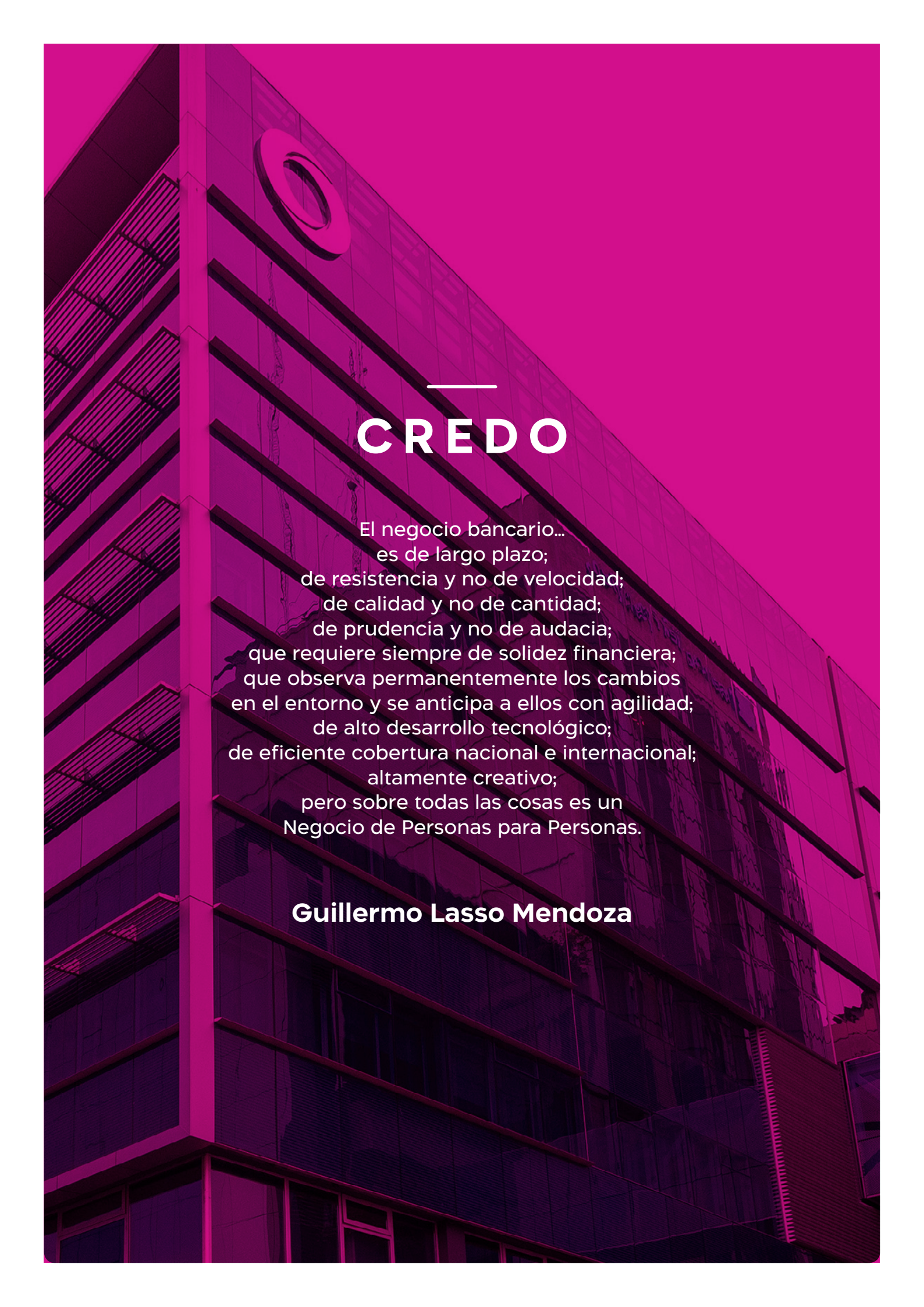


INFORME GENERAL

A LA JUNTA DE ACCIONISTAS 2021



Lo mejor de pensar menos como banco y más como tú,
es que lo estamos haciendo juntos.



CREDO

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

Guillermo Lasso Mendoza



Un banco centrado en el **Ciente**





Proyecto **Céntrico**

- Colocar al cliente en el centro de las decisiones.
- El plan que define nuestras metas y pilares estratégicos para esta etapa.
- La evolución del modelo de gestión y nuestra forma de trabajar.
- El impulsor de la transformación digital del Banco.

El proyecto céntrico tiene:

Cuatro vectores estratégicos



Un Banco
enfocado en
cada segmento.



Un Banco con
ambición
nacional.



Un Banco de
relaciones.



Un Banco
potenciado por la
transformación
digital.

Esto nos permitió definir
un nuevo propósito
en el 2022:



Trabajar permanentemente
para ofrecer **la mejor experiencia
bancaria.**

Tabla de Contenidos

**Mensaje de nuestro
Presidente Ejecutivo**

01

Estrategia 2022

41

Financiera y Comercial

Desempeño

04

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

**Gobierno
Corporativo**

48

Datos a Destacar

25

Nuestra Comunidad

54

Clientes
Colaboradores
Sociedad
Proveedores

Entorno

28

Entorno Internacional
Ecuador en Cifras
Situación de la Banca
Proyecciones 2022

**Informes
Regulatorios**

71

Mensaje de nuestro Presidente Ejecutivo

Comprometidos con el crecimiento del país

El año 2021 tuvo 2 etapas claramente marcadas, antes y después del resultado de las elecciones presidenciales. En la primera, además de la pandemia, experimentamos la falta de vacunas y un período lento de la economía, con incertidumbre acerca del futuro en el Ecuador, dado que había dos tendencias económicas bastante diferentes.

Finalmente, luego del resultado electoral tuvimos claridad y mejores expectativas en general. En esta segunda etapa vivimos un proceso ágil de vacunación liderado por el Gobierno con la colaboración del sector privado. Esa alta tasa de vacunación generó optimismo en las personas y sobre todo les dio la capacidad de reactivarse y salir de esa sensación de miedo permanente.

Con ello se nota el comienzo de una recuperación económica, donde las proyecciones de los principales organismos multilaterales daban inicialmente un crecimiento para el Ecuador de entre 2 y 2.2%, cifra que finalmente se duplicó llegando al 4% del PIB. Ese aumento, casi el doble de los pronósticos iniciales, se debió por una parte al cambio de las expectativas económicas, así como al proceso de vacunación.

De esta manera, el 2021 fue un año de reactivación para el país y ha sido un período de expansión para el Banco, con notables incrementos en todos los rubros, lo que significa que vamos por buen camino y estamos haciendo las cosas de manera adecuada.

El informe del Banco Central del Ecuador (BCE) menciona el dinamismo del sector externo, tanto de las exportaciones por el incremento del precio de petróleo, así como el aumento de la productividad, sobre todo del sector camaronero. El tercer rubro que destaca el BCE es el incremento sostenido de la cartera de crédito de la banca, segmento en el que hemos crecido 19.6%, cifra bastante mayor a la de la economía.



Econ. Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

En ese sentido, las operaciones de crédito del Banco y las del sistema financiero han impulsado la actividad productiva, convirtiéndose en un pilar fundamental para lograr una mejor situación económica. Tuvimos un gran crecimiento del crédito al sector productivo, y dentro de ello al comercio exterior, sobre todo después del cambio de Gobierno, ya que el Banco pudo obtener nuevas líneas de crédito para financiar exportaciones e importaciones, denotando la confianza internacional en el Banco y en el Ecuador.

Destacamos también el crecimiento de la cartera de microfinanzas, un segmento al que el Banco le está apostando fuertemente. En ese concepto de inclusión financiera es relevante el crecimiento del número de Bancos del Barrio, que ya hoy son más de 12.000, lo cual nos acerca a estar presentes en el 100% de las parroquias urbanas del Ecuador.

Por otra parte, las transacciones digitales se duplicaron en 2021, un aumento promedio de casi 2 dígitos por mes, lo cual demuestra un crecimiento muy claro y sostenido. Denota además la estabilidad y buena usabilidad con

la que cuenta el sistema del Banco Guayaquil. Como resultado vemos que cada vez más personas usan nuestros canales digitales.

Parte de ese trabajo permanente para brindarle a nuestros clientes una mejor experiencia, el equipo de innovación trabajó durante este año en una actualización de la App que le permitirá a nuestros clientes realizar transacciones de forma más ágil. A esto se suma un esfuerzo continuo por mejorar el auto atendimento en las operaciones online, entre ellas la aperturas de cuentas corriente y de ahorro, pólizas de acumulación, entre otras. Hoy, el 82% de todas esas operaciones son automatizadas, en las que no interviene personal humano dentro del proceso.

Seguimos implementando acciones basadas en nuestra principal promesa: “Primero tú”, una nueva forma de hacer banca centrados en el cliente, escuchándolos permanentemente. En ese sentido, nos enorgullece los últimos resultados de la medición de la calidad de atención al cliente. Pasamos de una calificación medida entre 1 a 5 puntos, de 3.4 en 2020 a 4.13 en 2021, lo cual significa claramente que estamos cumpliendo con nuestro propósito de brindarle la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes.

Escuchar a nuestros clientes nos ha llevado a ejecutar acciones muy concretas y con

excelentes resultados. En 2021 logramos un gran hito, por primera vez nuestros colaboradores recibieron capacitación por parte de nuestros clientes. Katy Quichimbo, cliente de Banco Guayaquil y quien nos sugirió mejorar nuestra conexión con el cliente, compartió a nuestro equipo sus recomendaciones para lograr una mayor empatía con ellos. Así también, escuchamos a nuestro cliente más antiguo, Carlos Campozano, quien nos solicitó recibir su estado de cuenta físico, por lo cual hoy cualquier cliente del Banco mayor de 65 años también lo puede recibir.

Son medidas concretas que luego de empezar a escuchar los comentarios de nuestros clientes se convirtieron en acciones, gracias al esfuerzo de todo nuestro equipo que trabaja priorizando la cultura de empatía bancaria. A su vez, el Banco mantiene su compromiso con el bienestar y crecimiento de sus colaboradores a través de prácticas laborales que permitan su estabilidad y desarrollo. En esa línea, logró ser la mejor empresa para trabajar en Ecuador y se ubicó en el tercer lugar del ranking de las mejores empresas en Latinoamérica, en términos de clima laboral y compromiso de los colaboradores, de acuerdo a Great Place to Work®. Este es un reconocimiento que nos enorgullece, al igual que las demás certificaciones en las que somos considerados un referente en equidad de género y medio ambiente en el Ecuador.



Para decir primero tú, teníamos que empezar por nosotros, **nuestro equipo.**

Porque aquí hay personas como tú, que hoy nos permiten ser:

El mejor lugar para trabajar en Ecuador y el tercer mejor lugar para trabajar en Latinoamérica.




Es importante para Banco Guayaquil seguir siendo una empresa carbono neutro y continuar apadrinando algunos Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial los relacionados al trabajo infantil y a la inclusión financiera, temas muy relevantes para el Banco.

Así mismo, comprometidos con el desarrollo social y sostenible desde hace algunos años el Banco viene apoyando a instituciones, niños, niñas, mujeres y hombres de distintas disciplinas deportivas, entre ellas el fútbol, ajedrez, golf, surf, atletismo, karate, esquí, triatlón, rugby, tenis y ciclismo.

Y el triunfo de Independiente del Valle en el Campeonato Nacional de Fútbol nos reafirma lo gratificante que es acompañar a los equipos y deportistas desde sus inicios.

Verlos alcanzar sus metas también nos motiva a hacer más por el deporte. Con esa visión, en 2021 continuamos apoyando a Independiente del Valle, campeón actual del fútbol ecuatoriano y cuyo estadio lleva el nombre de Banco Guayaquil, convirtiéndose así en el primer estadio que nace con un nombre comercial.

Como actores claves en el deporte también vemos con mucha ilusión el nacimiento del Team Banco Guayaquil, una iniciativa para impulsar el ciclismo ecuatoriano y cuyo mentor es nuestro medallista olímpico y principal referente de este deporte, Richard Carapaz.

Estos ejemplos son una muestra de que el compromiso de Banco Guayaquil con el Ecuador y su crecimiento se da también a través del deporte. De igual manera, mantendremos el financiamiento a varios proyectos de educación y cultura como parte de nuestro aporte a la sociedad ecuatoriana.

Sabemos que vienen nuevos desafíos. Ómicron es un tema preocupante, pero pasajero, y la proyección del Banco va más allá de esta temporalidad. Siempre proyectamos a mediano y largo plazo, y sabemos que tenemos la capacidad de atraer más usuarios, de seguir avanzando en la relación con los clientes, de innovar en medios de pagos y en temas digitales, y de seguir financiando al sector productivo del país. En el 2022 llegaremos a los 3 millones de clientes activos en el Banco gracias a un importante trabajo que venimos realizando en la apertura de cuentas.

Banco Guayaquil no se detiene, cuenta con la aptitud para avanzar en temas de sostenibilidad, de apoyo social constante, y ese es el camino que el Banco se ha trazado con un presupuesto bastante desafiante para el 2022 y que esperamos cumplirlo como permanentemente lo hemos hecho, pero sobre todo centrados en el cliente.

Si atendemos al cliente de la manera que lo hemos venido haciendo, los resultados también se lograrán.



Econ. Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo



Desempeño

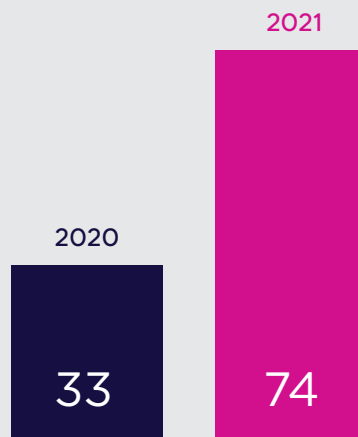
Banco Guayaquil en cifras

Un Banco rentable

Banco Guayaquil presenta excelentes resultados al cierre del año 2021. Generó una utilidad de US\$ 74 millones, cifra que demuestra el inicio de la recuperación económica luego de un año adverso producto de la pandemia, en donde el Banco continuó fomentando medidas de apoyo para atender las necesidades de sus clientes, mantener sus niveles de solvencia y proteger la sostenibilidad del negocio.

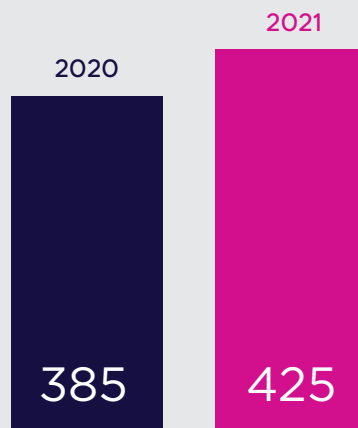
Esta utilidad de US\$ 74 millones representa una variación anual de 123% en relación al período anterior.

Utilidad Acumulada (En millones de dólares)



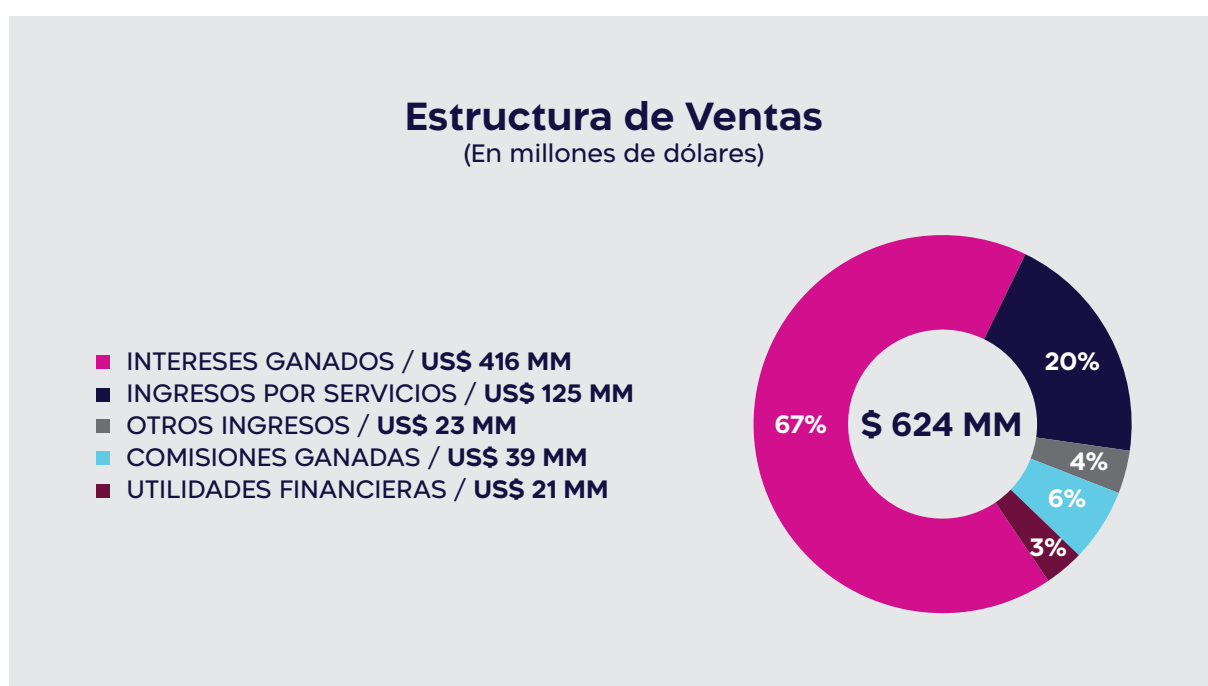
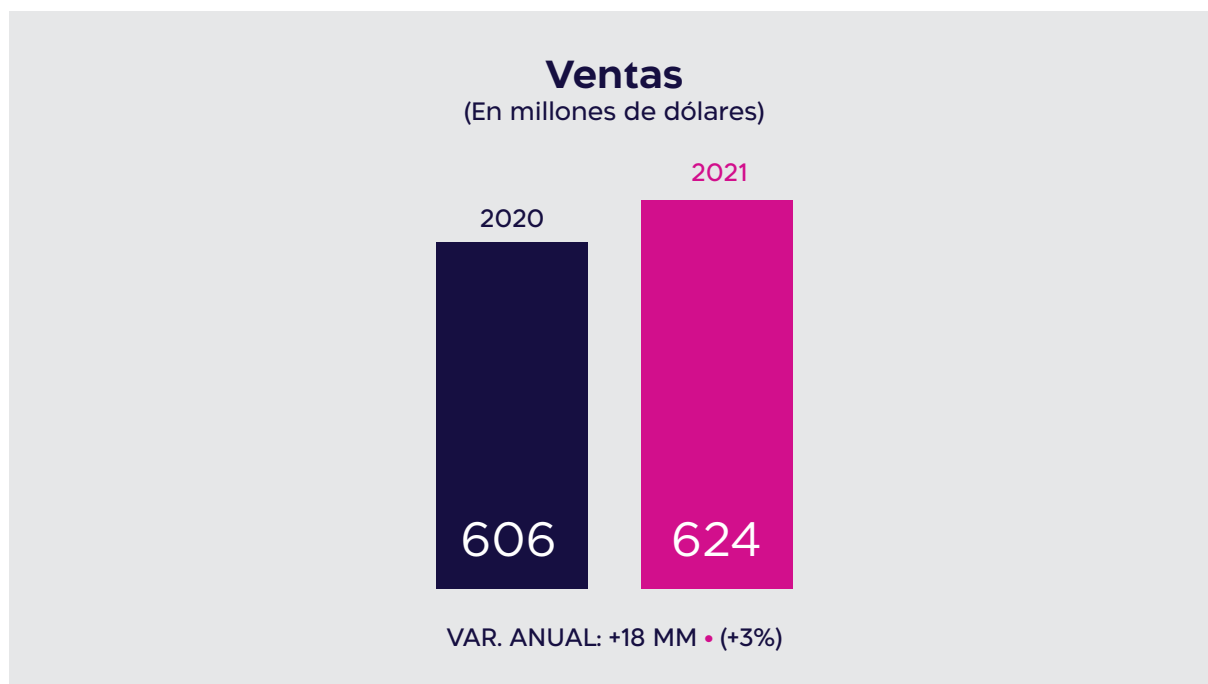
VAR. ANUAL: +41 MM • (+123%)

Margen Financiero Bruto (En millones de dólares)

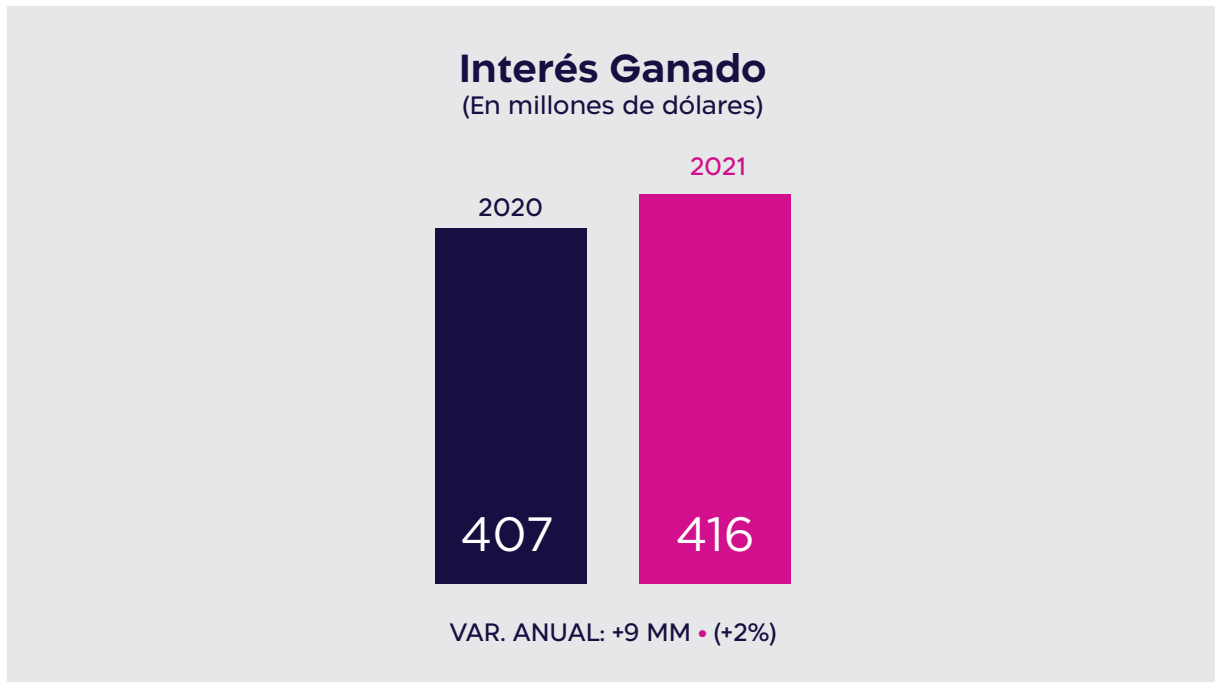


VAR. ANUAL: +40 MM • (10%)

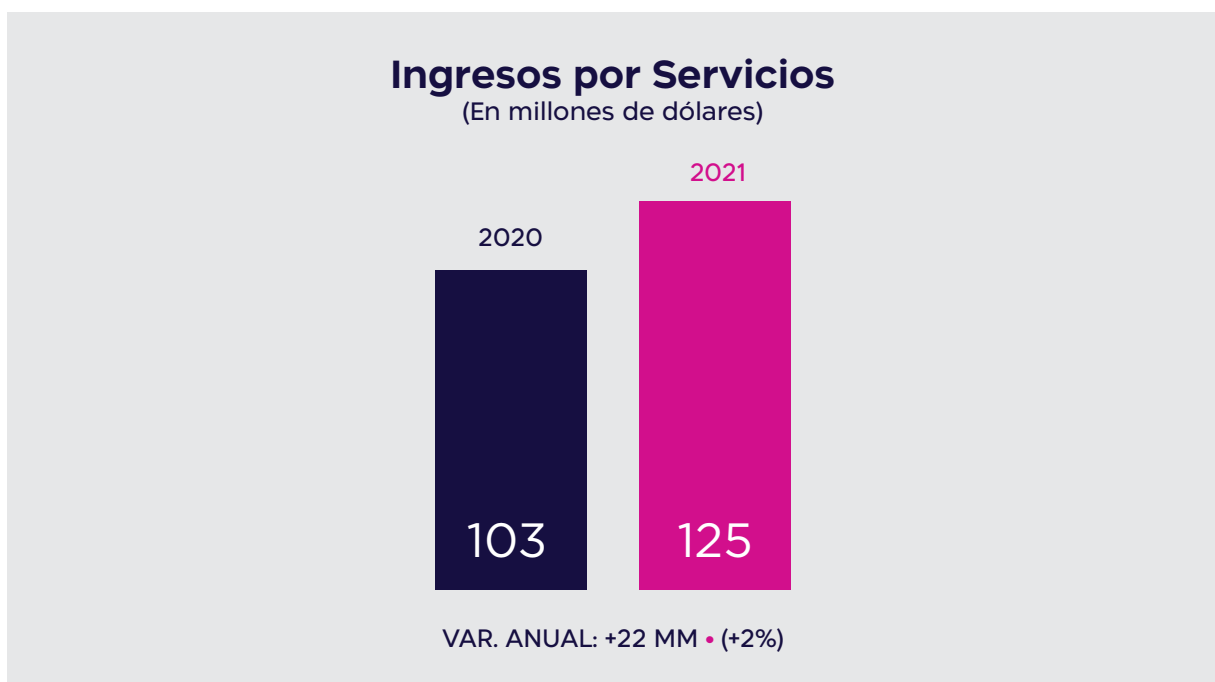
Las ventas ascendieron a US\$ 624 millones, cifra en la que los intereses ganados (US\$ 416 millones), representaron el 67% de las ventas; los ingresos por servicios (US\$ 125 millones), el 20%; y otros ingresos (incluyendo comisiones ganadas y utilidades financieras), el 13%.



Durante 2021, el saldo de la cartera bruta de crédito creció US\$ 700 millones. Gracias a este aumento, los intereses ganados pasaron de US\$ 407 millones en 2020 a US\$ 416 millones en 2021, lo que refleja un crecimiento de US\$ 9 millones. Del total de intereses ganados, US\$ 187 millones corresponden a la cartera de consumo, US\$ 146 millones a la cartera productiva, US\$ 34 millones a microempresa y US\$ 18 millones a créditos de vivienda.



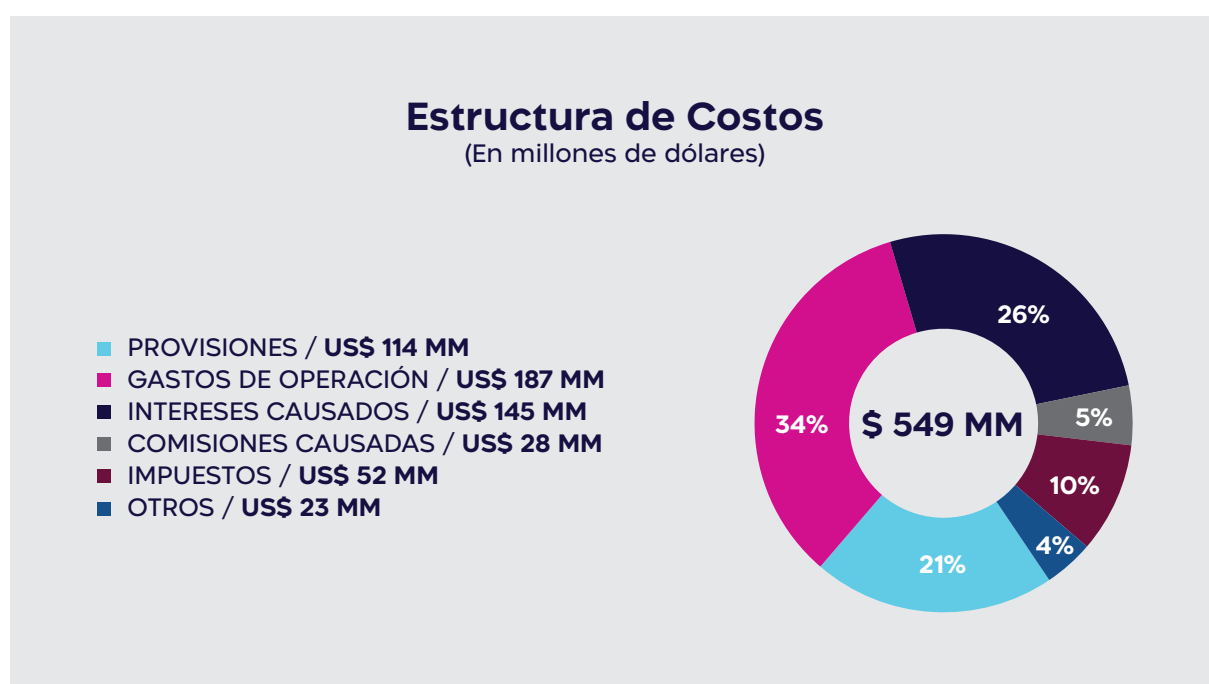
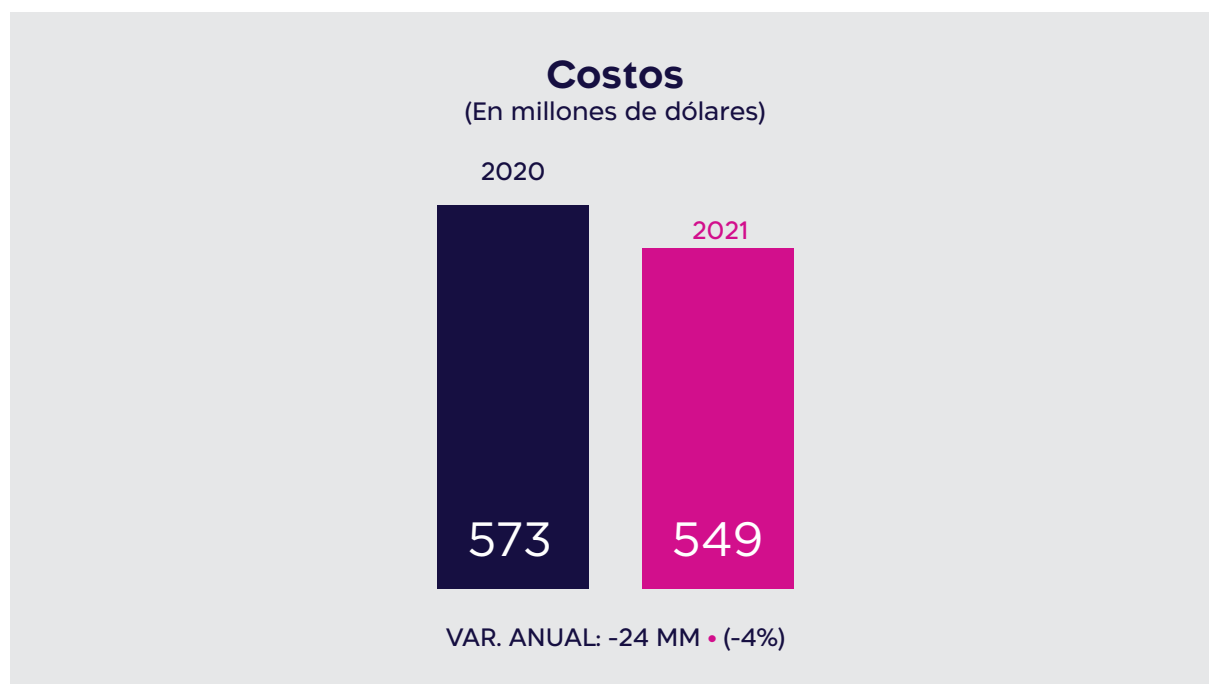
Por otro lado, los ingresos por servicios financieros a diciembre del 2021 fueron US\$ 125 millones, provenientes de las transacciones en los diferentes canales de atención como agencias, cajeros automáticos, bancos del barrio, banca virtual, banca virtual móvil, cash management y banca telefónica.



