

# Reporte Integrado de Sostenibilidad 2020



Desarrollada de conformidad con los Estándares GRI y SASB

# Índice

Carta del Presidente Ejecutivo . . . . .	2
¿Cómo leer este Informe? . . . . .	4
Medidas principales de respuesta al COVID-19 . . . . .	6
Principales cifras . . . . .	10

## 1

### Perfil y contexto

Perfil. . . . .	12
Contexto . . . . .	17
Capital . . . . .	19

## 2

### Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo. . . . .	21
-------------------------------	----

## 3

### Ética y Cumplimiento

Ética y cumplimiento . . . . .	26
--------------------------------	----

## 4

### Estrategia

Foco al Cliente . . . . .	29
Sostenibilidad Integral . . . . .	30
Banca Responsable . . . . .	33

## 5

### Resultados Económicos

Datos financieros relevantes . . . . .	36
Estado de Pérdidas y Ganancias . . . . .	38
Balance General resumido. . . . .	40
Crédito entregado . . . . .	41
Desglose del saldo de cartera de crédito . . . . .	42
Evaluación de los Depósitos. . . . .	45
Distribución del Valor Económico . . . . .	46

## 6

### Gestión de Riesgos

Prevención y monitoreo . . . . .	48
Relación con la cadena de suministro . . . . .	52

## 7

### Avances Estratégicos

Conexión con el cliente. . . . .	54
Financiamiento e inversión sostenible . . . . .	59
Cultura financiera y acceso a la Banca . . . . .	61

## 8

### Equipo

Descripción de la plantilla . . . . .	64
Capacitación y desarrollo de carrera . . . . .	66
Compromiso y clima laboral. . . . .	68

## 9

### Gestión Ambiental

Gestión Ambiental. . . . .	75
----------------------------	----

### Anexos

Anexo I Balance General . . . . .	79
Anexo II Detalle de Gestión ASG . . . . .	80
Anexo III Marcos de Reportes . . . . .	102



## Carta del Presidente Ejecutivo

Estimados lectores,

Somos un banco de personas para personas, y ante el impacto de la COVID-19, nos volcamos desde el primer momento en nuestros clientes, colaboradores y los banqueros del barrio; todos ellos son la razón de ser del Banco.

Apoyamos a nuestros clientes con diferentes medidas económicas, así como mantuvimos la continuidad de nuestras operaciones, especialmente gracias a los avances que habíamos venido realizando en los canales digitales, y la cercanía que les brinda nuestra red de Bancos del Barrio. El resguardo de la salud de nuestros colaboradores fue una prioridad, con el reto de maximizar el teletrabajo y desarrollar estrictas medidas de bioseguridad en modalidades presenciales. Estamos además comprometidos con Ecuador, entregando recursos para atender la emergencia sanitaria, también con el apoyo de nuestros colaboradores; canalizamos nuestras aportaciones a través del fideicomiso "Salvar Vidas EC", para la compra de insumos y equipo médico necesario, entregado a hospitales, así como algunos centros sanitarios.

Seguir haciendo banca era esencial para el desarrollo del país y la recuperación de su economía. Las mipymes son clave para la generación de empleo y la reactivación local, y obtuvimos recursos para su financiamiento, con la emisión del Primer Bono Social de Ecuador, en una operación de US\$ 20 millones suscrita por BID Invest.

Es un ejemplo destacado de nuestro entendimiento de la banca como generadora de impacto social positivo, además de resguardar el medio ambiente. Nuestra adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP\_FI realizada en 2019, junto a otras importantes entidades financieras a nivel internacional, formaliza este enfoque.

Durante el año hicimos avances notables en la implementación de nuestro Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales - SARAS, para la evaluación de crédito, promoviendo las mejores prácticas entre los solicitantes. Igualmente, estamos trabajando en el desarrollo de una línea de crédito con objetivo ambiental, destinada a la eficiencia energética.

Nuestro compromiso con la inclusión financiera viene de lejos, habiendo sido pioneros en la implementación del modelo de red de corresponsales no bancarios en Ecuador, con nuestros Bancos del Barrio, que ya suman 9.259 puntos. Este año definimos además productos para la inclusión de la mujer, con créditos para propietarias de mipymes y dueñas de corresponsales bancarios, mismos que serán lanzados en 2021.

Trabajar en impactos sociales y ambientales, desde nuestro portfolio de productos y servicios, forma parte de la Estrategia de Sostenibilidad de la institución. La definimos este año a partir de nuestra trayectoria ya asumiendo los compromisos adquiridos con las diferentes iniciativas internacionales de las que formamos parte.

Hoy más que nunca, nuestros clientes están primero. Entendemos que la banca tiene que ser empática, para escuchar y atender sus necesidades, ser transparente en la comunicación y mantener una cercana relación de confianza. Lo estamos potenciando bajo el concepto “Primero tú”, que materializa los esfuerzos realizados en estos dos últimos años en el Proyecto Céntrico. Redefinimos además nuestro propósito, “trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria”. Alcanzamos la cifra de 2,631,056 clientes y seguimos creciendo.

El contexto generado por el COVID-19 aceleró la preferencia de nuestros clientes por los canales digitales, e introdujimos importantes novedades a nuestra aplicación móvil. El 59% de las cuentas de ahorro y corrientes fueron aperturadas en línea, así como también el 27% de los Multicréditos.

En términos financieros, reforzamos nuestras provisiones, garantizando los recursos y los niveles de liquidez y solvencia. De esta manera, podemos seguir impulsando a través del crédito, el desarrollo del sector empresarial ecuatoriano así como del empleo, de esa manera seguimos apoyando la economía de individuos y familias.

Cerramos el año con US\$ 33 millones, el segundo mejor registro en el sistema financiero ecuatoriano. Todo esto es posible gracias a la confianza de nuestros clientes, el compromiso del equipo y la solidez de la gestión, garantizada por la fortaleza de nuestro gobierno corporativo.

Agradecemos especialmente este año el esfuerzo de nuestros 2.840 colaboradores. En el difícil contexto generado por la pandemia, mantuvimos el empleo, apostando por la seguridad laboral y el compromiso de todos ellos. Seguimos trabajando para ser una empresa que fomente la igualdad para todos y todas, especialmente en el desarrollo profesional de nuestras colaboradoras; este año nos comprometimos con los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés), iniciativa del

Pacto Global y de ONU Mujeres. Estamos orgullosos de ocupar en 2020 el Primer Lugar de la lista de “Los Mejores Lugares para Trabajar” (GPTW, por sus siglas en inglés) en Ecuador para las empresas con más de 500 colaboradores.

Formamos parte activa de la Red del Pacto Global en Ecuador, comprometidos con sus 10 principios, en las diferentes dimensiones de derechos humanos, condiciones laborales, respeto al medio ambiente y anticorrupción. A través de nuestras actividades, contribuimos asimismo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Este año, presentamos nuestro Primer Informe Integrado, que sucede a las memorias anuales de sostenibilidad que veníamos publicando. Se trata de un paso adelante en la transparencia, con el que presentamos una propuesta de valor integral para todos nuestros grupos de interés. Seguimos utilizando los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI) para presentar nuestro desempeño, pero sumamos, además los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), especialmente enfocados en los impactos financieros para la compañía de la gestión de los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG). Somos pioneros en utilizarlos en el país y buscamos entregar de esta manera una imagen más completa.

Los invitamos a consultar el informe.



Econ. Angelo Caputi Oyague  
Presidente Ejecutivo  
Banco Guayaquil

# ¿Cómo leer este informe?

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

En Banco Guayaquil tenemos un fuerte compromiso con la transparencia de nuestras actividades y queremos informar a los diferentes grupos de interés. Luego de realizar seis memorias de sostenibilidad, desarrollamos nuestro primer informe integrado.

Es el momento porque la consideración de criterios ambientales y sociales se va incorporando en la toma de decisiones a lo largo de la institución, junto con el refuerzo de nuestro gobierno corporativo y de la cultura de cumplimiento. La sostenibilidad forma parte ya del modo en que entendemos el negocio, a través de productos y servicios que facilitan la inclusión financiera y el resguardo del medio ambiente.

La información presentada refleja los principales resultados anuales en materia financiera, así como nuestro desempeño social, ambiental y de gobierno corporativo (ASG). Para seleccionar los contenidos

claves, tomamos como base los temas determinados como materiales en 2020.

Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI. Adicionalmente, sumamos de manera pionera los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para los sectores de la industria financiera en que operamos.

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 correspondió 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.

Para profundizar en el proceso de materialidad y temas resultantes: Ver Anexo II



## Cómo identificar los contenidos:

- En la portada de cada capítulo: referencia a los ODS.
- Al inicio de cada sección: referencia a los contenidos de los Estándares GRI y las métricas de los Estándares de SASB.
- Índices específicos al final del informe: GRI y SASB, así como los principios de Banca Responsable.

# Claves del informe

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

Ha sido desarrollado con la opción de conformidad Exhaustiva de los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI), metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero. Adicionalmente, utilizamos el Suplemento Sectorial de GRI para Servicios Financieros.

Se trata de la metodología de referencia para la comunicación del desempeño extrafinanciero con un enfoque para múltiples grupos de interés.

Reportamos los Estándares de Sustainability Accounting Standards Board (SASB), para los sectores: Commercial Banks, Consumer Finance, y Mortgage Finance.

La metodología responde a los requerimientos de información de los inversionistas sobre los temas ASG que afectan a la estabilidad financiera de la compañía.

Informamos de nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), hoja de ruta global propuesta por la ONU para abordar los grandes desafíos de la sociedad.

El presente informe sirve como nuestra Comunicación de Progreso (COP, por sus siglas en inglés) para Pacto Global e informamos del avance en la implementación de sus 10 Principios.

Comunicamos nuestro avance respecto de los Principios de Banca Responsable, promovidos por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP\_FI, por sus siglas en inglés).

Si desea realizar alguna consulta sobre el contenido del informe, favor contactar a:  
**Tania Tamariz** / Gerente de Gobierno Corporativo - Sostenibilidad / [ttamariz@bancoguayaquil.com](mailto:ttamariz@bancoguayaquil.com)

# Medidas principales de respuesta a la COVID-19

(GRI 102-15)

El 2020 ha sido un año lleno de retos, pero también de aprendizajes y transformación. En Banco Guayaquil hemos buscado seguir generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, siendo proactivos para garantizar la operatividad, así como el resguardo de la salud de nuestros colaboradores, clientes y de los Banqueros del Barrio.

La continuidad de la operación ha sido posible gracias a los avances que veníamos trabajando fuertemente los últimos años, en la incorporación de tecnología a los procesos y la disponibilidad de nuestros servicios en remoto. Del mismo modo, pudimos estar junto a los hogares de nuestros clientes, en su propia comunidad, con la amplia oferta de servicios y operaciones que manejan los Banqueros del Barrio.

Puede conocer nuestra respuesta inicial a la COVID-19 en una sección especial de la Memoria de sostenibilidad 2019.

Presentamos a continuación las principales iniciativas desarrolladas durante el año:

## Continuidad en la atención a nuestros clientes

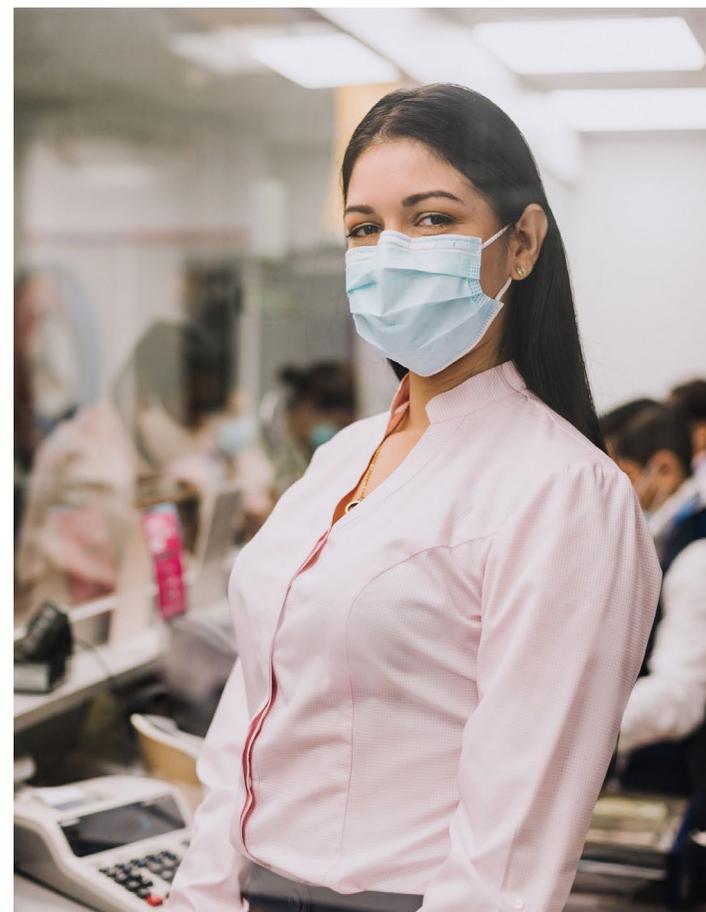
Quisimos seguir ofreciendo la mejor experiencia bancaria, segura y que resuelva sus necesidades, poniendo énfasis en:

- **Fomentar en nuestros clientes de la utilización de los canales digitales.** En el Banco ya estábamos viviendo una transformación digital, en nuestros procesos y cómo los clientes operan con nosotros. En 2020, ampliamos las opciones que ofrece la web y la app móvil. Los clientes hicieron un uso destacado, creciendo el 114% el número de transacciones realizadas a través de la app respecto al año anterior.
- **Continuidad en la atención en agencias,** aún con horario reducido y conforme a lo establecido por la autoridad, para aquellos casos en que los clientes necesitaban acudir. Implementamos estrictas medidas de bioseguridad y distanciamiento, así como intensificamos 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. Capacitamos a nuestros colaboradores de las agencias en los nuevos protocolos.

## Apoyo financiero a nuestros clientes

- Ofrecimos alternativas para aliviar las finanzas de nuestros clientes, desde marzo a noviembre, con medidas por US\$ 1,273 millones, que representaron el 37% de nuestra cartera bruta.





- En créditos de consumo y microcrédito: aplazamiento de cuotas de crédito, extensión de plazo y posibilidad de pre cancelar sin costo, hasta junio.
- En Tarjetas de Crédito: aplazamiento del pago mínimo durante los meses de marzo y junio, refinanciamiento del saldo y posibilidad de pre cancelar sin costo.
- En crédito a empresas: diseño de planes de refinanciamiento por caso, con soluciones ajustadas a las diferentes necesidades.
- Desde junio y hasta noviembre ampliamos los plazos de pago de los créditos de consumo y pyme hasta 24 meses adicionales al plazo original, y hasta en 36 meses para los pagos de tarjeta de crédito y crédito vivienda.

A pesar de finalizar en noviembre las disposiciones establecidas por normativa, quisimos extender nuestro apoyo, con un programa adicional de refinanciamiento de las obligaciones crediticias.

## Resguardo de la salud de nuestros colaboradores

Evitamos los despidos y la reducción de salarios, a pesar de las limitaciones operativas en la red de agencias y la incertidumbre económica existente. Apoyamos la estabilidad laboral de nuestros colaboradores y agradecemos su compromiso.

Respecto a las medidas de seguridad y salud, activamos el Plan de Contingencia para Pandemias, en donde revisamos los protocolos de emergencia y bioseguridad en nuestras instalaciones, promovimos la prevención y autocuidado y facilitamos el trabajo a distancia. Teníamos experiencia previa en el desarrollo del teletrabajo, con pilotos en algunos equipos. En respuesta a la contingencia, generalizamos su uso para el personal cuyas responsabilidades lo permitían; el 62% de los colaboradores pasó a teletrabajo desde marzo.

# Plan de Contingencia para Pandemias

## Preparar

- Estrategias de teletrabajo (home office) y distribución del personal.
- Contratación de servicios de limpieza especializada.
- Protocolos de trabajo para agencias y de atención médica.

## Responder

- Señalética en oficinas y agencias.
- Protocolos de control de salud para colaboradores, proveedores y clientes.
- Capacitaciones virtuales del plan y medidas de bioseguridad.
- Comunicación continua de la importancia de la prevención.
- Línea de atención médica especializada.
- Acompañamiento psicológico con especialistas externos, incluyendo la atención a familiares de los colaboradores.
- Desarrollo de programas online para el fomento del deporte, salud y bienestar de los colaboradores y familiares.

## Reanudar

- Entrega de implementos de bioseguridad a todo el personal.
- Protocolos para uso e Implementación de medidas de seguridad en ambientes físicos de trabajo.
- Rediseño de los espacios de trabajo para facilitar la distancia física.
- Seguimiento de las disposiciones y normativa dispuestas por las autoridades.
- Instauración de programa de modalidades de trabajo remoto: teletrabajo total, flexible/parcial y móvil.



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

Los Banqueros del Barrio han sido clave en la atención a nuestros clientes durante la pandemia, por su cercanía a los domicilios y por continuar como pequeños comercios de atención a necesidades básicas. También son esenciales para las operaciones y servicios financieros, especialmente de aquellos clientes que no pueden desplazarse. El número de Bancos del Barrio ha seguido creciendo, en un 29% en el año; y en el 2020 alcanzaron los 9,259 puntos.

Desde el Banco, los hemos apoyado para que apliquen medidas de seguridad en sus establecimientos. Igualmente impartimos 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. Realizamos 16 charlas virtuales con 8,500 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

Como institución solidaria y comprometida con el país y la ciudadanía, apoyamos la atención de la emergencia sanitaria. Inicialmente, aportamos en marzo US\$ 1 millón para iniciativas destinadas a alimentar a las familias más impactadas. Asimismo, adquirimos y entregamos 27 respiradores a Unidades de Cuidados Intensivos de Instituciones de salud privadas.

Posteriormente, canalizamos nuestro apoyo a través de la iniciativa “Salvar Vidas EC”. Se trata de un fideicomiso con participación de diferentes ciudadanos y empresas, que recaudó donaciones para, en coordinación con el Ministerio de Salud, adquirir insumos y equipo médico necesario (respiradores, medicinas, pruebas de COVID-19, equipos de protección y otros insumos); estas donaciones han sido auditadas. Desde Banco Guayaquil aportamos US\$ 5 millones. Nuestros colaboradores realizaron aportaciones adicionales voluntarias por US\$ 192,767. La iniciativa “Salvar Vidas EC” logró recaudar alrededor de US\$ 10 millones, colaborando con 340 hospitales en 221 cantones de todo el país.

# Principales cifras

(GRI 102-7)

## Gobernanza y Ética

Actualización del manual ARLAFDT  
Certificaciones internacionales en seguridad de la información (ej. PCI-DSS)



## Cultura financiera y acceso a la banca

9,259 Bancos del Barrio (+29%)  
Financiamiento de más de 14 mil microempresarios (microcrédito) (-45%)  
Más de 20,000 personas capacitadas en educación financiera (niños, jóvenes y adultos) (similar a 2019)



## Compromiso interno

2,840 colaboradores (similar a 2019)  
56% mujeres en plantilla (similar a 2019)  
US\$ 347,264 en capacitación a colaboradores  
62% de los colaboradores en teletrabajo  
14% reducción del consumo de energía (edificios principales)  
11% reducción emisiones GEI (edificios principales)



## Conexión con el cliente

2,631,056 clientes (+2%)  
283,518 usuarios activos en Banca Móvil (+ 64%)  
59% de las cuentas (Ahorro y Corriente) aperturadas vía digital



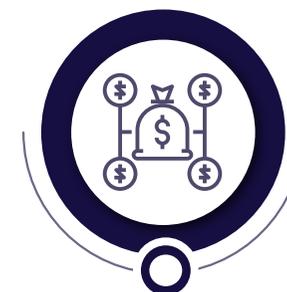
## Financiamiento e inversión sostenible

Realización de debidas diligencias ambientales y sociales en 65 clientes  
Capacitación a 321 clientes en buenas prácticas ambientales y sociales



## Resultados de negocio

US\$ 3,699 millones de crédito comercial (empresas) (+31%)  
US\$ 665 millones en depósitos (+18%)  
US\$ 33 millones de utilidad acumulada



# 1. Perfil y Contexto

**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



 Banco  
Guayaquil

# 1.1 Perfil

## Introducción

(GRI 102-16)

Somos un banco centrado en el cliente, máxima que guía cada toma de decisiones.

Trabajamos durante los últimos dos años en un proceso de transformación para potenciar este entendimiento de la actividad bancaria: Proyecto Céntrico<sup>1</sup>, obteniendo retroalimentación de los clientes de los diferentes segmentos.

Resultado de estos esfuerzos, en 2020 redefinimos nuestro propósito “trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria”. Nos comprometimos a empatizar más con nuestros clientes.

1. Más información en el capítulo de Estrategia.



# Propósito

“Trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria”

## Proyecto Céntrico

- Focalizarnos en cada segmento
- Ganar proyección nacional
- Apostar a la integración digital
- Ser un banco de relaciones

## Nuestros Valores

- Pasión
- Empatía
- Flexibilidad
- Innovación

## Perfil del Colaborador

- Firme predisposición a perseverar
- Comprende a los demás
- Se adapta a los cambios
- Idea soluciones nuevas



Clientes



Colaboradores



Gobierno



Accionistas



ONGs



Medios de  
Comunicación



Proveedores y  
contratistas



Bancos del  
Barrio

## Cercanía y empatía

Para una mayor cercanía, seguimos avanzando en la sencillez de la interacción con los canales digitales y lo completo de la oferta, en la experiencia del cliente en las agencias y sucursales, y en la extensión de la red de Banqueros del Barrio y los servicios que ofrecen.

Además, realizamos un cambio de identidad para profundizar el reconocimiento de la marca a nivel nacional, adoptamos completamente el magenta. Acompañamos todo ello a la campaña “Primero tú”, que da a conocer nuestro entendimiento de la banca al servicio del cliente, a la escucha y atención de sus necesidades, con empatía y resultados.

Cabe destacar asimismo la solidez de nuestra gestión, la adecuada gestión de riesgos y la rentabilidad. En el contexto generado por la pandemia, también han sido determinantes nuestras políticas para garantizar liquidez, solvencia y capacidad de aprovisionamiento.

Todo ello es posible por los sólidos lineamientos directivos y el compromiso y experiencia de nuestros colaboradores.



# Productos y servicios

(GRI 102-2, 102-6)

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.

Cabe destacar que nos encontramos trabajando en nuevos productos con enfoque ambiental y social, que se suman a nuestra experiencia en productos inclusivos.

En 2021 lanzaremos un microcrédito destinado a mujeres especialmente del medio rural y un crédito para mujeres autoempleadas. Respecto de productos con enfoque ambiental, lanzaremos también un crédito para proyectos de eficiencia energética, comenzado por el sector camaronero<sup>2</sup>.

A continuación, presentamos un vistazo a nuestra oferta<sup>3</sup>.

