

Informe a la  
**Junta General  
de Accionistas  
2023**



**Banco  
Guayaquil**

**100**  
años



**Banco  
Guayaquil**

**100**  
años

**100 años**



---

# Contenido



Nuestros primeros  
**100 años**

pag. 01



**Entorno**

pag. 39



Mensaje de  
**Guillermo  
Lasso Alcívar**

pag. 02



**Gobierno  
Corporativo**

pag. 52



Mensaje de  
**Julio Mackliff**

pag. 06



Un negocio de  
**personas para  
personas**

pag. 57



**2023 en cifras**

pag. 10



Cultura:  
**Empatía Bancaria**

pag. 69



**Plan Estratégico**

pag. 12



Transformación:  
**Experiencia  
Bancaria**

pag. 74



**Nueva estructura**

pag. 14



**Certificaciones y  
Reconocimientos  
2023**

pag. 78



**Desempeño 2023**

pag. 17



**Informes  
Regulatorios**

pag. 88

---

# Nuestros primeros



Opera como **Banco Nacional del Ecuador** y ese mismo año se lo denominó **Banco de Guayaquil**.



**Banca Corporativa, Banca Personal, Banca de Inversiones y la División de Tarjetas de Crédito Visa BG**, apoyadas con un avanzado sistema informático.



**Década de desarrollo y expansión**

1923



**El inicio de operaciones:**  
22 de diciembre de 1923  
(Sociedad Anónima Banco Italiano).

1941



Banco de Guayaquil cerró sus puertas por 3 meses y **logró operar nuevamente** gracias a inversionistas nacionales y extranjeros.

Los 70



Los 80



Los 90



**Primer Multibanco del Ecuador:** todos los servicios bancarios y financieros a través de una sola organización.



**Guillermo Lasso Mendoza,**  
Presidente Ejecutivo

2001



**Franquicia American Express.**





# 100 años



**Banco del Barrio,** proyecto de bancarización más importante del Ecuador y la región, por su impulso a la inclusión financiera.



**BANCO** *de los Barrios*  
**Auspicio a la Selección Ecuatoriana de Fútbol:** Banco de la TRI.



Renueva su imagen y pintó el país de magenta, con la promesa **"Primero Tú"**



**Mejor Lugar para Trabajar en el Ecuador (#1) y top #5 de Latinoamérica.**



**Guillermo Lasso Alcívar,** Presidente Ejecutivo

2008

2012

2013

2014

2020

2022

2023



**Angelo Caputi,** Presidente Ejecutivo



Pasa a llamarse **Banco Guayaquil,** ampliando su alcance a nivel nacional.



Lanzamiento Nueva **APP Banco Guayaquil**

2

**Guillermo Lasso Alcívar**  
Presidente Ejecutivo

# Mensaje de

# Guillermo

# Lasso Alcívar

Los resultados obtenidos durante este año se dan gracias al profesionalismo de nuestro equipo humano, así como al enfoque en los objetivos y plan estratégico.

## Estimados accionistas:

Luego de 16 años de trabajo en Banco Guayaquil, este 2023 he asumido con mucho orgullo la Presidencia Ejecutiva. Dar este paso cuando el Banco cumple sus primeros 100 años eleva mi grado de responsabilidad en la organización, pero también me llena de mucho optimismo para hacer cosas nuevas, preservando los valores, principios y la calidad de banco que tenemos. Desde esta nueva posición, seguiremos pensando en nuestros clientes, mejorando la calidad de servicios y profundizaremos cada vez más la relación con ellos, vinculándonos a través de la experiencia, ampliando el impacto de la organización en el Ecuador.

Agradezco a cada uno de ustedes, los accionistas de Banco Guayaquil, por su apoyo y confianza este año, lo cual también se ve reflejado en el patrimonio de US\$ 757 millones que alcanzó la organización en 2023. Este indicador demuestra la fortaleza y solidez de Banco Guayaquil y permite plantearnos nuevos objetivos de crecimiento.

Tengan la seguridad de que cuentan con un activo seguro que ha probado ser líquido y que además es muy rentable. Año a año reforzamos nuestro compromiso de retribuir su confianza con un correcto funcionamiento y operación del Banco que nos permita seguir creciendo bien.

La Junta General de Accionistas de Banco Guayaquil, una de las más numerosas de la banca ecuatoriana, le da mucho valor a la organización, otorgándole valor también a la acción que es lo que ustedes tienen en sus manos.

El compromiso de los accionistas junto al trabajo de la administración y de todos quienes hacen parte de Banco Guayaquil, colaboradores, ejecutivos y proveedores, nos ha permitido lograr un desempeño mayoritariamente positivo, a pesar de los desafíos del entorno.

El 2023 fue un año marcado en lo nacional por distintos sucesos políticos, electorales y de seguridad que generaron grados altos de incertidumbre impactando la economía nacional y al negocio bancario. Esto, sumado a la incidencia de dos conflictos armados a nivel internacional y al aumento de las tasas de interés, que generaron un entorno muy desafiante con un crecimiento de la economía de apenas 2.60%, frente al 6.19% del año 2022.

Pese a este escenario, el 2023 terminó siendo un año de mucho éxito para el banco. En este período destaca el crecimiento de la cartera de crédito en US\$ 490 millones, es decir 11%, principal activo de riesgo y un indicador que además nos ayuda a ganar participación del mercado y a posicionarnos como el segundo banco del país medido por cartera bruta. Tuvimos la capacidad de expandir el crédito más rápido de lo que crecieron los depósitos, haciendo uso de la liquidez y por otro lado, teniendo una estrategia muy exitosa de captar recursos del exterior, de obligaciones financieras en cerca de US\$ 175 millones, lo cual ayudó a suplir el menor crecimiento de los depósitos.

El Banco terminó el 2023 con un índice de patrimonio técnico del 15.19%, 6 puntos

porcentuales por encima de lo que requiere la normativa y que demuestra la solidez de la institución. Contamos con una liquidez global de US\$ 1,854 millones con un Índice del 34.23%. Banco Guayaquil es rentable medido con su patrimonio, siendo el ROE de 18.66%, el indicador más alto del top 10 del ranking de bancos. Otro logro importante es la reducción del indicador de eficiencia que pasó de 34.02% en 2022 a 30.75% en 2023, el mejor indicador del mercado entre nuestros pares.

Banco Guayaquil demuestra que tiene la capacidad de crecer, generar volumen, pero además cuidar sus márgenes de una forma muy eficiente y productiva. Los resultados obtenidos durante este año se dan gracias al profesionalismo con que se maneja esta organización, su enfoque en los objetivos y en el plan estratégico. Estos resultados no serían posibles sin la madurez de nuestro equipo, y particularmente de una directiva con capacidad de poder abstraerse de los desafíos macroeconómicos y enfocarse en la gestión del Banco y en cada una de sus áreas.



**Banco Guayaquil demuestra que tiene la capacidad de crecer, generar volumen, pero además cuidar sus márgenes; crecer de una forma eficiente, productiva y con calidad.**

Al término del 2023, somos el Banco con la mayor cobertura a nivel nacional con 20.326 puntos de atención, un incremento del 5.18% respecto al 2022, reafirmado nuestro atributo de ser la mayor red de servicios bancarios del Ecuador.

Nos llena de satisfacción que nuestros colaboradores se sientan orgullosos de ser parte de Banco Guayaquil, reconocido en 2023 por Great Place to Work como el mejor lugar para trabajar en Ecuador y el quinto mejor lugar para trabajar en Latinoamérica. Todo esto ratifica el compromiso del Banco para brindar la mejor experiencia laboral a nuestros colaboradores a nivel nacional.

Todo el trabajo que viene haciendo el Banco en cuanto a sostenibilidad sigue dando frutos, convirtiéndose ya en un referente relevante del país en la implementación de acciones para mitigar el cambio climático y la transición hacia patrones de producción y consumo más sostenibles.

Parte de nuestra estrategia de crecimiento con enfoque digital nos ha convertido también en uno de los bancos mejor valorados en términos de calidad de servicio, de mayor recomendación.

## Conectados con el futuro

En 2023 celebramos nuestros primeros 100 años, proyectándonos hacia los primeros 5 años de los próximos 100 con el Plan Estratégico Conecta como guía, para seguir alcanzando un crecimiento de calidad.

Nuestro norte es muy claro: Nos hemos propuesto ser aún mejores y, además, ser diferentes. Nuestro objetivo es vincular cada vez más a los clientes diferenciándonos a través de la experiencia que les ofrecemos desarrollando productos y servicios que generen valor, poniendo a la tecnología en el centro. Toda la información que ya tenemos de nuestros clientes y para entender cómo están funcionando sus finanzas, nos va a permitir convertirnos en un HUB financiero para personas y empresas.

Banco Guayaquil cuenta con un equipo que se puede plantear estos objetivos. Hace 6 años ya nos pusimos la meta de convertirnos en un mejor banco y lo logramos a través del proyecto Céntrico. Entre 2018 y 2023, el Banco ha tenido la capacidad de crecer prácticamente en todos los indicadores más que el mercado. Ahora la ejecución del Plan Estratégico Conecta, que también es muy ambicioso, nos va a ayudar a crecer de una forma más rápida que lo que está creciendo el mercado.

Y para lograr esos objetivos hemos definido una hoja de ruta con importantes acciones. Trabajaremos en la simplificación y automatización de todos nuestros procesos, teniendo muy en cuenta los tiempos de respuesta internos y externos. En términos de posicionamiento, queremos ser el banco más recomendado, analizando indicadores claves como el NPS (Net Promoter Score), el Brand Power y Top of Mind. Esto junto a un gran objetivo que es preservar la calidad de banco



que tenemos y maximizar las oportunidades controlando la rentabilidad.

Uno de los principales habilitadores será la tecnología para ser cada vez más ágiles y estar siempre operativos para respaldar a nuestros clientes. Para ello se vuelve imprescindible contar con el mejor talento posible y desarrollar una cultura en la que la agilidad y empatía serán los pilares fundamentales del cambio y la diferenciación en el Banco.

Banco Guayaquil no se detiene y está preparado para seguir siendo un gran dinamizador de la economía, como ya lo ha demostrado. Tenemos la red de servicios más grande del país liderada por el Banco del Barrio, un canal que sigue reactivando la economía de los sectores donde está presente, impulsado la inclusión financiera. Hemos visto como en los distintos momentos de convulsión que ha vivido el país, Banco Guayaquil ha podido seguir brindando sus servicios gracias a la capacidad operativa de sus diferentes canales de atención.

Sabemos que vienen tiempos de retos, pero también conocemos de la alta capacidad

“

**Todo el trabajo que viene haciendo el Banco en cuanto a buenas prácticas, sigue dando frutos, convirtiéndolo en un referente relevante del país.**

de resiliencia que tienen las empresas ecuatorianas para, a pesar de la adversidad, encontrar siempre la forma de crecer y sobre todo crecer bien. Tal como lo ha demostrado Banco Guayaquil a lo largo de su historia, y en especial de los últimos 40 años, período en el que ha impulsado toda esta gran transformación. Hace 6 años nos pusimos la meta de convertirnos en un mejor banco y lo logramos. Ahora nos hemos propuesto ser aún mejores y, además, ser diferentes.

**iContamos con ustedes en este nuevo desafío que emprendemos juntos!**



3

**Julio Mackliff**  
Vicepresidente Ejecutivo  
Contraloría y Finanzas

# Mensaje de

# Julio

# Mackliff

## Crecimiento ágil y eficiente

Con un incremento del 24% de las ventas en el último año, los gastos operacionales del Banco apenas aumentaron el 16%, lo cual refleja una estrategia efectiva de crecimiento.

El 2023 representó para la banca ecuatoriana un escenario retador. Este año estuvo marcado por un menor ritmo de crecimiento de los depósitos respecto al de la cartera de crédito. Esto, debido a varios factores como el alza de las tasas de interés, la limitación en la inversión financiera internacional y la disminución del ingreso de divisas por concepto de exportaciones públicas y privadas.

Banco Guayaquil no fue ajeno a estas limitaciones del mercado. Su cartera de crédito creció 10.59% cuando la del sistema bancario fue de 9.17%; mientras que en el total de los depósitos al público la Institución creció 3.86% y el sistema aumentó 5.93%.

Dentro del sector bancario se buscó cubrir ese margen financiero fomentando el crédito especialmente para personas, un rubro que cuenta con una mayor tasa de interés. Sin embargo, Banco Guayaquil tomó la decisión correcta de reorientar más bien la colocación de créditos al segmento de empresas, para evitar así el sobreendeudamiento en la cartera de personas y posibles impactos en la mora.

Los depósitos a la vista incrementaron levemente, el crecimiento se dio principalmente en los depósitos a plazo, el cuasi dinero, que tiene el mayor componente de la tasa de fondeo. Eso también ha influido en que el costo del dinero incremente de manera importante en los estados financieros del Banco, y por ende sus márgenes financieros.

Uno de los temas en los que Banco Guayaquil sigue manteniendo una clara ventaja competitiva sobre el mercado es su estructura de ingresos financieros. El 69% de todos sus ingresos proviene de intereses de cartera e inversiones, sin embargo, este año continuó fortaleciendo también otras fuentes de generación de ingresos. Con ello, el Banco no depende exclusivamente de la captación de recursos para su posterior colocación, lo cual le ha permitido tener un buen ritmo de crecimiento de utilidades. Este rubro alcanzó en 2023 los US\$121.7 millones, un 10.91% más que en el 2022.

Y en este sentido, es importante mencionar el nivel de eficiencia logrado por la organización, que es también otra de sus fortalezas. Con un crecimiento del 24% de las ventas en el último año, los gastos operacionales del Banco apenas aumentaron el 16%. Esto ha implicado una estrategia en varios frentes: impulsar el uso de nuestros servicios bancarios, mantener un área de cobranzas muy proactiva, incentivar más la utilización de los medios de pago, la suscripción de pólizas de seguro, entre otras.

Asimismo, por el lado de los gastos fijos, mediante un esquema de agilidad, hoy se pueden calibrar mejor nuestras inversiones, lo cual se traduce en tener un crecimiento mucho más eficiente. En este período, destaca la reducción de nuestro indicador de eficiencia, que pasó de 34.02% en 2022 a 30.75% al 2023.

Por segundo año consecutivo, el ROE del Banco Guayaquil se mantiene por encima del 18%, un hecho relevante dado el complejo entorno político y económico del último año. Este es el indicador más alto del top 10 del ranking de bancos.

Otro indicador que sigue siendo relevante por la estabilidad y robustez que representa, es el patrimonio técnico. Somos un banco solvente con un índice de 15.19%, que representa 6.19% más sobre el requerimiento normativo y un patrimonio técnico que suma los US\$ 877 millones.

Uno de los principales éxitos de la entidad durante este 2023 es haber sostenido la rentabilidad, seguir consolidando el patrimonio técnico y tener un banco de calidad a través de los indicadores de morosidad en nuestros distintos segmentos. En este período, el Banco tiene un indicador de mora del 2.74% frente al 3.2% que tiene el sistema bancario. Así también, cuenta con una mejor cobertura de esa cartera en mora con respecto al mercado, con un indicador de 362% frente al 323% del sector.

Banco Guayaquil creció este año US\$ 175 millones en recursos internacionales, una cifra muy relevante para su operación. La primera fue la emisión de un bono verde en el mercado de valores local por US\$ 80 millones. Luego, están varios créditos bilaterales con diversas instituciones internacionales, además de un crédito sindicado de mediano plazo estructurado por CAF, por un monto de US\$ 100 millones aproximadamente.

“

**El Banco sigue gestionando una cobertura internacional adecuada para tener nuevas fuentes de financiamiento.**

Así también, se logró en 2023 la primera titularización de DPR (Diversified Payment Rights) por un monto de US\$ 125 millones. Esta colocación atrajo a inversionistas estadounidenses de primer nivel como Prudential, Pacific Life y Voya. Este primer tramo forma parte de un programa total

de US\$ 300 millones de dólares que se irá colocando a lo largo del 2024.

De esta manera, el Banco sigue gestionando una cobertura internacional adecuada para tener nuevas fuentes de financiamiento y seguir apalancando la cartera de crédito, gracias a un excelente historial crediticio construido durante su primer centenario.

## 100 años de gran impacto

Banco Guayaquil es una entidad que a lo largo de su historia ha generado impacto en los diferentes sectores de la sociedad. Ha sido un motor de la economía generando plazas de trabajo durante sus 100 años de vida institucional. Hoy, es un gran mérito ser reconocidos como el mejor lugar de trabajo en Ecuador y uno de los mejores en Latinoamérica. Este es, sin duda, el principal legado de una empresa como Banco Guayaquil, haber gestado un proyecto de vida para nuestros colaboradores y sus familias.

Somos un buen contribuyente que paga sus impuestos de forma transparente y de acuerdo al marco legal. En los últimos 10 años, Banco Guayaquil ha aportado a la sociedad ecuatoriana a través del Estado más de US\$ 550 millones, producto de su operación.

Hemos sido una institución que en los últimos 100 años se ha dedicado exclusivamente al negocio bancario siendo coherentes con nuestro Credo Bancario, al ser un “negocio de personas para personas” sin ser competencia para nuestros clientes. De esta manera, buscamos seguir consolidando la confianza de nuestros depositantes retribuyendo ese apoyo en un desempeño eficiente y con crecimiento.

Definitivamente, en los últimos 40 años el grupo accionario ha confiado plenamente en la labor del Banco. Y por ello, desde la administración seguimos haciendo todo lo necesario para retribuir de manera prudencial también, un rendimiento acorde al activo de riesgos que está asumiendo un accionista dentro del negocio bancario. Hemos tratado de mantener un negocio sustentable en el tiempo que permita al accionista seguir confiando en un proyecto exitoso como lo es esta organización.

“

**Hemos tratado de mantener un negocio sustentable en el tiempo que permita al accionista seguir confiando en el Banco.**

Hoy el Banco Guayaquil mira hacia sus próximos 100 años. El 2024 es el inicio del Plan Estratégico Conecta, un plan a 5 años que se construye desde el primer momento con objetivos de corto plazo, y que nos invita a salirnos de la comodidad del actual entorno para acelerar lo más pronto posible nuestros indicadores.

Sabemos que el bajo crecimiento de la economía que se prevé para este 2024 impactará en nuestro negocio. Probablemente sigamos adoleciendo de flujos internacionales que alimenten la economía doméstica para dinamizar más el crédito. Sin embargo, ahí está el gran reto, hacer cosas diferentes y de manera distinta para cumplir nuestros próximos objetivos. Pero para eso también implementaremos diversas medidas que tengan alto impacto en la eficiencia, invirtiendo en tecnología y en talento humano, todo un conjunto de acciones articuladas a favor de un crecimiento a pesar del entorno.

El 2024 es entonces el primer año del Plan Conecta, el mismo iniciamos en medio de un entorno económico lento, por lo cual este desafío se vuelve mucho más atractivo de cara a los próximos 5 años.

# 4

# 2023

# en cifras

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

## Resultados de Negocio



**US\$ 7,850 millones**

de créditos otorgados con un crecimiento del **8.99%** frente al 2022.



