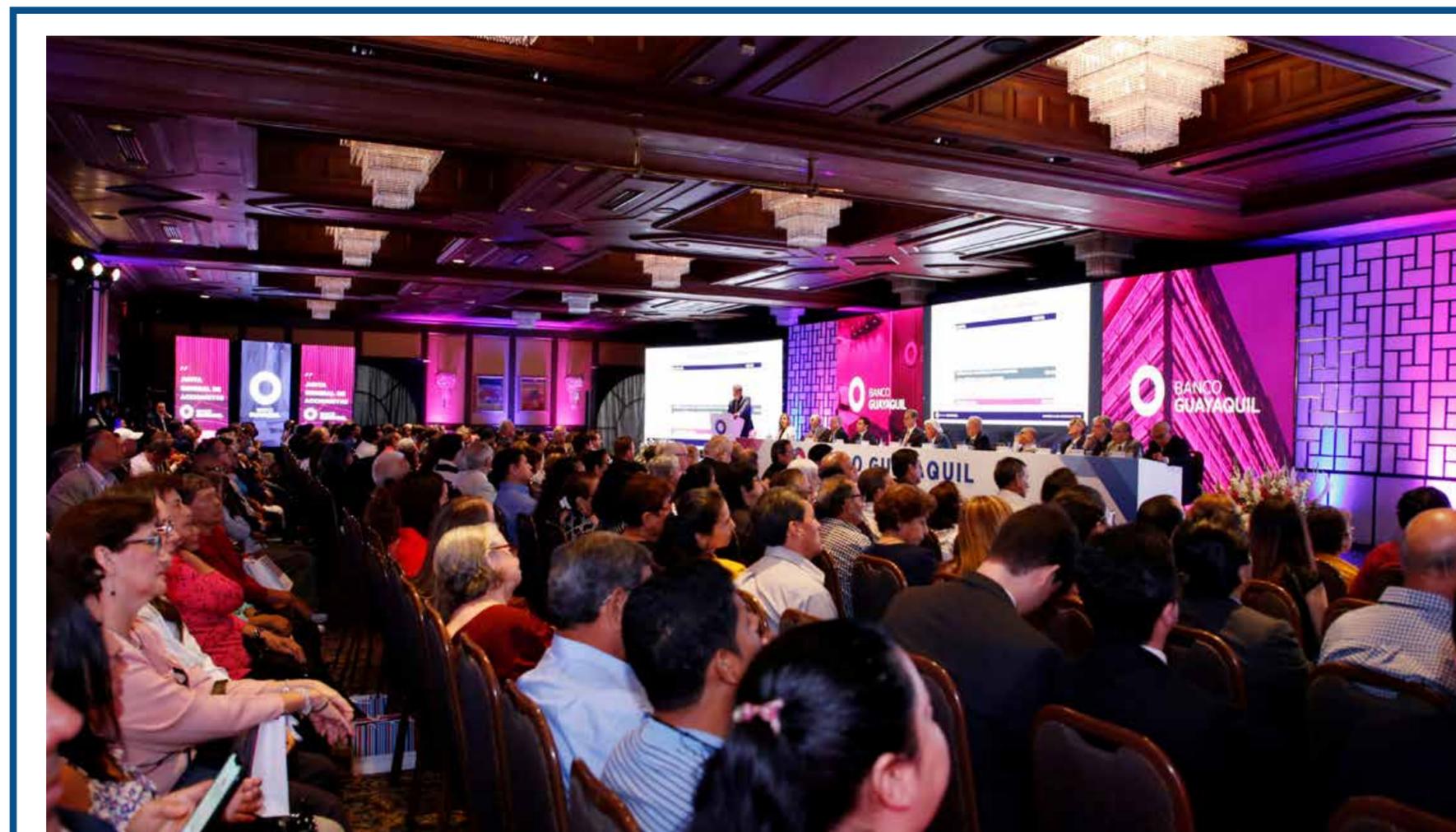
La estructura y funcionamiento de nuestro **Gobierno Corporativo** están planteados atendiendo las mejores prácticas y siguiendo la normativa internacional, del Ecuador y los lineamientos de los estatutos sociales de la institución. Ampliamos las directrices en el Código de Gobierno Corporativo, el mismo que rige el conjunto de nuestra actividad y está disponible públicamente.

Con esta fortaleza, buscamos que la estrategia de negocio y las decisiones de gestión generen valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, así como nos desempeñemos apegados a estándares de ética, transparencia y la normativa internacional, del Ecuador y los lineamientos de los estatutos sociales de la institución.

Participan de la toma de decisiones la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, con las siguientes responsabilidades:

La **Junta General de Accionistas** es el órgano supremo de gobierno del Banco que reúne de manera colegiada a los tenedores de nuestros títulos, estando a cargo de aprobar los Estados Financieros, el Informe de los auditores externos, el informe del Comisario, el destino de las utilidades y el pago de dividendos del ejercicio económico. Se convoca una vez al año de manera ordinaria.

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



Junta General Ordinaria de Accionistas de 2019

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

Está compuesto por cinco directores principales y cinco suplentes, designados por la Junta General de Accionistas por períodos de dos años y que pueden ser reelectos. Por su parte, el Presidente del Directorio es elegido a su vez por el conjunto de miembros del órgano.

Se reúnen en sesiones de Directorio una vez al mes, con la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias si fuera necesario. Por su participación en las sesiones, los integrantes reciben una remuneración propuesta por el

Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General de Accionistas.

El conjunto de miembros del Directorio son profesionales de acreditada experiencia financiera, legal, comercial y de operaciones. Apoyamos además sus conocimientos a través del **Programa de Actualización Financiera y Normativa**, que entrega información sobre los alcances de las nuevas normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, sobre el contexto macroeconómico global, regional y nacional, también el escenario de riesgos del Banco. Cabe destacar que durante el 2019, la formación entregada tuvo que ver con temas de: innovación, el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), y los lineamientos del Sistema de Gestión Anti Soborno- ISO 37001, por los destacados avances que hemos tenido al respecto.

El Directorio que se desempeñó durante 2019 corresponde al electo en marzo de 2018, con una antigüedad promedio de los directores de 16 años; cabe señalar que ninguno de los miembros desempeña además cargos ejecutivos en Banco Guayaquil⁴. En febrero de 2020 fueron reelectos el conjunto de los miembros.

4. La información acerca del Directorio y de sus integrantes se encuentra en nuestra página web.



Directorio de Banco Guayaquil

Nombre	Cargo	Elegido
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995
Dr. Jose Ayala Lasso	Director Principal	2005
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998
Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta	Director Principal	1984
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004
Alm. Fernando Donoso Morán	Director Suplente	2005
Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez de Mena ⁵	Director Suplente	2010
Econ. Ricardo Rivadeneira Dávalos	Director Suplente	2016
Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga	Director Suplente	2018

Notas:

La composición del Directorio en 2019 fue de 9 miembros debido al sensible fallecimiento del Dr. Marco Antonio Borja Barrezueta.

Los miembros del Directorio en 2019 (con mandato 2018-2020) fueron reelectos en febrero de 2020 para el mandato 2020-2022.

⁵.En marzo 2020 falleció en Quito la Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez de Mena, bastión de integridad, honestidad y ejemplo de amor a su Patria.

La composición actual del Directorio es, por tanto, de 8 miembros.



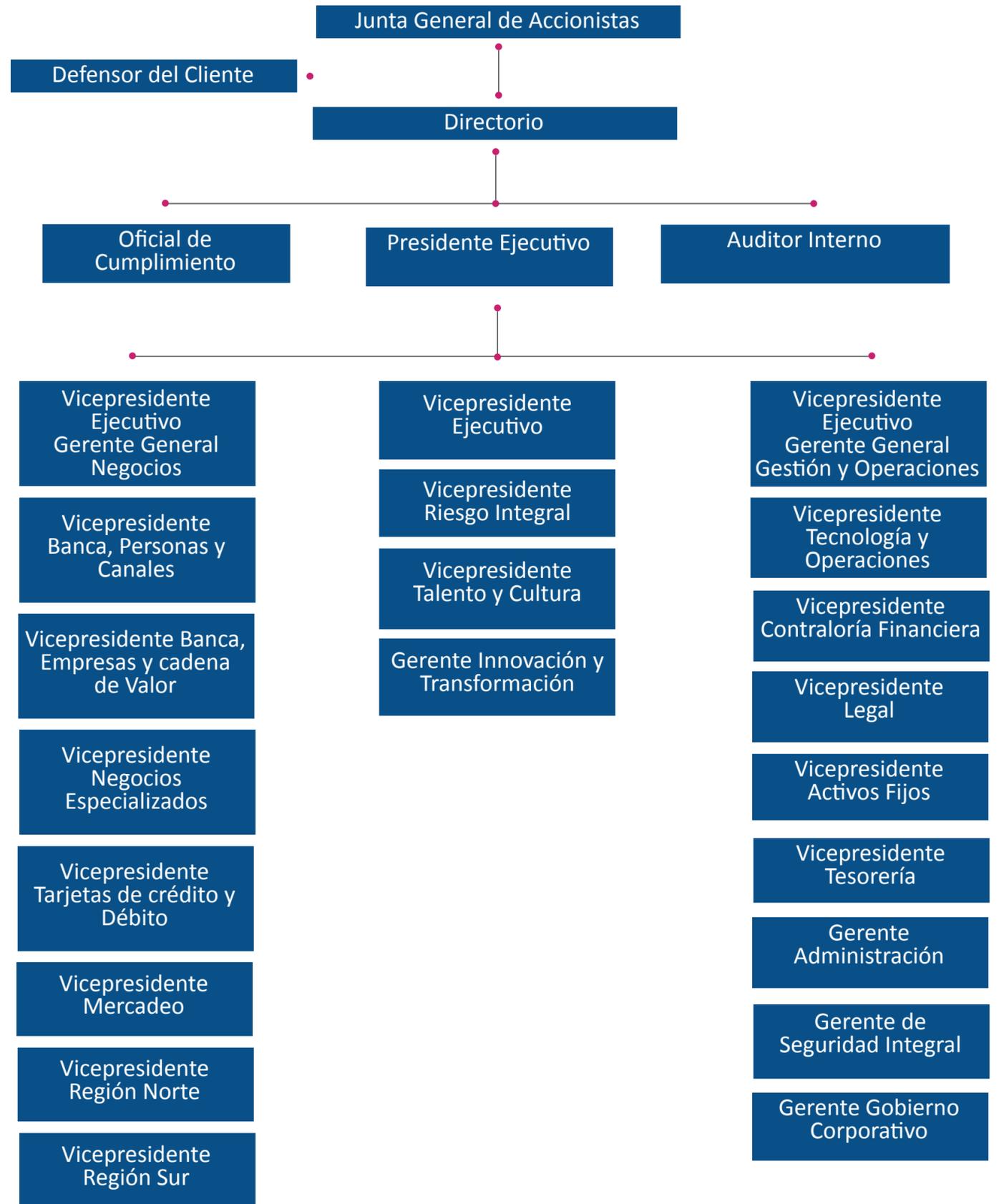


Directorio del Banco Guayaquil 2019



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

Organigrama





Comités Normativos

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

Comités Gerenciales

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

Los miembros del Directorio y la Alta Gerencia participan en diversos comités que forman la estructura del gobierno corporativo del Banco. Ésta comprende tanto los comités normativos, requeridos por la legislación, como los comités gerenciales, que son aquellos creados por la institución para reforzar la toma de decisiones⁶.

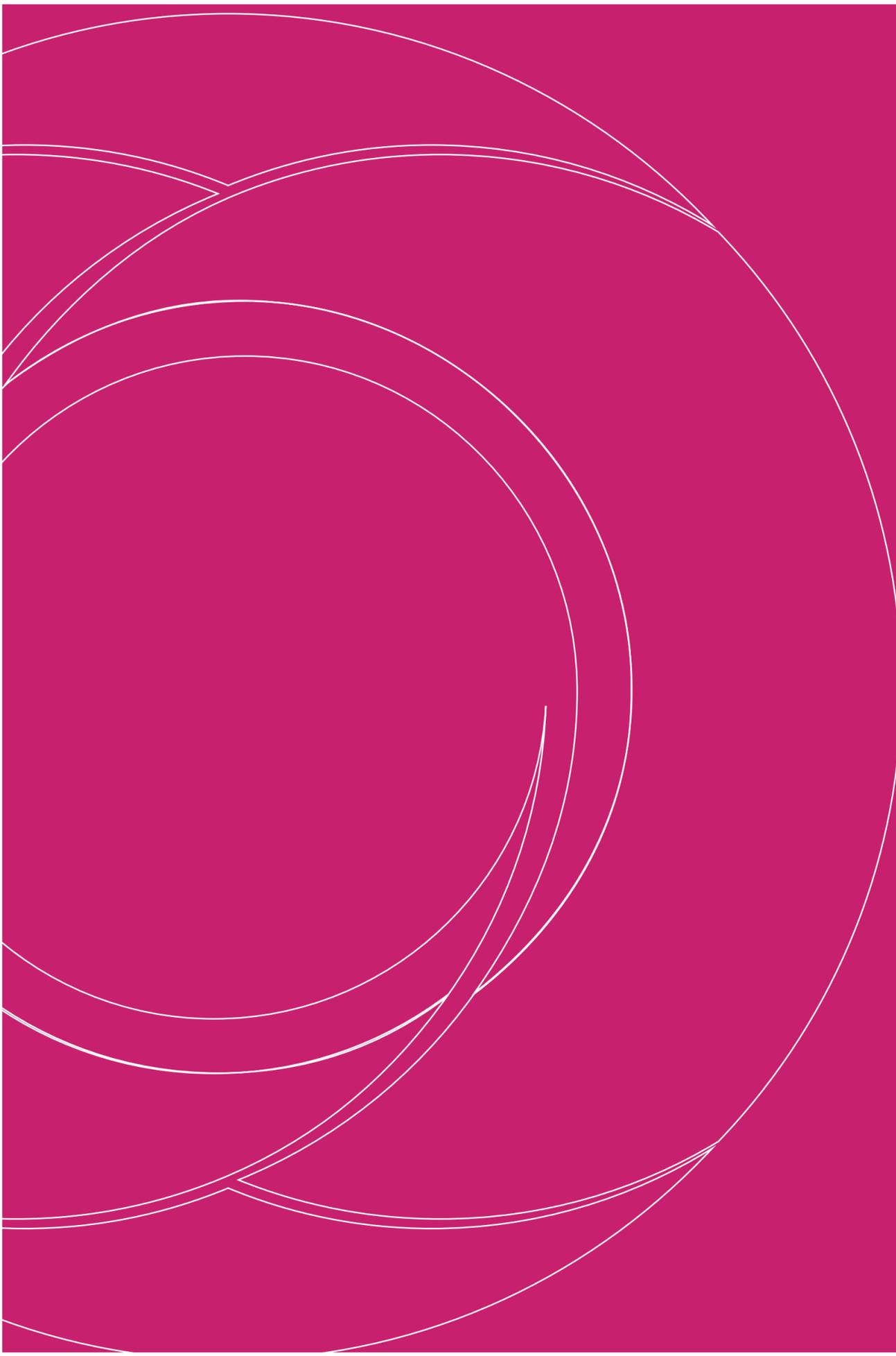
El Directorio da cuenta de los trabajos de los comités de manera directa por la participación de los miembros del directorio en ambas instancias, a través de presentaciones específicas y como parte de la información consolidada que reciben sobre el desempeño del Banco.

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

El Banco cuenta asimismo con su control interno y destaca especialmente la labor del oficial a cargo del Programa de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (PLAFT) y del auditor interno, quienes reportan directamente al Directorio.

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

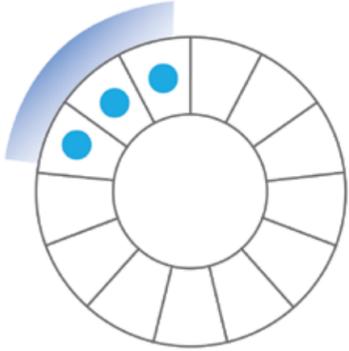
6. El detalle de las funciones de cada comité se encuentra disponible en: <https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/gobierno-corporativo/>



**ENFOQUE EN
SOSTENIBILIDAD | 3**

Ética y Transparencia

Promover relaciones de largo plazo, lealtad en el tiempo y altos estándares de ética y transparencia



Seguridad Integral

Prácticas de Gobierno Corporativo

Sistema de Gestión Antisoborno

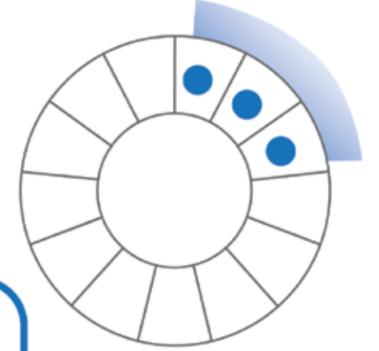
Inclusión mediante productos y servicios

Finanzas responsables: Accesibilidad, educación e inclusión financiera

Generador de valor para el desarrollo social y económico

Red de Bancos del Barrio

Programa de educación financiera



Atracción y Retención de Talento

Experiencia del Colaborador

Gestión Ambiental y Ecoeficiencia Operacional

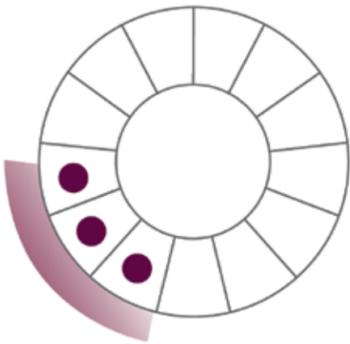
Evaluación Ambiental de Clientes



Programa de Capacitación y Desarrollo

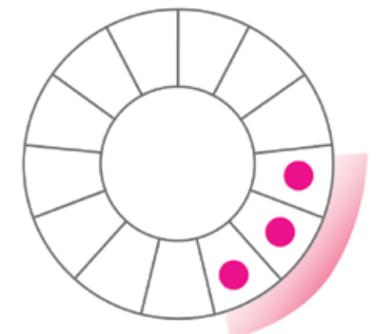
Ambiental

Promover e impulsar la transición hacia una economía baja en carbono



Social y bienestar

Fortalecimiento del liderazgo y de la cultura organización



3.1 Estrategia de sostenibilidad

(GRI 102-46, 102-47, 102-49)

Banco Guayaquil se encuentra fuertemente comprometido con la sostenibilidad. Entendemos nuestra actividad como **generadora de valor** para todos los grupos de interés, a través de la provisión de productos y servicios financieros.

Cabe destacar la combinación de productos de ahorro con la entrega de crédito para el desarrollo de proyectos personales y/o profesionales, la accesibilidad a través de nuestra red de agencias y de Bancos del Barrio, la educación en finanzas a amplios sectores de la población y el apoyo a las empresas para su desarrollo, incluyendo el empuje para mayores estándares ambientales y sociales de operación. Todo ello es posible gracias a este compromiso y la contribución de todos nuestros colaboradores.

El entendimiento de la sostenibilidad en el Banco y nuestras principales iniciativas, venían articuladas en 4 pilares: Finanzas responsables; Social y Bienestar; Ambiental; y Ética y transparencia.

Para atender los temas emergentes y profundizar en nuestra gestión, estamos trabajando en el diseño de una nueva **Estrategia de Sostenibilidad**. De este modo, sumamos nuevas actuaciones a aquellas que el Banco viene desarrollando y que han resultado exitosas por su impacto en la sociedad. El diseño de las nuevas iniciativas es un esfuerzo colaborativo de las diferentes áreas del Banco, en estrecho diálogo con los grupos de interés copartícipes.

El primer paso en este ejercicio, fue la actualización de nuestra **materialidad**, esto es, la selección de temas clave considerando la doble perspectiva de la estrategia de la

compañía y la prioridad para nuestros grupos de interés.

Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas: *identificación, priorización, validación y revisión*. Exponemos a continuación las principales actividades.

Revisión

- Análisis de los temas materiales determinados en los ejercicios previos.
- Banco Guayaquil actualiza con regularidad su materialidad para atender los temas emergentes y fortalecer la relación con sus principales grupos de interés, en el marco de diálogos que permiten identificar las fortalezas y oportunidades de mejora a la relación.

Identificación

Preparación de un listado de temas potencialmente relevantes, a partir del análisis de:

- Documentos sectoriales de referencia que proponen temas clave (relacionados con los marcos internacionales de reporte extra financiero de *Global Reporting Initiative, GRI, y Sustainability Accounting Standards Board, SASB*).
- Marcos de sostenibilidad del sector financiero, promovidos desde UNEP- FI.
- Tendencias nacionales e internacionales en sostenibilidad multisector, como el análisis de riesgos globales presentados anualmente por el *World Economic Forum (WEF)*.
- Nuestro Plan estratégico de negocio y los análisis internos de riesgos.
- Las apariciones de la compañía en los medios

Priorización

El listado de temas potencialmente relevantes fue evaluado bajo dos perspectivas:

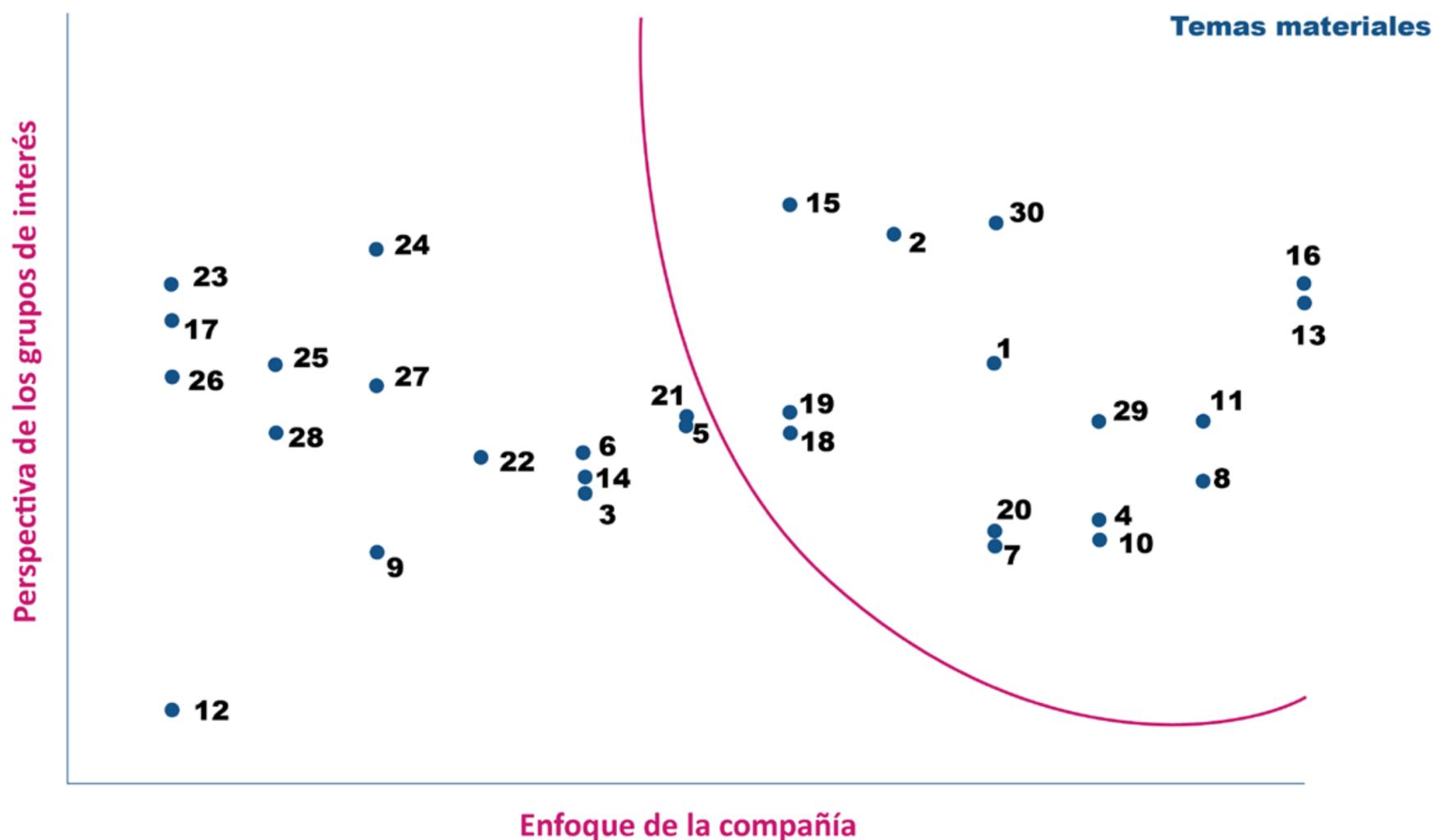
- 1) Prioridad para el Banco, conforme a la estrategia corporativa, mediante entrevistas a una selección de vicepresidentes y gerentes.
- 2) Importancia para los grupos de interés, a través de grupos focales efectuados con colaboradores, proveedores y banqueros del barrio, en Guayaquil, Quito y Cuenca.