## Personas\*

### Cuentas:

- Cuenta de ahorro
- Cuenta corriente
- Cuenta amiga

### Tarjetas:

- Tarjeta de débito
- Tarjetas de crédito

### Inversión:

- Pólizas de inversión
- Acciones

### Financiamiento:

- Crédito educativo
- Autofácil
- Casafácil
- Multicrédito

### Servicios Transaccionales:

- Pago de Recaudos
- Pago de Impuestos
- Transferencias otros bancos y al exterior
- Remesas
- Divisas

## Empresas

### Cuentas:

- Cuenta corriente Empresarial
- Cuenta de ahorro Empresarial

### Tarjetas:

- Tarjetas de crédito empresarial

### Inversión:

- Pólizas de inversión

### Financiamiento:

- Crédito para Capital de Trabajo
- Crédito para Capital de Inversión
- Crédito Agrícola
- Confirming<sup>4</sup>
- Factoring
- Crédito a Distribuidor
- Crédito Voucher

### Comercio Exterior:

- Fianzas y Auales
- Carta de Crédito de Importación

- Cobranzas de Importación

- Carta de Crédito de Exportación
- Cobranzas de Exportación
- Línea de Crédito del Exterior: BNDES
- Corresponsales

### Tesorería:

- Compra y Venta de Monedas
- Transferencias al Exterior

### Servicios Transaccionales:

- Canales Digitales Empresariales
- Depósito Electrónico de Cheques
- Redichecke
- Recaudaciones
- Pago de Nómina
- Pago a Terceros

## Microfinanzas

- Cuenta de ahorro y corriente

- Crédito

- **Servicios:** Remesas

2. Más información en el subcapítulo de Financiamiento e inversión sostenible (cap. de Avances estratégicos).

3. En el capítulo de Resultados Económicos puede conocer las dimensiones de los productos y servicios en nuestro balance.

4. 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.

# Presencia y canales

(GRI 102-4, 102-10)

Estamos disponibles para nuestros clientes en línea en todo momento.

Adicionalmente, ponemos a su disposición una amplia red de puntos de contacto, integrada por nuestras agencias y cajeros, y la red de Bancos del Barrio. Esta última creció en un 29% en 2020 y, junto a la banca en línea y móvil, ha sido clave para evitar el desplazamiento de nuestros clientes durante la pandemia.

## 208

**Oficinas Bancarias**

(139 oficinas; 69 ventanillas)

## 1,105

**Cajeros Automáticos y Multifunción**

## 9,259

**Bancos del Barrio**



# 1.2 Contexto

(GRI 102-15)

Nuestra gestión busca entregar valor para los diferentes grupos de interés, siendo clave la solidez financiera, resultado de adecuados lineamientos y capacidad de respuesta al escenario macroeconómico de nuestro contexto.

## Contexto internacional

La pandemia global surgida en China ha traído graves consecuencias sociales, especialmente el fallecimiento de personas y colapso de los sistemas de salud.

La economía se contrajo un 4.4% a nivel mundial y un 8.1% en Latinoamérica, según datos del Fondo Monetario Internacional. Las medidas de confinamiento llevaron a una reducción drástica del consumo, especialmente en sectores como el turismo, ocio y restauración. Las empresas tuvieron que detener inversiones y reducir gastos, lo que llevó a recortes de personal y reducción de las remuneraciones, ocasionando el colapso de bajada del consumo.

El confinamiento y freno de la economía, comenzando por China, siguiendo por Europa y Norteamérica, disminuyó de manera drástica la demanda de combustibles y el precio del petróleo cayó; el WIT (West Texas Intermediate) (referencia mundial para fijar los precios del petróleo) promedió US\$ 39 por barril, con una caída de US\$ 18 dólares respecto al año anterior.

El dólar se depreció un 6.5% en 2020, resultado de la bajada en la tasa de interés y los programas de estímulo del gobierno de EE.UU.

## Escenario en Ecuador

La evolución de los precios del petróleo es el principal condicionante para la economía del país y no permite su recuperación. Iniciaba el año débil, resultado del estancamiento en 2019, y las medidas de restricción a las actividades productivas y la movilidad impactaron drásticamente. Se estima una contracción del 8.9% en el PIB, el peor resultado desde que se tienen estadísticas.

Ningún sector económico tuvo un buen desempeño. El mejor, no obstante, fue el sector camaronero, con un crecimiento del 2.7%, aunque afectado por las restricciones de China a la importación (principal mercado). El sector pesquero (excluyendo el camarón) también creció, un 0.3%, a pesar de las restricciones internacionales a la captura de atún en el Pacífico.

Para el resto de sectores, las previsiones son de caída, especialmente en los sectores de transporte (-21%) y alojamiento y comida (-20%), por las restricciones impuestas a los ciudadanos. La construcción disminuyó un -16%, con la parálisis de proyectos e inversiones por el sector público, y la caída de la demanda de inmuebles para el sector privado. El sector financiero sólo cayó un -0.9%, siendo una actividad esencial para la continuidad de la economía y la actividad de las empresas y los ciudadanos.

Las exportaciones también fueron a la baja, un -10.7% en los primeros diez meses del año, caída que asciende al -45% en el caso de las petroleras, debido a la menor demanda, disminución del precio y de la producción. Sí crecieron las exportaciones agrícolas y pesqueras de los rubros más importantes (banano, flores, camarón y otros productos del mar).

Los precios de los bienes y servicios cayeron un -0.3% como promedio del año, terminando en un -0.9%: esta caída sin embargo no permitió ganar competitividad por los mayores descensos a nivel internacional.

El aumento del desempleo fue exponencial de marzo a junio, si bien se fueron recuperando puestos de trabajo en el segundo semestre. Ello ha sido posible por la reanudación de actividades y medidas laborales contempladas en la Ley de Apoyo Humanitario.

## Evolución del sector financiero

La confianza de los clientes en el sector financiero ha sido determinante y un diferencial frente a anteriores crisis económicas. Prueba de ello es que los depósitos aumentaron 11.43%, a pesar de la contracción económica. Los clientes además han acompañado a las entidades en la transición acelerada hacia nuevos medios de operación en remoto.

El crédito disminuyó un 2.23%, resultado de contracción. Sin embargo, desde las entidades aplicamos medidas excepcionales de apoyo a nuestros clientes, con diferimiento de pagos, ampliación de plazos y refinanciamientos. El alivio financiero entregado por el conjunto de la banca en Ecuador fue de cerca de US\$ 9,496 millones, que representan el 33% del total de la cartera. Por otra parte, como precaución ante el escenario incierto y el deterioro de la cartera, crecieron las provisiones.



# 1.3 Capital

(GRI 102-5, 102-10)

A cierre de 2020, Banco Guayaquil cuenta con 7,170 accionistas; el 96% personas naturales. El 80.80% del capital es propiedad de la Corporación MultiBG S.A, empresa de capital ecuatoriano, que también cotiza en las Bolsas de Valores de Guayaquil y Quito.

El valor de capitalización a cierre de 2020 era de US\$ 428,256,000.

Comprometidos con nuestros accionistas, el Banco repartió un dividendo en efectivo por US\$ 8,325,000, que corresponde al 28.7% de las utilidades generadas en el ejercicio 2020; de acuerdo a la autorización conferida por la Superintendencia de Bancos. Agradecemos su confianza en la institución, incluso en un entorno tan complejo.

Cabe destacar el financiamiento externo recibido, con una línea de crédito por US\$ 100 millones por parte de la de la Corporación Internacional de Finanzas para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC), que destinaremos especialmente a créditos para las pequeñas y medianas empresas.

Además, emitimos el Primer Bono Social de Ecuador, por US\$ 20 millones. Fue estructurado con el apoyo de BID Invest, que también suscribió el mismo. De esta manera, obtuvimos recursos para el financiamiento de las mipymes especialmente afectadas por el COVID-19<sup>5</sup>.

5. Más información en el subcapítulo de Banca responsable (cap. de Estrategia).

## Distribución por rango de capital de los accionistas:

Rango de Capital Accionistas	% Participación
Acciones <1,000	0%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	1%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	1%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	5%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	3%
Acciones >100,000	90%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

## Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:

Rango de Años	Cantidad de Accionistas	% Participación
< 1 año	118	1.65%
>=1 <= 3 años	497	6.93%
>3 < =5 años	142	1.98%
> 5 años	6,413	89.44%
<b>TOTAL</b>	<b>7,170</b>	<b>100%</b>

## 2. Gobierno Corporativo

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



## 2. Gobierno Corporativo

(GRI 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-26, 102-27, 102- 28, 102-31, 102-33, 102-34, 102-35, 102-36, 102-37, 205-2, 405-1)

Alineamos nuestro Gobierno Corporativo bajo los principios de integridad, transparencia, responsabilidad y justicia, estando siempre alineados a la legislación vigente del Ecuador y a las mejores prácticas internacionales.

Especificamos los lineamientos en el Código de Gobierno Corporativo, mismo que se encuentra a disposición pública.

Esta estructura tiene por objeto garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Banco y generar valor para el conjunto de nuestros accionistas y el resto de grupos de interés.

Para su debido funcionamiento se cuenta con la participación de la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, cada uno con sus respectivas responsabilidades:

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco,

siendo el encargado de Designar a los Directores Principales y Suplentes; aprobar los Estados Financieros, el Informe de los Auditores Externos y del Auditor Interno, y el Informe del Comisario; aprobar el destino de las utilidades propuestas por el Directorio; aprobar el aumento de capital autorizado y cualquier reforma al Estatuto Social, entre otras. Se reúne de manera ordinaria dentro de los 90 días posteriores al cierre del ejercicio económico anual, y extraordinariamente cuando sea legalmente convocada. 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 del Banco, teniendo entre sus funciones:

- 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 directores principales y suplentes, que son elegidos por la Junta General de Accionistas. Los períodos de mandato son de dos años, con posibilidad de reelección. Por su parte, el Presidente del Directorio es elegido a su vez por el conjunto de miembros de dicho cuerpo colegiado.

El Directorio sesiona una vez al mes, con la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias en caso de ser necesario.

Sus miembros reciben una remuneración por cada sesión a la que asistan, propuesta por el Comité de Retribuciones y es aprobada por la Junta General Ordinaria de Accionistas.



La actual composición del Directorio corresponde al periodo 2020-2022, elegido en febrero de 2020, y cuenta con cinco directores principales y tres suplentes<sup>6</sup>. A finales de 2020 se incorporó como Director Suplente el CPA. Víctor Hugo Alcívar Álava, luego de dejar de ejercer como Vicepresidente Ejecutivo de la institución.

La antigüedad promedio de los directores en el ejercicio del cargo es de 12 años; ninguno



Econ. Danilo Carrera Drouet  
Presidente  
2020 - 2022  
Elegido en 1995



Dr. José Ayala Lasso  
Director Principal  
2018 -2022  
Elegido en 2005



Dr. Galo García Feraud  
Director Principal  
2020 - 2022  
Elegido en 1998



Ab. Raúl Gómez Ordeñana  
Director Principal  
2020 -2022  
Elegido en 2004



Alm. Fernando Donoso Morán  
Director Principal  
2020 - 2022  
Elegido en 2005



Dr. Mario Jaramillo Paredes  
Director Suplente  
2020 -2022  
Elegido en 2012



Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga  
Director Suplente  
2020 - 2022  
Elegido en 2018



CPA. Víctor Hugo Alcívar  
Director Suplente  
2020 - 2022  
Elegido en 2020

<sup>6</sup> La composición inicial para el mandato 2018-2020, electos en febrero de 2018, era de 9 miembros. En marzo de 2020 falleció la Econ. Elsa Romo-Leroux Chávez de Mena, bastión de integridad y servicio. La Econ. Elsa de Mena estuvo diez años ejerciendo el cargo de Directora. Lamentamos profundamente su fallecimiento.

se desempeña en el Banco. Se trata de profesionales con acreditada experiencia financiera, legal, comercial y de operaciones.

Apoyamos además sus conocimientos adquiridos con el Programa de Actualización Financiera y Normativa, el mismo que incluye formación sobre normativa del país y tendencias emergentes en el sector.

En 2020, realizamos las siguientes capacitaciones:

Mes	Tema
Mayo	Análisis económico y político del Ecuador y el mundo
Julio	Charla sobre las criptomonedas
Septiembre	Tema de ciberseguridad

Destacamos asimismo que el 100% de los miembros recibe capacitación sobre las políticas y procedimientos en materia de anticorrupción y fraude.

Nombre	Cargo	Elegido	Última Elección
Econ. Danilo Carrera Drouet	Presidente	1995	2020 - 2022
Dr. José Ayala Lasso	Director Principal	2005	2020 - 2022
Dr. Galo García Feraud	Director Principal	1998	2020 - 2022
Ab. Raúl Gómez Ordeñana	Director Principal	2004	2020 - 2022
Alm. Fernando Donoso Morán	Director Principal	2005	2020 - 2022
Dr. Mario Jaramillo Paredes	Director Suplente	2012	2020 - 2022
Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga	Director Suplente	2018	2020 - 2022
CPA. Víctor Hugo Alcívar Álava	Director Suplente	2020	2020 - 2022
Permanencia promedio	12 años		



ECON. JULIO MACKLIFF ELIZALDE  
Vicepresidente Ejecutivo



ECON. GUILLERMO LASSO ALCÍVAR  
Vicepresidente Ejecutivo

## Alta Gerencia

La Alta Gerencia tiene como responsabilidad la implementación de la estrategia y directrices aprobadas por el Directorio. Se encuentra compuesta por el Presidente Ejecutivo y dos 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 Presidente Ejecutivo previa autorización Directorio.

En noviembre de 2020, Víctor Hugo Alcívar Álava dejó de desempeñarse como Vicepresidente Ejecutivo de la institución, pero vinculándose ahora como miembro del Directorio, lo que nos permite seguir contando con su experiencia y conocimientos.

Los miembros del Directorio y la Alta Gerencia participan en la estructura de comités que son parte de los órganos de control del Banco, así como necesarios para la toma de decisiones en consenso y específicas. Estos comprenden a comités normativos, requeridos por la legislación, y comités gerenciales como complemento para fortalecer la toma de decisiones.

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

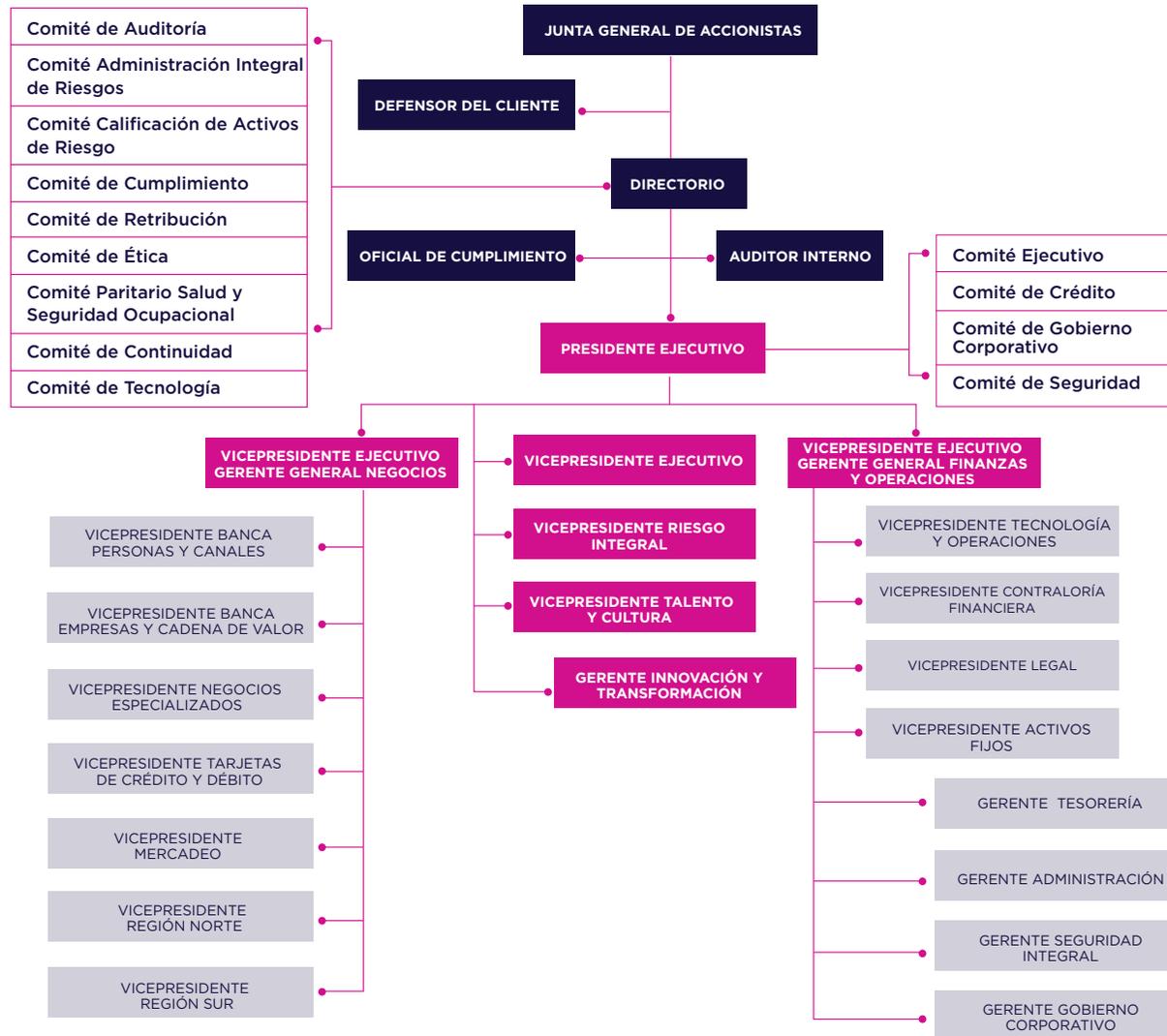
## Funciones de los comités

De acuerdo al Código Orgánico, Monetario y Financiero, el Auditor Externo de la institución ejerce también el cargo de Comisario, quien cumple las funciones previstas de dicho cuerpo legal. El auditor externo es designado anualmente por la Junta General de Accionistas, a quien reporta su informe sobre los estados financieros.

De igual manera el Banco cuenta con su control interno y destaca especialmente la labor del oficial de cumplimiento, quien está a cargo de la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT) y del auditor interno, quienes reportan directamente al Directorio.

<p><b>Comités Normativos:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Auditoría</li> <li>• Comité de Administración Integral de Riesgos</li> <li>• Comité de Calificación de Activos de Riesgo</li> <li>• Comité de Cumplimiento</li> <li>• Comité de Retribuciones</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional</li> <li>• Comité de Continuidad</li> <li>• Comité de Tecnología</li> </ul>
<p><b>Comités Gerenciales:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité Ejecutivo</li> <li>• Comité de Crédito</li> <li>• Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad</li> </ul>

# Organigrama



En cuanto a nuestra área de Auditoría Interna, luego de obtener en 2019 el Certificado de Calidad de la actividad, nos enfocamos este año en la mejora continua de los procesos, realizando evaluaciones internas de calidad y asegurando el cumplimiento general de las normativas internas y externas aplicables a éstos. La certificación fue otorgada por el Instituto de Auditores Internos de España en conjunto con el Instituto de Auditores Internos de Ecuador. De esta manera, se reafirma el compromiso de la Administración del Banco Guayaquil en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno.

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

# 3. Ética y Cumplimiento

16 PAZ, JUSTICIA  
E INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



# 3. Ética y Cumplimiento

(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) (SASB FN-MF-270a.3, FN-CB-510a.1, FN-CB-510a.2)

En Banco Guayaquil promovemos una cultura organizacional basada en la gestión ética y el cumplimiento de nuestra autorregulación y de la normativa externa.

El Código de Ética rige la forma en que se relacionan los colaboradores, y éstos con los grupos de interés. Incluye los principales lineamientos para evitar conflictos de interés, prácticas de corrupción y lavado de activos; promueve asimismo el respeto a la diversidad y la no discriminación. Fue actualizado este año para incorporar lineamientos necesarios en el nuevo contexto de Teletrabajo y las disposiciones de la autoridad para todo lo relacionado con la Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).

Como parte de la actualización del Código de Ética abordamos el Teletrabajo, estableciendo el derecho a la desconexión digital.

El Código aplica al conjunto de nuestros colaboradores y se complementa con el Reglamento Interno de trabajo y otras políticas de que disponemos en el Banco. También requerimos su cumplimiento a los miembros del Directorio, así como a nuestros proveedores y los Banqueros del Barrio, con el fin de desempeñarnos alineados.

Para nuestra plantilla, difundimos las políticas por medio de nuestra plataforma de intranet denominada “Vamos”, y enviamos las actualizaciones de las mismas vía correo electrónico. Igualmente, se le informa al respecto en la inducción cuando se incorporan al Banco.

Con el fin de reforzar los lineamientos éticos dentro del Banco, durante el 2020 logramos capacitar al 99% de nuestra plantilla en temas de seguridad integral, en formaciones específicas de:

- Seguridad física, que incluye consejos de prevención e integridad física para nuestros Colaboradores y Clientes.
- Normativa y control externo e interno, detalle del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), de la Línea Ética y cómo proceder con el sigilo bancario.
- Fraude externo, explicación de conceptos y recomendaciones generales.
- Seguridad de la Información, explicación de conceptos y recomendaciones de ciberseguridad.

- Cumplimiento, que incluye conceptos de tipologías ilícitas, así como recomendaciones generales.

Junto con la formación a nuestros colaboradores, informamos y capacitamos al 100% de los miembros del Directorio sobre nuestras diferentes políticas.

Por otra parte, contamos con una Línea de Ética a la que todos los colaboradores pueden acceder a través de la Intranet del Banco, que permite generar denuncias de manera anónima sobre malas prácticas e incumplimiento a las políticas y al Código de Ética del Banco. Además, disponemos de línea abierta al resto de nuestros grupos de interés, como parte del programa “Prevenir depende de ti”<sup>7</sup>. Esta información se complementa con los hallazgos que identifiquemos de manera proactiva a través de auditorías internas.

**Como parte de la actualización del Código de Ética abordamos el Teletrabajo, estableciendo el derecho a la desconexión digital.**

7 Buzón de denuncias: [prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com](mailto:prevenirdependedeti@bancoguayaquil.com)



Los casos reportados son evaluados por la Vicepresidencia de Talento y Cultura y por la Vicepresidencia que corresponda al área implicada. Aquellos de mayor gravedad y/o que requieran sanciones son analizados por el Comité de Ética, también los casos en que esté involucrada la alta dirección. Adicionalmente, el Comité cuida del conocimiento del Código de Ética por los colaboradores e informa de ello al Directorio.

La composición y responsabilidades del Comité de Ética corresponden a lo establecido por las disposiciones legales. Los integrantes son aprobados por el Directorio y deben contar con calificación de la Superintendencia de Bancos. Sus miembros incluyen a un representante de los accionistas, del Directorio y de

los empleados, así como al Presidente Ejecutivo del Banco.

## Cumplimiento

Nos apegamos a la Ley Orgánica de Prevención de Lavados de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo y la Norma ARLAFDT, cuyo enfoque es la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo. Por otro lado, contamos con un Programa Institucional ARLAFDT, que se sustenta en el gobierno, regulación interna, cultura y tecnología.