**18.66% ROE**

Somos el banco con la mayor rentabilidad del país.



**US\$ 122 millones**

de utilidad acumulada (+11% vs. 2022)

## Clientes Más Digitales



**3,576,922**

Clientes totales (+12% vs. 2022).



**1,186,236**

Usuarios digitales (+35% vs. 2022).



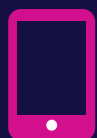
**90%**

de las pólizas son aperturadas por vía digital.



**61%**

del producto multicrédito ha sido colocado online.



**4.8**

Nuestra App cuenta con la mejor calificación del mercado.



## Más cerca de Nuestros Clientes

**20,326** Puntos de atención

La red de cobertura bancaria **más grande del país**



**19,104**  
Bancos de Barrio



**114**  
Oficinas



**1,022**  
Cajeros Automáticos



**75**  
Ventanillas



**11**  
Autobancos

## Compromiso con Nuestra Gente



**2,939**  
Colaboradores



**55%**  
mujeres en nómina, fomentando la igualdad de género.



### 1er. Lugar

Great Place to Work Ecuador 2023



### 5to. Lugar

Latam 2023



### Top 10

Mejor lugar para trabajar para mujeres



# Plan

# Estratégico

Los primeros 100 años de nuestro Banco han sido de permanente evolución e innovación, siempre centrados en crear las mejores experiencias para nuestros clientes. El 2024 se presenta como un año de desafíos y oportunidades en el que estaremos más conectados que nunca, orientados a crecer, vinculando a nuestros clientes a través de la experiencia con la ejecución de nuestro **Plan Estratégico CONECTA**.

## Proyecto Céntrico: el punto de partida

En 2017, iniciamos el **Proyecto Céntrico**, con la mirada en el 2022, un plan de 5 años enfocado en ser el Banco más rentable, el segundo Banco en cartera y depósitos, ofrecer el mejor servicio al cliente, ampliar nuestro alcance nacional y ser líderes en banca digitalizada.

Nos planteamos el objetivo de convertirnos en un Banco que coloca al cliente en el centro de sus decisiones para impulsar nuestra transformación. Un proyecto ambicioso que presentaba desafíos que nos exigían ser mejores.

		Diciembre 2017	Diciembre 2023	Variación
	<b>Rentabilidad:</b> Ser el Banco más rentable en el Ecuador	10.51%	18.66%	+8.15%
<b>Participación de Mercado</b>				
	<b>Liderazgo en el Mercado:</b>	Cartera 9.80% Depósitos 9.90%	Cartera 12.32% Depósitos 12.05%	Cartera +2.52% Depósitos +2.15%
	<b>Nivel de Servicio:</b>	3.58	4.18	+0.60
<b>Participación de Mercado</b>				
	<b>Alcance Nacional:</b> Ser relevantes en Quito	Cartera 5.80% Depósitos 6.30%	Cartera 7.13% Depósitos 7.70%	Cartera +1.33% Depósitos +1.40%
	<b>Ser líder en Banca Digital</b>	Cartera Consumo Digital 0% Apertura Cuentas Digital 0% Apertura Pólizas Digital 0%	61% 74% 90%	100% 100% 100%

## 2024: Plan Estratégico CONECTA

Así como en el **Proyecto Céntrico** nos pusimos la meta de convertirnos en un mejor banco y lo logramos. Ahora nos hemos propuesto ser aún mejores y, además, ser diferentes. Nuestra visión de los primeros 5 años de nuestros siguientes 100 años es un banco más colaborativo, eficiente y tecnológico, pero sobre todo, un banco más conectado, porque no es suficiente ser mejores, tenemos que ser diferentes, conectarnos estratégicamente con el futuro, través de la experiencia.



Nos planteamos: ¿Qué banco queremos ser?, ¿Qué necesitamos para crecer?, y ¿Qué tengo que resolverle a mis clientes para lograr esto?, y así desarrollamos el **Plan Estratégico CONECTA**.

Buscamos ser el Banco principal de los mejores clientes, por eso nos enfocamos en desarrollar productos digitales diferenciadores, encima de una capa de productos financieros competitivos, que ofrezcan la administración y control de las finanzas de nuestros clientes, a través de una experiencia **conectada e integrada**, convirtiéndonos en un HUB financiero para personas y empresas.

El **Plan Estratégico CONECTA**, tiene claro norte: **Crecer vinculando a nuestros clientes a través de la experiencia**.

# conecta

Crecer vinculando a nuestros clientes  
a través de la EXPERIENCIA

PILARES ESTRATÉGICOS	NEGOCIO	PROCESOS	POSICIONAMIENTO	EFICIENCIA	EXPERIENCIA
 <b>Objetivos</b>	Liderar en crecimiento y vinculación	Simplificar y automatizar	Ser el Banco más recomendado	Crecimiento rentable	Diferenciarnos a través de la experiencia
 <b>Indicadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participación de mercado</li> <li>INC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos automatizados</li> <li>Tiempo de respuesta interno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>NPS</li> <li>Brand Power</li> <li>Top of Mind</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ROE</li> <li>RORAC</li> <li>Eficiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitalización</li> <li>Retención</li> <li>Derivación</li> </ul>
<b>Habilitadores</b>	<b>CULTURA</b> Agilidad v empatía como pilares de cambio.	<b>TECNOLOGÍA</b> Arquitectura digital de clase mundial.	<b>DATA</b> Decisiones v mejora continua potenciada por los datos.	<b>RIESGOS</b> Maximizar oportunidades controlando la rentabilidad.	

Somos un Banco que se adapta y evoluciona en una era en la que todo está conectado, es tiempo de estar más conectados que nunca con nuestra red de clientes, aliados y comunidad. Conectados con nuestro legado y con el futuro, pero sobre todo conectando a nuestros clientes con esas experiencias que, solo como Banco Guayaquil, somos capaces de crear.



# 6

## Nueva

## Estructura





## Presidente Ejecutivo



**Guillermo  
Lasso Alcívar**

## Vicepresidencias



Julio Mackliff

Vicepresidencia Ejecutiva

### **Contraloría y Finanzas**

Responsable de diseñar, desarrollar y ejecutar planes estratégicos con las unidades de gestión financiera, administrativo, legal, tesorería y seguridad, así como ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial del Banco.

Dentro de su estructura están la **Vicepresidencia de Contraloría Financiera** y **Vicepresidencia Legal**.



Vicepresidencia  
**Contraloría  
Financiera**

Alexandra Rodríguez



Vicepresidencia  
**Legal**

Juan Fernando Noboa



Alain Broos

Vicepresidencia de  
**Banca Personas e  
Inclusión Financiera**

Encargada de cuidar la relación con nuestros clientes, atender sus necesidades y ofrecer servicios adecuados para cada momento de su vida. Además, de incluir a quienes no han tenido acceso, educar a los que no tienen experiencia y acercar nuestros servicios a cada rincón del país.

Dentro de su estructura están la **Vicepresidencia de Banca de Inclusión** y **Vicepresidencia de Segmentos y Canales**.



Vicepresidencia  
**Banca de  
Inclusión**

Miguel Vareles



Vicepresidencia  
**Segmentos y  
Canales**

Juan Carlos de Genna



Fernando Coronel

Vicepresidencia de  
**Banca Empresas y  
Cadena de Valor**

Busca atender a los clientes Corporativos, Empresariales e Institucionales del Banco, con el objetivo de convertirnos en el aliado estratégico de las Empresas del Ecuador.

Dentro de su estructura están la **Vicepresidencia Regional Norte** y la **Vicepresidencia Regional Sur**.



Vicepresidencia  
**Regional  
Norte**

María Caridad Serrano



Vicepresidencia  
**Regional  
Sur**

Pedro Escobar





Juan Luis Reza

Vicepresidencia de **Tecnología y Operaciones**

Encargada de garantizar la gestión de tecnología y operaciones con el objetivo de ser un banco digital y ofrecer un servicio de calidad para cliente interno y externo.



Rodrigo Mora

Vicepresidencia de **Riesgo Integral**

Tiene el objetivo de identificar, medir, controlar y realizar un seguimiento global e independiente de todos los riesgos a los que se expone el Banco en sus negocios y actividades.



Ernesto Weisson

Vicepresidencia de **Talento y Cultura**

Gestiona todo el ciclo de vida de los colaboradores y la alineación a la cultura corporativa de nuestro banco, siendo un referente de marca empleadora.



Luis Buendía

Vicepresidencia de **Marketing**

Cumple la promesa de poner primero al cliente, mantenernos relevantes y generar consideración.



Jorge Hurtado

Vicepresidencia de **Transformación**

Se encarga del diseño y desarrollo de productos digitales y journeys, transformación de procesos y formas de trabajo, el crecimiento potenciado por datos, experimentación e inteligencia artificial.





# 7

# Desempeño 2023



# Un Banco rentable

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

## Estado de Pérdidas y Ganancias

Al 31 de diciembre del 2023 (En miles de dólares)

CUENTA	DIC. 2022	DIC. 2023	VAR. ANUAL	VAR. %
<b>INGRESOS</b>	<b>737,704</b>	<b>912,939</b>	<b>175,235</b>	<b>24%</b>
INTERESES GANADOS	499,811	630,979	131,168	26%
INGRESOS POR SERVICIOS	129,005	146,167	17,162	13%
COMISIONES GANADAS	66,670	87,717	21,047	32%
OTROS INGRESOS	27,883	25,655	-2,228	-8%
UTILIDADES FINANCIERAS	13,883	21,171	7,287	52%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	452	1,250	798	176%
<b>GASTOS</b>	<b>627,958</b>	<b>791,221</b>	<b>163,262</b>	<b>26%</b>
INTERESES CAUSADOS	161,270	259,156	97,887	61%
GASTOS DE OPERACIÓN	214,041	247,423	33,382	16%
PROVISIONES	113,795	155,224	41,429	36%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	69,521	55,834	-13,687	-20%
COMISIONES PAGADAS	31,479	34,832	3,353	11%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	24,565	27,347	2,782	11%
OTROS GASTOS	6,412	5,024	-1,388	-22%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	3,139	3,307	168	5%
OTRAS GASTOS OPERACIONALES	3,737	3,072	-664	-18%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>109,746</b>	<b>121,718</b>	<b>11,972</b>	<b>11%</b>

## Estructura sobre el nivel de ingresos

Al 31 de diciembre del 2023

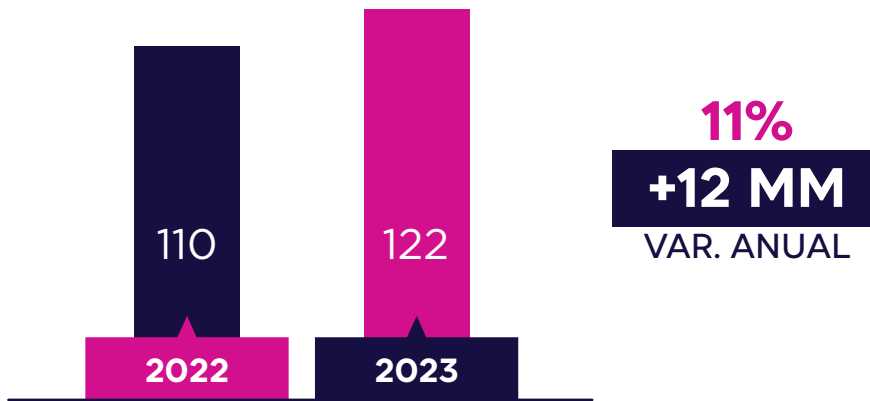
INGRESOS	100%	100%	0%
INTERESES GANADOS	67.8%	69.1%	1.4%
INGRESOS POR SERVICIOS	17.5%	16.0%	-1.5%
COMISIONES GANADAS	9.0%	9.6%	0.6%
OTROS INGRESOS	3.8%	2.8%	-1.0%
UTILIDADES FINANCIERAS	1.9%	2.3%	0.4%
OTROS INGRESOS OPERACIONALES	0.1%	0.1%	0.1%
<b>GASTOS</b>	<b>85.1%</b>	<b>86.7%</b>	<b>1.5%</b>
INTERESES CAUSADOS	21.9%	28.4%	6.5%
GASTOS DE OPERACIÓN	29.0%	27.1%	-1.9%
PROVISIONES	15.4%	17.0%	1.6%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	9.4%	6.1%	-3.3%
COMISIONES PAGADAS	4.3%	3.8%	-0.5%
PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES	3.3%	3.0%	-0.3%
OTROS GASTOS	0.9%	0.6%	-0.3%
PÉRDIDAS FINANCIERAS	0.4%	0.4%	-0.1%
OTRAS GASTOS OPERACIONALES	0.5%	0.3%	-0.2%
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>14.9%</b>	<b>13.3%</b>	<b>-1.5%</b>

Banco Guayaquil presenta excelentes resultados al cierre del año 2023. Generó una utilidad de US\$ 122 millones, cifra que demuestra sus altos niveles de solvencia y la sostenibilidad del negocio, así como su compromiso con todos los clientes.

La utilidad de US\$ 122 millones representa una variación anual de 11% con relación al período anterior.

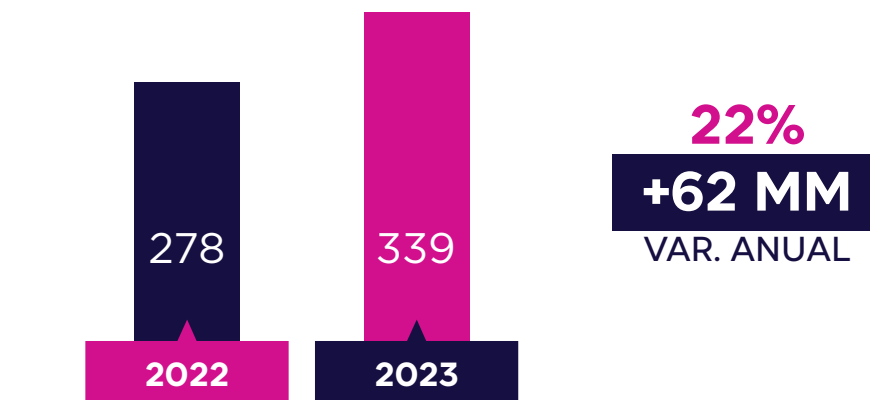
## Utilidad Acumulada

(En millones de dólares)

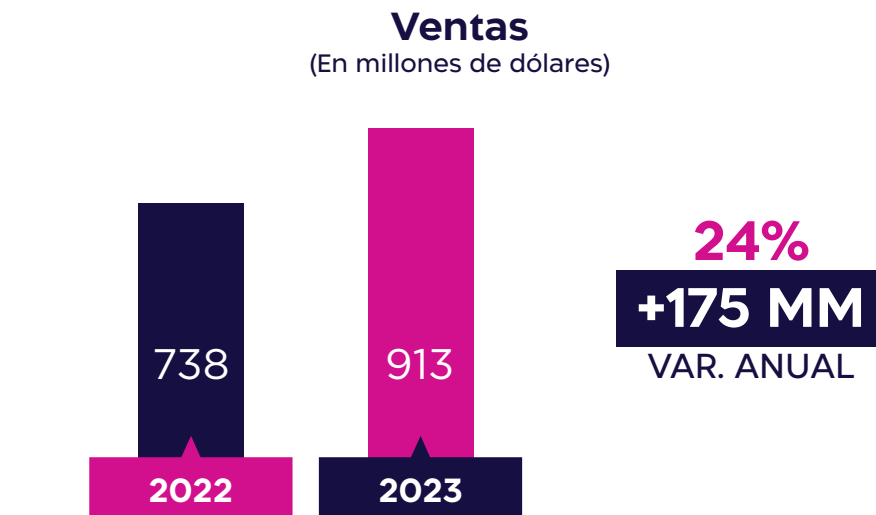


## Utilidad Operativa

(En millones de dólares)



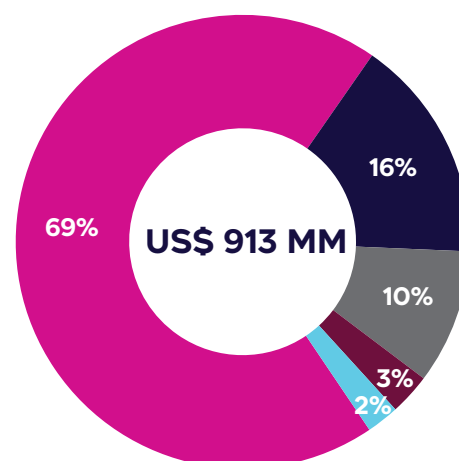
Las ventas ascendieron a US\$ 913 millones, cifra en la que los intereses ganados (US\$ 631 millones), representaron el 69% de las ventas; los ingresos por servicios (US\$ 146 millones), el 16% y otros ingresos (incluyendo comisiones ganadas y utilidades financieras), el 15%.



### Estructura de Ventas

(En millones de dólares)

- Intereses Ganados / **US\$ 631 MM**
- Ingresos por Servicios / **US\$ 146 MM**
- Comisiones Ganadas / **US\$ 88 MM**
- Otros Ingresos / **US\$ 27 MM**
- Utilidades Financieras / **US\$ 21 MM**

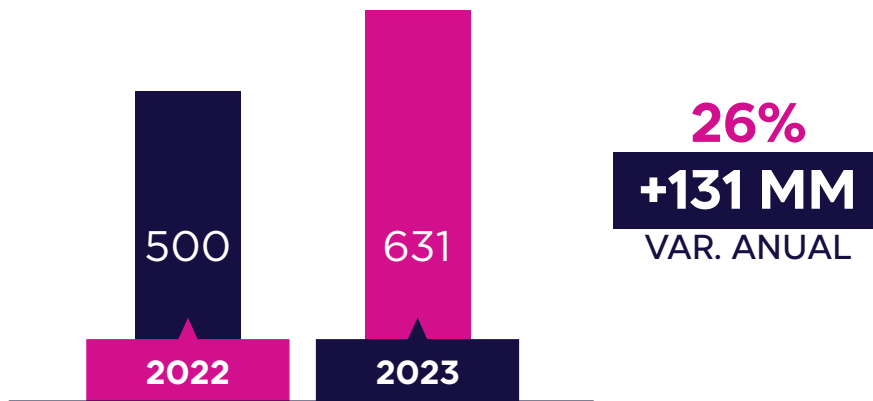




Durante 2023, el saldo de la cartera bruta de crédito creció US\$ 497 millones. Gracias a este aumento, los intereses ganados pasaron de US\$ 500 millones en 2022 a US\$ 631 millones en 2023, lo que presentó un crecimiento de US\$ 131 millones. Del total de intereses ganados, US\$ 287 millones corresponden a la cartera de consumo, US\$ 177 millones a la cartera productiva, US\$ 61 millones a microempresa y US\$ 21 millones a créditos de vivienda.