Un Banco eficiente

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

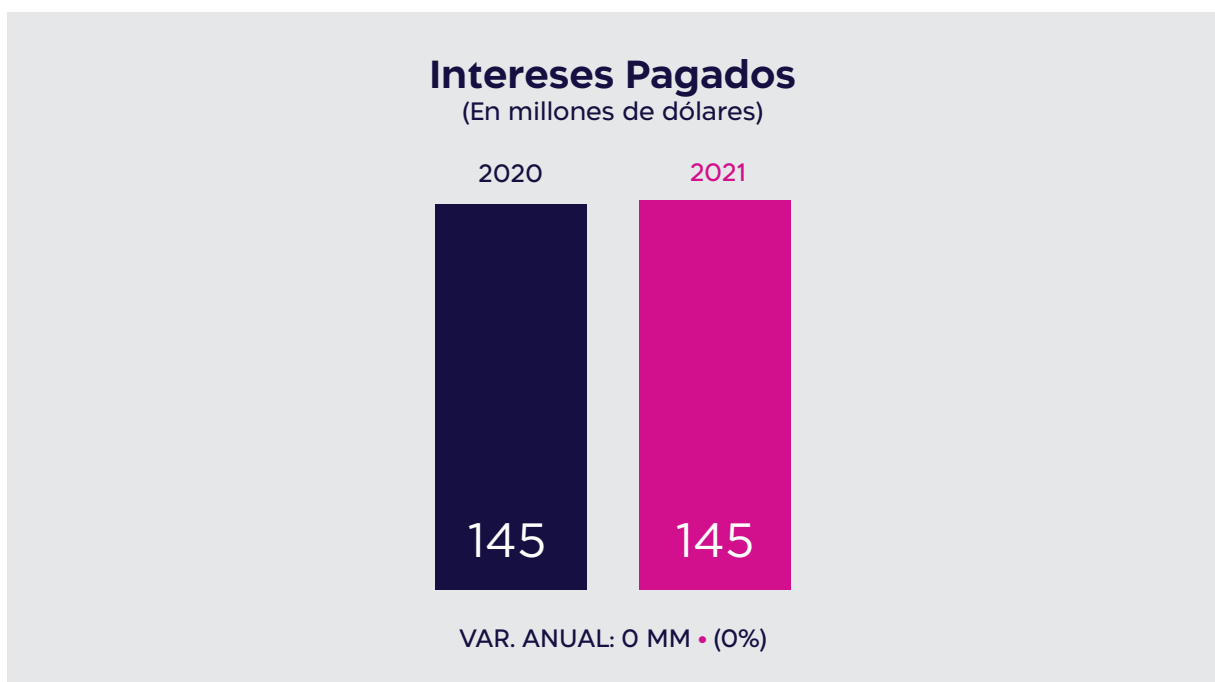
Los costos se ubicaron en US\$ 549 millones, es decir una disminución de 4%, en relación al período anterior. De este total, los costos más relevantes fueron: gastos de operación (34%), intereses pagados (26%) y provisiones (21%).



Los gastos de operación pasaron de US\$ 166 millones en el 2020 a US\$ 187 millones en el 2021, como consecuencia de ello nuestro indicador de eficiencia pasó de 32.27% a 35.36%.



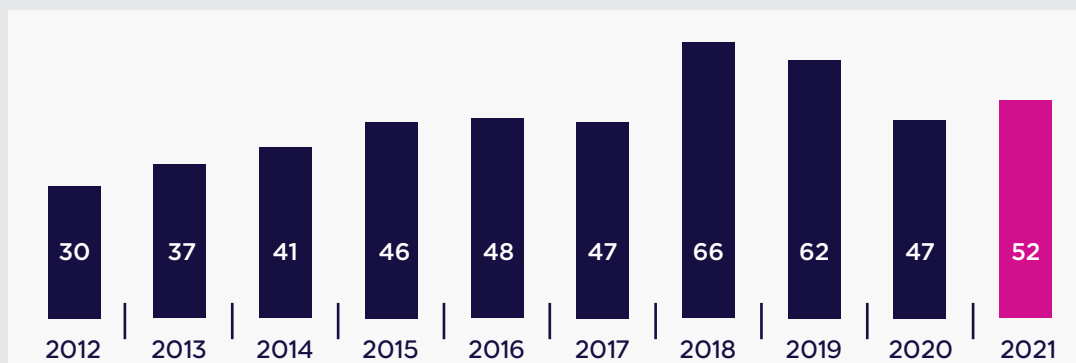
Los depósitos del público aumentaron US\$ 637 millones, sin embargo, los costos financieros se mantienen en US\$ 145 millones, la misma cifra que el año anterior. Esto como consecuencia del cambio de estructura de los depósitos (los depósitos a la vista pasaron del 61% al 64% de participación dentro del total) y por otro lado el exceso de liquidez en el sistema financiero ocasionó disminución de las tasas de interés en los depósitos a plazo.



Impuestos y Contribuciones

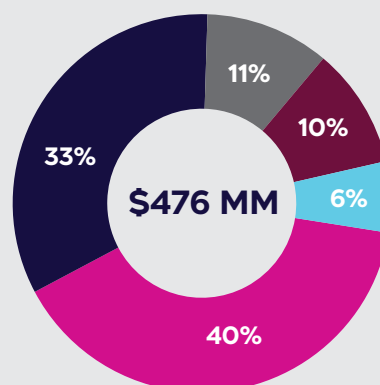
El total de impuestos y contribuciones al Estado en 2021 ascendió a US\$ 52 millones, cifra que representa el 70% del total de las utilidades netas del año (US\$ 74 millones).

Impuestos y contribuciones totales en los últimos 10 años: 476 millones de dólares



Estructura

- COSEDE - AGD / US\$ 189 MM
- IMPUESTO A LA RENTA / US\$ 158 MM
- IMPTO. ACTIVOS DEL EXTERIOR / US\$ 51 MM
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS / US\$ 49 MM
- OTROS IMPUESTOS / US\$ 29 MM



Contribuciones al Estado vs Dividendos en Efectivo 2012 -2021

(En millones de dólares)



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

A continuación, presentamos en sus principales líneas, el Estado de Pérdidas y Ganancias de Banco Guayaquil.

Estado de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre del 2021
(En miles de dólares)

CUENTA	DIC-20	DIC-21	VAR. ANUAL	VAR. %
INGRESOS	605,950	623,825	17,875	3%
INTERESES GANADOS	407,125	415,687	8,563	2%
INGRESOS POR SERVICIOS	103,402	124,655	21,253	21%
COMISIONES GANADAS	38,425	39,041	616	2%
OTROS INGRESOS	48,553	22,351	-26,202	-54%
UTILIDADES FINANCIERAS	7,858	21,351	13,494	172%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	588	740	152	26%
GASTOS	572,659	549,442	-23,217	-4%
GASTOS DE OPERACIÓN	166,231	187,467	21,236	13%
INTERESES CAUSADOS	145,004	144,809	-195	0%
PROVISIONES	177,256	114,010	-63,245	-36%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	47,066	51,868	4,802	10%
COMISIONES PAGADAS	23,602	27,935	4,333	18%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	7,571	15,419	7,848	104%
OTROS GASTOS	2,137	4,356	2,220	104%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	3,526	3,315	-212	-6%
OTROS GASTOS OPERACIONALES	266	261	-5	-2%
UTILIDAD NETA	33,290	74,383	41,092	123%

Estructura sobre el nivel de ingresos

Al 31 de diciembre del 2021

INGRESOS	100%	100%	0%
INTERESES GANADOS	67.2%	66.6%	3.3%
INGRESOS POR SERVICIOS	17.1%	20.0%	-6.4%
COMISIONES GANADAS	6.3%	6.3%	5.8%
OTROS INGRESOS	8.0%	3.6%	-1.9%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.3%	3.4%	-0.6%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.1%	0.1%	-0.1%
GASTOS	94.5%	88.1%	9.5%
GASTOS DE OPERACIÓN	27.4%	30.1%	17.5%
INTERESES CAUSADOS	23.9%	23.2%	-5.0%
PROVISIONES	29.3%	18.3%	4.6%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	7.8%	8.3%	-3.7%
COMISIONES PAGADAS	3.9%	4.5%	-0.9%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	1.2%	2.5%	-2.3%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	0.6%	0.5%	-0.5%
OTROS GASTOS	0.4%	0.7%	-0.1%
OTRAS GASTOS OPERACIONALES	0.0%	0.0%	0.0%
UTILIDAD NETA	5.5%	11.9%	-9.5%

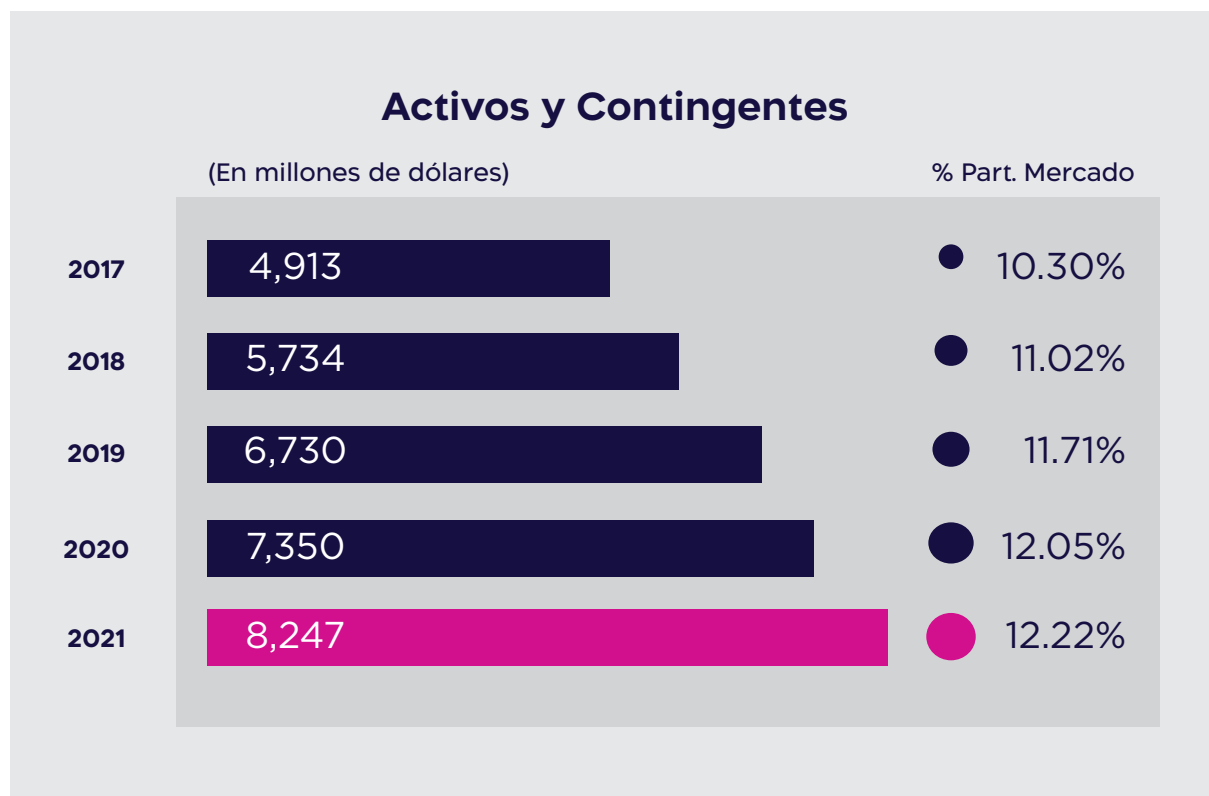
Un Banco que crece

Un Banco grande, líquido, sólido y solvente

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

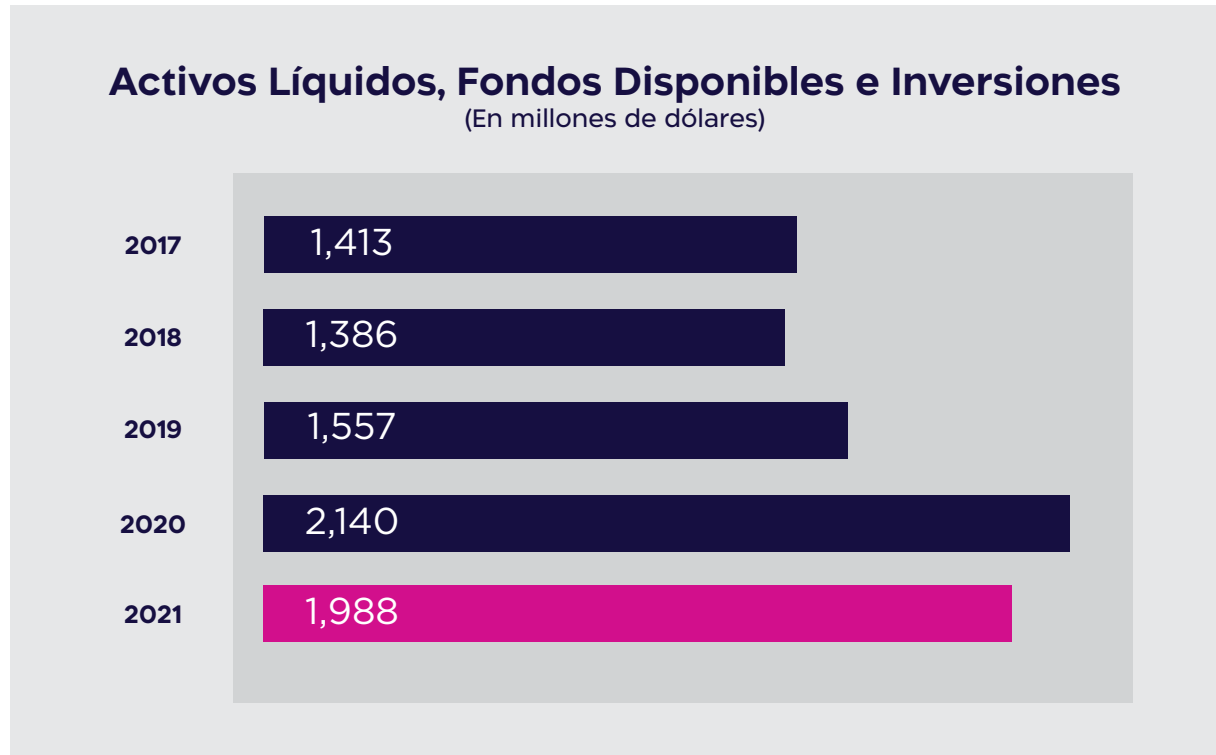
Activos + Contingentes

El total de Activos + Contingentes ascendió a US\$ 8,247 millones, con una participación de mercado de 12.22%. El crecimiento anual fue de US\$ 897 millones, es decir 12.21%, porcentaje superior al del sistema financiero que creció 10.69%.



Activos Líquidos

A diciembre del 2021, los activos líquidos (fondos disponibles e inversiones) alcanzaron los US\$ 1,988 millones, con una disminución anual de US\$ 152 millones. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 37.25%.



Financiando a los ecuatorianos

El Banco Guayaquil sigue creyendo en los ecuatorianos, en su capacidad de reinventarse y de aportar al crecimiento productivo de nuestro país, aún en medio de situaciones adversas.

Es por esto que, en el 2021 el monto total de la cartera de crédito más contingentes ascendió a US\$ 4,608 millones, un crecimiento de US\$ 754 millones en relación al año anterior y lo que representa un 19.56%, mientras que el sistema financiero creció 13.85%.

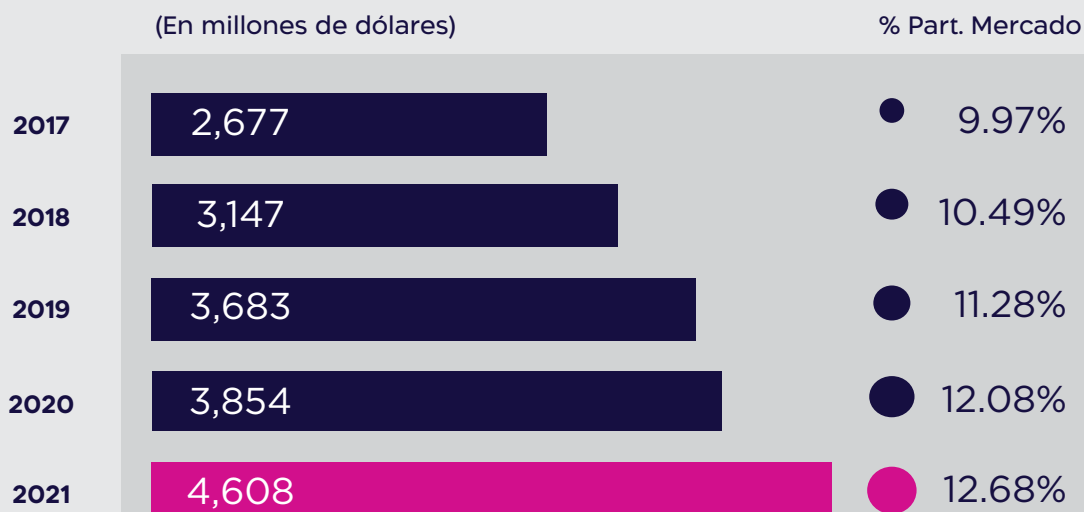
Portafolio de Crédito

Apoyando a la reactivación económica del país, Banco Guayaquil mantuvo su compromiso con los clientes, otorgándoles créditos para financiar sus proyectos.

Lo demuestra el crecimiento de su portafolio de crédito en US\$ 754 millones, obteniendo así un saldo al término del período de US\$ 4,608 millones.

En este rubro, su participación del mercado pasó al 12.68%.

Portafolio de Crédito



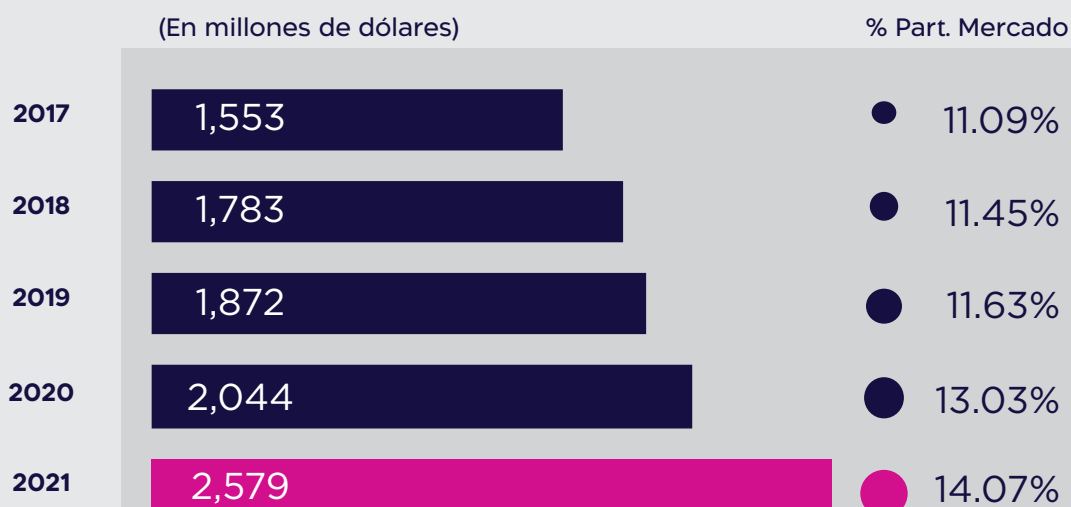
Aporte a la producción de las empresas

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

Durante el período 2021, Banco Guayaquil continuó impulsando el desarrollo del sector empresarial ecuatoriano por medio del crédito y la prestación de múltiples servicios financieros.

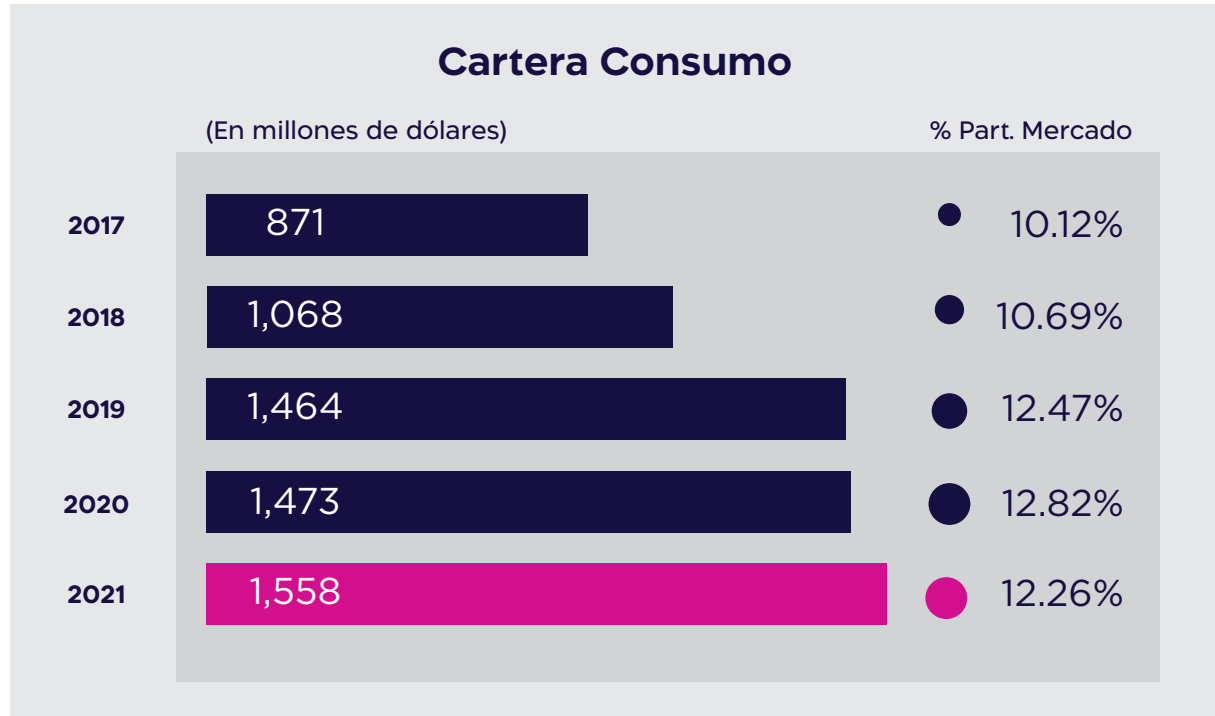
En diciembre del 2021, el crédito comercial que incluye contingentes tuvo un saldo de US\$ 2,579 millones. Esto representa una variación anual de US\$ 535 millones, es decir un incremento del 26.15%, porcentaje que supera los resultados obtenidos del sistema financiero que se mantiene en 16.88%. De esta manera, el Banco cerró este período con una participación de mercado en créditos comerciales de 14.07%.

Cartera Comercial + Contingentes



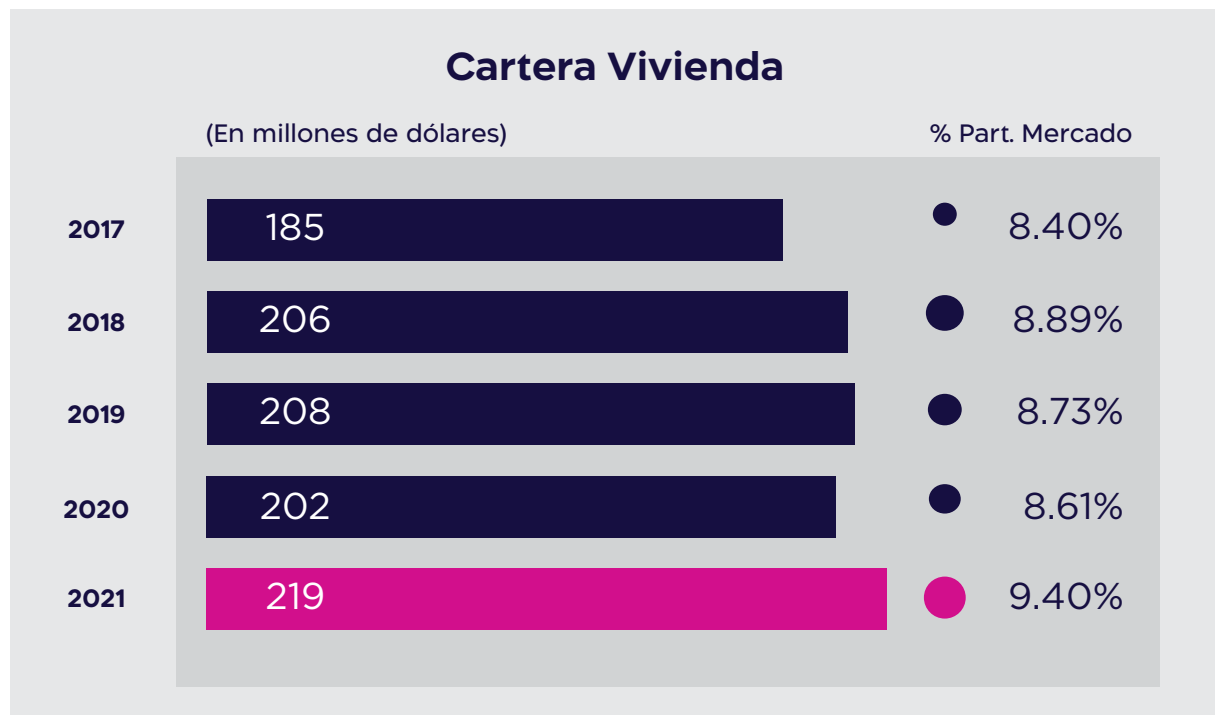
Cumpliendo los sueños de nuestros clientes

El saldo del crédito de consumo ascendió a US\$ 1,558 millones, mostrando un crecimiento anual de US\$ 85 millones, es decir 5.80% inferior al sistema financiero que creció el 10.63%. Con este desempeño, Banco Guayaquil cerró el año con una participación de 12.26%.



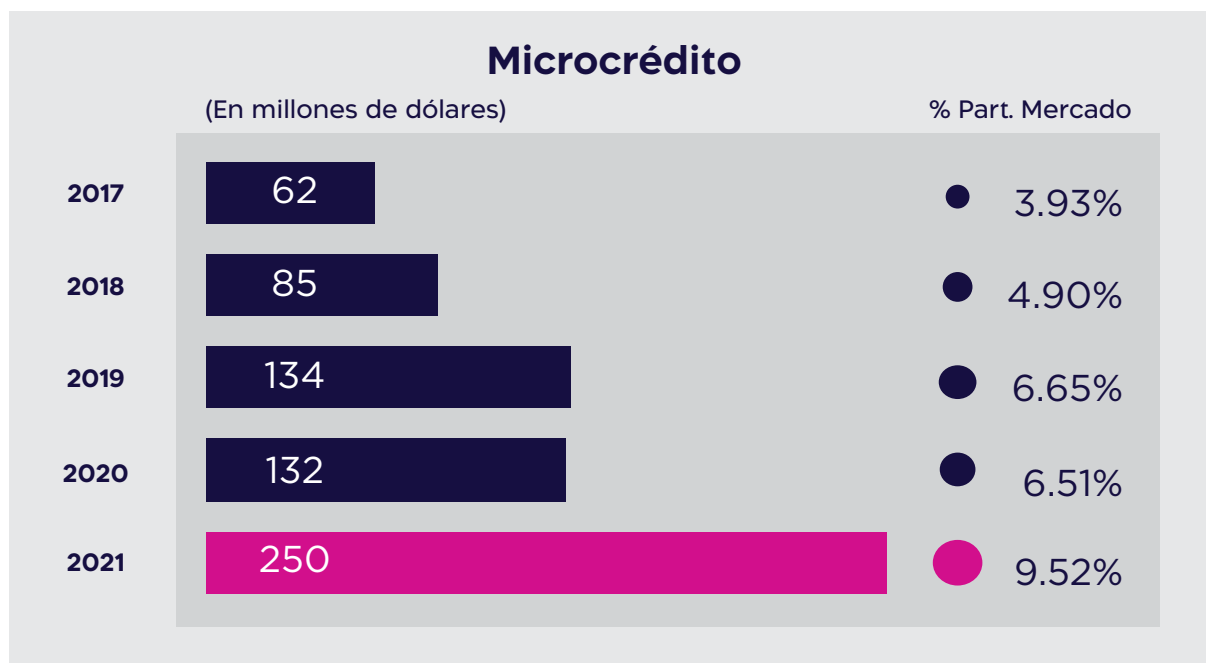
Financiando nuevos hogares

El saldo del crédito de vivienda al 31 de diciembre del 2021 también mostró un aumento frente al 2020. Se ubicó en US\$ 219 millones, es decir un crecimiento anual del 8.33%, lo cual le permitió al banco cerrar el año con una participación de mercado de 9.76 %.



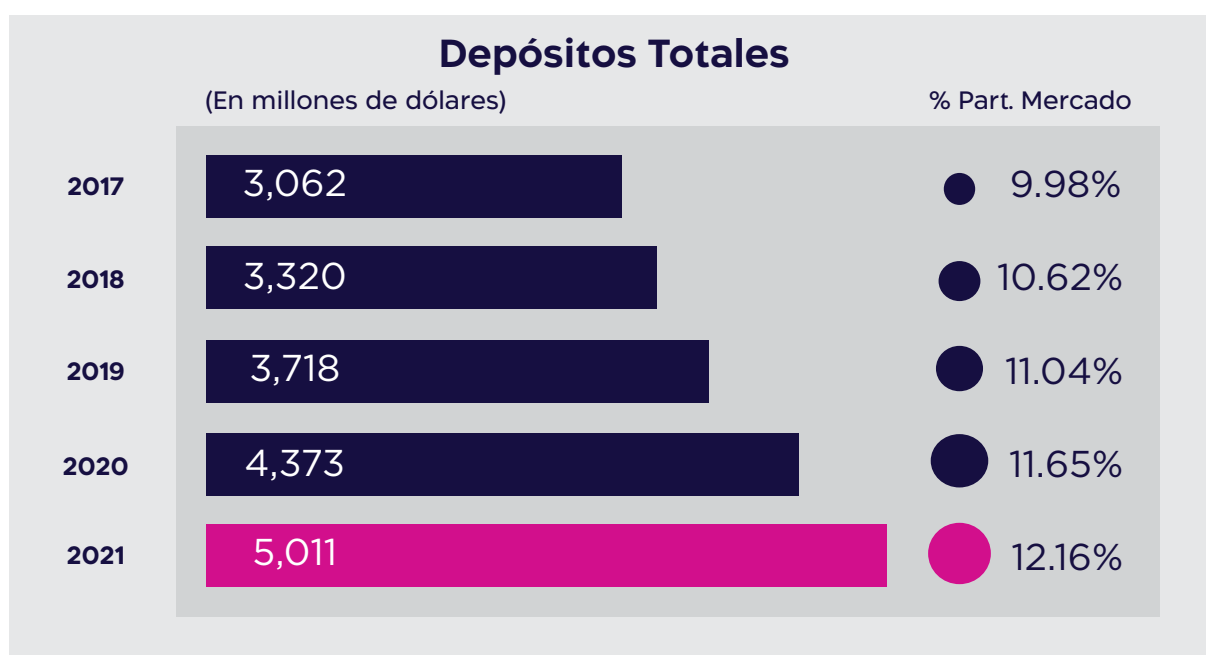
Microcrédito para pequeños emprendedores con grandes metas

Durante este año, Banco Guayaquil fomentó la reactivación económica para emprendedores de pequeños negocios. Esto se refleja en el crecimiento de la entrega de 28,059 nuevos microcréditos, reflejando un crecimiento significativo del 98% respecto al año anterior. El saldo de la cartera se ubicó en US\$ 250 millones, lo que representó un incremento del 89.79% en relación a diciembre de 2020.



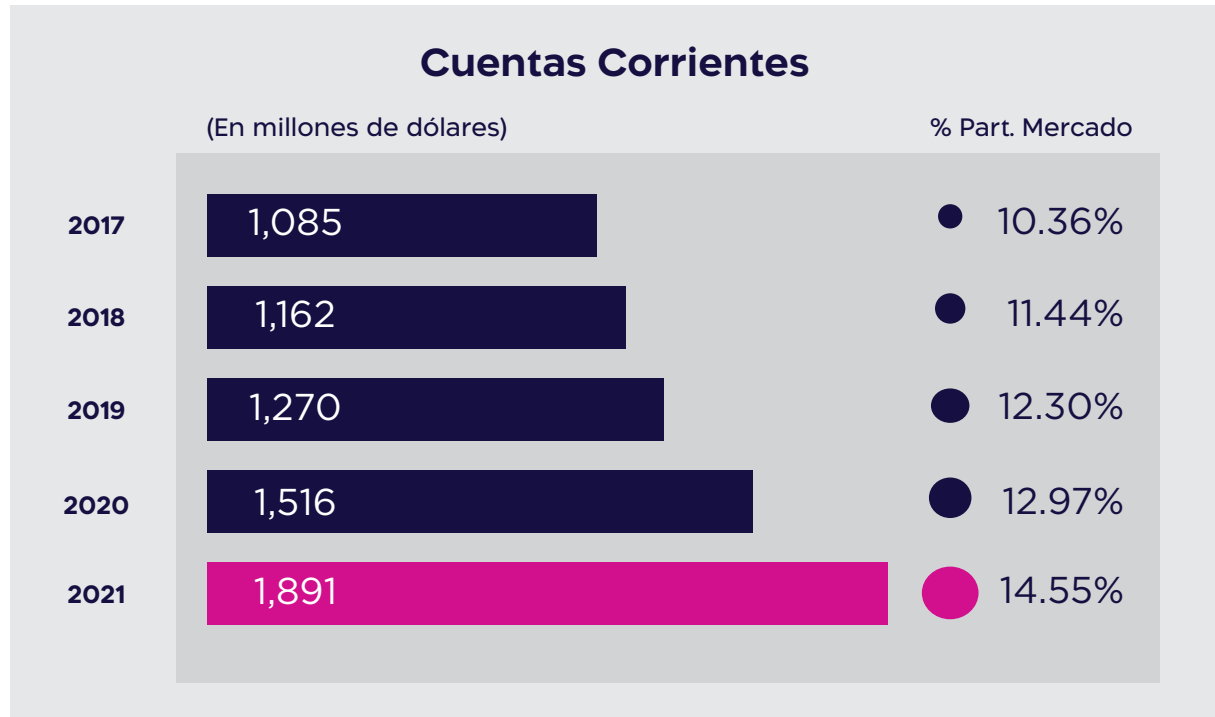
Depósitos del público, sinónimo de confianza de nuestros clientes

Con un saldo de US\$ 5,011 millones y un crecimiento anual de US\$ 637 millones, es decir 14.58%, Banco Guayaquil logró un porcentaje superior al sistema financiero que creció en 9.80%. Así mismo, logró un crecimiento en su cuota de mercado luego de pasar del 11.65% en 2020 a 12.16% en 2021, con lo cual escaló al Top 3 de los bancos más grandes del país. Estas cifras son el reflejo de la fidelización y confianza de los clientes de Banco Guayaquil.