A partir de ello, elaboramos la matriz de materialidad, con los significados de los diferentes temas; resultaron prioritarios aquellos con mayor puntaje desde ambas perspectivas (ejes).

Validación

- La alta dirección del Banco estuvo involucrada estrechamente en el proceso.
- Cabe destacar que los temas materiales y el resto de temas potencialmente relevantes fueron asimismo evaluados sobre la evolución que tendrán en el contexto del COVID-19, para prestar especial atención a la prioridad que puedan tener en el corto y medio plazo de este contexto.

Matriz materialidad Banco Guayaquil



- 1. Cumplimiento regulatorio
- 2. Ética y anticorrupción
- 3. Gobierno corporativo
- 4. Accesibilidad (clientes)
- 5. Apoyo al emprendimiento
- 6. Educación financiera
- 7. Evaluación ambiental y social de clientes (financiamiento responsable)
- 8. Inclusión financiera
- 9. Salud financiera (clientes)
- 10. Eficiencia operacional
- 11. Experiencia del cliente
- 12. Gestión de proveedores y contratistas
- 13. Innovación en productos y servicios
- 14. Mercadeo e información de productos y servicios
- 15. Seguridad de la información
- 16. Tecnología y uso de la información
- 17. Seguridad para los clientes
- 18. Atracción y retención de talento
- 19. Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)
- 20. Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)
- 21. Diversidad (colaboradores)
- 22. Inversión social
- 23. Remuneraciones y beneficios (colaboradores)
- 24. Salud y seguridad (colaboradores)
- 25. Emisiones (del portafolio de crédito)
- 26. Emisiones propias (Banco Guayaquil)
- 27. Gestión ambiental corporativa
- 28. Riesgos y oportunidades del cambio climático
- 29. Competitividad y desarrollo de mercado
- 30. Resultados económicos

En base a los temas materiales, estamos definiendo los nuevos focos y líneas prioritarias de trabajo en sostenibilidad, así como trabajando en el diseño de iniciativas y el planteamiento de los indicadores de monitoreo, a modo de poder seguir evaluando nuestro impacto en la sociedad. Ello se suma a la trayectoria que ya hemos venido consolidando.

Para el Banco, en este contexto de incidencia del COVID-19, es importante seguir apostando firmemente por una actividad planteada con un enfoque de sostenibilidad, de creación de valor, priorizando aquellos esfuerzos de mayor alcance e impacto.

El **Comité de Gobierno Corporativo y Responsabilidad Social** continuará como responsable de la supervisión de los avances de la compañía en este sentido, reportando semestralmente al Directorio. Forman parte del mismo, representantes de las áreas de Auditoría, Finanzas, Legal, Riesgos, Talento Humano y Gobierno Corporativo.

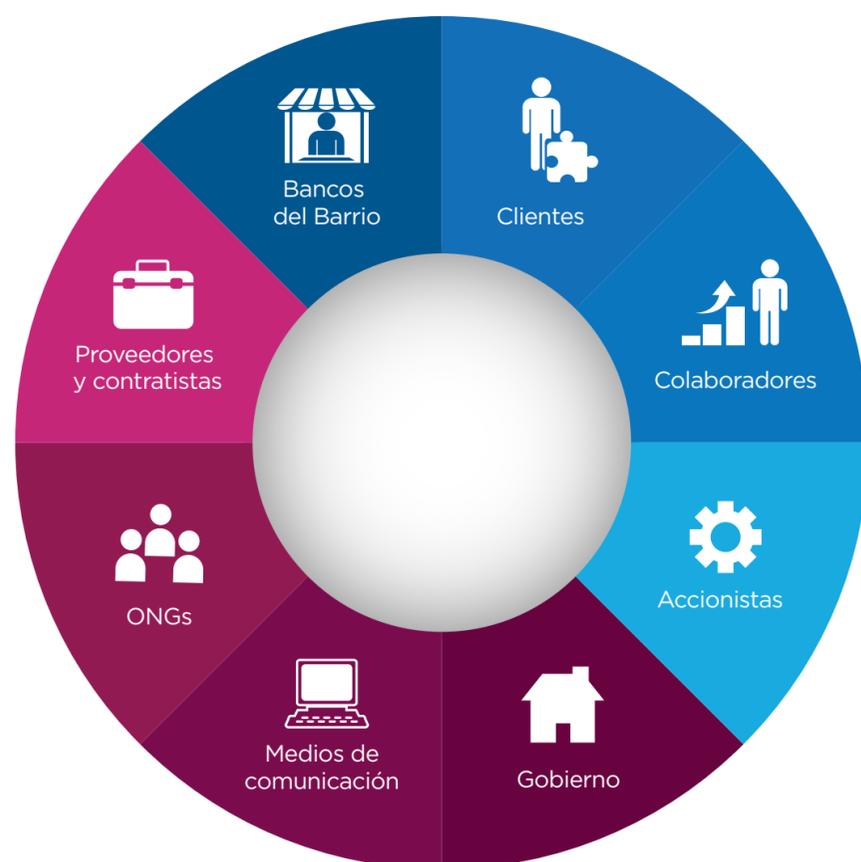


3.2 Relacionamiento con los grupos de interés

(GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Para nuestra actividad diaria, la implementación del Plan Estratégico y de las diferentes iniciativas que construyen sostenibilidad, es posible por el trabajo en conjunto con los diferentes grupos de interés.

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



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

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

3.3 Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible

(GRI 102-12)

En Banco Guayaquil apoyamos la **Agenda 2030**, hoja de ruta internacional planteada desde las Naciones Unidas para atender los principales desafíos de la sociedad, en estrecha colaboración con las empresas, academia y la población en su conjunto. Éstos se materializan en los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, a cuya consecución contribuimos desde las diferentes actividades del Banco.

Nos enfocamos especialmente en aquellos ODS y metas más estrechamente vinculados con los temas materiales, esto es, aquellos en los que podemos hacer una contribución diferencial y de mayor impacto a través de nuestro modelo de negocio y la operación diaria.

Nuestro compromiso con los ODS guía asimismo el trabajo que realizamos con nuestros pares empresariales y otras organizaciones. Durante 2019, continuamos liderando la **Mesa del ODS 8**, en el marco del programa **Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador**.

Destacamos a continuación nuestra contribución, que se presenta asimismo reportada a lo largo de la Memoria*



* Favor revisar el índice de contenidos GRI, donde relacionamos los diferentes contenidos de la Memoria con los ODS y sus metas, a partir del documento *Business Reporting on the SDGs* y el análisis estratégico realizado por el Banco; a lo largo del informe se van colocando además las referencias.

La descripción de los ODS, el contexto de cada Objetivo y sus metas se encuentran disponibles en la web de las Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	RESULTADOS E IMPACTO
	1.4, 1.5	Desarrollo de productos y servicios financieros para diferentes segmentos, incluyendo aquellos con mayores dificultades de bancarización: productos de ahorro y crédito (Cuenta Amiga y MiCrédito).	Adicionalmente 253,000 Cuentas Amiga 7.150 Bancos del Barrio
	4.2, 4.4	Entrega de educación financiera a niños (programa “Pequeños Ahorradores”), jóvenes (programa “Compañeros de Banca”) y adultos, incluyendo aquellos que pertenecen a colectivos vulnerables, en colaboración con diferentes organizaciones. Por otra parte, ofrecemos a nuestros colaboradores posibilidades de desarrollo profesional, entregando formación para el crecimiento de sus habilidades y conocimientos, apegados a la equidad de trato.	9.207 niños capacitados en el programa Pequeños Ahorradores 12.860 jóvenes y adultos capacitados en educación financiera 18h promedio de capacitación por colaborador US\$ 1'039.426 invertidos en capacitación a los colaboradores
	5.1; 5.5	Nos encontramos desarrollando productos bancarios especialmente destinados a las mujeres, incluyendo a las emprendedoras, con el objetivo de reducir las brechas en el acceso que se dan en el sector. En relación a nuestros equipos, promovemos la igualdad de oportunidades, con el resguardo de los lineamientos establecidos en el Código de Ética. Estamos adheridos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU. Formamos parte de la Mesa del ODS 5, del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador.	57% de mujeres en la plantilla Reconocidos en 2019 con el Premio a la igualdad organizacional “El Talento no tiene Género”

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	RESULTADOS E IMPACTO
	8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10	<p>Contribuimos a través del crédito a la actividad de las empresas y emprendedores, con especial impacto en la Pymes al ser los mayores creadores de empleo en el país (también contribución al ODS 10).</p> <p>Apoyamos a que también adquieran mayores conocimientos en diferentes temáticas vinculadas a la administración de negocios, a través de la web de negocios BG.</p> <p>Por otra parte, somos generadores de empleo directo en nuestros equipos y velamos por la estabilidad del mismo y las condiciones laborales.</p> <p>Además, lideramos la Mesa de trabajo del ODS 8 en el marco del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador.</p>	<p>US\$ 2,815 MM de crédito entregado al sector productivo</p> <p>US\$ 134 MM de microcrédito entregados</p> <p>Apoyo a 25,799 nuevos microempresarios</p> <p>2,855 colaboradores en plantilla</p> <p>99.9% de los colaboradores con contrato indefinido</p>
	9.2, 9.3, 9.4, 9.7	<p>Promovemos la innovación al interior de la compañía, con un enfoque de equipos integrados de diferentes áreas y el usuario en el centro de la toma de decisiones, ya sea cliente interno o externo.</p> <p>Nos apoyamos de tecnología de vanguardia para ofrecer una mejor experiencia a nuestros clientes.</p> <p>Además, a través de la entrega de crédito, facilitamos que nuestros clientes puedan asumir inversiones en innovación, que se traduzcan en retorno para sus negocios.</p>	<p>US\$ 13 millones inversión en tecnología</p> <p>35% de la apertura de las cuentas corrientes y de ahorro fue online</p>
	12.2, 12.6	<p>A través de nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social -SARAS, no sólo evaluamos el riesgo del crédito previamente a autorizar su entrega, sino que además establecemos requerimientos sociales y ambientales (compromisos que adquiere el cliente) y monitoreamos su desempeño. De este modo promovemos las buenas prácticas.</p>	

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN	RESULTADOS E IMPACTO
	13.3	<p>Desarrollamos capacitaciones para nuestros clientes de agronegocios (agricultura, silvicultura, industria pesquera y acuicultura) en lo concerniente no sólo a la legislación ambiental del país si no a las principales certificaciones internacionales (Ejm: Rainforest Alliance, Fairtrade, Global GAP, FSC, etc.).</p> <p>Adicionalmente, establecemos compromisos ambientales y sociales a los clientes receptores de crédito como parte del proceso del SARAS.</p>	324 empresas PYMES capacitadas en Bioseguridad para Agronegocios: banano, caña de azúcar, arroz y camarón.
	16.5, 16.6, 16.7	<p>Sólido Gobierno Corporativo, apegado a la legislación y a las mejores prácticas internacionales.</p> <p>Implementación y certificación del Sistema de Gestión Antisoborno, de conformidad con la norma ISO 37001. Su alcance incluye el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores.</p> <p>Capacitación a proveedores en los requerimientos anticorrupción.</p> <p>Disponibilidad de una Línea de Denuncias.</p>	<p>70 proveedores capacitados en lineamientos anticorrupción</p> <p>Revisión y actualización del Código de Ética.</p>

Líderes de la Mesa del ODS 8

Creemos que las acciones colectivas son clave para avanzar en los grandes desafíos. Por ello, en 2018 iniciamos a los trabajos de la **Mesa del ODS 8**, trabajando estrechamente junto a otras 30 organizaciones.

La Mesa tiene como propósito acercar las necesidades laborales de los jóvenes, especialmente fuera de la vía universitaria, y la demanda de colaboradores por parte de empresas de diferentes sectores. Para ello, buscamos promover iniciativas sustentadas en un diagnóstico del escenario actual, así como apoyar a los jóvenes, instituciones educativas y empresas, profundizando en los factores clave del desempleo y subempleo juvenil.

En 2019, realizamos 5 sesiones, con la participación de diferentes especialistas. A continuación, presentamos algunos de los principales resultados.

– Exposición de los programas promovidos desde el Gobierno para facilitar la empleabilidad de los jóvenes, tales como: “Mi primer empleo” y “Empleo joven”, así como la “Red Socio Empleo”. También de las iniciativas locales, como la Ordenanza

No.007 sobre Empleo y Emprendimiento Joven del Distrito Metropolitano de Quito, con diferentes beneficios para las empresas.

– Taller para abordar con los responsables de atracción de talento de las empresas, las claves para la incorporación de los jóvenes y las recomendaciones al respecto.

– Panel de CEOs, para analizar desde su perspectiva el potencial de su rol activista en la atracción de talento y las oportunidades que entrega la diversidad intergeneracional en la empresa.

– Panel con responsables de instituciones educativas, para conocer el perfil de los jóvenes que están participando de la formación técnica, las fortalezas y oportunidades de mejora en su aprendizaje, así como para ser empleados y/o emprendedores. Ello, junto con la perspectiva de organizaciones de la sociedad civil que también participan de su formación y desarrollan programas para el acceso al empleo especialmente en aquellos colectivos más vulnerables.

Queremos agradecer a todos los especialistas que nos han acompañado, así como a los asistentes. Durante 2020 estamos dando continuidad a la actividad de la Mesa, en un firme compromiso por atender la problemática.



BANCO GUAYAQUIL **VALORA**
GOBIERNO AUTÓNOMO DE GUAYAQUIL
www.valoraecuatoria.com

PERSPECTIVAS DE LA EMPLEABILIDAD JUVENIL EN ECUADOR

Elaborado en el marco de la Mesa de trabajo sobre el ODS 8,
Iniciativa de Pacto Global Red Ecuador,
liderada por Banco Guayaquil

LÍDERES POR LOS ODS | Pacto Global Red Ecuador

The cover features a smiling man in a dark suit and a pink and blue striped tie. The background is a blurred office setting. The text is overlaid on the image in white and pink colors.



**COMPROMISO Y ACCIONES
EN BANCA RESPONSABLE**

4

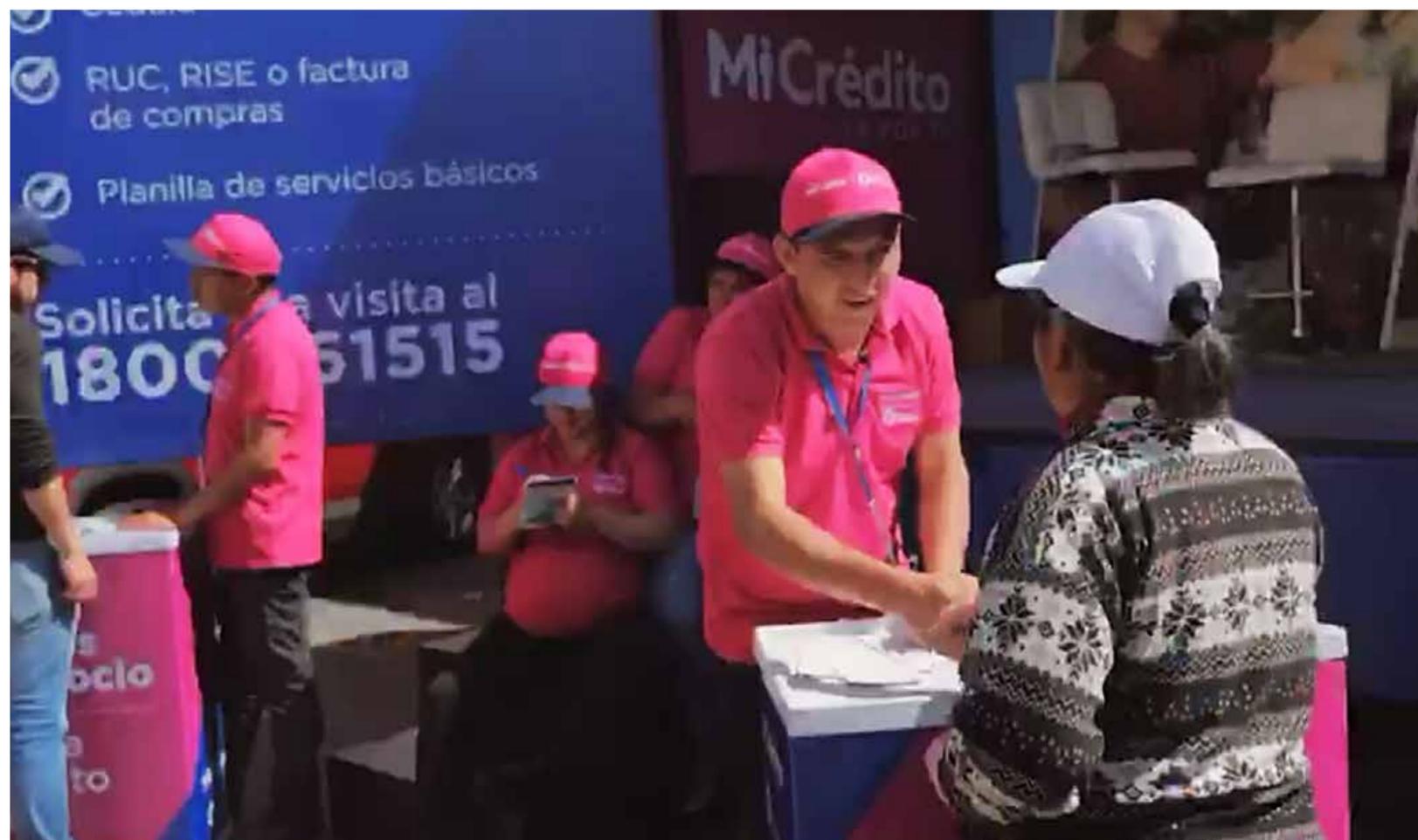
4.1 Introducción

(GRI 102-12, 102-15)

Entendemos la provisión de productos y servicios financieros como **generadora de valor** para el desarrollo económico y social, resguardando el medio ambiente como factor clave para la calidad de vida en el presente y para las futuras generaciones.

Este enfoque busca responder también a las cambiantes necesidades de nuestros grupos de interés y **abordar desde la actividad bancaria los desafíos para el desarrollo sostenible y las oportunidades asociadas**. Venimos trabajando al respecto en diferentes líneas, tales como:

- Inclusión financiera, a través del desarrollo de productos de ahorro y crédito (Ej: Cuenta Amiga, MiCrédito).
- Accesibilidad, a través de la tecnología y de los Bancos del Barrio, nuestra red de corresponsales no bancarios.
- Educación financiera, a niños, jóvenes y adultos, con capacitación y talleres específicos.
- Desarrollo del talento de nuestros colaboradores.
- Gestión de riesgos socioambientales de la cartera de crédito.
- Impulso a través del crédito de prácticas ambientales y sociales responsables.
- Atracción de inversión y crédito con criterios ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) de clase mundial, por ejemplo, de la banca multilateral o de desarrollo.



En Banco Guayaquil estamos además comprometidos con los **Principios de Banca Responsable**⁷. Éstos fueron desarrollados por un grupo inicial de bancos a nivel internacional, con el apoyo de la iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). Los PBR fueron lanzados en septiembre de 2019 y contaron con nuestra inmediata adhesión.

Con la suscripción de los Principios de Banca Responsable, nos comprometemos a seguir avanzando en

la respuesta desde el negocio a la economía emergente vinculada al desarrollo sostenible, así como en la atención de los impactos que tenemos en la sociedad a través de la actividad bancaria, impulsando los positivos y mitigando los negativos. Reforzamos asimismo la confianza que nos han depositado nuestros grupos de interés como institución generadora de valor.

Pasamos a formar parte de una creciente comunidad, con entidades financieras líderes en diferentes países. Buscamos ser un contribuyente activo en el diseño e

implementación de este nuevo rol de la banca para el desarrollo sostenible, formando parte activa de los grupos de trabajo de la iniciativa en América Latina y a nivel internacional.



Principio 1: Alineamiento

Alinearemos nuestra estrategia comercial para ser coherentes y contribuir a las necesidades de los individuos y los objetivos de la sociedad, como se expresa en lo Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.



Principio 2: Impacto y fijación de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos mientras reducimos los impactos negativos y gestión de riesgos para las personas y el entorno resultante de nuestras actividades, productos y servicios. Para tal fin, estableceremos y publicaremos objetivos donde podamos tener los más significativos impactos.



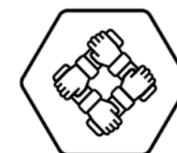
Principio 3: Clientes y usuarios

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitan actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.



Principio 4: Partes interesadas

Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.



Principio 5: Gobernanza y cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.



Principio 6: Transparencia y responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y ser transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

7. Puede consultar los Principios para una Banca Responsable en la web <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>

Nos marcamos una hoja de ruta de trabajo para avanzar en relación a los Principios:

Etapa 1:

Comenzamos por un análisis en detalle de los impactos positivos y negativos que nuestros productos, incluyendo la cartera de crédito, tienen en la sociedad y el medio ambiente.

Etapa 2:

Integramos los resultados de la Etapa 1 en los trabajos de diseño de la nueva Estrategia de Sostenibilidad del Banco.

Como resultado de la hoja de ruta y de la nueva Estrategia de sostenibilidad actualmente en elaboración:

- 1) Impulsaremos nuevos productos y servicios que contribuyan a la inclusión financiera. Es el caso de la oferta de productos para facilitar el acceso de las mujeres, la misma que estamos trabajando.
- 2) Desarrollaremos productos de crédito que promuevan las mejores prácticas ambientales.
- 3) Reforzaremos la consideración de criterios ambientales y sociales en la entrega de crédito, mediante la implementación del SARAS que lanzamos en 2019.
- 4) Apoyaremos el desarrollo de la comunidad de banca responsable, incluyendo los trabajos desde los Comités de Sostenibilidad y de Inclusión Social de ASOBANCA.
- 5) Promoveremos las prácticas sostenibles en nuestros clientes empresa, incluyendo la entrega de capacitaciones al respecto, como las que venimos desarrollando junto a eco.business Fund.