## Intereses Ganados

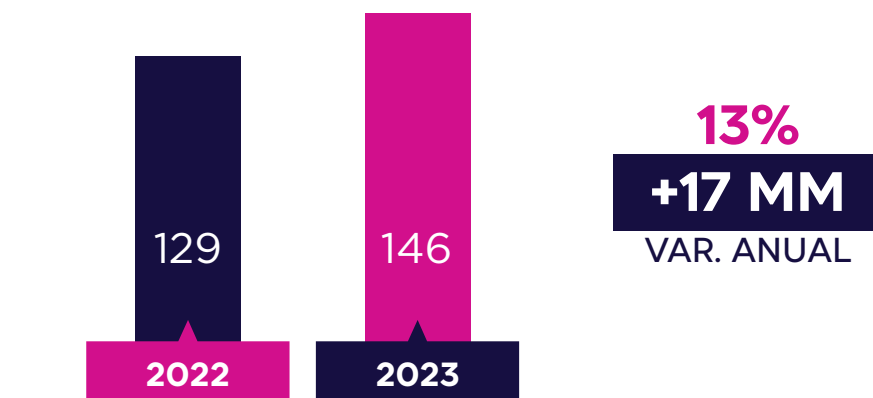
(En millones de dólares)



Por otro lado, los ingresos por servicios financieros a diciembre del 2023 fueron US\$ 146 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.

## Ingresos por Servicios

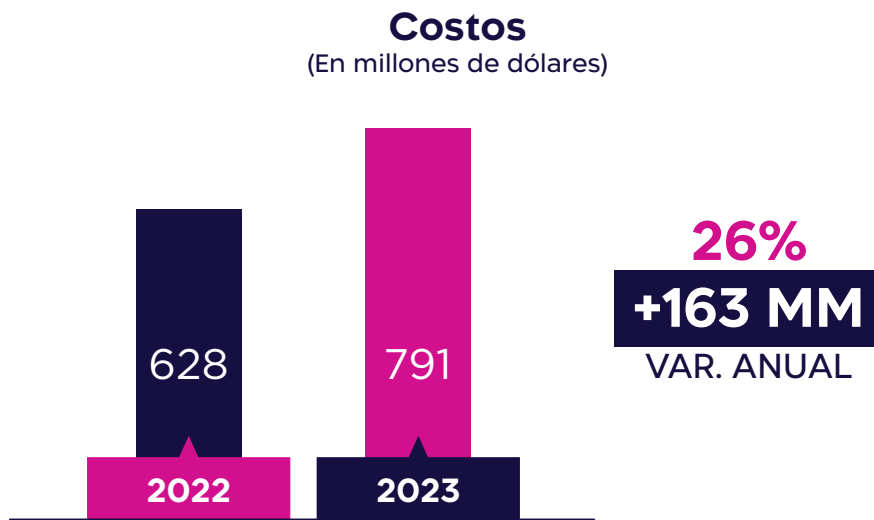
(En millones de dólares)



# Un Banco eficiente

Los costos se ubicaron en US\$ 791 millones, es decir un incremento de 26%, con relación al periodo anterior. De este total, los costos más relevantes fueron: intereses pagados (33%), gastos de operación (31%) y provisiones (20%).

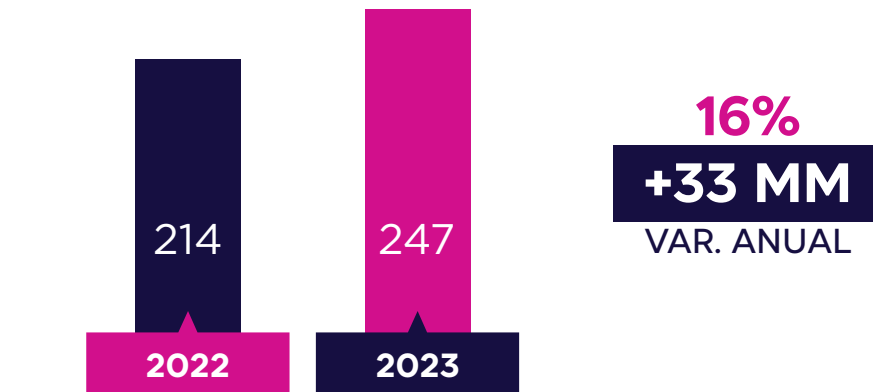
El incremento en costos financieros fue producto del aumento de tasas de interés que demandó el mercado ecuatoriano.



Los gastos de operación pasaron de US\$ 214 millones en el 2022 a US\$ 247 millones en el 2023. No obstante, el buen crecimiento en ventas hizo que nuestro indicador de eficiencia pase de 34.02% a 30.75%, mejorando así los niveles de optimización de los gastos con respecto a las ventas.

### Gastos de Operación

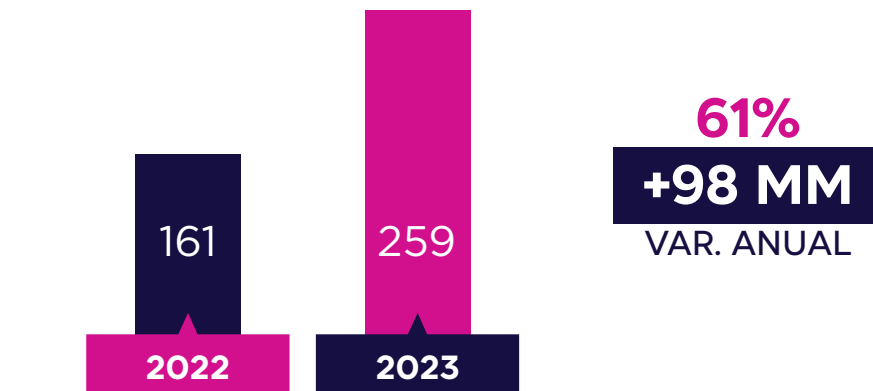
(En millones de dólares)



Los depósitos del público aumentaron en US\$ 207 millones, los cuales se captaron a altas tasas de interés producto de la demanda de mercado que buscaba incrementar su financiamiento. Esto conllevó al alza de los costos financieros en US\$98 millones respecto al año anterior, es decir 61%.

### Intereses Pagados

(En millones de dólares)



## Margen Financiero

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

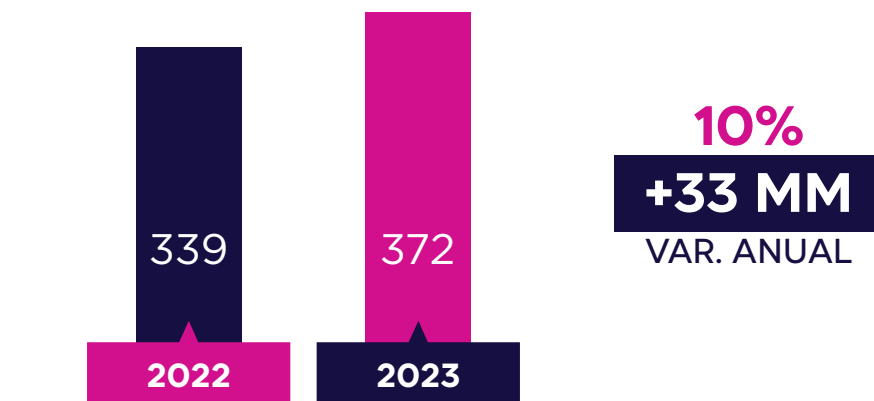
En el 2023, este margen ascendió a US\$ 372 millones, cifra superior a la del año anterior en US\$ 339 millones, lo cual equivale a un crecimiento del 10%.

Los ingresos financieros en el 2023 se ubicaron en US\$ 631 millones, lo que significó una variación positiva de US\$ 131 millones respecto del año 2022. Esta variación se logró por un mayor saldo promedio del portafolio de crédito, en donde sus rendimientos crecieron en un 22% (US\$ 103 millones) y por un incremento del rendimiento del portafolio de inversión internacional producto de la subida de las tasas de interés en el exterior.

Los gastos financieros fueron US\$ 259 millones, una variación respecto al año anterior de US\$ 98 millones. El Banco Guayaquil y el sistema financiero en general, vienen siendo impactados por el ajuste de las tasas de interés pasivas tanto locales como internacionales y por la estructura de sus fuentes de financiamiento, que ha elevado el costo promedio de las captaciones del sistema.

### Margen Financiero Bruto

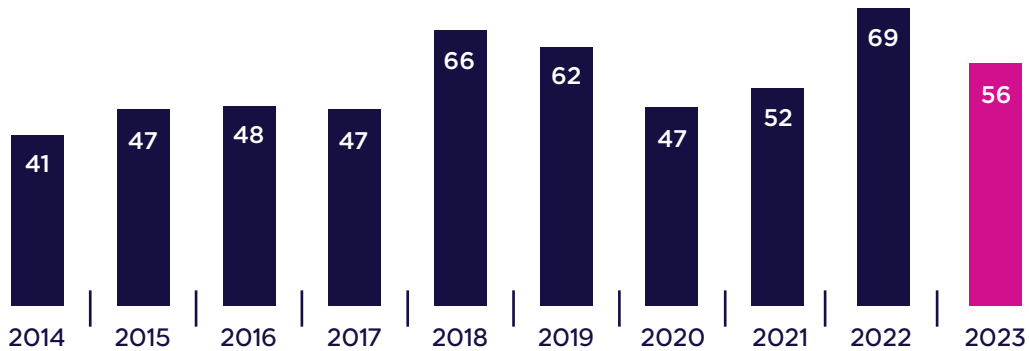
(En millones de dólares)



## Impuestos y Contribuciones

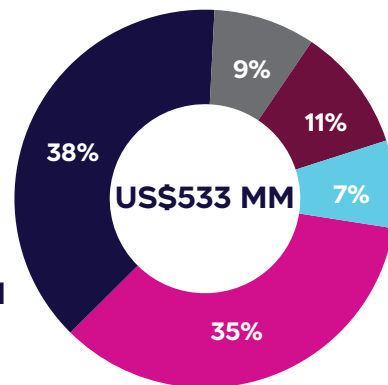
El total de impuestos y contribuciones al Estado ascendió a US\$ 56 millones, cifra que representa el 46% del total de las utilidades netas del año (US\$ 122 millones).

### Impuestos y Contribuciones totales en los últimos 10 años: US\$ 533 millones de dólares



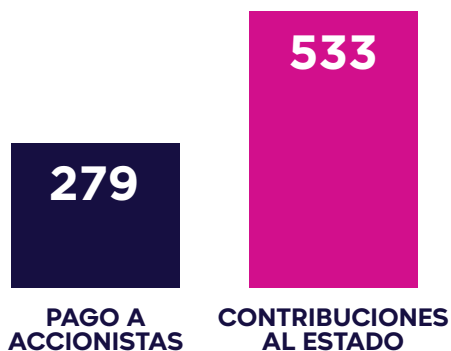
### Estructura

- COSEDE - AGD / US\$ 187 MM
- Impuesto a la Renta / US\$ 204 MM
- Impto. Activos del Exterior / US\$ 46 MM
- Superintendencia de Bancos / US\$ 56 MM
- Otros Impuestos / US\$ 40 MM



### Contribuciones al Estado vs Dividendos en Efectivo 2014 -2023

(En millones de dólares)



El Estado recibe contribuciones del Banco **1.9 VECES MÁS** que los dividendos que se distribuyen a los accionistas.



## Balance General

Al 31 de diciembre del 2023  
(En miles de dólares)

CUENTA	DIC. 2022	DIC. 2023	VAR. ANUAL	VAR. %
<b>ACTIVOS</b>	<b>6,887,220</b>	<b>7,379,349</b>	<b>492,129</b>	<b>7%</b>
FONDOS DISPONIBLES	1,060,344	844,058	-216,286	-20%
INVERSIONES	944,528	1,113,873	169,345	18%
CARTERA DE CRÉDITO	4,490,447	4,977,666	487,218	11%
CUENTAS POR COBRAR	67,165	76,128	8,962	13%
BIENES ADJUDICADOS POR PAGO	22,622	31,952	9,331	41%
PROPIEDADES Y EQUIPO	110,490	110,151	-339	0%
OTROS ACTIVOS	191,624	225,521	33,898	18%
<b>PASIVOS</b>	<b>6,205,773</b>	<b>6,621,873</b>	<b>416,100</b>	<b>7%</b>
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	5,362,093	5,569,067	206,974	4%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	30,286	29,246	-1,040	-3%
CUENTAS POR PAGAR	219,889	253,155	33,266	15%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	502,049	636,650	134,601	27%
OBLIG. CONV. ACCIO. APORT. FUT. CAPITAL	74,990	75,000	10	0%
VALORES EN CIRCULACIÓN Y OTROS PAS.	16,466	58,756	42,289	257%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>681,447</b>	<b>757,476</b>	<b>76,029</b>	<b>11%</b>
CAPITAL SOCIAL	483,370	537,165	53,795	11%
RESERVAS	80,225	91,196	10,971	14%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	8,106	7,349	-757	-9%
RESULTADOS	109,746	121,766	12,020	11%
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>6,887,220</b>	<b>7,379,349</b>	<b>492,129</b>	<b>7%</b>
<b>CONTINGENTES NETOS</b>	<b>2,145,945</b>	<b>2,286,219</b>	<b>140,274</b>	<b>7%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS + CONTINGENTES NETOS</b>	<b>9,033,165</b>	<b>9,665,568</b>	<b>632,403</b>	<b>7%</b>

## Un Banco que crece

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

En **2023**, celebrando nuestros **100 años**, nos posicionamos como el segundo banco en portafolio de crédito, cartera, inversiones y ventas. Mientras que en depósitos totales alcanzamos la tercera posición pesa a la gran competencia del mercado financiero.

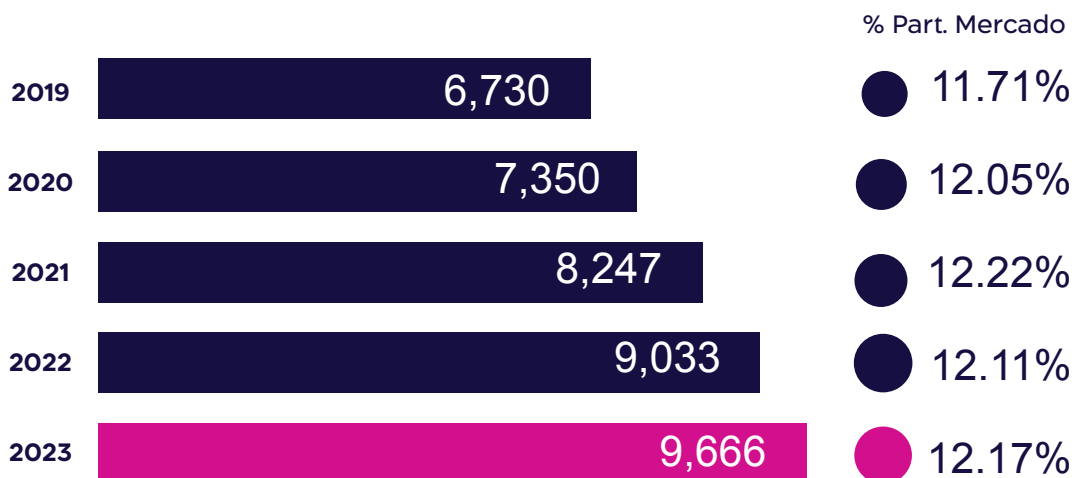
### Un Banco grande, líquido, sólido y solvente

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, presentaremos las principales cifras:

#### Activos + Contingentes

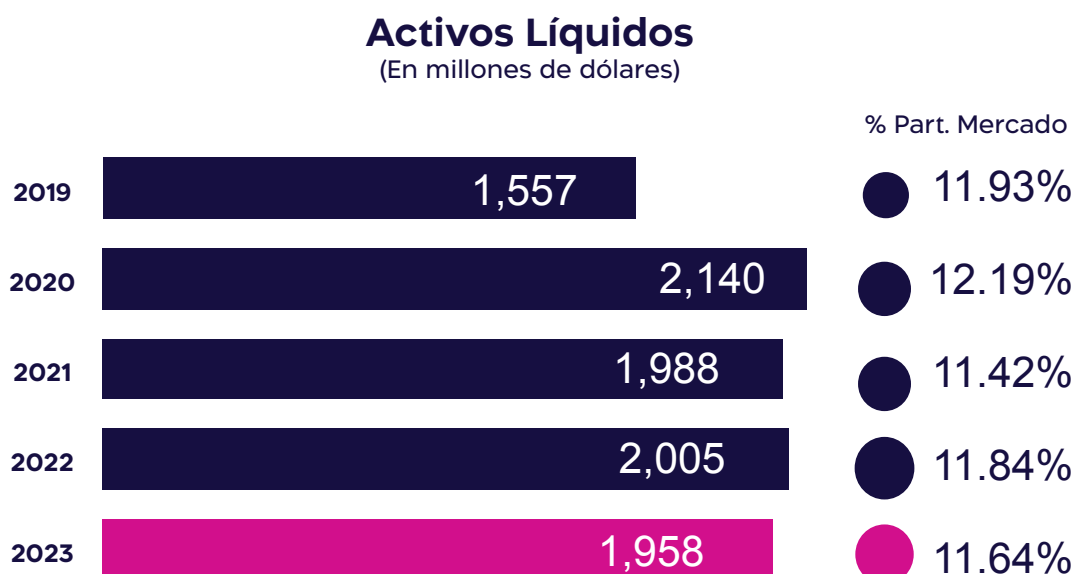
El total de Activos + Contingentes ascendió a US\$ 9,666 millones, con una participación de mercado de 12.17%. El crecimiento anual fue de US\$ 632 millones, es decir 7%.

#### Activos + Contingentes (En millones de dólares)



## Activos Líquidos

A diciembre del 2023, los activos líquidos (fondos disponibles e inversiones) alcanzaron los US\$ 1,958 millones, con una disminución de US\$ 47 millones, producto de fomentar una asignación mayor de recursos hacia la colocación de créditos durante el 2023. El índice de liquidez del Banco Guayaquil fue de 34.23%.



## Financiando a los ecuatorianos

Durante 2023, Banco Guayaquil continuó aportando a la reactivación económica del Ecuador a través de diferentes opciones de financiamiento para personas, empresas y microempresarios.

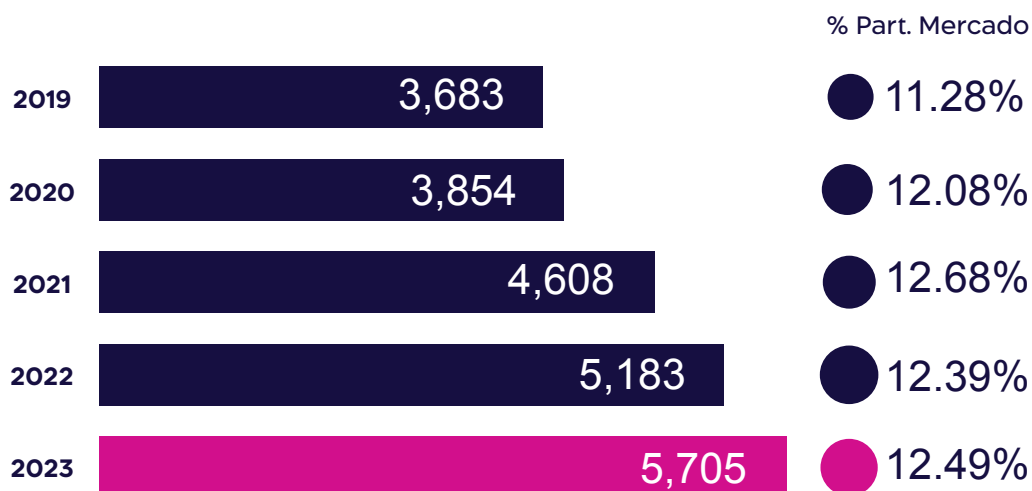
## Portafolio de Crédito

Bajo el enfoque de empatía y escucha permanente, Banco Guayaquil continuó otorgando créditos a sus clientes para financiar diversos proyectos.