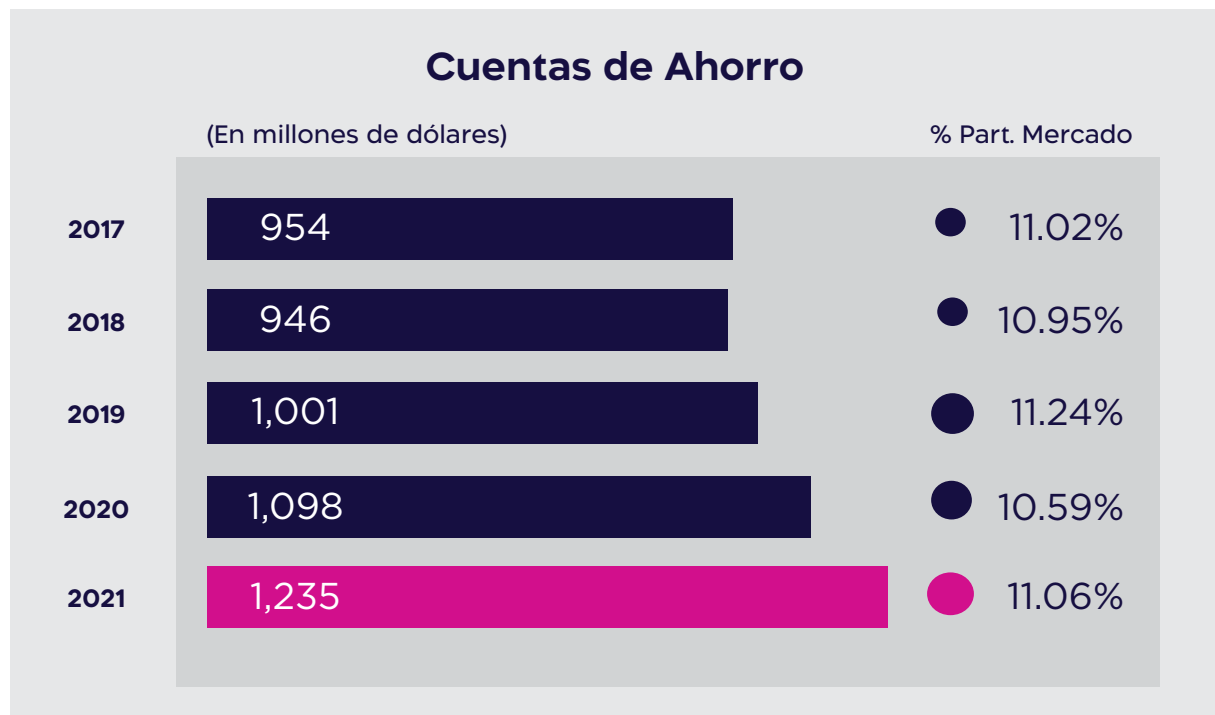
Cuentas Corrientes

El saldo de los depósitos monetarios al 31 de diciembre de 2021 ascendió a US\$ 1,891 millones. Esta cifra representa un crecimiento anual de US\$ 375 millones, con una variación de 24.75%, mayor a la del sistema bancario (11.20%). Este buen resultado permitió que la participación de mercado del Banco pase de 12.97% a 14.55%.



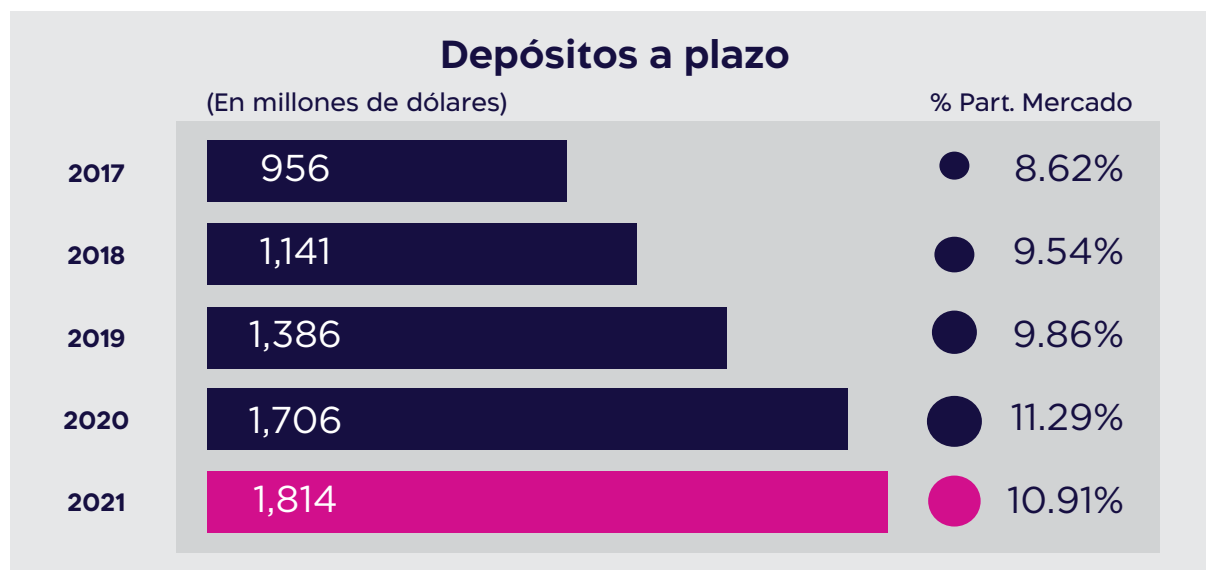
Cuentas de Ahorro

Los depósitos de ahorro de Banco Guayaquil a diciembre del 2021, presentaron un saldo de US\$ 1,235 millones, con lo cual su participación de mercado en este período fue de 11.06%.



Depósitos a plazo

El saldo de los depósitos a plazo ascendió a US\$ 1,814 millones a diciembre del 2021. Es decir, presentaron un crecimiento anual de US\$ 108 millones de dólares, con una variación de 6.35%. La participación de mercado del Banco fue de 10.91%.



Un patrimonio que demuestra solvencia

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

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

Banco Guayaquil es una empresa que constantemente ha impulsado el aumento de capital en efectivo y ha reinvertido sus utilidades con la finalidad de tener niveles de solvencia prudenciales y por encima de la norma legal, dándole una capacidad operativa superior, en beneficios de nuestros clientes. Al 31 de diciembre del 2021, el patrimonio del Banco se situó en US\$ 602 millones.



Balance General

Al 31 de diciembre del 2021
(En miles de dólares)

CUENTA	Dic-20	Dic-21	VAR. ANUAL	VAR. %
ACTIVOS	5,761,260	6,364,653	603,394	10%
FONDOS DISPONIBLES	1,004,165	1,010,882	6,716	1%
INVERSIONES	1,135,596	977,440	-158,156	-14%
CARTERA DE CRÉDITOS	3,282,941	3,992,819	709,878	22%
CUENTAS POR COBRAR	71,122	66,558	-4,564	-6%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	4,995	25,220	20,225	405%
PROPIEDADES Y EQUIPO	127,337	111,070	-16,267	-13%
OTROS ACTIVOS	135,103	180,665	45,562	34%
PASIVOS	5,225,863	5,762,317	536,454	10%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	4,373,171	5,010,624	637,454	15%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	23,348	50,129	26,782	115%
CUENTAS POR PAGAR	173,331	173,983	653	0%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	590,584	458,091	-132,493	-22%
OBLIG. CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	43,931	49,975	6,044	14%
VALORES EN CIRCULACIÓN Y OTROS PAS.	21,499	19,514	-1,985	-9%
PATRIMONIO	535,397	602,337	66,940	13%
CAPITAL SOCIAL	428,265	449,900	21,635	5%
RESERVAS	69,454	72,784	3,330	5%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	4,388	5,270	882	20%
RESULTADOS	33,290	74,383	41,092	123%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	5,761,260	6,364,653	603,394	10%
CONTINGENTES NETOS	1,588,482	1,882,521	294,039	19%
TOTAL ACTIVOS + CONTINGENTES NETOS	7,349,742	8,247,175	897,433	12%

Principales Indicadores



Un Banco líquido

El indicador de liquidez

37.25%

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



Un Banco rentable sobre activos

El ROA mide el rendimiento de los activos calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del activo promedio del año. El Banco Guayaquil obtuvo un indicador ROA del

1.17%



Un Banco solvente

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

14.62%

es decir, 5.62% más sobre el requerimiento legal.

Esto representa un superávit de patrimonio de US\$ 274 millones.



Un Banco con buena cartera

El indicador de morosidad mide las operaciones que al momento del vencimiento no han sido canceladas o renovadas por parte de los clientes. Al 31 de diciembre del 2021, el indicador de morosidad es de

1.12%

presentando una disminución de 0.60%, respecto al año anterior.



Un Banco eficiente

El indicador de costos operativos sobre ventas muestra la participación de los gastos operacionales en la generación de negocios. A diciembre del 2021, el indicador fue del

35.36%



Un Banco con provisiones

A diciembre del 2021, las provisiones de cartera constituidas por Banco Guayaquil representan el

390.06%

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

834.88%

superior al promedio del sistema financiero que cerró con un índice de 520.04%.



Un Banco rentable sobre patrimonio

El indicador ROE mide el rendimiento patrimonial calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del patrimonio. A diciembre del 2021, el ROE fue del

14.09%

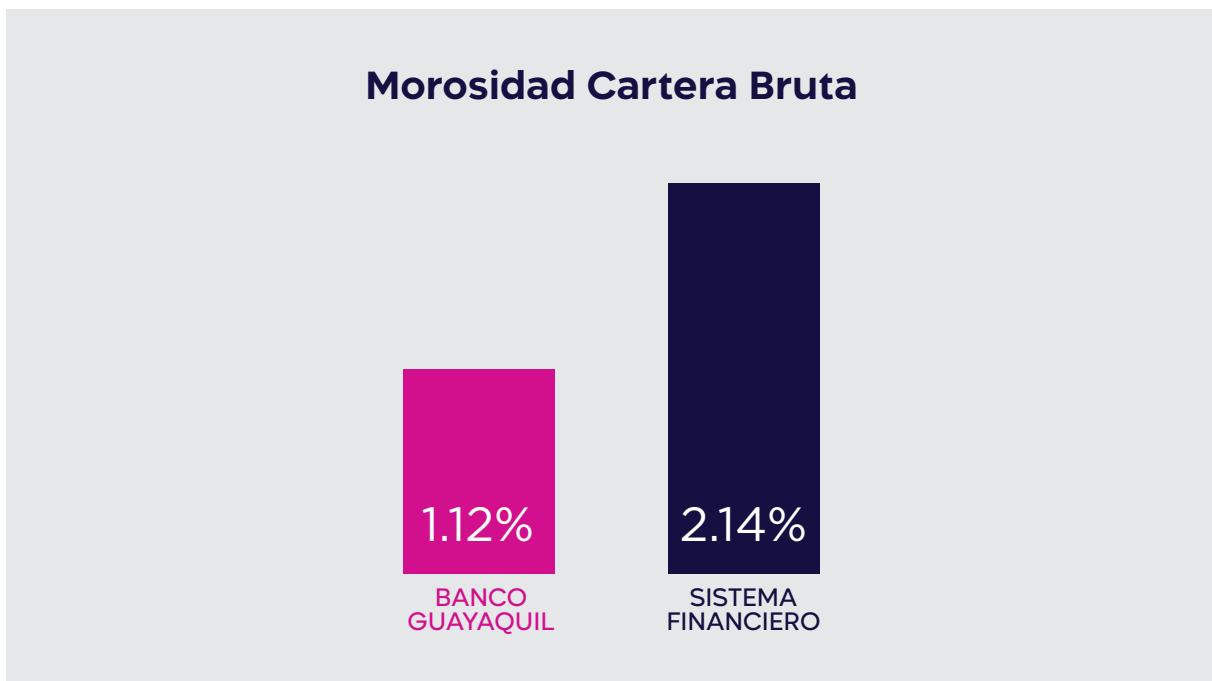
Administración de Riesgo Integral

Gestión de riesgo crediticio

Durante el año 2021, Banco Guayaquil actualizó sus estrategias, políticas y metodologías con el fin de potenciar la colocación de créditos manteniendo un adecuado equilibrio entre riesgo y rentabilidad, lo que permitió mantener óptimos estándares de calidad crediticia.

Morosidad

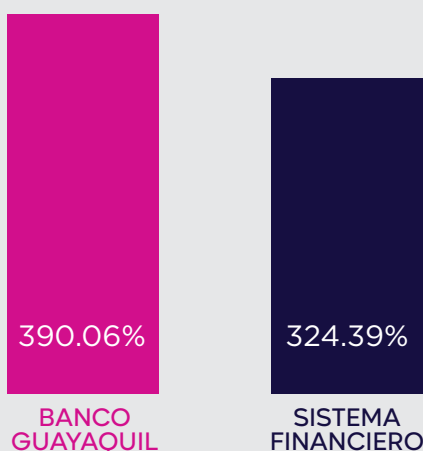
La prudencia en la selección y calificación de los clientes del portafolio de crédito que ha caracterizado la gestión de riesgo del Banco Guayaquil, permitió que, pese al complejo entorno económico producto de la pandemia, los indicadores de morosidad del portafolio de crédito total y por segmento se ubiquen en posición favorable en comparación con el sistema financiero.



Cobertura del portafolio

Al 31 de diciembre del 2021, el riesgo crediticio de la cartera improductiva se encuentra cubierto con adecuadas provisiones.

Cobertura del Portafolio



Cartera por calificación de riesgo

La calidad del portafolio crediticio se refleja en su calificación de riesgo; para el caso del Banco Guayaquil, solamente el 1.46% de su cartera se considera improductiva al ubicarse en categorías de riesgo deficiente, dudoso recaudo y pérdida. Es decir, el 98.54% del portafolio de crédito del banco presenta un adecuado perfil de riesgo.

Calificación de Portafolio de Crédito

Al 31 de diciembre del 2021
(En miles de dólares)

CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	4,438,120,790	50,121,569	50,215,034
DIGNO DE MENCIÓN	110,918,885	5,311,078	5,311,078
DEFICIENTE	21,154,870	11,687,495	11,687,495
DUDOSO RECAUDO	20,548,829	19,694,421	19,649,421
PÉRDIDA	25,565,948	25,525,035	25,525,035
TOTALES	4,616,309,321	112,339,598	112,433,063

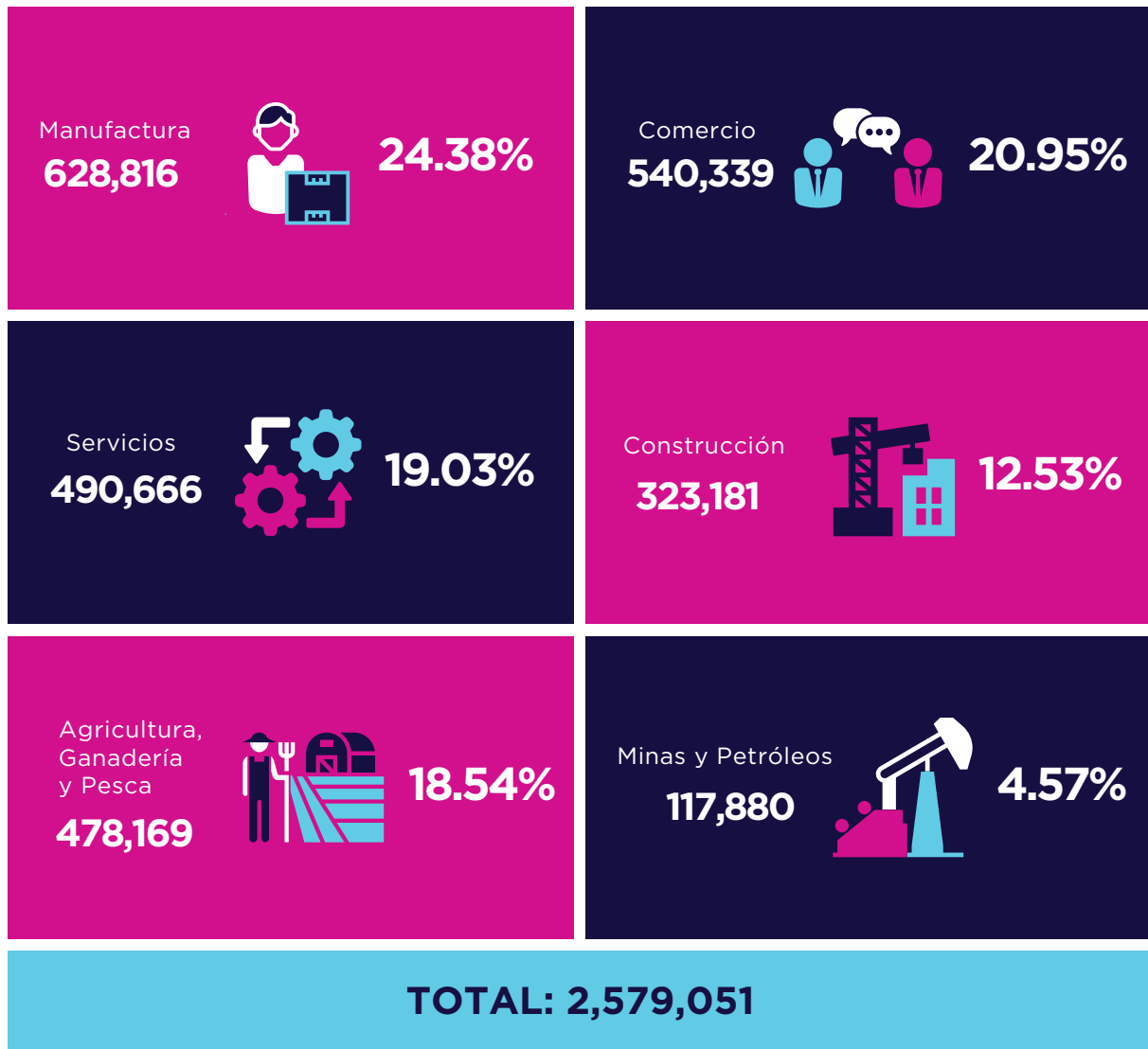
Para efectos del cálculo de las provisiones requeridas netas, la SBS no contempla las provisiones genéricas voluntarios y anticíclicas que al 31 de diciembre del 2021 ascienden a US\$ 81.6 Millones.

Cartera comercial por sector económico

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

Crédito Comercial

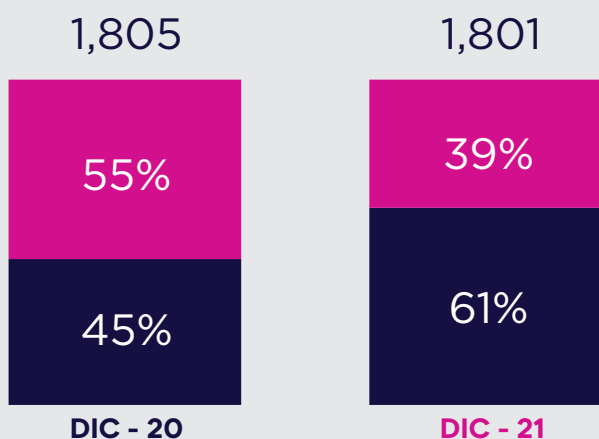
Al 31 de diciembre del 2021
(En miles de dólares)



Gestión de riesgo de liquidez

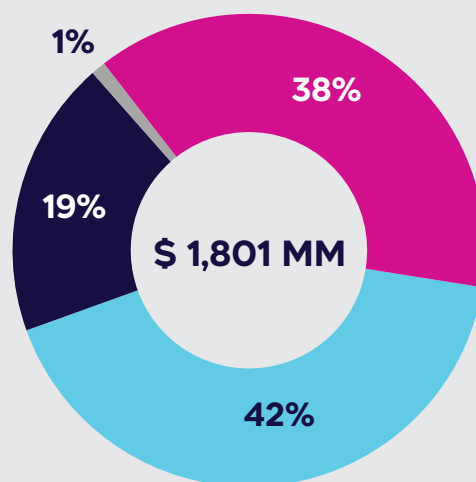
La liquidez se mantiene como uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. En 2021, este indicador alcanzó el 37.25%. De esta manera, el Banco mantiene óptimos niveles que superan en 8.63% al indicador promedio del sistema financiero.

Liquidez Total



Estructura de la Liquidez Total

- CAJA - BANCO CENTRAL / US\$ 762 MM
- INVERSIONES LOCALES / US\$ 333 MM
- DEPÓSITOS EN EL EXTERIOR / US\$ 22 MM
- INVERSIONES EN EL EXTERIOR / US\$ 684 MM



Gestión de riesgo operacional

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

Al 31 de diciembre del 2021
% pérdidas por factor de RO vs Patrimonio Técnico





Datos a destacar

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

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



Sueldos y Utilidades

US\$ 80,442,664

Se canceló US\$ 80 millones en sueldos y utilidades para un total de 2,989 colaboradores durante el año 2021.



Proveedores

US\$ 84,960,942

El Banco expandió sus alianzas estratégicas en el 2021 al contar con 341 proveedores, que facturaron US\$ 85 millones. El 96% de esos proveedores son empresas nacionales.



Impuestos

US\$ 51,868,432

El total de impuestos y contribuciones al Estado que pagó el Banco Guayaquil fue de US\$ 51.9 millones, equivalentes al 70% de las utilidades netas del ejercicio.



Clientes

2,696,139

En 2021, 49 mil nuevos clientes se incorporaron a la comunidad de Banco Guayaquil.



Crédito Personas

US\$ 1,924,697,910

Se financió los sueños de 505,687 ecuatorianos, otorgándoles créditos por US\$ 1,925 millones.



Crédito Comercial

US\$ 4,177,070,101

Con el fin de incentivar el desarrollo de la economía ecuatoriana, se otorgaron créditos al sector comercial que incluye los segmentos Corporativo, Empresarial y PYME.

En el año 2021 se colocaron 36,931 créditos para este sector productivo.



Microcrédito

US\$ 177,582,311

Durante 2021 se financiaron 28,059 proyectos de microempresarios, con el propósito de incentivar las actividades de los negocios a pequeña escala.



Crédito de Vivienda

US\$ 75,982,472

Banco Guayaquil contribuyó a que 572 familias tengan una casa propia con créditos de vivienda, por un monto de US\$ 76 millones.



Créditos Educativos

US\$ 574,865

Banco Guayaquil concedió 51 créditos a estudiantes para que continúen con sus estudios de postgrado, por un monto de US\$ 575 mil.



Entorno

Entorno Internacional

La pandemia se mantuvo a nivel global durante 2021. La cepa dominante fue la Delta, más mortífera que las anteriores, a tal punto que, a pesar de la vacunación masiva, las estadísticas oficiales reportan 3,4 millones de fallecimientos por Covid-19, frente a los 1,9 millones en 2020, un total de 5,4 millones en los dos años. Los estimados extraoficiales de fallecimientos por encima de la norma son de 13,1 millones en 2021 frente a 5,6 millones en 2020, para un total de 18,7 millones de decesos.

A pesar del mayor número de fallecimientos en 2021, los distintos países optaron por suavizar las restricciones a la movilidad, para estimular el crecimiento económico. En consecuencia, la economía mundial que en 2020 se redujo en 3.1%, en 2021 se habría expandido 5.9%, según estimaciones del Fondo Monetario Internacional.

China, la única economía grande que incrementó en 2020, para 2021 habría retomado un muy fuerte ritmo de crecimiento con 8.0%. La economía de EE.UU., con 5.2%, habría recuperado lo perdido en 2020, de la misma forma le pasó a India con un 9.5% de crecimiento anual. Caso contrario ocurrió en Europa y Japón que, a pesar del aumento del PIB del 5% y 2.4% respectivamente, no alcanzaron a recobrar lo del año anterior. En cuanto a América Latina, el crecimiento en 2021 se estima en 6.3%, frente a -7.0% de contracción en 2020.

Para 2021, la persistencia de la pandemia impidió la reactivación en las actividades que requieren contacto personal, como las de hotelería, restaurantes y transporte aéreo, lo cual dificulta la plena recuperación del empleo perdido. La población que había recibido el apoyo de sus gobiernos se volcó a la compra de productos, más no así de servicios que permanecen deprimidos. Se generó un crecimiento de la demanda de productos de consumo por encima de lo previsto, y ni las fábricas cerradas ni las navieras pudieron responder adecuadamente.

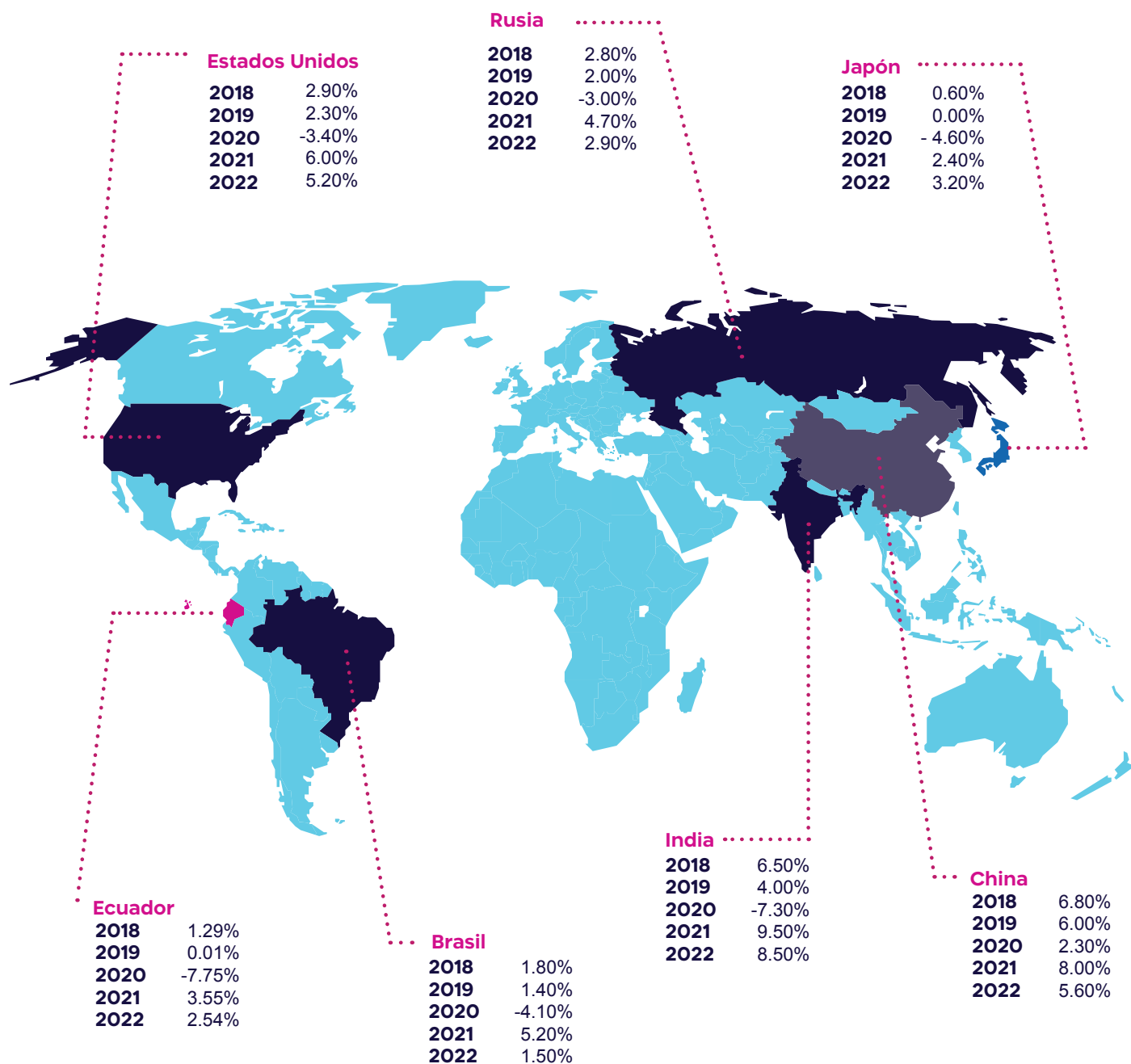
Desde el segundo semestre la recuperación se desacelera por la falta de productos, entre ellos microprocesadores, fertilizantes, papel, y por el alza de los costos de transporte marítimo. La inflación se ha hecho presente en las principales economías del mundo. A noviembre, el IPC de los EE.UU. aumentó 6.8%, la Eurozona 4.9%, pero no así China, 1.0%.

Desde junio, el dólar se apreció sostenidamente terminando el 2021 en US\$ 1.13 por euro, apreciación del 8% frente a US\$ 1.23 por euro a inicios de 2021. Frente al renminbi chino se depreció 2.6%.

En 2021 con el rebote de la economía hubo una recuperación del consumo de materias primas, y con ella alza de precios. El crudo WTI habría promediado US\$ 68 el barril, alza sustancial frente a US\$ 39 en 2020.

PIB Mundial

Países Seleccionados



Zona Euro

2018	1.90%
2019	1.50%
2020	-6.30%
2021	5.00%
2022	4.30%

Oriente Medio y África del Norte

2018	2.20%
2019	1.50%
2020	-2.80%
2021	4.10%
2022	4.10%

África Subsahariana

2018	3.30%
2019	3.10%
2020	-1.70%
2021	3.70%
2022	3.80%

Ecuador en cifras

En el 2021, Ecuador inició el año con un decrecimiento económico y un alto desempleo; consecuencia de la pandemia COVID-19 y sus nuevas variantes, así como de las deficientes medidas de mitigación del gobierno saliente. Ya en mayo, bajo el régimen del nuevo presidente de la República, se promovió un plan masivo de vacunación, que logró controlar la deplorable situación de salud y económica que se atravesaba.

Actualmente, de acuerdo a las estadísticas oficiales, existen registradas 12.6 millones de personas vacunadas, lo que representa un 71.2% de la población. La efectividad del plan de vacunación bajó la intensidad de la pandemia: Se evitó volver a la cuarentena, y permitió atenuar las medidas de distanciamiento social, lo que incidió en la recuperación económica, superior al estimado inicial.

Es así como el Banco Central estima un crecimiento del 3.5% de la economía en 2021, luego de una contracción de -7.8% en 2020. Sin embargo, el PIB no recuperaría ni la mitad de lo perdido en 2020, que vino luego de 0% de crecimiento en 2019.

Dicha recuperación vino sobre todo por el lado de consumo de hogares con 4.6%, frente a solo 2.6% de la formación de capital; el consumo de las administraciones públicas habría bajado 0.3%.

Las exportaciones se recuperan 4.7%, alza menos pronunciada que el de las importaciones. Esto fue reflejo de la recuperación de varios sectores de la economía: El sector no petrolero, pesca (excepto camarón) registra el mejor desempeño con 13.9%. La acuicultura y pesca de camarón tuvieron un crecimiento de 10.9%; en 2019 fue de 14.6%, en 2020 se desaceleró a 5.2% debido a las restricciones en la China su principal mercado. La industria camaronera del Ecuador culmina 2021 como la mayor del mundo.