Profundizando en el modelo del ARLAFDT, la estructura organizacional es robusta, especializada y acorde a los más altos estándares internacionales.

confirmados de corrupción en el ejercicio de las actividades del Banco durante 2020.

Adicionalmente, por el apego del Banco y de 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.

A ello se suman nuestras políticas y procedimientos internos, integrados en el Manual ARLAFDT. Cabe destacar que el desempeño del modelo de gestión es auditado interna y externamente.

También contamos con un Sistema de Gestión Antisoborno, para el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores, certificado conforme a la norma ISO 37001.

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 señalada, así como del compromiso de nuestros colaboradores, no tuvimos casos

# 4. Estrategia

**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR  
LOS OBJETIVOS



# 4.1 Foco en el cliente

En Banco Guayaquil queremos atender las diferentes necesidades de nuestros clientes siendo un Banco más cercano, sencillo y transparente.

Con el proyecto Céntrico, trabajamos sobre los principales cambios necesarios para generar un modelo más digital, con una oferta de productos y servicios pertinente a las necesidades de los clientes y una experiencia integral y de confianza.

A partir del proyecto, diseñamos el Plan estratégico 2018-2020, con las siguientes líneas de trabajo:

1) Estar enfocados en cada segmento: reforzar el valor entregado a cada cliente mediante propuestas de productos y servicios diseñados 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.

En 2020, lanzamos “Primero Tú”, que supone una evolución del concepto de banca con el cliente en el centro, se sustenta sobre los logros conseguidos en dos años de implementación del proyecto Céntrico y materializa el foco en las relaciones. Se trata del concepto que proyecta públicamente y para el cliente los avances señalados.



## 4.2 Sostenibilidad Integral

(GRI 102-12, 102-47)

Entendemos la actividad del Banco como generadora de valor para todos nuestros grupos de interés, a través de la provisión de productos y servicios financieros, contribuyendo al desarrollo económico y social y resguardando el medio ambiente.

El enfoque en sostenibilidad, en maximizar los impactos positivos señalados, forma parte de la toma de decisiones a todo nivel. Trabajamos conforme a las prioridades establecidas en la nueva Estrategia de sostenibilidad.

Rediseñamos la Estrategia este año para atender los temas críticos y emergentes resultantes de la actualización de la materialidad, en contexto de COVID-19, así como atender nuestros compromisos con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), y los resultantes de nuestra adhesión en 2019 a los Principios de Banca Responsable.

A continuación, presentamos los principales focos y líneas de trabajo. Se encuentran a su vez integrados por diferentes iniciativas, que se materializan gracias al esfuerzo de todos nuestros colaboradores y el trabajo conjunto con otros grupos de interés. Los avances de la Estrategia son monitoreados por el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, e informamos del desempeño a través de diferentes canales.



## Pilares

## Líneas



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

Mayor detalle del proceso de actualización de la materialidad en el Anexo II.



Las diferentes organizaciones e individuos, incluyendo nuestros clientes, podemos contribuir al desarrollo sostenible. Las alianzas ayudan a aumentar la escala de los impactos y desde Banco Guayaquil trabajamos con las principales redes que promueven estas acciones en el país: Pacto Global Red Ecuador y la Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES).

En octubre, finalizamos el liderazgo de la Mesa del ODS 8, de trabajo decente y crecimiento económico, en el marco del programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador. Ésta tenía 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. Este segundo año, profundizamos en el análisis de las causas del desempleo y subempleo juvenil en Ecuador, aprendiendo de los diferentes actores involucrados (empresas, instituciones educativas, academia, organizaciones sociales), así como realizando un primer piloto de colaboración entre participantes de la Mesa y otras organizaciones.

## Hitos de la Mesa del ODS 8, 2018-2020

12 sesiones plenarias; sesiones adicionales de trabajo

+ de 30 ponentes;

30 organizaciones miembro;

2 informes de escenario y 2 guías para la acción;

1 proyecto piloto de colaboración en Posorja.

Más información sobre las publicaciones y trabajos de la Mesa del ODS 8 en:

[https:// www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/](https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/)

Además, participamos de la Mesa del ODS 5, contribuyendo al desarrollo del Manual de Igualdad de Género publicado este año. Se trata de uno de los temas clave de nuestra gestión de talento, que reforzamos con la subscripción de los Principios de Empoderamiento de las Mujeres (WEPs, por sus siglas en inglés). Asimismo, formamos parte de la Mesa del ODS 16, relativo a paz, justicia e instituciones sólidas.

Nuestra contribución a los ODS se detalla a lo largo del presente informe, recomendamos utilizar como guía la sección específica del Anexo II.

Como parte de los grandes desafíos globales, los Principios de Empoderamiento de las Mujeres buscan reducir la brecha para las mujeres en el empleo y el desarrollo profesional, así como en el acceso a los productos y servicios que provee la empresa, y el desarrollo de una cultura interna y externa inclusiva, incluyendo en la mercadotecnia.

Banco Guayaquil viene trabajando al respecto especialmente en dos aspectos:

- 1) cultura organizacional y gestión del talento;
- 2) Banca responsable: productos inclusivos; se abordan en el presente informe.

## 4.3 Banca Responsable

En Banco Guayaquil no entendemos nuestro compromiso por la sostenibilidad sin la banca responsable, un modo de desempeñarnos como entidad financiera que facilita la actividad económica de nuestro país, la inclusión social y el respeto al medio ambiente.

El 22 de septiembre de 2019, suscribimos los **Principios de Banca Responsable**, con el propósito de avanzar en este modo de operar, desarrollando productos y servicios inclusivos y de menor impacto ambiental, y apoyando la educación de las personas a todo nivel en la gestión de sus finanzas<sup>8</sup>. Ya contábamos con antecedentes, como los Bancos del Barrio, red pionera de corresponsales no bancarios en el país, y productos de primer acceso como la Cuenta Amiga.

Nuestra Estrategia de Sostenibilidad, incluye una **Subestrategia de Banca Responsable**, con compromisos y acciones organizados en los focos:

**1. Gobernanza y ética:** para la integración del enfoque de banca responsable en la toma de decisiones a todo nivel, maximizando el impacto positivo de la actividad financiera.

**2. Cultura financiera y acceso a la banca,** con el desarrollo de productos inclusivos y accesibles, la educación financiera y el apoyo al emprendimiento y fortalecimiento de las mipymes.

**3. Financiamiento e inversión sostenible:** aplicación de análisis de riesgos sociales y ambientales en la entrega de crédito, en el desarrollo de productos específicos de financiamiento, y el monitoreo de los impactos de nuestro portafolio.

Como parte de nuestro compromiso con los Principios, **realizamos un análisis de los impactos positivos y negativos de nuestra oferta comercial**, incluyendo los productos de crédito, los de ahorro, así como otros productos y servicios.

El proceso siguió las recomendaciones establecidas por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés). Realizamos el escrutinio de nuestro portafolio de productos y servicios, su valoración en términos del perfil de clientes y de riesgo, y el contexto de temas críticos sociales y ambientales de Ecuador, generando el **mapa de impacto**.

Esto es complementario del análisis de materialidad. El Banco se desempeña como organización en múltiples vertientes (empleador, cliente, proveedor de productos y servicios financieros, aliado para el desarrollo, etc.) y todas son analizadas en el proceso de materialidad; sin embargo, el proceso de estudio del portafolio de productos y servicios honda en una de esas vertientes, la de proveedor financiero.

Conforme a los resultados del mapa de impacto, nos fijamos los siguientes objetivos anuales y a medio plazo:

Apoyamos los avances de nuestros pares en el país y la región. Cabe destacar la participación en el desarrollo desde la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA) y con el apoyo del Programa de Asistencia Técnica del Eco.Business Fund, de 12 guías sectoriales para mitigar los riesgos ambientales y sociales de los créditos. Del mismo modo, nuestro activo involucramiento en los grupos de Trabajo de los firmantes de los Principios de Banca Responsable.

<sup>8</sup> Puede consultar los Principios para una Banca Responsable en: <https://www.unepfi.org/banking/bankingprinciples/>

# Primer Bono Social



Nuestro compromiso con la Banca Responsable y la estrategia seguida, especialmente la relativa al apoyo a mipymes, ha sido clave para la emisión del Primer Bono Social de Ecuador, estructurado con el apoyo de BID Invest y que también ha suscrito el mismo, en una transacción por US\$ 20 millones.

El Bono ha sido articulado conforme a los Social Bonds Principles de la Asociación Internacional de Mercados de Capitales (ICMA, por sus siglas en inglés), referente internacional en la materia.

El capital será destinado a financiar a mipymes especialmente afectadas por la COVID-19; cabe destacar la importancia de las mismas para la creación de empleo y desarrollo local

a lo largo del país. La entrega de los créditos será canalizada a través de los Bancos del Barrio, nuestra red de corresponsales no bancarios, de manera que acercaremos los recursos a los beneficiarios y maximizaremos el alcance.

Así estamos contribuyendo también al desarrollo del mercado de bonos verdes, sociales y sostenibles en Ecuador. Apoyamos además el desarrollo de las finanzas sostenibles en la región, participando de instancias como la Mesa de Finanzas Sostenibles de Bolivia que organiza la red local de Pacto Global.

Mayor detalle del mapa de impacto en el Anexo II.

# 5. Resultados Económicos

**8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



## 5.1 Datos Financieros Relevantes

En un año de incertidumbre y con crisis sanitaria, la administración se enfocó en consolidar indicadores claves como la liquidez, solvencia y capacidad de aprovisionamiento para una adecuada continuidad del negocio bancario.

En cuanto a la liquidez, cerramos con un indicador histórico del 43.73% que representan US\$ 1,800 Millones de activos líquidos. Esta liquidez permitió otorgar

alivios financieros a los clientes afectados por la pandemia, llegando al 36% de la cartera de crédito con procesos como ampliación de plazo, período de gracia, entre otros.

Somos una institución solvente con un indicador de patrimonio técnico de 15.90%, esto representa alrededor de US\$ 280 Millones más de lo que requiere la normativa vigente.

Sabiendo que la crisis sanitaria y la situación económica adversa, puede complicar las finanzas de nuestros clientes, por prudencia bancaria era necesario constituir nuevas provisiones para solventar potenciales pérdidas.

A continuación, presentamos nuestros principales indicadores financieros:

Principales Indicadores Financieros y de Negocio – Banco Guayaquil				
	2018	2019	2020	VAR 20-19
Activos y contingentes (miles de dólares)	5,734,122	6,729,611	7,349,742	9.2%
Portafolio de crédito (miles de dólares)	3,146,868	3,682,983	3,854,011	4.6%
Depósitos (miles de dólares)	3,320,469	3,718,315	4,373,171	17.6%
Índice de Eficiencia Operacional (%)	41.42	38.09	33.61	5.83%
ROE (%)	14.01	17.62	6.63	-1,099 pb
ROA (%)	1.39	1.59	0.58	-101 pb
Índice de liquidez (%)	36.02	36.75	43.73	698 pn
Índice de Solvencia (Patrimonio Técnico) (%)	14.69	14.55	15.90	135 pb
Índice de Morosidad (cartera vencida) (%)	1.61	1.50	1.72	22 pp
Utilidad neta (miles de dólares)	60,372	80,733	33,290	58.8%

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.

La solidez del Banco y nuestra actividad comercial en el año, han sido reconocidos por diferentes instituciones. Fuimos distinguidos en varias categorías de los premios TFFP del BID, incluyendo el primer lugar en la región andina por número de transacciones de comercio exterior<sup>9</sup>.

Obtuvimos una línea de crédito de US\$ 100 millones por la Corporación Internacional de Finanzas para el Desarrollo de Estados Unidos (DFC), que destinaremos especialmente al financiamiento de pequeñas y medianas empresas.

Asimismo, BID Invest suscribió con US\$ 20 millones el Bono Social que emitimos de manera pionera en Ecuador, captación que irá destinada a las mipymes más afectadas por los impactos económicos del COVID-19.

<sup>9</sup> Los premios fueron entregados por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) por los 15 años del Programa de Facilitación del Financiamiento al Comercio Exterior (TFPP), para reconocer a los bancos participantes en América Latina y el Caribe.



## 5.2 Estado de Pérdidas y Ganancias

(GRI 102-7, 201-1)

Banco Guayaquil presenta al cierre del año 2020 una utilidad de US\$ 33 millones. Esta cifra se da en un contexto económico adverso como consecuencia de la pandemia, en el que el banco adoptó medidas para apoyar y atender las necesidades de sus clientes, mantener los niveles de liquidez y solvencia, y proteger la sostenibilidad del negocio. Las utilidades se reducen en 58.77%, principalmente por el refuerzo de las provisiones para impactos asociados a la emergencia sanitaria. En cuanto a la utilidad operativa, sin considerar las provisiones extraordinarias e impuestos, esta refleja un desempeño sólido con un crecimiento del 19%.

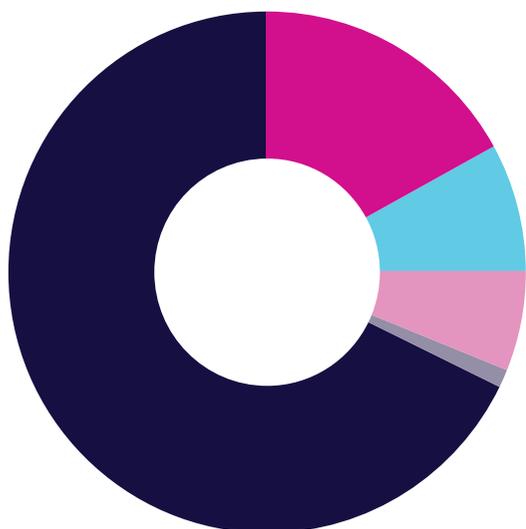
Estado de Pérdidas y Ganancias (En miles de dólares)				
	2018	2019	2020	VAR 20-19
Activos y contingentes (miles de dólares)	475,276	536,794	609,950	13%
Portafolio de crédito (miles de dólares)	414,904	456,06	572,659	26%
Depósitos (miles de dólares)	60,372	80,733	33,290	-59%

## Ingresos (ventas)

Los intereses ganados representaron el 67% de las ventas, seguidos de los ingresos por servicios con un 17%, y finalmente un 16% de otros servicios que incluyen las comisiones ganadas y utilidades financieras.

### Estructura de Ventas

(En millones de dólares)



**\$ 606 MM**

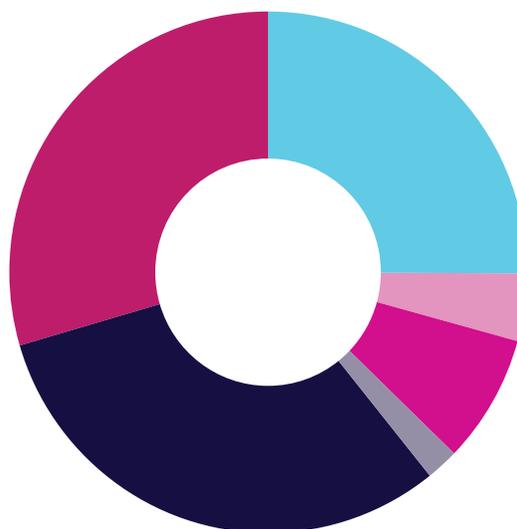
- 67% Intereses Ganados / US\$ 407 MM
- 17% Ingresos por servicios / US\$ 103 MM
- 8% Otros ingresos / US\$ 49 MM
- 6% Comisiones ganadas / US\$ 38 MM
- 1% Utilidades financieras / US\$ 8 MM

## Gastos (costos)

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

### Estructura de Costos

(En millones de dólares)



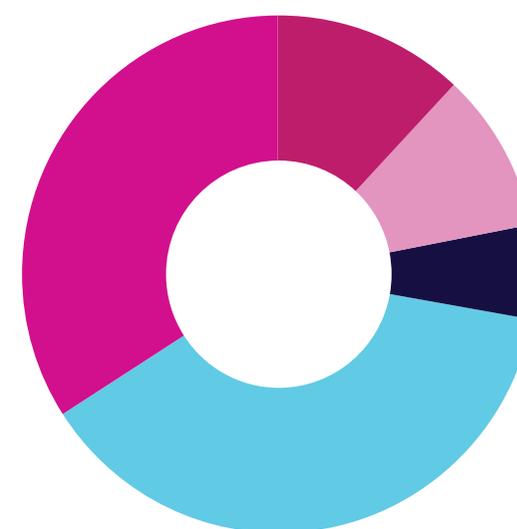
**\$ 573 MM**

- 31% Provisiones / US\$ 177MM
- 29% Gastos de operación / US\$ 166 MM
- 25% Intereses causados / US\$ 145 MM
- 4% Comisiones causadas / US\$ 24 MM
- 8% Impuestos / US\$ 47 MM
- 2% Otros / US\$ 14 MM

En relación a nuestras aportaciones en impuestos, fueron de US\$ 47 millones, que representan el 141% 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).

### Estructura



**\$ 454 MM**

- 38% Cosede-ago / US\$ 173mm
- 34% Impuesto a la renta / US\$ 155mm
- 12% Impuesto Activos del exterior / US\$ 54 mm
- 10% Superintendencia de banco / US\$ 45 mm
- 6% Otros impuestos / US\$ 27 mm

## 5.3 Balance General Resumido

A continuación, presentamos el Balance General, al 31 de diciembre del 2020<sup>10</sup>.

Estado General (En miles de dólares)				
	2018	2019	2020	VAR 20-19
Activos	4,331,623	5,077,368	5,761,260	13%
Pasivos	3,840,452	4,538,511	5,225,863	15%
Patrimonio	491,71	538,856	535,397	-1%
Total Pasivo + Patrimonio	4,331,623	5,077,368	5,761,260	13%
Contingentes Netos	1,402,499	1,652,243	1,588,482	-4%
Total Activos + Contingentes Netos	5,734,122	6,729,611	7,349,742	9%

En Banco Guayaquil nos hemos dispuesto a tener niveles de solvencia prudenciales y por encima de la norma legal, con el fin de mantener la confianza de nuestros accionistas, miembros del directorio y administradores.

10. La tabla detallada del Balance General se encuentra en la sección de Anexos del presente Informe.

## 5.4 Crédito Entregado

(GRI 203-2) (SASB FN-CB-240a.1)

En el Banco nos mantenemos firmes en nuestro compromiso para apoyar a todos nuestros clientes y financiar sus proyectos, aún en situaciones de contexto difícil.

Seguimos impulsando el desarrollo del sector empresarial ecuatoriano, como motor importante de la economía del país y de la generación de empleo.

Igualmente apoyamos la economía de individuos y familias.

### Crédito entregado Banco Guayaquil 2020

Comercial (empresas):  
US\$ 3,699 millones, 30,817  
créditos. Incluye los  
segmentos Corporativo,  
Empresarial y PYME.

Microcrédito  
(empresas): US\$ 81  
millones. Financiamos  
14,186 proyectos de  
microempresarios.  
Consumo (personas): US\$  
1,419 millones, entregados a  
402,036 clientes.

Vivienda (personas): US\$ 51  
millones, contribuyendo a  
que 391 familias tengan su  
casa propia.

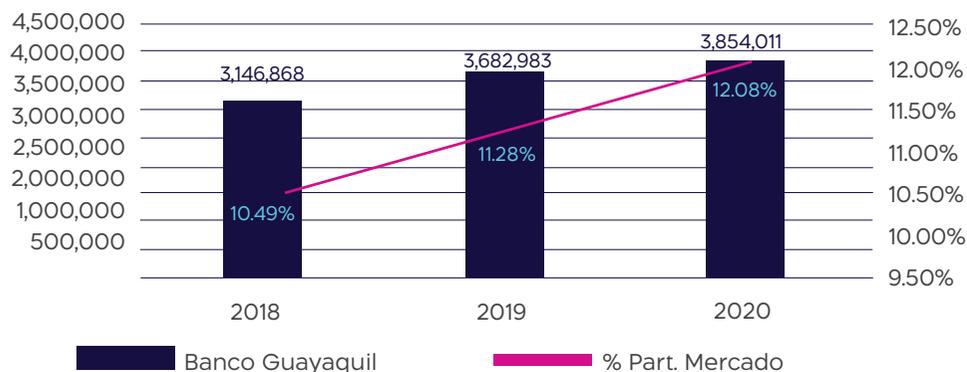


# 5.5 Desglose del Saldo de Cartera de Crédito

(GRI 203-2, FS6) (SASB, FN-CB-410a.1, FN-CB-000.B)

Tuvimos un crecimiento del portafolio de crédito en US\$ 171 millones, con una participación del mercado del 12.08%. A continuación, se presenta el desglose de la cartera a cierre de año en las diferentes categorías.

**Portafolio de Crédito**  
(En millones de dólares)



El crédito a la actividad empresarial, categorizado en el segmento comercial, cerró con un saldo de US\$ 2,044 millones (incluyendo contingentes), que corresponde a un incremento de US\$ 172 millones, el 9.2% respecto al año anterior y contrasta con el decrecimiento del 2.57% en el conjunto del sistema bancario ecuatoriano.

Nuestra participación de mercado en crédito comercial es ya de 13.03%.

Distribuimos el crédito comercial entre diferentes sectores económicos. Destaca el comercio, si bien está bastante repartido, reduciendo los riesgos para el Banco y facilitando un desarrollo integral de la economía. Frente a 2019 destaca el incremento en el peso de los sectores de agricultura, ganadería y pesca.

Estructura	2018	2019	2020
Portafolio	100.00%	100.00%	100.00%
Comercial	56.65%	50.83%	53.05%
Consumo	33.93%	39.75%	38.22%
Vivienda	6.55%	5.65%	5.24%
Micro	2.70%	3.63%	3.41%
Educativo	0.18%	0.13%	0.09%

Estructura	2018	2019	2020
Saldo	1,782,582	1,872,151	2,044,368
Part. Mercado	11.45%	11.63%	13.03%

## Crédito Comercial

Al 31 de diciembre de 2020

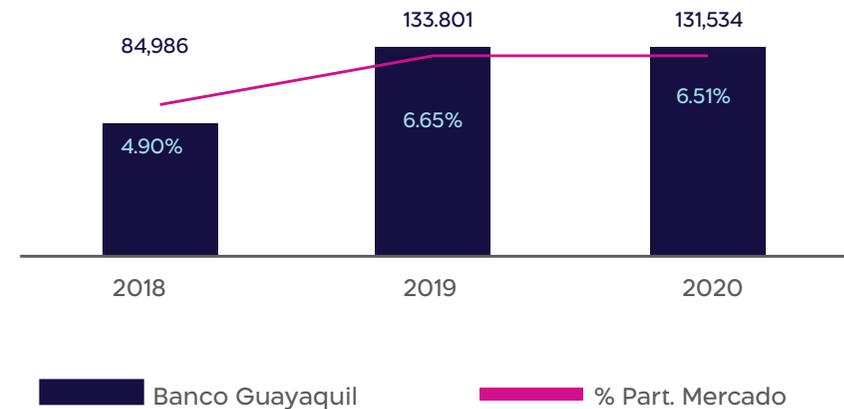
(En millones de dólares)



Para los dueños de pequeños negocios, entregamos microcréditos. El saldo de la cartera al cierre de 2020 fue de US\$ 132 millones, lo que supone un ligero decrecimiento del 1.69% respecto al año anterior. Cabe destacar que, pese a lo difícil del contexto, el índice de morosidad en este segmento fue del 2.26% frente al 3.44% de 2019.