Lo demuestra el crecimiento de su portafolio de crédito en US\$ 522 millones, alcanzando al término del periodo un saldo de US\$ 5,705 millones. En este rubro, su participación del mercado pasó al 12.49%.

## Portafolio de Crédito

(En millones de dólares)



## Aporte a la producción de las empresas

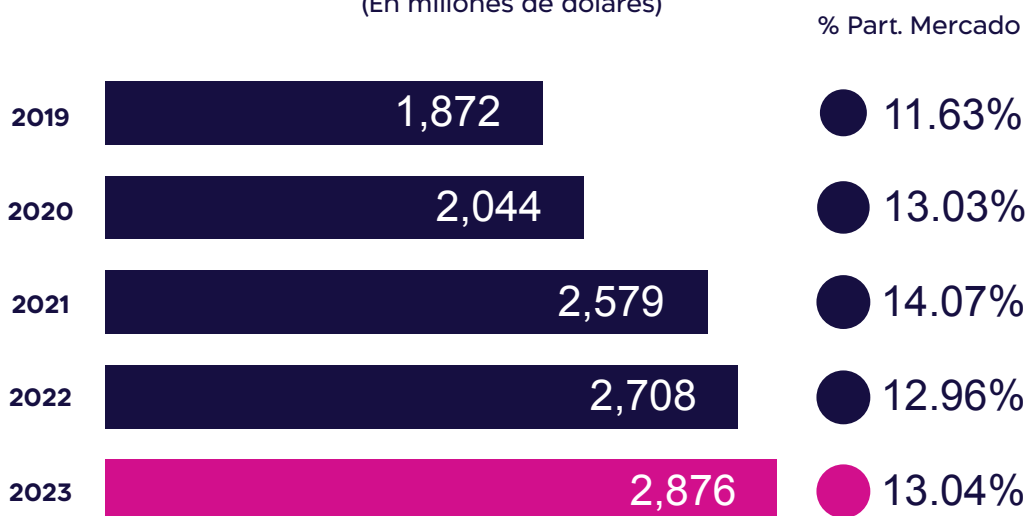
La empresa privada es el motor de la economía en nuestro país y la mayor generadora de empleo y oportunidades para los ecuatorianos.

Durante el período 2023, Banco Guayaquil siguió impulsando el desarrollo del sector empresarial por medio del crédito y la prestación de múltiples servicios financieros.

En diciembre de este año, el crédito comercial, que incluye contingentes, tuvo un saldo de US\$ 2,876 millones. Esto representa una variación anual de US\$ 168 millones, es decir un incremento del 6.20%. De esta manera, el Banco cerró este período con una participación de mercado en créditos comerciales de 13.04%.

## Cartera Comercial + Contingentes

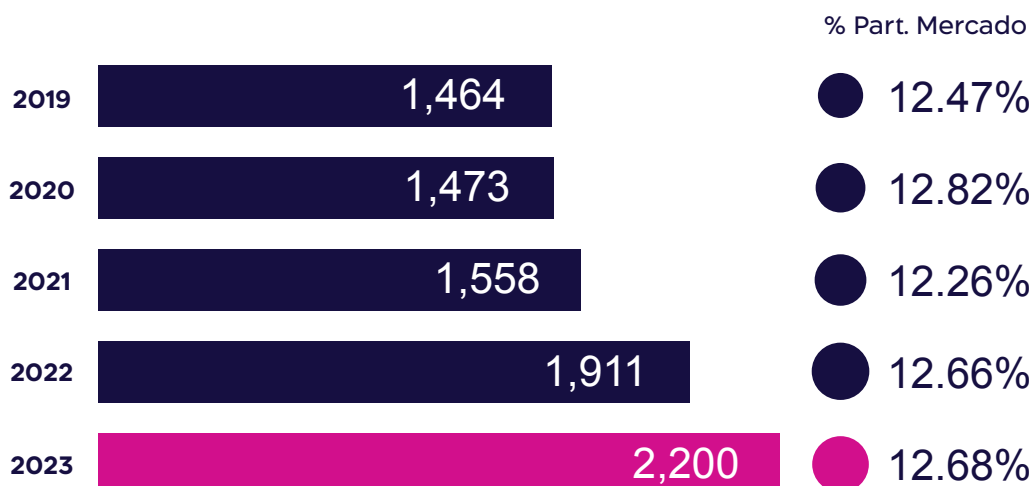
(En millones de dólares)



## Cumpliendo los sueños de nuestros clientes

El saldo del crédito de consumo ascendió a US\$ 2,200 millones, mostrando un crecimiento anual de US\$ 289 millones, es decir 15.11% superior al sistema financiero que creció el 14.95%. Con este desempeño, Banco Guayaquil cerró el año con una participación de 12.68%.

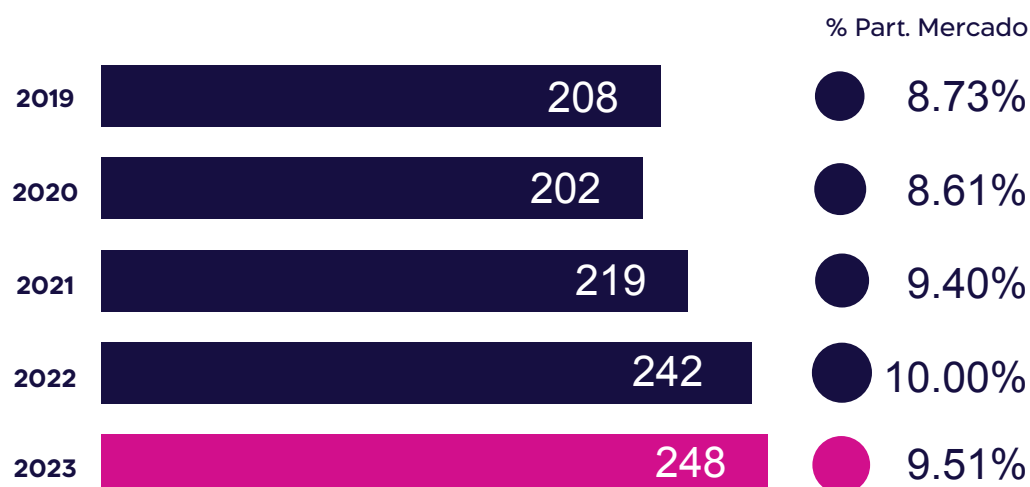
### Cartera Consumo (En millones de dólares)



## Financiando nuevos hogares

El saldo del crédito de vivienda al 31 de diciembre del 2023 también reflejó un aumento frente al 2022. Se ubicó en US\$ 248 millones, es decir un crecimiento anual del 2.45%, lo cual le permitió al Banco cerrar el año con una participación de mercado de 9.51%.

### Cartera Vivienda (En millones de dólares)

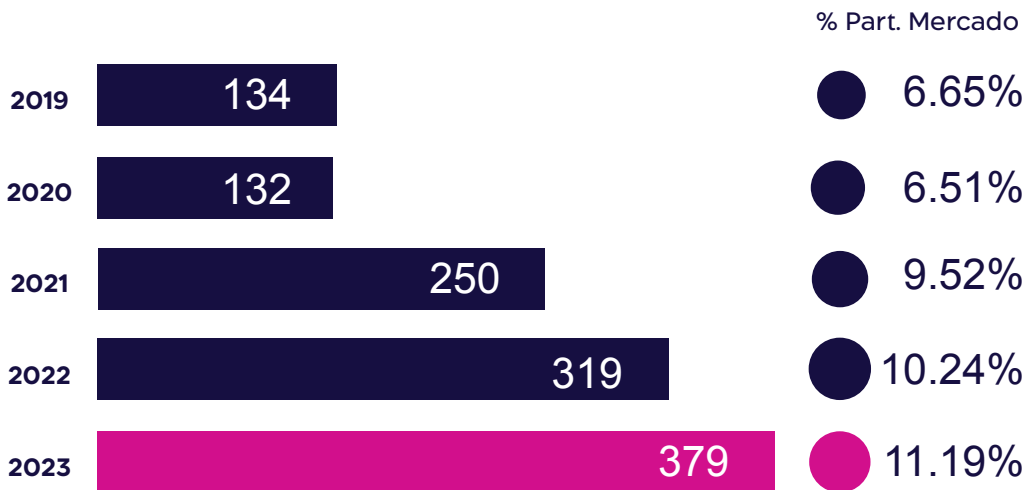




## Microcrédito para pequeños emprendedores con grandes metas

Durante este año, Banco Guayaquil fomentó la concesión de nuevos créditos para emprendedores de pequeños negocios. Esto se refleja en el notable crecimiento de la cartera en US\$ 59 millones, lo que permitió alcanzar un saldo de US\$ 379 millones, es decir un incremento del 19%, porcentaje superior al promedio del mercado que se ubicó en 8.6%.

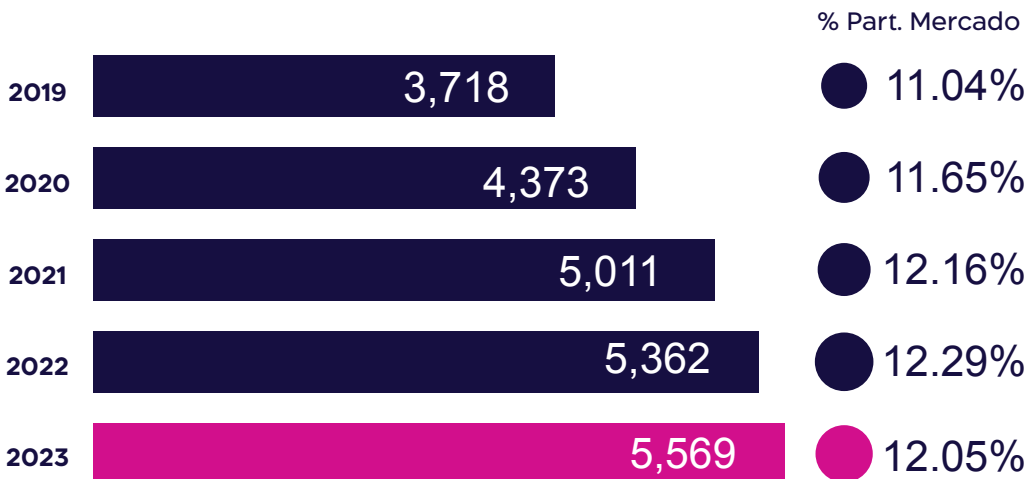
### Cartera Microempresa (En millones de dólares)



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

Al cierre del 2023, el saldo de los depósitos de Banco Guayaquil fue de US\$ 5,569 millones, con un crecimiento anual de US\$ 207 millones, es decir 3.9%. La participación de mercado fue de 12.05%. Estas cifras son el reflejo de la fidelización y confianza de los clientes de Banco Guayaquil.

### Depósitos Totales (En millones de dólares)

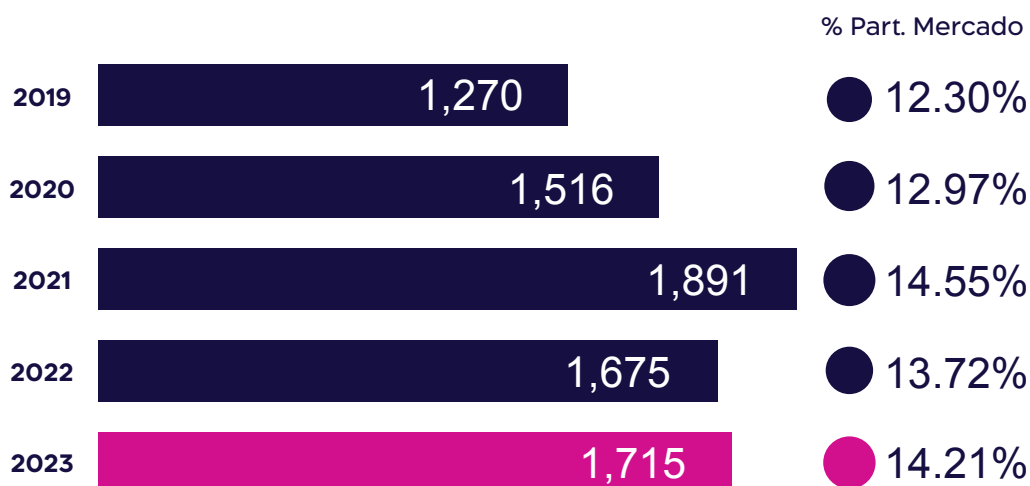


## Cuentas Corrientes

El saldo de los depósitos monetarios de Banco Guayaquil al 31 de diciembre del 2023, fue de US\$ 1,715 millones, con lo cual su participación de mercado en este período fue de 14.21%.

### Cuentas Corrientes

(En millones de dólares)

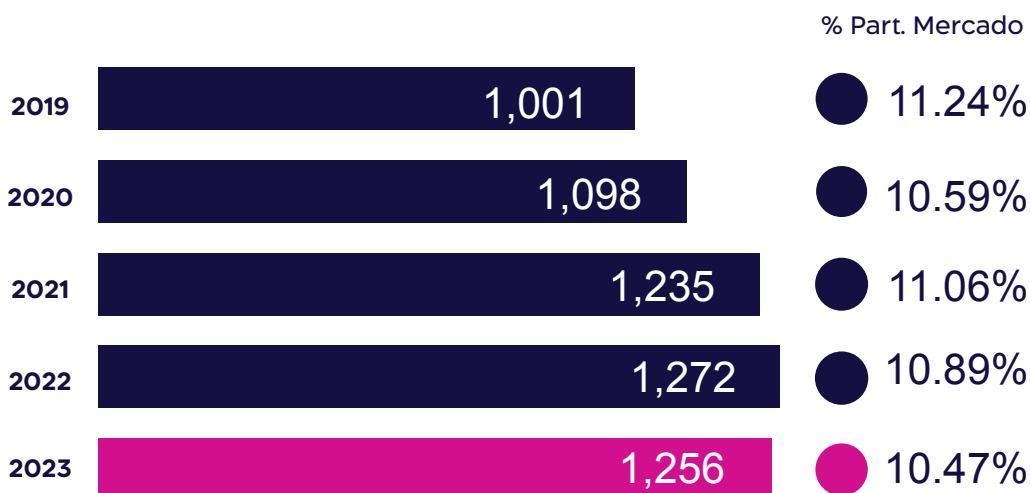


## Cuentas de Ahorro

El saldo de depósitos de ahorro a diciembre del 2023, ascendió a US\$ 1,256 millones. Este resultado permitió que la participación de mercado del Banco cierre en 10.47%.

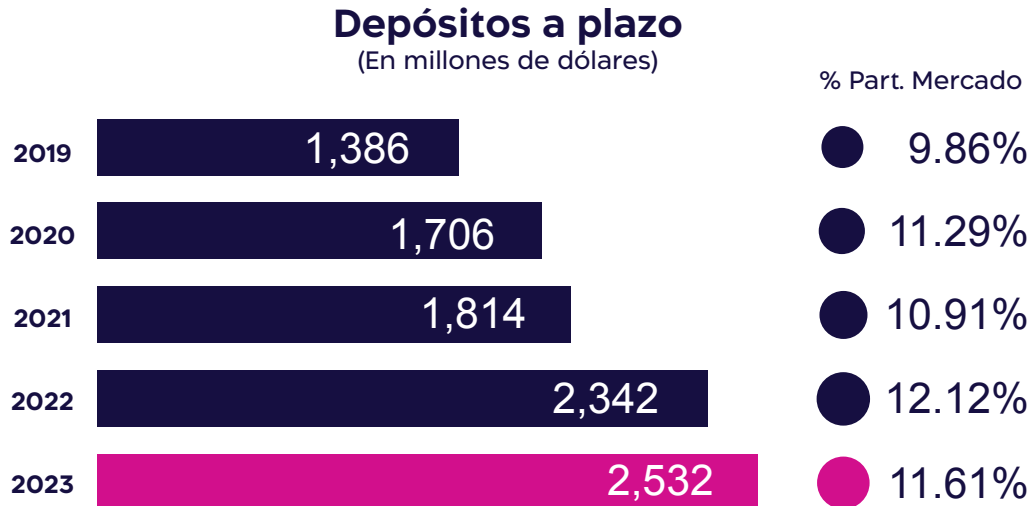
### Cuentas de Ahorro

(En millones de dólares)



## Depósitos a plazo

El saldo de los depósitos a plazo ascendió a US\$ 2,532 millones a diciembre del 2023. Los cuales presentaron un crecimiento anual de US\$ 190 millones, con una variación de 8.10%. La participación de mercado se ubicó en 11.61%.

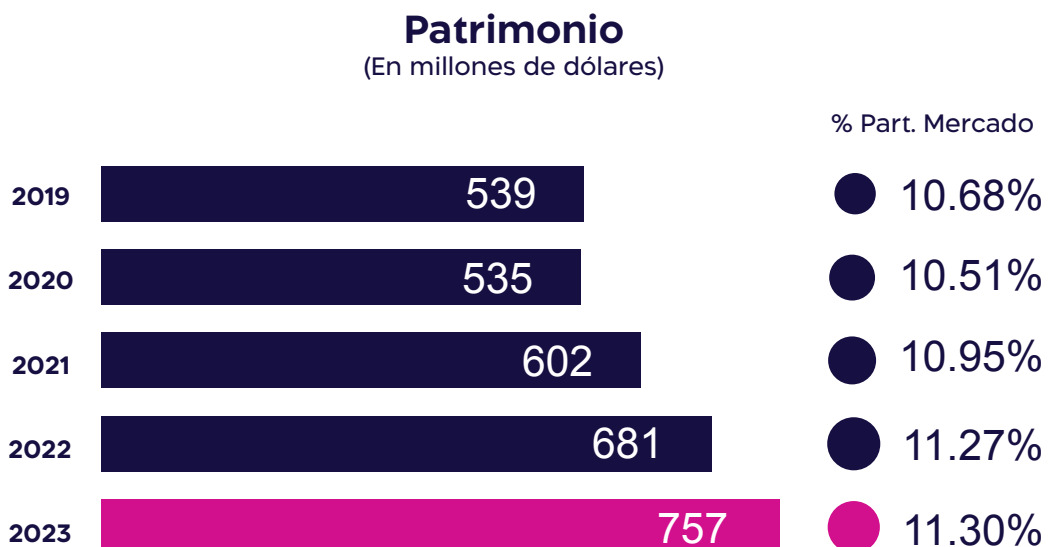


## Un patrimonio que demuestra solvencia

El Patrimonio del Banco Guayaquil representa el compromiso que tienen los accionistas con todos los grupos de interés: clientes, colaboradores, autoridades y proveedores. Para los accionistas, miembros del directorio y administradores del Banco, la solvencia de la institución es uno de los pilares fundamentales en su accionar diario.