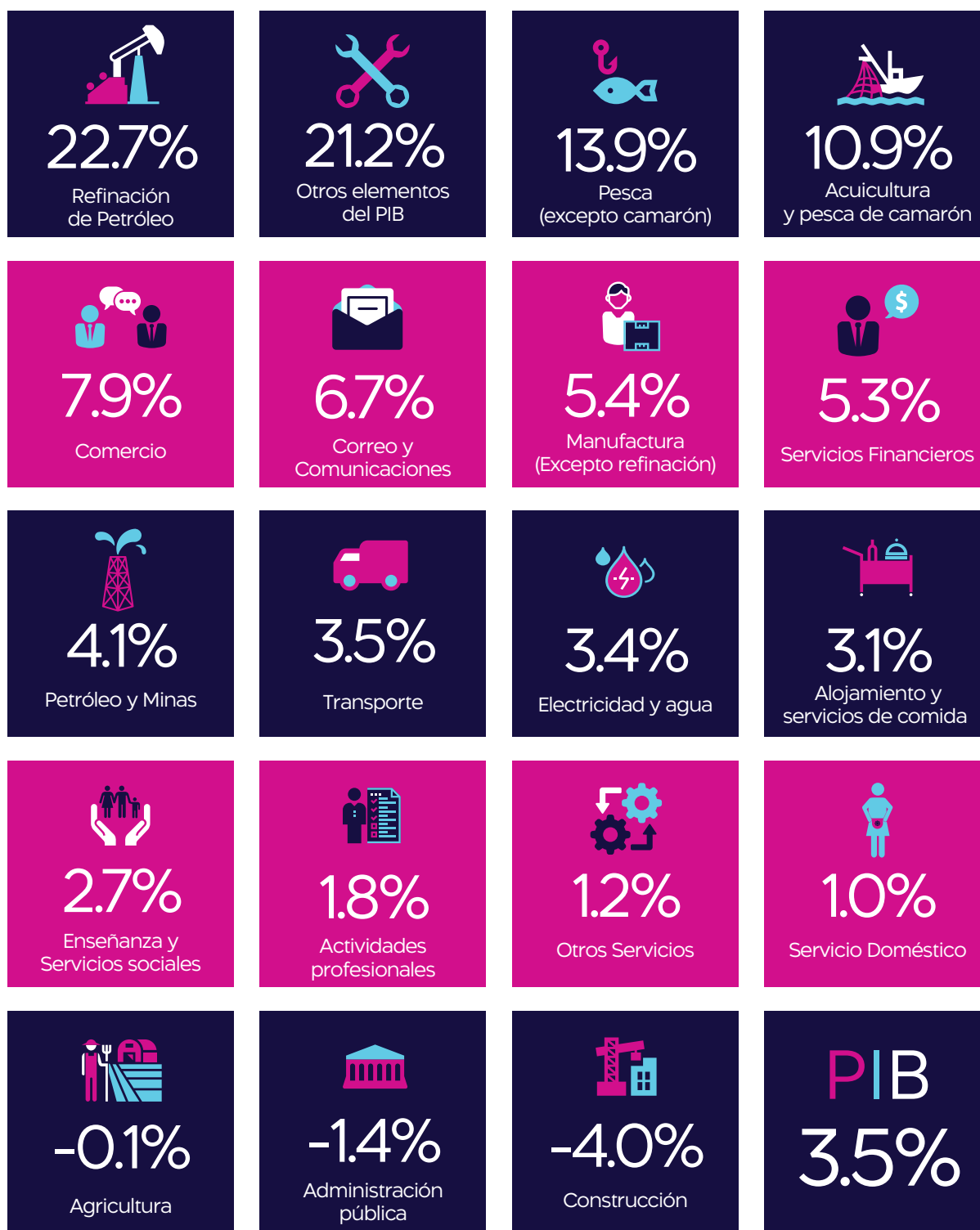
Por encima del promedio también crecieron: Comercio (7.9%), correo y telecomunicaciones (6.7%), manufacturas (5.4%) y servicios financieros (5.3%). El transporte, afectado por restricciones de movilidad, se recupera 3.5%, el promedio de la economía.

Las previsiones oficiales son que los demás sectores tuvieron una recuperación menor; entre estos predominan los servicios que requieren contacto personal: enseñanza y servicios sociales (2.1%), alojamiento y comida (3.1%) y sobre todo el servicio doméstico (1.0%).

La construcción, a la que la recesión vinculada a la pandemia afectó cuando ya se encontraba deprimida, descendió aún más (-4%). La agricultura (-0.1%) viene contrayéndose por cuatro años consecutivos.

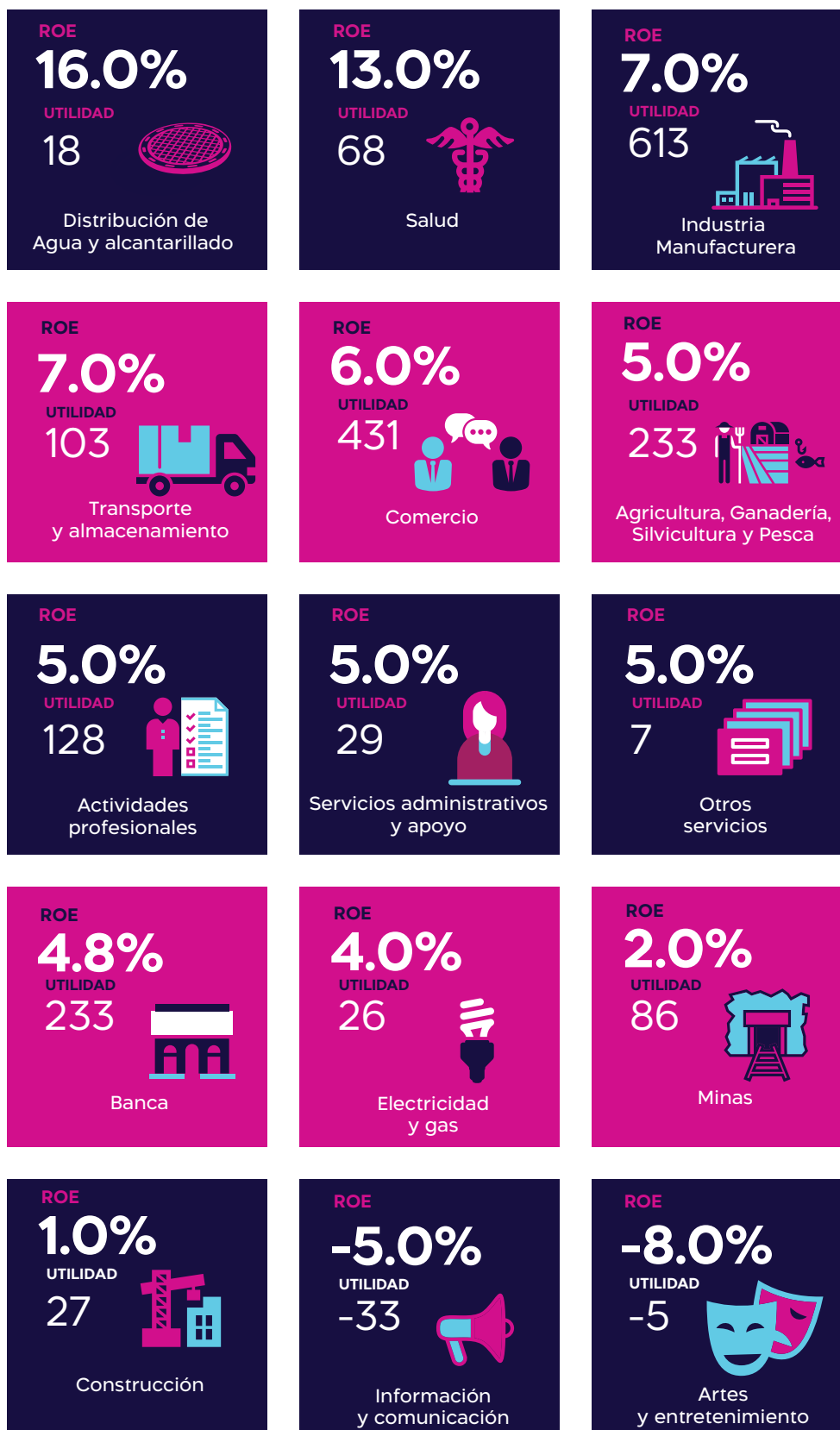
Variación PIB por sector económico

Crecimientos en valores constantes



ROE y rentabilidad por sector económico

En millones de dólares
Actualizado a 2020



Situación Fiscal

En los primeros 9 meses del año, para los que hay datos, la situación fiscal, tomando la medida más amplia del sector público, mejoró en US\$ 4,344 millones. Para los primeros 9 meses hubo un leve superávit de US\$ 1.3 mil millones; el último trimestre suele ser deficitario: en el cuarto trimestre de 2020 hubo un déficit de US\$ 3.1 mil millones.

La mejor situación fiscal se debe sobre todo a los mayores ingresos petroleros, que crecen en US\$ 4,064 millones. En segundo lugar, la restructuración de la deuda permite reducir los intereses externos en US\$ 1,449 millones. Los ingresos tributarios y afines aportan US\$ 1,276 millones.

El incremento en esos ingresos y el ahorro en gastos financieros compensa con creces el incremento en gastos de capital por US\$ 1,435 millones y en la compra de bienes y servicios por US\$ 1,161 millones.

Por el lado de los combustibles, subieron los ingresos en US\$ 1.8 mil millones debido a la reducción del subsidio a la gasolina y el diésel. En el período de enero a noviembre, Petroecuador despachó combustibles valorados en US\$ 4.8 mil millones, alza de 61% sobre el valor de un año atrás. Pero estos mayores ingresos solo permitieron atender el aumento del costo de las importaciones en US\$ 1.4 mil millones (a octubre), fruto del alza del precio del petróleo. A octubre de 2021, Petroecuador importó combustibles por US\$ 3,333 millones, incremento del 72% frente al año anterior.

El hecho más trascendente en materia fiscal en 2021 fue el entendimiento entre autoridades nacionales y el Fondo Monetario para afinar las metas y medidas para reducir el déficit fiscal, para acomodar tanto las preferencias del Gobierno en cuanto a medidas, como el impacto de la pandemia.

El Gobierno no optó por el incremento del IVA en 3%, como constaba en el acuerdo firmado por el Gobierno de Lenín Moreno, y más bien amplió la nómina de productos de consumo popular exentos. En su lugar, se estableció un aumento del Impuesto a la Renta para las personas naturales de mayores recursos, con vigencia para la renta de 2022 y que se declara en 2023. Para apalancar la situación fiscal de 2022, se incorporó un impuesto temporal a los contribuyentes de mayor patrimonio, tanto sociedades como personas naturales.

La Asamblea no aprobó el proyecto de Ley Orgánica de Desarrollo Económico y Sostenibilidad Fiscal del que formó parte la propuesta tributaria, pero tampoco lo negó, con lo que entró en vigencia por el Ministerio de la Ley.

Operaciones del sector público no financiero

A septiembre 2021
(En millones de dólares)

	SEPT. 2020	SEPT. 2021	MONTO	VAR. %
INGRESOS	23,589	28,929	5,340	22.64%
PETROLEROS	5,561	9,626	4,064	73.08%
POR EXPORTACIONES	5,561	9,626	4,064	73.08%
NO PETROLEROS	18,027	19,303	1,276	7.08%
CONTRIBUCIONES SEGURIDAD SOCIAL	3,968	4,616	649	16.35%
IVA	3,800	4,387	588	15.46%
A LA RENTA	3,313	2,995	-317	-9.58%
ARANCELARIOS	654	884	229	35.05%
OTROS	6,293	6,421	128	2.03%
GASTOS	26,587	27,583	996	3.75%
GASTOS CORRIENTES	22,382	21,833	-549	-2.45%
INTERESES	2,536	1,133	-1,403	-55.32%
SUELDOS	7,329	6,933	-396	-5.40%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	7,089	8,249	1,160	16.37%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	4,338	4,642	304	7.00%
OTROS	1,090	877	-213	-19.58%
GASTOS DE CAPITAL	4,205	5,750	1,545	36.74%
GOBIERNOS SECCIONALES	1,027	1,507	480	46.69%
OTROS	3,178	4,243	1,065	33.52%
RESULTADO GLOBAL	-2,998	1,346	4,344	-144.91%
RESULTADO PRIMARIO	-461	2,479	2,940	-637.22%

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

Sector Externo

En los primeros diez meses del año, las exportaciones crecen 30.9%, de las cuales las petroleras incluyendo combustibles suben 78.4%, al haber subido el precio del petróleo.

Las exportaciones de los rubros primarios más importantes: banano, flores, camarón y otros productos del mar, crecen 11.9% y el resto de las exportaciones no petroleras crecen en 19.9%.

Total de Exportaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS		TOTAL EXPORTACIONES
		CLASIFICADOS	OTROS	
DIC. 16	5,459	7,069	4,270	16,798
DIC. 17	6,920	8,100	4,073	19,092
DIC. 18	8,802	8,524	4,302	21,628
DIC. 19	8,680	9,287	4,363	22,329
DIC. 20	5,250	9,537	5,439	20,227
DIC. 21 (*)	7,491	8,957	5,111	21,558
CRECIMIENTO OCT. 2021 VS OCT. 2020	78.43%	11.97%	19.96%	30.99%

(*) Cifras al mes de octubre 2021

FUENTE: Banco Central del Ecuador

Las importaciones crecieron 40.1% en los diez meses de 2021, principalmente en el sector de combustibles en 73.7%, como resultado del mayor precio de los hidrocarburos. Las de bienes de consumo crecieron 26.5%, las de insumos para las actividades productivas en 48.5% y las de bienes de capital 20.5%.

Total de Importaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS	TOTAL IMPORTACIONES
DIC. 16	2,490	13,055	15,545
DIC. 17	3,183	15,848	19,031
DIC. 18	4,326	17,778	22,104
DIC. 19	4,149	17,325	21,474
DIC. 20	2,595	14,340	16,935
DIC. 21 (*)	3,650	15,576	19,227
CRECIMIENTO OCT. 2021 VS OCT. 2020	73.72%	34.07%	40.14%

(*) Cifras al mes de octubre 2021

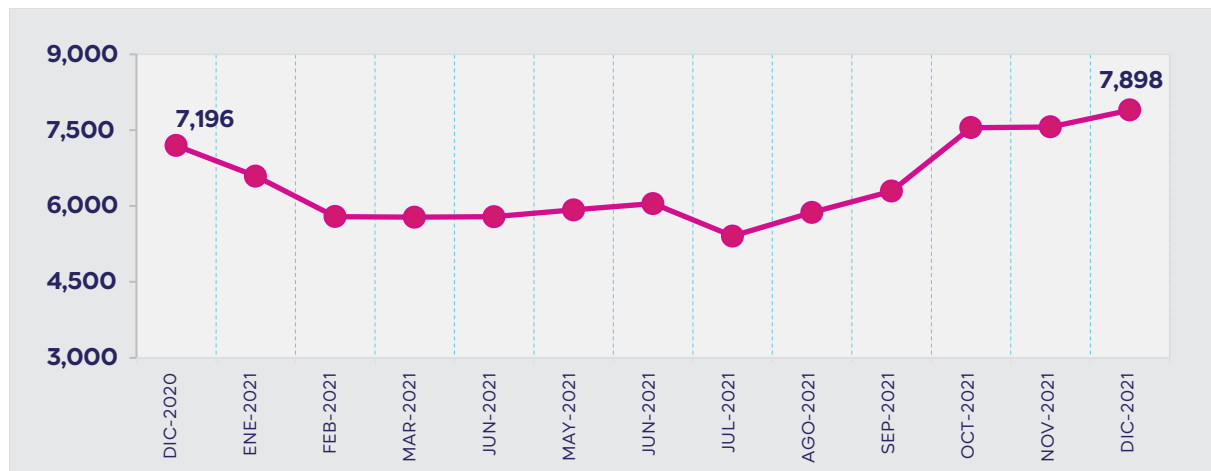
FUENTE: Banco Central del Ecuador

Reservas Internacionales

Al cierre de 2021, la reserva monetaria internacional se ubicó en US\$ 7,898 millones, un incremento de US\$ 702 millones con relación al cierre de 2020. Desde octubre, la posición neta en divisas cubre los depósitos de la banca privada en el Banco Central, lo cual ilustra un manejo de la situación externa del país más prudente de lo que solía ser.

Reservas Internacionales

(En millones de dólares)

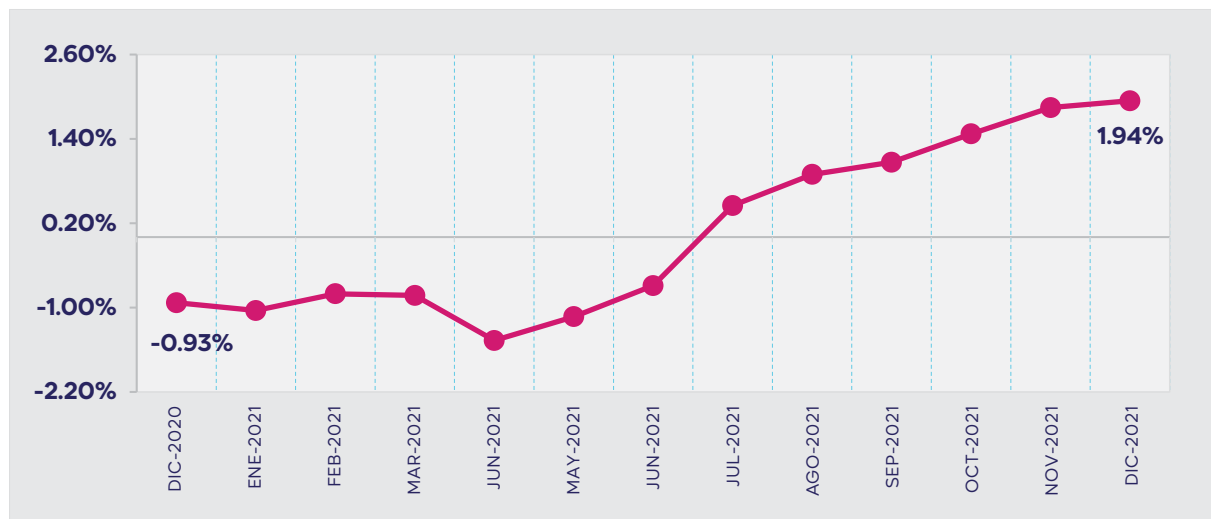


Inflación Anual

En 2021 la inflación interanual a diciembre es de 1.94% y el promedio de los 12 meses -0.1%, debido a la inflación negativa de 2020.

Inflación Anual

(En puntos porcentuales)

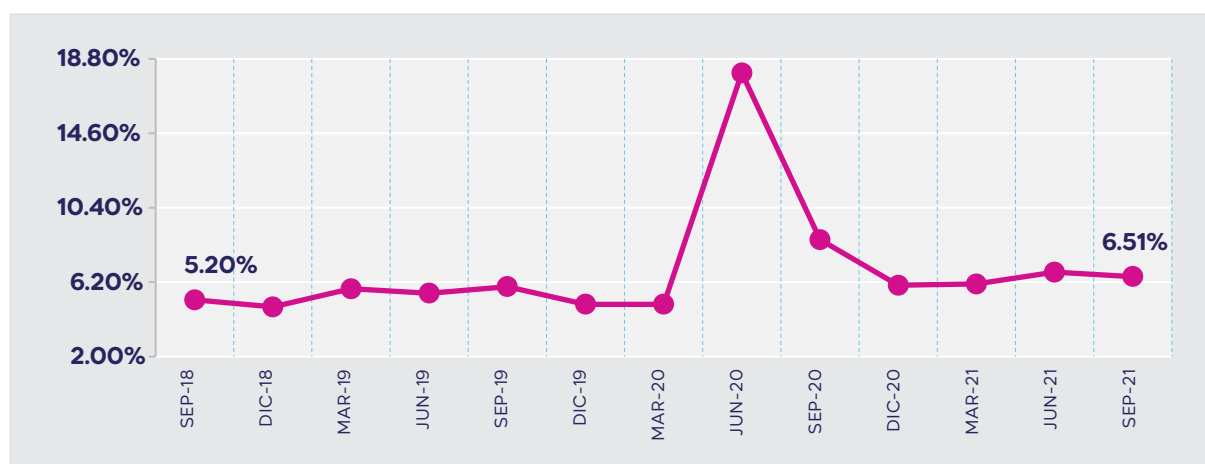


Empleo

En noviembre 2021, el desempleo nacional urbano registra un importante descenso interanual: 5.8% frente a 7.7% en noviembre 2020. El número de desempleados se redujo en 88 mil.

Tasa de desempleo nacional urbano

(En puntos porcentuales)



En noviembre, en comparación con noviembre del 2020, se ganaron 437 mil empleos adecuados urbanos, y se redujeron en 148 mil los empleos inadecuados y no clasificados.

En esos doce meses, la población en edad de trabajar aumentó en 125 mil, y la fuerza laboral en 200 mil.

La crisis económica que vive el país, que se inició con la caída del precio del petróleo a fines de 2014 y se agravó con la pandemia en 2020, entra en su séptimo año. Ocasionó una fortísima caída del empleo formal que el país empieza a recuperar. El Presidente Guillermo Lasso se ha puesto como meta que el 50% de la fuerza laboral tenga trabajo formal. En noviembre del 2020 solo el 35% lo tuvo, y a noviembre 2021 se recuperó a 42%.

El Gobierno nacional plantea que para una mayor recuperación del empleo, se requiere tornar este rubro más atractivo para los empleadores, restándole rigidez a la contratación laboral. La propuesta del Ejecutivo no fue acogida por Asamblea, pero se insistiría en la reforma laboral el presente año.



8,877,881

POBLACIÓN EN EDAD DE TRABAJAR
(MAYORES DE 15 AÑOS)

63%

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA (PEA)
5,570,456 PERSONAS
VAR. ANUAL: **+200,231**

37%

POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE INACTIVA (PEI)
3,307,425 PERSONAS
VAR. ANUAL: **-75,584**

94.18% EMPLEO
5,246,387 PERSONAS

5.82% DESEMPLEO
324,069 PERSONAS

Situación de la Banca

En el 2021 los depósitos del público aumentaron US\$ 3,677 millones, lo que representa un 9.80%, siendo los depósitos a plazo los que más crecieron con US\$ 1,528 millones.

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

Depósitos del Público en la Banca Privada

(En millones de dólares)

DEPOSITOS	DEP, VISTA	DEP, PLAZO	REPORTO	GARANTÍA	RESTRINGIDOS	TOTAL
DIC. 16	19,170	9,048	0	1	1,212	29,431
DIC. 17	19,912	9,440	0	1	1,336	30,689
DIC. 18	19,457	10,388	0	1	1,411	31,257
DIC. 19	19,763	12,375	0	1	1,539	33,678
DIC. 20	22,526	13,610	0	1	1,392	37,528
DIC. 21	24,659	15,189	0	1	1,357	41,206

Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, se expandió en US\$ 4,421 millones en relación a diciembre del 2020, lo que representa un crecimiento de 14%. Este gran incremento de operaciones de la banca tuvo como contrapartida la reducción del riesgo político luego de las elecciones generales, que tornó innecesario mantener una liquidez tan elevada. En cuanto a la cartera por tipo de crédito, el mayor incremento porcentual se registró en microcrédito con 30%, seguido del crédito comercial con el 18%. El crédito de consumo se amplió 11%. Hubo un descenso de -2.9% en el financiamiento de vivienda y de -8% en crédito educativo.

Por otra parte, la oferta y demanda de los créditos comerciales durante el 2021, permitió la disminución de la tasa de interés referencial en el segmento Productivo Corporativo, pasando de 8.84% en diciembre del 2020 a 7.44% en diciembre de 2021, es decir una reducción de -1.40%, siendo esta la mayor disminución desde que existe este segmento de crédito.

Se espera que en el transcurso de este año se analicen cambios al Código Monetario que permitan señalar tasas máximas para nuevos clientes con un perfil más riesgoso, a quienes no se puede servir bajo las tasas máximas vigentes y que por lo tanto, recurren al financiamiento del mercado informal con tasas de usura.

Cartera de Crédito Neta en la Banca Privada

(En millones de dólares)

CARTERA	POR VENCER	VENCIDA & NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL
DIC. 16	20,887	791	16	2,160	23,855
DIC. 17	23,873	728	13	2,229	26,842
DIC. 18	26,609	717	21	2,666	30,012
DIC. 19	29,209	821	31	2,584	32,644
DIC. 20	28,767	771	2	2,376	31,916
DIC. 21	32,941	719	1	2,675	36,336

Fuente: Superintendencia de Bancos

Proyecciones 2022

Las multilaterales estiman que se desacelerará el crecimiento mundial, habiéndose dado ya el rebote en 2021 del colapso causado en 2020 por el combate al coronavirus. En parte la desaceleración estaría causada por los problemas logísticos en el transporte internacional, así como por la falta de insumos claves, en particular los microprocesadores. El crecimiento del PIB mundial sería de 4.9%. China, que lleva varios años de ser el principal motor de la economía global, se desaceleraría a 5.6%, muy debajo de lo habitual; su sector inmobiliario está en crisis.

Los EE.UU. y la Eurozona se desaceleran a 5.2% y 4.3%, respectivamente. En EE.UU. la política de reactivación del presidente Joe Biden con su generosa ayuda a las familias y su impulso al alza del salario mínimo llevan a muchos empleados a retirarse de la fuerza laboral, impulsando al alza los salarios y causando inflación. Gradualmente las autoridades monetarias se distancian de su convicción que el alza de precios es pasajera. Por lo que llegaría a su fin la política de dinero fácil y comenzarían a elevar la tasa de interés, lo cual incidiría en el encarecimiento del crédito internacional, enfriaría la economía y por ende afectaría los precios de las materias primas, entre ellas el petróleo.

India sería la economía de mayor expansión con 8.5%, mientras que América Latina con 3% y Rusia con 2.9% serían las economías de menor crecimiento.

Hay la incertidumbre de la pandemia: 2022 se inicia con una ola de contagios con una nueva cepa, Ómicron. Hay la esperanza de que esta nueva variante, aunque infecte a muchos, cause menos muertes y dé paso a la inmunidad comunitaria, con lo que la pandemia cedería y el coronavirus sería endémico.

Para Ecuador, la previsión oficial es un muy bajo crecimiento de 2.5%. Detrás de esta falta de dinamismo de la economía está la necesaria política de ajuste, de incrementar la recaudación fiscal para bajar el déficit y recurrir a menos financiamiento. Pero el crecimiento real podría superar ampliamente a la previsión con una política de atracción a la inversión privada. Ese será el principal reto económico del Gobierno en 2022. Se anuncia que el primer proyecto de ley económico urgente será aquel destinado a atraer inversiones, seguido por la reforma laboral. Paralelamente, se buscará reactivar la inversión en petróleo y minas.



Estrategia 2022



Hacia la Empatía Bancaria



Julio Mackliff

VP Ejecutivo de Gestión y Operaciones

Sólida Recuperación

En 2021, un año de recuperación económica y de altísima competencia entre las instituciones financieras del país, Banco Guayaquil se acercó más a la estrategia de su Proyecto Centenario, de ser el segundo banco más grande del país, logrando sólidos indicadores de liquidez, morosidad y rentabilidad, siempre centrado en el cliente.

El indicador de liquidez del 43% que obtuvo el Banco a finales de 2020, como consecuencia de la pandemia y la baja demanda de créditos, se convirtió en nuevos créditos para impulsar la reactivación económica de nuestro país, de la cual nos sentimos muy orgullosos de ser parte. Ya en 2021 cerramos con un indicador del 37.25%, el cual representa una cantidad de activos líquidos superiores a US\$ 1,801 millones.

A nivel de portafolio de crédito, el principal activo del Banco, hemos crecido US\$ 754 millones, un aumento del 20% durante 2021 y que implica una diferencia de seis puntos respecto al sistema financiero, que en su conjunto creció 14%, lo que nos llevó a escalar una posición del ranking, ocupando ahora el 2do. puesto.

Tenemos claro que nuestros clientes están siempre primero, por eso, debemos escucharlos y saber lo que necesitan para brindarles productos y servicios que les permitan tener la mejor experiencia bancaria. El importante crecimiento del portafolio de crédito es una muestra fehaciente de que vamos por buen camino. En ese rubro destaca la cartera de microcrédito con una variación anual de US\$ 118 millones, un 89%, la más alta de todo el sistema financiero; también la cartera comercial que incluye operaciones de contingentes, donde crecimos \$534 millones, equivalente al 26%, cuando el mercado creció en el orden del 16%. Así mismo, fue relevante haber encontrado un nicho de mercado en el financiamiento inmobiliario y lograr el más alto crecimiento anual de US\$ 17 millones, un 8% cuando todo el sistema financiero se contrajo en 3%.

Las credenciales económicas y financieras que tenemos, así como nuestra buena reputación e historial crediticio se refleja en nuestra calificación de riesgo otorgada por la agencia internacional Fitch, lo cual nos ha permitido acceder a financiamiento externo de los principales bancos de inversión y organismos multilaterales a lo largo de los años. A la fecha, este financiamiento llega a un monto de US\$ 1.140 millones, algo que ha sido posible gracias a las excelentes relaciones que mantenemos con nuestros bancos aliados y a la constante búsqueda de nuevas instituciones financieras para aumentar nuestras líneas de crédito.

Es por eso que, para nosotros es fundamental participar en eventos de alta relevancia a nivel internacional y nacional, como los congresos anuales de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN), donde participan las más destacadas instituciones financieras del mundo y los principales organismos multilaterales de América, así como el reciente Ecuador Open for Business 2021, que nos permitió seguir consolidando nuestra posición en el ámbito internacional, y atraer inversiones que faciliten el otorgamiento de nuevos créditos con mejores condiciones para nuestros clientes. En los eventos que participamos este año logramos incrementar US\$ 475 millones en nuevas líneas de crédito. Por eso, siempre estamos atentos a nuevas oportunidades y proyectos que nos permitan promover el desarrollo económico de nuestro país.

Somos uno de los bancos con mayor crecimiento en depósitos del público con cerca de US\$ 637 millones, una variación anual de 15%, lo cual nos permitió escalar un puesto en el ranking, pasando de la 4ta. a la 3era. posición. Todo esto gracias a la confianza de nuestros clientes, el manejo prudente de sus ahorros y la buena relación que se ha forjado a lo largo de los años.

Respecto a la morosidad, que fue afectada por la crisis sanitaria y la situación económica que mantenía el país, y que de alguna manera supone un mayor riesgo en la calidad de la cartera de crédito, el Banco decidió provisionar cerca de US\$ 180 millones durante el 2020 y US\$ 134 millones en el 2021. Estos recursos permitieron en el último año dar de baja a todos los clientes que no alcanzaron a cumplir sus obligaciones crediticias, esto sin afectar a la rentabilidad del Banco. El indicador consolidado de morosidad cerró en diciembre de 2021 en 1.12%, cifra inferior al promedio del sistema financiero que cerró en 2.14%. Lo mismo ocurre con los diferentes indicadores de morosidad de los segmentos de crédito, que se ubican por debajo del promedio. Destaca la morosidad de consumo con un indicador de 1.18%, el más bajo de todo el sistema financiero.

Como consecuencia de todas las diferentes acciones, el Banco ha podido consolidar la utilidad neta del 2021, llegando a la cifra de US\$ 73 millones, un aumento del 123% respecto al año anterior y el doble de lo que creció el sistema financiero. Gracias a estos resultados, el ROE llegó a 14.09%, el indicador más alto del sistema financiero, acercándonos así a uno de nuestros objetivos estratégicos: llegar a un ROE del 15%.

En cuanto a la transformación digital, el entorno actual impulsado por la emergencia sanitaria, apresuró un escenario que ya se esperaba, que es la importancia de la digitalización de las

empresas en todos los sectores. Es por ello que Banco Guayaquil continuó priorizando la adaptación de nuestros canales hacia los medios digitales. Cerramos el año atendiendo más de 28 millones de transacciones virtuales, lo que representa un crecimiento del 75% versus el 2020. Nuestro principal canal de atención en este medio es la App, con un 85% de estas transacciones.

Tenemos 590 mil clientes con acceso a nuestras plataformas de atención digital, lo que representa un crecimiento del 52% respecto al 2020. Estos clientes pueden realizar una amplia gama de transacciones como consultas, pagos, transferencias locales e internacionales, aperturas de cuentas o pólizas de acumulación y créditos personales, lo cual se traduce en que el 70% de la contratación de productos se realiza en el canal digital.

Hemos impulsado la consolidación de un canal de atención digital para responder consultas de nuestros clientes que llegan por Instagram, Facebook o Twitter. Hoy atendemos en promedio a 70 mil clientes a través de este canal, frente a las 21 mil atenciones que en promedio se atendían en 2020, lo que nos ha permitido estar más cerca de nuestros clientes y ser más efectivos en la solución de sus requerimientos. Este canal atiende el 28% de los requerimientos de atención personalizada que recibe el Banco.

Con miras al 2022, apostamos por afianzar mediante la tecnología, nuestra atención digital. Es así como recientemente lanzamos nuestra nueva versión móvil BM8 y durante el primer trimestre de 2022 pondremos a disposición de clientes bancarizados y no bancarizados una nueva plataforma digital de medios de pago que nos permitirá llegar a más de 1 millón de clientes digitales, lo que implica duplicar el actual número de clientes en este canal. Siempre bajo la premisa de mejorar la experiencia del cliente.

También mejoraremos nuestra estructura de atención en canales tradicionales, cambiaremos el 25% de nuestros ATMs, así como el software que los soporta, proyectamos un crecimiento de 7 mil Bancos del Barrio que nos permitirán completar el 100% de cobertura en parroquias.

Nuestro talento humano debe acompañar a todos estos cambios, por tanto, fortaleceremos sus conocimientos en temas de competencias digitales, mediante un nuevo portal de capacitación interna. Además, estamos impulsando una cultura de Empatía Bancaria que genere los conceptos “cercano, sencillo y transparente”, como pilares de atención al cliente interno y externo.



Guillermo Lasso Alcívar

VP Ejecutivo de Negocios

Tecnología pensada en nuestro cliente

En 2021, Banco Guayaquil pudo consolidar su nueva imagen y comunicación de la mano de varias acciones concretas que tienen que ver con su transformación digital, calidad y crecimiento, pensando siempre en el cliente. Esto se traduce en varios resultados positivos como una mayor participación de mercado y de colocación de crédito, aumento de los depósitos, así como el crecimiento de clientes y transacciones digitales, lo que nos dice que la promesa “Primero Tú”, es realmente un compromiso primordial del Banco.

Para Banco Guayaquil, el crecimiento comercial apalancado de todos sus puntos de venta físicos, equipos de empresas, personas y de negocios especializados, va a la par de una estrategia muy alineada y agresiva de transformación digital. Se trata de un trabajo conjunto de todas las áreas del Banco para que cada vez más el cliente perciba la mejor calidad en cada uno de nuestros servicios.