A lo largo de este capítulo, presentamos los principales avances al respecto.



MINI MARKET COFFEE SHOP

BANCO DEL BARRIO
CORRESPONSAL NO BANCARIO



**BANCO
GUAYAQUIL**

BANCO DEL BARRIO
CORRESPONSAL NO BANCARIO



DEPÓSITOS



RETIROS



CONSULTAS



**RECARGAS
(CELULAR Y TV)**



**PAGO DE SERVICIOS
(AGUA, LUZ, TELEFONO)**



BANCO
GUAYAQUIL

BANCO DEL BARRIO
CORRESPONSAL NO BANCARIO

DEPÓSITOS	RETIROS	CONSULTAS
RECARGAS (CELULAR Y TV)	PAGO DE SERVICIOS BANCOS Y EMPRESAS	PLANES DE AHORRO Y TV PAGADA
BONOS	CUENTA AHORRA	BIENES LOCALES HACER DE BIRRA DULCE Y FRIJOLES
PAGO DE PLANES	PAGO DE IMPUESTOS E ISES	PAGO DE TARJETAS DE CREDITO

**BANCO
GUAYAQUIL**



¡PREMIO EL NUEVO SACHETÓN
\$0.25



4.2 Evaluación ambiental y social de clientes

(GRI 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS9, FS10, FS11) (ODS 9.4, 12.2, 12.6, 13.1, 13.3)

En 2019, desarrollamos el **Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS)**. El mismo supone un importante paso respecto del análisis de riesgo ambiental que ya se venía realizando desde el 2012, y considera los requerimientos de las Normas de Desempeño del IFC⁸. Junto con ello, actualizamos nuestras **Políticas de riesgo ambiental y social**.

El sistema aplica al financiamiento individual o acumulado a un mismo cliente cuando la cantidad sea igual o superior a US\$ 250.000, si los riesgos ambientales y sociales identificados son altos, y US\$ 500.000 en todo caso cuando los riesgos sean significativos (clasificados a su vez en nivel bajo, medio y alto). Cabe señalar además que en el caso de aquellos clientes en que el monto de crédito sea igual o superior a los US\$ 5 millones o esté destinado a un proyecto que equivalga o supere los US\$ 10 millones, evaluaremos además su conformidad con las Normas de Desempeño del IFC ya señaladas.

En la petición inicial de información al solicitante de crédito, reforzamos los contenidos ambientales y sociales. Actualizamos asimismo la lista de exclusión de actividades que el Banco no financia. Los solicitantes que no entren en la misma, continuarán el proceso para la categorización de su riesgo. Aquellos que resulten con mayor exposición son sometidos a un proceso de debida diligencia, que lleva a fijarles compromisos en materia ambiental y social de obligado cumplimiento, autorizados por el Comité de Administración Integral de Riesgo (CAIR). Estos compromisos son incorporados como requerimientos en los contratos y su cumplimiento es monitoreado periódicamente por el Banco. Señalar



8. Corporación Financiera Internacional (IFC, por sus siglas en inglés).

que los requerimientos incluyen el cumplimiento de la normativa ambiental y social vigente, más no se limitan a ello.

Junto con el diseño del SARAS, capacitamos internamente a nuestros colaboradores, incluyendo los equipos de riesgo, de los diferentes segmentos de banca, ejecutivos comerciales, así como la alta dirección. Contamos con 96 participantes en las diferentes sesiones y 1,615 horas de formación en total.

Adicionalmente, apoyamos a los clientes para que mejoren sus prácticas ambientales y sociales, facilitando cumplan los requerimientos de los contratos en caso de haberles aplicado el SARAS. Con la colaboración de eco.business Fund, ofrecimos una capacitación a nuestros clientes de agronegocios (agricultura, silvicultura, pesquerías y acuicultura) y a nuestros ejecutivos de la línea de negocio del Banco que trabajan con ellos, sobre la legislación ambiental aplicable y las certificaciones internacionales de sostenibilidad (como *RainforestAlliance*, *Global GAP*, *Fairtrade*, *FSC*, *Bonsucro* etc.). Se realizaron dos cursos, con 175 participantes. Además, en el marco de los trabajos conjuntos con eco.business Fund, entregamos becas de formación a 10 clientes de negocios de camarón y banano para la asistencia a los principales foros internacionales de su sector.

Considerando el portafolio de crédito de 2018, tomado como base para el diseño del SARAS, el 82% del monto total está por encima de los US\$ 500.000 de exposición. De este rango de exposición, 321 clientes poseen niveles de riesgo ambiental y social bajo, medio y alto.



4.3 Apoyo a la actividad económica y productiva

(GRI 203-2, FS6) (ODS 1.2, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10, 9.2, 9.3)

A través de la entrega de crédito, apoyamos el desarrollo de la economía del país. Buscamos ser el aliado de nuestros clientes en el crecimiento de sus negocios, facilitando las inversiones que necesitan acometer y aportando recursos para su operación.

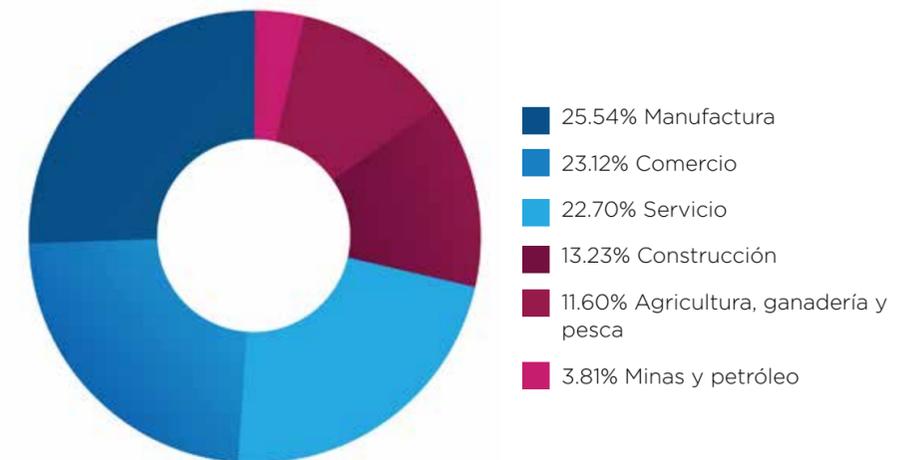
A cierre de año, la cartera comercial alcanzó US\$ 1.9 millones, diversificado en cuanto a los sectores de actividad económica. Destacan especialmente en la recepción de crédito los sectores de manufactura, comercio y servicios, que representan conjuntamente el 71.36% del total.

Adicionalmente, apoyamos a los empresarios de pequeños negocios y emprendimientos, a través de la entrega de microcrédito; incluye a aquellos clientes con ventas anuales de hasta US\$ 300 mil. Durante 2019, financiamos a 27.799 nuevos clientes en este segmento, alcanzando los más de 35 mil en total. La cartera a cierre de año quedó en US\$ 134 mil, lo que representa un incremento del 57.44% respecto a 2018; el crecimiento supera ampliamente el promedio del sistema financiero, que fue del 15.96%. El segmento de microcrédito fue el que creció proporcionalmente más en el Banco y es clave para el desarrollo local, incluyendo la generación de empleo.

Buscamos ser un aliado en el crecimiento de los empresarios también a través de oferta formativa en conocimientos y habilidades de interés para la administración de sus negocios, especialmente en el caso de las pymes, microempresarios y emprendedores. Ponemos a su disposición el Portal de Negocios BG⁹, que ofrece charlas magistrales en temas como estrategia de ventas, marketing digital, exportaciones, noticias y material de referencia para incentivar a la innovación. Como novedad, se está transformando además en una comunidad activa para que las empresas puedan conectar entre ellas.

Nuestro apoyo a la sociedad incluye tanto crédito a empresas (microcrédito y comercial) como a personas: crédito de consumo, vivienda y educativo. Cabe destacar que seguimos alcanzando nuestro objetivo de ser un banco nacional, con la diversificación geográfica del conjunto de la cartera de crédito. En 2019, la Región Centro suponía el 54% de dicha cartera (parte central-región Costa del país), la Región Norte el 35% (sierra centro norte y la costa norte) y la Región Sur el 11% (Austro ecuatoriano).

Desglose del crédito comercial por sector económico - 2019





BANCO GUAYAQUIL
Lo mejor está por venir

Certified Spotlight

Banco Guayaquil, Ecuador

Banco Guayaquil is the largest financial services network in Ecuador, with more than 93 years of experience in financial solutions. It is the only Ecuadorian Bank with an AAA grade, the highest available rating in Ecuadorian Banking for the institutional effort reflected in its solidity and liquidity. It offers a wide variety of financial services for Personal Banking, Business Banking and Microfinances through more than 5,000 customer service offices.

Certifier - MicroRate
Surveillance Audit - June 2020





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

4.4 Inclusión y educación financiera

Introducción

(FS14)

En Banco Guayaquil entendemos la banca como generadora de oportunidades, a través de una amplia oferta de productos y servicios, pertinentes para las diferentes necesidades de los clientes. Junto con la entrega de crédito a las empresas, que comentábamos previamente, buscamos también apoyar a las personas en su acceso a la banca. Por un lado, poniendo a su disposición productos de ahorro y también de crédito, y por otro, facilitando su experiencia, con una diversidad de canales y el potencial de la tecnología.

Este último aspecto, la transformación digital es en donde se encuentra sumergido el Banco, la misma nos permite ser más eficientes en los procesos, especialmente en el análisis de crédito. De este modo, podemos ofrecer productos con condiciones económicas más competitivas y avanzar más en inclusión financiera. Para ello es clave además la relación con los Banqueros del Barrio, que permite a los clientes acceder a la operación del Banco desde los pequeños comercios.

Trabajamos además en accesibilidad, habiendo desarrollado un modelo de agencia piloto diseñada de manera integral para la atención de personas con discapacidad. Continuamos desarrollando nuestro programa de educación financiera, con actividades y contenidos diferenciados para niños, jóvenes y adultos.

10. La cuenta amiga es una cuenta básica que se apertura con sólo la cédula de identidad

Inclusión financiera

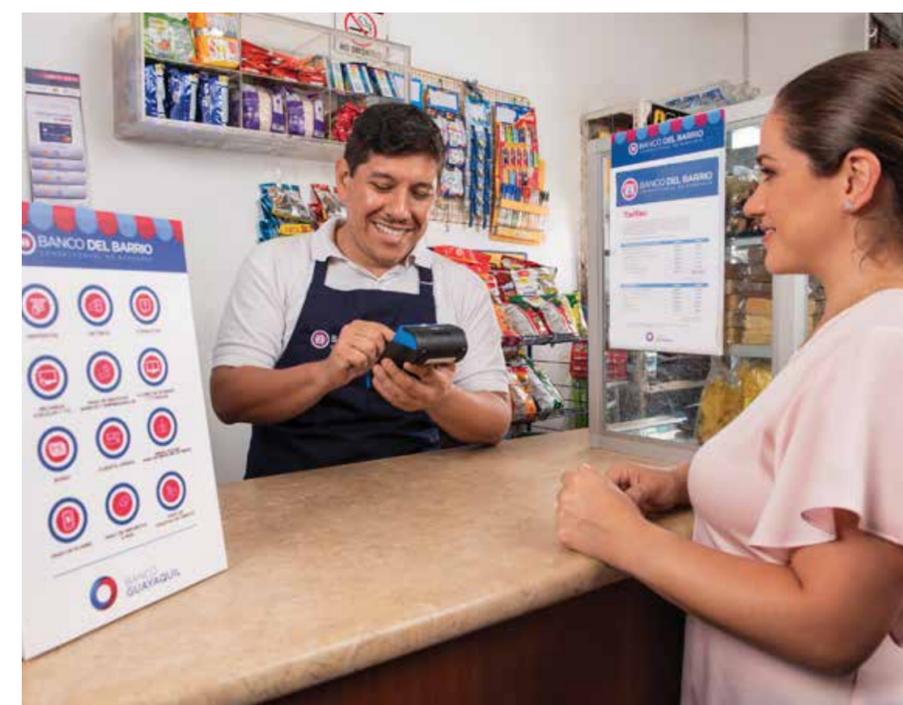
(GRI 203-2, FS7, FS13, FS14, FS15) (ODS 1.2, 1.4, 1.5)

Ponemos a disposición de nuestros clientes la **Cuenta Amiga**¹⁰, la misma que se puede abrir tan sólo con la cédula de identidad y permite el depósito de fondos para la realización de transacciones; cuenta además con una tarjeta de débito asociada. Constituye un primer producto para el acceso a la banca y facilita el ahorro. A cierre de 2019, contábamos con 253,000 cuentas amigas.

Por otra parte, entregamos financiamiento a través de MiCrédito, desde US\$ 1,000 hasta US \$20,000 que facilita a nuestros clientes asumir objetivos profesionales en su negocio. Durante el último trimestre del año, hicimos especial énfasis en la difusión del producto a través de una atractiva campaña comercial en diferentes zonas rurales y urbanas del país.

Para acercar los servicios y la operación del Banco a nuestros clientes, trabajamos junto a los Banqueros del Barrio. Se trata de la red de corresponsables no bancarios pionera en Ecuador, compuesta por pequeños comercios. A través de estos locales, nuestros clientes pueden realizar depósitos, retiros, transacciones, cobro de bonos de ayuda social, pagos de servicios e impuestos. Cabe destacar que desde un Banco del Barrio se pueden aperturar una Cuenta Amiga, así como hacer el pago mensual de un microcrédito (MiCrédito).

Cerramos 2019 con 7,150 Bancos del Barrio y nos hemos establecido como objetivo llegar a 10,000 en 2020. De la misma manera, vamos a seguir desarrollando la oferta de productos y servicios disponibles a través de ellos.



Su actividad tiene además un enorme impacto en las comunidades donde están presentes, acercando la banca y contribuyendo al desarrollo económico y social. Apoyamos su crecimiento a través de la educación financiera, la misma que reforzaremos con otras temáticas; muchos son además clientes de crédito del Banco, como por ejemplo los microempresarios.

Educación financiera

(FS16)

Nuestra contribución a la sociedad incluye como parte fundamental la educación financiera. Creemos que la población debe conocer mejor sus derechos y obligaciones dentro del sistema bancario, así como los costos y riesgos que conlleva adquirir un producto o servicio, de modo que puedan tomar la decisión más adecuada a sus necesidades. Asimismo, consideramos fundamental preparar a los niños y jóvenes, sembrando para el futuro, pero también contribuyendo a que el tema sea abordado hoy en las familias.

Entendemos la educación financiera más allá de la obligatoriedad que existe en Ecuador, como una propuesta integral de valor junto a nuestra oferta de productos y servicios.

Comunidad

Desarrollamos programas para niños y jóvenes, con la colaboración de sus colegios. A los instructores especialistas, sumamos colaboradores del Banco como voluntarios.

Mediante el programa “Pequeños Ahorradores”, llegamos en 2019 a 9,207 niños de entre 5 y 11 años; desarrollamos dinámicas lúdicas para que conozcan la importancia del ahorro.



A través del programa “Compañeros de Banca”, impartimos 115 talleres, de los que participaron 10,265 jóvenes. Abordamos el ahorro y el presupuesto, como claves para una gestión responsable de sus finanzas en el futuro.

Por otra parte, también capacitamos a adultos, con el objetivo de crear conciencia sobre el adecuado manejo, al ofrecer herramientas que les ayuden a llevar un mayor control de sus ingresos y gastos. Formamos a 2,595 adultos en el año, en 49 talleres.

Nuestro compromiso con la educación financiera nos lleva a participar de las acciones que se organizan a nivel

sectorial en el país y la región. Al respecto, tuvimos una activa participación en el **V Congreso Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF)** que la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) realizó en Quito, en el mes de diciembre junto a ASOBANCA.

COMPAÑEROS DE BANCA



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

2019



Clientes, colaboradores y Banqueros del Barrio

Como valor agregado a los productos y servicios que el Banco presta a las empresas, dictamos capacitación en educación financiera a sus empleados, en temas de ahorro y presupuesto.

Además, creemos que nuestros colaboradores deben ser ejemplo en la correcta administración de sus finanzas. Para ello, contamos con un programa formativo en nuestro campus virtual. Junto a contenidos sobre ahorro y presupuesto, se aborda también cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano, así como los deberes y derechos de los usuarios financieros. Participaron del curso 2,789 colaboradores, que suponen el 98% de la plantilla.

Asimismo, a partir del 2020 comenzaremos a capacitar a los Banqueros del Barrio en temas de contabilidad básica, ventas y finanzas para no financieros.







**EXPERIENCIA DEL
CLIENTE Y OPERACIÓN | 5**



5.1 Innovación y experiencia del cliente

Innovación

(GRI 203-1, 404-2) (ODS 9.4, 9.7)

El cliente se encuentra en el centro de la innovación, del desarrollo de productos y servicios, que permitan ir atendiendo sus diversas necesidades, aprovechando el potencial de la tecnología.

En Banco Guayaquil abordamos la innovación en equipos multidisciplinarios, del que participan diferentes áreas. A partir de la identificación de la oportunidad, utilizamos una **metodología** híbrida, generada a partir de las mejores prácticas.

Comienza por la etapa de **exploración**, en que preparamos el perfil y necesidades del cliente destinatario, con la participación del equipo relacionado en el Banco (cliente interno). Sigue la **incubación**, en que construimos el prototipo y lo probamos con el cliente. A partir de este punto continúa la construcción

del producto final (proceso, producto y/o servicio), en equipos 360 con las diferentes áreas para cubrir todos los aspectos de gestión, y aplicando metodologías ágiles (Por ejemplo: SCRUM).

Cabe destacar como claves para el éxito, la utilización de nuevas formas de trabajo colaborativas y ágiles, así como la participación del cliente y que sus necesidades estén colocadas en el centro del resultado que se busca obtener.

Capacitamos a nuestros colaboradores en dichas metodologías. Además, potenciamos la cultura de innovación, a través de diferentes iniciativas, como el UX Bootcamp para el diseño centrado en el usuario.

De la inversión y trabajo del Banco en innovación han resultado algunas novedades para nuestros clientes, especialmente en el **entorno digital**. Cabe señalar

Canales Remotos



Canales Presenciales



el Depósito Electrónico de cheques, la Autenticación biométrica en la app, el Efectivo móvil, el chatbot para atención en plataformas (Whatsapp, Facebook Messenger y en la web propia), y los procesos de contratación 100% online de cuentas de ahorro y corriente, tarjetas de crédito y pólizas de seguros.

En 2019, destacamos el **Ahorro Meta**¹¹, servicio asociado a las cuentas de ahorro. Permite a los clientes fijarse una o varias metas a alcanzar (por ejemplo: realización de estudios, compra de una vivienda o automóvil) y a partir del monto y plazo, ir consultando el grado de avance para alcanzarla/s. De este modo, queremos apoyar a nuestros clientes a conseguir sus sueños, estimulando el ahorro.

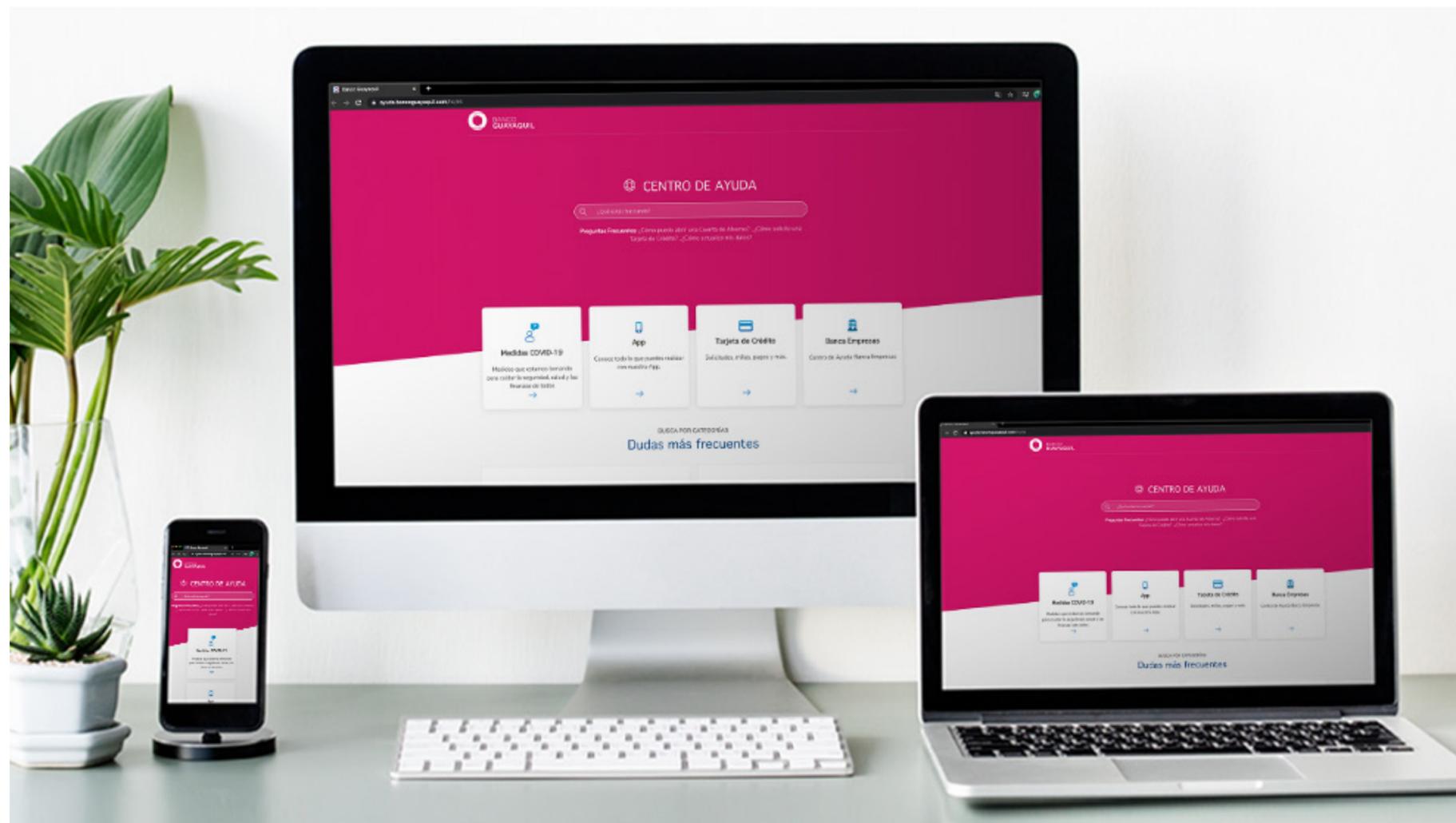
Buscamos también el aprendizaje, el intercambio de conocimientos y la colaboración con diferentes organizaciones del ecosistema de innovación y emprendimiento. Al respecto, participamos del Oracle Customer Innovation Lab en Colombia. Además, apoyamos a startups en el país, como mentores del Startupbootcamp y colaborando con el Radar de Tech Startups del Ecuador, promovidos por Finnovista. Por otra parte, estamos atentos a nuevas propuestas de valor de emprendedores Fintech en la región, incluyendo México, Colombia y Chile.