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

Al 31 de diciembre del 2023, el patrimonio del banco se situó en US\$ 757 millones.



## Principales Indicadores



### Un Banco líquido

El indicador de liquidez

# 34.23%

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

# 1.72%

en el año 2023.



### Un Banco solvente

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

# 15.19%

es decir, 6.19% más sobre el requerimiento legal.

Esto representa un superávit de patrimonio de US\$ 357 millones.



### Un Banco rentable sobre patrimonio

El indicador ROE mide el rendimiento patrimonial calculado como el coeficiente de las utilidades netas de un período, para el total del patrimonio. A diciembre del 2023, el ROE fue del

# 18.66%

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

# 56.48%



### 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 2023, el indicador fue del

# 30.75%



### Un Banco con provisiones

A diciembre del 2023, las provisiones de cartera constituidas por Banco Guayaquil representan el

# 151.10%

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

# 361.47%

superior al promedio del sistema financiero que cerró con un índice de 322.89%.



### 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 2023, el indicador de morosidad es de

# 2.74%



# Administración de Riesgo Integral

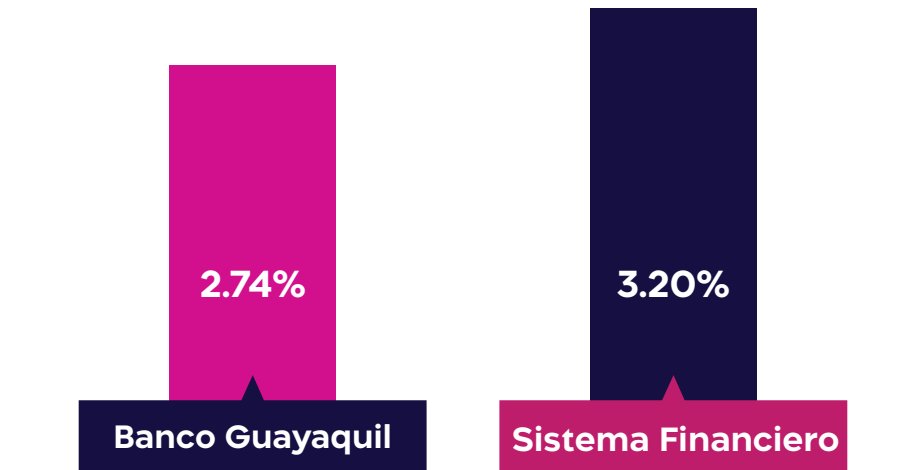
## Gestión de riesgo crediticio

Al finalizar el año 2023, los indicadores de calidad crediticia evidencian una eficaz gestión del portafolio de crédito, debido a la prudencia en la definición de las políticas de admisión y administración del portafolio, por las adecuadas metodologías de perfilamiento de clientes y por el control y monitoreo del proceso de crédito en todas sus fases.

## Morosidad

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

### Morosidad de Cartera Bruta

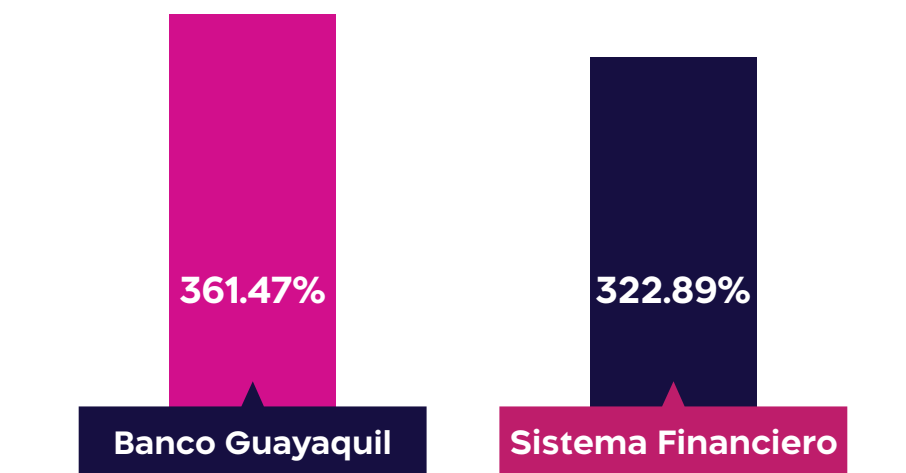


\* Por disposiciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, desde el año 2023 la transferencia a cartera vencida se efectúa desde el día 31 de morosidad.

## Cobertura del portafolio + Excedente Patrimonio Técnico

La cartera improductiva está adecuadamente cubierta por provisiones específicas determinadas en las disposiciones normativas de los órganos de control y por provisiones genéricas que mitigan el impacto de potenciales pérdidas por la ocurrencia de eventos imprevistos, las cuales consideran el excedente patrimonial.

## Cobertura del Portafolio + Excedente de Patrimonio Técnico



### Cartera por calificación de riesgo

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

### Calificación de Portafolio de Crédito y Cuentas por Cobrar

Al 31 de diciembre del 2023  
(En miles de dólares)

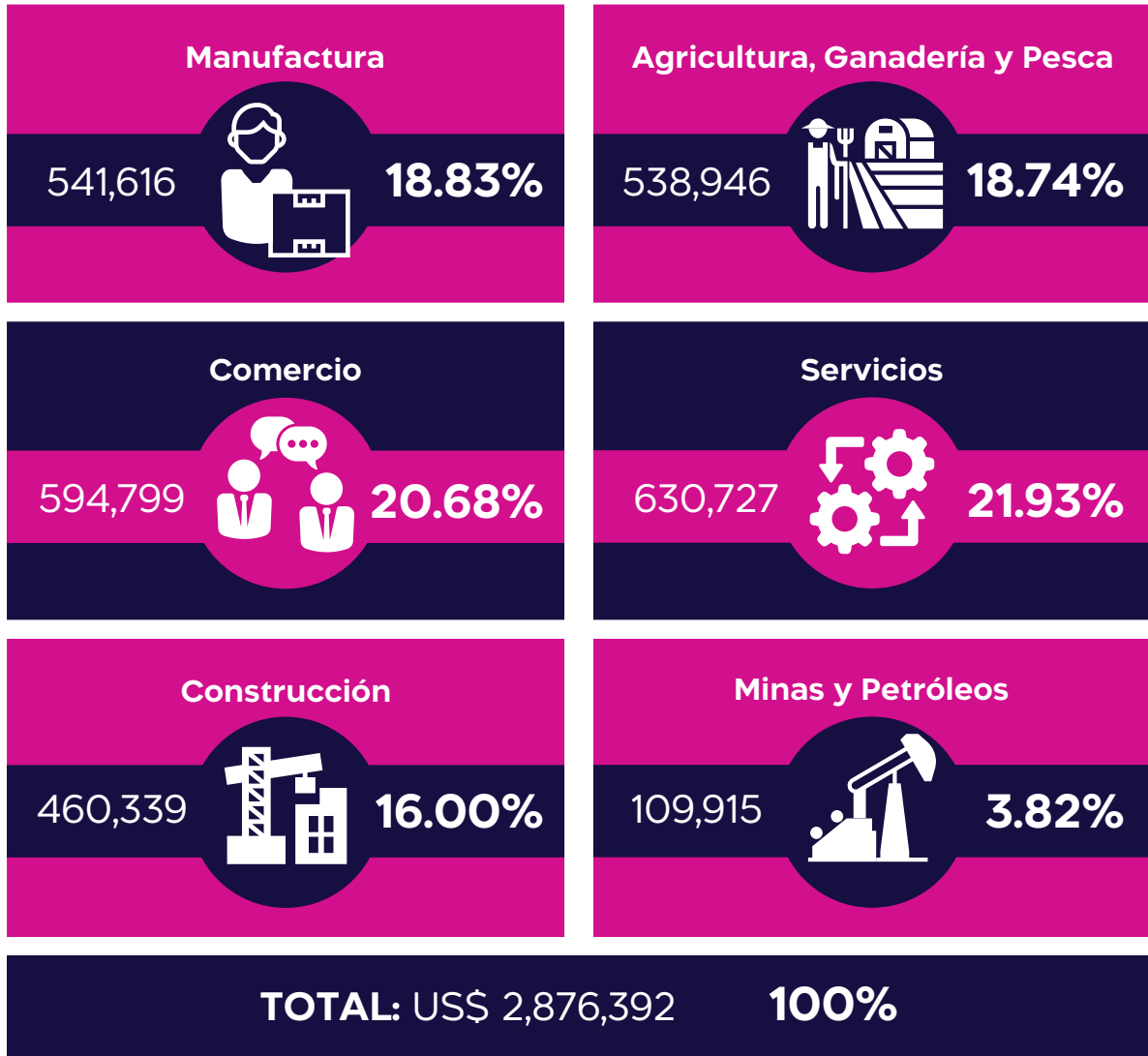
CALIFICACIÓN	PORTAFOLIO DE CRÉDITO	PROVISIONES REQUERIDAS	PROVISIONES CONSTITUIDAS
RIESGO NORMAL	5,552,904	59,392	59,486
DIGNO DE MENCIÓN	87,470	6,039	6,039
DEFICIENTE	42,320	13,066	13,066
DUDOSO RECAUDO	32,798	27,120	27,120
PÉRDIDA	83,312	83,257	83,257
TOTAL	5,798,804	188,874	188,968

## 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.

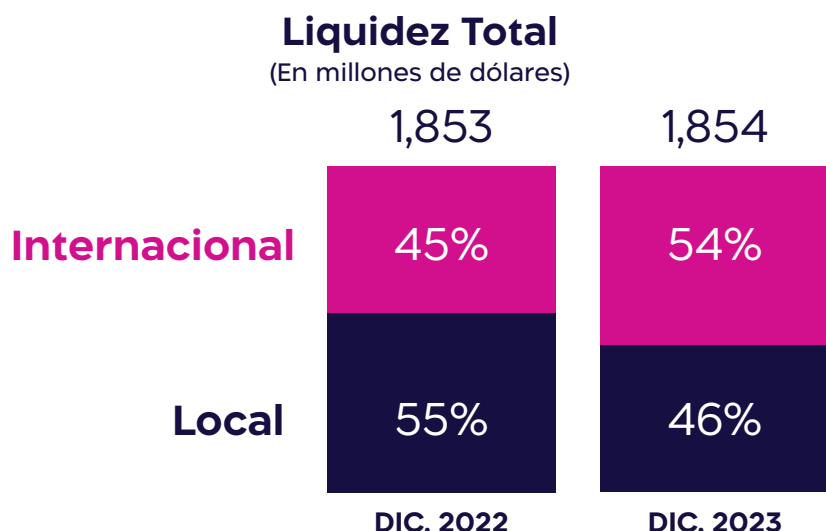
### Crédito Comercial

Al 31 de diciembre del 2023  
(En miles de dólares)



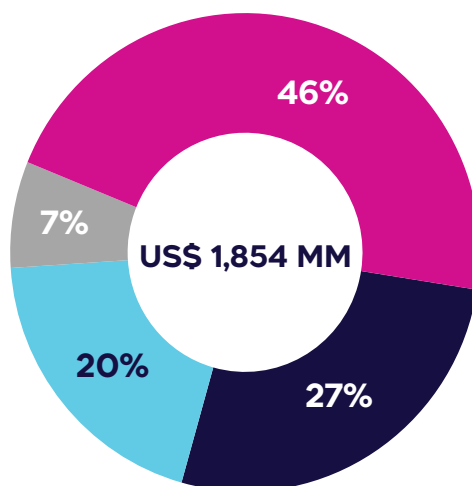
## Gestión de riesgo de liquidez

La liquidez se mantiene como uno de los pilares estratégicos del Banco Guayaquil. En 2023, este indicador alcanzó el 34.23%. De esta manera, el Banco mantiene óptimos niveles que superan en 10.10% al indicador promedio del sistema financiero.



### Estructura de la Liquidez Total

- Caja - Depósitos Locales / **US\$ 498 MM**
- Inversiones Locales / **US\$ 363 MM**
- Depósitos en el Exterior / **US\$ 134 MM**
- Inversiones en el Exterior / **US\$ 859 MM**



### Gestión de riesgo operacional

El Banco ha logrado mantener los eventos de riesgo operacional en niveles significativamente bajos en comparación con su patrimonio técnico. Esto se debe a la implementación efectiva de políticas y controles sólidos que reducen al mínimo la exposición a este tipo de riesgos.

**Al 31 de diciembre del 2023**  
% pérdidas por factor de RO vs Patrimonio Técnico





# 8

## Nuestro Entorno



## Entorno Internacional

De acuerdo con la perspectiva económica del FMI, la economía mundial se desaceleró, pasando de 3.5% en 2022 a 3% en 2023, como resultado de la política monetaria de las economías desarrolladas y de la crisis por la que pasa China. En 2023, las autoridades monetarias de los principales países continuaron con la política iniciada en 2022, de combatir la inflación causada por el estímulo monetario que caracterizó 2020 y 2021.

En EE.UU., la Reserva Federal elevó la tasa de interés, desestimulando la demanda de crédito y se desaceleró la inflación. En este país la inflación alcanzó su pico en julio 2022 con 9.1% y a noviembre 2023 bajó a 3.1%, aunque la meta oficial sigue siendo bajarla a 2.0%. El FMI estima el crecimiento de la economía estadounidense en 2.1% en 2023, similar a 2022.

Un efecto parecido ocurrió en Europa, la política del Banco Central Europeo redujo la inflación de 10.1% en noviembre 2022 a 2.4% en noviembre 2023, pero el costo en crecimiento económico fue considerable. El FMI estima un crecimiento de 0.7% para la Eurozona en 2023, drástica desaceleración frente al 3.3% de 2022.

China pasa por su mayor crisis económica desde los años setenta en que inició su apertura al mundo. Enfrenta una crisis de sector inmobiliario, siendo este uno de los principales motores económicos desde que se frenó el crecimiento de sus exportaciones. El FMI estima que China tuvo una recuperación a 5.0% en 2023, aún por debajo de su crecimiento anterior al COVID-19.

Para los mercados emergentes, la política monetaria utilizada en las principales economías, impactan directamente elevando las tasas de interés en la deuda externa, debilitando su situación fiscal y de balanza de pagos. Las economías latinoamericanas se desaceleraron, pasando de 4.1% en 2022 a 2.3% en 2023. También se desaceleran las economías de la India, Oriente Medio y África Subsahariana.

## Ecuador en cifras

El Banco Central a finales del año 2023 ha presentado la actualización del año base para el cálculo de las Cuentas Nacionales Anuales y Trimestrales, a fin de implementar las mejores prácticas y estándares internacionales en materia estadística.

En 2021 el PIB creció 9.9%, recuperando todo lo perdido en 2020 con la cuarentena y en 2022, 6.2%, la más reciente previsión del Banco Central es de una desaceleración de la economía en 2023 a 2.6%. Este año el país tuvo que enfrentar la dura situación de la economía mundial: alza de la tasa de interés internacional, caída del precio del petróleo y escaso crecimiento de la demanda de los mercados que importan productos ecuatorianos.

En cuanto a los sectores económicos, el de mejor desempeño en 2023 fue el de acuicultura, con una expansión de 15.7%. Ese enorme crecimiento en un contexto de débil demanda mundial causó un colapso de precios, lo que se refleja en las cifras de exportación.

Los servicios que requieren atención personal, que estuvieron reprimidos durante los tiempos de distanciamiento social, comenzaron a recuperarse en 2022 y esa recuperación se prolongó a 2023. Los sectores de alojamiento y comida se expandieron 4.8%; transporte, 3.8%; otros servicios, 3.4%.

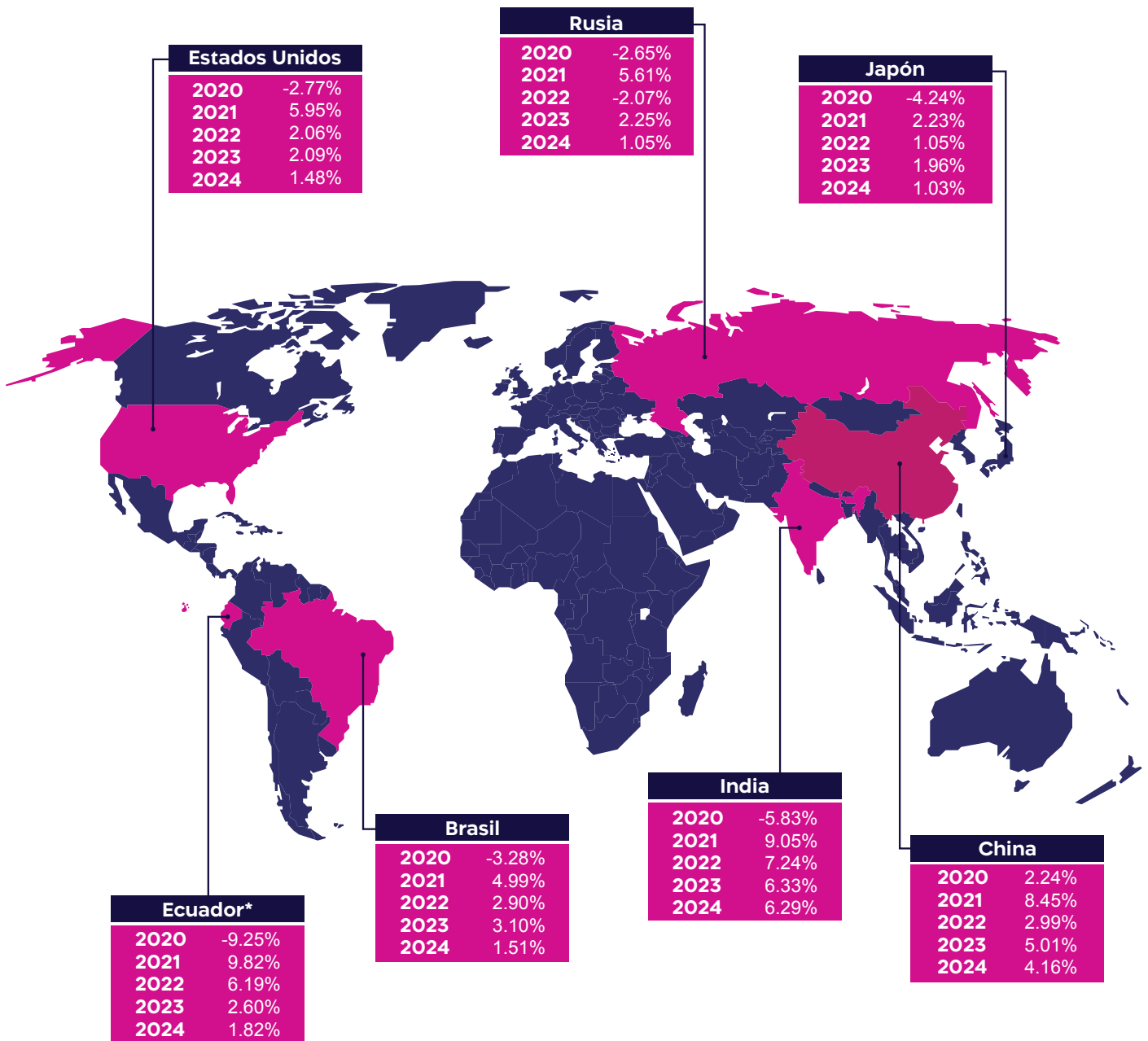
Por otro lado, el sector con el más bajo desempeño fue la pesca (exceptuando camarón), que tuvo una contracción de 13.3%, siendo el segundo año consecutivo con reducción. Tanto el volumen como el valor de las exportaciones han caído significativamente. El desempeño del sector atunero es consecuencia de la caída del consumo y el aumento de la inflación global. Ante el alza de precios, los consumidores optan por alternativas más económicas.