Queremos crecer bien y eso significa que el cliente esté satisfecho. Y lo estamos logrando, la última medición de satisfacción se acerca al 4.13 sobre un índice de 5 puntos. Adicional a ello, en 2021 las transacciones en canales digitales ascendieron a 16 millones 800 mil, un crecimiento del 80% respecto al 2020, y la venta de productos que se realizaron mediante estos canales fue de 453 mil operaciones, un aumento del 225% frente al período anterior.

El impacto de “Primero tú”, nuestra nueva forma de hacer banca, también tiene que ver con un mayor reconocimiento del Banco por parte de nuestros clientes, quienes hoy pueden distinguir claramente sus colores e identificarlos en cualquier punto a lo largo del territorio nacional.

Todo el trabajo de escucha y entendimiento de nuestros usuarios nos hizo enfocarnos en ser un Banco cercano, sencillo y transparente. De esta manera, nuestros canales de atención físicos están cada vez más cerca de los usuarios en todo el país, pero también estamos siendo cercanos en nuestro trato y lenguaje, llamándolos como ellos quieren. Hemos simplificado los procesos en las distintas operaciones para que el usuario pueda tener cada vez una experiencia más ágil y sencilla a la hora de acceder a nuestros servicios.

Lo más desafiante sigue siendo la transparencia, por lo cual estamos mejorando la forma en que les comunicamos a los clientes información sobre costos, requisitos y procesos, para que a su vez puedan comprenderlo de mejor manera. En ese sentido, el Centro de Ayuda del Banco Guayaquil es actualmente el más completo del sector financiero, donde cada cliente puede ver en detalle todos los datos relacionados a los servicios contratados. El resultado de este trabajo es que cada vez más recibimos comentarios muy positivos a través de nuestras redes sociales y canales digitales.

A partir del 2020, vimos una mayor aceleración de la transformación digital en las organizaciones y los consumidores, lo que nos llevó a repensar nuestro modelo. Es así que, durante 2021 decidimos potenciar nuestro equipo de transformación digital y hacer ciertos ajustes. Trabajamos con grupos interdisciplinarios enfocados en los distintos productos de venta digital y mediante metodologías ágiles que nos permitan hacer entregas cada 15 días y testear los desarrollos tecnológicos con los propios clientes, entendiendo sus necesidades y aplicándolas tanto en la banca móvil como en la banca web. De esa forma, seguimos trabajando enmarcados bajo la promesa de “Primero tú”.

Parte también del trabajo de 2021 en materia de transformación digital fue analizar más de 10 mil comentarios en la plataforma de calidad, realizando entrevistas a profundidad a distintos clientes para conocer los diferentes casos de uso que le dan a la App, información que se complementó con la retroalimentación de todos los colaboradores del Banco, que tienen contacto permanente con clientes y conocen sus principales retos.

Si bien es difícil diseñar una App ideal para todos los clientes, se diseñó una que cada cliente pueda personalizar como prefiera, que le permita definir qué productos ver con más frecuencia, en la que pueda elegir sus contactos o empresas favoritas, y que le permita crear accesos rápidos a las transacciones más frecuentes.

Finalmente, contamos con una aplicación con cambios relevantes y más como nuestros clientes, donde resaltan funcionalidades como la de poder escoger de forma personalizada el nombre dentro de la App, recordatorios del último pago o transferencia realizada, contar con un resumen anual y mensual de gastos e ingresos para que los clientes sepan cuánto ahorraron y cuánto gastaron y así llevar un mejor control de sus finanzas. Todo eso en pocos pasos.

Pronto, otros segmentos de clientes como las empresas tendrán cambios significativos en su banca virtual y en el cash management. Sabemos que los procesos de venta digital tienen cambios constantes, por lo que aplicaremos pruebas frecuentemente para implementar ajustes mucho más ágiles que incrementen nuestros índices de efectividad.

El área de transformación digital del Banco tiene hoy un mayor peso dentro de la organización, buscando evolucionar constantemente con miras a que el cliente sienta que el Banco también está adaptándose de acuerdo a sus preferencias y necesidades.

Definitivamente en el 2021 hemos podido aprovechar los aprendizajes del 2020 y consolidarnos como un Banco más innovador, que le seguirá apostando a nuevos desarrollos tecnológicos que nos permitan cumplir los objetivos de cara a nuestros 100 años de vida institucional.



Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo

Estructura y Funcionamiento

La estructura y funcionamiento de nuestro Gobierno Corporativo están planteados atendiendo las mejores prácticas y siguiendo la normativa internacional, así como la legislación ecuatoriana y los lineamientos de los estatutos sociales de la institución. Hemos ampliado las directrices en el Código de Gobierno Corporativo, el cual rige el conjunto de nuestra actividad y está disponible públicamente.

Con esta fortaleza, buscamos que la estrategia de negocio y las decisiones de gestión generen valor para el conjunto de nuestros grupos de interés, así como para mantener un desempeño apegado a estándares de ética, transparencia y rendición de cuentas.

Participan de la toma de decisiones la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, con las responsabilidades que se delinearán a continuación.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el órgano supremo de gobierno del Banco que reúne de manera colegiada a los tenedores de nuestros títulos. Tiene a cargo la aprobación de los estados financieros, el informe de los auditores externos, el informe del comisario, el destino de las utilidades, y el pago de dividendos del ejercicio económico. Se convoca una vez al año, de manera ordinaria.

Directorio

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

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

Está compuesto por cinco directores principales y tres suplentes, designados por la Junta General de Accionistas por períodos de dos años que pueden ser reelectos. Por su parte, el Presidente del Directorio es elegido por el conjunto de miembros del órgano. Se reúnen en sesiones de Directorio una vez al mes, con la posibilidad de realizar convocatorias extraordinarias, de ser necesario. Por su participación en las sesiones, los miembros reciben una remuneración propuesta por el Comité de Retribuciones y aprobada por la Junta General de Accionistas.

El conjunto de miembros del Directorio son profesionales de acreditada experiencia financiera, legal, comercial y de operaciones. Apoyamos sus conocimientos a través del Programa de Actualización Financiera y Normativa, que entrega información sobre los alcances de las nuevas normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, sobre el contexto macroeconómico global, regional y nacional, y también de posibles escenarios de riesgos para el Banco.

El Directorio que desempeñó sus funciones en 2021 corresponde al electo en febrero de 2018. Cabe señalar que ninguno de los miembros desempeña además cargos ejecutivos en Banco Guayaquil. Actualmente, la antigüedad promedio en el cargo de los ocho directores es de 12 años.

Perfil de Directores

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



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



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



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



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



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



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



CPA. Víctor Hugo Alcívar
Director Suplente
2020
Elegido en 2020



Econ. Sandra Vargas López
Directora Suplente
Elegida en 2021

Funcionamiento del Directorio

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

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

SESIONES DEL DIRECTORIO	NÚMERO DE SESIONES AL AÑO
SESIONES ORDINARIAS	12
SESIONES EXTRAORDINARIAS	8
TOTAL SESIONES REALIZADAS	20

Administración

La Alta Gerencia del Banco Guayaquil, compuesta por el Presidente Ejecutivo y dos Vicepresidentes Ejecutivos y 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 público y privado, por designación del Directorio.

Comités

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

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

Comités Normativos

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

Comités Gerenciales

- Comité Ejecutivo
- Comité de Crédito
- Comité de Gobierno Corporativo
- Comité de Transformación Digital
- Comité de Negocios Especializados
- Comité de Medios de Pago
- Comité de Banca de Personas y Canales
- Comité de Banca Empresas
- Comité de Calidad

Estadísticas del funcionamiento de los Comités Normativos

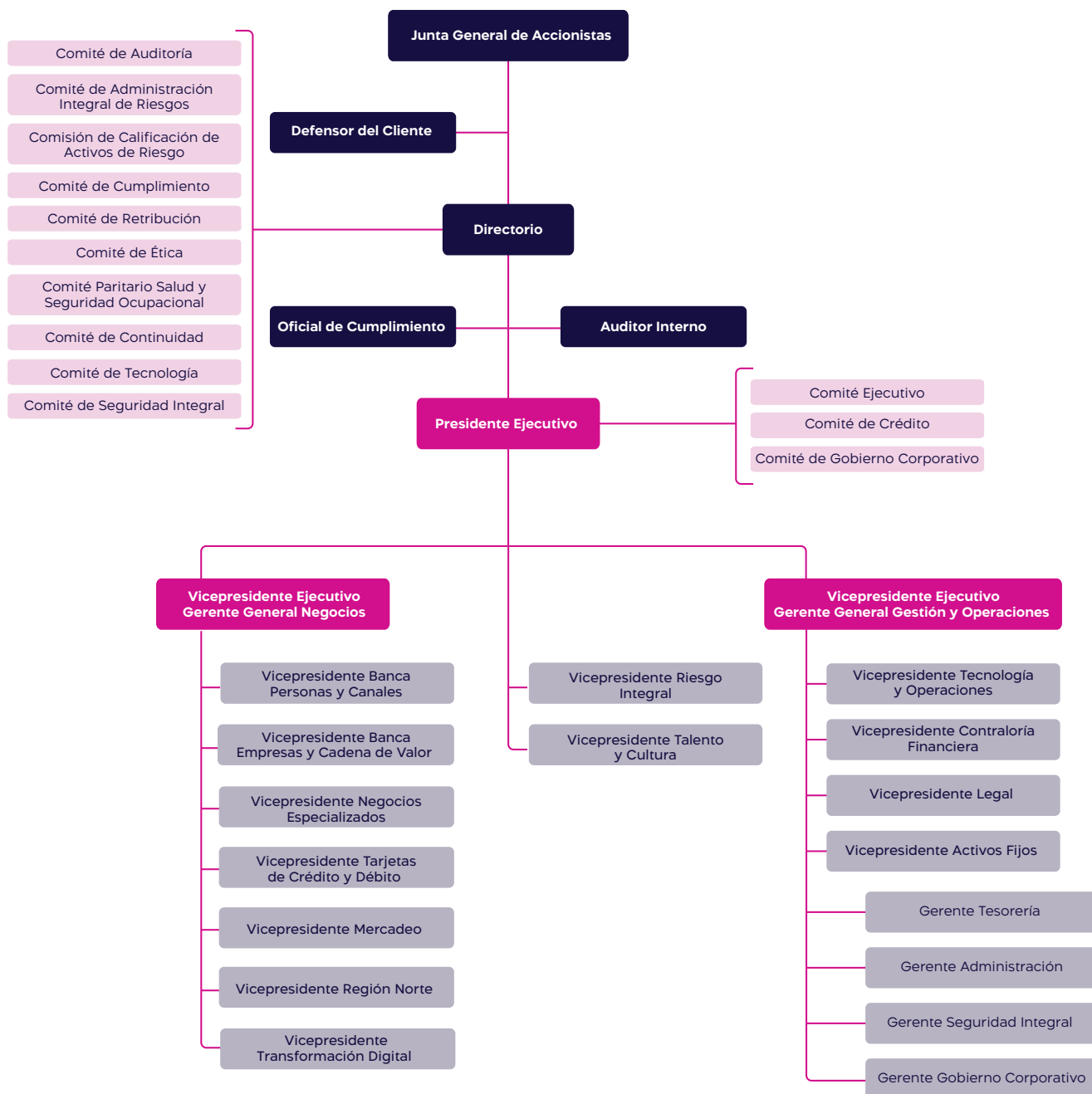
NOMBRE	NÚMERO DE SESIONES
COMITÉ DE AUDITORÍA	10
COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	19
COMITÉ DE CUMPLIMIENTO	12
COMITÉ DE ÉTICA	2
COMITÉ DE RETRIBUCIONES	1
TOTAL SESIONES	44

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

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

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

Estructura Directiva y Administrativa Organigrama



Equipo Directivo



Angelo Caputi Oyague
Presidente Ejecutivo

Guillermo Enrique Lasso Alcívar
Vicepresidente Ejecutivo de Negocios

Julio Mackliff Elizalde
Vicepresidente Ejecutivo de Gestión y Operaciones

Rodrigo Mora Guzmán
Vicepresidente de Riesgo Integral

Ernesto Weissón Arizaga
Vicepresidente de Talento y Cultura

Pedro Escobar Ullauri
Vicepresidente de Banca Personas y Canales

Fernando Coronel Velasco
Vicepresidente de Banca Empresas y Cadena de Valor

Miguel Vareles Sandoval
Vicepresidente de Negocios Especializados

Alain Broos Córdova
Vicepresidente de Tarjetas de Crédito y Débito

Luis Buendía Portaluppi
Vicepresidente de Mercadeo

Pedro Galvis Acosta
Vicepresidente de Región Norte

Juan Luis Reca Montero
Vicepresidente de Tecnología y Operaciones

Alexandra Rodríguez Viera
Vicepresidenta de Contraloría Financiera

Juan Fernando Noboa Baquerizo
Vicepresidente Legal

Ítalo Cuntó Icaza
Vicepresidente de Activos Fijos

Jorge Alfredo Hurtado Franco
Vicepresidente de Transformación Digital



Nuestra Comunidad

Nuestros Clientes

El crecimiento que alcanzó Banco Guayaquil en 2021 se refleja también en el número de clientes.

Son ya 2,696,139 de personas que confían en nuestros servicios. Cerca del 51% de los nuevos clientes, pertenecen a la población millennial, lo cual nos lleva a innovar de manera constante y a implementar cambios de manera más ágil.

Todo lo que hacemos en términos digitales tiene el objetivo de hacer más sencillo el día a día de nuestros clientes, ofreciéndoles la oportunidad de contratar nuestros productos con un solo clic. Eso ha generado un incremento significativo del 225% en la contratación digital durante el 2021.

Nuestros clientes han podido realizar diferentes transacciones en los canales físicos a través de los 14,188 puntos a nivel nacional. Un 28.94% de las transacciones se realizó en los cajeros automáticos, mientras que en los Bancos del Barrio el número de operaciones fue del 37.15%, y en ventanillas estas alcanzaron el 10.80%.

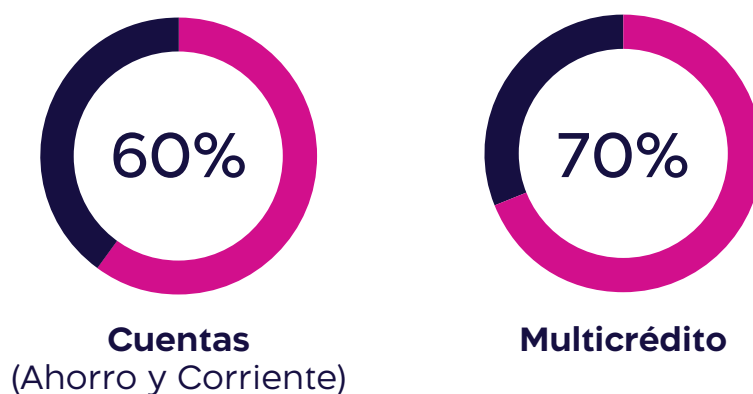


2,696,139 Clientes Totales

Usuarios Digitales



Colocación de productos vía digital



Red de servicios bancarios



Un Banco más como tú

Estamos transformando los comentarios de nuestros clientes en acciones. Luego de un trabajo en conjunto con nuestro equipo, podemos ver ya los primeros resultados siendo ellos los principales protagonistas: Capacitación a colaboradores, entrega de estados de cuenta a personas mayores de 65 años y acercamiento de puntos de atención al cliente.



Desde que escuchamos a **Carlos Campozano**, nuestro cliente más antiguo y quien nos **solicitó su estado de cuenta físico**, ahora todos nuestros clientes mayores de 65 años lo reciben en la comodidad de sus casas.



Katy Quichimbo nos dijo que **debíamos mejorar nuestra conexión con el cliente**. Para ello decidimos hacerla parte a ella y a otros clientes de las capacitaciones a nuestro equipo de calidad y servicio, porque esa es la única forma de lograrlo.



Este año se inauguró el nuevo autobanco en Quito 'Agencia La Mariscal', que se convirtió en el número 11 a nivel nacional. Tomamos en cuenta la sugerencia de **Luis Rengifo** y **Rafaela Baroja**, clientes que **solicitaron más autobancos** para realizar sus transacciones.



Adriana Largo, propietaria del negocio Súper Tienda, en la parroquia Perucho de Quito, **se convirtió en la banquera del barrio número 12,000** en el 2021. Gracias a ello, su negocio recibe más clientes y genera más ventas.

Nos enorgullece seguir sumando banqueros del barrio que nos permitan llevar nuestros servicios financieros a todo el país.

Mejores Experiencias

Estamos escuchando y simplificando nuestros productos para facilitar el día a día de nuestros clientes, y es por eso que trabajamos de forma constante en nuevas mejoras y actualizaciones. A través de nuestra Banca Móvil o App, los clientes pueden llevar el control de sus finanzas en cualquier momento. Pueden acceder a todos sus movimientos, consultar su saldo, pagar sus tarjetas de crédito, realizar transferencias, ver su estado de cuenta, entre otras funciones.

Este año, se realizaron 16,800,000 de transferencias en nuestros canales digitales, lo que significa un crecimiento del 80% respecto al 2020.

A diciembre del 2021, la cifra de clientes digitales a diciembre de 2021 alcanzó 586,864, un crecimiento del 51% versus el 2020, es decir, cada vez contamos con más clientes a los cuales brindamos a diario la mejor experiencia bancaria. Por otro lado, nuestras ventas de productos como cuentas, pólizas, multicréditos y tarjetas que se realizaron digitalmente fue de 454,086, creciendo un 225% versus el 2020.

Este año mejoramos nuestros procesos digitales para hacer la experiencia de nuestros clientes más sencilla y segura. Por ejemplo, en nuestra App incorporamos biometría (reconocimiento facial) en la recuperación del usuario y contraseña, brindándole más seguridad a nuestros clientes, ya que así validamos su identidad. Además, se incluyó una nueva funcionalidad para que puedan realizar el pago de abono de capital y pre cancelación de préstamos desde la App. De esta forma, nuestros clientes pueden decidir cuánto dinero desean aportar a su crédito sin tener que salir de casa.

Durante este 2021 consolidamos un nuevo equipo multidisciplinario de distintas áreas del Banco como Tecnología, Organización y Métodos, y Transformación Digital, quienes trabajaron en una nueva versión de la App, la cual brindará nuevas funcionalidades para hacer la experiencia digital de nuestros clientes más sencilla. Se convocó a distintos clientes y colaboradores a probar la versión BETA de esta aplicación, para que nos den sus comentarios y así seguir mejorándola junto a ellos.





Atención Digital

Ayudamos cada vez más a nuestros clientes mediante nuestro Centro de Ayuda para Personas y Empresas, en el que pueden encontrar respuestas a todas sus dudas o problemas. Contamos con más de 240 preguntas, respuestas y tutoriales para facilitar la auto atención de nuestros clientes en cualquier momento durante las 24 horas del día. En 2021, se contabilizaron más de 2,400.000 visitas a este portal (ayuda.bancoguayaquil.com).

Desde nuestras redes sociales tuvimos más de 600,000 atenciones, aclarando las dudas de nuestros clientes y solucionando sus problemas de forma rápida para así brindar la mejor experiencia bancaria. El compromiso que tenemos con nuestros clientes nos ha permitido mejorar la atención de forma permanente, manteniendo un índice de satisfacción de calidad de 4.6/5.

Entendiendo al Usuario

Rediseñamos nuestro centro de ayuda para nuestros clientes personas y empresas, permitiendo que su navegación sea mucho más sencilla y amigable. Se generaron sesiones de retroalimentación, donde los clientes de distintos segmentos nos contaron lo que les gustaría incluir en este espacio. Gracias a ellos, hicimos varias mejoras como: Colocar al inicio la barra de búsqueda y sección de búsquedas comunes para que nuestros clientes encuentren de forma más rápida lo que necesitan. La página de inicio ahora cuenta con nuevas opciones y un menú desplegable con distintas categorías para visualizar de mejor manera las preguntas que pueden tener en relación a nuestros productos o servicios.

También se incorporó un nuevo modelo interactivo de investigación para escuchar constantemente a nuestros clientes y así mejorar su experiencia digital con nuestro Banco. Es por esto que se ha desarrollado, impulsado e implementado sesiones donde nos dan sus percepciones y sugerencias para juntos construir el Banco que ellos quieren. A través de prototipos, durante este 2021 se han realizado más de 200 entrevistas presenciales y virtuales donde nuestros clientes nos han compartido su retroalimentación sobre nuestros productos y servicios digitales, tales como: Aperturas de Cuentas, Multicrédito, Centro de Ayuda y App (On Boarding, transferencias, efectivo móvil, pago de servicios y tarjetas).

Una App más como tú

Renovamos nuestra experiencia para nuestros clientes. Ahora podrán elegir la información que quieren priorizar en su pantalla, visibilizando sus productos y saldos.

Nuevas funcionalidades



Acciones Rápidas

Crea atajos para tus transferencias y envíos de efectivo móvil más frecuentes.



Favoritos

Define contactos y servicios que quieras encontrar primero al hacer una transferencia o pago de servicio.



Pagos y Transferencias

Búsqueda más ágil de servicios o contactos guardados.



Actividad Reciente

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



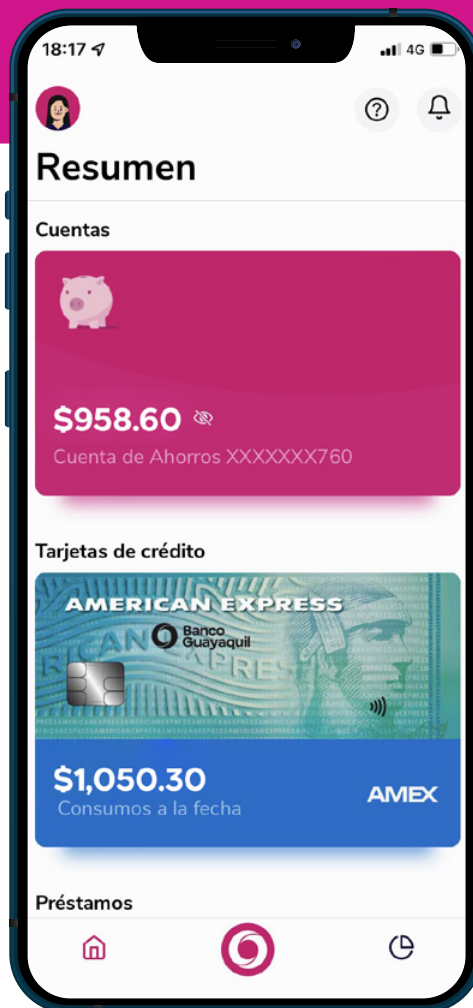
Tus Finanzas

Accede a un balance de ingresos, gastos y ahorro de tus cuentas por mes o año.



Tarjetas

Conoce los detalles y estados de cuenta o realiza pagos en pocos clics a tus tarjetas Banco Guayaquil o a la de otros bancos también.



Menú

En el logo de Banco Guayaquil encuentra acceso a todas las opciones disponibles en tu App.

Escuchando al cliente

El proceso de escucha activa a nuestros clientes se profundizó durante este año. Enmarcados dentro de la promesa que les hicimos de ponerlos siempre primero para convertirnos en el banco que nuestros clientes quieren, entendimos que la mejor manera de pensar menos como banco y más como ellos, es trabajando juntos. Katy Quichimbo, cliente del Banco desde el 2001, nos sugirió realizar capacitaciones a nuestro personal para lograr una mayor cercanía con los clientes. Así fue como, por primera vez en la historia de Banco Guayaquil, los clientes se hicieron parte de las capacitaciones de servicio al cliente que reciben los colaboradores. Katy impartió en octubre su primera charla al equipo comercial. En ella dio tips, compartió experiencias y mencionó oportunidades de mejora al momento de atender al cliente. Una acción inédita para el Banco.

Esta iniciativa se suma a la nueva Plataforma de Calidad de Servicios, la cual permite conocer de cerca las opiniones de los clientes sobre los servicios en los diferentes canales. El personal encargado puede acceder a esta información y, durante el Comité de Calidad Bimestral, se presentan los indicadores mensuales de cada canal, así como la propuesta y avance de las principales iniciativas que impactan en el mejoramiento de nuestros indicadores de calidad. Durante el 2021 el Indicador de Satisfacción de Clientes (CSAT) por cada canal de atención fue el siguiente:

Nota: La escala de calificación es del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

El objetivo de CSAT es +4

TIPO DE CANAL	ENCUESTAS	INDICADOR CSAT
Canales Digitales (app, banca virtual personas y banca virtual empresas)	86,969	4.41
CRM (atención de consultas, reclamos y requerimientos en agencias y call center)	76,890	4.13
Neo Comercial (contratación de productos en agencias)	23,421	4.46
Banca Empresas	738	4.16
Atención Digital (redes sociales)	12,213	4.56
Bancos del Barrio (atención del Gestor BB y del Centro de Atención al Usuario)	2,304	4.13
Segmentos Prioritarios y especialización nómina (Avanti, Evolution, Advance Empresas y Nómina)	7,929	3.97

El Indicador de Recomendación (NPS) del 2021 tuvo 2 objetivos:

1. NPS de gestión, estar en <20% de detractores
2. NPS Neto objetivo del 45%, se calcula restando el % de clientes promotores (-) el % de clientes detractores

Se recibió un total de 13,897 respuestas con un NPS de gestión del 22.2% de clientes detractores y el NPS Neto del 45%

Nuestros Colaboradores

Desarrollando el potencial de nuestra gente

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

COLABORADORES CAPACITADOS	NÚMERO DE CURSOS	CAPACITACIÓN EN HORAS POR COLABORADOR	INVERSIÓN
2,526	295	19.4 horas	US\$ 463,569



Un lugar donde todos quieren trabajar



Clima Laboral

Para ser un banco que pone primero a sus clientes, Banco Guayaquil empezó por sus colaboradores, cuidándolos, respetándolos, valorando su talento y confiando en que pueden cumplir los objetivos desde donde estén. Este es el Banco que enorgullece a sus colaboradores, el que piensa menos como banco y más como su cliente.

En el 2021 se continuó dando prioridad a la salud de los colaboradores de la institución, quienes a su vez siguieron adaptándose a las nuevas modalidades de trabajo, manteniendo un equilibrio entre lo laboral y personal.

Great Place to Work



Este año, nuevamente Banco Guayaquil logró ser reconocido por la organización mundial sobre cultura laboral, Great Place to Work®, como el mejor lugar para trabajar en Ecuador y obtuvo además el 3er. mejor lugar en Latinoamérica en la categoría de grandes empresas de la región, donde se incluyen a las organizaciones con más de 500 colaboradores. Así lo certificaron sus 2.891 colaboradores, quienes han valorado el soporte y acompañamiento del Banco durante los momentos más difíciles de la pandemia.

Banco Guayaquil se enorgullece al saber que sus colaboradores se sienten seguros y tranquilos de trabajar en las distintas modalidades.

En la última evaluación de clima laboral se recibió 2.391 comentarios positivos, a través de los que los colaboradores mencionan que lo que más valoran son los beneficios para ellos y sus familias, la preocupación por el bienestar físico y mental, el buen ambiente, el compañerismo y trabajo en equipo, oportunidades de desarrollo, entre otros.

La evaluación realizada en 2020 tuvo los siguientes resultados:

Nuestra Cultura

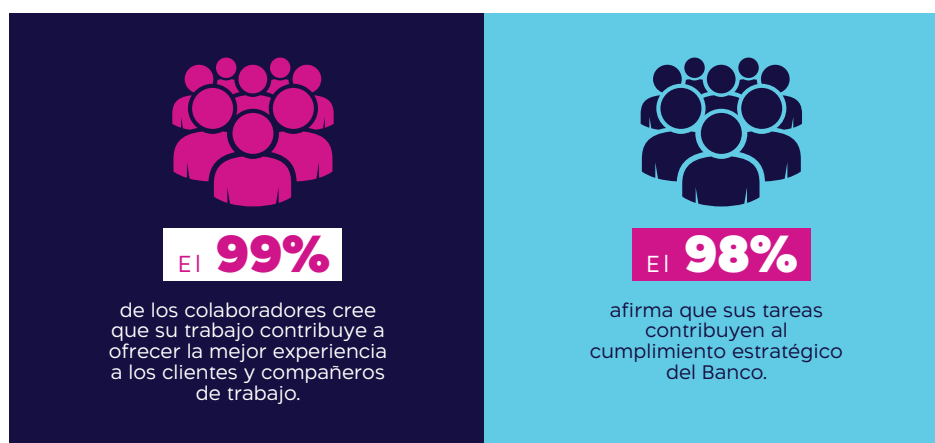
Para Banco Guayaquil es muy importante medir si la cultura y valores organizacionales forman parte de las decisiones del día a día, para ofrecer la mejor experiencia bancaria a los clientes.

Por lo tanto, en el último año se incluyó en la encuesta confidencial de clima laboral un indicador de cultura con preguntas diseñadas en base a la realidad del Banco.



Una Empresa Saludable

Banco Guayaquil es la primera empresa en el país en obtener la certificación Empresa Saludable (SIGES), otorgada por la consultora internacional AENOR, lo cual significa que contamos con un proceso de mejora continua, estableciendo un sistema de gestión de empresa saludable, promoviendo la salud, bienestar y seguridad de los colaboradores, además de la sostenibilidad del ambiente de trabajo. Sin embargo, para el 2022 se ejecutará la transición al nuevo modelo de gestión de Organización Saludable (SIGOS).



Un Banco que promueve la equidad

Banco Guayaquil ha avanzado hacia la equidad en muchos ámbitos, pero aún hay un importante camino por recorrer y aprender, por eso hay un compromiso claro por la diversidad e inclusión, y por seguir desarrollando prácticas laborales justas, ambientes y condiciones de trabajo que se adapten a las necesidades de todas las personas; en construir entornos laborales en el que todos sean incluidos.

En la evaluación de clima laboral, el 98% de los colaboradores considera que en Banco Guayaquil todos son tratados con equidad sin importar su raza, género y orientación sexual. Además, el 96% considera que todos reciben un buen trato, independientemente de su posición en la organización, y el 96% considera que todos son tratados con equidad sin importar la edad.

El Banco promueve una cultura laboral de no discriminación de género, adoptando políticas aplicadas en el reclutamiento interno, crecimiento profesional, compensación y beneficios transparentes, para así garantizar un verdadero derecho de igualdad dentro de la Institución. En este sentido, en Banco Guayaquil existe igualdad de oportunidades para hombres y mujeres, promoviendo la equidad con prácticas laborales justas. Actualmente, de los 2,989 colaboradores el 55% son mujeres y el 56% de los cargos gerenciales están ocupados por ellas.

Colaboradores en posición de jefatura

SEXO	COLABORADORES	%
MASCULINO	262	43.89%
FEMENINO	335	56.11%
TOTAL GENERAL	597	100.00%

En Banco cuenta además con una Línea Ética y un buzón confidencial, de trabajo social, para reportar y recibir acompañamiento abusos o casos de violencia intrafamiliar, recibiendo respaldo y apoyo de forma personalizada. Todo esto ha llevado a Banco Guayaquil a ser reconocido como uno de los mejores lugares para trabajar para mujeres en Ecuador por Great Place to Work®.

Vacunación

La búsqueda del bienestar de nuestros colaboradores es parte de nuestra esencia como banco. En ese sentido, Banco Guayaquil realizó la gestión para que los colaboradores accedan al esquema de vacunación completa (dos dosis), logrando como resultado que el 98% de la población del Banco haya sido vacunada. Adicionalmente, este beneficio tuvo un alcance para familiares, Bancos del Barrio, y empresas de servicios complementarios.





98%

**de los colaboradores
fue vacunado con 2 dosis.**

Programa Me Cuido

A través de nuestro programa “Me Cuido”, el Banco se preocupa por realizar distintas actividades para contribuir con el bienestar de nuestro equipo, sus familias y la comunidad.

Este programa, alineado con el ODS3 “Salud y Bienestar” y con el modelo de empresas saludables de la Organización Mundial de la Salud, está dividido en distintos componentes.



Modalidades de Trabajo

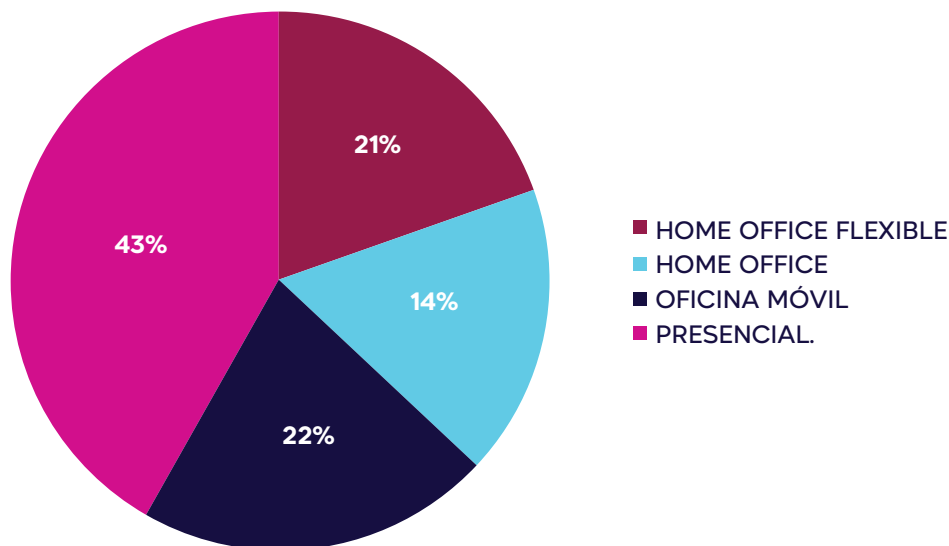
Un Banco que piensa en sus colaboradores

Previo a la pandemia, Banco Guayaquil ha desarrollado políticas de trabajo que se ajusten a las necesidades de todas las personas, y este último año se ha reforzado las modalidades de trabajo como: Home Office, Home Office Flexible, Oficina Móvil y Presencial, ratificando la confianza en nuestro equipo.