## Crédito Microempresa

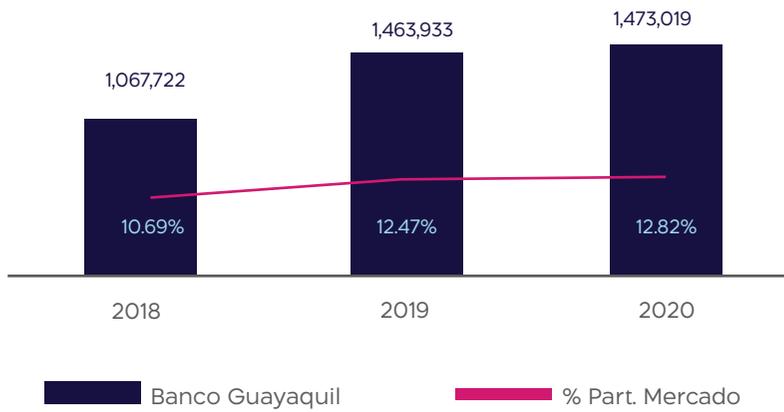
(En miles de dólares)



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, incluyendo la compra de automóviles (familiares, no de empresa).

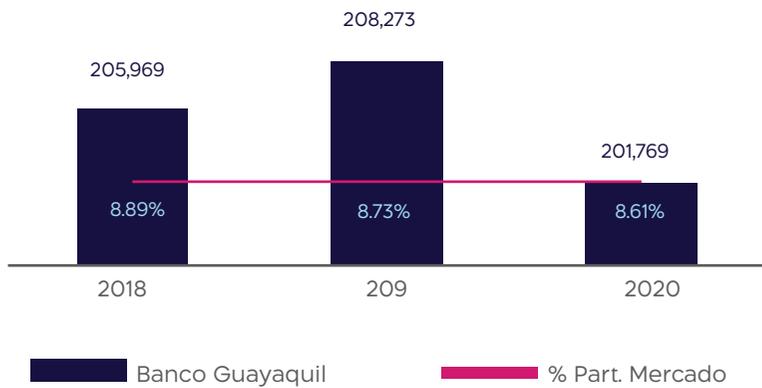
El crédito al consumo se elevó a US\$ 1,473 millones en 2020, un 0.62% superior al año anterior. Esta estabilidad destaca frente al decrecimiento del 2.12% en el sistema bancario ecuatoriano. Debido a este desempeño cerramos el año con una participación de mercado del 12.82%.

### Crédito Consumo (En miles de dólares)



Por otra parte, entregamos crédito para la adquisición de vivienda. Su saldo al cierre del 2020 fue de US\$ 202 millones, que representa un decrecimiento del 3.12% respecto al año anterior. Nuestra participación de mercado quedó en el 8.61%.

### Crédito Vivienda (En miles de dólares)



## 5.6 Evolución de los Depósitos

(SASB FN-CF-000.A, FN-CF-000.B, FN-CB-000.A)

La confianza que nos brindan los clientes se ve reflejada en el crecimiento anual de los depósitos en US\$ 665 millones, es decir 17.61%, superando así el incremento del 11.43% del sistema bancario ecuatoriano.

Evolución de los Depósitos (En millones de dólares)					
	Dic-18	Dic-19	Dic-20	VAR. 2019 - 2020	Participación de Mercado
Depósitos en Cuentas Corrientes	1,162, 429	1,269,642	1,515,685	19%	12.97%
Depósitos en Cuentas de Ahorro	946, 248	1,000, 701	1,098, 322	10%	10.59%
Depósitos a Plazo	1,141, 312	1,386, 168	1,705, 669	23%	11.29%
Otros Depósitos	70,480	61,804	53,494	NA	NA
Total de Depósitos	3,320, 469	3,718, 315	4,373, 171	18%	11.65%

## 5.7 Distribución del Valor Económico

(GRI 201-1, 201-4)

En Banco Guayaquil nos mantenemos firmes en la generación de valor para cada uno de nuestros grupos de interés, distribuyendo los ingresos en las diferentes partidas según cada uno: 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.

Evolución de los Depósitos (En millones de dólares)				
	2018	2019	2020	VAR 20-19 (%)
Ingresos (Valor Económico Generado, VEG): ventas	475,276	536,794	605,950	13%
Gastos (Valor Económico Distribuido, VED)	452,404	492,360	572,659	16%
1) Gastos de funcionamiento	247,869	276,127	405,656	47%
2) Sueldos y prestaciones	87,173	96,849	80,123	-17%
3) Pago a los proveedores de capital	51,256	57,713	37,205	-36%
4) Pagos al gobierno (impuestos y contribuciones)	66,000	61,512	47,066	-23%
5) Programas comunitarios	107	160	5,609	3,40%
Retenido (VEG-VED)	22,872	44,433	33,29	-25%

# 6. Gestión de Riesgos

9 INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



# 6.1 Prevención y monitoreo

(GRI 102-11, 102-15, 102-29, 102-30, 201-2)

Para garantizar la continuidad de nuestras operaciones y el resguardo del patrimonio del Banco, contamos con una estructura sólida dentro de la institución para la gestión e identificación de riesgos.

El Directorio es quien tiene la responsabilidad del establecimiento del marco de gestión global, el seguimiento mensual y el análisis de riesgos potenciales, apoyándose a su vez con 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 corresponde aprobar al Directorio, y se encarga de supervisar su correcta ejecución.

Para la gestión de riesgos es clave la participación de todos los colaboradores que colaboran de la identificación y de la implementación de las medidas de respuesta que plantea el equipo de riesgos y el área(s) implicada(s).

La pandemia del COVID-19 generó un nuevo escenario para la operación, para la continuidad de las actividades y las previsiones financieras, ante las medidas de las autoridades y la recesión económica existente.

Para atender la situación, el Comité de Administración Integral de Riesgo sesionó en 18 ocasiones, abordando la evolución de los riesgos derivados de la emergencia sanitaria en el portafolio de crédito y en los procesos de atención a los clientes.

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



Riesgo	Descripción	Claves en la gestión	Indicadores de desempeño
Crédito	Impago de las obligaciones por cumplir de los clientes, debido a sobre endeudamiento u otras causas.	<p>Requerimiento y estudio de la información de los solicitantes.</p> <p>Plataforma de evaluación.</p> <p>Sistema de Análisis de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que evalúa aspectos relacionados.</p> <p>Evaluación complementaria y decisoria del Comité de Administración de Riesgos.</p> <p>Análisis del impacto del COVID-19 y la emergencia sanitaria para la cartera comercial.</p>	<p>Índice de morosidad: 1.72%<sup>11</sup></p> <p>Índice de cobertura de riesgo crediticio: 321.24%<sup>12</sup></p> <p>97.30% del portafolio de crédito presenta un adecuado perfil de riesgo.</p> <p>US\$ 117.62 millones de provisiones requeridas.</p> <p>US\$ 117.64 millones de provisiones constituidas.</p>
Liquidez	Escasez de fondos para cumplir nuestras obligaciones como entidad financiera.	<p>Análisis de distintos escenarios contractuales en cuanto a brechas de liquidez.</p> <p>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.</p> <p>Cumplimiento además de los requisitos que el Banco Central dictamina.</p>	<p>43.73% índice de liquidez<sup>13</sup></p> <p>US\$ 1.800 millones de activos líquidos disponibles.</p>

11. Conforme a la Resolución 609-2020-F la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, se considera cartera vencida a partir del día 61 de mora. (Cartera vencida/portafolio créditos)\*100

12. Índice de cobertura de riesgo crediticio: (provisiones de cartera/cartera en mora)\*100

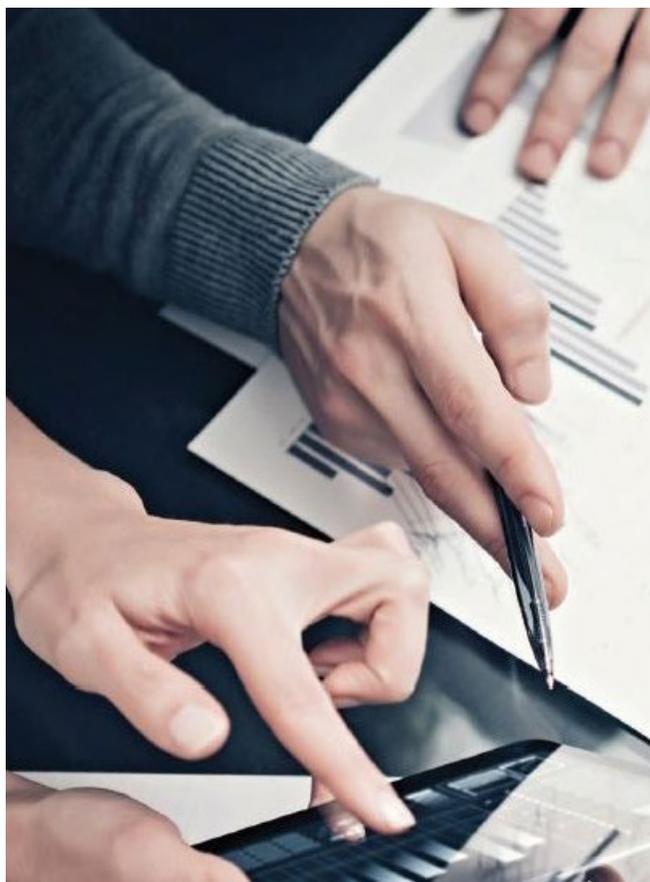
13. (Total de activos líquidos/total de depósitos del público)\*100

<p>Mercado</p>	<p>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>	<p>Particularidades en función del riesgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riesgo de tasa de interés: Se mide la sensibilidad del margen financiero y del valor patrimonial.</li> <li>- Riesgo bursátil: monitoreo del portafolio local e internacional de inversiones.</li> <li>- 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.</li> </ul>	<p>0.9% del valor de mercado de los instrumentos financieros.</p> <p>Provisiones por el 1.6% del patrimonio técnico.</p> <p>Riesgo de tipo de cambio: 0.002% del Patrimonio Técnico.</p>
<p>Operacional</p>	<p>Fallas en los sistemas y procesos, debido a agentes externos e internos (fraudes, fallos humanos y/o tecnológicos, etc.).</p>	<p>Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (BCM), alineado con la norma ISO 22301.</p> <p>Análisis de Impacto al Negocio (BIA) para establecer los procesos críticos.</p> <p>Identificación de los riesgos para su operativa.</p> <p>Establecimiento de las medidas preventivas, con la participación del Comité de Continuidad.</p> <p>Implementación de pruebas de continuidad, para comprobar que podríamos mantener los niveles requeridos de funcionalidad en caso de ocurrir eventos críticos.</p>	<p>El número de eventos de riesgo operacional es el 0.009476% del volumen total de transacciones realizadas.</p> <p>Perdidas por factor de ROE Vs. Patrimonio Técnico:</p> <p>Procesos: 0.15%</p> <p>Eventos externos: 0.01%</p> <p>Tecnología: 0.02%</p>

## Riesgos Emergentes

Como parte de nuestro compromiso con la continuidad operacional y la entrega de valor a los clientes, atendemos los riesgos que puedan impactar la seguridad y confianza en el Banco.

Existen factores emergentes que pueden afectar a los riesgos señalados, los cuales estamos atendiendo a través de nuestra robusta estructura interna. Destacan especialmente la ciberseguridad y el cambio climático.



Factor	Impactos	Gestión del Banco	Más info
Ciberseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bloqueo de los canales remotos.</li> <li>- Robo de datos de clientes</li> <li>- Suplantación de identidad de clientes y/o colaboradores.</li> <li>- Otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la Estrategia de Ciberseguridad, para detectar, prevenir y responder amenazas internas y externas dirigidas hacia la infraestructura tecnológica e información del Banco.</li> <li>- Desempeño del Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI), que coordina la supervisión de los diferentes equipos del Banco que trabajan en materia de prevención.</li> </ul>	Seguridad integral
Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recuperación de crédito comercial.</li> <li>- Requerimientos regulatorios de evaluación de los clientes de crédito.</li> <li>- Establecimiento de provisiones (requerimientos de capital).</li> <li>- Pérdida de valor de activos en que se ha invertido.</li> <li>- Exclusiones de inversión en sectores.</li> <li>- Inversión en tecnologías más eficientes en el uso de energía (para la operación del Banco).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilización a los clientes de crédito empresas en prácticas ambientales.</li> <li>- Evaluación de los riesgos ambientales de los solicitantes de crédito a través de SARAS.</li> <li>- Desarrollo de líneas verdes: producto de crédito para eficiencia energética, comenzando por el sector camaronero.</li> <li>- Apoyo en el marco de ASOBANCA para la elaboración de Guías sectoriales para mitigar riesgos ambientales en la concesión de crédito.</li> <li>- Sistema de Gestión Ambiental, que incluye el monitoreo del consumo de energía y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).</li> <li>- Compensación de emisiones de GEI: certificación de carbono neutralidad.</li> </ul>	Financiamiento e inversión sostenible.  Gestión ambiental

## 6.2 Relación con la Cadena de Suministro

(GRI 102-9, 204-1)

Nuestra fuerza de proveedores nos ayuda a garantizar los más altos estándares en la operación y el servicio a los clientes. Siendo aliados estratégicos del negocio, buscamos mantener relaciones a largo plazo con cada uno de ellos.

Contamos con una evaluación previa, realizada por un tercero externo, que analiza su capacidad operativa, calidad y cumplimiento de la legislación aplicable.

Además, les requerimos que dispongan de lineamientos en ética y anticorrupción. Esto forma parte del sistema de gestión antisoborno, certificado conforme a la norma ISO 37001, que establecimos en 2019 para el proceso de evaluación y pago de proveedores, en cuya implementación hemos seguido avanzando este año.

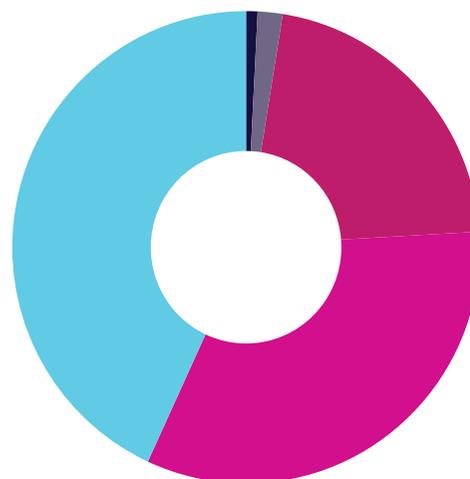
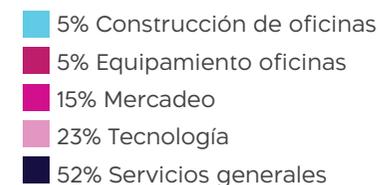
### Descripción de la cadena

Destinamos US\$ 75.4 millones en 2020, a 330 proveedores; el 94% del gasto estuvo destinado a proveedores nacionales.

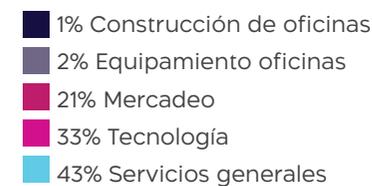
La mayoría proveen servicios generales, seguidos de tecnología, tanto si se considera el número de empresas como el gasto del Banco.



Proveedores por tipo de producto/servicio 2020. Desglose del número



Proveedores por tipo de producto/servicio 2020. Desglose del gasto



# 7. Avances Estratégicos

**1** FIN DE LA POBREZA



**4** EDUCACIÓN DE CALIDAD



**5** IGUALDAD DE GÉNERO



**9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



**10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



**13** ACCIÓN POR EL CLIMA



**16** PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



# 7.1 Conexión con el Cliente

## Experiencia

(GRI 201-1, 203-1, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, 417-3, FS13) (FN-CF-270a.1, FNCF-270a.3, FN-CF-270a.5; FN-MF-270a.3., FN-MF-270b.3.)

El año 2020 ha sido clave en la definición de un nuevo modelo de experiencia bancaria, que incorpora los avances conseguidos con el Proyecto Céntrico y la preferencia acelerada por los canales digitales con la pandemia.

En todo momento, nuestros clientes han tenido a su disposición un banco plenamente operativo, gracias a la capacidad de adaptación y compromiso de los equipos y la inversión que hemos venido realizando en tecnología en los últimos años.

Entendemos que la banca tiene que ser empática, escuchar al cliente y atender sus necesidades, ser transparente en la comunicación y mantener una cercana relación de confianza. Lo estamos potenciando bajo el concepto de "Primero tú".

Confían en nosotros 2,631,056 clientes, un 2% más que el año anterior, que tienen

a su disposición diferentes canales. Contamos con un equipo especializado que monitorea su uso y establece mejoras, como las realizadas este año a la aplicación móvil para una apertura más sencilla de los productos.

Trabajamos igualmente en la evolución del modelo de atención en oficinas, si bien este año la pandemia incidió en el modo en que pudimos operar físicamente.

Seguimos invirtiendo en la red, destinando US\$ 965 mil en 2020. De los canales físicos, la mayoría de transacciones se realizó en los ATMs (30%) y en los Bancos del Barrio.

Continuando con la tendencia de los últimos años y acelerado por la incidencia del COVID-19, se produjo un crecimiento histórico de los canales digitales. Nuestra inversión en tecnología fue este año de US\$ 9.0 millones.

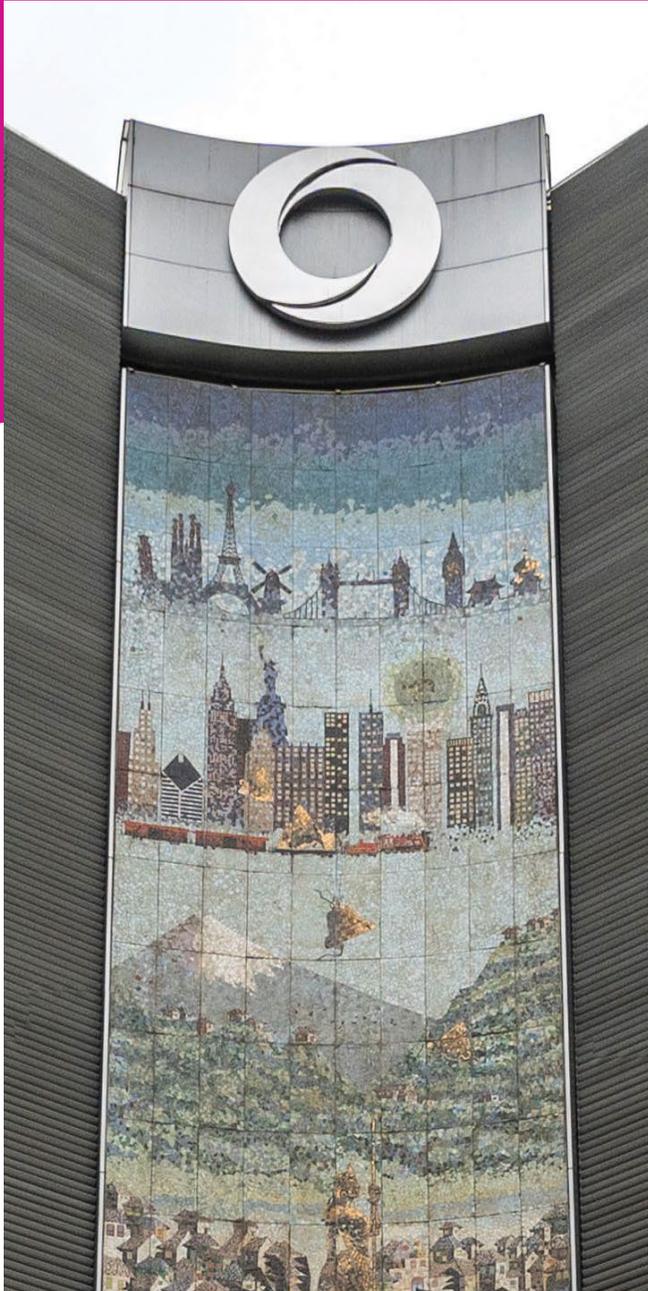
A través de la aplicación móvil, los clientes pueden abrir 100% de manera online cuentas corrientes y de ahorro, solicitar tarjetas de crédito, contratar Multicréditos y pólizas de seguros.

En Banco Guayaquil nos caracterizamos por ser innovadores en nuestros procesos, canales y oferta de productos y servicios. Ello nos permite seguir entregando valor diferencial a nuestros clientes.



## Evolución de los canales digitales

- 283,518 usuarios activos en Banca Móvil a cierre de 2020, + 64%.
- 9.2 millones de transacciones mediante la aplicación en celulares, +114%
- 59% de las cuentas (Ahorro y Corriente) fueron aperturadas vía digital.
- 27% de los Multicréditos se aperturaron en línea.



Entregamos a nuestros clientes la información necesaria para la toma de decisiones, gracias a la documentación de los productos y sus condiciones, y la asesoría de nuestros ejecutivos ya sea de manera presencial o en línea. Las tarifas de nuestros productos se encuentran disponibles en línea y de manera pública.

Promovemos prácticas comerciales orientadas para que el ejecutivo ofrezca los productos más pertinentes en cada caso, entregando una remuneración fija muy por encima de la variable. Éste supuso sólo el 15% del total promedio que recibieron los colaboradores con este esquema en 2020.

Igualmente evitamos un uso indebido de la información de los clientes, contrario a nuestros lineamientos internos y sus derechos como consumidores.

Para cualquier consulta, los clientes tienen a su disposición nuestro Centro de Ayuda para Personas, que ofrece en línea respuestas a más de 230 preguntas habituales sobre nuestros productos y servicios, y tutoriales para facilitar la autoatención. Lo actualizamos para seguir creciendo en información disponible; tuvo más de 280,000 visitas en 2020. Complementa la atención a través del call center y de nuestros perfiles en redes sociales.

A través de la nueva Plataforma de Calidad de los Servicios entendemos mejor las necesidades de nuestros clientes y su experiencia. Puede acceder personal de las diferentes áreas del Banco y es monitoreada bimestralmente por el Comité de Calidad.

En los diferentes canales, tenemos como objetivo un Índice de Satisfacción del Cliente (CSAT) por encima de 4 puntos sobre 5; nos enorgullece alcanzar ese resultado en todos los casos, a excepción de la atención de consultas en agencias en call center, y destacan los excelentes resultados en los medios en línea. Adicionalmente medimos el índice de recomendación con metodología NPS, y la fracción de detractores fue del 29%; seguiremos trabajando para alcanzar nuestro objetivo del 20%.

Los esfuerzos señalados llevaron a la ausencia de sanciones por la comercialización de productos y servicios, y por la información entregada en el proceso.