Otros sectores con reducción anual son la agricultura (-1.7%); petróleos y minas (-0.6%); y la manufactura (-0.3%).

Los servicios financieros son transversales al desempeño de la economía en su conjunto, y crecieron 2.5%, más que la utilización de bienes y servicios.

# PIB Mundial

## Países Seleccionados



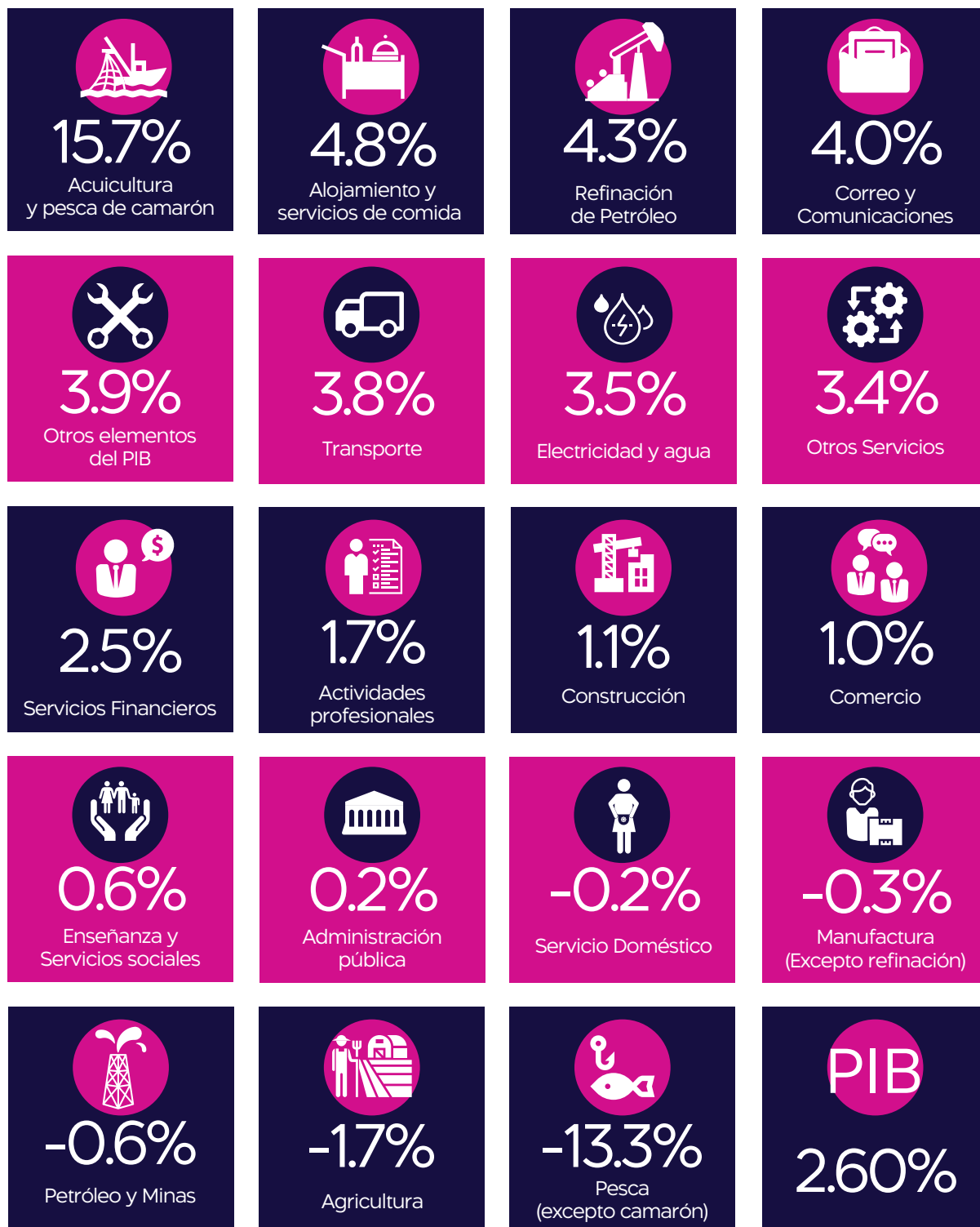
Zona Euro	Oriente Medio y África del Norte	África Subsahariana
2020	2020	2020
2021	2021	2021
2022	2022	2022
2023	2023	2023
2024	2024	2024

Fuente: FMI World Economic Outlook

\* El Banco Central del Ecuador realizó el cambio del año base para el cálculo de las Cuentas Nacionales, actualizando los datos históricos y previsión 2023.

## Variación PIB por sector económico

### Crecimientos en valores constantes

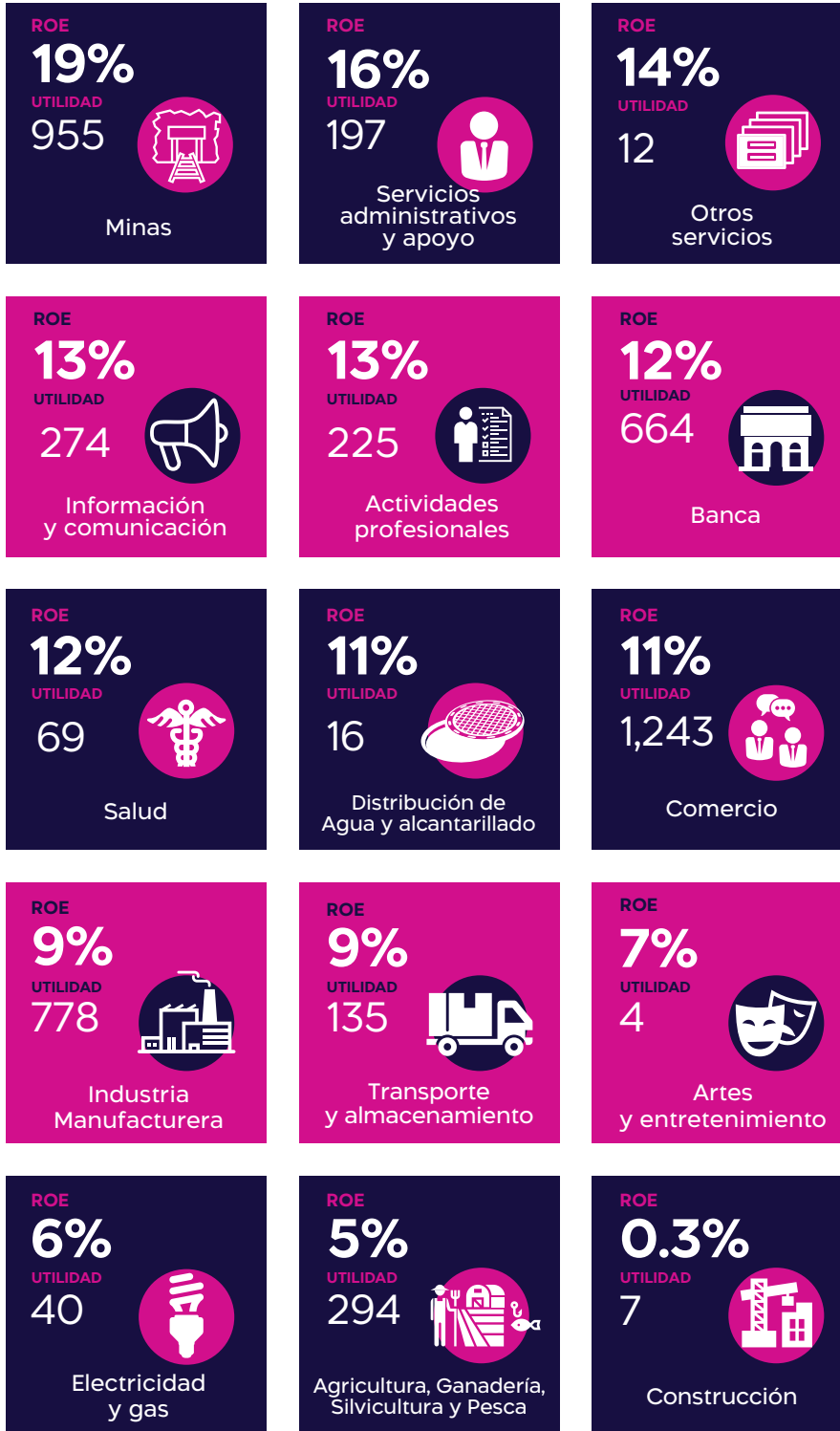




## ROE y rentabilidad por sector económico

En millones de dólares  
Actualizado a 2022

### Crecimiento en valores constantes





## Ecuador en cifras

En los primeros diez meses de 2023, para los que hay datos del sector público no financiero, se deterioró la situación fiscal en US\$ 3,838 millones. En este período hubo un déficit de US\$ 1,457 millones, mientras que en 2022 hubo un superávit de US\$ 2,371 millones hasta octubre. Los dos últimos dos meses suelen ser deficitarios (en 2022, US\$ 2,393 millones), por lo que el déficit del sector público habría cerrado 2023 en alrededor de US\$ 4,500 millones.

El deterioro de la situación fiscal se debe principalmente a los efectos de la crisis internacional: la caída de 20% en los ingresos por exportaciones de petróleo, que significó un decremento de US\$ 1,822 millones; y el aumento de la tasa de interés sobre la deuda externa que encareció su servicio en 62%, esto es un incremento de US\$ 651 millones. Otros factores que abrieron el déficit fueron la mayor erogación en los sueldos y salarios de la administración pública en 6%, un aumento de US\$ 579 millones, el incremento de 13% en las prestaciones de seguridad social, US\$ 754 millones, y la reducción de los ingresos tributarios (2%), en particular debido a la expiración de los impuestos transitorios y a la reducción de la tasa del ISD. También hay una baja en los ingresos por el IVA.

El gasto del sector público ecuatoriano entre enero y octubre del 2023 fue el equivalente al 31.6% del PIB, que representa un alza de 1%.

El menor flujo de crédito externo afectó la caja de las instituciones del sector público que terminó el año arrastrando atrasos, que, según las nuevas autoridades, en lo que respecta al Presupuesto de Estado (no del sector público consolidado) sería de US\$ 5 mil millones de los cuales US\$ 4 mil millones sería con entidades del sector público y US\$ 4 mil millones con contratistas y proveedores.

## Operaciones del sector público no financiero

A octubre del 2023  
(En millones de dólares)

	OCT. 2022	OCT. 2023	\$ MONTO	% VAR
<b>INGRESOS</b>	<b>37,570</b>	<b>36,346</b>	<b>-1,225</b>	<b>-3.26%</b>
<b>PETROLEROS</b>	13,988	11,962	-2,027	-14.49%
POR EXPORTACIONES Y VENTA DERIVADOS	13,988	11,962	-2,027	-14.49%
<b>NO PETROLEROS</b>	23,582	24,384	802	3.40%
CONTRIBUCIONES SEGURIDAD SOCIAL	4,862	4,999	136	2.81%
IVA	5,380	5,247	-133	-2.46%
A LA RENTA	3,772	3,938	166	4.40%
ARANCELARIOS	1,036	1,001	-36	-3.43%
OTROS	8,532	9,200	668	7.83%
<b>GASTOS</b>	<b>35,199</b>	<b>37,803</b>	<b>2,604</b>	<b>7.40%</b>
<b>GASTOS CORRIENTES</b>	29,511	31,670	2,158	7.31%
INTERESES	1,515	2,183	668	44.07%
SUELDOS	9,050	9,629	579	6.40%
COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS	10,757	10,858	101	0.94%
PRESTACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL	5,972	6,726	754	12.63%
OTROS	2,217	2,273	56	2.54%
<b>GASTOS DE CAPITAL</b>	5,688	6,133	446	7.84%
GOBIERNOS SECCIONALES	1,184	1,211	26	2.24%
OTROS	4,503	4,923	419	9.31%
<b>RESULTADO GLOBAL</b>	<b>2,371</b>	<b>-1,457</b>	<b>-3,828</b>	<b>-161.45%</b>
<b>RESULTADO PRIMARIO</b>	<b>3,887</b>	<b>726</b>	<b>-3,161</b>	<b>-81.33%</b>

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

## Sector Externo

La balanza comercial es positiva US\$ 1,746 millones en enero-octubre, caída interanual de US\$ 512 millones.

El superávit en el comercio petrolero se redujo a casi la mitad a sólo US\$ 1,835 millones ya que las exportaciones petroleras cayeron en 24.7% a US\$ 7,427 millones y las importaciones de combustibles en sólo 11.5% a US\$ 5,492 millones. El precio del petróleo bajó más fuertemente que el de los combustibles.

### Total de Exportaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS		TOTAL EXPORTACIONES
		CLASIFICADOS	OTROS	
DIC. 2019	8,584	9,287	4,363	22,234
DIC. 2020	5,229	9,537	5,568	20,334
DIC. 2021	8,607	11,081	7,011	26,699
DIC. 2022	11,587	12,972	8,100	32,658
DIC. 2023 (*)	7,427	11,247	7,345	26,019
CRECIMIENTO OCT. 2022 VS OCT. 2023	-24.66%	2.22%	10.95%	-5.32%

(\*) Cifras al mes de octubre de 2023

FUENTE: Banco Central del Ecuador

La tendencia bajista del precio del petróleo se asentó desde mediados del año ante los temores de que la economía china no recupere su dinamismo debido a las continuadas cuarentenas que requería su política de cero tolerancias al COVID-19. Además, por el incremento de la producción de crudo en los EE.UU., donde las principales petroleras están invirtiendo en yacimientos de esquistos.

Entre enero y octubre, las importaciones de bienes no petroleros se contrajeron 1.2%, mientras que las exportaciones crecieron 5.5% a US\$ 18,592 millones por lo que por primera vez en décadas, con la excepción del 2000 - año de la cuarentena - hubo un virtual equilibrio en el comercio no petrolero.

El camarón, al que corresponde la mitad de las exportaciones no petroleras, tuvo un mal 2023 consecuencia de la caída de precios. En 2021 y 2022 la industria camaronera ecuatoriana tuvo una gran expansión, convirtiéndose en principal exportador mundial, fruto de la adopción de nuevas prácticas que le permitieron incrementar la producción por hectárea. La mayor oferta afectó negativamente a los precios. El resto de las exportaciones no petroleras creció 9.9%, destacándose las ventas de metales.

Las importaciones no petroleras decrecieron 1.2% en enero-octubre, resultado de la caída en 12% de las importaciones de insumos para las actividades productivas. Los bienes de consumo se expandieron 10.4% y las de bienes de capital en 4.7%.

Luego de que México se rehusara a incorporar al banano y camarón en un acuerdo comercial, las autoridades nacionales reenfocaron al Asia su búsqueda de acuerdos comerciales. En 2022 se cerró el acuerdo con China y avanza el proceso de ratificación por la Asamblea Nacional. En 2023, se alcanzó un acuerdo comercial con Corea del Sur. Con estos acuerdos el Ecuador ganará acceso a estos grandes mercados asiáticos. Los productores de banano, pitahaya y otras frutas tropicales se manifiestan particularmente optimistas. China ya es el principal importador de camarón ecuatoriano.

Las remesas que envían los migrantes constituyen el rubro de exportación de mano de obra reportado en la balanza de servicios. Crecieron en US\$ 458 millones en base interanual entre enero y septiembre, un alza de 13.1% (US\$ 3,943 millones), solo superado como rubro de exportación por petróleo y camarón. Las remesas provenientes de los EE.UU. crecen 17% en el primer semestre (aún no hay datos por país para julio-septiembre), y las de España, el segundo origen más importante de remesas en 2%. El mayor incremento la tuvieron las remesas desde el Reino Unido, quinto origen en importancia en 23%.

Los ingresos por viajes personales fueron de US\$ 1,331 millones en los primeros nueve meses, alza de 19%.

## Total de Importaciones

(En millones de dólares FOB)

	PETROLERAS	NO PETROLERAS	TOTAL IMPORTACIONES
DIC. 2019	4,147	17,325	21,472
DIC. 2020	2,608	14,342	16,950
DIC. 2021	4,643	19,188	23,831
DIC. 2022	7,640	22,677	30,317
DIC. 2023 (*)	5,754	18,517	24,272
<b>CRECIMIENTO OCT.2022 VS OCT.2023</b>	<b>-8.84%</b>	<b>-2.03%</b>	<b>-3.74%</b>

(\*) Cifras al mes de octubre de 2023

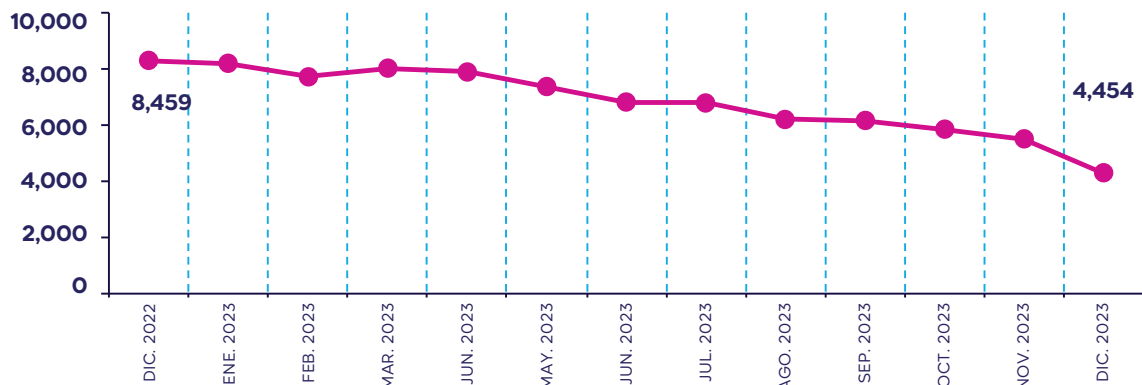
FUENTE: Banco Central del Ecuador

## Reservas Internacionales

Al cierre de 2023, la reserva monetaria internacional se ubicó en US\$ 4,454 millones, un decremento de US\$ 4,004 millones con relación al cierre de 2022. La posición neta en divisas de la reserva internacional, en US\$ 2,652 millones, es inferior al monto de depósitos que la banca privada mantiene en el Banco Central. Para mejorar la liquidez de la reserva, las autoridades monetarias hicieron una venta parcial de las reservas de oro.