Experiencia

(GRI 203-1, 416-1, 417-1) (ODS 12.8)

Ofrecemos a nuestros clientes diferentes canales y queremos que vivan una experiencia lo más similar posible para su comodidad. Para ello, buscamos hablarles de la misma manera y hemos consolidado algunos lineamientos internos a aplicar en los procesos de innovación y diseño, para que exista esa similitud en aspectos como la interfaz digital.

Para facilitar la respuesta a las consultas que tienen nuestros clientes, lanzamos el **Centro de Ayuda para**



Personas¹². Se trata de una plataforma en línea que recoge las respuestas a más de 100 preguntas habituales sobre nuestros productos y servicios. La excepcional acogida, nos ha llevado a desarrollar también una **versión para Banca Empresas**. Gracias a esta información en línea, nuestro equipo de *call center* puede enfocarse en aquellas consultas más específicas, con mayor eficiencia en los tiempos de atención.

A través de la información disponible en nuestros canales, incluyendo la proporcionada por nuestros ejecutivos, buscamos que los clientes dispongan de la información pertinente para tomar las decisiones de qué productos

11. <https://apps.bancoguayaquil.com/Metas/>

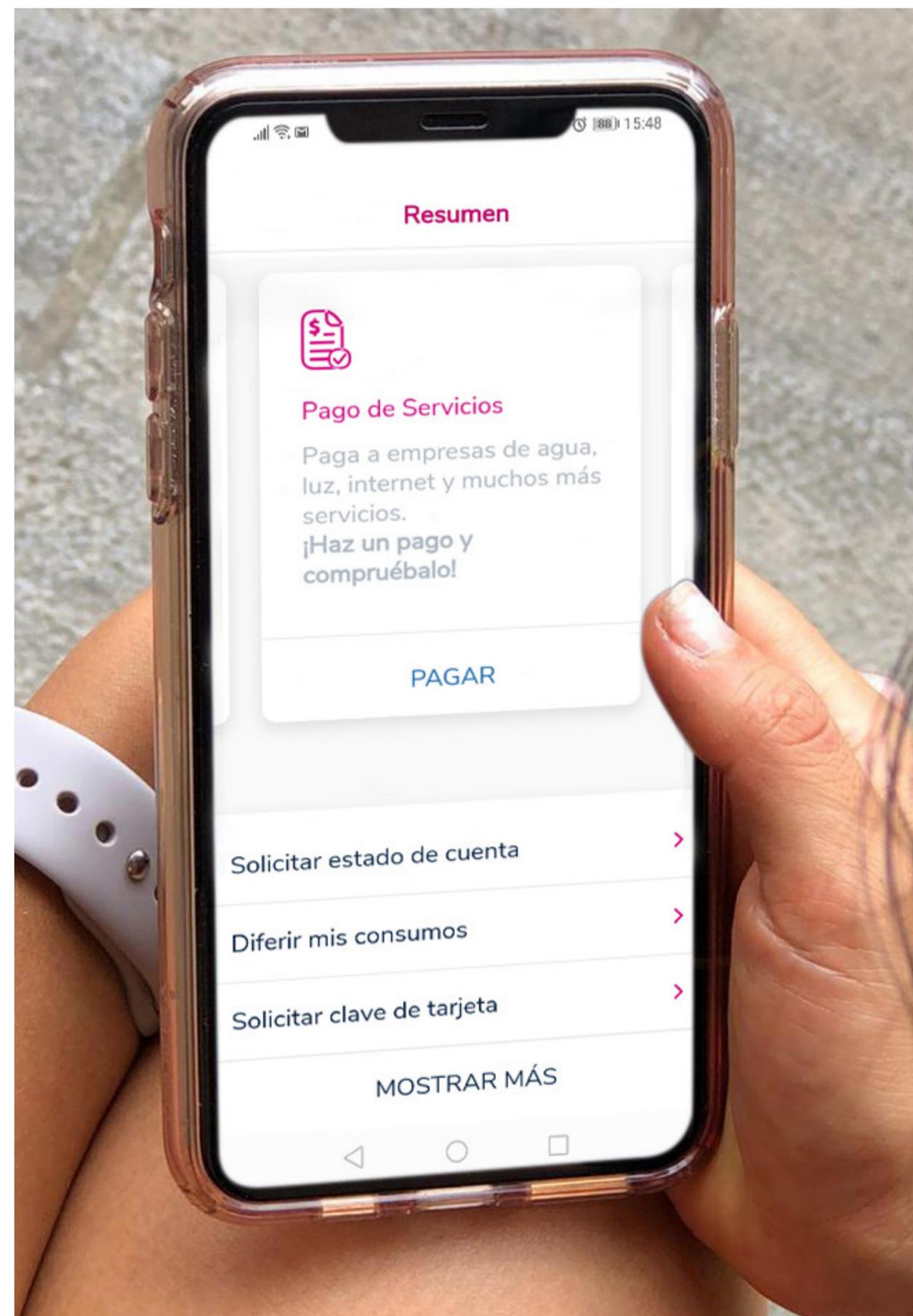
12. <https://ayuda.bancoguayaquil.com/hc/es>

y servicios contratar, y cómo hacer uso de los mismos. Destaca especialmente nuestro trabajo en la mejora de las notificaciones que reciben los clientes.

Estamos viviendo un espectacular crecimiento del uso de los nuestros **canales digitales**, que aportan mayor comodidad y reducen los tiempos de contratación y operación. Ya tienen a su disposición un proceso 100% online para aperturar cuentas, efectuar depósitos a plazos, solicitar una tarjeta de crédito y/o un crédito de consumo. En 2019, el 35% de la apertura de cuentas corrientes y de ahorro se realizó en línea, y el 45% del Multicrédito. El número de clientes registrados en la aplicación móvil aumentó en un 100%.

Esperamos seguir creciendo en estos canales ya que cerca del 50% de los nuevos clientes del banco son *millenials*, quienes nos prefieren por nuestra apuesta digital.

Este desempeño es posible gracias a una fuerte inversión en tecnología, de alrededor de US\$ 13 millones. Pero nuestro entendimiento de la experiencia del cliente es omnicanal, y por ello seguimos invirtiendo asimismo en nuestra red de oficinas e instalaciones de las matrices, habiendo destinado a ello US\$ 3.2 millones en 2019.



5.2 Seguridad integral

(GRI 102-11, 205-1) (ODS 16.3, 16.5, 16.10)

Abordamos de manera integral los posibles riesgos para la operación y nuestros clientes, para evitar incidentes de ciberseguridad y fraudes internos y/o externos, así como afectaciones a la seguridad física. Además, es clave velar porque los colaboradores se desempeñen apegados a la cultura de cumplimiento, de la legislación y de las sólidas políticas y procedimientos internos del Banco.

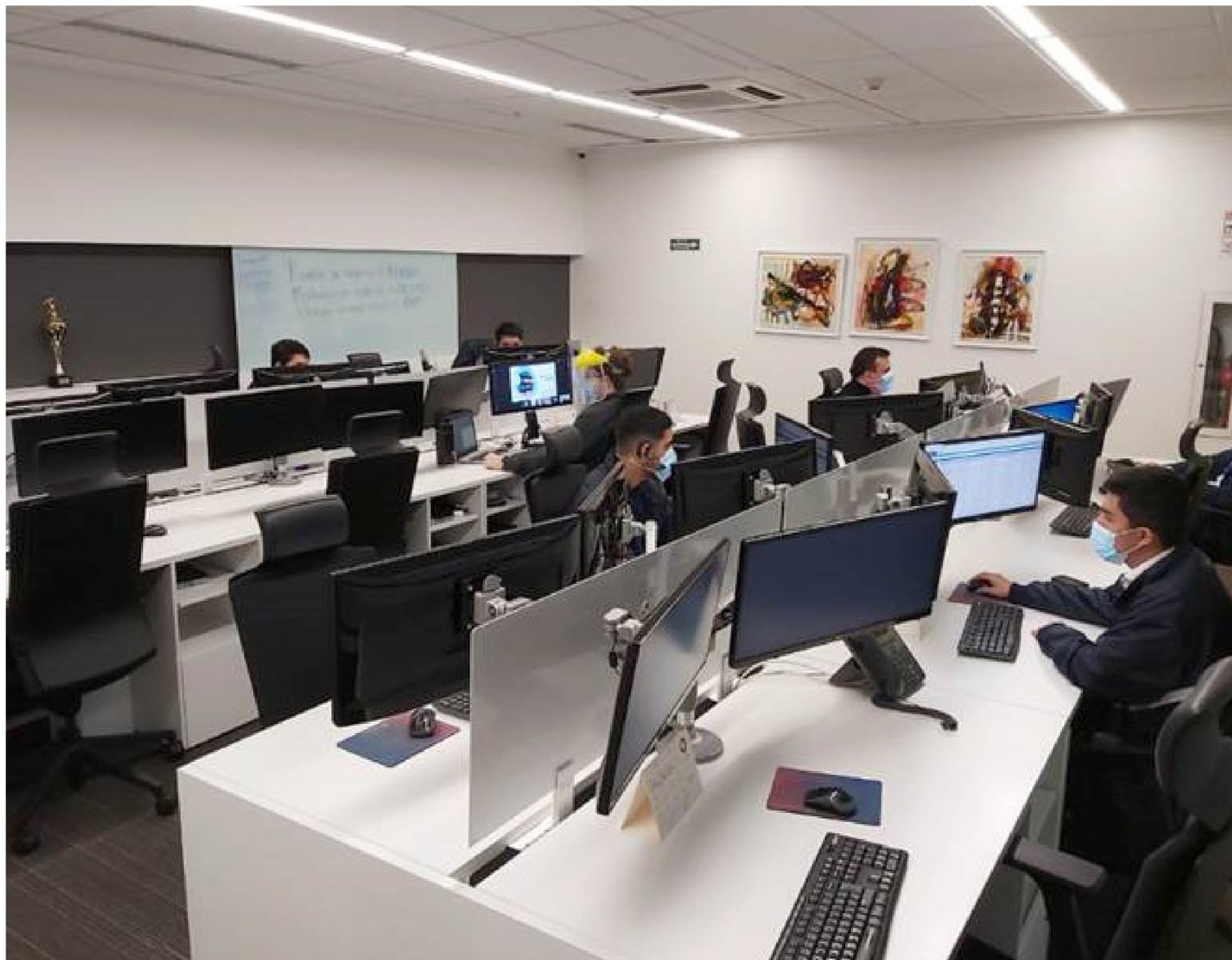
Cabe destacar nuestra Estrategia de Ciberseguridad, que nos ha permitido prevenir, detectar y responder ante amenazas internas/externas dirigidas hacia la infraestructura tecnológica y la información del Banco, alineados al propósito de la compañía y al Proyecto Céntrico.

Contamos con un Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI), que coordina la supervisión de los diferentes equipos del Banco que trabajan en prevención. De este modo, podemos detectar de manera temprana aquellos comportamientos y eventos inusuales, así como identificar posibles correlaciones.

Cumplimiento

Velamos por el desempeño con apego a la legislación y los lineamientos internos del Banco. Destacar especialmente la prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo (PLAFT), con el reto de que la innovación en nuestros procesos, canales, productos y servicios, esté alineado con ello.

En 2019, el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) contra el Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo hizo un llamado a que la innovación, especialmente en relación a las fintech, cumpliera



estándares que eviten su uso para el blanqueo de capitales. En Banco Guayaquil, tomamos el llamado como una oportunidad para reforzar nuestro desempeño, desarrollando nuevos controles para los productos que se adquieren a través de canales digitales y para el monitoreo de las operaciones en línea.

Prevención de fraudes externo

Los lineamientos de nuestro modelo de prevención de fraudes, nos permiten establecer controles que garantizan la detección de las operaciones inusuales y sospechosas que se presenten en los diferentes productos y canales. Contamos además con avanzada tecnología y un esquema 24/7.

Adicionalmente, estamos trabajando en un proyecto que nos permitirá la detección en tiempo real, reforzando nuestra respuesta oportuna a las diferentes tipologías de fraude externo.

Prevención de fraudes interno

Completamos la prevención de fraudes con la atención al desempeño ético de nuestros colaboradores.

En el año completamos el desarrollo del Sistema de Gestión Antisoborno, de conformidad con la norma ISO 37001, y certificado externamente. Su alcance comprende el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores. De este modo se refuerzan los lineamientos y desempeño en un de los procesos de mayor riesgo, así como la cultura de anticorrupción¹³.



13. Más información al respecto en el capítulo de Ética y gestión de riesgos.



CERTIFICADO PCI DSS

PAYMENT CARD INDUSTRY DATA SECURITY STANDARD
PCI DSS VER 3.2.1



IQ Information Quality
CERTIFICA A:

BANCO GUAYAQUIL S.A.

Fecha de Evaluación

17 DE DICIEMBRE DE 2019

Guillermo Angarita Morris
Gerente

Código: BANCO17122019



Seguridad de la información

(GRI 418-1)

Estamos comprometidos con la protección de los datos de nuestros clientes y la información generada en las operaciones del Banco. Con el objetivo de seguir fortaleciendo nuestro desempeño, contamos con un Programa de Seguridad de la Información, que se enfoca en la gestión de identidades y accesos, control de cambios, cumplimiento normativo y ciberseguridad 24x7. Su implementación nos ha permitido reforzar el control interno y la protección de la infraestructura tecnológica,

que soporta los canales de atención a clientes.

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

Cabe destacar que no tuvimos reclamos por violaciones de la privacidad de la información de los clientes y/o fugas de los mismos, dado nuestro sólido desempeño en su resguardo.

Seguridad física

Para garantizar la integridad física de nuestros clientes y colaboradores, así como resguardar nuestras instalaciones, contamos con procesos de prevención, monitoreo y de remediación en caso de presentarse algún evento en agencias, ventanillas y/o ATM's del Banco. Aprovechamos el potencial de la tecnología, y utilizamos inteligencia artificial para la analítica de videovigilancia. Nuestros protocolos de trabajo para garantizar la seguridad han sido desarrollados atendiendo a las mejores prácticas, con el apoyo de especialistas internacionales.

5.3 Eficiencia y continuidad de la operación

Continuidad operacional

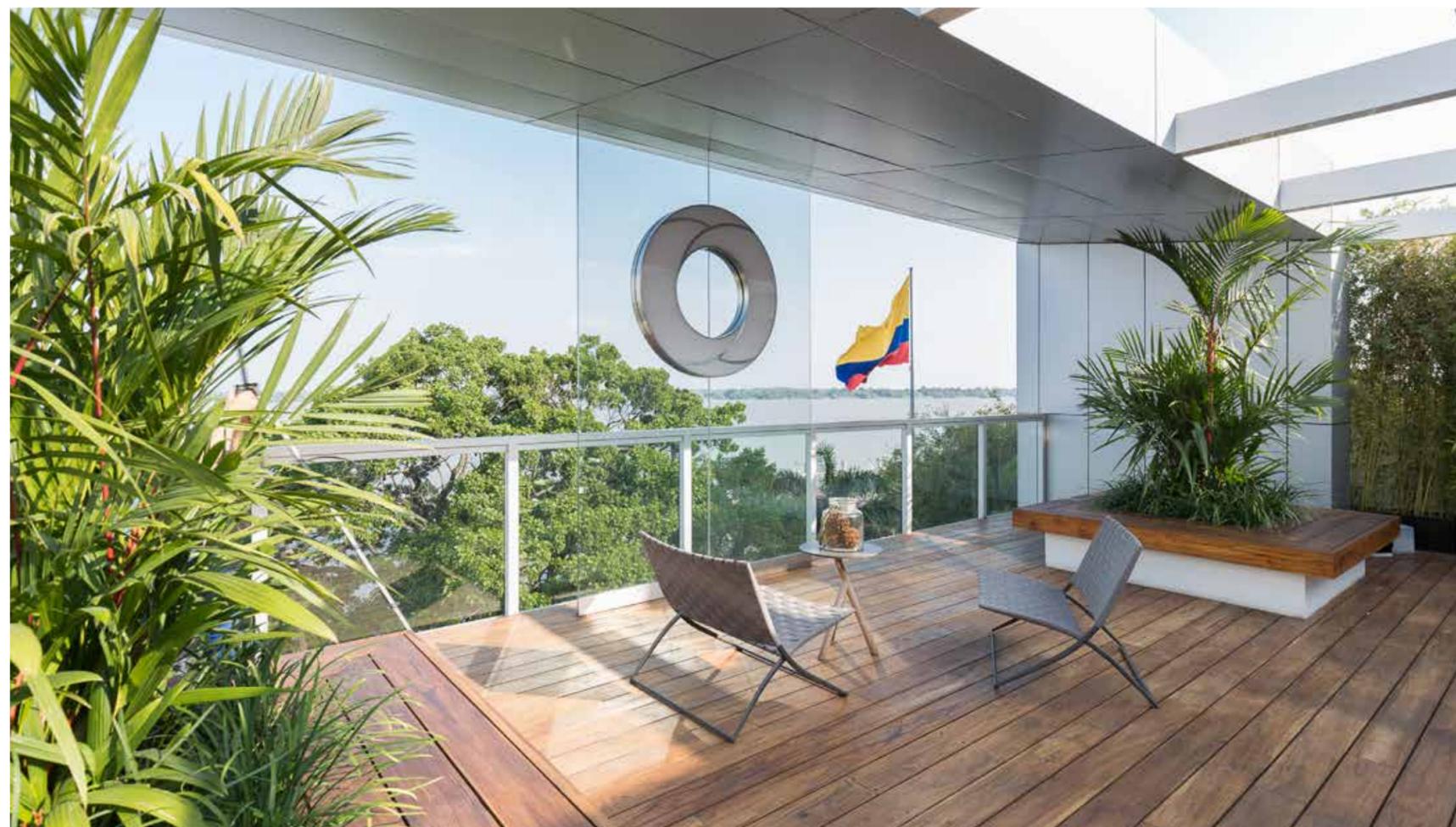
(GRI 203-1) (ODS 9.4, 9.7)

Contamos con una sólido manejo, control y mitigación de los riesgos operacionales. Los lineamientos, procesos e iniciativas en la materia se integran en el Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM), alineado con la norma ISO 22301. Buscamos que el Banco fortalezca su cultura de prevención y disponga de una sólida capacidad de respuesta a los eventos contingentes.

La gestión parte con el Análisis de Impacto al Negocio (BIA), en que revisamos los procesos del Banco con sus diferentes responsables para identificar si son críticos y las consecuencias si fallasen. Este mismo ejercicio se realiza con los procesos nuevos y/o luego del rediseño resultante de la innovación disruptiva y continua.

Con la participación del Comité de Continuidad, se establecen las medidas preventivas, que pueden ser específicas del proceso o de carácter transversal al conjunto de las operaciones del Banco. En 2019, se plantearon más de 450 medidas, para disminuir la exposición a los principales riesgos operacionales y las pérdidas que podrían ocasionar.

En el año, trabajamos además en la evolución a un modelo de identificación de riesgos más participativo. De esta manera, cada colaborador pueda reportar mediante formulario en línea aquellos riesgos que identifique para los procesos en que se desempeña. Así, se complementan los resultados de los diferentes diagnósticos que realiza el área a cargo. Va de la mano de capacitación a nuestro personal, generando una cultura de responsabilidad en la prevención.



Junto con la actualización de los lineamientos de operación para atender los riesgos, ejecutamos además pruebas de continuidad, como la activación del centro de cómputo alternativo de que disponemos, la validación de los respaldos de información de nuestros clientes y operaciones y la restauración de datos. Mediante estas pruebas, comprobamos que podríamos mantener los niveles requeridos de funcionalidad en caso de ocurrir eventos críticos.

Gestión de la cadena de suministro

(GRI 102-9, 204-1)

En el Banco trabajamos de la mano de proveedores especializados, que nos ayudan a ofrecer altos estándares de operación y servicio. Buscamos con ellos relaciones estratégicas de largo plazo. Previo a su contratación, son

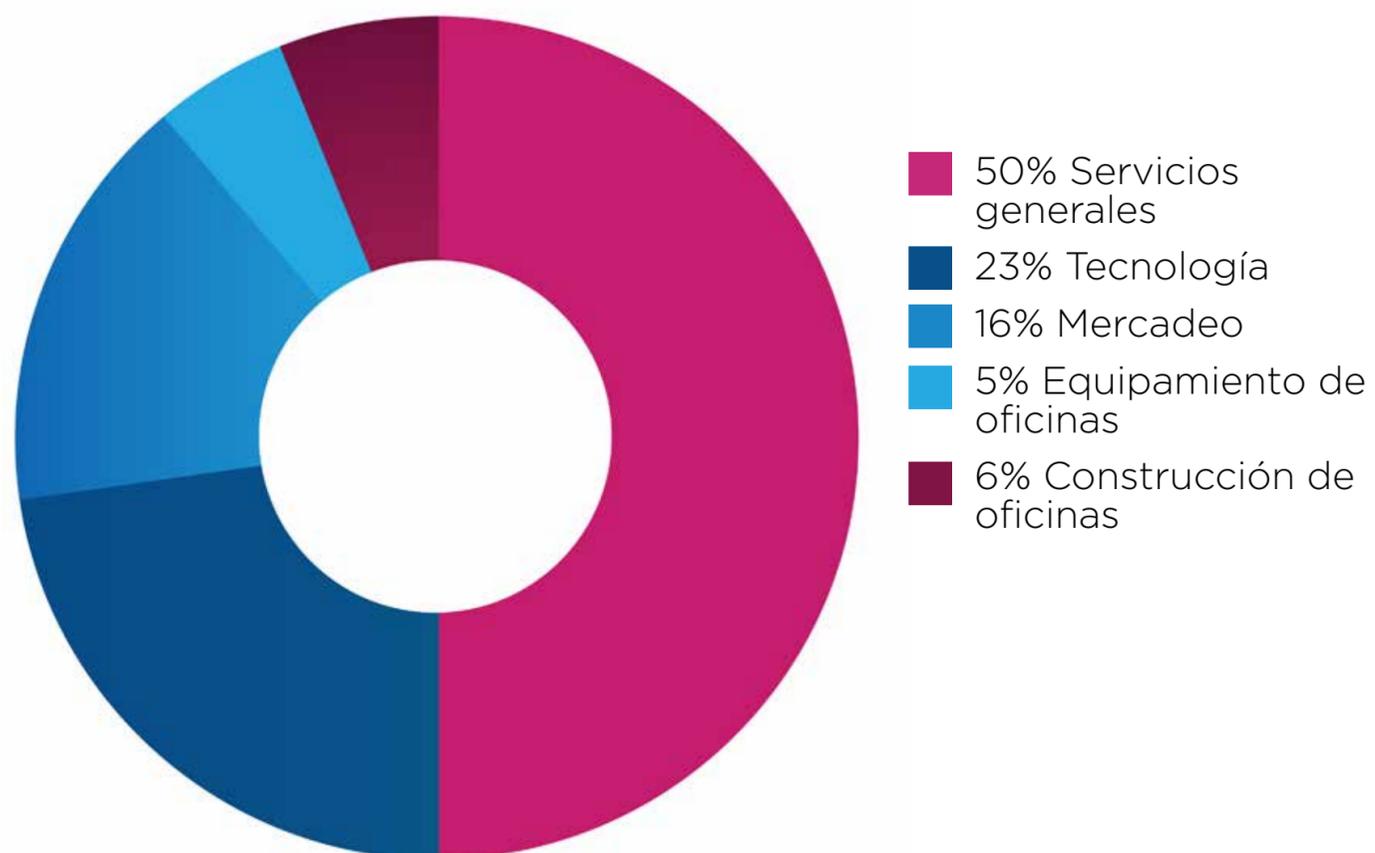
evaluados con el apoyo de una calificadora. Analizamos su capacidad operativa, calidad y el cumplimiento de la normativa aplicable.