Durante este año se visibilizaron más los beneficios del trabajo remoto. La virtualidad ha unido a los equipos de trabajo y facilita la integración sin importar el lugar, lo cual ha contribuido a un mayor liderazgo nacional de los proyectos y a demostrar que el talento no está limitado geográficamente.

Como parte del monitoreo constante que realiza el Banco para mantener el bienestar de los colaboradores, se han realizado varias encuestas para conocer su experiencia trabajando desde casa. En la última consulta, el 95% de los colaboradores dijo que está contento con su modalidad de trabajo asignada.

Colaboradores según cada modalidad



Comprendiendo los nuevos desafíos que implica trabajar desde casa, realizamos las siguientes acciones:

- Brindar todas las facilidades para trabajar desde casa como: escritorio, silla ergonómica, un kit de trabajo.
- Mantener la entrega de un beneficio económico para contribuir a la conectividad desde casa.
- Ofrecer capacitaciones online sobre desarrollo personal tanto para colaboradores como para hijos.
- Impulsar las actividades enfocadas en fortalecer el vínculo familiar como por ejemplo: charlas de orientación familiar, técnicas de estimulación temprana, atención psicológica.

Medición del Teletrabajo

Para medir el confort de los colaboradores en teletrabajo, creamos un instrumento interno para medir aspectos como: Afectaciones psicosomáticas, comunicación laboral, condiciones en teletrabajo, organización del tiempo, productividad, hábitos saludables, beneficios percibidos del teletrabajo, aspectos extra laborales y calificación de la experiencia en teletrabajo.

El resultado global de la medición de confort psicosocial, dio como resultado un 99% de riesgo adecuado, lo que significa que no existe un impacto de riesgo en la salud de los colaboradores.

Así mismo, la experiencia del Home Office fue calificada como excelente en un 85%.

Ante estos resultados se ejecutaron los siguientes planes de acción:

- Política de reuniones: Agendar reuniones en los horarios disponibles de la herramienta Outlook y evitar reuniones en horarios de almuerzo o extender la jornada laboral.
- Política de desconexión digital: Desconexión mínima de 12 horas consecutivas para promover un equilibrio laboral - personal.
- Ergonomía en Home Office y pausas activas.
- Campaña de comunicación de políticas y normas de teletrabajo.
- Campaña de hábitos saludables.

Sociedad

Inclusión Financiera

La crisis derivada por la pandemia evidenció la importancia de universalizar la inclusión financiera. Particularmente, en materia de acceso financiero es crucial que todos, o la mayoría de los habitantes de nuestro país, tengan acceso a los productos y servicios bancarios que ofrece el Banco.

Nuestra institución se viene caracterizando por esfuerzos al respecto. Destaca especialmente haber sido pioneros en el desarrollo del modelo de corresponsales no bancarios en el país. Nuestra red de Bancos del Barrio, acerca los servicios a la comunidad a través de diferentes establecimientos locales.

Durante el 2021, decidimos capacitar en temas de género a nuestro equipo comercial que atiende Bancos del Barrio y Microfinanzas. Lo realizamos de la mano de HIAS (Organización No Gubernamental Internacional Especializada en Proyectos de Inclusión Económica, Asistencia humanitaria y Proyectos de Integración Social), quienes nos apoyaron en la formación de gestores, ejecutivos financieros y analistas de crédito.

GLOBAL MONEY WEEK



Por sexto año consecutivo participamos en el Global Money Week, evento organizado por la OCDE y la Presidencia Italiana del G20, en el que coordinamos actividades especialmente para los hijos de nuestros colaboradores.

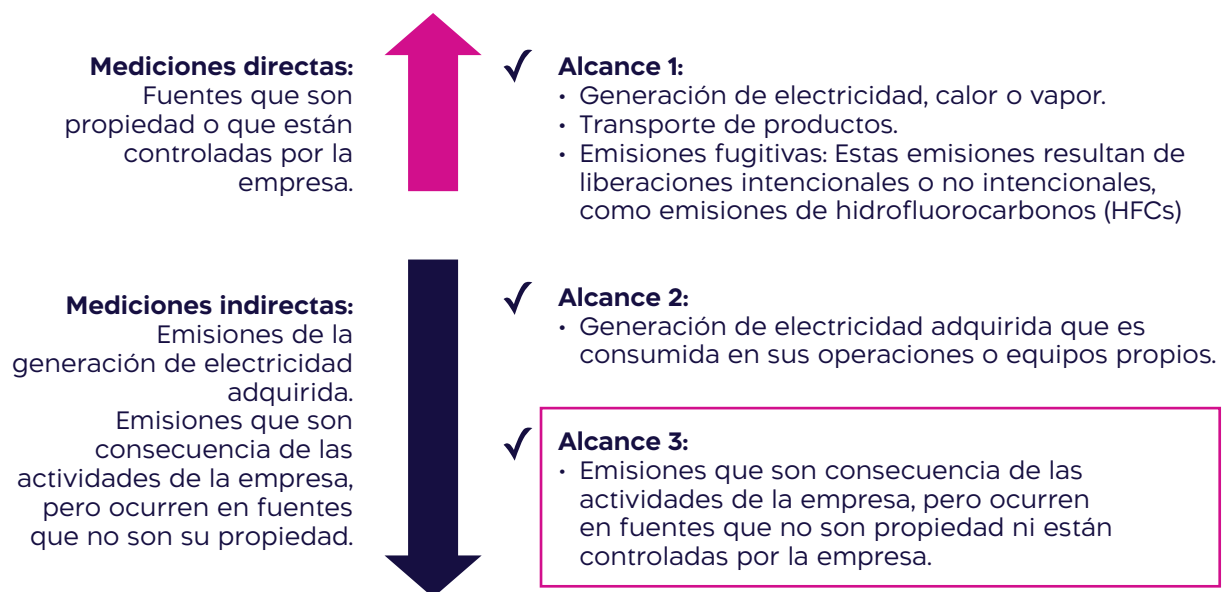
A los niños inscritos se les envió previamente una caja con una serie de elementos que les iban a hacer vivir toda una experiencia para aprender acerca del origen del dinero. En dicha caja encontraban una camiseta, un ticket, un pasaporte virtual, un libro de sellos, y un calendario con un conteo regresivo que les permitía a los chicos ir preparándose para el día de la jornada.

Ideamos esta bonita actividad como una forma de pensar en los más pequeños, quienes también se estresan por el confinamiento, principalmente para hacerles soñar y devolverles esperanza. Fue una actividad que se disfrutó en familia y en la que, tanto los chicos como sus padres, pudieron aprender muchos conceptos del dinero.

Gestión Ambiental

En Banco Guayaquil hemos seguido adoptando medidas para reducir nuestra huella de carbono, tales como:

- Programa de eficiencia energética enfocado en los 5 principales edificios, los que representan la mayor parte del consumo total de electricidad.
- Programa ambiental “Yo Cuido”, que aborda otros aspectos ambientales como el consumo de agua y la generación de residuos.
- Respecto a la reducción de la intensidad en el consumo de energía, hemos implementado sistemas automáticos para iluminación, sensores de movimiento, equipos de mayor eficiencia, disposición de los espacios de trabajo, etc.)
- Calcular anualmente sus emisiones de “Alcance 1” (directas generadas por combustible y gases refrigerantes) y de “Alcance 2” (indirectas asociadas a la electricidad consumida).



Luego de que el programa ambiental “Yo Cuido” fuera premiado en el 2020 con el Reconocimiento a los ODS, por su contribución al ODS 13, la institución decidió prepararse durante el 2021 para la certificación ambiental “Punto Verde”. En ese sentido, se implementó lo siguiente:

- **Climatización:** Revisamos el sistema de encendido de los aires acondicionados en todas las áreas, especialmente en aquellas áreas en donde nuestro personal está realizando home office. Por otro lado, ajustamos la temporización de las luminarias, especialmente en los baños de los principales edificios.

- **Clasificación de desechos comunes:** Revisamos nuestro Proceso de Clasificación de Desechos con los lineamientos y las recomendaciones del Ministerio de Ambiente. Determinamos cuál es nuestro consumo de papel, cartón y plástico, estandarizando y reevaluando procesos.
- **Seguridad y Salud:** Además de los registros propios, ahora entregaremos a la autoridad ambiental un Manifiesto Único (que nos la entrega el gestor), así como el Certificado de Disposición Final.

Cambio Climático

Durante el 2022, seguiremos avanzando en el trabajo especialmente con los clientes. Por un lado, en los posibles riesgos y oportunidades, impulsándoles a que tengan estrategias climáticas y apoyándoles con crédito para el avance a una economía menos intensa en carbono. Por otra parte, promoviendo que ellos también puedan medir sus emisiones. De esa forma, vamos a poder establecer como Banco una hoja de ruta en cuanto a las emisiones de nuestra cartera de crédito.

Todas las señales marcan la urgencia de trabajar de manera decidida y rápida en la lucha contra el cambio climático, para reducir el incremento de la temperatura. Las alarmas son claras, no hay vueltas atrás y estamos ante la oportunidad de evitar que la situación sea aún más grave.

Desde Banco Guayaquil seguiremos trabajando en nuestra operación y promoviendo prácticas ambientales de referencia en nuestros clientes.

Proveedores a largo plazo

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

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

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2021	%
SERVICIOS GENERALES	173	40,654,427	48%
TECNOLOGÍA	85	24,736,139	29%
MERCADEO	51	16,609,103	20%
CONSTRUCCIÓN DE OFICINAS	19	1,990,143	2%
EQUIPAMIENTO OFICINAS	13	971,130	1%
TOTAL	341	84,960,942	100%

TIPO DE PRODUCTO / SERVICIO	#	MONTO CONTRATADO 2021	%
NACIONALES	322	81,447,430	96%
EXTRANJERO	19	3,513,512	4%
TOTAL	341	84,960,942	100%



Informes Regulatorios

ANEXOS

- 1** Estados financieros del Banco Guayaquil del ejercicio 2021, debidamente auditado por la firma de auditores independientes DELOITTE & TOUCHE
- 2** Informe del Comisario
- 3** Informe del Auditor Interno
- 4** Informe del Comité de Auditoría
- 5** Informe del Gobierno Corporativo
- 6** Informe del Programa de Educación Financiera
- 7** Informe del Comité de Retribuciones
- 8** Informe del Defensor del Cliente
- 9** Informe de la gestión para prevenir el lavado de dinero
- 10** Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos
- 11** Informe de Área de Atención al Cliente
- 12** Informe de Comité de Ética
- 13** Informe del Comité Paritario Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable



Deloitte & Touche
Ecuador Cía. Ltda.
Av. Amazonas N3517
Quito
Ecuador

Tel: +593 (2) 381 5100
www.deloitte.com/ec

INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES SOBRE ESTADOS FINANCIEROS RESUMIDOS

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

Opinión

Los estados financieros resumidos de Banco Guayaquil S.A., los cuales incluyen el balance general resumido al 31 de diciembre de 2021 y los correspondientes estados resumidos de resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros auditados de Banco Guayaquil S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2021.

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

Estados financieros resumidos

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

Estados financieros auditados y nuestro respectivo informe

Nosotros expresamos una opinión no calificada sobre los estados financieros auditados en nuestro informe de fecha enero 21 del 2022. Dicho reporte también incluye la comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros del periodo actual.

Responsabilidad de la Administración y el Directorio del Banco por los estados financieros resumidos

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

Responsabilidad del auditor

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

Guayaquil, Enero 21, 2022
RNAE-8816

Firmado electrónicamente por:
**EDGAR SANTIAGO
SANCHEZ CUEVA**
Santiago Sanchez
Socio
Licencia No. 25292

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

Balance General

Al 31 de diciembre del 2021
Expresado en miles de dólares

ACTIVOS	
FONDOS DISPONIBLES	1,010,882
INVERSIONES	977,440
CARTERA DE CRÉDITOS	3,992,819
Productivo	2,146,208
Consumo	1,558,396
Inmobiliario	218,582
Microcrédito	249,642
Educativo	2,372
Subtotal	4,175,200
Provisión para cartera de créditos	-182,381
CUENTAS POR COBRAR, NETO	66,558
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, NETO	25,220
PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO	111,070
OTROS ACTIVOS	180,665
TOTAL ACTIVOS	6,364,654
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	1,178,337
PASIVOS	
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO:	5,010,624
Depósitos a la vista	3,196,617
Depósitos a plazo	1,663,515
Depósitos restringidos	150,492
OBLIGACIONES INMEDIATAS	50,129
CUENTAS POR PAGAR	173,983
OBLIGACIONES FINANCIERAS	458,091
VALORES EN CIRCULACIÓN	17,783
OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y DEUDA SUBORDINADA	49,975
OTROS PASIVOS	1,732
TOTAL PASIVOS	5,762,317
PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS	
Capital pagado	449,900
Reservas	72,784
Superávit por valuaciones	5,270
Utilidades acumuladas	74,383
TOTAL PATRIMONIO	602,337
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	6,364,654
CONTINGENTES	1,882,625
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	14,043,749

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE
Date: 2022.01.21 22:20:00 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Digitally signed by SEBASTIAN CARLOS CEVALLOS ZAMBRANO
Date: 2022.01.21 20:47:47 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Carlos Cevallos Z.
Contador

Estado de Resultados

Al 31 de diciembre del 2021
Expresado en miles de dólares

INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS:	
Depósitos	887
Inversiones en títulos valores	12,429
Cartera de créditos	402,371
Total	415,687
INTERESES CAUSADOS:	
Obligaciones con el público	-114,242
Obligaciones financieras	-25,971
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	-4,596
Total	-144,809
MARGEN NETO DE INTERESES	270,878
Comisiones ganadas	39,041
Ingresos por servicios	124,655
Comisiones causadas	-27,935
Utilidades financieras	21,351
Pérdidas financieras	-3,315
MARGEN BRUTO FINANCIERO	424,675
PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO	-114,011
MARGEN NETO FINANCIEROS	310,664
GASTOS DE OPERACIÓN	-226,317
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	84,347
Otros ingresos operacionales	740
Otras pérdidas operaciones	-261
MARGEN OPERACIONAL	84,826
Otros ingresos	22,351
Otros gastos y pérdidas	-4,357
UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA	102,820
Participación a empleados	-15,419
Impuesto a la renta	-13,018
UTILIDAD NETA	74,383

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE
Date: 2022.01.21 22:20:00 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Digitally signed by SEBASTIAN CARLOS CEVALLOS ZAMBRANO
Date: 2022.01.21 20:47:47 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Carlos Cevallos Z.
Contador

Estado de Flujo de Efectivo

Al 31 de diciembre del 2021
Expresado en miles de dólares

Flujos de efectivo de actividades de operación:	
Intereses y descuentos ganados	420,415
Comisiones ganadas	39,041
Intereses y comisiones pagadas	-174,008
Pagos operativos, impuestos y a empleados	-237,905
Utilidades financieras	7,628
Ingresos por servicios	124,655
Otros egresos operacionales	-7
Otros ingresos no operacionales	10,639
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambio de activos y pasivos operacionales	190,458

Cambios en activos y pasivos operacionales:	
Disminución en inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	175,858
Incremento en cartera de créditos	-844,882
Bienes adjudicados por pago	1,880
Incremento en obligaciones con el público	637,453
Incremento en obligaciones inmediatas	26,781
Efectivo neto proveniente de actividades de operación	187,548

Flujos de efectivo en actividades de inversión:	
Disminución en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	15,737
Adquisición de propiedades y equipos	-2,551
Incremento de gastos diferidos	-15,339
Disminución en acciones y participaciones	217
Incremento del fondo de liquidez	-35,903
Incremento de fideicomiso fondo de jubilación BG	-5,902
Efectivo neto utilizado en actividades de inversión	-43,741

Flujo de efectivo en actividades de financiamiento:	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	6,044
Disminución de obligaciones financieras	-132,493
Disminución de valores en circulación obligaciones	-2,222
Dividendos pagados	-8,419
Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento	-137,090

Fondos disponibles:	
Incremento neto del año	6,717
Saldo al comienzo del año	1,004,165
Saldo al final del año	1,010,882

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE
Date: 2022.01.21 22:20:00 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Digitally signed by SEBASTIAN CARLOS CEVALLOS ZAMBRANO
Date: 2022.01.21 20:47:47 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Carlos Cevallos Z.
Contador

Estado de Flujos de Efectivo

Al 31 de diciembre del 2021
Expresado en miles de dólares

UTILIDAD NETA DEL AÑO	74,383
Ajustes para conciliar la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales:	
Provisión para activos de riesgo y contingentes	114,011
Reverso de provisiones	-7,119
Depreciaciones	10,870
Amortizaciones	12,871
Provisión para jubilación patronal	7,812
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	-712
Ajuste neto VPP Fideicomiso Santa Ana	-10,408
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	-11
Cambios en activos y pasivos:	
Cuentas por cobrar	2,638
Gastos anticipados y otros activos	-7,863
Cuentas por pagar	-6,250
Otros pasivos	236
Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales	190,458

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE
Date: 2022.01.21 22:20:00 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Angelo Caputi O.
Presidente Ejecutivo

Digitally signed by SEBASTIAN CARLOS CEVALLOS ZAMBRANO
Date: 2022.01.21 20:47:47 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Carlos Cevallos Z.
Contador



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

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

INFORME DE COMISARIO

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

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros de Banco Guayaquil S.A., que comprenden el balance general al 31 de diciembre del 2021 y los correspondientes estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables significativas, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros con fecha enero 21 de 2022.

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

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

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

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

Responsabilidad del Auditor Externo - Comisario

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

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

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

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

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

Requerimientos Legales y Regulatorios

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

- Los resultados de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior no revelaron situaciones en las transacciones y documentación examinadas que, en nuestra opinión, se consideren incumplimientos significativos de las normas legales, estatutarias y reglamentarias, así como de las resoluciones de la Junta General de Accionistas y del Directorio, por parte de la Administración. Nuestro informe sobre el cumplimiento de obligaciones tributarias correspondiente al año terminado el 31 de diciembre del 2021 requerido por disposiciones vigentes, se emitirá por separado.

- El cumplimiento por parte del Banco de las normas y resoluciones mencionadas, así como los criterios de aplicación, son responsabilidad de su Administración y Directorio; tales criterios podrían eventualmente no ser compartidos por las autoridades competentes.
- Los estados financieros concuerdan con los importes registrados en los libros de contabilidad, los cuales han sido preparados de conformidad con las políticas y regulaciones contables establecidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y, con normas, prácticas contables y disposiciones específicas dispuestas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- Obtuvimos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero no con el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno del Banco. Los asuntos que surgieron como resultado de nuestros procedimientos son comunicados en forma separada.
- La información requerida en el Capítulo VI del Título IX del Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos del Ecuador sobre el cumplimiento del Banco de las Norma de control para la administración del Riesgo de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, se presentará en un informe por separado.
- Respecto a las disposiciones constantes en el Art. 279 de la Ley de Compañías, no ha llegado a nuestro conocimiento algún asunto que deba ser informado.

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

Deloitte & Touche

Guayaquil, enero 21, 2022
RNAE 8816



Firmado electrónicamente por:
**EDGAR SANTIAGO
SANCHEZ CUEVA**

Santiago Sánchez
Socio
Licencia No. 25292

Guayaquil, 19 de enero de 2022

Informe del Auditor Interno

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

En mi calidad de Auditora Interna, nombrada por la Junta General de Accionistas del Banco Guayaquil S. A., y en cumplimiento a disposiciones legales vigentes, a continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones realizadas durante el año 2021.

1. INFORME SOBRE LOS ESTADOS FINANCIEROS:

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2021, y los correspondientes estados de Pérdidas y Ganancias y de Cambios en el Patrimonio por el año terminado en esa fecha.

Responsabilidad de la Administración del Banco sobre los estados financieros.

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

Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad como Auditora Interna del Banco es expresar una opinión sobre la razonabilidad de dichos estados financieros con base en los resultados de las auditorías realizadas durante el año 2021. Las revisiones fueron efectuadas de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría y las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Estas normas requieren que se cumpla con los principios éticos establecidos, así como que se planifiquen y ejecuten pruebas y revisiones que provean de evidencia suficiente acerca de la razonabilidad de los estados financieros para determinar si éstos contienen o no errores importantes. Una auditoría incluye también la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros. Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados.

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

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

Opinión

En mi opinión, los mencionados estados financieros **presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2021**, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

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

De conformidad con lo que señala el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y las disposiciones complementarias contenidas en el Art. 3 de la Sección I, del Capítulo II del Título X, y en el Art. 10 de la Sección III del Capítulo II del Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como Auditora Interna, informo que durante el año 2021 se llevaron a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones necesarias para confirmar que tanto las operaciones como los procedimientos del banco se ajustan a la Ley, a sus Estatutos y a las normas y políticas internas. Como resultado del trabajo realizado, confirmo que el Banco Guayaquil S.A. cumplió apropiadamente con los siguientes requerimientos establecidos en las disposiciones legales:

- La administración del Banco expidió, actualizó y cumplió las políticas y procedimientos necesarios para la implementación de una gestión prudente, basada en conceptos de “Buen Gobierno Corporativo”.

- Durante el período examinado, la administración del Banco cumplió con las Resoluciones de la Junta General de Accionistas, con las emitidas por el Directorio y con las emanadas por la entidad de control.
- Durante el año 2021, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, pudiendo determinar que la gestión y administración integral de riesgos aplicada por el Banco, permitió mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para evaluar, medir, controlar y monitorear los Riesgos de Crédito, de Liquidez, de Mercado y Operativo.
- El nivel de Patrimonio Técnico (Formulario 229), durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos por el Organismo de Control.
- No existen operaciones que excedan los cupos y límites de crédito, (Formularios No. 250 A, 250 B y 250 C);
- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones (Formularios 231-A, 231-B y 231-C), se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes. Las provisiones constituidas son suficientes para cubrir eventuales pérdidas en la recuperación de estos activos de riesgo.
- La información que utiliza internamente el banco para la toma de decisiones y la que es solicitada por los organismos de control fue entregada en los términos solicitados y surge de los sistemas de información del banco y de bases de datos actualizadas.
- Los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- El sistema de control interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, cuyo control y seguimiento se realiza mediante herramientas apropiadas en los distintos procesos para la administración eficaz del control interno, lo que permite disponer de información confiable, contribuyendo al logro de los objetivos del Banco, la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguardando los activos.
- De igual manera se efectuó el seguimiento y aplicación de las recomendaciones emanadas por los auditores de la entidad de control, así como las emitidas por los auditores externos y los propios señalados por auditoría interna.
- De manera trimestral, durante el año 2021 en cumplimiento a instrucciones de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, se efectuó el seguimiento de las observaciones

pendientes de implementación de la auditoría GREC realizada por el Organismo de Control en el año 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2021.

- Durante el año 2021 se efectuaron revisiones sobre el cumplimiento de normativas de Gobierno Corporativo, pudiendo evidenciar que el banco cumple satisfactoriamente las mismas.

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

Los controles aplicados por Banco Guayaquil para la Administración del Riesgo de Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo son apropiados y se ajustan a los requerimientos establecidos por las entidades de control. Como auditoría interna evaluamos la adecuada gestión que sobre este aspecto realizan tanto el Comité, como la Unidad y el Oficial de Cumplimiento. Confirmamos la aplicación consistente de las normas de prevención en las distintas operaciones que se procesan en las oficinas y departamentos del Banco. De acuerdo a instrucciones del Organismo de Control, realizamos también el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo para el año 2021 preparado por la Oficial de Cumplimiento y reportado a la Superintendencia de Bancos del Ecuador, de igual manera hemos verificado que tanto el Oficial de Cumplimiento titular como el suplente, mantienen su habilidad para el cargo y se cumple a satisfacción con la elaboración y reporte del Anexo CRS (Cuentas financieras de no residentes) al Servicio de Rentas Internas. En mi opinión, las políticas, normas y procedimientos aplicados por el Banco cumplen apropiadamente con el propósito de controlar y prevenir el lavado de activos provenientes de actividades ilícitas.

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

En las revisiones trimestrales de la Gestión del Gobierno Corporativo hemos constatado que durante el periodo 2021, el Directorio ha aprobado políticas y procedimientos para el apoyo a la salud financiera de los clientes afectados por la emergencia sanitaria nacional”, la misma que se encuentra alineada a las resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control; las mismas que contribuyen a la gestión, control y monitoreo del riesgo de crédito, operativo y liquidez, de los diferimientos extraordinarios, adicionalmente aprobaron el aumento de capital de US\$ 21'635.000,00 realizado en el mes de marzo del 2021, con lo cual el capital pagado ascendió a US\$449,900,000, lo que le ha permitió al Banco afrontar las necesidades de la crisis con mayor solvencia.

5. INFORME SOBRE CUMPLIMIENTO DE DISPOSICIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS RESPECTO A LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL COVID-19

En cumplimiento a las normativas emitidas por los órganos de regulación y control, hemos verificado que en respuesta a la emergencia sanitaria provocada por el COVID 19, el Banco Guayaquil S.A., tomó una serie de medidas, para mantener la continuidad de las operaciones, apoyar la salud financiera de los clientes y asegurar las medidas de sanidad para todos los grupos de interés.

En este sentido, se otorgó mayor financiamiento a los clientes para apoyarlos en la etapa de crisis, se aplazaron las cuotas de crédito, se extendieron los plazos y se brindó la posibilidad de realizar precancelaciones sin costo, se priorizó la atención al cliente en canales digitales, de forma general desde el año 2020 se implementó la modalidad de teletrabajo, se mantienen las medidas de bioseguridad y distanciamiento, priorización de atención al cliente de forma remota, se aplicaron pruebas sanguíneas al personal, se coordinó el proceso de vacunación de todo el personal del Banco, entre otras medidas también alineadas al Modelo de Empresa Saludable.

6. ESTÁNDARES INTERNACIONALES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA

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

Durante el año 2021 hemos realizado las respectivas evaluaciones internas de calidad de nuestro proceso, asegurando el cumplimiento general de las normativas internas y externas aplicables al proceso de Auditoría Interna y reafirmando nuestro compromiso con la mejora continua y el fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la institución.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

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

Digitally signed by SHEILA CAROLINA CHIANG MAWYIN
Date: 2022.01.20 12:31:58 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 19 de enero de 2022

Informe del Comité de Auditoría

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

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

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

Las principales actividades efectuadas por el Comité durante el año 2021 fueron:

1. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2021, así como también, conocimos y aprobamos la propuesta de reprogramación de dichas actividades, en armonía con las nuevas necesidades del Banco en el contexto de la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional.
2. Conocimos los informes emitidos durante el año 2021 por el departamento de Auditoría Interna a nivel nacional y el detalle de los hallazgos, recomendaciones, respuestas de las distintas áreas auditadas, así como el nivel de riesgo de cada uno.
3. Conocimos los resultados de las evaluaciones de los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco para evitar operaciones con personas vinculadas.
4. Conocimos el estado de los planes de acción acordados por Auditoría Interna con los responsables de los procesos evaluados, para asegurar la eficacia de los controles mitigantes de los riesgos identificados.

5. Conocimos los oficios relevantes emitidos por la Superintendencia de Bancos, en especial aquellos relacionados con las actividades y notificaciones realizadas al Banco, tomando nota de las respuestas remitidas según el caso.
6. Conocimos el resultado de la actividad de seguimiento trimestral que el Departamento de Auditoría Interna ha venido realizando con las diferentes áreas responsables de la implementación de las recomendaciones derivadas de la auditoría GREC, producto de la supervisión efectuada por la Comisión de Auditores de la Superintendencia de Bancos en el año 2016, entre otras revisiones especiales realizadas hasta el año 2021.
7. Conocimos la metodología aplicada para la evaluación interna de los procedimientos aplicados por la actividad de Auditoría Interna y el cumplimiento general de las normas de desempeño del Marco Internacional para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
8. Reconocimos la ratificación de la independencia, objetividad y cumplimiento del código de ética de la actividad de Auditoría Interna, sustentada en la declaración individual que sus integrantes;
9. Conocimos el cumplimiento del plan estratégico de Auditoría Interna para el período 2017 – 2019, así como también la metodología aplicada y la definición de los objetivos de la función de Auditoría Interna para el período 2020 – 2023.
10. Recomendamos al Directorio la contratación de la firma de auditores externos Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., para el periodo 2021.
11. Recomendamos al Directorio la contratación de las firmas calificadoras de riesgos Pacific Credit Ratings y Bankwatch Ratings del Ecuador S.A, para el periodo 2021.
12. Presentamos al Directorio el informe trimestral de las actividades desarrolladas por este Comité, con nuestra apreciación sobre el funcionamiento de los sistemas aplicados por las distintas unidades de negocio o apoyo que expusieron su funcionamiento ante el Comité.
13. Conocimos el resultado del seguimiento a las evaluaciones trimestrales de las gestiones de Gobierno Corporativo, Riesgo y Control Interno; así como también de la gestión de Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos;
14. Conocimos las estrategias y procedimientos de sostenibilidad aplicados por el Banco, para concienciar y promover el cuidado del medio ambiente y gestionar el riesgo ambiental
15. Conocimos los informes trimestrales de calificación de Riesgo del Banco practicados por las firmas Pacific Credit Ratings y Bankwatch Ratings del Ecuador S.A.

16. Conocimos las principales recomendaciones que contiene el informe del Memo de Control Interno del año 2021 del Banco Guayaquil, emitido por los auditores externos Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., y el resultado de las actividades de seguimiento realizado por Auditoría Interna sobre los planes de acción establecidos por la Administración del Banco.
17. Conocimos el resultado del avance de la auditoría realizada por los auditores externos Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., respecto de los informes a emitir sobre los estados financieros del Banco Guayaquil con fecha de corte 31 de diciembre del 2021; adicionalmente conocimos la carta de control interno, sobre la cual recomendamos a los Auditores Internos realizar el respectivo seguimiento de las acciones acordadas por la Administración del Banco.
18. Revisamos, aprobamos y presentamos al Directorio, el plan de trabajo del Comité de Auditoría para el periodo 2022, en concordancia a las funciones designadas en la normativa vigente interna y externa.
19. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2022, así como los recursos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

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

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

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

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Víctor Hugo Alcívar Álava
Presidente del Comité de Auditoría (E)

Guayaquil, 10 de enero de 2022

Informe del Gobierno Corporativo

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

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil al 31 de diciembre de 2021, se expresan a través de los siguientes indicadores:

A . INFORMACIÓN DE ACCIONISTAS

1. Conformación del capital:

TIPO DE PERSONA	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% DE ACCIONISTAS
A DICIEMBRE 2021	7,246	100.00%
NATURAL	7,002	96.63%
JURÍDICA	244	3.37%
A DICIEMBRE 2020	7,170	100.00%
NATURAL	6,913	96.42%
JURÍDICA	257	3.58%
A DICIEMBRE 2019	7,094	100.00%
NATURAL	6,846	96.50%
JURÍDICA	248	3.50%

2. Distribución por rango de capital de los accionistas:

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones <1,000	0.14%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	0.82%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	1.01%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	4.82%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	2.70%
Acciones >100,000	90.51%
TOTAL	100%

3. Clasificación de los accionistas por tiempo de permanencia:

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
< 1 año	244	3.37%
>=1 <= 3 años	439	6.06%
>3 < =5 años	189	2.61%
> 5 años	6,374	87.97%
TOTAL	7,246	100%

4. Fechas y tipos de Juntas de Accionistas:

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2020	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2021
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA 1
	18/2/21	28/9/21
JUNTAS REALIZADAS	1	1
NÚMERO DE ACCIONISTAS	7,170	7,170
TOTAL DE VOTOS REPRESENTADOS	2.52%	0.20%

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

MECANISMOS DE DIFUSIÓN PARA LA INFORMACIÓN A LOS ACCIONISTAS	
CANALES DE ATENCIÓN	CANTIDAD DE ACCIONISTAS
OFICINA PRESENCIAL DEL ACCIONISTA	1,664
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	202
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	3,175

B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

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

- a. Cumplimiento de los objetivos estratégicos; de las posiciones de riesgo asumidas por la entidad en los diferentes tipos de riesgos, (mapa institucional de riesgo); y de las acciones de control recomendadas para minimizar tales riesgos.

Ver detalle: Informe del Comité Integral de Riesgos.

- b. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: Auditor interno y Comité de Auditoría.

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

- c. Efectividad del ambiente de control y los temas más representativos enunciados por las instancias de la organización encargadas de su evaluación: Comité de Cumplimiento.

Ver detalle: Informe de la Gestión de Cumplimiento del Programa de Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

- d. Determinación y resolución de los conflictos de interés que permitan identificar con claridad las relaciones de la entidad.

Auditoría Interna manifiesta que, del resultado de las pruebas, no se ha identificado transacciones o decisiones que vulneren las normas de conflicto de interés diseñadas para proteger los intereses de los depositantes, así como también que las mismas fueron validadas y su aplicación ha sido consistente en las diferentes transacciones examinadas.