## Reservas Internacionales

(En millones de dólares)



Fuente: Banco Central del Ecuador

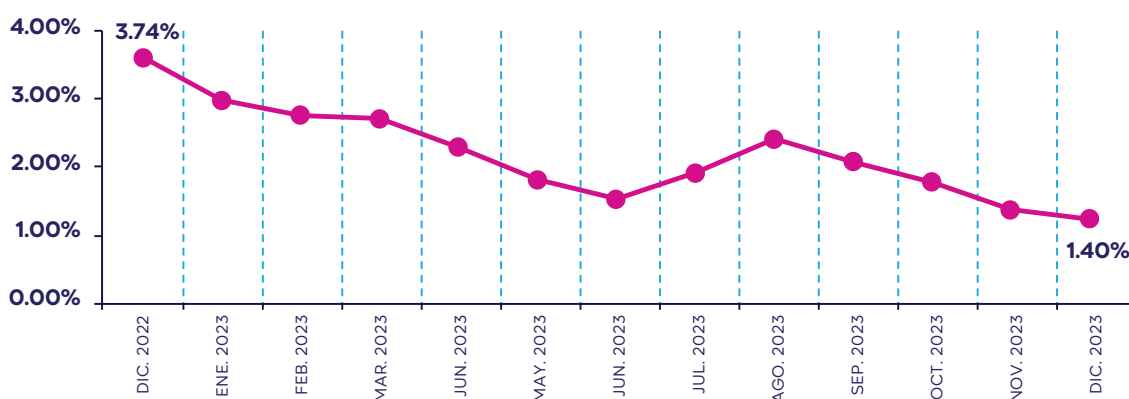
## Inflación Anual

En 2023 retornó la estabilidad en los precios. El promedio anual de incremento del IPC es de 2.2%. La tendencia es a la baja. El 2022 cerró en 3.7% interanual y el 2023 en 1.4%. Detrás de la desaceleración de la inflación está la menor inflación importada: retornan a la normalidad los fletes, que sufrieron un alza sin precedentes como consecuencia de las interrupciones al comercio y al funcionamiento portuario de todo el mundo fruto de la pandemia de COVID-19. También se revierte el alza de precio de algunos productos que Ecuador importa que se encarecieron enormemente como consecuencia de la guerra entre Rusia y Ucrania y sus repercusiones en el comercio internacional.

De no ser por los choques externos como los mencionados Ecuador tendría una inflación mínima, solo alterada por los altibajos de las cosechas de los alimentos básicos de la dieta nacional. Ecuador es más caro que otros países de nivel económico comparable y con los que compite, como Colombia, los centroamericanos y los del sudeste de Asia, lo que impulsa a la baja a los precios internos. No sería de extrañar que en un futuro Ecuador vuelva a tener una inflación negativa.

### Inflación Anual

(En puntos porcentuales)



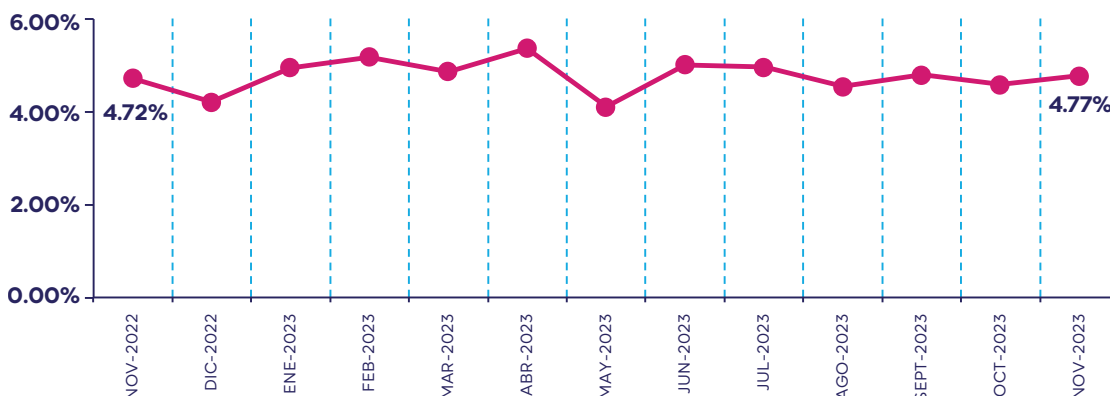
Fuente: Banco Central del Ecuador

## Empleo

En noviembre 2023, el desempleo nacional urbano registra un leve incremento interanual a 4.8% con relación a 4.7% en noviembre 2022. El número de desempleados aumentó en US\$ 1,246 mil.

### Tasa de desempleo nacional urbano

(En puntos porcentuales)



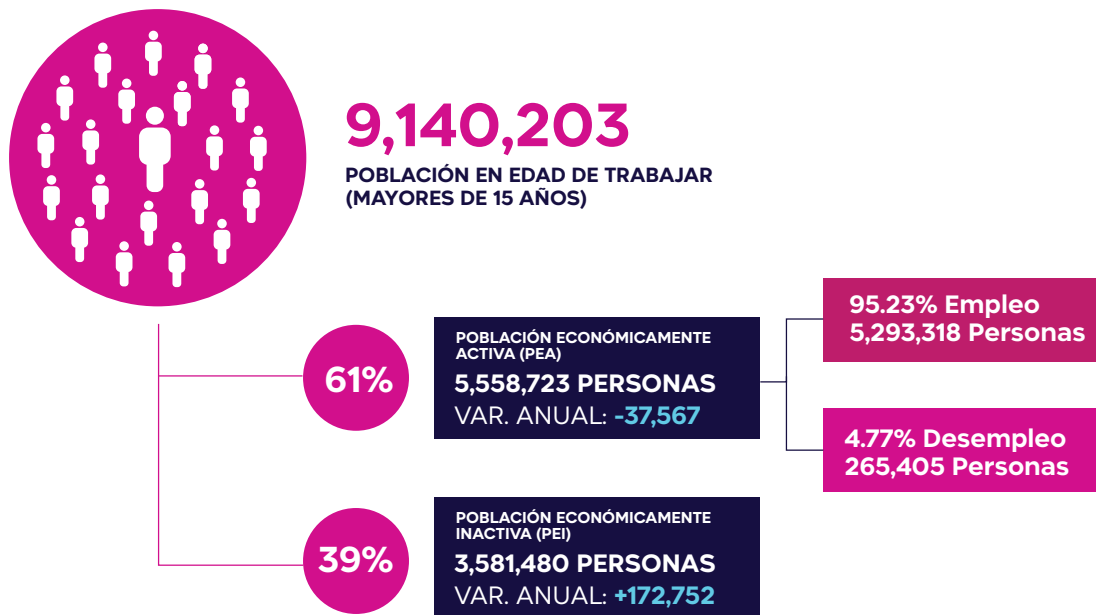
Fuente: INEC



En noviembre de 2023 frente al mismo período de 2022, se perdieron 20 mil empleos adecuados urbanos y se redujeron en 36 mil los empleos inadecuados y no clasificados.

En esos doce meses la población en edad de trabajar aumentó en 135 mil, pero la fuerza laboral se redujo en 38 mil. Se incrementó significativamente el porcentaje de la población económicamente inactiva, en 1.3 puntos porcentuales a 39.2%.

A noviembre, el 44.5% de la población activa tuvo trabajo formal, incremento de 10 puntos en dos años. La meta del presidente Guillermo Lasso era llevarla a dos puntos para mayo 2024.



## Situación de la Banca

La banca privada cerró el saldo de Total Depósitos en US\$ 46 mil millones, una variación de 5.9% versus el año anterior. El mayor crecimiento se origina en los Depósitos a Plazo, cuyo saldo al cierre fue de US\$ 21,8 mil millones, un crecimiento del 12.8%. Los depositantes se inclinaron a este tipo de depósitos por las elevadas tasas de interés que se ofertan en el mercado. La tasa pasiva referencial, que es un promedio ponderado de las tasas de los diferentes plazos terminó el año en 7.70%, la tasa más alta de los últimos 15 años.

### Depósitos del Público en la Banca Privada

(En millones de dólares)

DEPÓSITOS	DEP. VISTA	DEP. PLAZO	REPORTO	GARANTÍA	RESTRINGIDOS	TOTAL
DIC. 2019	19,763	12,375	0	1	1,539	<b>33,678</b>
DIC. 2020	22,526	13,610	0	1	1,392	<b>37,528</b>
DIC. 2021	24,659	15,189	0	1	1,357	<b>41,206</b>
DIC. 2022	24,479	17,600	0	1	1,563	<b>43,643</b>
DIC. 2023	24,575	19,884	0	1	1,771	<b>46,232</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

El portafolio de crédito, que incluye cartera de crédito y contingentes, en el 2023 ascendió a US\$ 45,7 mil millones, un crecimiento de 9.2%. Mientras que en el 2022 la variación fue de 14.6%, una desaceleración, ya que se culmina el exceso de liquidez que se logró acumular en el 2020 y 2021 como consecuencia del distanciamiento social.

En cuanto a la cartera por tipo de crédito, el consumo fue el de mayor crecimiento con 15% anual, seguido por el segmento microcrédito con 9%, la cartera de vivienda con 8%, la comercial aumentó 5% y el crédito educativo fue el único con decrecimiento del 16%.

La estructura del portafolio se está inclinando ligeramente hacia los segmentos de crédito que tienen una tasa de interés mayor, justamente para tratar de compensar con el elevado costo financiero debido a las elevadas tasas de los depósitos.

## Cartera de Crédito Neta en la Banca Privada

(En millones de dólares)

CARTERA	POR VENCER	VENCIDA & NO ACRUAL	ACEPTACIONES	CONTINGENTES NETOS	TOTAL
DIC. 2019	29,209	821	31	2,584	<b>32,644</b>
DIC. 2020	28,767	771	2	2,376	<b>31,916</b>
DIC. 2021	32,941	719	1	2,675	<b>36,336</b>
DIC. 2022	37,746	844	18	3,221	<b>41,828</b>
DIC. 2023	40,780	1,349	50	3,484	<b>45,664</b>

Fuente: Superintendencia de Bancos

## Proyecciones 2024

En 2024, la economía mundial crecerá 2.9%, algo menos que en 2023, según estima el Fondo Monetario Internacional. EE.UU. tendría un ligero crecimiento de 1.5%, incluso menor que el 2.1% del 2023, este país todavía no retorna al nivel de crecimiento que tenía antes de la pandemia. China tampoco volvería a la tasa de crecimiento de la década pasada y se estima que su aumento anual sería de solo 4.2%.

La Unión Europea tendría una recuperación parcial de 1.2% tras el bajo desempeño de 2023. De acuerdo a la Cepal, América Latina mantendría un ligero crecimiento de 1.9%; previsión más pesimista que la del Fondo Monetario (2.3%). Esto como consecuencia del manejo de las grandes potencias mundiales, del encarecimiento del crédito externo, en algunos casos la lucha para bajar la inflación y la poca demanda de los commodities.

Mientras tanto, EE.UU. incrementa fuertemente su producción de crudo, a lo que se suman nuevos descubrimientos en Guyana y Brasil. Se estima que en 2024 y 2025 se mantendrá la presión a la baja del precio del crudo, lo cual significa que no se puede anticipar una recuperación de los ingresos petroleros. La victoria sobre la inflación en los países centrales traerá la reducción de la tasa de interés, se estima que se harán 3 recortes en el año y cierre el 2024 entre 4.50% y 4.75%.

En 2024, Ecuador deberá desinvertir en la actividad petrolera en el bloque 43 por así disponerlo en la consulta popular. Como consecuencia, está previsto que el PIB petrolero se contraiga 7.5% en 2024. El BCE prevé una reducción del 8.6% del valor agregado de la acuicultura en 2024. Para este año se anticipa que habrá una menor producción mundial y que comenzarán a recuperarse los precios.

Todos estos factores motivan a que la más reciente previsión del FMI sea de que se acentúe la desaceleración a 1.8% en 2024.



# 9

# Gobierno Corporativo





## Estructura y Funcionamiento

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

Para garantizar su debido funcionamiento, se cuenta con la participación de la Junta General de Accionistas, el Directorio y la Alta Gerencia, cada uno con sus respectivas responsabilidades que se delinean 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 de comisario, el destino de las utilidades y el pago de dividendos del ejercicio económico. Se convoca una vez al año, de manera ordinaria.

## Directorio

Coincidiendo con los 100 años de aniversario de Banco Guayaquil, tuvimos una noticia gratificante, la cual fue que Angelo Caputi Oyague, anterior presidente ejecutivo del Banco Guayaquil asumía el cargo de presidente del Directorio.

Actualmente, nuestro Directorio quedó conformado de la siguiente manera:



Econ. Angelo Caputi Oyague



Ab. Raúl Gómez Ordeñana



Ing. Leonardo Moreira Luzuriaga



CPA. Víctor Hugo Alcívar Alava



Econ. Paola Ycaza Oneto

El conjunto de miembros del Directorio son profesionales de acreditada experiencia financiera, legal, comercial, factores ambientales, sociales y de operaciones.

Durante todo el año las tareas de supervisión que tuvo nuestro Directorio se concentraron en garantizar la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección ejecutiva y vigilar su responsabilidad frente a los accionistas. Algunos de los temas que ya se están hablando en nuestro Directorio son:



- El papel de los nuevos comités en el Gobierno Corporativo
- Propiedad corporativa
- Digitalización y transformación digital
- Inversionistas institucionales
- Gobernanza de los riesgos de cambio climático
- Diversidad de género en el Directorio y en la alta administración

## 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	11
SESIONES EXTRAORDINARIAS	8
<b>TOTAL SESIONES REALIZADAS</b>	<b>19</b>



## Administración

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

## Comités

Los miembros del Directorio y la Alta Gerencia participan en diversos comités que forman la estructura del Gobierno Corporativo del Banco, 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

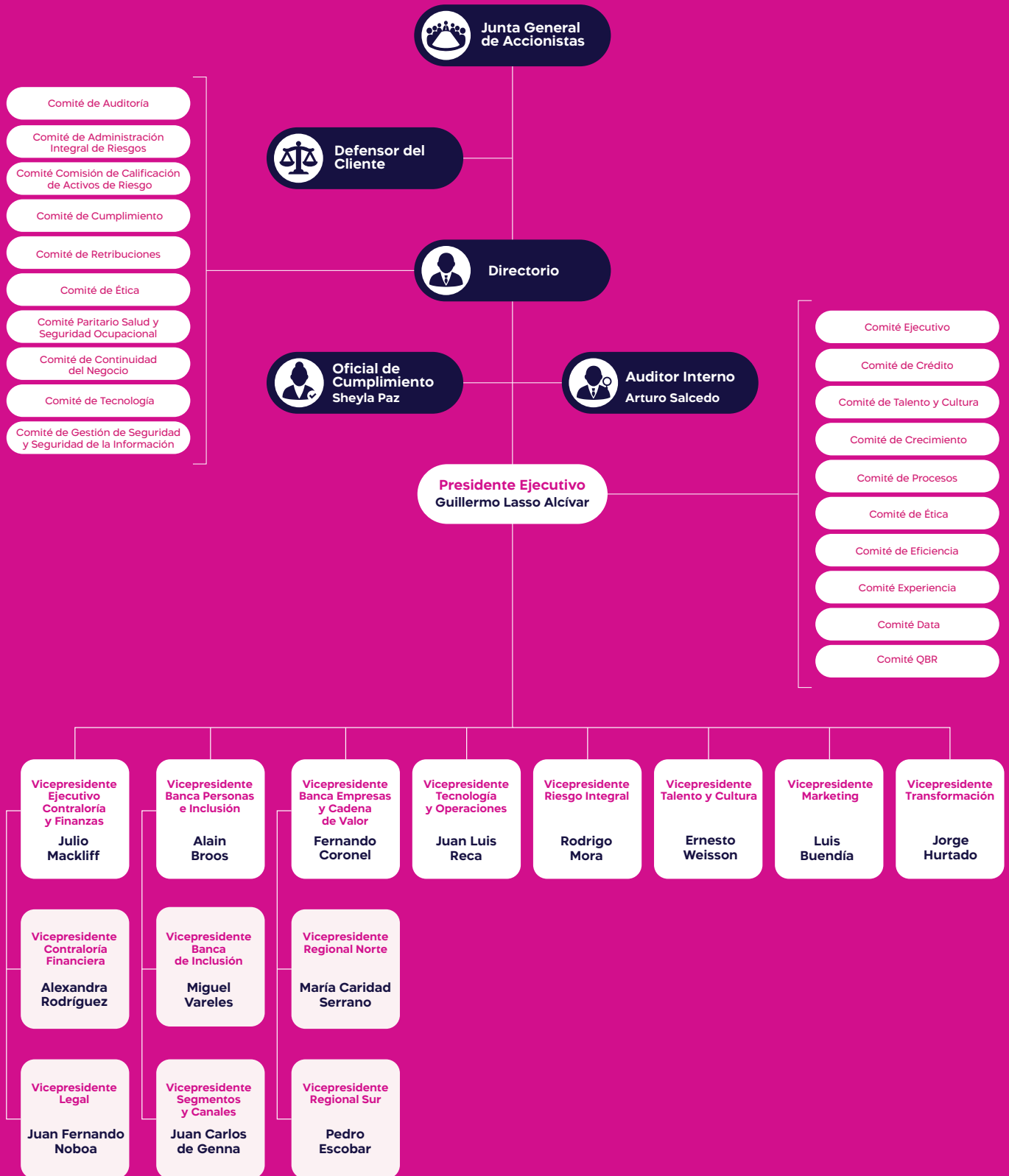
### Comités Gerenciales

- Comité Ejecutivo
- Comité de Crédito
- Comité de Gobierno Corporativo y Sostenibilidad
- Comité de Seguridad
- Comité de Comité de Gobierno de Información y Analítica,
- Comité de Empatía Bancaria

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

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.

# Organigrama Institucional





# 10





# Un negocio de personas para personas

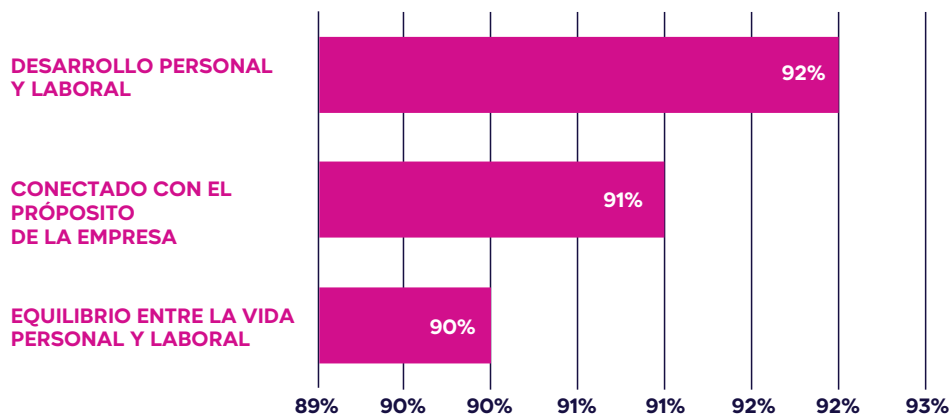
## Nuestros Colaboradores

Somos el mejor lugar para trabajar en Ecuador y el 5to en Latinoamérica, priorizamos el bienestar de los colaboradores, cuidamos su experiencia, valoramos el talento y construimos juntos ambientes laborales donde todos somos valorados y respetados.