## Red de servicios bancarios

# 10,582

Puntos a Nivel Nacional

9,259 Bancos del Barrio

139 Oficinas Bancarias +  
69 Ventanillas

1,105 Cajeros Automáticos y  
Multifunción (ATM)

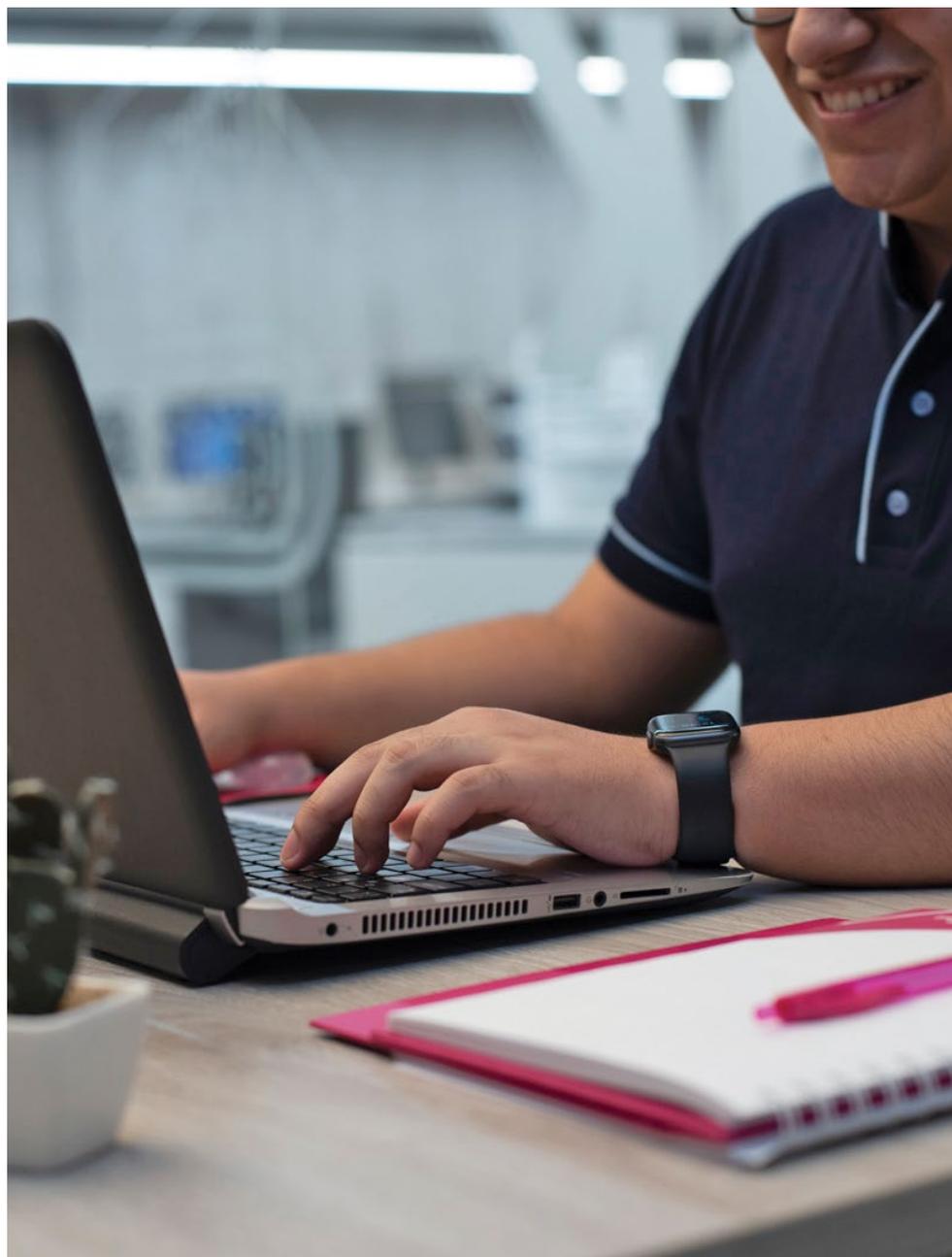
## Seguridad integral

(GRI 205-1)

En 2020, los cambios en el contexto y en la operación, han generado riesgos emergentes a prevenir en cuanto a lavado de activos, ciberataques y nuevas tipologías de fraudes, especialmente por el crecimiento de la actividad en línea.

En Banco Guayaquil evolucionamos de manera acelerada y atendemos la seguridad en nuestros diferentes canales, para prevenir ataques de tipo lógicos, físicos y de fraudes. Contamos para ello con un Centro Integrado de Monitoreo Inteligente (CIMI), donde supervisamos las 24 horas del día la transaccionalidad de nuestros clientes, lo que nos permite tomar acciones inmediatas.

Nuestra Estrategia de Ciberseguridad, 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. Durante el año, sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre la importancia del cumplimiento de la políticas y procesos relacionados, a través de diferentes comunicados.



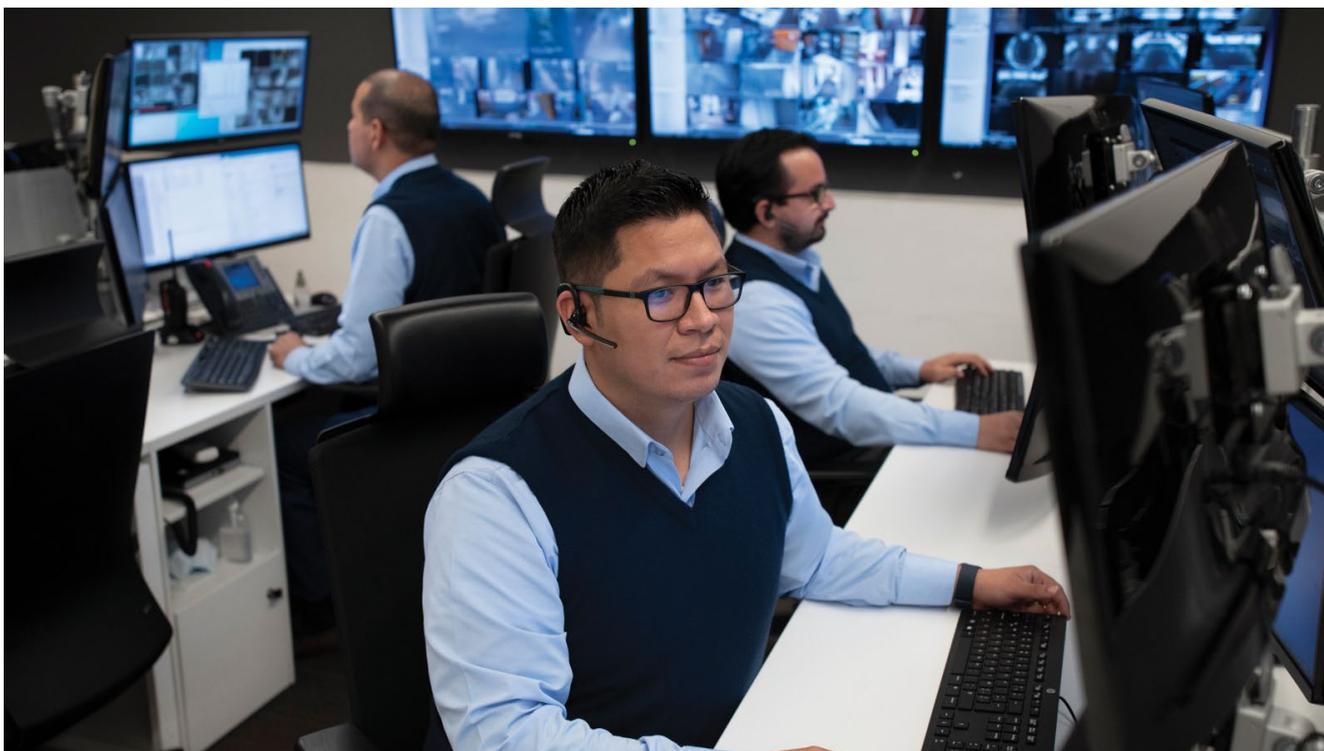
## Cumplimiento

En el Banco, promovemos y monitoreamos que el desempeño sea conforme a la legislación y nuestros lineamientos internos. Incluye la prevención del lavado de activos y de financiamiento del terrorismo (PLAFT), emergentes en la actual situación sanitaria y de crecimiento del entorno digital.

Seguimos las recomendaciones de los principales organismos internacionales, como el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) contra el Lavado de Dinero y Financiamiento, y sus directrices sobre identidad digital, indicadores de riesgos en activos virtuales, y riesgos de lavado de activos en el contexto de la pandemia.

Igualmente atendimos la actualización de la Norma de ARLAFDT en el país, que comprende la Administración del Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo, y del Reglamento a la Ley Orgánica de Prevención con recomendaciones claves sobre personas políticamente expuestas (PEP).

De esta manera, avanzamos en el desarrollo de eficientes y eficaces controles ARLAFDT que atiendan los riesgos del mundo digital actual.



## Prevención de Fraude Externo

(SASB FN-CF-230a.1)

Ante el crecimiento del riesgo por el contexto de dificultades económicas y de uso de medios digitales, realizamos un diagnóstico integrado de nuestro modelo de prevención de fraudes. A partir de los resultados, fortalecimos nuestro Sistema de Prevención, desde su estructura hasta la parte tecnológica, integrando controles automáticos en los procesos, para la detección de las operaciones inusuales y sospechosas.

Las medidas implementadas permitieron reducir un 31% las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas

de crédito respecto al año anterior, quedando en US\$ 638,920 en 2020.

## Control Normativo e Interno

En Banco Guayaquil promovemos una cultura de cumplimiento entre nuestros colaboradores, incluyendo nuestras diferentes políticas y lineamientos, que guían la relación entre los colaboradores y de éstos con nuestros clientes, banqueros del barrio y proveedores.

Trabajamos en la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS), desarrollado de conformidad con la norma ISO 37001 y certificado externamente. Su

alcance comprende el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores. De esta manera consolidamos la cultura anticorrupción dentro de la institución y mitigamos los riesgos en el proceso.

## Seguridad de la Información

(GRI 418-1) (SASB FN-CF-220a.2, FN-CF-230a.3, FN-CB-230a.2)

Estamos comprometidos con la protección de los datos de nuestros clientes y la información generada en las operaciones del Banco.

La Estrategia de Seguridad de la Información se enfoca en 4 escenarios fundamentales: fortalecimiento de los controles preventivos de fuga de información por las nuevas modalidades de trabajo, controles preventivos en el canal banca móvil, controles detectivos sobre "lo no conocido" y transformación digital de procesos críticos manuales.

Gestionamos todos éstos bajo el Sistema Gestión de Seguridad de la Información, certificado bajo la norma ISO/IEC 27001:2013, y el Programa de Ciberseguridad, que estamos alineando a la norma ISO 27032.

Como parte de la nueva modalidad de trabajo, habilitamos esquemas de teletrabajo al 62% de los colaboradores, permitiendo así la continuidad del negocio a través de la ejecución de distintos procesos operacionales del Banco. Ampliamos el uso de las VPNs con doble factor de autenticación para encriptar las comunicaciones de los colaboradores y establecimos un sistema de alertas de anomalías en el comportamiento de los usuarios.

Por otra parte, el crecimiento de las compras en línea ha ido acompañado de intentos más numerosos de phishing, especialmente en las épocas de gran consumo.

Contamos sin embargo con medidas para evitar robo, incluyendo certificaciones internacionales tales como: norma internacional de seguridad de datos de tarjetahabientes PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), Norma Internacional de Seguridad del PIN PCI de Visa, y programa de seguridad CSP SWIFT.

## 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 ATMs del Banco. Durante el 2020 hemos diseñado y aplicado esquemas de seguridad, anticipándonos a situaciones de riesgo, a través del monitoreo con herramientas especializadas y parametrizadas. Actualmente nos encontramos reforzando la seguridad de diversos canales, incluido ATMs, en respuesta a los nuevos riesgos identificados.



## 7.2 Financiamiento e Inversión Sostenible

(GRI 201-2, FS1, FS2, FS3, FS4, FS5, FS8, FS9, FS10, FS11) (SASB FN-CB- 410a.2)

A través de la entrega de crédito queremos promover prácticas sociales y ambientalmente responsables, de tal manera que maximicemos los impactos positivos de nuestro portafolio de productos y servicios. De esta manera, además movilizamos la evolución de los procesos de nuestros clientes y su competitividad. Forma parte de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable de UNEP-FI.

Disponemos de un Sistema de Administración de Riesgos Ambientales y Sociales (SARAS), que considera elevados estándares, incluyendo los requerimientos de las Normas de Desempeño de la IFC (Corporación Financiera Internacional, por sus siglas en inglés). Se basa en las Políticas de riesgo ambiental y social del Banco. Además, hemos establecido una lista de actividades que excluimos de entregar financiamiento.

Continuamos formando a nuestros colaboradores en el objetivo y funcionamiento del SARAS, alcanzando a 78 profesionales del Banco.

En 2020, se categorizaron 505 clientes en el alcance del SARAS, de los que pudimos evaluar 65 a través de debidas diligencias, implementadas por nuestro equipo especializado.

Desde Banco Guayaquil estamos apoyando y participamos del desarrollo de guías sectoriales que refuercen la evaluación para la entrega de crédito y mitiguen sus riesgos ambientales y sociales. Se trata de una iniciativa coordinada por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA).

Gracias al respaldo económico del Programa de Asistencia Técnica del Eco. Business Fund, un fondo de impacto para América Latina y el Caribe, ya se están desarrollando 12 de las guías y se espera poder seguir aumentando el alcance.

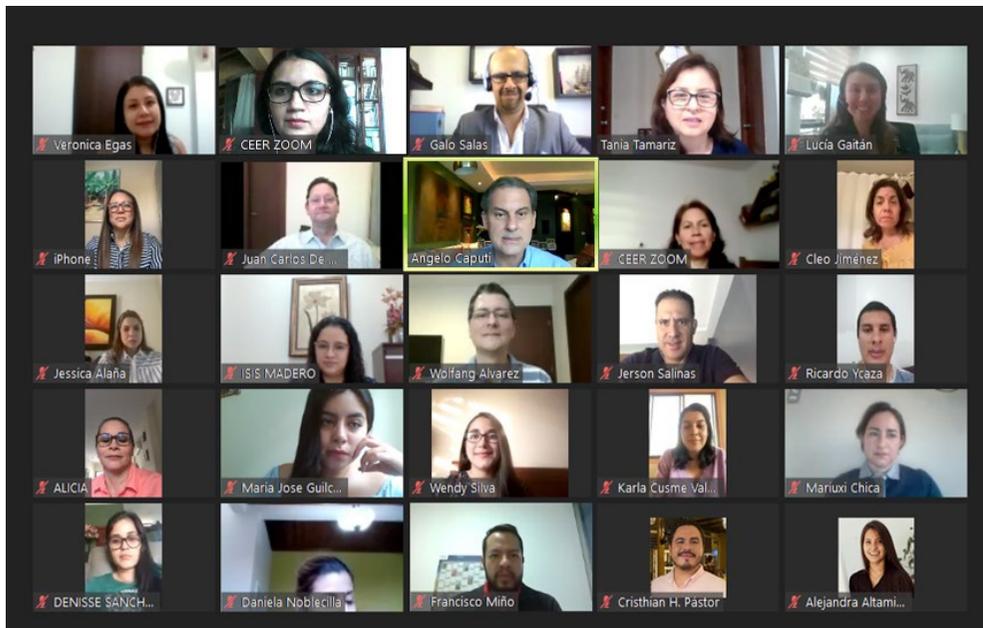
Continuamos con la formación de nuestros clientes en buenas prácticas ambientales y sociales; este año debido al contexto pusimos el foco en bioseguridad, capacitando a 321 clientes de los sectores camaronero, café, banano y arroz, con el apoyo de nuestros colaboradores.

### ¿Cómo funciona el SARAS?

El sistema aplica al financiamiento individual o acumulado a un mismo cliente para determinados umbrales de valor de crédito y riesgos sociales y ambientales asociados<sup>14</sup>.

Al momento de recibir la solicitud de crédito, pedimos al potencial cliente información sobre su gestión ambiental y social. A partir de la misma evaluamos los riesgos. Para aquellos con mayor exposición, establecemos compromisos de obligado cumplimiento, que monitoreamos. La autorización de la entrega de financiamiento corresponde al Comité de Aprobación de Crédito.

<sup>14</sup> Más información al respecto en la Memoria de sostenibilidad 2019, pág. 41.



Gracias a Eco.Business Fund, desarrollamos también un programa de formación a estudiantes de la Universidad Agraria del Ecuador. Apoyamos de esta manera la práctica de las nuevas generaciones, la innovación y capacidades. Se incluye además como parte de las actividades de la Alianza por los Jóvenes, iniciativa de gran impacto para la empleabilidad con la que tenemos un fuerte compromiso y formamos parte de su governance.

Por otra parte, estamos trabajando en el desarrollo de líneas de crédito con criterios ambientales (líneas verdes), en un trabajo técnico facilitado por los recursos de eco. business Fund. El producto será lanzado en 2021, para financiar en primera instancia proyectos de reconversión energética en el sector camaronero, de uso de combustibles fósiles a electricidad, con hasta US\$ 100,000 de crédito.

## 7.3 Cultura Financiera y Acceso a la Banca

(GRI 203-2, FS1, FS7, FS13, FS14, FS15) (SASB FN-CB-240a.1)

### Inclusión financiera

Desde Banco Guayaquil queremos facilitar a nuestros clientes que puedan materializar sus proyectos profesionales y personales.

Para ello, entregamos microcréditos (Micrédito), que van desde US\$ 1,000 a US\$ 40,000. En 2020, entregamos US\$ 81 millones, financiando a más de 14.186 microempresarios. Ante las dificultades económicas generadas por la COVID-19, diferimos pagos. Asimismo, buscamos reforzar la disponibilidad de financiamiento, emitiendo el primer Bono Social del Ecuador cuyo capital destinaremos a las mipymes de las zonas más afectadas.

En relación al ahorro, disponemos de la Cuenta Amiga como producto de acceso a la banca. Buscamos seguir apoyando a los clientes para que hagan uso de la misma y se formalice su gestión financiera.

Con el apoyo recibido por parte del BID Invest en 2019, estamos desarrollando productos de crédito para mujeres propietarias de mipymes y trabajadoras por cuenta propia. En concreto, en 2021 lanzaremos un microcrédito destinado en primera instancia a las banqueras del barrio y sus clientas de entornos rurales, con entre US\$ 5,000 - 10,000. Adicionalmente, también entregaremos créditos desde US\$ 10,000 a mujeres que trabajan en el sector de las pymes.





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 corresponsales no bancarios pionera en Ecuador, compuesta por pequeños comercios. A través de estos locales, nuestros clientes pueden realizar depósitos, retiros, transacciones y pagos de servicios e impuestos. Cabe destacar que pueden aperturar la Cuenta Amiga, como también hacer el pago mensual de su microcrédito (Micrédito).

En 2020 alcanzamos los 9,259 Bancos del Barrio, un crecimiento del 29% en la red, sumando 2,109 puntos más. Su actividad durante la pandemia, en donde se atendió

de acuerdo a las disposiciones normativas de cada zona, ha sido esencial para el acceso de nuestros clientes a operaciones financieras, junto a los canales digitales.

## Educación financiera

(FS16) (SASB FN-CB-240a.4)

Como entidad financiera creemos que es clave que nuestros clientes no sólo conozcan las condiciones de los productos y servicios, sino que entiendan los principales conceptos de finanzas, puedan manejar la economía de sus hogares y comprendan la importancia del ahorro. La formación empieza desde las generaciones más tempranas, preparando a los adultos del mañana.

Extendemos la educación financiera al conjunto de la sociedad, a través de diferentes iniciativas.

## Comunidad

Para niños y jóvenes desarrollamos dos programas lúdicos “Pequeños Ahorradores” y “Compañeros de Banca”, colaborando con las instituciones educativas en las que estudian.

Debido al impacto de la pandemia en la dinámica escolar, nos adaptamos para realizar la formación de manera virtual. De esta manera, participaron 8,858 niños y 9,380 jóvenes, con 110 colaboradores voluntarios del Banco junto a especialistas en educación.

Por otra parte, también capacitamos a adultos, con el objetivo de crear conciencia sobre el adecuado manejo y ofrecer herramientas que les ayuden a llevar un mayor control de sus ingresos y gastos; formamos a 2,000 adultos en el año.

## Clientes, colaboradores y Banqueros del Barrio

Como parte de los servicios a empresas, facilitamos educación financiera a sus colaboradores, especialmente en aspectos de ahorro y presupuesto.

También instruimos a nuestros colaboradores, que deben ser ejemplo de un manejo adecuado de las finanzas. Por otro lado, desde que empezó la pandemia hemos impartido talleres de diversos temas, entre ellos algunos sobre finanzas personales, a nuestros Banqueros del Barrio. Dichas charlas han tenido una asistencia promedio de 530 participantes, llegando a alrededor de 8,500 Banqueros del Barrio.

# 8. Equipo

3 SALUD Y BIENESTAR



4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



5 IGUALDAD DE GÉNERO



8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



# 8.1 Descripción de la plantilla

(GRI 102-8, 102-41, 401-1, 405-1)

En Banco Guayaquil sabemos que nuestra fuerza laboral es la pieza clave que asegura el éxito del negocio y mantiene la satisfacción de nuestros clientes. Contamos con un equipo de profesionales altamente calificado para desempeñar de manera efectiva sus funciones.

Además, estamos comprometidos con seguir atrayendo el mejor talento disponible, ofreciendo oportunidades de desarrollo.

A finales de 2020, nuestra plantilla estaba compuesta por 2,840 colaboradores. En el difícil contexto generado por la pandemia, mantuvimos el empleo, apostando por la seguridad laboral y el compromiso de nuestra plantilla.

Destacar también al respecto que el 99.9% cuenta con un contrato indefinido; la totalidad de los colaboradores se desempeña a jornada completa.

Respetamos la diversidad y facilitamos la inclusión, con procesos de selección meritocráticos y una cultura de respeto. En nuestra plantilla, el 56% de los colaboradores son mujeres, y estamos trabajando para apoyar su desarrollo profesional y desempeño en posiciones de liderazgo.

Igualmente apostamos por el talento joven, con el 42% de los colaboradores menores de 30 años, sumado a la experiencia de aquellos profesionales de más larga trayectoria.

Invitamos a las compañías a apostar por la diversidad de talentos. En el marco de la Mesa del ODS 8, desarrollamos una Guía orientativa para desarrollar la Política de diversidad e inclusión y, de este modo, adoptar estos compromisos.

Por otra parte, respetamos la libertad de asociación y el 19% está sindicalizado. Además, en la práctica, la totalidad de la plantilla forma parte de la Asociación Nacional de Empleados, que facilita el networking y el acceso a diferentes beneficios colectivos.





### Desglose de la Plantilla por Categoría Profesional

Categoría profesional	2018		2019		2020	
	No. de colaboradores	% mujeres	No. de colaboradores	% mujeres	No. de colaboradores	% mujeres
Ejecutivos	18	5.6%	19	5.3%	17	5.9%
Gerentes	188	58.5%	189	58.2%	201	58.7%
Mandos medios	753	57.4%	771	57.2%	795	57.9%
Asistentes y auxiliares	1,932	55.5%	1,876	56.5%	1,827	55.8%
<b>Total</b>	<b>2,891</b>	<b>55.9%</b>	<b>2,855</b>	<b>56.5%</b>	<b>2,84</b>	<b>56.3%</b>

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.