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

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

Ver detalle: Informe del Área de Atención al Cliente.

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

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

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

2. Fortalecimiento de la capacidad institucional:

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

Dentro del Plan de Capacitación 2021 dirigido a los miembros del Directorio de Banco

Guayaquil S.A., se ejecutó el Programa de Actualización Financiera y Normativa, cuyo objetivo es brindar a los Directores información sobre los alcances y las limitaciones de las normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, así como la de presentar una visión más profunda sobre la realidad económica del país y del mundo.

Durante el año se realizaron seis capacitaciones:

DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	%
SITUACION POLITICA Y ECONOMICA NACIONAL E INTERNACIONAL	5	80%
AGENDA DE SOSTENIBILIDAD POSTCOVID, CLAVES DEL SECTOR FINANCIERO	7	100%
FORMACIÓN EN DERECHO DE LA TECNOLOGÍA Y FINTECH	7	100%
CHARLA: RIESGO PAIS Y TASAS DE INTERES EN ECUADOR	7	100%
CHARLA DE GOVERNABILIDAD	7	100%
AGENDA 2030 DE LAS NACIONES UNIDAS	7	100%

C. CONFORMACIÓN DEL EQUIPO GERENCIAL

1. Información del equipo gerencial del Banco Guayaquil.

DESCRIPCIÓN DE NIVEL	NÚMERO DE FUNCIONARIOS	AÑOS DE SERVICIOS
PRESIDENTE EJECUTIVO	1	34
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	34
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	14

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

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

D. INFORMACIÓN LABORAL**1. Características de los colaboradores de la institución.**

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2021	1,654	1,335	2,989
2020	1,598	1,242	2,840
2019	1,612	1,243	2,855

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

AÑO	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSTGRADO	TOTAL GENERAL
2021	1,490	1,285	214	2,989
2020	1,479	1,173	188	2,840
2019	1,640	1,059	156	2,855

3. Capacitación:

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

CAPACITACIÓN LOCAL					
AÑOS	CURSO PRESENCIAL	CAPACITACIÓN EXTERNA	CURSO VIRTUAL	CAPACITACIÓN EXTERIOR	TOTAL
2021	336,089	64,833	62,646	0	463,569
2020	323,687	0	3,575	20,003	347,265
2019	1,016,931	0	6,500	15,995	1,039,426
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:					\$1,850,259

E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES

Al 31 de diciembre de 2021, el número de accionistas que ha realizado el proceso de desmaterialización total asciende a 3,175, mientras que 4,067 accionistas lo han hecho parcialmente y existen 4 accionistas pendientes de desmaterializar.

Por otro lado, en lo que respecta a la desmaterialización de acciones por capital pagado al 31 de diciembre de 2021, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado asciende a US\$ 442,228,705, quedando todavía pendiente por desmaterializar US\$ 7,671,295.

CONCLUSIÓN:

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por el Banco Guayaquil S.A. durante el año 2021, en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ec. Danilo Carrera Drouet
Presidente del Comité de Gobierno Corporativo

Digitally signed by DANILO EDUARDO CARRERA DROUET
Date: 2022.01.21 13:42:32 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 12 de enero de 2022

Informe del Programa de Educación Financiera

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

El programa de Educación Financiera del Banco Guayaquil está orientado a promover y facilitar el conocimiento del manejo de finanzas personales de nuestros clientes, colaboradores y sociedad.

Nuestro programa para adultos tuvo una especial incidencia ya que principalmente nuestros clientes vieron más que nunca la importancia de gestionar bien las finanzas, especialmente ante la situación generada por la pandemia. Cabe indicar que también algunos de nuestros clientes y empresas nos solicitaron primordialmente estos talleres, en la época de pago de bonos y sobre sueldos de sus colaboradores. Nos enfocamos en generar conciencia en las personas sobre la priorización de gastos y optimización de ingresos, evitando así prácticas que perjudiquen la salud financiera.

Mediante el desarrollo de dos programas lúdicos: “Pequeños ahorradores” y “Compañeros de Banca”, dirigidos a niños y jóvenes, respectivamente, se decidió continuar capacitando sobre los diferentes productos y servicios bancarios. Así como la importancia de poder elaborar un presupuesto familiar, dotándoles de los conocimientos necesarios para convertirse en adultos responsables.



Dado el contexto actual que el mundo enfrenta, nos seguimos adaptando a nuevas modalidades para impartir este programa, como la capacitación virtual.

Durante el 2021, se lograron dictar talleres virtuales a 14,084 niños y 9,469 jóvenes. Por otro lado, a través de las empresas se brindó talleres de educación financiera a 93 colaboradores voluntarios que actúan como instructores del programa de Educación Financiera.

Finalmente, podemos concluir que logramos aumentar nuestro alcance ya que fueron 32,989 personas las que capacitamos, entre los que se incluyen: accionistas, corresponsales no bancarios, comunidad en general (niños, jóvenes, adultos, profesores y personas de la tercera edad), colaboradores, proveedores y clientes.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Ec. Julio Mackliff E.
Vicepresidente Ejecutivo – Gerente General

Digitally signed by JULIO ANTONIO MACKLIFF ELIZALDE
Date: 2022.01.21 16:29:42 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 14 de enero de 2022

Informe del Comité de Retribuciones

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

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Retribuciones celebrada el 9 de enero de 2020, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, en la sesión el Comité de Retribuciones se posesionó al Ab. Óscar Erraez como Presidente de este Comité, en su calidad de representante de la Junta General de Accionistas. Se aprobó el reglamento con el que se rige este Comité y se revisó el efecto de los ajustes salariales realizados en junio y septiembre de 2021, con el objetivo de mantener equidad salarial interna y externa basados en los principios del proyecto implementado en el año 2015.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Óscar Erraez
Presidente del Comité de Retribuciones

Digitally signed by OSCAR ANTONIO ERRAEZ BLUM
Date: 2022.01.21 13:27:53 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 30 de septiembre de 2021

Informe del Defensor del Cliente

Periodo: enero - septiembre 2021

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

De mis consideraciones:

De conformidad con lo establecido en la Resolución No. SB-20181140- del 14 de noviembre del 2018, mediante la cual fui designado Defensor del Cliente de Banco Guayaquil S.A.; en razón de haber cumplido con los requisitos y no encontrarme incurso en las inhabilidades previstas en la Resolución No. 291- 2016-F ; y comprometiéndome a cumplir durante el período designado con las disposiciones señaladas en la “Norma General para el Defensor del Cliente de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado” y la “Norma de Control del Defensor del Cliente de las Entidades Financieras Públicas y Privadas”.

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo de la Resolución No. SB -2018 -904 literal 12.5; establece que dentro de las obligaciones como Defensor de Cliente está la presentación de un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus cliente o usuarios.

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

Procedo a emitir el siguiente Informe correspondiente al período 01 de enero al 30 de septiembre de 2021:

1. DE LA GESTIÓN

Periodo: enero - septiembre de 2021

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

2. RECLAMOS DE CLIENTES INGRESADOS

En el período de enero a septiembre de 2021, en esta Defensoría se ingresaron 395 reclamos.

MES	CLIENTES
ENERO	48
FEBRERO	47
MARZO	43
ABRIL	33
MAYO	42
JUNIO	45
JULIO	51
AGOSTO	44
SEPTIEMBRE	42
TOTAL	395

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

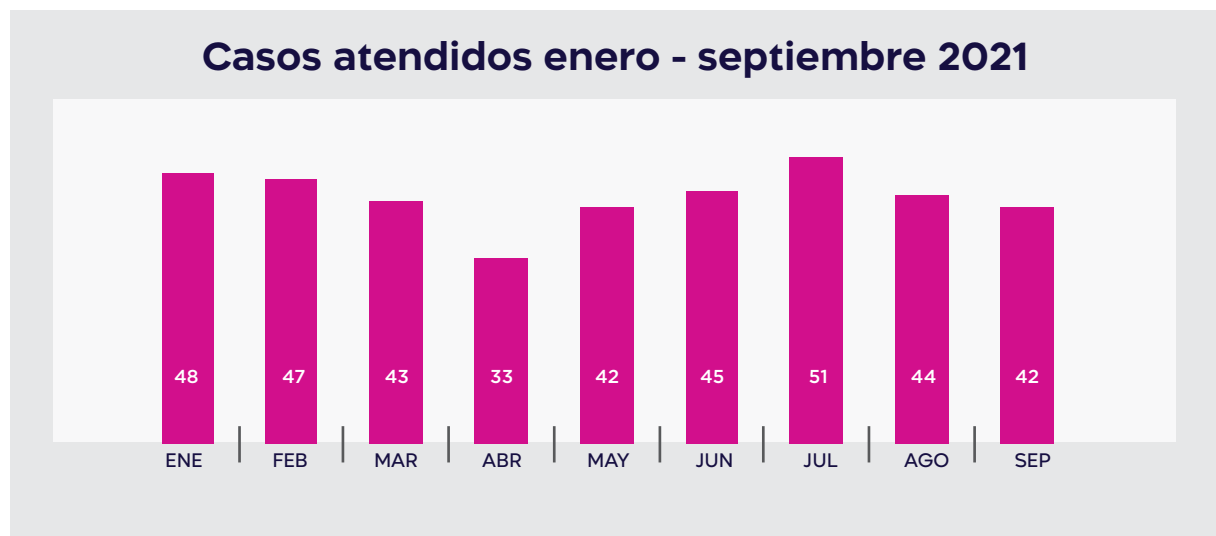


Gráfico 1. Clientes atendidos por mes.
Elaborado por: Defensor del Cliente.

3. MOTIVOS DE RECLAMOS

En el año 2021, de los 395 casos ingresados, se atendieron 193 reclamos relacionados con “saldo deuda”, equivalentes al 49%, que incluyen solicitudes de reliquidaciones para pagos de deudas, pedidos para refinanciar, etc.

El siguiente grupo de reclamos más frecuentes tiene que ver con “servicios no financieros” con 54 casos, equivalentes al 14%. Estos incluyen cargos en tarjetas o débitos en cuentas corrientes o de ahorros por seguros, servicios o transacciones no autorizadas por los usuarios.

Los demás motivos agrupan el 37% de los reclamos.

Motivos de reclamos

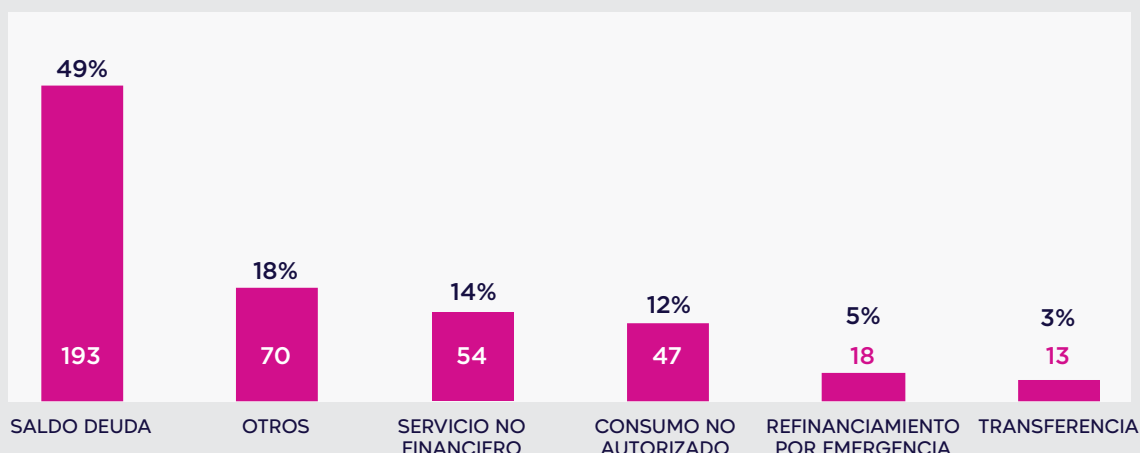


Gráfico 2. Motivos de reclamos. Elaborado por: Defensor del Cliente.

4. RECLAMOS POR CIUDAD

Se atendieron reclamos de usuarios a nivel nacional, siendo Guayaquil, Quito, Cuenca y Daule las ciudades con mayor número de casos presentados. Estas ciudades representan en conjunto el 76% del total.

Reclamos por ciudad

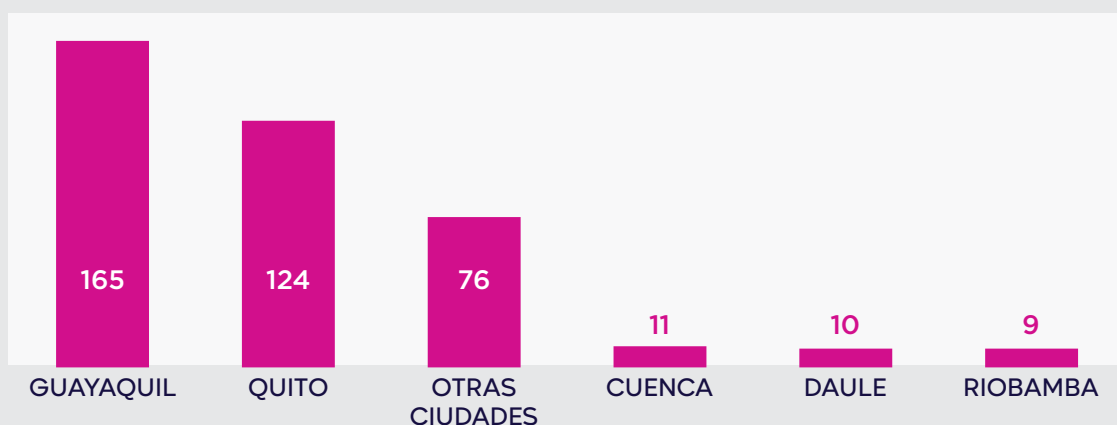


Gráfico 3: Reclamos por ciudad. Elaborado por: Defensor del Cliente.

5. CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el 2021 se remitió 1 caso a la Superintendencia de Bancos, para que resuelvan, luego de haber realizado la audiencia de conciliación, debido a que no se logró un acuerdo.

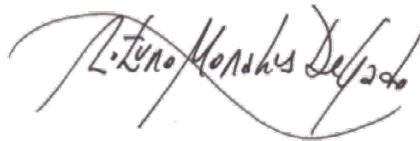
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El 49% de reclamos presentados fueron por deuda correspondiente a cargos o transacciones no autorizadas en tarjeta de crédito.

En muchos casos los usuarios indican no conocer de dicha obligación, pese a que son notificados en los estados de cuenta.

- Se recomienda actualizar las direcciones electrónicas de contactos en todos los casos en los que se detecte error de dirección, para así garantizar que los clientes reciban oportunamente su información, y de esa manera se eviten reclamos posteriores.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arturo Morales', with a large, sweeping flourish underneath.

Ing. Arturo Morales
Defensor del Cliente

Guayaquil, 7 de enero de 2022

Informe del Defensor del Cliente

Periodo: octubre - diciembre 2021

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

De mis consideraciones:

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

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 31 de la Resolución No. SB -2020-0753, “De conformidad con lo previsto en el artículo 158 del Código Orgánico Monetario y Financiero, es función del Defensor/a del cliente, proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros”.

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

Que de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 32 de la Resolución No. SB-2020-0753 en su literal k) indica lo siguiente: “Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera y a la Superintendencia de Bancos, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios financieros”.

FUNCIONES

La Resolución SB-2020-0753 en su artículo 4 literal l) indica: “Defensor del Cliente. - Es un mediador, o conciliador, entre el consumidor financiero y la entidad financiera; él será un facilitador y solucionador de conflictos. Su función principal es receptar y atender las consultas, quejas y reclamos interpuestos por los consumidores financieros; defender y proteger sus derechos e intereses, investigar posibles vulneraciones de derechos por oficio o a petición del consumidor financiero o la Superintendencia de Bancos”.

En el desempeño de las funciones del defensor del cliente sus principales parámetros son: la independencia, solución de conflictos, libre acceso y gratuidad en la atención e investigación.

La rendición de cuentas no es solo exponer las labores que se realizan día a día sino también un ejercicio de transparencia; a continuación, detallo mi gestión en el período de octubre a diciembre del año 2021.

1. ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO POR EL DEFENSOR DEL CLIENTE

En el siguiente cuadro se observan los clientes atendidos y que formalizaron su reclamo durante los meses de octubre a diciembre 2021:

MES	CLIENTES
OCTUBRE	40
NOVIEMBRE	68
DICIEMBRE	66
TOTAL	174

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

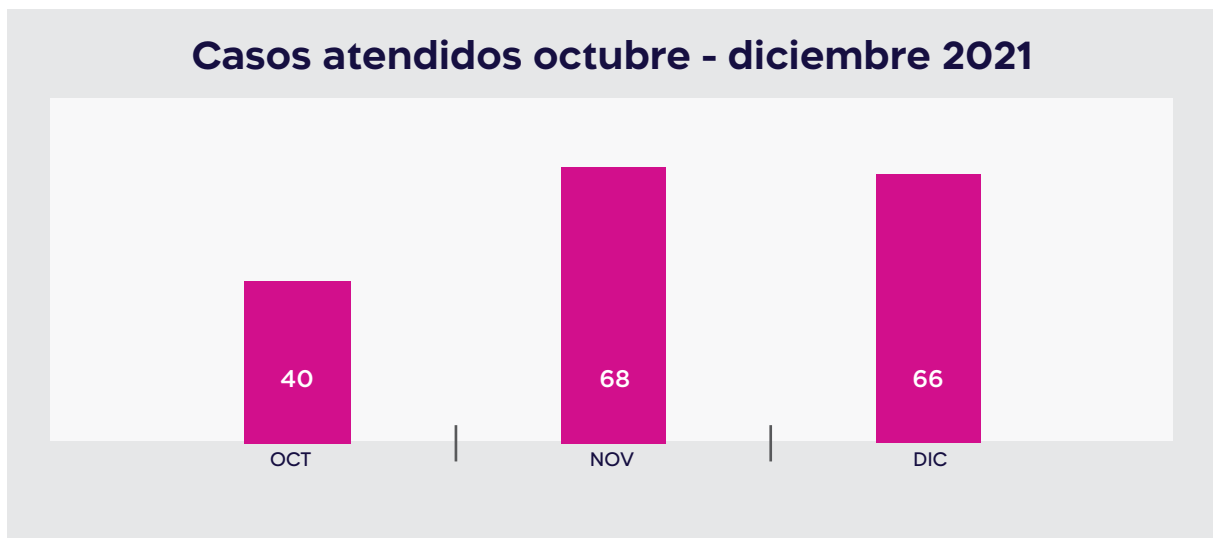


Gráfico 1. Clientes atendidos por mes.
Elaborado por: Defensor del Cliente.

2. MOTIVOS DE RECLAMOS

De los casos atendidos y en los que se recibió documentación según lo estipula la Norma de Control del Defensor del Cliente de las entidades financieras públicas y privadas controladas por la Superintendencia de Bancos, se describe y representa el motivo de la presentación: Un 61% corresponde a 106 reclamos relacionados a “saldo deuda”, equivalen a solicitudes de reliquidación para pagos de deuda, pedido de convenio de pago, entrega documentos relacionado al crédito, precancelación de deuda, entre otros.

Un 15% corresponde a 26 reclamos relacionados a distintos motivos; por ejemplo, retiros no dispensados, retiros fraudulentos, retención judicial, pagos de voucher, millas, billete falso, multas cheque protestado, entre otros. Un 11% corresponde a 19 reclamos por “consumo no autorizado”, principalmente por consumos o compras no realizados por el titular de la tarjeta de crédito. Un 7% corresponde a 12 reclamos relacionados a “servicios financieros”, que incluyen cargos en tarjetas de crédito y/o débito, notas de débitos en cuentas corrientes o de ahorros por seguros, servicios o transacciones no autorizados por cliente. Un 6% corresponde a 11 reclamos relacionados a “transferencia”, principalmente por transferencias fraudulentas producto de hechos delictivos; cargos por comisión de transferencias al exterior.

Motivos de reclamos

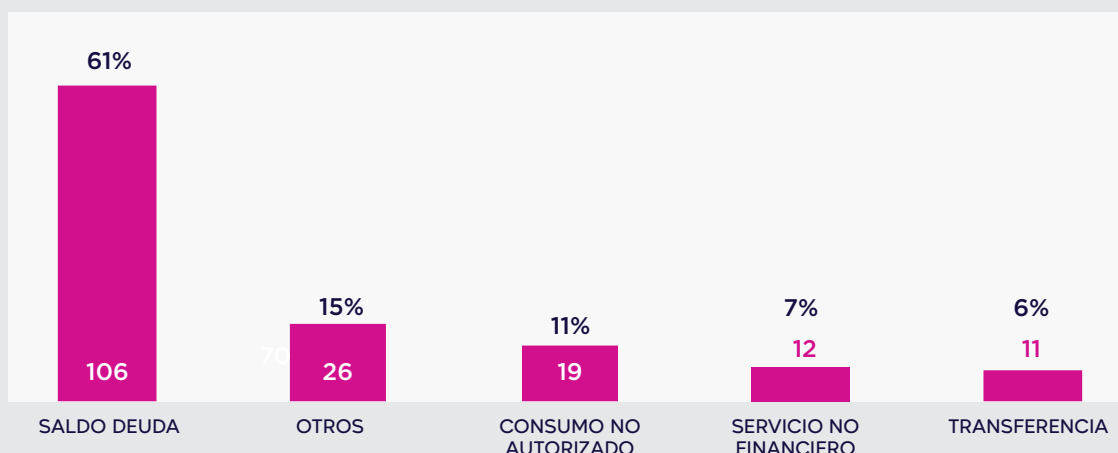


Gráfico 2. Motivos de reclamos. Elaborado por: Defensor del Cliente.

3. ATENCIÓN A CLIENTES SEGÚN LOCALIDAD GEOGRÁFICA

En relación a los clientes atendidos a nivel nacional, Guayaquil y Quito son las ciudades en las que hay una mayor cantidad de casos presentados; le siguen Loja, Machala, Cuenca e Ibarra. Estas localidades representan en conjunto el 88% del total de reclamos atendidos.

Reclamos por ciudad

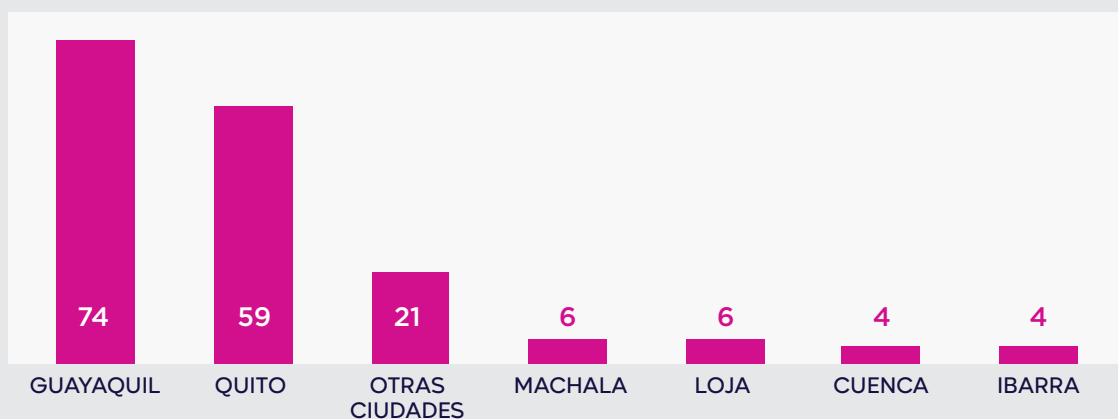


Gráfico 3: Reclamos por ciudad. Elaborado por: Defensor del Cliente.

4. CASOS REMITIDOS A LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

En el período de octubre a diciembre 2021 se remitieron 2 casos a la Superintendencia de Bancos, para que sean resueltos por el organismo de control, luego de haber realizado las audiencias de conciliación, debido a que no se logró un acuerdo entre las partes.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De los reclamos, consultas y quejas:

1. Los casos atendidos de reclamos, consultas y quejas en su mayoría están relacionados a las operaciones crediticias que tienen los clientes y a consumos no realizados en las tarjetas de crédito.
2. Con la mediación del Defensor del Cliente y entidad financiera se llega a consensos en los reclamos, consultas y quejas de los consumidores financieros.

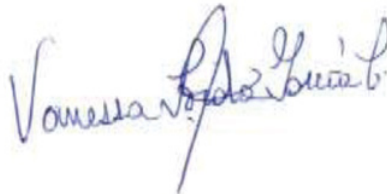
Recomendaciones

- Un grupo importante de clientes atendidos indicaron que no reciben los estados de cuenta, principalmente de las tarjetas de crédito, lo que ocasiona que tiempo después sean notificados por transacciones no autorizadas en productos o servicios contratados o adquiridos en la institución financiera.

Recomiendo que la entidad financiera refuerce lo establecido en el artículo 26.- Obligación de información del Capítulo III.- De la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero de las entidades públicas y privadas del sistema financiero nacional y de los beneficiarios del sistema de seguridad de la Codificación de Normas de la Superintendencia de Bancos.

- Se recomienda verificar el canal de atención telefónica, por cuanto muchos clientes llaman a la extensión del Defensor del Cliente al no poder canalizar sus requerimientos de información o servicios en el canal telefónico.

Atentamente,



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

Guayaquil, 15 de enero de 2022

Informe de la gestión para prevenir el lavado de dinero

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

El 2021 fue un año de cambios en medio de una creciente complejidad, que motivó a las áreas de Cumplimiento a repensar su estrategia de prevención debido a la creciente velocidad, el volumen y las nuevas tecnologías, generando grandes desafíos para los expertos de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo.

Una de las lecciones más importantes es que las actividades ilegales evolucionan a ritmos acelerados, incluso en este nuevo ambiente digital, por tal motivo es fundamental apostar a plataformas de monitoreo altamente eficientes que nos acompañen en esta vertiginosa evolución que vaya de la mano de un adecuado enfoque basado en riesgo.

Para el Ecuador este año ha sido de preparación, en el mes de noviembre se dio inicio a la IV Ronda de Evaluaciones Mutuas para nuestro País en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo (LA/FT), cuya agenda incluyó una reunión con la Presidencia de la República y altos funcionarios del Grupo de Acción Financiera, y donde Banco Guayaquil ha participado activamente en representación del sector privado, esta evaluación se realizará en el mes de Marzo 2022 con base en las 40 recomendaciones emitidas por GAFI y la cual comprende dos componentes interrelacionados: cumplimiento técnico y efectividad del sistema anti LA/FT.

Como hito destacado durante el año 2021, Banco Guayaquil cumplió con el proceso de supervisión insitu por parte de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, alcanzando resultados muy satisfactorios, donde se ratificó que la Institución cumple al 100% con la nueva normativa ARLAFDT, adicionalmente se incluyeron recomendaciones alineadas a los planes estratégicos del área.

Estamos más que nunca comprometidos con este gran reto que tenemos como País y estamos seguros que hemos transmitido nuestra visión y los altos estándares que maneja el sector bancario, sabemos que este es una mejora continua, por tal motivo continuaremos impulsando temas en beneficio del País y de alcanzar una excelente calificación.

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

Contar con una cultura de prevención y una estructura organizacional de cumplimiento acorde a los más altos estándares internacionales.-De manera consecutiva nuestra Oficial de Cumplimiento ocupa la designación en calidad Vicepresidenta del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA, adicionalmente ha sido designada por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) para ser parte de la IV Ronda de Evaluación Mutua del Ecuador en representación del gremio Bancario.

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

Actualizar nuestro manual de políticas y procedimientos para Administrar el Riesgo del Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo (ARLAFDT).- En este año se realizaron dos actualizaciones al Manual ARLAFDT, a la fecha contamos con su vigésima quinta actualización, los cambios estuvieron alineados a los procesos digitales por tal motivo su enfoque fue la seguridad analítica, señales de alerta y procesos de debida diligencia relacionadas con

plataformas digitales y criptomonedas, inclusión de nuevas actividades denegadas, la inclusión de una nueva política denominada “Conozca a su Pasarela”, entre otros.

Este documento institucional fue aprobado por el Directorio y actualizado en los meses de julio y noviembre 2021.

Capacitar a todos los colaboradores con el objetivo de mantenerlos preparados y actualizados en técnicas y procedimientos de prevención.- En conjunto con las áreas de Seguridad Integral y Talento Cultura se cumplió con la actualización del Curso Virtual con un enfoque totalmente práctico, el desarrollo del curso se fundamentó en diferentes eventos relacionadas con la Seguridad Integral, donde se invitaba al colaborador a tomar decisiones, en el curso se incluyeron los cambios normativos vigentes y una evaluación final alcanzando el 99,60% de aprobación del curso de actualización anual.

En este año debido a las restricciones por temas de la pandemia, se reforzaron las capacitaciones virtuales, se logró capacitar a 2,037 Colaboradores y Banqueros del Barrio en temas de prevención.

Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento fue capacitado en un 100%. Dentro de las capacitaciones destacadas en el año 2021, se destacan las aquellas brindadas por la UAPE dentro del proceso de Evaluación Mutua que han contado con la participación de expertos del GAFI, adicionalmente se participó en el Congreso Internacional Hemisférico de Panamá.

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

Contar con un programa de supervisión realizado a través de auditoría interna, externa y gubernamental para asegurar la efectividad del programa y su contenido. - De manera trimestral se ha cumplido de manera “Satisfactoria”, con la evaluación al plan de trabajo de nuestra Unidad realizado por los auditores internos, destacando el cumplimiento del 100%. En este año hemos realizado seguimiento a los informes de auditoría interna a nivel nacional, y cumplido con programas de revisiones in situ por parte de Cumplimiento a 4 oficinas.

En el primer trimestre fue remitido el resultado del informe de los auditores externos relacionado con los procedimientos y políticas PLAFDT.

De manera muy satisfactoria durante este año 2021 se cumplió con el seguimiento semestral al cumplimiento de la norma ARLAFDT y se participó en el Proyecto del Sistema de Control Interno liderado por Riesgo y Auditoría sobre la Gestión de Cumplimiento

Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada. - El éxito de un programa PLAFDT depende del establecimiento efectivo de estrategias de monitoreo alineados a las nuevas tendencias de la industria, es por esto, que este año el enfoque de la Unidad de Cumplimiento fue generar alertas enfocadas a temas digitales, adicionalmente en conjunto con el área de Seguridad Analítica logramos potencializar y actualizar reglas en este sentido. Un logro importante en el monitoreo fue el desarrollo de un proyecto relacionado con la autogestión de Sentinel por parte del segmento masivo, proyecto que debería culminar el 2022 y la actualización de ciertos criterios que generan acumulados al perfil que nos permitió filtrar dichas transacciones logrando una optimización del 40% en el alertamiento.

En paralelo en el año 2021 se realizó el lanzamiento de la actualización de datos por nuestros canales digitales, por tal motivo se impulsaron varias campañas de actualización de perfiles de clientes, campaña de actualización de datos enfocados a segmentos específicos de clientes y campañas de actualización de la declaración patrimonial anual de Funcionarios y Colaboradores.

En este año finalmente tuvimos que trabajar arduamente en la aplicación de la normativa CRS (COMMON REPORTING STANDAR) y FATCA cuyo objetivo es la lucha contra la evasión fiscal a

través de la cooperación internacional, Banco Guayaquil de manera satisfactoria cumplió con los reportes exigibles.

Contar con metodología de riesgo ARLAFDT alineadas a las tendencias del mercado.- Para que los mecanismos de debida diligencia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, como el terrorismo, adoptados por las entidades controladas operen de manera efectiva, eficiente y oportuna, es fundamental que las metodologías de riesgos ARLAFDT se mantengan actualizadas, durante este año los cambios fueron aprobados por el Directorio y Comité de Cumplimiento y reportado a la Superintendencia de Bancos los resultados homologados de la matriz ARLAFDT.

Es importante indicar que adicionalmente durante este año trabajamos en proyectos importantes juntos con las áreas de Riesgo y Seguridad Analítica, enfocada en modelos de segmentación de clientes y ajustes al perfil transaccional de los clientes en Banco Guayaquil. De igual manera se realizaron estudios importantes de mercado relacionado con temas de criptomonedas, actividad de lino y cáñamo, billetes de alta denominación y retiros internacionales.

Para finalizar es importante mencionar que para el año 2022 se tiene planificado continuar fortaleciendo nuestro programa de prevención ARLAFDT apoyado en el cumplimiento del plan de trabajo anual en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo mediante la aplicación de los objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas PLAFDT, administración de perfiles y monitoreo, capacitaciones y auditorías.

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

Atentamente,

SHEYLA
ELENA PAZ
HUREL

Firmado digitalmente
por SHEYLA ELENA
PAZ HUREL
Fecha: 2022.01.21
13:21:26 -05'00'

Sheyla Paz Hurel
Oficial de Cumplimiento

Guayaquil, 10 de enero de 2022

Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

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

El año 2021 estuvo marcado por un período de transición de Gobierno y las medidas implementadas para gestionar la crisis sanitaria debido a la pandemia del COVID-19. Por lo tanto, es importante mencionar las características del entorno macroeconómico que han influido en el accionar del sistema financiero ecuatoriano durante el año 2021.