En 2019, pusimos en marcha el Sistema de Gestión Antisoborno en el proceso de selección, evaluación y pago de proveedores, mismo que se ha desarrollado de conformidad con la norma ISO 37001 y certificado externamente. En base a sus lineamientos, reforzamos los requerimientos a nuestros proveedores en ética y cumplimiento*.

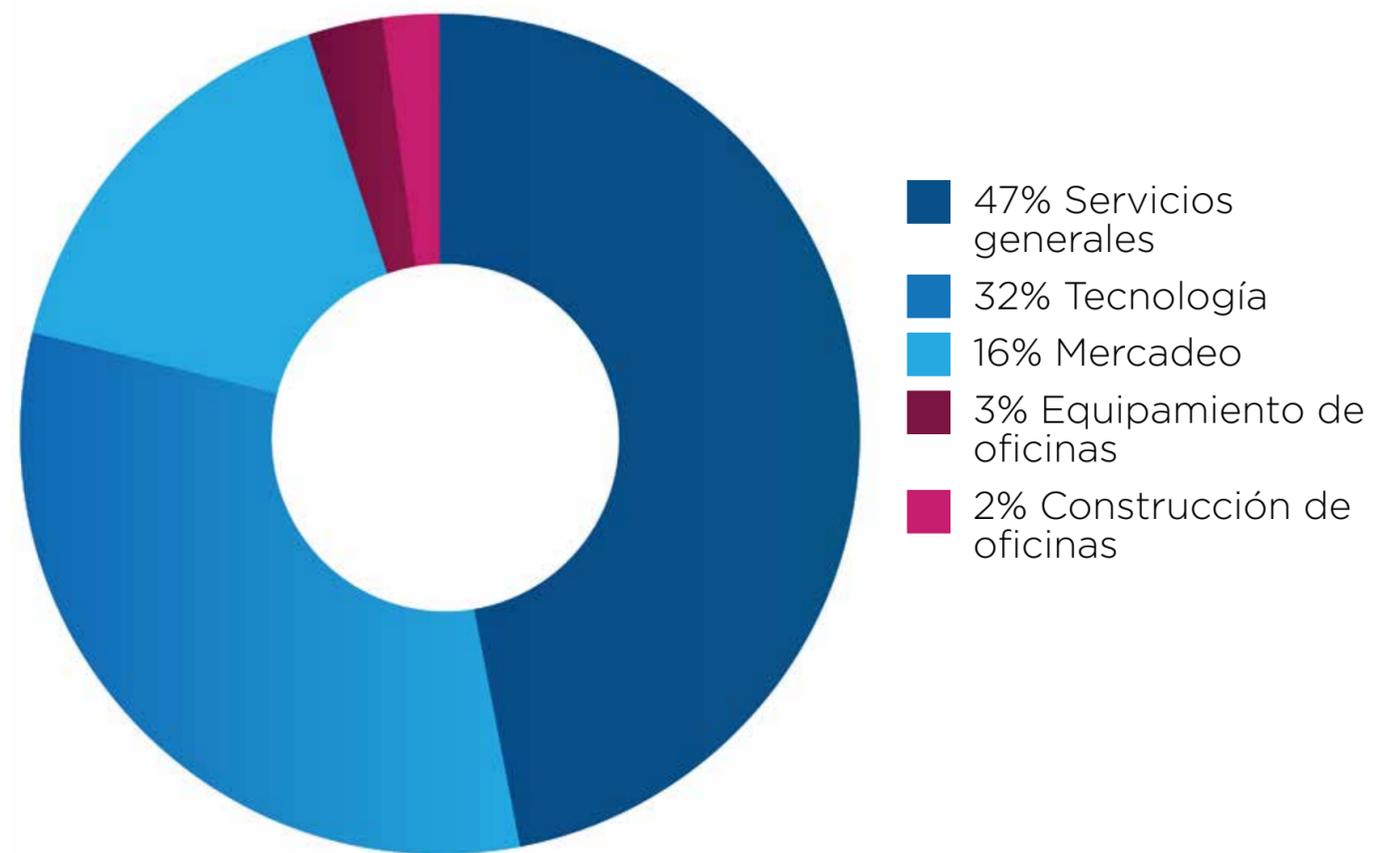
Destinamos US\$ 72.6 millones a nuestros proveedores en 2019; el 99% del gasto estuvo destinado a proveedores locales. La mayoría proveen servicios generales, seguidos de tecnología, tanto si se considera el número de empresas como el gasto del Banco.

* Más información al respecto en el capítulo de Ética y gestión de riesgos.

Proveedores por tipo de producto/servicio - 2019 Desglose del número



Proveedores por tipo de producto/servicio - 2019 Desglose del gasto



5.4 Gestión ambiental

(GRI 102-48, 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5)

(ODS 3.9, 7.2, 7.3 8.4, 12.2, 13.1, 14.3, 15.2)

El compromiso del Banco con el resguardo del medio ambiente guía el modo en que operamos, a través de acciones en tres líneas de trabajo principales:

- **Sistema de Gestión Ambiental**, que incluye el monitoreo del consumo de energía y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), acompañado de la certificación de carbono neutralidad. También considera el ahorro de agua, el manejo de los residuos bajo criterios de economía circular que maximicen la reutilización y el reciclaje, y la incorporación de criterios de sostenibilidad en el diseño de las agencias y de los centros administrativos.

- **Innovación con enfoque ambiental**, de la mano de la tecnología y apostando por la operativa digital del Banco.

- **Sensibilización y comunicación**, a través de diferentes campañas para fortalecer la cultura ambiental entre los colaboradores. Se realizan además capacitaciones para aquellos colaboradores y equipos que tienen responsabilidades clave en el Sistema de Gestión Ambiental y en el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) para crédito.

El programa de monitoreo de energía, en funcionamiento desde 2013, comprende nuestros cinco edificios principales y nos permite dar seguimiento al consumo de electricidad en las instalaciones y de los combustibles de la flota asociada de automóviles del Banco¹⁴. Calculamos además las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que corresponden a ese alcance, mismas que compensamos en nuestro programa de carbono neutralidad.

En 2019 el consumo de energía de dichos centros fue de 21,754 GJ, que supone una reducción del 1.6% respecto al año anterior; el 66% del consumo corresponde a electricidad. Cabe señalar que, en particular, la electricidad utilizada en esos cinco centros principales supuso el 43% del total consumido en el conjunto de las operaciones del Banco.

Dada la relevancia del consumo de electricidad, dimos continuidad a las iniciativas de eficiencia energética que hemos venido implementando en los edificios principales, incluyendo la instalación de luminarias LED, de termostatos inteligentes y de sensores de movimiento para el encendido de las luces, así como la renovación de los equipos de aire acondicionado por modelos más eficientes. La reducción en la intensidad de consumo de energía refleja nuestros avances, resultando en 14.4GJ/colaborador en 2019¹⁵.

Adicionalmente, extendimos las iniciativas a las nuevas agencias y aquellas en remodelación, e incorporamos además criterios de diseño para maximizar el aprovechamiento de la luz solar. disponemos además de un plan piloto para agencias abastecidas por paneles solares.



14. Edificio Matriz, Anexo y Multiparqueo en Guayaquil, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.

15. La intensidad se calcula con el consumo de energía (combustibles y electricidad) y el número de colaboradores de los centros principales (los 5 centros incluidos en el programa de monitoreo de la energía).

CONSUMO COMBUSTIBLE DE LAS OPERACIONES PRINCIPALES¹⁶ (GJ)			
	2017	2018	2019
Diésel (vehículos)	795	282	373
Gasolina (vehículos)	1,931	2,074	2,070
Diésel (generadores)	217	203	72
Gasolina (Ecopaís)	4,846	4,822	4,238
Etanol VF (Ecopaís)	153	159	140
Gas LP (instalaciones)	261	338	419
Total	8,204	7,878	7,313

CONSUMO ELECTRICIDAD OPERACIONES PRINCIPALES			
Unidad	2017	2018	2019
kWh	3,743,364	3,951,988	4,011,455
GJ	13,476	14,227	14,441

CONSUMO ELECTRICIDAD OPERACIONES PRINCIPALES			
Unidad	2017	2018	2019
kWh	10,816,149	9,687,638	9,346,481
GJ	38,938	34,875	33,647

Las **emisiones de GEI** de nuestros cinco edificios principales, incluidos en el programa de monitoreo de la energía, fueron de 2,340 tCO₂eq en 2019, que supone una reducción del 14% respecto al año anterior. Se incluyen en el cálculo las emisiones asociadas al consumo de combustibles, de electricidad y las pérdidas de gases refrigerantes en los equipos de climatización.

Las iniciativas de eficiencia energética contribuyen significativamente a la reducción de las emisiones de GEI. También disminuye la intensidad de dichas emisiones, que fue de 1.55 tCO₂eq/colaborador en 2019¹⁷.

16. Existe reexpresión de la información respecto a los informes precedentes por ajuste en los poderes caloríficos utilizados.

17. Considerando las emisiones de Alcance 1 y 2.

EMISIONES GEI - CENTROS PRINCIPALES (tCO₂eq)¹⁸

	2017	2018	2019
Alcance 1	752	752	531
Alcance 2	1,822	2,123	1,809
TOTAL	2,574	2,735	2,340

INTENSIDAD DE ENERGÍA Y DE EMISIONES DE GEI – CENTROS PRINCIPALES

	2017	2018	2019
Intensidad en el consumo de energía (GJ/colaborador)	15.1	14.5	14.4
Intensidad de emisiones de GEI (Alcances 1 y 2) (tCO ₂ eq/colaborador)	1.79	1.79	1.55

Nuestro compromiso con la reducción de emisiones de GEI va acompañado de esfuerzos para fortalecer la cultura de respeto al medio ambiente en la plantilla, promoviendo conductas de ahorro de energía que puedan extender a sus hogares. A los comunicados regulares por correo electrónico, sumamos campañas específicas.

Por otra parte, compensamos las emisiones resultantes de nuestros centros principales, mediante un programa de carbono neutralidad certificado por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO). Para ello, adquirimos certificados de emisiones evitadas por un proyecto de generación de energía hidroeléctrica en Perú y otro de reforestación de pastizales ganaderos en Uruguay.

Adicionalmente, mantenemos nuestro compromiso con la conservación de una superficie de 746 hectáreas del Bosque Protector El Chamizo Minas, en colaboración con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Carchi. Resguardando su masa forestal, garantizamos que siga funcionando como sumidero de carbono en el país.

¹⁸. Existe reexpresión de la información respecto de la presentada en los informes anteriores por ajuste en los factores de emisión, tanto en las emisiones absolutas como en la intensidad de emisiones.



EQUIPO | 6

6.1 Descripción de la plantilla

(GRI 102-7, 102-8, 102-41, 102-48, 401-1, 405-1)
(ODS 5.1, 5.5, 8.5, 8.6, 8.8, 10.3)

En Banco de Guayaquil nos sentimos orgullosos de contar con un **equipo profesional altamente calificado**. Todos nuestros colaboradores constituyen un recurso fundamental para el éxito de la institución y la satisfacción de los clientes.

A finales de 2019, nuestra plantilla estaba compuesta por 2,855 colaboradores. Creemos en las oportunidades de desarrollo profesional y la estabilidad laboral, por lo que el 99.9% de ellos cuenta con contrato indefinido; la totalidad de los colaboradores se desempeña con una jornada completa.

En los procesos de selección y contratación buscamos contar con los mejores profesionales, respetando la diversidad y facilitando la inclusión. El **56% de nuestros colaboradores son mujeres**, resultado de un trabajo permanente por la igualdad de oportunidades y por nuestro firme compromiso al respecto. Asimismo, apostamos por el talento joven y los colaboradores menores de 30 años ya suponen el 45% de la plantilla. De esta forma, complementamos el equipo con profesionales experimentados de mayor trayectoria.

Nuestro respeto por la libertad de asociación se refleja en que el 21% de los colaboradores está sindicalizado.



La plantilla es dinámica y seguimos trabajando en la incorporación de talento. En el año ingresaron 359 colaboradores al Banco. Trabajamos por crear entornos laborales en que el colaborador se sienta satisfecho, realizado y comprometido con las oportunidades y siendo parte esencial de un equipo.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO						
Categoría profesional	2017		2018		2019	
	Número de colaboradores	% de mujeres	Número de colaboradores	% de mujeres	Número de colaboradores	% de mujeres
Ejecutivos	17	11.8%	18	5.6%	19	5.3%
Gerentes	171	53.8%	188	58.5%	189	58.2%
Mandos medios	735	58.1%	753	57.4%	771	57.2%
Asistentes y auxiliares	1,894	55.8%	1,932	55.5%	1,876	56.5%
Total	2,817	56.0%	2,891	55.9%	2,855	56.5%

Notas:

La categoría de Ejecutivos incluye al Presidente Ejecutivo, Vicepresidentes Ejecutivos y Vicepresidentes.

El porcentaje de mujeres corresponde a la fracción sobre el número de colaboradores de cada categoría profesional.

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR SEXO Y GRUPO DE EDAD				
	<30	30-50	>50	Total
Hombres	518	623	102	1,243
Mujeres	776	774	62	1,612
Total	1,294	1,397	164	2,855

DESGLOSE DE CONTRATACIONES, BAJAS Y ROTACIÓN			
	Contrataciones	Bajas	Rotación
2017	399	476	-2.7%
2018	576	502	2.6%
2019	359	395	-1.3%

Nota: La tasa de rotación se calcula como: $(\text{contrataciones} - \text{bajas}) * 100 / \text{plantilla inicial}$ (que corresponde a la del cierre del año precedente).

6.2. Capacitación y desarrollo de carrera

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

En Banco de Guayaquil estamos comprometidos con el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, para lo que ofrecemos capacitaciones asociadas a las funciones que desempeñan. En 2019, nuestro compromiso se materializó en los siguientes hitos:

2,804
colaboradores
capacitados

16.3 horas de
capacitación por
colaborador

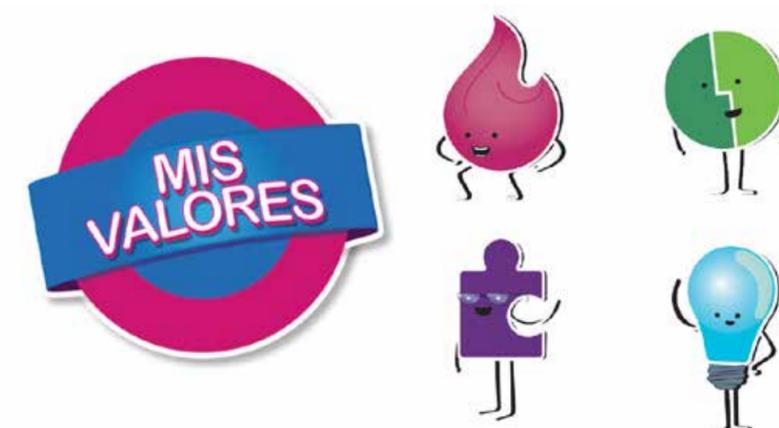
344 cursos virtuales,
presenciales y en el
extranjero

US\$ 1,039,426
de inversión total

Continuamos implementando la **Escuela de Caja** para nuevos cajeros, con 134 participantes en 2019. Se trata del primer paso en las oportunidades de desarrollo dentro del Banco. También se ofrece el **Programa de Formación Comercial** para aquellos colaboradores que buscan ocupar posiciones más senior, tales como jefes de agencia, asesores comerciales y ejecutivos financieros. Participaron del mismo 163 colaboradores en el año.

Cabe destacar que nuestros colaboradores también se capacitan en habilidades generales y aspectos vinculados a la cultura organizacional. En 2019 realizamos sesiones presenciales sobre los nuevos **Valores del Banco Guayaquil**, de las que participaron el total de la plantilla. También entregamos capacitación en riesgos operativos. Buscamos con ello fortalecer el resguardo de la integridad de nuestras operaciones, del equipo y de la información de los clientes¹⁹.

La **cultura de Innovación** es otro de los pilares de la capacitación, así como la incorporación de criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en el desarrollo de productos y en la evaluación del crédito. Capacitamos en el SARAS a 96 colaboradores de las áreas comerciales y operativas, y gerentes de las diferentes bancas²⁰.



19. Más información al respecto en el capítulo de Ética y Gestión de riesgos

20. Más información al respecto en los subcapítulos de Innovación y experiencia del cliente (capítulo de Experiencia del cliente) y en el de Evaluación ambiental y social de clientes (cap. Compromiso y acciones en Banca Responsable)



CAPACITACIÓN									
Categoría profesional	N° de colaboradores capacitados			N° de horas			Promedio de horas/ colaborador capacitado		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Estratégico	19	19	14	644	492	184	33.9	25.9	13.1
Ejecutivo	181	189	193	1,385	8,232	5,973	7.7	43.6	30.9
Táctico	579	773	795	8,345	31,077	16,528	14.4	40.2	20.8
Operativo	864	1,861	1,802	11,378	39,124	23,004	13.2	21.0	12.8
Total	1,643	2,842	2,804	21,751	78,925	45,688	13.2	27.8	16.3

Nuestros colaboradores tienen acceso a becas de estudios para realizar sus estudios superiores, siempre y cuando se relacionen con su actividad. Pueden ser; carreras, maestrías, diplomados y otros programas ejecutivos, considerando su antigüedad y nivel de ingresos. En 2019, otorgamos 43 becas, 9 para colaboradores del nivel ejecutivo, 1 para el estratégico, 27 para el táctico y 6 para el operativo.

Anualmente evaluamos a nuestros colaboradores en su desempeño. Esta evaluación empieza desde que el colaborador cumple más de 6 meses en el Banco. El jefe

inmediato de cada área realiza la evaluación, con una metodología de 90° común a todas las categorías profesionales. Considera el ejercicio de: tareas y funciones críticas, competencias mostradas, y el resultado de indicadores de gestión. El 100% de nuestros colaboradores que durante el 2019 cumplían la antigüedad requerida fueron evaluados en las diferentes categorías profesionales.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO			
Categoría profesional	N° colaboradores evaluados	N° hombres evaluados	N° mujeres evaluadas
Estratégico	18	17	1
Ejecutivo	188	77	111
Táctico	722	303	419
Operativo	1,647	729	918
Total	2.575	1.126	1.449

6.3 Compromiso y clima laboral

Igualdad de oportunidades

(GRI 102-36, 102-37, 401-2, 401-3, 405-2, 406-1)

(ODS 5.1, 8.5, 8.8, 10.3)

En Banco Guayaquil **resguardamos la igualdad de oportunidades y la no discriminación**, ofreciendo a nuestros colaboradores ser un parte de un equipo inclusivo y diverso. Estos lineamientos son parte de nuestro Código de Ética y de la Política de contratación. Nuestros procesos de selección se basan estrictamente en criterios de educación y experiencia profesional.

Para la eliminación de barreras de cualquier tipo, trabajamos tanto en la infraestructura como en los procesos, para que las discapacidades tampoco sean un limitante en el ejercicio de la actividad.

En materia de **género**, estamos especialmente atentos para evitar las brechas salariales, implementamos iniciativas para favorecer la conciliación, y otras específicas para el empoderamiento de las mujeres que trabajan en el Banco.

Respecto de las remuneraciones, las establecemos aplicando la metodología HAY, con un esquema de escalafones y revisiones anuales. A continuación, presentamos la relación salarial por género y categoría profesional; las diferencias obedecen a su vez a la proporción de género dentro de los diferentes perfiles en cada categoría y otros aspectos como la antigüedad.

Para la conciliación, ofrecemos las siguientes iniciativas principales:

- **Banco de Horas**, en que los colaboradores disponen de 12 horas al año para atender asuntos personales. En



el año se incrementó un 16% el número de personas que hicieron uso y se redujeron un 13% las horas de ausentismo.

- **Esquemas de horarios flexibles**, en que los colaboradores pueden fijar su horario de entrada y salida dentro de unos intervalos establecidos por el Banco. Fue lanzado en 2019.

- Opción de **teletrabajo** desde casa, para algunos equipos y perfiles en que operativamente es posible.

- Apoyo al ejercicio de los **permisos de maternidad y paternidad**.

Cabe señalar que en 2019 hicieron uso de los permisos de maternidad y paternidad 110 mujeres y 60 hombres, la totalidad de nuestros colaboradores que se encontraba en esas circunstancias. Finalizados los permisos, el 98% de las mujeres y el 100% de los hombres se reincorporó al Banco. Con las medidas de conciliación que hemos venido reforzando, buscamos ayudar a los colaboradores a compatibilizar el trabajo con sus responsabilidades familiares. Gracias a ello, el 91% de las mujeres que tomaron el permiso durante 2018 y regresaron, continuaron trabajando en el Banco en 2019, fracción del 97% en el caso de los hombres.

Adicionalmente, para seguir ayudando a nuestras colaboradoras en posiciones de liderazgo, dimos continuidad al programa de coaching, con un taller de oratoria y comunicación impartido por especialistas externos.

Los esfuerzos por la igualdad de género y el apoyo al desarrollo profesional de nuestras colaboradoras, nos hicieron merecedores nuevamente al premio **“El Talento no tiene Género”**. Estamos comprometidos con nuestro liderazgo al respecto y continuaremos avanzando.

Del mismo modo, los lineamientos, las prácticas y la cultura organizacional de diversidad y respeto

RELACIÓN SALARIAL MUJER/HOMBRE 2019 Remuneración total (fija + variable) (promedio anual) (USD)			
Categoría profesional	Hombres	Mujeres	Ratio salarial (M:H)
Ejecutivos	13,722	9,520	0.70
Gerentes	4,998	4,009	0.80
Mandos medios	1,403	1,343	0.96
Asistentes y auxiliares	681	737	1.08

se tradujeron de nuevo en la ausencia de casos de discriminación o acoso reportados a través de la línea ética. Seguiremos esforzándonos para evitar prácticas y situaciones que vulneren la integridad de nuestros colaboradores.

Seguridad y salud ocupacional

(GRI 401-2)

Banco de Guayaquil es la primera empresa del país y de América Latina en hacerse acreedora por segundo año consecutivo a la certificación **“Empresa Saludable”**, basada en criterios de la Organización Mundial de la Salud. Nuestro sistema de gestión al respecto, sustentado en la mejora continua, promueve la salud, seguridad y bienestar de los colaboradores a través de diferentes procesos e iniciativas.

Cabe destacar las actividades integradas en el **Plan estratégico “Me Cuido”**, enfocado en la prevención. A continuación, señalamos algunas de las principales actividades:

Para garantizar que los espacios de trabajo se encuentran en óptimas condiciones para los colaboradores, realizamos revisiones periódicas. Cabe destacar que



- Apoyo al seguro médico (aportación del 65% del costo).

- Diagnósticos médicos, de los que participó el 95% de los colaboradores; también campañas de vacunación. En 2019 se celebraron 6 ferias de la salud para los colaboradores.

- Programa de alimentación **“Mi meta saludable”**, del que participaron 734 colaboradores. Incluye formación en hábitos saludables y asesorías personalizadas de planes alimenticios.

- Club Materno, en el que nuestras colaboradoras desde el momento de su embarazo reciben controles médicos gratuitos y charlas sobre la gestación, lactancia y cuidado del bebé.

- Extensión de beneficios médicos a los familiares: descuentos en atención médica.