Durante el año seguimos realizando contrataciones a pesar de las dificultades operativas y económicas, para atender las oportunidades que se fueron generando en la plantilla; 123 nuevos colaboradores ingresaron al Banco. Nos fuimos acercando a una rotación 0, resultado de la importancia que nuestros colaboradores entregan a la seguridad laboral y el compromiso del Banco con su bienestar.

### Desglose de Contrataciones, Bajas y Rotación

	2018	2019	2020
Contrataciones	576	359	123
Bajas voluntarias e involuntarias	502	365	138
Tasa de rotación (%)	2.6	-1.3	0.5

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).

## 8.2 Capacitación y Desarrollo de Carrera

(GRI 201-1, 404-1,, 404-2, 404-3)

Enfocados en el crecimiento profesional de nuestros colaboradores, contamos con programas de capacitación y apoyamos el desarrollo de carrera.

Dos tendencias marcaron especialmente la formación este año:

- Por un lado, para responder a la nueva realidad, capacitamos en habilidades de comunicación y liderazgo en entornos de trabajo digitales, la gestión de riesgos operativos y continuidad de negocio.

- Por otra parte, derivado del nuevo modo de entender la experiencia del cliente, formamos en el diseño y operación con foco en sus necesidades, y la empatía bancaria.

De esta manera, en 2020 alcanzamos:

**1,749**  
colaboradores capacitados

**260** cursos

**16.1** horas de capacitación por colaborador

**US\$ 347,264** de inversión en capacitación

**1,224** participantes en el taller de empatía bancaria

Capacitación									
Categoría profesional	N.o de colaboradores capacitados			No. horas de capacitación			Promedio horas/colaborador capacitado		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Estratégico	19	14	15	492	184	110	25.9	13.1	7.3
Ejecutivo	189	193	191	8,232	5,973	6,990	43.6	30.9	36.6
Táctico	773	795	619	31,077	16,528	13,466	40.2	20.8	21.8
Operativo	1,861	1,802	924	39,124	23,004	7,504	21.0	12.8	8.1
Total	2,842	2,804	1,749	78,925	45,688	28,07	27.8	16.4	16.1

Durante el 2020 hemos apoyado la continuidad de estudios de nuestros colaboradores, siempre y cuando les otorgue un valor agregado para el desempeño de sus funciones, por medio del otorgamiento de becas a nivel de maestría, diplomados, licenciaturas, considerando su antigüedad y nivel de ingresos.

Por otra parte, por la excepcionalidad de la operación en este año, no realizamos la evaluación de desempeño conforme al proceso ordinario, pero entregamos retroalimentación a nuestros colaboradores como parte de la gestión de los equipos.



## 8.3 Compromiso y Clima Laboral

### Igualdad de oportunidades

(GRI 102-35, 102-36, 102-37, 401-2, 401-3, 405-2, 406-1)

En Banco Guayaquil reconocemos el valor que la diversidad entrega a nuestro equipo, a su dinamismo y el entendimiento del cliente. Resguardamos la igualdad de oportunidades y no discriminación, con lineamientos en nuestro Código de Ética y en las políticas de capital humano, incluyendo las relativas a contratación y remuneraciones.

Nuestro proceso de selección se basa en criterios de experiencia profesional y académica, buscamos contratar el mejor talento evitando sesgos. La alta presencia de mujeres es un orgullo para la institución, y estamos trabajando en facilitar su desarrollo de carrera y el acceso a posiciones de liderazgo. Para ello, facilitamos el coaching y desarrollamos medidas de conciliación,

también pensadas para los hombres de nuestra plantilla y el equilibrio en sus hogares. Supervisamos además que no se produzcan diferencias salariales por género.

En 2020, firmamos los Principios de Empoderamiento de las Mujeres, promovidos por ONU Mujeres y Pacto Global de las Naciones Unidas. De esta manera, Banco Guayaquil refrenda su compromiso con la igualdad de oportunidades tanto al interior de nuestro equipo como en la oferta de productos y servicios bancarios.

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.



Relación Salarial Mujer/Hombre 2020			
Remuneración Total (fija + variable) (promedio anual) US\$			
Categoría Profesional	Hombres	Mujeres	Ratio salarial (M:H)
Ejecutivos	11,475	10,500	0,91
Gerentes	3,798	3,462	0,91
Mandos medios	1,269	1,310	1,03
Asistentes y Auxiliares	585	593	1,01



## Medidas destacadas de conciliación:

- Banco de horas, para que los colaboradores puedan atender asuntos personales.
- Esquema de horarios flexibles, en que los colaboradores pueden fijar su horario de entrada y salida dentro de unos intervalos establecidos por el Banco.
- Teletrabajo, piloteado de manera previa a la pandemia; el riesgo para la salud por la afectación de COVID-19 nos llevó a facilitar el teletrabajo a todos aquellos colaboradores que por su tipo de actividad pudieran desempeñarse en remoto.
- Apoyo al ejercicio de los permisos de maternidad y paternidad.

En la nueva normalidad quedó demostrado el potencial del teletrabajo. Desde el banco dimos un paso adelante para su instauración definitiva, con 3 modalidades de trabajo remoto y una presencial. Para los casos en remoto, entregamos un escritorio y silla ergonómica para sus casas y el apoyo económico para el pago de la conexión a internet (incluso una línea exclusiva para el Banco en las posiciones críticas). Mantuvimos un estrecho contacto con los colaboradores para conocer su adaptación a estas nuevas condiciones.

Respecto a nuestros colaboradores que fueron padres, durante el 2020 otorgamos 62 permisos de paternidad

y 90 de maternidad, regresando el 100% a sus puestos al finalizar el permiso. Nuestro apoyo para facilitar la conciliación se ve reflejado en que el 87% de las madres y el 89% de los padres que tomaron el permiso en 2019 continuaron desempeñándose en el Banco este año.

Los esfuerzos para que se viva una cultura de respeto entre los colaboradores, facilitada las condiciones y los procesos de trabajo inclusivos, llevaron a la ausencia en el año de denuncias por casos de discriminación o acoso a través de la Línea de Ética. Estamos comprometidos a seguir evitando prácticas y situaciones que vulneren la integridad de nuestros colaboradores.

Nuevas Modalidades de Trabajo		
Tipo	Alcance: Perfil	Alcance: Dimensiones (% plantilla)
Home office total	Colaboradores con tareas operativas de poca interacción con clientes u otras áreas y / o que se puedan manejar de forma remota.	15%
Home office flexible	Funciones administrativas de soporte que requieren alguna gestión comercial presencial esporádicas.	20%
Móvil	Cargos 100% comerciales, que pueden realizar su trabajo desde cualquier lugar.	20%
Presencial	Funciones que necesariamente deben permanecer físicamente en las instalaciones del Banco y con atención al público.	45%

**63% de la plantilla pudo desempeñarse mediante teletrabajo.**



## Seguridad y salud

(GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10)

En Banco Guayaquil protegemos la salud, seguridad, bienestar físico y emocional de nuestros colaboradores. Este año, reforzamos esfuerzos para prevenir los riesgos derivados de la pandemia del COVID-19.

Facilitamos el teletrabajo en aquellas posiciones que operativamente era posible, alcanzando 1,780 colaboradores. Aquellos profesionales que pertenecen a grupos vulnerables (mujeres embarazadas, lactancia, tercera edad, enfermedades catastróficas y crónicas) y que realizan trabajo presencial fueron reasignados a funciones posibles de ejercer en remoto; el retorno a las funciones habituales se irá realizando conforme lo permita el grado de riesgo y las recomendaciones médicas y de las autoridades.

63% de la plantilla pudo desempeñarse mediante teletrabajo.

Junto con facilitar el teletrabajo en aquellas posiciones que operativamente era posible, pusimos en marcha las siguientes medidas:

- Protocolos de bioseguridad para las agencias y oficinas administrativas, incluyendo medición de la temperatura, disposición de tapetes sanitizantes, reglas de distanciamiento y la desinfección continua de las instalaciones.
- Entrega de equipo de protección e insumos de bioseguridad (mascarillas, guantes, etc.), disponibilidad de pulsioxímetros, termómetros y concentradores de oxígeno para el tratamiento del COVID-19.

- Desarrollo para atención médica y manejo de casos.
- Implementación de pruebas de detección de COVID-19.
- Realizamos 5,504 pruebas de detección de COVID-19 en casos considerados sospechosos, junto con pruebas periódicas para colaboradores considerados de alto riesgo de contagio según la evaluación de riesgo.
- Activación de Médico en Línea, canal de atención médica 24/7 para colaboradores y familiares. Allí se realizaron 3,948 consultas en el año. Se suma a esto la atención en los dispensarios médicos con los que ya contábamos en nuestros centros principales.
- Atención psicológica con especialistas externos, para apoyar a nuestra plantilla y sus familias en los momentos más difíciles. Se atendió a 239 colaboradores y 44 familiares durante 2020.



## Apoyo en salud y bienestar – Programa “Me cuido”

- Apoyo al seguro médico (aportación del 45% del costo).
- Extensión de beneficios médicos a los familiares: descuentos en atención médica.
- Evaluación psicosocial, de la que participó el 80% de la plantilla. Para aquellos con mayores oportunidades, realizamos prácticas de coaching colectivo, con un alcance de 250 colaboradores.
- Clubes deportivos y culturales virtuales (ante el contexto de pandemia), de los que participaron más de 400 familias.
- 60 talleres de alimentación saludable y cocina en vivo, 25 acompañamientos de coaching grupal, 10 capacitaciones de salud, teniendo un alcance a todos los colaboradores.
- Capacitaciones sobre el manejo emocional, ergonomía, pausas activas y conflictos interpersonales.
- 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.

Capacitamos a los colaboradores para su estricto apego a las nuevas normativas internas, y sensibilizamos a lo largo del año a través de los diferentes canales. Además, realizamos inspecciones presenciales y virtuales para validar el cumplimiento de las medidas establecidas.

Continuamos apoyando la vida sana, alimentación saludable, deporte y otras medidas de prevención de la salud y el autocuidado. Las diferentes iniciativas, forman parte del Plan Estratégico “Me Cuido”. En 2020, fuimos reconocidos por tercer año consecutivo con el distintivo de “Empresa Saludable”, basada en criterios de la Organización Mundial de la Salud.

Respecto a la seguridad de las instalaciones y la atención de emergencias, continuamos con evaluaciones y pruebas regulares (antiincendios, riesgo por ceniza, etc.).

Nuestro sistema de gestión en seguridad y salud cubre al conjunto de la plantilla y cuenta, por tanto, con iniciativas apegadas a los diferentes riesgos que hemos identificado, reforzado con medidas para atender el excepcional contexto de la pandemia. La gestión corresponde al Comité Paritario de Seguridad y Salud Ocupacional.

## Clima laboral

(GRI 401-2, 201-3)

Tenemos como objetivo constante el ser uno de los mejores lugares para trabajar, fortaleciendo el clima laboral y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores.

Apostando por nuestro talento, ofrecemos beneficios y prestaciones 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 a la renta, aguinaldos superiores a lo establecido por ley y otros subsidios.

Contamos con el Fondo de Pertenencia, el cual ayuda a nuestros colaboradores a prepararse para su retiro. A partir del tercer mes en la compañía, el Banco aporta el 3% de la remuneración mensual del colaborador con dicho fin.

Con el fin de monitorear nuestro clima laboral, anualmente aplicamos una encuesta a los colaboradores utilizando la metodología del Great Place to Work (GPTW). En base a los resultados, construimos un indicador de confianza, que promedia las respuestas en los diferentes factores de evaluación.

En 2020, alcanzamos un valor del 91% para el indicador, 5 puntos porcentuales más que el año anterior.

Nuestro compromiso durante el año con los colaboradores, y las diferentes medidas de bienestar y clima, nos han permitido ser reconocidos por GPTW como la Primera empresa del país como mejor lugar para trabajar, en la clasificación de compañías de más de 500 colaboradores.



# 9. Gestión Ambiental

**7** ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



**13** ACCIÓN  
POR EL CLIMA



# 9. Gestión Ambiental

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

En Banco Guayaquil estamos comprometidos con que nuestras operaciones generen el menor impacto ambiental, junto a los esfuerzos para que el uso del crédito comercial entregado se apegue a buenas prácticas y estándares ambientales<sup>15</sup>.

A través del programa ambiental “Yo Cuido”, buscamos trasladar ese compromiso a la cultura y operación del Banco, con el objetivo especialmente de reducir nuestras emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI); de esta manera, contribuimos al ODS 13, de acción por el clima.

Disponemos de un Sistema de Gestión Ambiental, que se integra en el Programa, e incluye el monitoreo del consumo de energía y de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). También considera el ahorro de agua y el manejo de los residuos bajo criterios de economía circular que maximicen la reutilización y el reciclaje.

Para nuestros principales centros contamos con el Programa de Monitoreo de Energía, con el que damos seguimiento al consumo de electricidad en las

instalaciones y de combustible por la flota asociada de automóviles del Banco<sup>16</sup>. De manera anual calculamos sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), y las compensamos con la compra de bonos de carbono.

En el 2020 el consumo de energía dentro de nuestros principales centros fue de 18,729 GJ, que supone una reducción del 14% respecto al año anterior. El 71% corresponde a electricidad. Para dimensionar su peso en el total de instalaciones del Banco, estos centros suponen el 42% del consumo total de electricidad (que ya incluye las sucursales y agencias).

Para seguir avanzando en eficiencia energética, incorporamos criterios de ecodiseño en el planteamiento de nuevas sucursales y agencias, y/o en remodelación, así como también en los centros administrativos.

<sup>15</sup> Más información al respecto en el subcapítulo de Financiamiento e inversión sostenible (cap. de Avances estratégicos).

<sup>16</sup> Edificio Matriz, Anexo y Multiparqueo en Guayaquil, Sucursal Mayor Quito y Sucursal Cuenca.



**Nuestro programa ambiental “Yo Cuido” fue premiado en 2020 con el Reconocimiento ODS a las Buenas Prácticas de Desarrollo Sostenible, entregado por Pacto Global Red Ecuador.**

### CONSUMO DE COMBUSTIBLES DE LAS OPERACIONES PRINCIPALES (GJ)

	2018	2019	2020
Diésel (vehículos)	282	373	302
Gasolina (vehículos)	2,074	2,07	2,468
Diésel (generadores)	203	130	84
Gasolina (Ecopaís)	4,822	4,238	4,345
Etanol VF (Ecopaís)	159	140	117
Gas LP (instalaciones)	338	338	298
<b>Total</b>	<b>7,878</b>	<b>7,370</b>	<b>5,518</b>

### CONSUMO ELECTRICIDAD OPERACIONES PRINCIPALES

Unidad	2018	2019	2020
kWh	3,951,988	4,011,455	3,669,840
GJ	14,227	14,441	13,211

### CONSUMO ELECTRICIDAD TOTAL BANCO GUAYAQUIL

Unidad	2018	2019	2020
kWh	9,686,638	9,346,481	8,703,437
GJ	34,875	33,647	31,332

Durante el año, las emisiones de GEI de nuestros cinco edificios principales, incluidos en el programa de monitoreo de la energía, fueron de 2,079 tCO<sub>2</sub>eq.

Dentro del cálculo se incluyen las emisiones asociadas al consumo de combustibles, de electricidad y las pérdidas de gases refrigerantes en los equipos de climatización.

La reducción del consumo de energía de los principales centros, resultado del nuevo contexto de actividad y de las medidas de eficiencia, llevó a una disminución del 11% en las emisiones de GEI.

Durante el 2020, la digitalización ha sido uno de los factores de gran relevancia para la continuidad de nuestras operaciones en la presente pandemia, impulsando al mismo tiempo la eficiencia energética y la optimización de procesos. El desempeño de una

parte significativa de la plantilla en teletrabajo es clave en la tendencia de reducción del consumo de energía y las emisiones de GEI asociadas.

Compensamos las emisiones de nuestros centros principales mediante la compra de bonos de carbono de proyectos en Latinoamérica. Nuestra neutralidad en carbono es certificada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).

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.

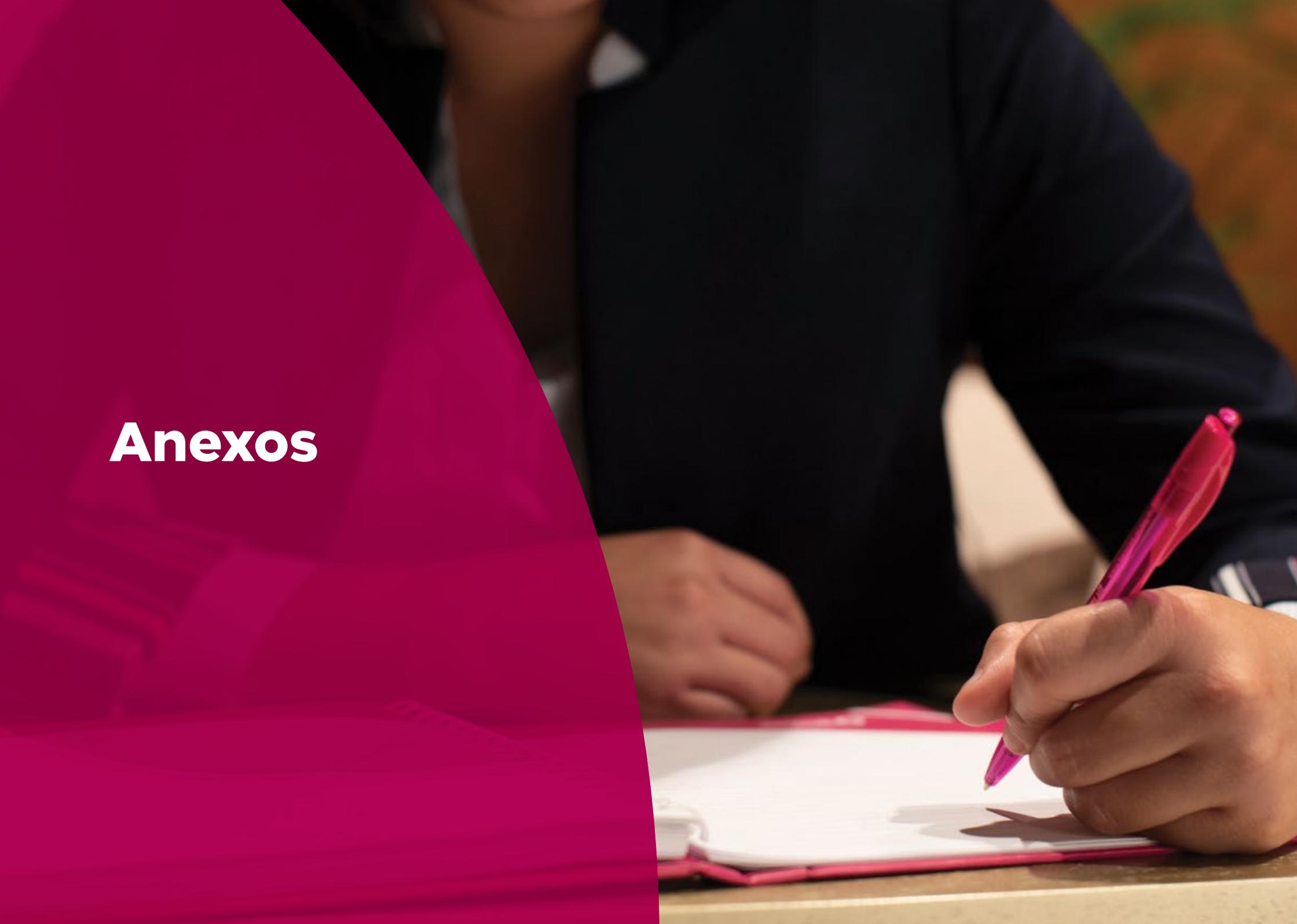
#### EMISIONES GEI - CENTRO PRINCIPALES (tCO<sub>2</sub>eq)

	2018	2019	2020
Alcance 1	752	531	424
Alcance 2	2,123	1,809	1,655
Total	2,735	2,340	2,079

#### INTENSIDAD DE ENERGÍA Y DE EMISIONES DE GEI - CENTROS PRINCIPALES

	2018	2019	2020
Intensidad en el consumo de energía (GJ/colaborador)	14.5	14.4	12.7
Intensidad de emisiones de GEI (Alcances 1 y 2) (tCO <sub>2</sub> eq/colaborador)	1.79	1.55	1.41

**Anexos**



# Anexo I: Balance General

## BALANCE GENERAL

Al 31 de diciembre del 2020

En Miles de Dólares

	Dic-18	Dic-19	Dic-20	VAR.ANUAL 20-19	VAR. %
<b>Activos</b>	4,331,623	5,077,368	5,761,260	683,892	13%
Fondos Disponibles	891,623	932,001	1,004,165	72,164	8%
Inversiones	494,069	625,058	1,135,596	510,538	82%
Cartera de Créditos	2,652,393	3,204,457	3,282,941	78,483	2%
Cuentas por Cobrar	41,109	54,205	71,22	16,917	31%
Bienes Adjudicados por Pago	410	2,673	4,995	2,322	87%
Propiedades y Equipo	135,225	130,844	127,337	-3,507	-3%
Otros Activos	116,794	128,129	135,103	6,974	5%
<b>Pasivos</b>	3,840,452	4,538,511	5,225,863	687,351	15%
Obligaciones con el Público	3,320,469	3,718,315	4,373,171	654,586	18%
Obligaciones Inmediatas	22,005	10,316	23,348	13,032	126%
Cuentas por Pagar	185,342	183,637	173,331	-10,307	-6%
Obligaciones Financieras	289,836	594,502	590,584	-3,918	-1%
Valores en Circulación y Otros Pas.	1,185	1,182	21,499	20,317	1719%
Oblig. Con. Accio. Aport. Fut. Capital	21,615	30,560	43,931	13,371	44%
<b>Patrimonio</b>	491,171	538,856	535,397	-3,459	-1%
Capital Social	370,170	391,905	428,265	36,360	9%
Reservas	55,343	61,381	69,454	8,073	13%
Superávit por Valuaciones	5,285	4,837	4,388	-450	-9%
Resultados	60,372	80,733	33,290	-47,443	-59%
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	4,331,623	5,077,368	5,761,260	683,892	13%
Contingentes Netos	1,402,499	1,652,243	1,588,482	-63,761	-4%
<b>Total Activos + Contingentes Netos</b>	5,734,122	6,729,611	7,349,742	620,131	9%

## Anexo II: Detalle de Gestión ASG

### Relacionamiento con nuestros grupos de interés

GRI 102-21, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44)

Nuestra operación es resultado del involucramiento de los diferentes grupos de interés, para quienes buscamos crear valor de manera integral.

Consideramos sus expectativas e intereses en la definición de la Estrategia de Sostenibilidad, a partir de los temas materiales que actualizamos este año, en diálogo estrecho con representantes de los diferentes grupos.