Las últimas publicaciones del Banco Central del Ecuador (BCE) mencionan que la economía creció durante el tercer trimestre del 2021 el 5.6% versus similar período del año 2020; este valor del PIB alcanzado en el tercer trimestre, según el BCE, les permitiría tener un crecimiento anual cercano al 4%, superando la proyección más reciente del 3.55%.

No cabe duda que una de las claves para la recuperación económica fue el exitoso plan de vacunación llevado a cabo a partir de la toma de posesión del Gobierno actual. Ecuador registra más de 12 millones de personas vacunadas, logrando una cobertura del 72.35% de la población total, ubicándose en el tercer lugar de la región, por debajo de Chile (87.39%) y Argentina (73.16%). La gestión para la tercera dosis y las políticas de obligatoriedad están apuntalando a una mayor cobertura y a lograr una estabilidad para el desarrollo económico.

El precio del petróleo internacional ha mostrado una tendencia al alza en el último año, pero se ha mantenido fluctuante en base a las expectativas que se mantienen aún por las interrupciones de producción generadas por la pandemia; sin embargo, se ha beneficiado en el último trimestre por la llegada del invierno en Estados Unidos y Europa generando un crecimiento de la demanda de crudo. Al 31 de diciembre 2021, el precio del WTI se ubica en US\$ 75.21 presentando un promedio durante el año de US\$ 68, mientras que durante el año 2020 registró un promedio de US\$ 39.53.

Este crecimiento del petróleo ha aportado para lograr una reducción en el riesgo país, que en 2021 inició en 1,273 puntos hasta disminuir a 869 puntos en diciembre, puntualizando que la mayor disminución aconteció posterior a las elecciones presidenciales, período en el que el riesgo país varió de 1,169 a 824 puntos (variación diaria de 345 puntos).

Se destaca además que la administración del presidente Guillermo Lasso ha logrado renegociar créditos con el FMI por hasta US\$ 3,600 millones y pudo conseguir una línea de crédito por US\$ 400 millones con el BID. En total, los acuerdos con el FMI y otras instituciones como el Banco Mundial, le dejan a Ecuador la posibilidad de acceso a US\$ 6,100 millones.

Adicionalmente, los bonos ecuatorianos se negocian cercanos al 10% de rendimiento y, según analistas internacionales, estos bonos se encuentran infravalorados considerando el sólido desempeño fiscal de la administración actual, pues destacan que no hay otro país que haya realizado un ajuste fiscal más allá de los niveles previos a la pandemia, lo cual le permitirá tener al Ecuador la capacidad para volver a los mercados internacionales ante algún requerimiento de financiación externo.

En el sector externo, la balanza comercial presenta un superávit a octubre del 2021 (último dato disponible al momento de realizar el presente informe) de US\$ 2,332 millones frente a US\$ 2,738 millones en similar período del año anterior. Esto, debido a que si bien las exportaciones crecieron en 30.99% respecto al mismo período del 2020, las importaciones presentaron un significativo crecimiento del 40.14%.

Respecto a las exportaciones, las no petroleras crecieron 14.74%, mientras que las exportaciones petroleras aumentaron en 78.43% con respecto al año anterior como consecuencia de la recuperación en la producción petrolera que se había estancado durante el año 2020. El crecimiento de las exportaciones no petroleras se debe a que en su mayoría son bienes del sector alimenticio (camarón, banano, cacao). Las exportaciones tradicionales crecieron en 11.36% y las no tradicionales en 19.74%.

El crecimiento de las importaciones se debe principalmente al alza de combustibles y derivados de 73.7% en relación al 2020, seguido de materias primas que crecieron en 48.5% versus el año 2020.

De igual forma, si analizamos el mercado interno, las ventas locales crecieron en 21% durante los primeros 10 meses del año (última información disponible al cierre del presente informe) frente a igual período del 2020. Según los datos publicados por el Servicio de Rentas Internas, todos los sectores crecieron en sus ventas evidenciando la importancia de la gestión de la vacunación para el desarrollo comercial.

Esta situación generó un impacto en el mercado laboral. Según datos del INEC, a noviembre de 2021 la tasa de desempleo se ubicó en 4.4% de la Población Económicamente Activa, 1.28 puntos por debajo de la registrada en noviembre 2020 (5.6%), y luego de haberse ubicado en mayo 2021 en el 6.3%.

En cuanto al sector monetario, las reservas internacionales son el principal indicador de liquidez de la economía y registran al 31 de diciembre del 2021 un total de US\$ 7,897 millones, luego de haber cerrado el año 2020 en US\$ 7,195 millones, lo que representa un incremento del 9.8%. El año 2021 marcó el inicio de un período donde las reservas internacionales han podido cubrir en más del 100% a las reservas bancarias. Las acciones para mantener un alza en las reservas internacionales en conjunto con los acuerdos con organismos multilaterales han permitido mantener esta solvencia en la economía.

En el ámbito interno, la liquidez total de la economía constituida por la Oferta Monetaria y el Cuasi dinero ha mantenido durante el año 2021 una tendencia creciente sostenida por la recuperación en la producción petrolera y el desempeño de las exportaciones. Con datos de noviembre, la liquidez total registra un crecimiento del 64% en relación a diciembre del año anterior.

ACCIONES DEL REGULADOR FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA

En complemento a las disposiciones establecidas durante el año 2020, en mayo del 2021 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante Resolución 663-2021-F, definió ampliar hasta el 31 de diciembre del 2021, el plazo para mantener la transferencia a cartera vencida desde el día 61 de morosidad.

Adicionalmente, mediante Resolución JPRF-F-2021-008 de diciembre 2021, la JPRF amplió por segunda ocasión hasta el 30 de junio del 2022, el plazo para mantener la transferencia a cartera vencida desde el día 61 de morosidad en todos los segmentos de crédito.

Con estas resoluciones también se amplía el plazo para aplicar los porcentajes de provisiones y días de morosidad transitorios para la calificación de clientes y cálculo de requerimiento de provisiones.

GESTIÓN DE RIESGOS EN BANCO GUAYAQUIL

Durante este segundo año de emergencia sanitaria, los procesos de administración de riesgos se enfocaron en:

1. Identificar a los clientes que mantuvieron o recuperaron su capacidad de pago y por tanto fueron objeto de ofertas crediticias proactivas;

2. Monitorear el comportamiento de pago de aquellos que tuvieron afectación en su flujo de caja, ofreciendo programas de refinanciamiento de los créditos acordes a su nueva realidad;
3. Implementación de controles mitigantes ante el incremento en el uso de canales virtuales que están expuestos al riesgo de ciberseguridad.

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

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

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

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

Según se aprecia, las principales categorías de riesgo presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión. Sin embargo, frente al año anterior, el riesgo de crédito y el riesgo operacional presentan una disminución de su riesgo inherente, aunque se mantienen en la escala de moderado.

En el año 2021, el Comité de Administración Integral de Riesgo que presido, realizó 19 sesiones de trabajo en las que se evaluaron las estrategias, políticas y metodologías establecidas para potenciar la colocación de créditos, mitigar el riesgo operacional ante el incremento de la transaccionalidad por canales virtuales, y monitorear los riesgos de liquidez y mercado en un escenario de reactivación económica.

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

RIESGO CREDITICIO

Durante el 2021, se mantuvo la cartera comercial (clientes corporativos, empresariales, pequeña y mediana empresa) como principal segmento del portafolio del Banco, el cual representó al cierre del ejercicio 2021 el 56% del portafolio total versus el 53% del año 2020. El análisis y aprobación del 100% de las operaciones de este segmento se basa en los dictámenes de la metodología de evaluación definida por la Superintendencia de Bancos y la metodología propia del Banco, que comprenden el resultado del análisis de los ratios financieros y aspectos cualitativos que son complementados con el criterio del analista y que concluyen en un rating o categoría de riesgo.

Bajo estas metodologías, se encuentra analizado el 92% del portafolio (2020: 83%), opinión que adicionalmente para los riesgos con exposición mayor a US\$ 250,000 cuentan con el dictamen del riesgo ambiental en cumplimiento de la actualización de la metodología SARAS implementada por el Banco en febrero 2020. La cartera comercial del Banco, al término del año 2021, registró un indicador de morosidad del 0.78% frente al 0.72% registrado al cierre del 2020, demostrando la estabilidad en la calidad de esta cartera.

Por otro lado, durante el 2021 se implementó un score que atiende al segmento comercial con ventas anuales de hasta US\$ 5MM, combinando variables de ratios financieros, demográficas, tamaño del negocio y comportamiento de pago de este segmento, permitiendo dar un pronunciamiento ágil para el perfilamiento de esta cartera de clientes.

La estrategia de colocación crediticia en el segmento de la Banca de Consumo mantuvo el enfoque hacia segmentos de clientes estratégicos tales como Avanti, Evolution y Advance Empresas. El origen de este portafolio es gestionado, tanto a través de canales digitales (a partir de procesos automatizados de análisis crediticio en cuantías de hasta los US\$ 25,000), como por el departamento de Riesgo de Admisiones que durante el año 2021 gestionó 110 mil solicitudes crediticias del segmento consumo por US\$ 1,500 millones. Al cerrar el año 2021, el portafolio de créditos de consumo tiene una participación del 34% frente al 38% del ejercicio 2020, ascendiendo a US\$1,558 millones.

La morosidad de este segmento presentó un mejor desempeño al cerrar en 1.18% frente al 2.77% del 2020, siendo menor al índice de morosidad promedio del sistema de bancos privados al cierre del año 2021 que se ubicó en 3.06%. Adicionalmente, con el objetivo de bancarizar a grupos poblaciones de bajos ingresos, en este segmento durante el año 2021 se otorgaron facilidades crediticias por cuantías desde US\$ 250.

El segmento de la Banca de Microempresa experimentó un crecimiento nominal del 90% en su portafolio, incrementando su participación al 5.4% (Dic. 2020 3.4%) del portafolio total del Banco. Al 31 de diciembre del 2021, el portafolio de microcrédito asciende a US\$ 250 millones. Su análisis se realiza a través de modelos estadísticos y paramétricos que son complementados con el análisis que realiza el área de Riesgo de Admisiones. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2021 fue del 2.79% frente al 2.26% registrado en el 2020.

Al cierre del 2021, la cartera de crédito evaluada se distribuye de la siguiente forma, cumpliendo así los estándares de diversificación de riesgo contenidos en las políticas:

Distribución por macro sectores: Cumplimiento del objetivo de diversificar el portafolio para evitar concentraciones que podrían ser perjudiciales frente a un evento adverso en alguna actividad económica.

Al 31 de diciembre de 2021, la cartera asignada al sector manufacturero representó el 24% del portafolio comercial (2020: 19.48%); el sector comercio participó con el 21% (2020: 24.60%); el sector agricultura, ganadería y pesca mantuvo el 18.5% (2020: 19.3%); la construcción con el 12.5% (2020: 14.95%); el sector servicios incrementó su participación al 19.03% (2020: 17.79%); y la actividad de minas y petróleos registró el 4.57% (2020: 3.85%). Esta distribución se encuentra monitoreada por una metodología interna de calificación de sectores económicos, cuya evolución se revisa al menos en 2 cortes interanuales para medir su tasa de recuperación post pandemia y permite agrupar las actividades económicas en 4 categorías de riesgo: Bajo +, Bajo -, Medio y Alto.

Distribución o exposición máxima por cliente: el Banco cumple a satisfacción con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La sumatoria de los 10 mayores clientes del Banco representan el 10.9% (2020: 11.9%) del portafolio total, logrando una mayor diversificación de los riesgos por clientes individuales.

Diversificación geográfica: La región centro, que comprende la parte central-Costa del país, participa con el 52.88% de la cartera de créditos (2020: 53.28%); la región Norte, que abarca

la sierra centro norte y la costa norte, representa el 35.39% de los préstamos; mientras que la región Sur, que comprende el Austro ecuatoriano, contribuye con el 11.74% (2020: 11.13%).

Respecto a los indicadores de calidad crediticia global, la cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 1.12% (Dic.2020 1.72%), indicador inferior al del sistema financiero que ascendió a 2.14%, reflejando la prudencia en la definición de las políticas de crédito y de cobranzas aplicadas, así como el control y monitoreo del crédito en todas sus fases que ha permitido a la administración tomar acciones preventivas y anticipadas para el mejor desempeño del portafolio.

El riesgo crediticio de la cartera improductiva al cerrar el año 2021 se encuentra cubierto con provisiones adecuadas. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 390.06% frente al 321.24% registrado al cierre del año 2020.

Adicionalmente, si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2021 por US\$ 274 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes, el Banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 989%. Es importante mencionar que las provisiones genéricas registradas en septiembre del 2020 por la suma de US\$ 14 millones, valor que quedó como exceso luego de la implementación de la normativa transitoria de requerimiento de provisiones, se mantienen como cobertura adicional, dado que no fue necesario utilizarlas durante el año 2021.

RIESGO DE LIQUIDEZ

Durante el año 2021, se empezó a rentabilizar vía colocación de créditos una parte de la liquidez acumulada durante el año 2020. En efecto, al cierre del año, los activos líquidos (que comprenden los fondos disponibles e inversiones del sistema de bancos) totalizaron US\$ 18,110 millones, cifra que representa el 44% de las obligaciones con el público versus el 48% del cierre del 2020. Para Banco Guayaquil, que cerró 2021 con una liquidez de US\$ 2,073 millones, este indicador fue de 41% cuando en el 2020 fue de 51%.

Los depósitos del público mantienen a diciembre del 2021 la tendencia creciente observada el año anterior; se cierra el año con US\$ 5,011 millones frente a los US\$ 4,373 millones de diciembre 2020, lo que representa un crecimiento del 15% versus el 10% del sistema de bancos; no obstante, este crecimiento, la volatilidad de las obligaciones con el público se mantiene dentro de los estándares óptimos y así mismo se cumplen con los indicadores internos y normativos de concentración de pasivos.

Respecto a los indicadores normativos, durante el año 2021 el Banco cumplió con suficiencia con las disposiciones regulatorias e internas. A continuación, la posición de los indicadores regulatorios:

- Los reportes de brechas de liquidez en sus escenarios contractual, esperado y dinámico, demuestran que el Banco cuenta con los activos líquidos netos suficientes para cubrir los requerimientos de liquidez que se pudieren presentar en los distintos periodos futuros.
- Los indicadores de liquidez estructural se han mantenido en porcentajes muy superiores a los límites normativos. Al 31 de diciembre del 2021, los indicadores de primera y segunda línea ascienden al 33.94% y 34.38% respectivamente, siendo los límites del 4.02% y 5.02% respectivamente.
- Las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica se han cumplido de manera muy satisfactoria. Al cierre del año 2021, se registran excedentes de US\$ 956 millones y de US\$ 375 millones, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que el indicador fondos disponibles versus depósitos a corto plazo al 31 de diciembre del 2021 se ubica en el 37.25%.

RIESGOS DE MERCADO

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

La gestión del riesgo de tasa de interés se ejecuta a partir de las metodologías de sensibilidad del margen financiero y sensibilidad del valor patrimonial. Al 31 de diciembre del 2021, frente a un escenario de variación de los tipos de interés de 100 pb, el efecto medido como un porcentaje del patrimonio técnico sería del 0.55% y 0.14%, respectivamente.

El control del riesgo bursátil se realiza en base a un conjunto de políticas y límites de exposición establecidas para el portafolio de inversiones local e internacional, el cual, al 31 de diciembre del 2021 asciende a US\$ 981 millones. Este portafolio está conformado en un 41% por instrumentos de emisores internacionales con calificación investment grade y su riesgo se mide aplicando la metodología de Valor en Riesgo, el cual al cierre de año representa el 0.32% del Patrimonio Técnico del Banco. Dependiendo de su clasificación, estos instrumentos están adecuadamente valorados a precios de mercado o al costo amortizado.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona aplicando la metodología de Valor en Riesgos, el cual al 31 de diciembre del 2021, asciende al 0.002% del Patrimonio Técnico de la institución, resultado inmaterial en comparación con los niveles de rentabilidad generados durante el presente año.

RIESGO OPERACIONAL

Durante el 2021, el Banco se ha esforzado en desarrollar y adaptar estrategias para impulsar la eficiencia y resiliencia operacional, logrando así mantener el enfoque orientado a las necesidades del cliente y posicionarse como el mejor lugar para trabajar en Ecuador y el tercer mejor lugar para trabajar en América.

Es importante resaltar que ante la nueva normalidad y la reanudación de las actividades comerciales y transaccionales a nivel mundial, se incrementó también el uso de canales virtuales (no presenciales) lo que conlleva la posible materialización de eventos externos implícitos por la forma de ejecución de las transacciones, sin embargo, debido a la implementación de controles mitigantes en riesgos importantes, el número de eventos de riesgo operacional del año 2021 equivale sólo al 0.0165% del volumen total de transacciones realizadas por el Banco durante el mismo período.

Las principales actividades desarrolladas durante el 2021 en materia de gestión de riesgo operativo tuvieron como punto principal cumplir los objetivos estratégicos del Banco adaptados a la nueva normalidad. Los principales proyectos pueden resumirse en:

- **Actualización e Identificación de Matrices de Riesgos:** Como parte del proceso continuo se priorizó la identificación y actualización de matrices de riesgo donde se evaluaron 82 procesos de negocio, identificando los principales riesgos operativos y al cierre del año el 52% de los planes de acción para la minimización de estos riesgos han sido implementados.
- **Metodología de Riesgos.** - Durante el presente año se desarrollaron varias metodologías de calificación de riesgos con el objetivo de priorizar y dirigir medidas de acción en función a la criticidad del proceso y nivel de riesgo, así tenemos:
 - **Oficinas:** Riesgos por oficinas, ranking de las oficinas en relación a la evaluación del riesgo integral, que permite establecer y priorizar medidas de control y gestión de las oficinas a nivel nacional.
 - **Corresponsal no Bancario:** Implementación de metodologías de niveles de riesgos de los banqueros del barrio, que permita la atención de requerimientos comerciales.

- **Proyecto de Mejoramiento del Modelo de gestión de riesgos y del Sistema de Control Interno:** Durante el presente año se dio inicio al proyecto de mejoramiento del sistema de control Interno del Banco a fin de establecer un enfoque integral que permita estandarizar el diseño de los procesos, identificación de riesgos y validación de los controles, así como optimizar los roles y funciones de los responsables del modelo de las 3 líneas de defensa, tomando como referencia los estándares internacionales COSO ERM 2017 y Basilea.
- **Controles de Seguridad y Ciberseguridad.-** Un punto importante a destacar de las medidas implementadas por el Banco, está relacionado con el fortalecimiento de los controles en materia de seguridad de la información, específicamente de Ciberseguridad, reforzando cada una de las capas de seguridad con medidas específicas que ayudan a mitigar los riesgos de incidentes de ciberseguridad.

En materia de Continuidad del Negocio, durante el año 2021, el Banco logró mantener la certificación de su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) a la norma internacional ISO 22301:2019, cuyo objetivo es administrar el proceso de forma integral, asegurando a la organización la capacidad de responder apropiadamente ante eventos de contingencia.

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

- **Automatización del SGCN.** - Para lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio, durante el 2021 se finalizó con la población de datos de los procesos que soportan la administración, gestión documental y pruebas del SGCN.
- **Diseño del Plan de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad.** - Diseñado con el propósito de definir una estrategia de acción, identificación y remediación de los incidentes de ciberseguridad, que minimicen la afectación que podría tener el Banco, aplicando procedimientos de contención de daños, así como de recuperación de los servicios afectados.
- **Capacitación.** - Todos los equipos que participan en el SGCN fueron capacitados sobre lo definido en el plan de respuesta a incidentes de ciberseguridad a fin de que conozcan cómo deben actuar en caso de que este tipo de eventos ocurra.
- **Ejecución de pruebas de continuidad del negocio.** - Durante el 2021, el Banco ejecutó de forma satisfactoria las pruebas diseñadas en el ámbito de continuidad del negocio, probando así la capacidad de mantener el nivel deseado de funcionalidad de los procesos críticos para la continuidad del negocio.

El Modelo de Gestión de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio realizado durante el año ha permitido desarrollar estrategias para mantener el trabajo colaborativo con las áreas de negocio y soporte, en línea con la cultura digital y la estrategia del Banco, permitiendo minimizar la exposición al riesgo y afianzar la relación con nuestros clientes de acuerdo a sus necesidades.

Se prevé que, en el año 2022 se mantendrá la tendencia de reactivación económica post-covid, impulsada por las estrategias que tiene planificada adoptar la nueva administración pública. En este ámbito y en línea con lo definido en su plan estratégico, Banco Guayaquil pondrá primero a sus clientes ofreciendo productos y servicios que agreguen valor en su entorno de negocios, familiar y personal.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

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

Digitally signed by DANILO EDUARDO CARRERA DROUET
Date: 2022.01.21 13:43:18 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 5 de enero de 2022

Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero

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

Comprometidos con ser un Banco en el que primero está nuestro cliente, nos mantenemos disponibles las 24 horas, los 365 días del año, a través de múltiples canales y plataformas digitales que nos permiten escuchar, atender y hacer de cada contacto de nuestros clientes y usuarios un momento memorable.

Por tal motivo, en Banco Guayaquil estamos continuamente innovando nuestros productos y servicios, permitiéndonos estar cerca en todo momento, y que nuestra marca sea recordada y recomendada.

Nuestro principal propósito es trabajar permanentemente para ofrecer la mejor experiencia bancaria; es así que nuestra atención se basa en la transparencia, cumplimiento de los derechos de los usuarios y normativas vigentes del Organismo de Control.

En el período de enero a diciembre de 2021, se receptaron más de 4 millones de trámites admisibles, cifra que representa un índice del 2.14% comparado con las 179 millones de transacciones generadas en el mismo período.

El 6% de los casos corresponden a reclamos, representando únicamente el 0.12% del total de transacciones comerciales efectuadas.

ENERO -DICIEMBRE 2021		
TIPOS	TOTAL	%
CONSULTA	2,018,582	52.67%
REQUERIMIENTO	1,590,173	41.49%
RECLAMOS	223,772	5.84%
TOTAL	3,832,527	100.00%

En el 2021, el 98% de los casos fueron resueltos, de estos el 95.08% fueron atendidos de manera favorable a los clientes y/o usuarios, lo que confirma el cumplimiento de calidad de atención a nuestros clientes, reconociéndonos como un banco sencillo, cercano y transparente.

Cordialmente,

Digitally signed by MARIA DEL CARMEN GUTIERREZ SAAVEDRA
Date: 2022.01.21 12:43:12 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

María del Carmen Gutiérrez
Titular de Atención al Cliente

Guayaquil, 14 de enero de 2022

Informe del Comité de Ética

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

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Ética celebrada el 14 de enero de 2022, que reposa en los archivos de la Secretaría General, durante el 2021 este Comité mantuvo comunicaciones fluidas de consulta lo que volvió innecesario convocar a reuniones del Comité durante el año. En la sesión celebrada el día de hoy, 14 de enero de 2022, se conocieron detalles sobre los casos atentatorios a los principios contenidos en el Código de Ética durante el año 2021; en esta última sesión también se trató sobre las denuncias presentadas en la Línea Ética, opción que tienen los colaboradores del Banco para formular sus denuncias de incumplimiento del Código de Ética en la Intranet de la Institución.

Durante el período 2021 se recibieron 3 denuncias a través del canal de la Línea Ética, las cuales se atendieron y resolvieron oportunamente.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Raúl Gómez Ordeñana
Presidente del Comité de Ética

Digitally signed by RAUL CARLOS GOMEZ ORDENANA
Date: 2022.01.19 09:18:32 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

Guayaquil, 10 de enero de 2022

Informe del Comité Paritario Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable

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

1. INTRODUCCIÓN

Durante el año 2021, Banco Guayaquil ha garantizado el bienestar, la seguridad y la salud de sus colaboradores, promoviendo estilos de vida saludable a través de la ejecución de programas y el compromiso de recursos humanos, materiales y económicos. El presente documento muestra los hitos más importantes de dicha gestión.

2. ESTADO DE LAS ACCIONES RESULTANTES DE LAS REVISIONES PREVIAS

El Comité Paritario de Seguridad, Salud y Organización Saludable, durante el año 2021, ejecutó 9 reuniones y a través de criterios técnicos y objetivos, se identificaron más de 15 oportunidades de mejora que impactaron en el bienestar de las partes interesadas de la institución.

3. RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS

Banco Guayaquil ha mantenido por más de tres años, la Certificación de Empresa Saludable SIGES otorgada por la consultora internacional AENOR, que establece un sistema de gestión de empresa saludable, basándose en los criterios de la Organización Mundial de la Salud relacionados con ambientes de trabajo saludables. En octubre de 2021 se actualizó dicha certificación a través de una auditoría externa, en cuyo informe, calificaron como excelente nuestra gestión donde alcanzamos el 100% de cumplimiento de la norma, dejando tres oportunidades de mejora y siete recomendaciones.

Por su parte, el área de Auditoría Interna realizó una revisión al sistema de gestión de Empresas Saludables, calificando el cumplimiento como "Muy Satisfactorio" al evidenciar el cierre del 76% de oportunidades de mejora identificadas en la auditoría externa de AENOR; está previsto alcanzar el 100% en el primer semestre del año 2022.

4. CAMBIOS PERTINENTES

Contexto interno y externo:

Dentro del marco interno, se mantiene el 55% de la población de Banco Guayaquil trabajando en modalidad de teletrabajo y el 45% restante de manera presencial, lo que garantiza ambientes de trabajo saludables en cada actividad para asegurar la operación del Banco. En el contexto externo, Banco Guayaquil ha sido parte del programa de vacunación para Covid-19 impulsado por el Gobierno Nacional, y en septiembre de 2021, alcanzó el 98% de su población vacunada con dos dosis.

Necesidades y expectativas de las partes interesadas:

Para solventar las necesidades de su población, Banco Guayaquil establece un plan estratégico llamado "Me Cuido", donde busca brindar a sus partes interesadas, bienestar, salud y seguridad laboral. Nuestro plan estratégico cuenta con los siguientes pilares: cuerpo saludable, trabajo saludable, mente saludable y comunidad saludable.

Factores, riesgos y consecuencias para la organización:

Banco Guayaquil mantiene al 90% de sus colaboradores realizando actividades que implican un riesgo aceptable (dentro de un rango leve y moderado) y el 10% restante, está expuesto al factor de riesgo físico de ruido, evaluado como importante, con lo que hemos determinado una estrategia y plan de acción para reducir este nivel de riesgo durante el año 2022.

Dentro del riesgo por exposición al Covid-19, se determinó que el 31% de los colaboradores está en riesgo leve, el 69% en riesgo medio y el 0% en riesgo alto. Esto, de acuerdo al control constante que mantenemos con nuestro equipo médico y técnico.

Requisitos legales y otros requisitos:

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

- COE Nacional: Medidas preventivas y de bioseguridad.
- Ministerio de Salud Pública: Certificación de todos sus dispensarios médicos y la participación en el programa de vacunación contra el Covid-19.
- Ministerio de Trabajo: Actualización de la Matriz de Riesgos, actualización del Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo, presentación de indicadores en el SUT y reuniones de Comités y Subcomités Paritarios a nivel nacional.
- Seguro General de Riesgos del Trabajo del IESS: Presentación de todos los accidentes e indicadores reactivos y proactivos de SSO.

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

Como parte de la mejora continua, actualizamos nuestra Política Interna de Seguridad, Salud y Organización Saludable. Los cambios más relevantes son: garantizar el bienestar de sus colaboradores en su entorno familiar y comunitario; considerar las nuevas modalidades de trabajo; incluir la filosofía de ser una organización de “personas para personas”.

6. RESULTADOS DE PARTICIPACIÓN Y CONSULTA DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTICIPACIÓN

En el año 2021, Banco Guayaquil ha mantenido varios programas de participación que impactan positivamente en sus colaboradores:

Promoción de salud, seguridad y bienestar: Se fomentó a través de un Curso Virtual de SSO las principales medidas preventivas de riesgos laborales predominantes en el Banco; este fue realizado por 2,771 colaboradores (98% de participación). Así mismo, se realizaron actividades de comunicación y socialización para cubrir el 100% de colaboradores.

Clubes Virtuales: En el 2021 se promovió a la participación de clubes deportivos (Ejercicios Funcionales, Zumba, Yoga, Crossfit), bajo la modalidad online. Contamos con 470 colaboradores.

Carrera Virtual: Se realizó la primera Carrera Virtual con categorías 5k, 10k, 21k, la cual tuvo una participación de 337 colaboradores a nivel nacional.

Coaching Saludable: Este programa cuenta con consultas nutricionales online, grupo WhatsApp, charlas online, talleres de cocina online, app para mantener el registro de logros, y comunicación con el coach de nutrición. Participaron 472 colaboradores en el programa.

Programa Vigilancia de la Salud: Este programa permitió mantener un 58% de nuestra población sana. Para ello se realizó el levantamiento de 2,346 fichas médicas.

Atenciones Psicológicas: Durante el año 2021 se brindó ayuda profesional psicológica, para dar apoyo y acompañamiento en aquellas situaciones que afectan la salud mental de nuestros colaboradores y sus familias; se atendieron un total 180 colaboradores y 98 familiares.

Mindfulness: Este programa fue parte de la estrategia de bienestar “Me Cuido”, proporcionando herramientas prácticas para gestionar adecuadamente las emociones, y contribuir a la prevención de la salud mental de los colaboradores. Participaron 445 colaboradores.

Gestión de Riesgos laborales en Teletrabajo: Durante el 2021 se entregó a nuevos colaboradores, 136 kits ergonómicos para garantizar una condición ergonómica adecuada mientras se trabaja desde casa.

CONSULTA

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

- El 98% de nuestros colaboradores consideran que nuestros espacios son físicamente seguros para trabajar.
- El 96% de colaboradores consideran que su bienestar es una prioridad para el Banco.
- El 95% de colaboradores están contentos con su modalidad de trabajo asignada.

7. DESEMPEÑO DE PROCESOS PERTINENTES Y TENDENCIAS

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



Morbilidad: 8.51



Ausentismo: 1.93



Población Vacunada: 98%

Adicionalmente, durante el año 2021 se implementaron algunos indicadores de gestión para controlar los programas implementados para el cumplimiento de SIGOS; estos son: Riesgo Psicosocial adecuado, Confort Riesgo Psicosocial Home Office, Inspecciones 5S (Agencias), Participación programas bienestar, Población vacunada COVID.

8. INCIDENTES OCURRIDOS, ACCIONES CORRECTIVAS Y MEJORA CONTINUA



Banco Guayaquil mantiene una tasa de accidentabilidad baja de acuerdo a su tipo de operación y negocio. Durante el año 2021, se presentaron 3 accidentes en comisión de servicios, 1 accidente en centro de trabajo, y 7 accidentes In Itinere. Para atender este último, se brindó una charla de “Manejo a la Defensiva” a todos los colaboradores que conducen vehículos como parte de sus actividades laborales.

9. CAMBIOS EN LAS CIRCUNSTANCIAS - ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Uno de los aspectos que ha requerido todo el enfoque humano y la aplicación de recursos en el año 2021, fue la atención sobre la población por Covid-19. Dentro de este marco, se diagnosticó un total de 494 casos de Covid positivo, los cuales fueron controlados en su totalidad. Parte fundamental de este control, fue la inoculación del 98% de la población con dos dosis de la vacuna para Covid. Adicionalmente, esta gestión tuvo un alcance para familiares, Bancos del Barrio, y empresas de servicios complementarios.

10. ADECUACIÓN DE LOS RECURSOS PARA MANTENER SIGOS

Banco Guayaquil, al ser una institución de personas para personas, invierte recursos importantes para garantizar el bienestar de sus colaboradores y su entorno familiar y comunitario; estos se encuentran distribuidos de manera estratégica en seguridad y salud, medicinas y bienestar, alineados a lo requerido para ser una Organización Saludable; por pandemia, se han direccionado recursos adicionales para afrontar el Covid-19, garantizando de esta manera nuestra operación, y brindando el mejor servicio a nuestros clientes. Durante el 2021, los recursos fueron asignados de la siguiente manera:



SSO – US\$187k



Bienestar - US\$55k



Medicinas - US\$13k



Gestión COVID - US\$591k

11. RECOMENDACIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Para el año 2022, Banco Guayaquil implementará:

- En Salud, programas de prevención: de la salud dental, salud de la mujer, coaching saludable, y salud mental. Así mismo, continuará con su Plan de Vigilancia de la Salud con un enfoque en alcanzar el 63% de su población sana.
- Para el bienestar de los colaboradores y sus familias, se incluirán programas donde se promueva el ejercicio y el tiempo de familia, como caminatas familiares con un enfoque sostenible, ciclismo, y nuevos clubes virtuales.
- Con el fin de mantener la seguridad de los colaboradores ante una eventual emergencia, en el 2022 uno de los principales pilares de la gestión de SSO será nuestro Plan de Prevención de Riesgos Mayores, el cual se enfocará en la aplicación de programas de Simulacros, Verificación de Equipos e Instalaciones, Planes de Emergencia y Protocolos.

Ec. Julio Mackliff E.

Documento firmado electrónicamente

Presidente Comité Paritario
Seguridad, Salud Ocupacional
y Organización Saludable

Digitally signed by JULIO ANTONIO MACKLIFF ELIZALDE
Date: 2022.01.21 16:29:27 -05:00
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG
Location: ECUADOR