- Actividades deportivas familiares. En 2019 realizamos cuatro caminatas de integración familiar, en Guayaquil, Quito y Cuenca, con la participación de 1300 colaboradores y familiares.

- Clubes BG, para la práctica de deporte con otros colaboradores. Participaron 872 colaboradores en el año.

el 98% de las agencias fueron inspeccionadas en el año. Además, realizamos 26 simulacros considerando el conjunto de nuestras instalaciones en el país, para comprobar el correcto funcionamiento de los protocolos de emergencia y de los sistemas de detección y evacuación.

Clima laboral (GRI 401-2, 201-3) (ODS 8.5)

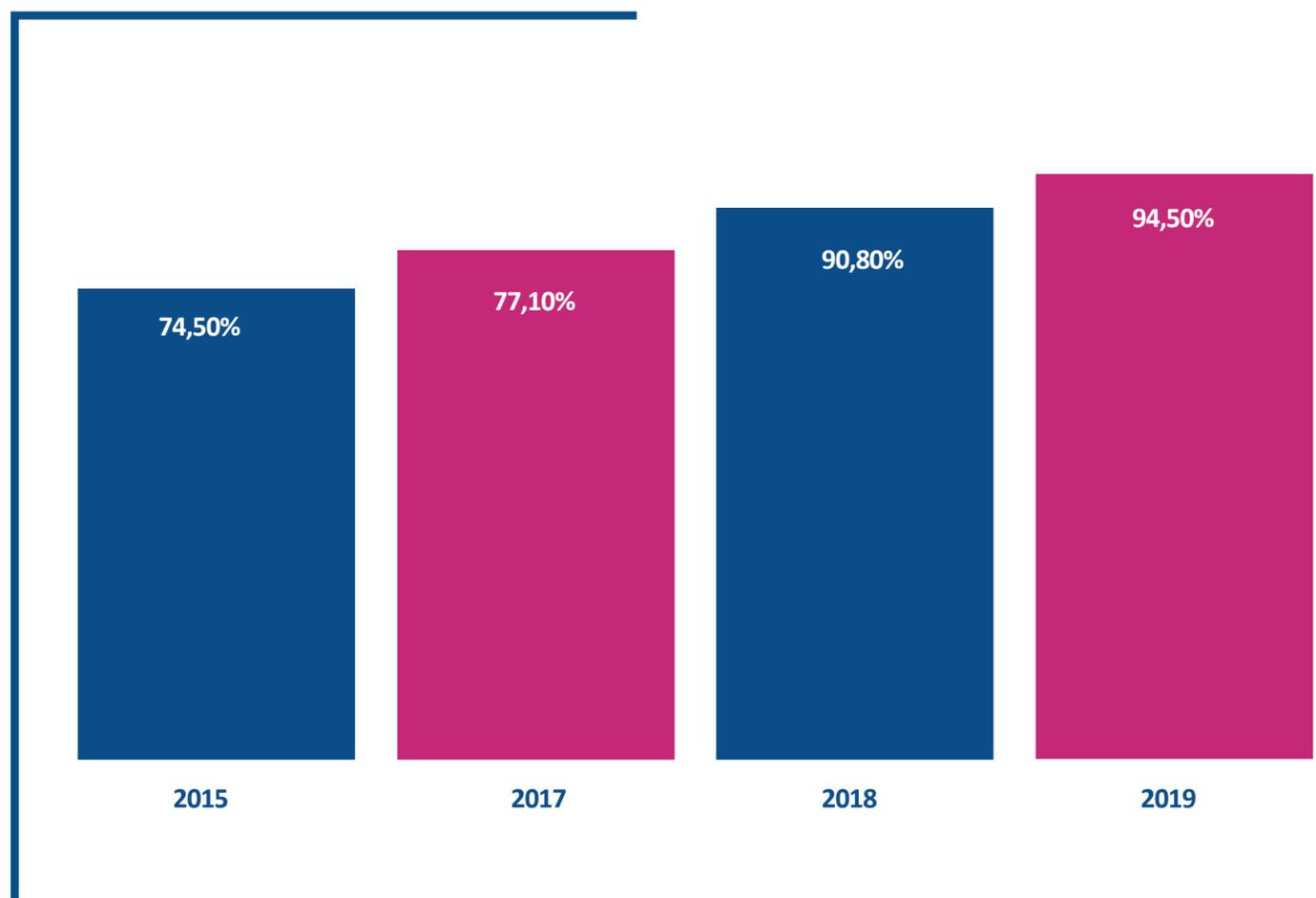
Correspondemos el compromiso de nuestros colaboradores, ofreciendo oportunidades de capacitación y desarrollo de carrera, así como resguardando su bienestar, salud y seguridad. Pero adicionalmente, les apoyamos con otras prestaciones. Cabe destacar principalmente aquellas económicas, que contribuyen a su estabilidad y que se encuentran recogidas en el contrato colectivo, como el pago de las aportaciones al seguro social y del impuesto de la renta, aguinaldos superiores a lo establecido por ley y otros subsidios.

Para ayudar a nuestros colaboradores a preparar su retiro, ponemos a su disposición el **Fondo de Pertenencia**. A partir del tercer mes en la compañía, el Banco aporta el 3% de su remuneración mensual con dicho fin al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). En 2019, esas aportaciones del Banco sumaron US\$ 1,2 millones.

La comunicación interna y el buen ambiente de trabajo son asimismo foco de nuestra atención y esfuerzo. Implementamos cursos sobre prevención y resolución de conflictos a nuestros colaboradores e impulsamos promovieran buenas prácticas, tales como las anti mobbing en la empresa.

Con todas las acciones anteriores hemos logrado construir un buen **clima laboral**, mismo que

Índice de ambiente laboral



monitoreamos para seguir avanzando. Anualmente, realizamos una encuesta a nuestros colaboradores conforme a la metodología del **Great Place to Work (GPTW)**. El índice de ambiente laboral que arroja ha ido aumentando año contra año, alcanzando el extraordinario porcentaje del 94.5% en 2019. En el año fuimos reconocidos además como la 5ª mejor empresa para trabajar del país por el propio GPTW, en la clasificación de compañías con más de 500 colaboradores.



Intervención de la Econ. Elsa de Mena en evento de CAF denominado “Transparencia para el desarrollo”
+ Eterno agradecimiento a la Econ. Elsa de Mena, nuestra apreciada Directora, quien falleció en marzo 2020.

7.1 Ética y cumplimiento: promoción y monitoreo

(GRI 102-16, 102-17, 102-25, 205-1, 205-2, 205-3, 206-1, 415-1, 416-2, 417-2, 417-3, 419-1) (ODS 16.3, 16.5, 16.6)

Nos desempeñamos apegados a una cultura organizacional sustentada en nuestros valores, en la gestión ética y el cumplimiento, que aplican nuestros colaboradores al interior de los equipos, en la relación con los clientes y con el resto de los grupos de interés.

Nuestro **Código de Ética** incluye los principales lineamientos para evitar conflictos de interés, prácticas de corrupción y lavado de activos, así como promueve

el respeto a la diversidad y la no discriminación. El Código aplica al conjunto de nuestros colaboradores y se completa con el Reglamento Interno de trabajo y otras políticas de que disponemos en la institución.

También requerimos el cumplimiento del Código de Ética a los miembros del Directorio, así como a nuestros proveedores y Banqueros del Barrio, a manera de desempeñarnos alineados.

Adicionalmente, en el momento en que incorporamos colaboradores al Banco Guayaquil, reforzamos su conocimiento de Ética y Valores. Por otro lado, capacitamos en ética a los colaboradores que ya forman parte del equipo como parte de su programa anual de formación, alcanzando al 97% de nuestra plantilla durante el 2019.

En particular el año pasado, realizamos un esfuerzo adicional con los siguientes programas:

- Taller “**Mis Valores Banco Guayaquil**”, con sesiones presenciales para dar a conocer los nuevos valores corporativos y cómo incorporarlos en el día a día; llegamos a más del 90% de nuestros colaboradores.
- Formación en **seguridad integral**, incluyendo la prevención del lavado de activos, durante la Semana de la prevención y destinada a colaboradores de nuestra red comercial. En dicha formación participaron 189 profesionales del Banco.
- Capacitación en el **Sistema de Gestión Antisoborno**, desarrollado de conformidad con la norma ISO 37001.

Como ya mencionamos, además de la formación a nuestros colaboradores, informamos y capacitamos también a los miembros del Directorio en todas nuestras diferentes políticas. El pasado año destaca la formación

en la ISO 37001- Sistema de Gestión Antisoborno lanzado en diciembre.

Ya en términos de gestión, contamos con una **Línea de Ética** la misma que todos los colaboradores pueden hacer uso a través de la Intranet del Banco. De esta manera, pueden hacer llegar sus denuncias de manera anónima sobre alguna mala práctica o incumplimientos a las políticas y Código de Ética del Banco. Esta información se completa con los hallazgos que identifiquemos de manera proactiva a través de las auditorías internas.

Los casos son evaluados por la Vicepresidencia de Talento y Cultura y por la Vicepresidencia que corresponda al área implicada. En los casos que requieren ser analizados con mayor profundidad por la gravedad y/o porque corresponda a una sanción, interviene el Comité de Ética. Dicho comité se hace cargo también de aquellos casos en donde la Alta Dirección se vea involucrada.

Participan del Comité de Ética un representante del Directorio, el Presidente Ejecutivo del Banco, un representante de los Accionistas y un representante por parte de los colaboradores. Como Secretario del Comité de Ética actúa el Vicepresidente de Talento y Cultura.

Durante 2019, este comité sesionó en ocasión, para la aprobación de las actualizaciones introducidas al Código de Ética.

A los esfuerzos señalados se suman nuestro trabajo en la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos (PLAFD), con un sólido modelo, que se sustenta gobierno, regulación interna, cultura y tecnología. Cabe destacar que el desempeño del modelo de gestión PLAFD es auditado interna y externamente.

Profundizando en el modelo PLAFD, la estructura organizacional es robusta, especializada y acorde a los



más altos estándares internacionales. A ello se suman nuestras políticas y procedimientos internos, integrados en el Manual PLAFD, que actualizamos en 2019 para profundizar en los controles para los productos digitales. Como pieza clave de nuestra cultura, formamos a los colaboradores: curso virtual en prevención para el conjunto de la plantilla, formaciones presenciales y mensajes de sensibilización en el marco de la campaña “Prevenir depende de ti”. Invertimos además en tecnología especializada para nuestras herramientas de control, para estar a la vanguardia respecto a los riesgos y tendencias en banca digital.

Otro de los grandes avances del año fue la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, para el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores. El mismo ha sido desarrollado de conformidad con la norma ISO 37001 y certificado externamente por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR).

Como parte de nuestro desempeño para evitar cualquier práctica de corrupción, incluyendo el soborno, no realizamos contribuciones a partidos políticos.

Resultado de toda la gestión señalada²¹, así como del compromiso de nuestros colaboradores, no tuvimos casos confirmados de corrupción en el ejercicio de las actividades del Banco durante 2019.

Adicionalmente, por el apego del Banco y nuestros colaboradores a la legalidad, incluyendo el Código Orgánico Monetario y Financiero, así como el resto de legislación y normativa que nos aplica, no tuvimos sanciones por incumplimiento ni casos de arbitraje.



21. Más información al respecto en el subcapítulo de Seguridad integral (capítulo de Experiencia del cliente y operación).

7.2 Gestión de riesgos

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30) (ODS 16.7)

La identificación y gestión de riesgos es una labor transversal a la compañía, que busca resguardar el patrimonio del Banco y la continuidad de nuestras operaciones.

El Directorio tiene como responsabilidad el establecimiento del marco de gestión global, el seguimiento mensual y el análisis de riesgos potenciales. Se apoya a su vez en el Comité Ejecutivo, que evalúa las proyecciones de impacto de los riesgos sobre las finanzas, resultados y actividad del Banco, con la participación de la Alta Dirección.

El Comité de Administración Integral de Riesgos propone las estrategias, políticas y procesos de administración de riesgos, que después aprueba el Directorio, y vela por su correcta ejecución. En 2019 realizó un importante esfuerzo para que la gestión quede alineada a la nueva organización de segmentos y canales derivada del Proyecto Céntrico, así como el mayor énfasis en los riesgos asociados a la banca digital.

Para la gestión de riesgos del Banco es asimismo clave la participación del conjunto de nuestros colaboradores, tanto en la identificación, como el planteamiento de medidas y el monitoreo de nuestras acciones al respecto. Su activo involucramiento es una de nuestras fortalezas.



A continuación, presentamos nuestros principales riesgos y las claves en su gestión:

RIESGO	DESCRIPCIÓN	GESTIÓN DEL RIESGO
Crédito	Impago de las obligaciones por cumplir de los clientes, debido a sobre endeudamiento u otras causas.	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento y estudio de la información de los solicitantes. • Metodologías de perfilamiento de clientes, así como de control y monitoreo del proceso de crédito en todas sus fases. • Evaluación complementaria y decisoria del Comité de Administración de Riesgos.
Liquidez	Escasez de fondos para cumplir nuestras obligaciones como entidad financiera.	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de distintos escenarios contractuales en cuanto a brechas de liquidez. • Monitoreo de la adecuada disponibilidad de recursos, de la estabilidad y concentración de los depósitos del público y de que las brechas entre activos y pasivos estén cubiertas. • Cumplimiento además de los requisitos que el Banco Central dictamina.
Mercado	Disminución del valor de la cartera de inversiones y créditos, debido a cambios en las variables que lo determinan: tasa de interés, tipo de cambio, y dinámica del mercado bursátil.	<p>Particularidades en función del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de tasa de interés: Se mide la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial. • Riesgo bursátil: monitoreo del portafolio local e internacional de inversiones. • Riesgo de tipo de cambio: seguimiento mediante metodologías de identificación y análisis de la exposición potencial, debido a las variaciones de la cotización de las monedas.
Operacional	Fallas en los sistemas y procesos, debido a agentes externos e internos (fraudes, fallos humanos y/o tecnológicos, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM), alineado con la norma ISO 22301. • Análisis de Impacto al Negocio (BIA) para establecer los procesos críticos. Identificación de los riesgos para su operativa. • Establecimiento de las medidas preventivas, con la participación del Comité de Continuidad. • Implementación de pruebas de continuidad, para comprobar que podríamos mantener los niveles requeridos de funcionalidad en caso de ocurrir eventos críticos.

8.1 Datos financieros relevantes

Presentación de resultados

(GRI 102-7) (ODS 8.1)

En un contexto macroeconómico complejo a nivel internacional y en Ecuador, la banca vivió un crecimiento de los depósitos como resultado de la inyección de gran cantidad de recursos en la economía nacional por parte del Fondo Monetario Internacional y otros organismos multilaterales. El financiamiento exterior por bancos y otros inversionistas internacionales permitió al conjunto de bancos conseguir recursos para continuar aumentando la cartera de crédito, con especial crecimiento del destinado a empresas (segmento comercial) y microcrédito, contribuyendo por tanto al desarrollo de la economía y el empleo.

A continuación, presentamos nuestros **principales indicadores financieros**, resultado de la sólida gestión, la eficiencia en la operación y la confianza de nuestros clientes:

La fortaleza de nuestros resultados se reflejó en el valor de la acción. Si bien su precio nominal es de US\$ 1, el valor de mercado estuvo entre US\$ 0.96 y US\$ 1.00.



PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS Y DE NEGOCIO – BANCO GUAYAQUIL

	2017	2018	2019	VAR 19-18
Portafolio de crédito (miles de dólares)	2,677,205	3,146,868	3,682,983	17.0%
Depósitos (miles de dólares)	3,061,844	3,320,469	3,718,315	12.0%
Índice de Eficiencia Operacional (%)	46.52	42.16	38.63	-353 pb
ROE (%)	10.51	14.01	17.62	361 pb
ROA (%)	1.07	1.39	1.59	20 pb
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico) (%)	16.17	14.69	14.55	-14 pb
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	2.21	1.61	1.5	-11 pb
Utilidad neta (miles de dólares)	43,245	60,372	80,733	33.7%

Notas a la tabla:

- El Índice de Eficiencia Operacional expresa la relación entre los costos operativos y los ingresos.
- El ROE expresa las utilidades netas de un período para el total del patrimonio; el ROA muestra el coeficiente de las utilidades netas para el promedio de activos.
- El Patrimonio Técnico está formado por la suma del capital pagado, reservas, total de las utilidades del ejercicio corriente, las utilidades acumuladas de ejercicios anteriores, aportes a futuras capitalizaciones, obligaciones convertibles menos la deficiencia de provisiones, amortizaciones y depreciaciones requeridas, desmedros y otras partidas que la institución financiera no haya reconocido como pérdidas y que la Superintendencia de Bancos las catalogue como tales.
- El índice de Morosidad mide las operaciones que al momento del vencimiento no han sido canceladas o renovadas por parte de los clientes.

Financiamiento internacional

(GRI 201-4)

El sólido desempeño económico del Banco y nuestra contribución al desarrollo económico y social, especialmente a través de la entrega de crédito, nos han permitido captar capital del exterior, de fuentes internacionales de financiamiento de mediano y largo plazo con tasas de interés competitivas.

El crédito recibido en la mayoría de los casos está vinculado al cumplimiento de avanzados estándares ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Nuestro compromiso con la sostenibilidad nos permite poder cumplir esos requerimientos, y reforzamos nuestro desempeño con la implementación del Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) y los avances en productos y servicios con enfoque de inclusión financiera, como los destinados a pymes.

Cabe destacar las siguientes operaciones

- Préstamo sindicado con la CAF por US\$100 millones, del que participaron también agencias de financiamiento europeas y banca comercial (EcoBusiness Fund, BIO, PROPARCO y MULTIBANK). Está destinado al desarrollo de pymes, apoyo al sector agrícola, y a inversiones en negocios verdes y eficiencia energética. Cabe destacar que va acompañado de asistencia técnica para el desarrollo de nuestro SARAS y para los propios clientes, en este caso en prácticas sostenibles.

- Financiamiento de BID Invest por US\$ 50 millones, destinados a micro, pequeñas y medianas empresas. Cabe destacar que un 50% está dirigido a financiar microempresas lideradas por mujeres.

- Préstamo del Banco de Crédito para la Reconstrucción del Gobierno Federal de Alemania (KfW) por US\$ 20 millones.

- Convenio para financiamiento por US\$ 175 millones con Prudential Financial y Fondo Apollo, asociado al título de los flujos futuros de tarjetas de crédito. El Banco es pionero en el sector bancario de Ecuador en recibir financiamiento de su parte.

Como complemento al detalle del crédito recibido, señalar que el Banco se financia siempre a través de este tipo de operaciones, junto con el respaldo de nuestros accionistas y de los clientes depositantes, no recibiendo en ningún caso aportaciones del gobierno.





Visita de *BID Invest* al Ecuador en Julio - 2019.



Visita de *Finance In Motion / EcoBusiness Fund* en septiembre - 2019.

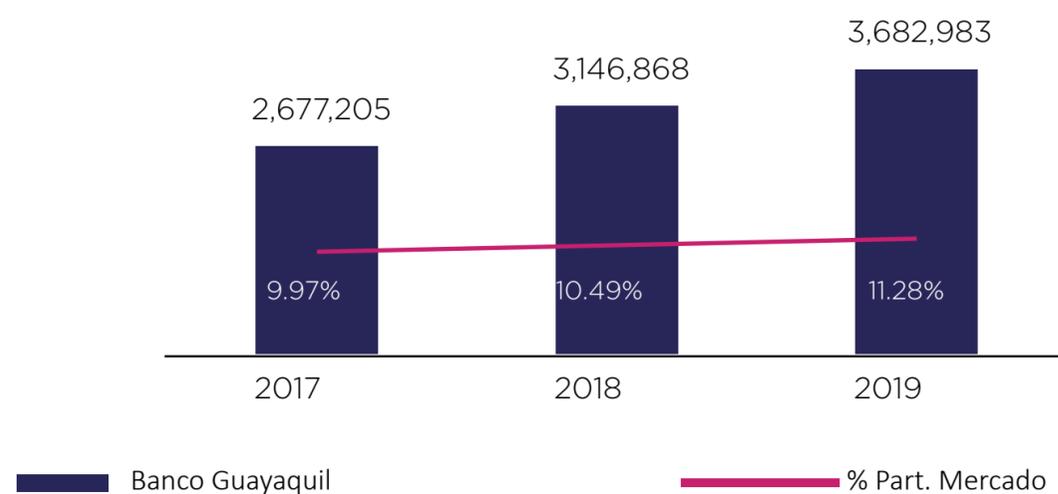
Desglose de la cartera de crédito

(FS6) (ODS 8.3, 9.2, 9.3)

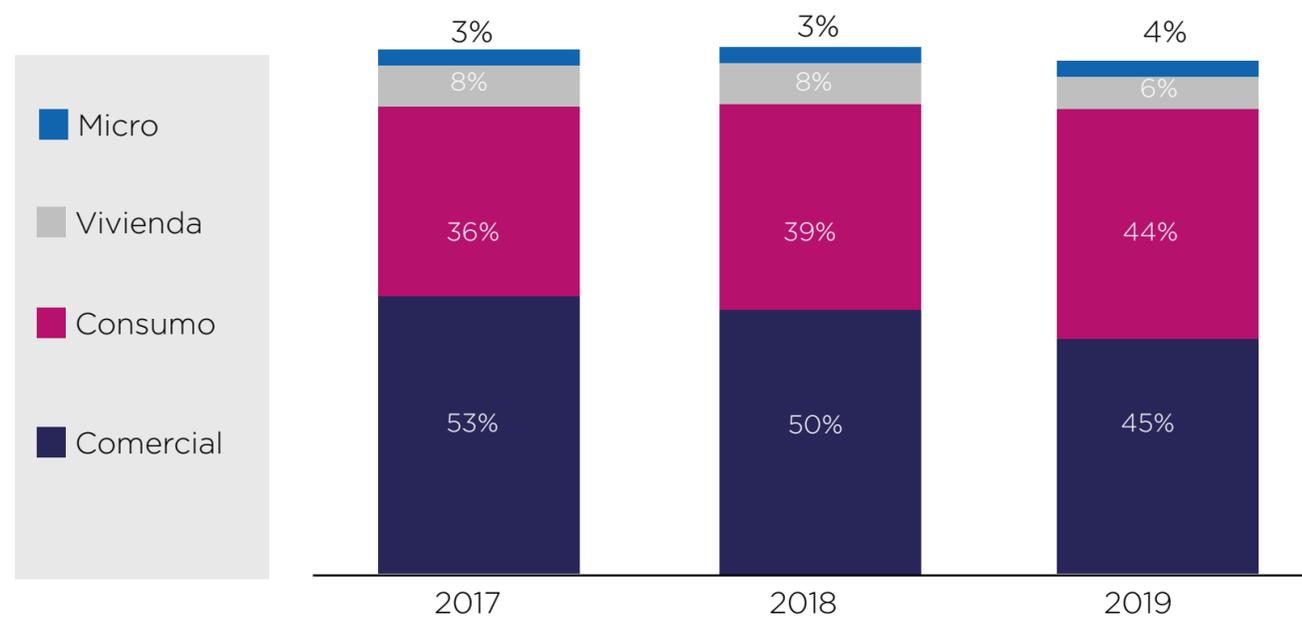
Entregamos crédito para la actividad empresarial y personal de nuestros clientes, apoyando su desarrollo y la realización de las inversiones y gastos que precisen.