Fomentamos un diálogo estrecho con nuestros colaboradores, la comunicación y colaboración entre los mismos, y el vínculo con sus contrapartes externas: clientes, banqueros del barrio, proveedores y accionistas, entre otros. Requerimos que las relaciones se guíen por nuestros valores, los lineamientos del Código de Ética y el resto de nuestra autorregulación (políticas, códigos, así como a la legislación aplicable).

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, los que permiten un estrecho vínculo y fortalecen la confianza.



Más información al respecto en: <https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/>

Nuestra propuesta de valor para los diferentes grupos se resume a continuación:

Grupo de interés	Creación de valor*
Colaboradores	<p>Apoyar la capacitación y el desarrollo de carrera, generando perfiles profesionales altamente competitivos.</p> <p>Procurar el bienestar profesional y personal, a través de la seguridad de empleo, el clima laboral y las iniciativas específicas de salud y conciliación.</p> <p>Contribuir al cumplimiento de sus metas y crecer juntos.</p>
Accionistas	<p>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.</p>
Proveedores y Contratistas	<p>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.</p> <p>Construir relaciones de largo plazo con enfoque ganar-ganar.</p>

Clientes	<p>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.</p>
Bancos del Barrio	<p>Dotar a sus clientes de un valor agregado mediante la provisión de servicios financieros, además de incrementar la afluencia a sus establecimientos.</p> <p>Contribuir a la inclusión financiera en sus comunidades, convirtiéndose en agentes de cambio local.</p>
Gobierno	<p>Contribución al desarrollo socioeconómico del país, bajo criterios de interés general recogidos en el cumplimiento de la legislación y normativa de aplicación.</p>
ONGs	<p>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.</p>
Medios de Comunicación	<p>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.</p>

## Alianzas y membresías

(GRI 102-12, 102-13)

En Banco Guayaquil formamos parte de iniciativas globales amplio alcance relacionadas con sostenibilidad, contribuyendo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e implementando los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas. Formamos parte además de las organizaciones de referencia que trabajan en el país.

Por nuestro rol en el sector financiero, apoyamos además iniciativas regionales e internacionales de inclusión y educación financiera. Destacar además que somos miembros fundadores de los Principios de Banca Responsable, junto a otros destacados bancos y bajo la coordinación de UNEP-FI. Tenemos activa presencia asimismo en las cámaras y asociaciones sectoriales y empresariales de Ecuador.

Ámbito	Institución
Asociaciones	Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA)
Cámaras	Cámara de Comercio de Guayaquil
	Cámara de Comercio de Quito
	Cámara de Comercio de Cuenca
	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 y foros	Corporación Ecuatoriana para la Responsabilidad Social y Sostenibilidad (CERES)
	Pacto Global Red Ecuador
Iniciativas principales apoyadas	Principios de Empoderamiento de las Mujeres (ONU Mujeres, Pacto Global)
	Principios para una Banca Responsable (UNEP-FI)
	Alianza por los Jóvenes (promovida por Nestlé)
	Mesas del programa Líderes por los ODS (Pacto Global)

## Análisis de materialidad y mapa de impacto

(GRI 102-46, 102-47, 102-49, 103-1)

En 2020 actualizamos nuestro análisis de materialidad, para entender los temas críticos para el Banco y nuestros grupos de interés, en cuanto a la operación, la respuesta a las tendencias del sector financiero, la influencia del contexto, los impactos ambientales y sociales y nuestra gobernanza.

Realizamos el ejercicio mediante un proceso de 4 etapas: identificación, priorización, validación y revisión, cuyas principales actividades exponemos a continuación:

### Revisión

Análisis de los temas materiales determinados en los ejercicios previo.

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 de la relación.

### Identificación

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

- Documentos sectoriales de referencia que proponen temas claves (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 directores.
- 2) Importancia para los grupos de interés, a través de grupos focales con colaboradores, proveedores y banqueros del barrio, en Cuenca, Guayaquil y Quito.

A partir de ello, elaboramos la matriz de materialidad, con la significancia 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.

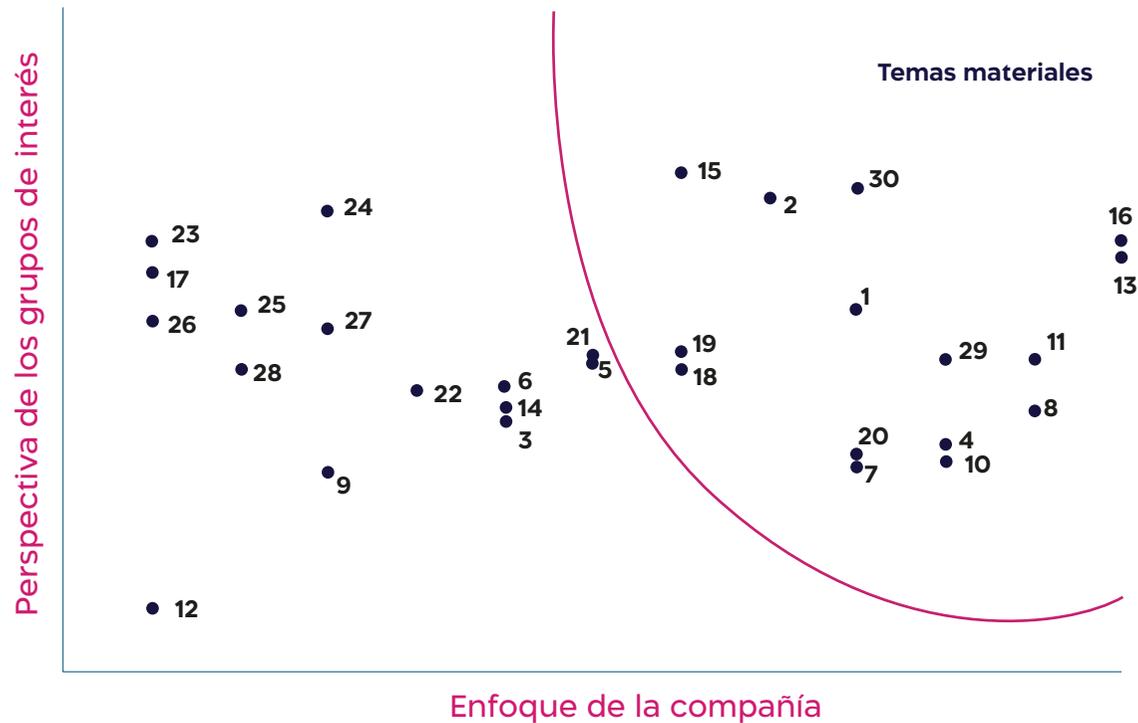


Los resultados de nuestra materialidad fueron generados justo en las etapas iniciales de la pandemia de COVID-19 en Ecuador. Con base en la evolución de su impacto económico y social, revisamos nuestra matriz de materialidad, expresando los cambios en la significancia de los temas.

De esta manera, pudimos priorizar la atención de aquellos temas cuya relevancia estaba creciendo especialmente resultado del contexto y de nuestra respuesta operativa.



## 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

Tema Material	Límites Externos
Accesibilidad (clientes)	Bancos del Barrio
Atracción y retención de talento	N.A.
Capacitación y desarrollo de carrera (colaboradores)	Proveedores externos de capacitación Académica
Competitividad y desarrollo de mercado	N.A.
Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)	N.A.
Cumplimiento regulatorio	Autoridades Organizaciones sectoriales (ASOBANCA)
Eficiencia operacional	Proveedores (especialmente pro)
Ética y Anticorrupción	N.A.
Evaluación ambiental y social de clientes (financiamiento responsable)	Clientes Entidades internacionales de referencia (UNEP - FI) Banco multilaterales (BID, CAF)
Experiencia del cliente	N.A.
Inclusión financiera	Bancos del Barrio
Innovación en productos y servicios	Ecosistema Fintech Prescriptores de Innovación Academia
Resultados económicos	Clientes
Seguridad de la información	Proveedores tecnología Clientes
Tecnología y uso de la información	Proveedores tecnología

Entendemos la materialidad como la manera de evaluar los temas críticos de nuestro desempeño en todas nuestras facetas: como empleador, cliente de nuestros proveedores, proveedor de nuestros clientes (gestor de activos, facilitador de financiamiento), impulsor del desarrollo comunitario (ej. generador de cultura financiera), etc.

Una de esas caras es nuestro rol con el cliente, y ahí entra el mapa de impacto. Se trata de profundizar en ese rol para entender los impactos sociales y ambientales, positivos y negativos, que generamos a través de nuestra oferta de productos y servicios, y que sirva de base para desarrollar la estrategia de banca responsable.

Como parte de nuestro compromiso con los Principios de Banca Responsable, construimos el mapa de impacto de nuestra oferta comercial, incluyendo los productos de crédito, los de ahorro, así como otros productos y servicios.

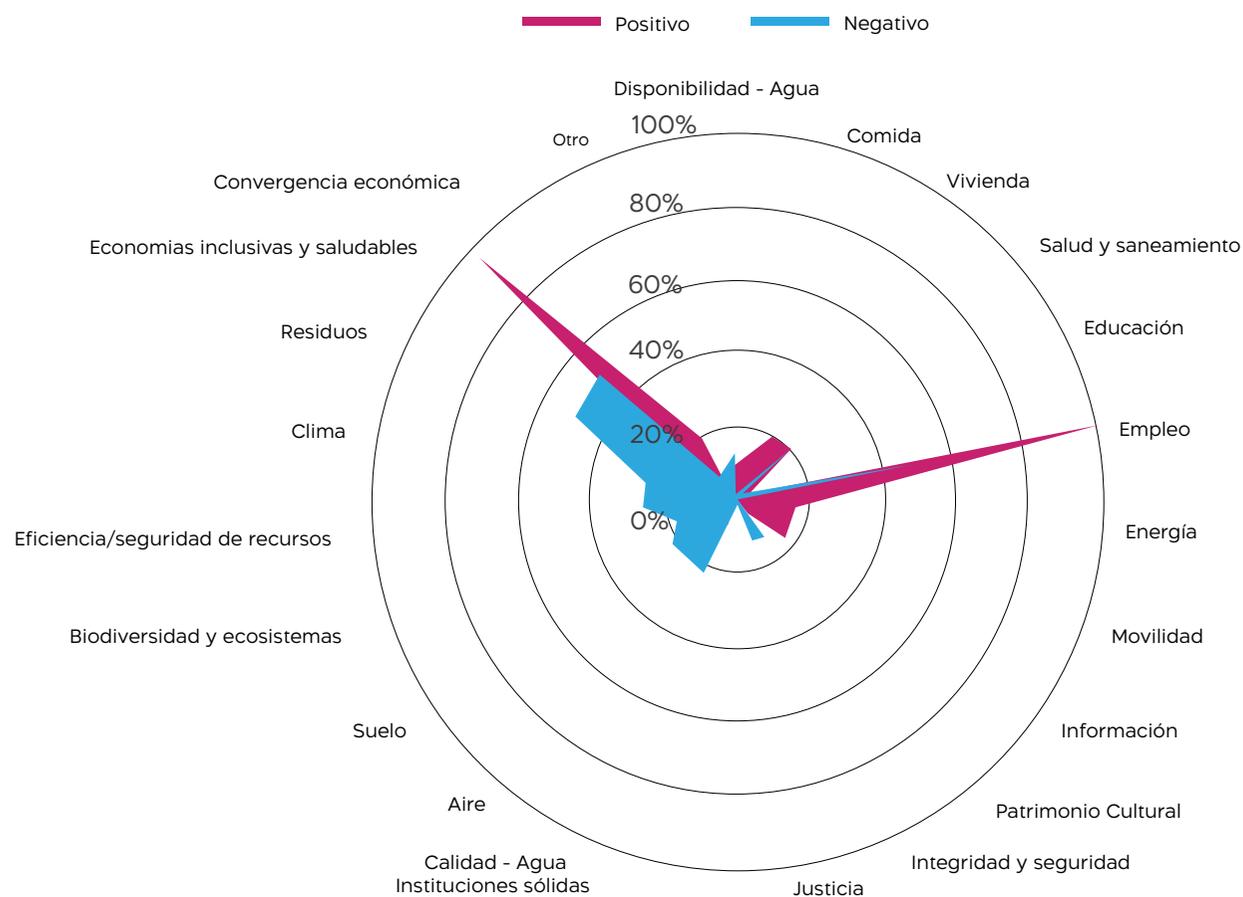
El proceso siguió las recomendaciones establecidas por la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés) y su metodología de Impact Radar, incluyendo el escrutinio completo de la diversidad de productos y servicios, su valoración en términos de la contribución al negocio del Banco y el contexto de temas críticos sociales y ambientales de Ecuador, generando un dimensionamiento de los impactos tanto positivos como negativos.

Como mencionamos, se utilizó como referencia la metodología de Impact Radar desarrollada por la propia UNEP\_FI como parte de la iniciativa de los Principios para el Impacto Positivo en las Finanzas. En este mismo documento detallamos el proceso seguido.

A continuación, se incluye el mapa resultante para la oferta comercial de Banco Guayaquil y su aportación a los ingresos de la compañía en 2019, tomado como año base por la suscripción de los Principios de Banca Responsable.

N.A.: No Aplica  
Los límites internos son comunes a toda la operación de Banco Guayaquil.

## Mapa de Impacto



Con base en los impactos señalados, establecimos nuestra estrategia de Banca Responsable.

Presentamos los objetivos de ésta relacionados con los impactos del negocio y también con los temas materiales, en la tabla en que convergen ambos ejercicios<sup>17</sup>:

## Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

(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.

Igualmente en aquellos más relevantes resultado del contexto de pandemia que estamos viviendo.

Destacamos a continuación nuestra contribución, que se presenta asimismo reportada a lo largo del informe.

<sup>17</sup> Más información en el subcapítulo de Banca Responsable (cap. Estrategia). También en el informe de nuestro compromiso con la Banca Responsable

ODS	Metas	Contribución	Resultados e Impacto
 <p>1 FIN DE LA POBREZA</p>	1.4, 1.5	<p>Disponemos de productos y servicios financieros para diferentes segmentos, incluyendo aquellos con mayores dificultades de bancarización: productos de ahorro y crédito (Cuenta Amiga y MiCrédito).</p> <p>Desarrollamos nuestra red de corresponsales para facilitar las operaciones financieras a los clientes: Bancos del Barrio.</p>	<p>9,259 Bancos del Barrio.</p> <p>US\$ 1,560 millones en transacciones en los Bancos del Barrio.</p>
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	3.3, 3.8	<p>Promovemos la salud, seguridad y bienestar de nuestros colaboradores, mediante el monitoreo de los centros, la sensibilización y formación, y la prestación de apoyo médico.</p> <p>Contamos con el Plan Estratégico “Me Cuido”, enfocado en actividades de prevención.</p> <p>En respuesta a la pandemia, desarrollamos protocolos de bioseguridad para las oficinas y sucursales, facilitamos el teletrabajo y realizamos pruebas a nuestro personal.</p>	<p>63% de la plantilla en teletrabajo.</p> <p>3,948 consultas del servicio de Médico en Línea habilitado.</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	4.2, 4.4	<p>Entrega de educación financiera a niños (programa “Pequeños Ahorradores”), jóvenes y adultos, incluyendo aquellos que pertenecen a colectivos vulnerables, en colaboración con diferentes organizaciones.</p> <p>Formación en educación financiera a plantillas de nuestros clientes empresa. Por otra parte, ofrecemos a nuestros colaboradores posibilidades de desarrollo profesional, entregando formación para el crecimiento de sus habilidades y conocimientos.</p> <p>2,000 adultos capacitados en educación financiera.</p>	<p>9,380 niños capacitados en educación financiera.</p> <p>8,858 jóvenes y adultos capacitados en educación financiera.</p> <p>16.1h promedio de capacitación por colaborador.</p> <p>US\$ 347,264 invertidos en capacitación a los colaboradores.</p>

 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<p>5.1, 5.5</p>	<p>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.</p> <p>En relación a nuestros equipos, promovemos la igualdad de oportunidades, con el resguardo de los lineamientos establecidos en el Código de ética.</p> <p>Estamos adheridos a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres de la ONU.</p> <p>Desarrollamos la Guía para la elaboración de Políticas de diversidad e inclusión, en el marco de la Mesa del ODS 8.</p> <p>Formamos parte de la Mesa del ODS 5, del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador.</p>	<p>56% de mujeres en la plantilla.</p> <p>Firma de los Principios Empoderamiento de las Mujeres.</p> <p>Apoyo al Programa de Mentoring “Quiero Ser” de “Women for Women”.</p> <p>Lanzamiento de la Guía para la elaboración de Políticas de diversidad e inclusión.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.10</p>	<p>Contribuimos a través de créditos a la actividad de las empresas y emprendedores.</p> <p>Apoyamos también a que adquieran mayores conocimientos en diferentes temáticas vinculadas a la administración de negocios, a través de la web de negocios BG.</p> <p>Para apoyar a la recuperación de las mipymes en el contexto de la COVID-19 y del empleo relacionado, emitimos un Bono Social en 2020, con el apoyo del BID.</p> <p>Por otra parte, somos generadores de empleo directo en nuestros equipos y ofrecemos contratos indefinidos.</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\$ 3,700 MM de crédito entregado al sector productivo.</p> <p>US\$ 81 MM de microcrédito entregados 2,855 colaboradores en plantilla.</p> <p>99.9% de los colaboradores con contrato indefinido.</p> <p>US\$ 20 MM destinado a mipymes – obtenidos mediante un Bono Social.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>9.2, 9.3, 9.4, 9.7</p>	<p>Promovemos la innovación al interior de la compañía, mediante esquemas colaborativos y con el cliente en el centro.</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 créditos, facilitamos que nuestros clientes puedan asumir inversiones en innovación, que se traduzcan en retorno para sus negocios.</p>	<p>US\$ 9.0 millones en inversión en tecnología.</p> <p>59% de la apertura de las cuentas corrientes y de ahorro fue online.</p>

 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	10.2	<p>Desarrollo de productos y servicios financieros para sectores de especiales dificultades.</p> <p>Apoyo a la inclusión financiera también con la red de Bancos del Barrio.</p> <p>Igualmente, el financiamiento de la actividad productiva de mipymes genera oportunidades de desarrollo y empleo.</p>	<p>Oportunidades de microcrédito.</p> <p>Red de Bancos del Barrio.</p> <p>Apoyo a las mipymes.</p>
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	12.2, 12.6	<p>A través de nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS) evaluamos el riesgo del crédito, establecemos requerimientos y monitoreamos su cumplimiento. De este modo promovemos las buenas prácticas en nuestros clientes.</p> <p>Formación a estudiantes de la Universidad Agraria del Ecuador, con el apoyo del Eco. Business Fund.</p>	<p>65 Debidas Diligencias ambientales y sociales en clientes.</p> <p>40h de formación a jóvenes en agronegocios.</p>
 <p>13 ACCIÓN POR EL CLIMA</p>	13.3	<p>Desarrollamos capacitaciones para nuestros clientes.</p> <p>Adicionalmente, establecemos compromisos ambientales y sociales a los clientes receptores de crédito como parte del proceso del SARAS.</p>	<p>321 clientes de agronegocios capacitados en bioseguridad.</p>



16.5, 16.6, 16.7

Contamos con un sólido gobierno corporativo, apegado a la legislación y a las mejores prácticas internacionales.

Seguimos avanzando en la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno, certificado conforme a la norma ISO 37001 y que comprende el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores.

Revisamos nuestro Manual de Políticas para Accionistas, conforme a las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Asimismo, nuestro compromiso de ir adoptando las mejores prácticas y la realización de Juntas de Accionistas virtuales.

Ponemos a disposición pública la Línea Ética para cualquier tipo de denuncia. Formamos parte de la Mesa del ODS 16, del Programa Líderes por los ODS de Pacto Global Red Ecuador.

Actualización del Código de Gobierno Corporativo.

Sistema de gestión antisoborno certificado ISO 37001 para el proceso de selección, evaluación y pago a proveedores.

## Balance de la Mesa del ODS 8

12 sesiones plenarias

Sesiones adicionales de trabajo

+ de 30 ponentes

30 organizaciones miembro

2 informes de escenario

2 guías para la acción

1 proyecto piloto de colaboración en Posorja

Este año se completó el período en que lideramos la Mesa del ODS 8, iniciado en 2018. Nos habíamos marcado como propósito atender la problemática del desempleo y subempleo juvenil en Ecuador, acercando las necesidades laborales de los jóvenes con la demanda de colaboradores por parte de las empresas de diferentes sectores.

Con el apoyo de más de 30 miembros, la Mesa ha estado sesionando estos dos años, convirtiéndose en un espacio de intercambio de conocimientos y experiencias, para promover el desarrollo de iniciativas de empleo juvenil y alianzas entre los participantes.

De esta manera, hemos podido de manera colaborativa:

- Aprender de prácticas de referencia nacionales e internacionales en empleabilidad juvenil, de cómo articularlas y las claves para la implementación.
- Conocer el marco normativo y los programas de apoyo existentes para las empresas para la empleabilidad juvenil.
- Conocer las claves para poder vencer las dificultades de empleo de los jóvenes, de la mano de las empresas, las organizaciones sociales que trabajan con ellos y los responsables de instituciones educativas.
- Hacer partícipes a los jóvenes con su testimonio y aprendizajes.



- Abordar los principales desafíos a los que se enfrentan los equipos de capital humano en la atracción y fidelización de los jóvenes.

- Entregar a las empresas herramientas de apoyo para la incorporación de jóvenes, para la atracción de talento y su integración en los equipos.

### Guía para la elaboración de Políticas de Diversidad e Inclusión

- Promover la colaboración entre los participantes de la Mesa así como con otras organizaciones, para el planteamiento de convenios e implementación de proyectos de empleabilidad juvenil, especialmente en las zonas de mayor necesidad al respecto

### Guía de Modelos de colaboración para el impacto social

Piloto de colaboración: Estudio de línea base del empleo, subempleo y desempleo de los jóvenes en Posorja, en colaboración con ESPAE/ESPOL, Consorcio Nobis, Nirsa y DP World.



# Avances en los Principios de Banca Responsable

(GRI 102-12)

En Banco Guayaquil estamos fuertemente comprometidos con un modelo de negocio financiero que contribuye al desarrollo económico y al resguardo del medio ambiente.

Somos miembro fundador de los Principios de Banca Responsable<sup>18</sup>, promovidos por diferentes instituciones líderes a nivel internacional y la coordinación de la Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP-FI, por sus siglas en inglés).

A continuación, presentamos nuestros principales avances en 2020:

<sup>18</sup> Firmamos los PBR en septiembre de 2019, habiendo dado cuenta de los primeros pasos en nuestra Memoria de Sostenibilidad de 2019.



## 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 los 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 la 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.