Nuestro firme compromiso al respecto se refleja en el aumento del 17.0% del saldo del conjunto del portafolio de crédito respecto a 2018, alcanzando US\$ 3,683 millones en 2019.

Portafolio de crédito (miles de dólares)

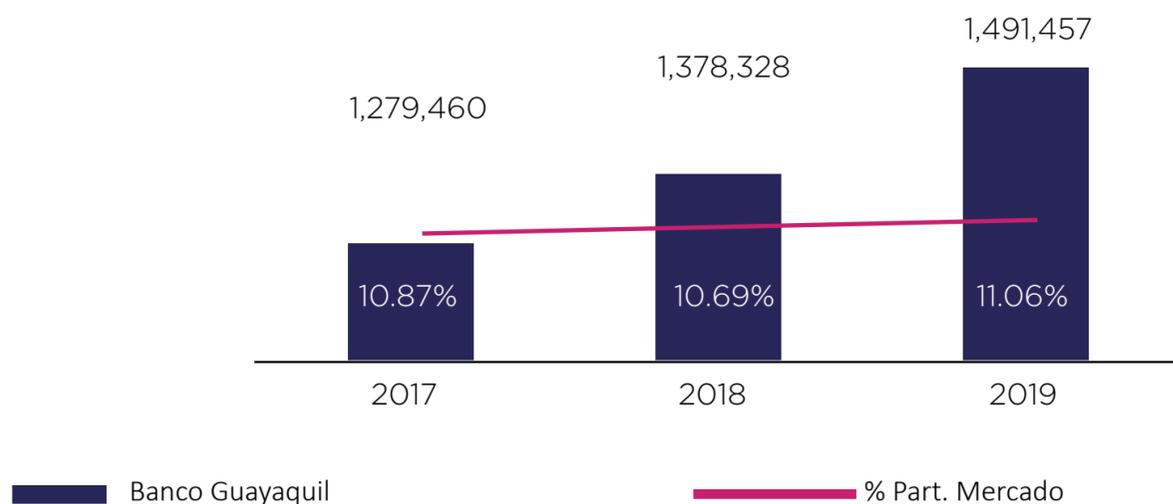


Desglose de la cartera de crédito por segmento

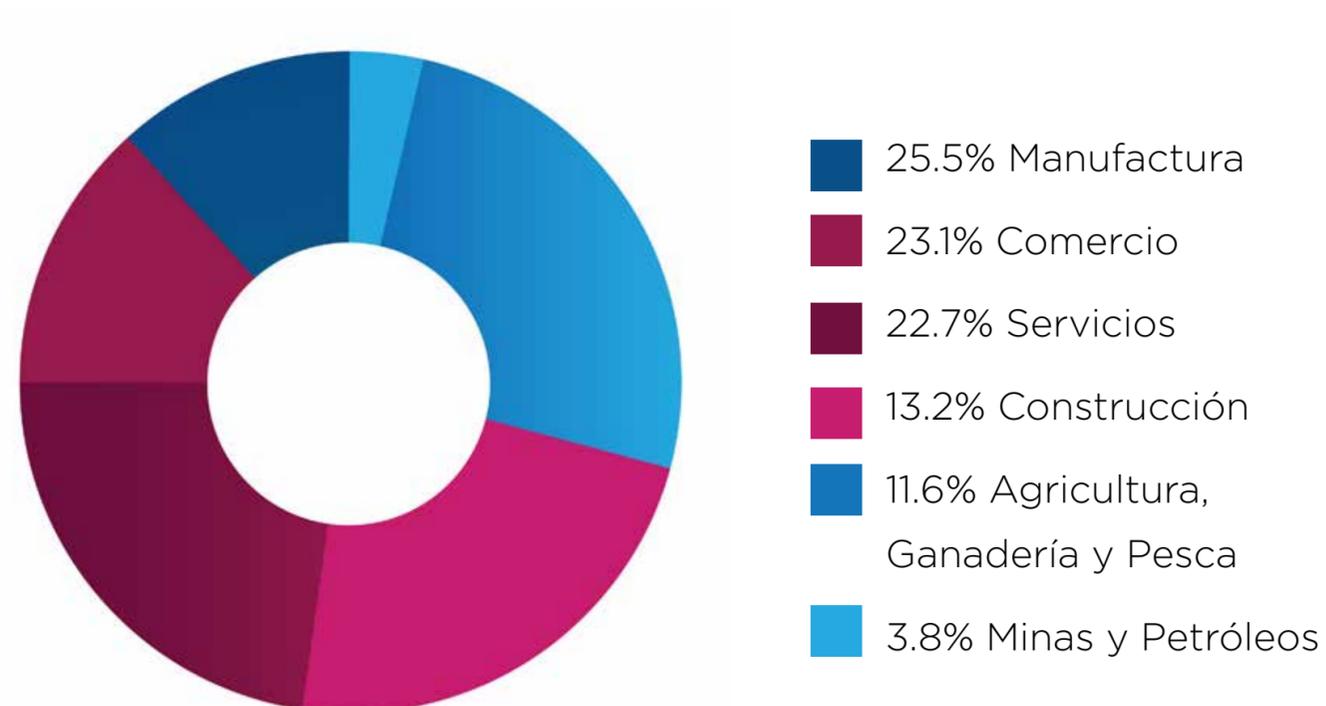


Nota: Representa la fracción del crédito de cada segmento sobre el valor de la cartera de crédito bruta. Incluimos en los valores del crédito de consumo, los créditos prioritarios y ordinarios.

Crédito comercial (miles de dólares)



Desglose del crédito comercial por sector

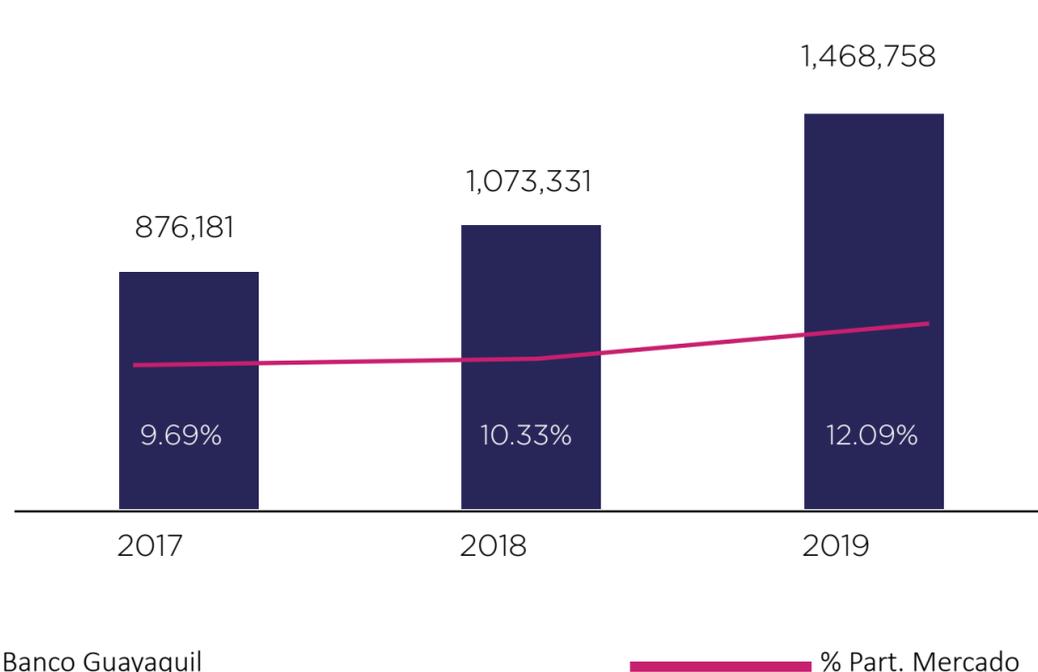


El **crédito a la actividad empresarial**, categorizado en el segmento comercial, cerró 2019 con un saldo de US\$ 1,872 millones (incluyendo contingentes), que supone un incremento del 5.0% respecto al año anterior y está muy por encima del crecimiento del 3.4% en el conjunto del sistema financiero ecuatoriano.

Cabe destacar que distribuimos el crédito comercial entre diferentes sectores económicos, contribuyendo a un desarrollo integral de la economía. La manufactura, el comercio y los servicios, son los sectores con mayor peso en nuestra cartera.

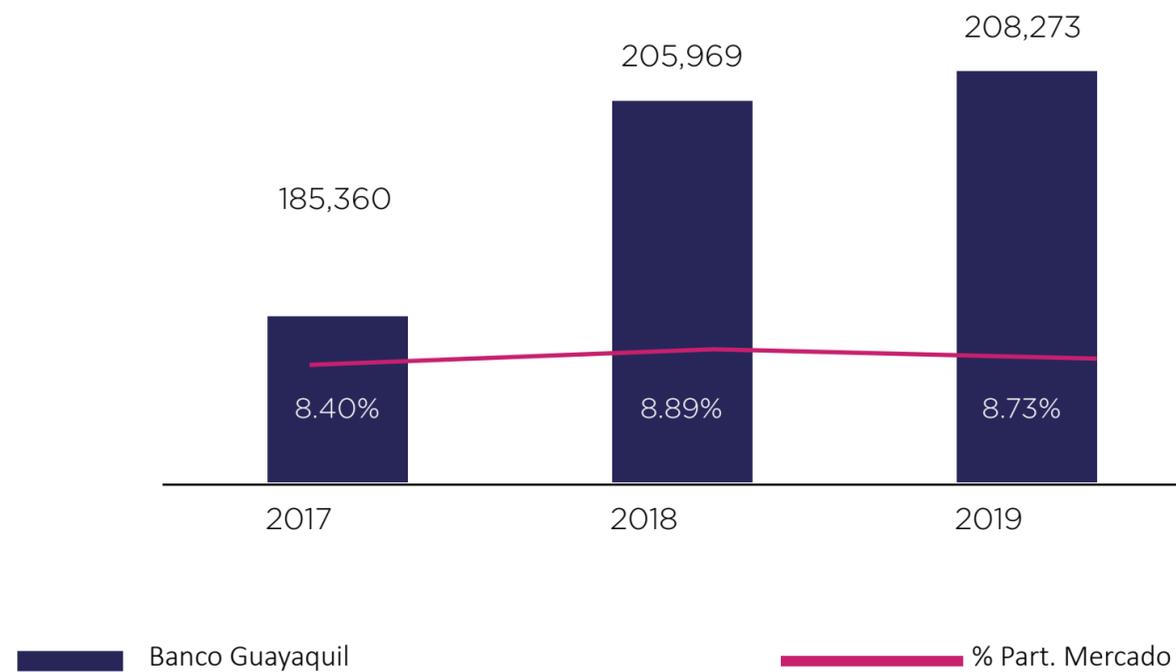
En relación a los **créditos a personas**, el principal es el crédito de consumo, que incluye la entrega de financiamiento vinculada a la nómina o a los ingresos (en caso de ser profesional autónomo) para cualquier uso, así como el destinado a la compra de automóviles (familiares, no de empresa) y para financiar los estudios. El saldo del **crédito de consumo** se elevó a US\$ 1,464 millones en 2019, un 37.1% más que el año anterior y a mucha distancia del conjunto del sistema financiero ecuatoriano, que creció un 17.5%.

Crédito consumo (miles de dólares)



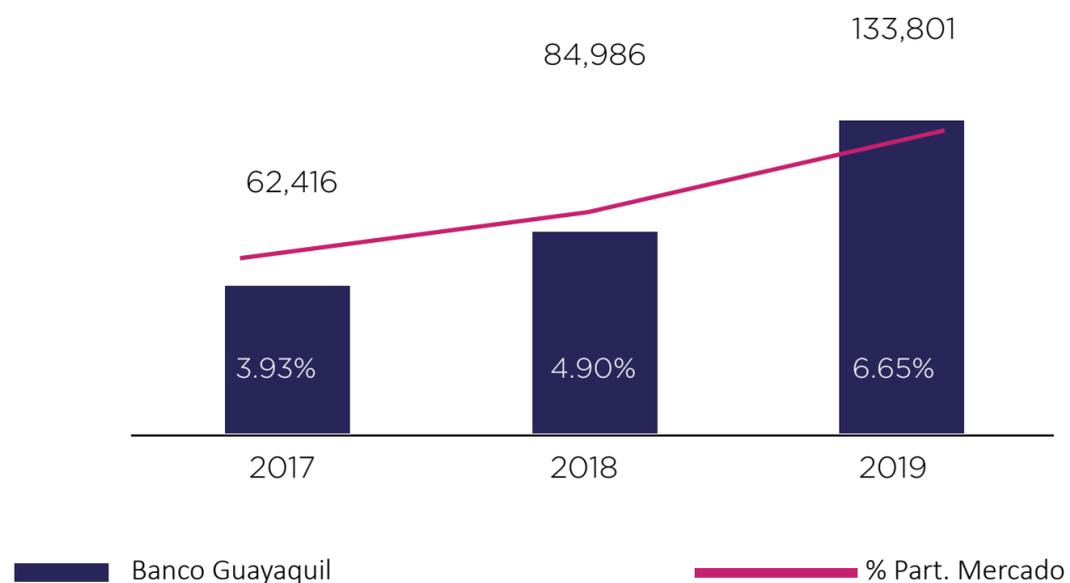
Adicionalmente, queremos reportar por separado el **crédito para la adquisición de vivienda**, cuyo saldo a cierre de 2019 fue de US\$ 208 millones, con un crecimiento del 1.1% respecto al año anterior.

Crédito vivienda (miles de dólares)



Por otra parte, entregamos **microcrédito** para apoyar a los emprendedores de pequeños negocios. Comprometidos con apoyar su desarrollo, se trata del segmento de crédito que más ha crecido en términos interanuales. Cerramos 2019 con un saldo de cartera de US\$ 134 millones, un 57.4% más que el año anterior. Ello supone 3.6 veces el crecimiento del 16% que experimentó el microcrédito en el conjunto del sistema financiero ecuatoriano.

Crédito microempresa (miles de dólares)



8.2 Distribución del valor económico

(GRI 201-1)

A través de nuestra actividad buscamos generar valor para el conjunto de los grupos de interés, incluyendo la distribución de ingresos en diferentes partidas para cada caso: retribución a los proveedores por sus productos y/o servicios, sueldos y prestaciones para los colaboradores, pagos a los proveedores de capital, impuestos y apoyo a las comunidades a través de programas de inversión social.

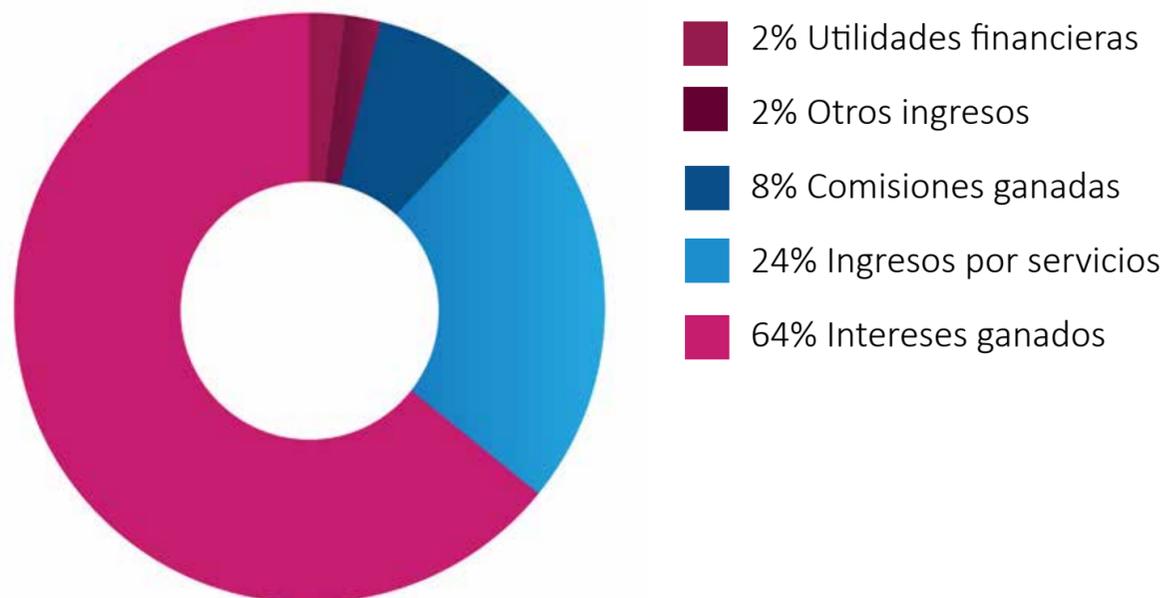
El valor económico retenido resultante nos permite por otra parte contar con capital para seguir creciendo, siempre atendiendo nuestros estrictos controles de riesgo y el compromiso con la estabilidad financiera de la compañía.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO (en miles de dólares americanos)				
	2017	2018	2019	VAR 19-18 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG): ventas	420,009	475,276	536,794	12.9%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	400,114	452,404	492,360	8.8%
Gastos de funcionamiento	243,352	247,869	276,127	11.4%
Sueldos y prestaciones	74,819	87,173	96,849	11.1%
Pago a los proveedores de capital	35,652	51,256	57,713	12.6%
Pagos al Estado (impuestos y contribuciones)	46,146	66,000	61,512	-6.80%
Programas comunitarios	145	107	160	50.4%
Retenido (VEG-VED)	19,895	22,872	44,433	94.3%

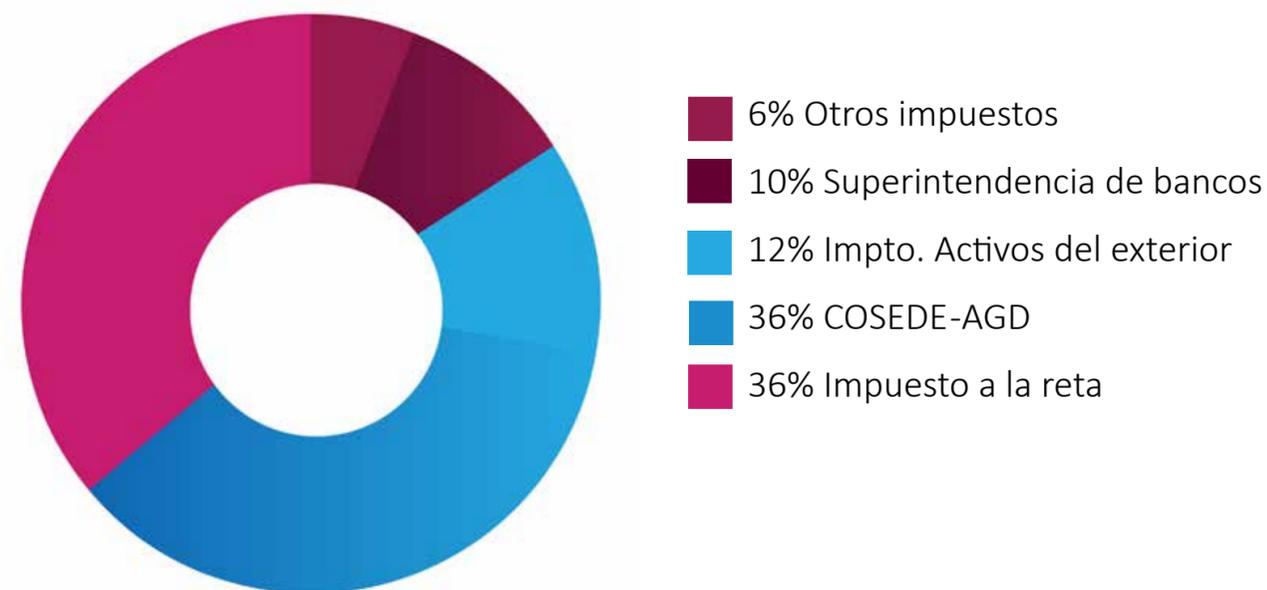
Las **ventas** alcanzaron US\$ 537 millones, un 12.9% más que en 2018. Los intereses ganados representaron el 64% de las ventas en el año, seguidos de los ingresos por servicios con un 24%; completan el total otros ingresos de diferente naturaleza (ej. comisiones).



Estructura de ventas (en millones de dólares)



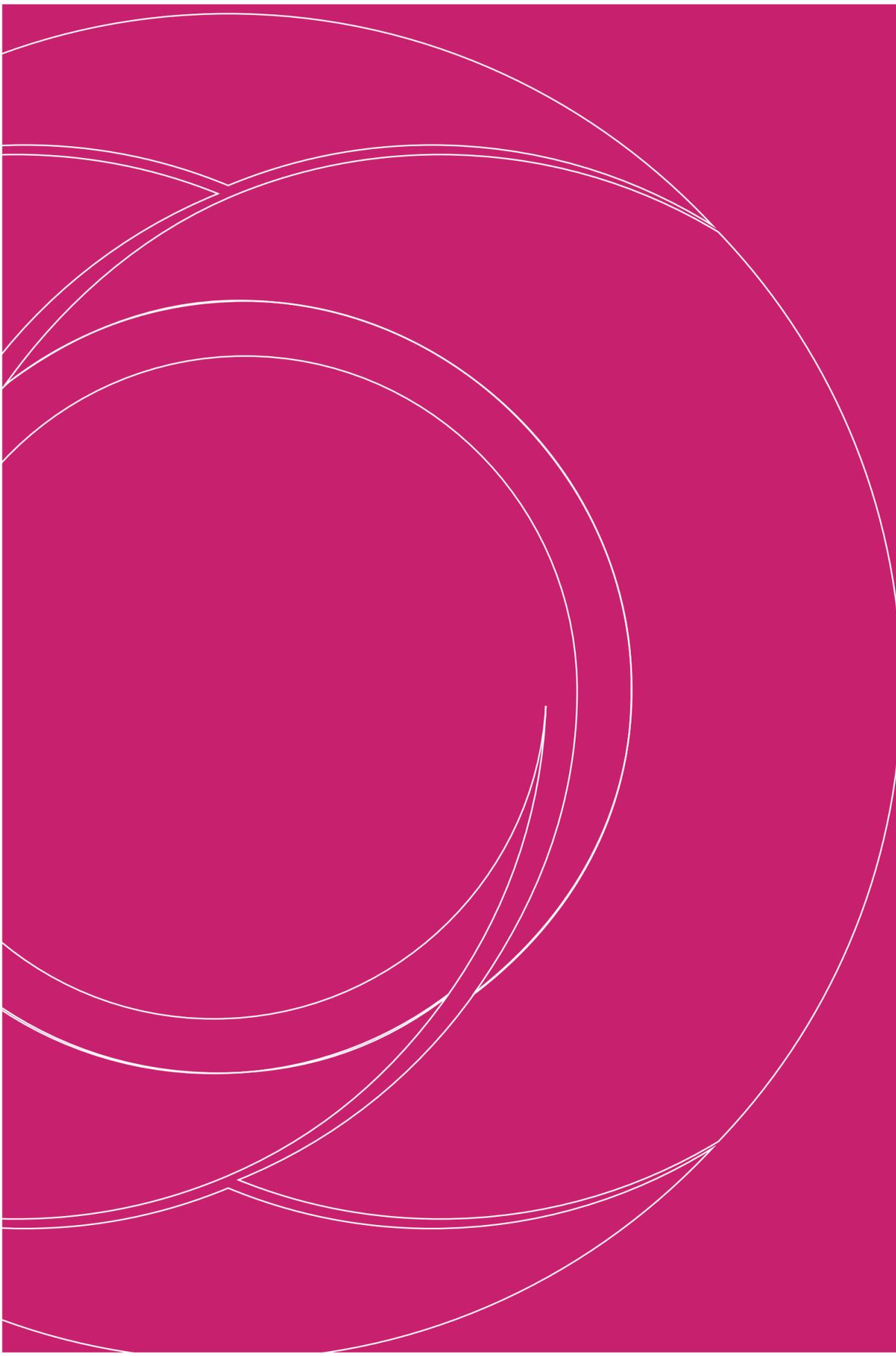
Impuestos y contribuciones



En relación a los **gastos**, el incremento del 8.8% hasta los US\$ 492 millones fue menor al de los ingresos, lo que nos permite aumentar el valor económico retenido como salvaguarda para siguientes años.

Del conjunto de las partidas, cabe destacar el incremento del 50.4% en los **programas comunitarios**, muestra de nuestro compromiso con atender las principales necesidades de la sociedad y que complementa la contribución que ya realizamos a través de la propia actividad bancaria.

En relación a nuestras aportaciones en **impuestos**, fueron de US\$ 62 millones, que representan el 76% del total de las utilidades netas del año. La mayoría corresponde al impuesto a la renta y las aportaciones para el seguro de depósitos (COSEDE).



ACERCA DE ESTA
MEMORIA | 9

9. Acerca de esta memoria

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

Presentamos nuestra sexta Memoria de sostenibilidad, que da cuenta de las principales actividades y resultados del Banco en 2019. Forma parte del compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés, cuya confianza y participación es clave para nuestra operación.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Adicionalmente, utilizamos el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros.

Los contenidos responden a los temas materiales actualizados mediante un ejercicio participativo con una selección de nuestros principales grupos de interés y la alta dirección del Banco²².

Además, damos cuenta de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)²³, con los que el Banco se encuentra fuertemente comprometido.

Cabe señalar que la Memoria representa nuestra Comunicación para el Progreso (COP), como adherentes al Pacto Global. De este modo, damos cuenta de nuestro avance en la implementación de los 10 Principios que establece dicha iniciativa, y que incluyen aspectos laborales, de derechos humanos, ambientales y anticorrupción.

La información incluida fue recopilada conforme a las técnicas y estándares de medición pertinentes en cada caso, con la participación de diferentes unidades del Banco. La supervisión de la Memoria corresponde a la Vicepresidencia Ejecutiva de Finanzas y Control de Gestión, siendo además validada por el Comité de Gobierno Corporativo y el Directorio. Cabe señalar que en esta ocasión no contamos con verificación externa.

Como complemento a la descripción de la materialidad, presentamos de nuevo el listado de temas materiales, adicionando los límites de los mismos, esto es, dónde son especialmente significativos a lo largo de nuestra cadena de valor y del ecosistema de relaciones.



22. Más información al respecto en el subcapítulo de Estrategia de sostenibilidad (capítulo de Enfoque en sostenibilidad).

23. Considerar además el subcapítulo específico de Contribución a los ODS ((capítulo de Enfoque en sostenibilidad).



TEMAS MATERIALES	LÍMITES EXTERNOS ²⁴
Accesibilidad (clientes)	Clientes Proveedores de servicios
Atracción y retención del talento	NA
Capacitación y desarrollo de carrera	Proveedores externos de capacitación Academia
Competitividad y desarrollo de mercado	Competidores Asociaciones gremiales Autoridades
Comunicación interna y liderazgo	NA
Cumplimiento regulatorio	NA
Eficiencia operacional	NA
Ética y anticorrupción	NA
Evaluación ambiental y social de clientes	Financiadore internacionales Clientes empresa (incluyendo pyme) Entidades internacionales de referencia (ej. ONU con UNEP-FI).
Experiencia del cliente	Proveedores de TI y servicios Banqueros del Barrio
Inclusión financiera	Bancos del Barrio proveedores de tecnología
Innovación en productos y servicios	Ecosistema de innovación y emprendimiento Prescriptores de tendencias (de preferencias de usuario, tecnología, etc.)
Resultados económicos	Sistema bancario del país
Seguridad de la información	Proveedores de TI Clientes (protocolos de uso)
Tecnología y uso de la información	Proveedores de tecnología Autoridades Clientes

²⁴ Dado que no contamos con subsidiarias que realicen actividades complementarias o diferentes de la prestación de servicios bancarios, los límites internos comprenden el conjunto de la compañía.

Si desea realizar alguna consulta sobre el contenido de la Memoria, favor contactar a:

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



ANEXOS |

Anexo I: Diálogo con los grupos de interés²⁵

Canales y expectativas

(GRI 102-43, 102-44)

En Banco Guayaquil trabajamos creando valor para el conjunto de nuestros grupos de interés y planteamos una estrecha comunicación a través de diferentes canales. De este modo, podemos conocer sus expectativas, cómo impactamos en sus actividades y avanzar juntos.

Como parte de nuestro compromiso en Banca Responsable, promovemos las prácticas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) en nuestras contrapartes, incluyendo los clientes. Destacan especialmente los procesos y evaluación desarrollados para el Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS) de crédito y el apoyo formativo a los clientes del sector agronegocios.



²⁵ Complementario de la información incluida en el subcap. de Relacionamiento con los grupos de interés (capítulo de Enfoque en sostenibilidad).

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> – Evaluación de clima laboral – Canal de denuncia – Resúmenes semanales (Briefing) y correo corporativo interno – Intranet – Reuniones generales y de área – Sesiones formativas: técnicas, habilidades transversales, y también particularmente en innovación y sostenibilidad. – Grupos focales (como parte del análisis de materialidad) – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Seguridad de la información de clientes, colaboradores y la generada en la operación del Banco – Uso de la tecnología en la operación – Innovación en productos y servicios – Resultados económicos y estabilidad de la compañía – Prácticas y cultura de ética y anticorrupción – Salud y seguridad de los colaboradores – Remuneraciones y beneficios entregados por la compañía a los colaboradores – Diversidad e inclusión, clima laboral
Accionistas (incluye proveedores de capital: ej. banca multilateral)	<ul style="list-style-type: none"> – Junta de Accionistas – Apartado específico en la web – Informe de Accionistas – Desempeño de la oficina de Atención al Accionista – Solicitudes de información de los proveedores de capital, incluyendo evaluación del desempeño ASG del Banco y los requerimientos a los clientes – Desempeño del Comisario – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Resultados económicos y estabilidad de la compañía – Indicadores de salud del portafolio de crédito (diversificación de sectores, morosidad) – Incorporación de criterios ASG en la evaluación de crédito – Inclusión financiera – Seguridad de la información de clientes y la generada en la operación del Banco – Prácticas y cultura de ética y anticorrupción – Estructura y funcionamiento del gobierno corporativo – Gestión de riesgos
Proveedores y contratistas	<ul style="list-style-type: none"> – Reuniones de contratación y operativas de prestación de servicios – Procesos de evaluación (incl. anticorrupción) – Grupos focales (como parte del análisis de materialidad) – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Experiencia del cliente con la operación del Banco (impacto de los productos y servicios de los proveedores y contratistas) – Seguridad de la información generada en las operaciones del Banco. – Innovación en productos y servicios – Eficiencia operacional – Prácticas de aprovisionamiento del Banco, incluyendo requerimientos de calidad y ASG – Resultados económicos y estabilidad de la compañía – Competitividad del Banco y desarrollo de mercado
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> – Oficinas – Canales remotos (web, teléfono) – Desempeño del Defensor del Cliente – Redes sociales y avisos por email – Centro de Ayuda (Banca Personas y Banca Empresas) – Plataforma de Calidad de los Servicios (monitoreo de la satisfacción) – Sesiones formativas: educación financiera, sostenibilidad en la operación (agronegocios). – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Experiencia con la operación del Banco, incluyendo el uso de tecnología – Características y condiciones de los productos y servicios, innovación – Gestión ágil de reclamos y sugerencias – Educación financiera – Información de productos y servicios, incluyendo mercadeo – Seguridad de la información de los clientes y la generada en la operación del Banco – Requerimientos de crédito, incluyendo ASG (empresas)

GRUPO DE INTERÉS	PRINCIPALES CANALES DE COMUNICACIÓN	EXPECTATIVAS
Banqueros del Barrio	<ul style="list-style-type: none"> – Convocatorias de networking – Sesiones formativas – Grupos focales (como parte del análisis de materialidad) – Seguimiento de los ejecutivos a cargo 	<ul style="list-style-type: none"> – Seguridad de la información de los clientes y la generada en las operaciones del Banco. – Seguridad física de los clientes (riesgo de robo) – Experiencia del cliente con los canales para Bancos del Barrio – Diversidad de productos y servicios que operar en el Banco del Barrio – Uso de la tecnología en las operaciones del Banco – Reputación de la compañía y preferencia de los clientes – Educación financiera
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> – Informes/documentación requerida – Seguimiento de la Superintendencia de Bancos – Informe de accionistas con información requerida por normativa 	<ul style="list-style-type: none"> – Cumplimiento regulatorio – Educación financiera – Resultados económicos y estabilidad de la compañía – Indicadores de salud del portafolio de crédito (diversificación de sectores, morosidad) – Gestión de riesgos
ONGs	<ul style="list-style-type: none"> – Desempeño del programa de educación financiera – Iniciativas de inversión social – Acciones sectoriales y apoyo a iniciativas multilaterales (ej. acciones como miembro de Pacto Global Red Ecuador y CERES) – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Educación financiera – Inclusión financiera – Apoyo a las comunidades – Desempeño ambiental
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> – Desempeño del equipo de comunicación y mercadotecnia – Relación por las entrevistas y notas generadas desde el Banco – Memoria de sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> – Resultados económicos – Financiamiento internacional – Nuevos productos y servicios – Educación financiera

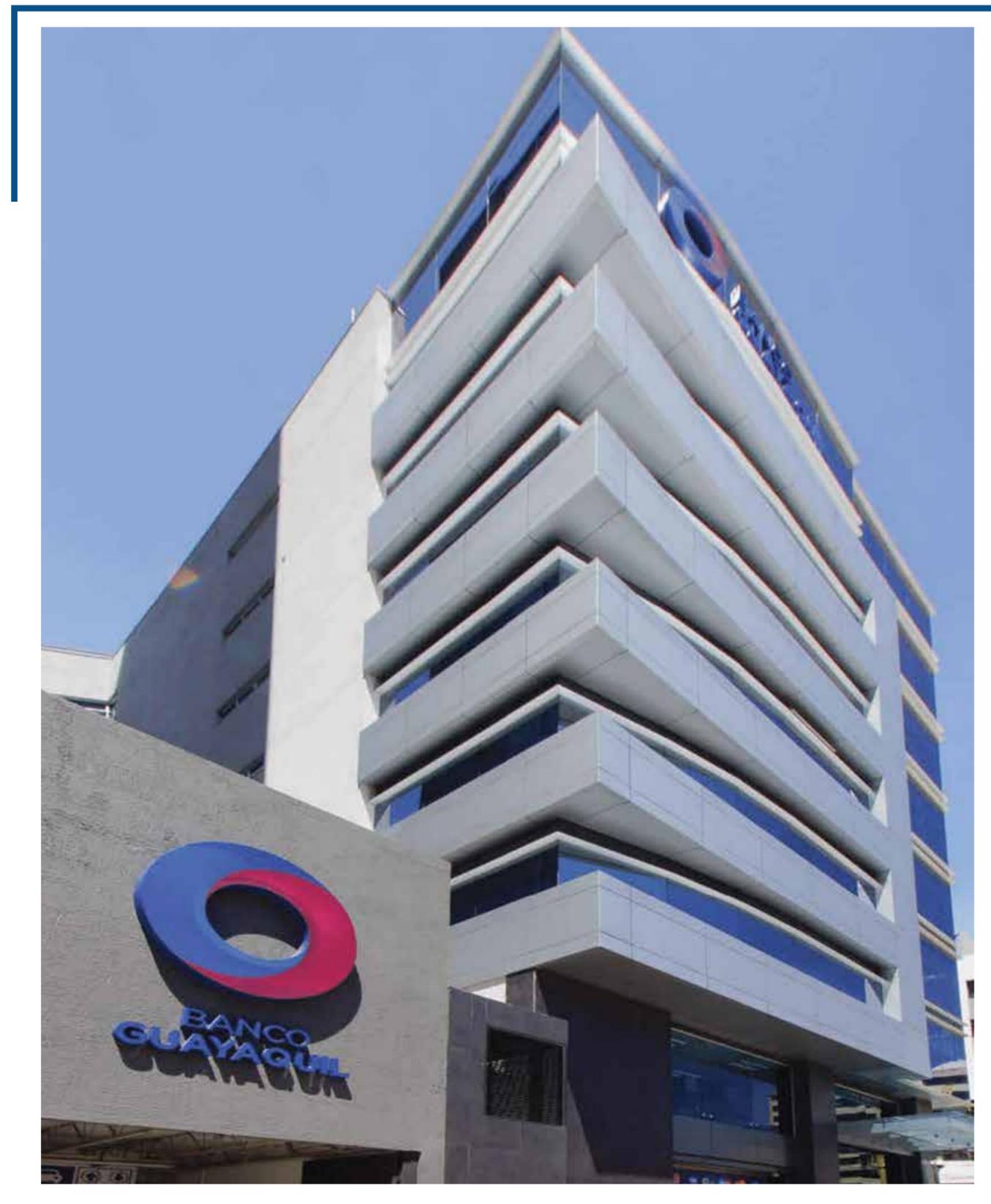
Nota: el orden de presentación de los temas no supone la prioridad otorgada; se presentan en conjunto los temas más destacados.

Adhesiones

(GRI 102-12, 102-13)

Conscientes de la importancia de trabajar en alianza para abordar los desafíos del sector, participamos de diferentes instituciones gremiales y cámaras. Además, formamos parte de las principales organizaciones y foros que promueven la sostenibilidad en el país.

Ámbito	Institución
Asociaciones	Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA)
	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
Cámaras	Cámara de Industrias
	Cámara de Industrias y Producción
	Cámara de la Pequeña Industria del Guayas
	Cámara Ecuatoriano-Americana de Comercio
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano-Alemana
	Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriana Británica
Otras organizaciones	Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)
	Consejo Metropolitano de Responsabilidad Social
	Comité Latinoamericano de Educación e Inclusión Financiera (CLEIF, FELABAN)

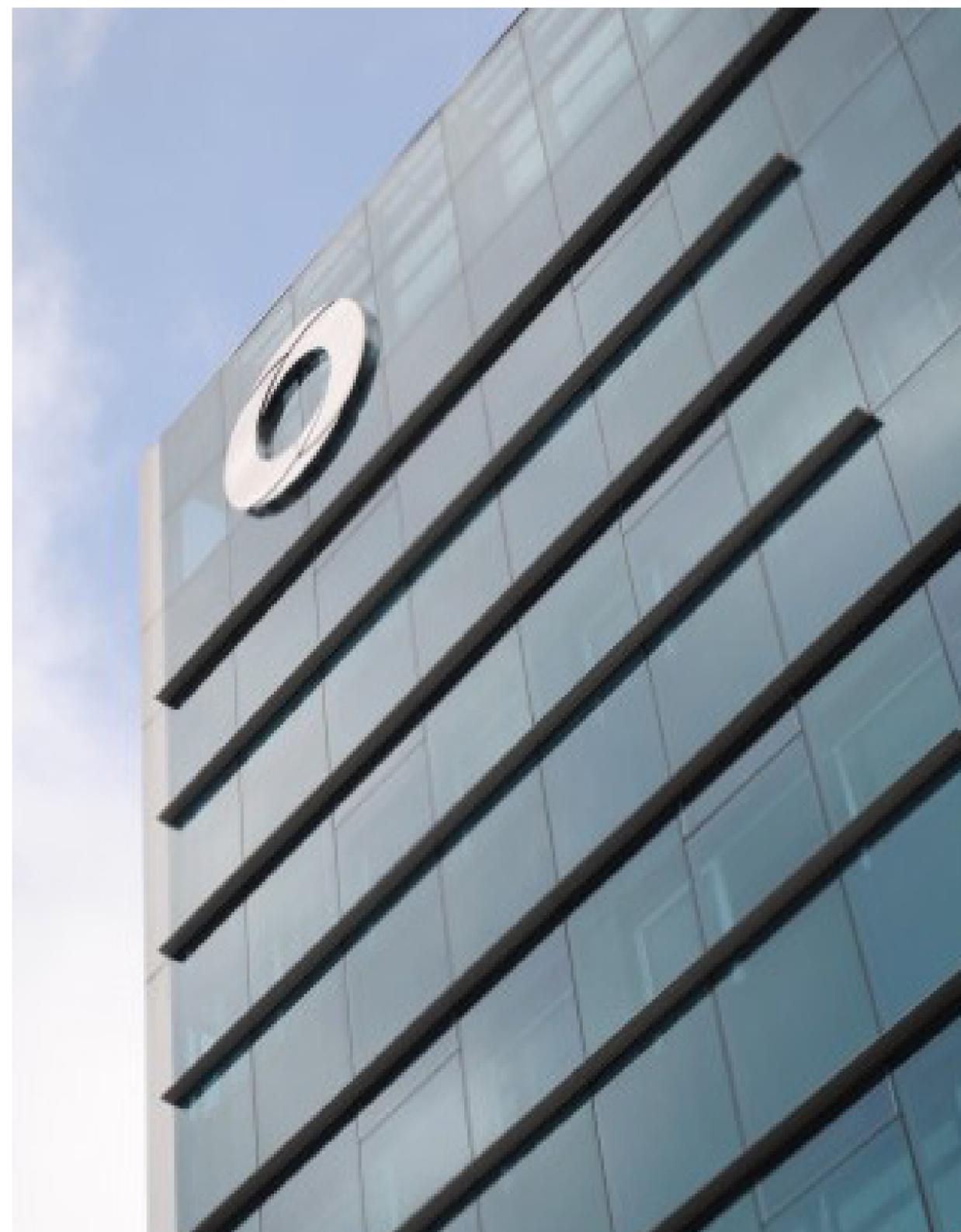


Anexo II: Índice de contenidos GRI, Pacto Global y ODS

(GRI 102-55)

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

Asimismo, se indica la correlación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Ello complementa la descripción de los principales ODS y metas a los que contribuye estratégicamente Banco Guayaquil como entidad financiera y por su contexto de operación, que fueron descritos en la presente memoria²⁶.



²⁶ Consultar el subcapítulo de Contribución a los ODS (capítulo de Enfoque en sostenibilidad).
* "Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos de GRI sea claro, y que las referencias para los Contenidos 102-40 a 102-49 correspondan con las secciones indicadas del reporte."

GRI ESTÁNDAR 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Perfil de la organización				
102-1				Contraportada
102-2				16
102-3				Contraportada
102-4				15
102-5				15, contraportada
102-6				16
102-7				7, 62, 77
102-8		Principio 6	8.5, 10.3	62
102-9				56
102-10				15
102-11				53, 74
102-12				8, 31, 37, 93
102-13				93
Estrategia				
102-14				3
102-15				3, 8, 37, 74
Ética e integridad				
102-16		Principio 10	16.3	71
102-17		Principio 10	16.3	71
Gobernanza				
102-18				19
102-19				19
102-20				19
102-21			16.7	27
102-22			5.5, 16.7	19
102-23			16.6	19
102-24			5.5, 16.7	19
102-25			16.6	71
102-26				27
102-27				19

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

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

GRI ESTÁNDAR 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Gobernanza				
102-28				19
102-29			16.7	74
102-30				74
102-31				19
102-32				87
102-33				19
102-34				19
102-35				19
102-36				19, 67
102-37			16.7	19, 67
102-38	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			-
102-39	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			-
Participación de los grupos de interés				
102-40				30
102-41		Principio 3	8.8	62
102-42				30
102-43				30, 90
102-44				30, 90
Prácticas para la elaboración de informes				
102-45				87
102-46				27
102-47				27, 87
102-48				58, 62, 87
102-49				27, 87
102-50				87
102-51				87
102-52				87
102-53				87
102-54				87
102-55				94
102-56				87

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PAC-TO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Accesibilidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				44
		103-3				44
		FS14			1.4, 1.5	44
Atracción y retención de talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				62
		103-3				62
	GRI 401: Empleo 2016	401-1		Principio 6	5.1, 8.5, 8.6, 10.3	68
		401-2			3.2, 5.4, 8.5	67, 69
		401-3		Principio 6	5.1, 5.4, 8.5	67
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				64
		103-3				64
	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3,	68
		404-2			8.2, 8.5	50, 68
		404-3		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3	68
Competitividad y desarrollo de mercado	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				15,16, 71, 77, 80
		103-3				15,16, 71, 77, 80
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1			16.3	71
		FS6			9.2, 9.3	43, 80
Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				67
		103-3				67
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1			5.1, 5.5, 8.5	19, 68
		405-2			5.1, 8.5, 10.3	67
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1			5.1, 8.8	67

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Cumplimiento regulatorio	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				71	
		103-3				71	
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1			16.3	71	
Eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				56, 58	
		103-3				56, 58	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1				56	
	GRI 302: Energía 2016	302-1			Principios 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	58
		302-2	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	-	
		302-3		Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	58	
		302-4		Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	58	
		302-5	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros, que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso y/u operación.	Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	-	
	GRI 305: Emisiones 2016	305-1			Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2	58

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PAC-TO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Eficiencia operacional	GRI 305: Emisiones 2016	305-2		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	58
		305-3	No disponible. Banco Guayaquil está trabajando en la determinación de las emisiones de su portafolio.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	-
		305-4		Principios 8	13.1, 14.3, 15.2	58
		305-5		Principios 7 y 8	13.1, 14.3, 15.2	58
		305-6	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4	-
		305-7	No aplica. La actividad de Banco Guayaquil genera esencialmente emisiones de GEIs y no de otro tipo.	Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2	-

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PAC-TO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principio 10		27, 88
		103-2		Principio 10		71
		103-3		Principio 10		71
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1		Principio 10		53, 71
		205-2		Principio 10	16.5	19, 71
		205-3		Principio 10	16.5	71
GRI 415: Política pública 2016	415-1		Principio 10	16.5	71	
Evaluación ambiental y social de clientes	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				41
		103-3				41
		FS3				41
		FS4			13.3	41
		FS5				41
		FS9				41
		FS10				9.2, 9.4, 12.6
FS11				9.2, 9.4, 12.6	41	
Experiencia del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88
		103-2				51, 71
		103-3				51, 71
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1				51
		416-2			16.3	71
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1			12.8	51
		417-2			16.3	71
		417-3			16.3	71

CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				41, 44, 45	
		103-3				41, 44, 45	
			FS1				41
			FS2				41
			FS7			1.4, 1.5, 9.3	44
			FS13				44
Innovación en productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				50, 51	
		103-3				50,51	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1				5.4, 9.1, 9.4, 11.2	50, 51, 56
		203-2				1.2, 8.2, 8.3, 8.5	43, 44
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				77, 80, 84	
		103-3				77, 80, 84	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1				8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	84
		201-2		Principio 7		13.1	41
		201-3					69
		201-4					78
Seguridad de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27, 88	
		103-2				55	
		103-3				55	
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1				16.3, 16.10	55
Tecnología y uso de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				27,88	
		103-2				50	
		103-3				51	



(102-1, 102-3, 102-5)
Banco Guayaquil S.A.
RUC: 0990049459001
Matriz: Pichincha 105 y P. Icaza
Teléfono: (593 4) 3730100
Guayaquil, Ecuador