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p><b>Principio 1: Alineamiento</b>  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 los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos regionales y nacionales relevantes.</p>		
<p>1.1. Descripción del modelo de negocio</p>	<p>Banco Guayaquil es una institución de banca múltiple que opera en Ecuador.</p> <p>Captamos fondos de personas y empresas, y entregamos diferentes opciones de financiamiento, organizados en los sectores de comercial, de consumo, vivienda y microcrédito.</p> <p>Estamos enfocados en el cliente. Primero tú constituye nuestra forma de hacer banca. Somos un banco sencillo, cercano y transparente.</p>	<p>Perfil (IAI20)</p> <p>Desglose de la cartera de crédito (IAI20)</p> <p>Evolución de los depósitos (IAI20)</p> <p><a href="https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/">https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/</a></p>
<p>1.2. Alineamiento de la estrategia de negocio con el desarrollo sostenible</p>	<p>Contamos con una Estrategia de Sostenibilidad, diseñada en 2020 a partir de los temas materiales y considera nuestros antecedentes de trabajo. Presentamos además su alineamiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>Incluye una Subestrategia de Banca Responsable, para maximizar la contribución positiva que podemos hacer al desarrollo social y el medio ambiente a través de nuestros productos y servicios financieros.</p> <p>Contribuimos por tanto de manera estratégica a una selección de los ODS, y monitoreamos nuestra aportación a través de indicadores específicos.</p>	<p>Sostenibilidad integral (IAI20)</p> <p>Banca Responsable (IAI20)</p> <p>Contribución a los ODS (IAI20)</p> <p><a href="https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/">https://www.bancoguayaquil.com/conocenos/sostenibilidad/</a></p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<b>Principio 2: Impacto y fijación de objetivos</b>		
2.1 Análisis de impacto	<p>Banco Guayaquil es una institución de banca múltiple que opera en Ecuador.</p> <p>Captamos fondos de personas y empresas, y entregamos diferentes opciones de financiamiento, organizados en los sectores de comercial, de consumo, vivienda y microcrédito.</p> <p>Estamos enfocados en el cliente. Primero tú constituye nuestra forma de hacer banca. Somos un banco sencillo, cercano y transparente.</p>	<p>Análisis de materialidad y mapa de impacto (IAI20)</p> <p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p> <p>Desglose de la cartera de crédito (IAI20)</p> <p>Evolución de los depósitos (IAI20)</p>
2.2. Establecimiento de objetivos	<p>En una primera etapa, construimos nuestro mapa de impacto y establecimos compromisos en banca responsable, alineados con diferentes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</p> <p>En 2020, establecimos los indicadores para su monitoreo, y los objetivos anuales y a medio plazo (2021 y 2025 respectivamente).</p> <p>Además, como parte de la emisión en 2020 del primer bono social conforme a los Social Bonds Principles de ICMA (The International Capital Market Association), asumimos compromisos de impacto positivo a conseguir mediante el financiamiento de mipymes, con indicadores propios.</p>	<p>Análisis de materialidad y mapa de impacto (IAI20)</p> <p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p>
2.3. Implementación y monitoreo respecto de los objetivos	<p>Los compromisos asumidos en Banca responsable a partir del mapa de impacto, han sido dotados de indicadores, con objetivos a corto y medio plazo (2021 y 2025).</p>	<p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p>
2.4. Progreso en la consecución de los objetivos	<p>El avance en la consecución de los objetivos es monitoreado por el equipo de sostenibilidad, con el apoyo de las diferentes áreas de negocio. Se informa al respecto en las sesiones trimestrales del Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.</p> <p>Damos cuenta de los avances anualmente en nuestro informe anual integrado y en el informe de banca responsable.</p>	<p>Sostenibilidad Integral (IAI)</p> <p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p>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.</p>		
<p>3.1. Políticas y prácticas</p>	<p>Los clientes se encuentran en el centro del desempeño del Banco, resultado del proyecto Céntrico que se materializa en el concepto de Primero Tú, una nueva forma de hacer banca.</p> <p>Nuestro Código de Ética refleja los principales lineamientos para la relación entre los colaboradores y de éstos con los grupos externos, como los clientes. El Código es asimismo seguido por los Banqueros del Barrio, nuestra red de corresponsales no bancarios.</p> <p>Para la evaluación social y ambiental de los créditos en el marco del SARAS, disponemos de la Política de Riesgo Ambiental y Social. Ést recoge nuestro compromiso con promover la mejora del desempeño ambiental y social de los clientes.</p>	<p>Estrategia (IAI20)</p> <p>Ética y cumplimiento (IAI20)</p> <p>Código de Ética</p> <p>Financiamiento e inversión sostenible (IAI20)</p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p><b>Principio 3: Clientes y usuarios</b> Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y usuarios para alentar prácticas sostenibles y posibilitan actividades económicas que crean prosperidad para las generaciones actuales y futuras.</p>		
<p>3.2. Prácticas sostenibles con clientes</p>	<p>A los clientes evaluados mediante el SARAS, se les requiere que se fijen compromisos ambientales y sociales, cuyo cumplimiento se incorpora en los contratos y es monitoreado por el Banco.</p> <p>Los nuevos productos en desarrollo de crédito para mujeres (fin social), así como el crédito para proyectos de eficiencia energética (fina ambiental), reforzarán este impulso desde el Banco a las prácticas de los clientes.</p> <p>Adicionalmente, a través de nuestro programa de educación financiera, capacitamos a los clientes en el manejo de sus finanzas (también a otros grupos de interés); se complementa con la asesoría y capacitación en diferentes aspectos de negocios para los clientes empresa (ej. Portal de negocios BG).</p>	<p>Financiamiento e inversión sostenible (IAI20)</p> <p>Cultura financiera y acceso a la banca (IAI20)</p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p>Principio 4: Grupos de interés            Consultaremos, participaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con los grupos de interés relevantes para alcanzar los objetivos de la sociedad.</p>		
<p>4.1. Consulta, diálogo y alianzas con grupos de interés</p>	<p>Como parte del desarrollo del mapa de impacto, fueron consultadas diferentes áreas de negocio para dimensionar el portfolio de productos y servicios del Banco, los perfiles de clientes asociados y, con ello, los posibles impactos. Aportaron su conocimiento de las expectativas y escenario de los clientes.</p> <p>Adicionalmente al mapa de impacto, desarrollamos un estudio de materialidad (las diferencias se señalan en el Anexo II). En este caso, participaron de la priorización de los temas materiales: colaboradores, proveedores y Banqueros del Barrio, a través de diferentes grupos focales.</p> <p>De esta manera podemos entender con su involucramiento, los impactos positivos y negativos resultantes del conjunto de nuestra actividad.</p> <p>Mantenemos además de manera regular diferentes comunicaciones con nuestros grupos de interés, poniendo a su disposición canales y plataformas, con equipos especializados.</p>	<p>Anexo II - Análisis de materialidad y mapa de impacto (IAI20)</p> <p>Anexo II - Relacionamiento con nuestros grupos de interés. (IAI20)</p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p>Principio 5: Gobernanza y cultura Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de la gobernanza y cultura de banca responsable.</p>		
<p>5.1. Estructura de gobernanza</p>	<p>La Subestrategia de Banca Responsable se integra en la Estrategia de Sostenibilidad; es coordinada por el área de sostenibilidad a cargo y se reportan sus avances en el Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad.</p> <p>Forman parte del Comité representantes de las áreas de Auditoría, Finanzas, Legal, Riesgos, Talento Humano y Gobierno Corporativo.</p>	<p>Sostenibilidad integral (IAI20)</p>
<p>5.2. Iniciativas y medidas</p>	<p>Nuestro mapa de impacto ya es público, y sumaremos en el presente informe integrado el detalle de los indicadores y objetivos. Por tanto, estarán a disposición pública. Iremos informando anualmente del avance.</p> <p>Adicionalmente, realizaremos dos acciones destacadas entre los colaboradores para un mayor conocimiento de los Principios de Banca Responsable y cómo trabajamos al respecto: 1) campaña de sensibilización a través de las redes internas; 2) capacitación en sostenibilidad para el conjunto de la plantilla, que incluirá nuestra Estrategia y las acciones en banca responsable.</p>	<p>Banca responsable (IAI20)</p> <p>Anexo II - Análisis de materialidad y mapa de impacto (IAI20)</p> <p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p>
<p>5.3. Estructura de gobernanza para la implementación de los principios</p>	<p>El monitoreo del avance de los indicadores respecto de los objetivos planteados con base en los impactos del portafolio (impactos positivos y negativos) corresponde al Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad, con el apoyo de las áreas de negocio.</p>	<p>Sostenibilidad integral (IAI20)</p>

Requerimiento	Respuesta y autoevaluación	Mayor detalle (informe integrado u otros)
<p>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.</p>		
<p>6.1. Progreso en la implementación de los Principios de Banca Responsable.</p>	<p>Hemos avanzando en la implementación de los principios, conforme a los señalados en este Anexo y en el propio informe integrado. Nuestro compromiso es total, desde la alta dirección.</p> <p>Destaca la realización del análisis de impactos, el establecimiento de compromisos y la fijación de objetivos anuales y de medio plazo (2021 y 2025).</p> <p>Consideramos criterios sociales en el acceso a financiamiento internacional: bono social.</p> <p>Estamos trabajando en el desarrollo de productos de crédito para mujeres (fin social), y para eficiencia energética (fin ambiental).</p> <p>Seguimos implementando nuestro programa de educación financiera y acercando los productos y servicios través de la red de Bancos del Barrio, que crece.</p> <p>Avanzamos en el reporte de los PBR, a través de la correlación con los Estándares GRI y los Estándares de SASB. Utilizamos los dos conjuntos de estándares como sustento para el reporte de los avances ASG, incluyendo los relativos a los PBR.</p>	<p>Carta del Presidente Ejecutivo (IAI20)</p> <p>Informe de Estrategia de Banca responsable</p>

## Anexo III: Marcos de Reporte

A continuación se presenta los índices de contenidos GRI y de parámetros de SASB.



# Índice de contenidos GRI

(GRI 102-55)



MATERIALITY  
DISCLOSURES SERVICE

2021

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Contenido	Omisión	Principios Pacto Global ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas	Páginas
<b>Perfil de la Organización</b>				
102-1				Contraportada
102-2				15
102-3				Contraportada
102-4				16
102-5				19, Contraportada
102-6				15
102-7				10,38
102-8		Principio 6	8.5, 10.3	64
102-9				52
102-10				16,19
102-11				48
102-12				30,83,94
102-13				83

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 de Business Reporting on the SDGs: An Analysis of the Goals and Targets, y el análisis estratégico de la contribución a los ODS realizado por Banco Guayaquil.

Para el Materiality Disclosures Services, GRI Services ha revisado que el índice de contenidos GRI sea claro, y que las referencias para los contenidos 102-40 a 102-49 correspondan a las secciones indicadas en el reporte.

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Contenido	Omisión	Principios Pacto Global ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas	Páginas
<b>Ética e Integridad</b>				
102-14				2
102-15				2,6,17,48
<b>Ética e Integridad</b>				
102-16		Principio 10	16.3	12,26
102-17		Principio 11	16.3	26
<b>Gobernanza</b>				
102-18				21
102-19				21
102-20				21
102-21			16.7	21
102-22			5.5, 16.7	21
102-23			16.6	21
102-24			5.5, 16.7	21

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Contenido	Omisión	Principios Pacto Global ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas	Páginas
<b>Gobernanza</b>				
102-25			16.6	26
102-26				21
102-27				21
102-28				21
102-29			16.7	48
102-30				48
102-31				21
102-32				4
102-33				21
102-34				21
102-35				21
102-36				21
102-37			16.7	21
102-38	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			-

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Contenido	Omisión	Principios Pacto Global ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas	Páginas
<b>Gobernanza</b>				
102-39	Confidencial, debido a lineamientos internos de la compañía.			
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40				80
102-41		Principio 3	8.8	64
102-42				80
102-43				80
102-44				80
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45				4
102-46				84
102-47				30, 84
102-48				4, 75
102-49				84

GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016

Contenido	Omisión	Principios Pacto Global ONU	Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Metas	Páginas
Prácticas para la elaboración de informes				
102-50				4
102-51				4
102-52				4
102-53				4
102-54				4
102-55				103
102-56				4

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Accesibilidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				54, 61	
		103-3				54, 61	
		FS14			1.4, 1.5	61	
Atracción y retención de talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				64, 68	
		103-3				64, 68	
	GRI 401: Empleo 2016	401-1			Principio 6		64
		401-2					68, 73
		401-3			Principio 6		64, 68
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				66	
		103-3				66	

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Capacitación y desarrollo de carrera	GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1		Principio 6	4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	66	
		404-2			8.2, 8.5	66	
		404-3		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3	66	
Competitividad y desarrollo de mercado	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				12, 26	
		103-3				12, 26	
	GRI 206: Competencia desleal 2016	206-1				16.3	26
		FS6				9.2, 9.3	42
Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				68	
		103-3				68	
	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1					70
		403-2				3.3, 3.9, 8.8	70

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Comunicación interna y liderazgo (clima laboral)	GRI 403: Salud y seguridad laboral 2018	403-3			3.3, 3.9, 8.8	70
		403-4			3.3, 3.9, 8.10	70
		403-5			3.3, 3.9, 8.11	70
		403-6			3.3, 3.9, 8.12	70
		403-7			3.3, 3.9, 8.13	70
		403-8			3.3, 3.9, 8.14	70
		403-9			3.3, 3.9, 8.15	70
		403-10			3.3, 3.9, 8.16	70
	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1			5.1, 5.5, 8.5	21, 64
		405-2			5.1, 8.5, 10.3	68
	GRI 406: No discriminación 2016	406-1			5.1, 8.8	68

## 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				84	
		103-2				26, 54	
		103-3				26, 54	
	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1			16.3	26	
Eficiencia operacional	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				52, 75	
		103-3				52, 75	
	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1				52	
	GRI 302: Energía 2016	302-1			Principios 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	75
		302-2	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/operación.		Principio 8	7.2, 7.3, 8.4, 12.2, 13.1	N.A
		302-3			Principio 8	7.3, 8.4, 12.2, 13.1	75
		302-4			Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	75
		302-5	No aplica. Banco Guayaquil provee productos y servicios financieros que no requieren de un consumo significativo de energía para su uso/operación.		Principios 8 y 9	7.3, 8.4, 13.1	N.A

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Eficiencia operacional	GRI 305: Emisiones 2016	305-1		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2	75
		305-2		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	75
		305-3		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 13.1, 14.3, 15.2	N.A.
		305-4		Principios 7	13.1, 14.3, 15.2	75
		305-5		Principios 7 y 8	13.1, 14.3, 15.2	75
		305-6		Principios 7 y 8	3.9, 12.4	N.A.
		305-7		Principios 7 y 8	3.9, 12.4, 14.3, 15.2	N.A.

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Ética y anticorrupción	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1		Principio 10		84	
		103-2		Principio 10		26	
		103-3		Principio 10		26	
	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1		Principio 10		26, 52, 56	
		205-2		Principio 10	16.5	21, 26	
		205-3		Principio 10	16.5	26	
	GRI 415: Política pública 2016	415-1		Principio 10	16.5	26	
Evaluación ambiental y social de clientes (financiamiento responsable)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				59	
		103-3				59	
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS3					59, 61
		FS4				13.3	59, 61
		FS5					59, 61
		FS9					59, 61
		FS10				9.2, 9.4, 12.6	59, 61
		FS11				9.2, 9.4, 12.6	59, 61

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Experiencia del cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84
		103-2				54
		103-3				54
	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1				54
		416-2			16.3	26, 54
	GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1			12.8	54
		417-2			16.3	26, 54
		417-3			16.3	26, 54
	Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero	FS15				61
	Inclusión financiera	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1			
103-2						61
103-3						61
Suplemento Sectorial GRI Sector Financiero		FS7			1.4, 1.5, 9.3	61
		FS13				61
		FS15				61
		FS15				61

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS	
Innovación en productos y servicios	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				54	
		103-3				54	
	GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1				5.4, 9.1, 9.4, 11.2	54
		203-2				1.2, 8.2, 8.3, 8.5	41, 42, 61
	Suplemento Sectorial Sector Financiero	FS1					59, 61
		FS8					59, 61
Resultados económicos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				84	
		103-3				38, 46, 54, 66	
	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1				8.1, 8.2, 9.1, 9.4, 9.5	48, 59, 61
		201-2			Principio 7	13.1	54, 73
		201-3					46
Seguridad de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84	
		103-2				54, 57	
		103-3				54, 57	

## CONTENIDOS ESPECÍFICOS POR TEMA

TEMA MATERIAL	ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	OMISIÓN	PRINCIPIOS PACTO GLOBAL ONU	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS) Y METAS	PÁGINAS
Tecnología y uso de la información	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1				84
		103-2				57
		103-3				57
	GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1			16.3, 16.10	57

## ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Financiamiento al consumo	Privacidad del cliente	FN-CF-220a.1	Número de cuentahabientes cuya información es usada con propósitos secundarios.	Información no disponible.	N.A.
		FN-CF-220a.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con privacidad del cliente.		57
	Seguridad de los datos	FN-CF-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados.	Información no disponible.	N.A.
		FN-CF-230a.2	Pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas (1) fraudes sin tarjeta presente y (2) fraudes con tarjeta presente y otros fraudes.		57
		FN-CF-230a.3	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos.		57
	Prácticas de venta	FN-CF-270a.1	Porcentaje de la remuneración total de empleados cubiertos que es variable y vinculados a la cantidad de productos y servicios vendidos.		54
		FN-CF-270a.2	Tasa de aprobación para (1) crédito y (2) productos prepagados para solicitantes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660.	Información no disponible.	
		FN-CF-270a.3	(1) Tarifas promedio de productos complementarios, (2) APR promedio, (3) antigüedad promedio de las cuentas, (4) número promedio de líneas comerciales, y (5) promedio de tarifas anuales para productos prepagados para clientes con puntajes FICO arriba y por debajo de 660.		54

## ÍNDICE DE PARAMÉTROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMTERO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Financiamiento al consumo	Prácticas de venta	FN-CF-270a.4	(1) Número de denuncias presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje con compensación monetaria y no monetaria, (3) porcentaje disputado por consumidor, (4) porcentaje que resultó en investigación por el CFPB.	Información no disponible.	
		FN-CF-270a.5	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con venta y servicio de productos		54
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.A	Número de clientes únicos con (1) cuenta activa de crédito y (2) cuenta de débito	Información no disponible.	45
	(Métrica de actividad)	FN-CF-000.B	Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de débito accounts	Información no disponible.	45
Banca comercial	Seguridad de los datos	FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de información (2) con porcentaje señalando aquella información personalmente identificable (3) número de cuentahabientes afectados	Información no disponible.	57
		FN-CB-230a.2	Descripción del acercamiento realizado para identificar y abordar riesgos de seguridad de datos		57
	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.1	(1) Número y (2) cantidad de préstamos calificados sobresalientes para programas diseñados para promover la pequeña empresa y contribuir al desarrollo socio-económico de la comunidad		41, 61
		FN-CB-240a.2	(1) Número y (2) monto de préstamos vencidos y no acumulados calificados para programas diseñados para promover la pequeña empresa y el desarrollo socio-económico de la comunidad.	Información no disponible.	

## ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Banca comercial	Inclusión financiera y desarrollo de capacidades	FN-CB-240a.3	Número de cuentas de cheques a clientes minoritarios sin costo provistas a clientes anteriormente no bancarizados .	Información no disponible.	
		FN-CB-240a.4	Número de participantes en iniciativas de educación financiera para clientes no bancarizados, subbancarizados o clientes desatendidos		61
	Incorporación de factores ambientales, sociales y de Gobierno corporativo en análisis de crédito	FN-CB-410a.1	Exposición de crédito comercial e industrial por industria		42
		FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque de factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) en análisis de crédito		59, 61
	Ética de negocio	FN-CB-510a.1	Monto total de pérdida como resultado de procedimientos legales asociados con fraude, comportamiento anticompetitivo, manipulación de mercado, malas prácticas u otras regulaciones financieras		26
		FN-CB-510a.2	Descripción de políticas y procedimientos de denuncias		26
	Gestión de riesgo sistémico	FN-CB-550a.1	Banco mundial de importancia sistémica (G-SIB) puntuación, por categoría	No corresponde a Banco Guayaquil este tópico de SASB.	
		FN-CB-550a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de resultados de pruebas de resistencia obligatorias y voluntarias en la planificación de la adecuación del capital y estrategia corporativa a largo plazo	No corresponde a Banco Guayaquil este tópico de SASB.	

## ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Banca comercial	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.A	(1) Número y (2) valor de cuentas de cheques y ahorros por segmentos: (a) personal y (b) pequeños negocios		45
	(Métrica de actividad)	FN-CB-000.B	(1) Número y (2) valor de préstamos por segmento: (a) personal, (b) pequeños negocios y (c) corporativos		42
Financiamiento hipotecario	Prácticas crediticias	FN-MF-270a.1	(1) Número y (2) valor de hipotecas residenciales de los siguientes tipos: (a) Híbridas o hipotecas de tasa ajustable con opción (ARM), (b) Penalización por pago anticipado, (c) Tasa más alta, (d) Total, por puntajes FICO por encima o por debajo de 660	Información no disponible.	
		FN-MF-270a.2	(1) Número y (2) valor de (a) modificaciones hipotecarias residenciales, (b) ejecuciones hipotecarias, y (c) ventas al descubierto o escrituras en lugar de ejecución hipotecaria, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	Información no disponible.	
		FN-MF-270a.3	Monto total de pérdidas monetarias como resultado de procedimientos legales asociados con comunicaciones a clientes o remuneración de originadores de préstamos		26, 54
		FN-MF-270a.4	Descripción de la estructura de remuneración de los emisores de los préstamos	Información no disponible.	

## ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Financiamiento hipotecario	Préstamos discriminatorios	FN-MF-270b.1	(1) Número, (2) valor, y (3) promedio ponderado del rango préstamo-valor (LTV) de hipotecas emitidas a (a) minorías y (b) otros prestatarios, por puntajes FICO por encima y por debajo de 660	No disponible.	
		FN-MF-270b.2	Cantidad total de pérdidas económicas como resultado de procedimientos legales asociados con préstamos discriminatorios	No disponible.	
		FN-MF-270b.3	Descripción de políticas y procedimientos para asegurar que no se formen hipotecas discriminatorias		54
	Riesgos ambientales para propiedades hipotecadas	FN-MF-450a.1	(1) Número y (2) monto de préstamos hipotecarios en zona de inundación de 100 años	No disponible.	
		FN-MF-450a.2	(1) Pérdida total esperada y (2) pérdida total dada por incumplimiento atribuible al préstamo hipotecario y morosidad debido a condiciones meteorológicas como catástrofes naturales, por región geográfica	No disponible.	
		FN-MF-450a.3	Descripción de como son incorporados los riesgos de cambio climático u otros riesgos ambientales en la originación y modificación de hipotecas	No disponible.	

## ÍNDICE DE PARÁMETROS DE SASB

ESTÁNDAR	TÓPICO	CÓDIGO	PARÁMTERO DE CONTABILIDAD O DE ACTIVIDAD	OMISIÓN	PÁGINA/S/ ENLACES
Financiamiento hipotecario	(Métrica de actividad)	FN-MF-000.A	(1) Número y (2) valor de hipotecas originadas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	No disponible.	
	(Métrica de actividad)	FN-MF-000.B	(1) Número y (2) valor de hipotecas compradas por categoría: (a) residencial y (b) comercial	No disponible.	



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