Uno de los factores importantes para el logro de estos distintivos es nuestra cultura de Empatía Bancaria que día a día se ve reflejada en todo lo que hacemos, en cada una de nuestras áreas. Entendiendo a la Empatía como la capacidad de actuar y pensar menos como Banco y más como tú, hace que seamos más cercanos a los colaboradores comprendiendo sus necesidades mediante la escucha activa y permanente. Esta escucha la impulsamos de diferentes maneras, a través de encuestas desarrolladas a lo largo del año, como la de Clima Laboral, Empresa Familiarmente Responsable, Estudio Psicosocial, Espacios de Trabajo, Diversidad e Inclusión, Apoyo Social. Esto ha dado como resultado que el 94% de los colaboradores asegura que Banco Guayaquil es el mejor lugar para trabajar y dentro de lo más valorado para ellos se encuentra:

## Motivos de Permanencia



El 92% de colaboradores valora la oportunidad de desarrollo profesional y laboral, como motivo principal de permanencia en la organización. Este año cerramos con el 69.4% de posiciones vacantes cubiertas por personal interno, así como el 96.6% de toda la plantilla recibió horas de formación para fortalecimiento de sus competencias.

El 91% se siente conectado con el propósito de la organización, siendo este el de trabajar permanentemente por ofrecer la mejor experiencia bancaria a nuestros clientes internos y externos.

El 90% valora el equilibrio entre la vida profesional y personal. En el 2023 el Banco participó en la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, otorgada por Fundación Más Familia, en la que se encuestó a más de 1000 colaboradores, y se entrevistó líderes de distintos cargos, dando como resultado el reconocimiento de la certificación EFR por las buenas prácticas de responsabilidad familiar, respecto por el equilibrio entre vida personal, familiar y laboral, oportunidades de inclusión y bienestar laboral asegurando el equilibrio y satisfacción de nuestro equipo humano.

Los colaboradores aseguran que Banco Guayaquil siempre está pendiente de su salud y bienestar no solo de ellos sino de su familia, acompañando permanentemente en situaciones que más se necesitan.

Así generamos el mejor ambiente donde todos quienes hacemos parte de Banco Guayaquil nos preocupamos por nuestro bienestar y el de nuestras familias, donde nuestros líderes, nuestra gente, nuestra cultura hace el mejor lugar para trabajar.

## Organización Saludable y Bienestar Integral

Somos una organización saludable y parte de nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo. Uno de los principales compromisos es brindar bienestar y proteger la seguridad y salud de los colaboradores. Lo hacemos promoviendo estilos de vida saludable, implementando programas necesarios que permitan llevar a cabo los objetivos planteados de Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable, manteniendo un mejoramiento continuo en el entorno individual, familiar y comunitario de los colaboradores.







En el marco de la política en el 2023 se desarrolló estrategias y buenas prácticas alineadas al esquema de Organización Saludable, que contempla los pilares de Mente Saludable, Cuerpo Saludable, Trabajo Saludable y Comunidad Saludable.

En este sentido, se estableció indicadores claves para medir la gestión preventiva y reactiva del modelo garantizando un entorno laboral seguro y saludable para todos los colaboradores y sus familias, alcanzando el 97.4% de cumplimiento en la gestión.

## Mente Saludable

Dentro de las actividades de bienestar se desarrolló el programa de Mente Saludable. Se impartieron talleres psicocolaborativas en áreas de seguridad física e integral con el objetivo de brindar espacios de escucha y contención emocional, que ayudaron a afrontar situaciones de crisis y emergencias generadas en el país.

Se desarrolló estrategias de comunicación de protocolos de actuación ante situaciones de peligro con el objetivo de educar e impartir conocimiento para tener herramientas de afrontamiento. Para acompañar la salud mental de los colaboradores y familia se cuenta con el beneficio gratuito de apoyo psicológico, psiquiátrico y terapia familiar.

## Cuerpo Saludable

El apoyo al deporte ha sido también un gran pilar de nuestra estrategia de Bienestar.

Se realizó el lanzamiento de BG Sports, iniciativa que pone a disposición diversos clubes deportivos de futbol, sóftbol, ciclismo, runners, aportando así a la generación de hábitos saludables como la actividad física.



Un total de 586 personas participaron en diferentes clubes. En fútbol se alcanzó la participación en las finales de campeonatos interbancarios representando de la mejor manera al Banco y siendo embajadores de vida saludable.

En el mes de abril conmemorando el Día Internacional de la Seguridad y Salud Ocupacional se organizaron diversas actividades con el propósito de mejorar la vida de las personas. Se realizó la caminata familiar, carrera saludable, clubes vacacionales de fútbol para hijos de colaboradores, contando con más de 1000 participantes entre colaboradores y familias.

## Trabajo Saludable

Se cumplió con el programa de capacitación, formación y entrenamiento a través del Curso Virtual de SSO con alcance a todos los colaboradores. Se entrenó a más de 200 brigadistas de forma teórica y práctica, se capacitaron a las 122 agencias en seguridad y salud ocupacional y emergencias, al igual que a proveedores, personal nuevo y escuela de caja.



## Programa de Visitas Integrales

Estamos más cerca de los colaboradores de front office. Una brigada de médicos y técnicos visitaron todas las oficinas a nivel nacional, compartiendo actividades como la charla de SSO, control médico, terapias cervicales, pausas activas, inspecciones técnicas in situ, simulacros. En el año se realizó visitas al 100% de agencias.

## Comunidad Saludable

CUMPLIMIENTO	2023
Cobertura Control Médico Anual	95%
Población Sana	63%
Ausentismo	1.3%
Morbilidad	7.45

## Primero Unidos

Alineados a la cultura de empatía bancaria, este año impulsamos prácticas de solidaridad, a través del Programa Primero Unidos. Se creó un fondo con la donación voluntaria mensual de los colaboradores, cuyos recursos son destinados para el apoyo de sus compañeros de trabajo, sus familias y la comunidad en situaciones de calamidad doméstica, discapacidad, situaciones de vulnerabilidad y desastres naturales.



Una de las causas de apoyo fue los hijos de colaboradores con discapacidad intelectual y física. Se entregó a cada colaborador un bono de terapias en el centro de desarrollo de su preferencia, siendo sostenibles apoyando a fundaciones y centros de terapia. Adicional a ello, se donó una silla de ruedas infantil y medicamentos, uniendo esfuerzos para ayudar a quienes más lo necesitan. Además, desarrollamos actividades de voluntariados en casas hogares apoyando a niños y adultos mayores en fechas especiales, proporcionándoles alimentos y juguetes.

Apoyamos a la comunidad de Esmeraldas con una donación económica para la compra de mochilas escolares a través de la Fundación Unidos por la Educación. Así también a la comunidad de Alausí con donación de alimentos a través del Banco de Alimentos Quito. Se aportó también a través de la fundación TASE con el auspicio de la caminata deportiva, cuyos fondos recaudados fueron destinados para apoyo a personas con Alzheimer.

## Salud Integral

Este año en el programa de Vigilancia de la Salud se atendieron a 2385 colaboradores, logrando un alcance del 95% a diciembre del 2023. Los resultados fueron: 63% de colaboradores son considerados población sana, debido a que sus exámenes médicos se encuentran con los valores adecuados. Este programa identificó entre los colaboradores un 6% de obesidad, 5% de hiperlipidemia, 3% de parasitosis y 2% de hipertensión arterial, quienes posteriormente reciben las recomendaciones médicas y el seguimiento respectivo para su bienestar. Además tenemos 1.3% de ausentismo y el 7.45 de morbilidad. Otras de las campañas que se ejecutaron fueron:

- Campaña de masajes relajantes, pausas activas y bailoterapia que tuvo un alcance a más de 1770 colaboradores.
- Control de salud bucal (profilaxis).
- Coaching Saludable: 488 colaboradores inscritos en el programa, de los cuales el 31% de los colaboradores que completaron sus consultas con la nutricionista bajaron de peso.
- Programa de vacunación contra la influenza.
- Beneficios de Salud: dispensarios médicos en edificios principales, exámenes de laboratorio periódicos, servicio de enfermería, entrega de mobiliario ergonómico para oficinas y Home Office, entrega de implementos de bioseguridad, flex time, banco de horas, bono de lentes.
- Charla para embarazadas y lactantes, Corazón Sano, Club materno y paterno.

## Diversidad, Equidad e Inclusión

En Banco Guayaquil promovemos una cultura laboral de equidad e inclusión y no discriminación desarrollando prácticas laborales justas, velando por ambientes y condiciones de trabajo que se adapten a las necesidades de todas las personas. Además, para Banco Guayaquil la prioridad es el bienestar de sus colaboradores y familia, clientes, proveedores y socios comerciales respondiendo a su filosofía institucional que indica que somos un Banco de personas para personas. Un Banco más cercano, sencillo y transparente.

Dentro de nuestros pilares de Diversidad e Inclusión este año se realizó la siguiente gestión:



### 1. Liderazgo y Flujo de Talentos

Gestionamos prácticas de atracción, retención y desarrollo del personal enfocado en el talento y su diversidad.

Al cierre del 2023 somos 2,952 colaboradores; 54.46% mujeres, 45.54% hombres, 107 personas con discapacidad, y 2,387 millenials y centennials.

La Formación destacada en el 2023 se desarrolló el programa de Mujeres denominado Liderazgo e Influencia que refuerzan las competencias del rol de la Mujer en el ámbito Laboral. En este programa participaron 32 Mujeres Líderes en el Banco.

### 2. Igualdad y paridad salarial

Mantenemos igualdad y paridad salarial, nuestra ratio salarial por género es menor a 1.

### 3. Marca Pro Mujer – Primero Todas

**PRIMERO TODAS** es una propuesta que nace en el 2021 y se potencia durante el 2022 y 2023. Es producto de escuchar a nuestras clientas, colaboradoras, deportistas, emprendedoras, a todas, para comprender las necesidades del entorno femenino. A través de una serie de iniciativas apoyamos y empoderamos a las mujeres para que sean dueñas de sus acciones y líderes de su vida, brindándoles oportunidades y herramientas para lograr sus metas.

Banco Guayaquil impulsa el desarrollo del talento y la generación de oportunidades de las mujeres.

**PRIMERO TODAS** es un llamado a la acción y a la unión, un grito de empoderamiento, a través de historias de mujeres que inspiran a otras bajo el lema “**Cuando una crece, crecemos todas**”





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

1. Política de Diversidad e Inclusión que lanzamos en 2021
2. Código de Ética
3. Protocolo contra toda forma de violencia
4. Reglamento Interno

#### 5. Cultura Inclusiva – Empatía Bancaria

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

#### 6. Flexibilidad Laboral

1. Banco de horas para que los colaboradores puedan atender asuntos personales.
2. Esquema de horarios flexibles en que los colaboradores pueden fijar su horario de entrada y salida dentro de unos intervalos establecidos por el Banco.
3. Diseño de nuevas modalidades de teletrabajo.
4. Acciones para facilitar los roles de maternidad y paternidad.

#### Somos Innovadores

- Utilizamos Inteligencia Artificial (IA) en procesos de selección y reclutamiento.
- Mejoramos la experiencia del candidato con procesos de selección ágiles y dinámicos.
- Contratamos herramientas de evaluación de habilidades y competencias digitales, que nos permite atraer al mejor talento a la organización.
- Adaptamos a los candidatos a un perfil ideal del cargo (Match perfil), que permite tomar las mejores decisiones y asegurar el éxito del colaborador desde el inicio de su ruta laboral.
- Mantenemos nuestra marca empleadora, logrando que todos quieran trabajar en Banco Guayaquil.



# Inclusión Financiera

Entendemos la Inclusión Financiera como un conjunto de estrategias y modelo de gestión que se sustentan en los siguientes pilares.

## 1. Acceso



Relacionado a la expansión y profundidad de la oferta de puntos de atención físicos para la población con dificultad para acceder a productos y servicios financieros.

En el 2023 llegamos a **19,104 Bancos del Barrio**, un crecimiento del 5.7% respecto del año anterior. Somos la mayor red de corresponsales no bancarios de Ecuador.

El número de transacciones pasó de US\$ 75 millones en el 2022 a **US\$ 82,5 millones en 2023**, un crecimiento anual del 10%. El monto económico que generó el canal llegó a los US\$ 3,142 millones, **un incremento del 10.5%** en relación al 2022.

La cobertura del Banco del Barrio llega al 100% de las 24 provincias y 221 municipios del país. A nivel de las parroquias urbanas, llegamos a 264 (99%) y 707 parroquias rurales (72%).

## 2. Uso

Durante este período se abrieron **70,160 nuevas Cuentas Amiga**, lo que da como resultado un total 359,224 cuentas. En operaciones de Microcrédito, se otorgaron 38,500 préstamos por un monto de US\$ 243 millones, lo que representa incrementos del 11% y 11.5%, respectivamente.

En remesas del exterior pagadas, llegamos a un total de US\$ 490 millones en 1,8 millones de pagos lo que representan incrementos del 23% y 29%, respectivamente, en relación con el 2022.

## 3. Educación Financiera



En el 2023 se superaron las **57,000 capacitaciones**, un aumento del 27% en relación al año anterior. De los 7 grupos objetivos, el principal fue el de adolescentes de 13 a 17 años, quienes representaron el 80%.

Es importante destacar que el 22% de las capacitaciones fueron ejecutadas por colaboradores del Banco, miembros del programa de **Másters en Educación Financiera**.

## 4. Calidad y Transparencia

En septiembre del 2022, Banco Guayaquil Microfinanzas recibió el Client Protection Certificate de CERISE/SPTF **Categoría ORO** en la medición de los 7 principios de protección al cliente que comprende:

- Diseño y distribución apropiada de productos.
- Prevención del sobreendeudamiento.
- Transparencia.
- Precios responsables.
- Trato justo y respetuoso de los clientes.
- Privacidad de datos del cliente.
- Mecanismos de resolución de quejas

Esta certificación tiene vigencia hasta septiembre del 2025.

## Gestión de sostenibilidad

La institución financiera está comprometida con la gestión de los aspectos ambientales y sociales generados en sus operaciones, así como aquellos que tienen lugar con los clientes, buscando la prevención y mitigación de los potenciales impactos al ambiente y la sociedad.

Para gestionar todos los aspectos identificados en el análisis de materialidad, así como contribuir a la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Principios de Banca Responsable (PBR), Banco Guayaquil continuó poniendo en práctica su Estrategia de Sostenibilidad.

Los recursos e insumos más utilizados por la institución, así como las acciones para gestionar su uso responsable, se indican en la siguiente tabla:

RECURSO O INSUMO	APLICACIÓN	ACCIONES DE USO RESPONSABLE	INICIATIVAS / CERTIFICACIONES RELACIONADAS
Energía eléctrica	Alimentación de equipos electrónicos (aires acondicionados, computadoras, cajeros automáticos, etc.) y luminarias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de paneles fotovoltaicos.</li> <li>• Mantenimiento periódico de equipos e instalaciones eléctricas.</li> <li>• Automatización de horarios de funcionamiento de equipos y luminarias.</li> <li>• Sustitución de equipos y luminarias convencionales por alternativas con mejor eficiencia energética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificación Ecuatoriana Ambiental "Punto Verde".</li> <li>• Programa "Yo Cuido".</li> </ul>
Papel	Impresión de documentación interna y documentación para la provisión de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promoción y provisión de servicios digitales (App Banco Guayaquil y Banca Virtual).</li> <li>• Adquisición de insumos de papelería acorde a las necesidades.</li> <li>• Revisión digital de documentos internos.</li> <li>• Firma electrónica de documentos.</li> <li>• Reutilización de hojas y sobres de correspondencia.</li> <li>• Impresión a doble cara.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Manejo de Papel.</li> <li>• Buenas Prácticas Ambientales (MAATE).</li> </ul>
Material de oficina	Operaciones internas y provisión de servicios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de material acorde a las necesidades.</li> <li>• Reutilización de material.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas Prácticas Ambientales (MAATE).</li> </ul>
Agua	Consumo de los colaboradores, funcionamiento de servicios higiénicos y limpieza de las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de material acorde a los mantenimientos de inodoros y lavabos ahorradores.</li> <li>• Inspecciones periódicas de servicios higiénicos.</li> <li>• Mantenimiento de tecnologías de riego eficientes en áreas verdes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas Prácticas Ambientales (MAATE).</li> </ul>
Combustibles (diésel, gasolina, ecopaís y GLP)	Abastecimiento de los generadores eléctricos de emergencia, cocción y calentamiento de alimentos y abastecimiento de la flota de vehículos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de combustibles acorde a las necesidades.</li> <li>• Prácticas eficientes de cocina</li> <li>• Mantenimiento periódico de los vehículos.</li> <li>• Uso de biocombustibles (ecopaís).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buenas Prácticas Ambientales (MAATE).</li> </ul>



## Financiamiento e inversión sostenible

### Banca responsable

En 2019 Banco Guayaquil suscribió los Principios de Banca Responsable (PBR) establecidos por el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP\_FI), los cuales tienen como propósito alinear estratégicamente el negocio con los objetivos ambientales y sociales que prioricen sus áreas de impacto más críticas. Desde el 2020, Banco Guayaquil evalúa y publica el avance de los PBR a través del cuestionario de autoevaluación propuesto por el organismo emisor.

En relación con los objetivos trazados por Banco Guayaquil como signatario de los Principios de Banca Responsable de UNEP\_FI, durante el 2023 se aprobaron por parte del Directorio dos objetivos:

- a) Ofrecer a las empresas y a los emprendedores el capital necesario; y,
- b) Apoyar que la población disponga de los productos pertinentes de ahorro y crédito.

### Financiamiento verde

En enero de 2023, Banco Guayaquil realizó su primera emisión de Bonos Verdes, por un monto de US\$ 80 millones, cuyos recursos se destinan a financiar o refinanciar proyectos de eficiencia energética, energía renovable, administración sostenible de los recursos naturales con vida y edificios verdes. Al respecto, cuenta con un Marco de Bonos Verdes en base a los Principios de Bonos Verdes (GBP) de la Asociación Internacional de Mercado de Capitales (ICMA).

También se produjo el lanzamiento del Crédito Terra, dirigido al financiamiento de proyectos de agricultura sostenible, construcción sostenible, eficiencia energética, energía renovable, industria y transporte sostenibles. Complementariamente, en el 2023 se ejecutaron capacitaciones dirigidas al personal encargado de comercializar el Crédito Terra y se han ido gestionando las colocaciones de este tipo de crédito.

Finalmente, cabe mencionar que en junio de 2023, Banco Guayaquil renovó su compromiso con el Protocolo de Finanzas Sostenibles 2.0 promulgado por la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (ASOBANCA) y, que en esta ocasión integra una nueva línea de desarrollo dentro de las estrategias de finanzas sostenibles.

### Lucha contra el cambio climático

Banco Guayaquil considera que la acción climática y la gestión del riesgo climático deben estar desde la cima de la institución. Es por eso que, durante el 2023 decidió aprobar la jerarquía de gobernanza del riesgo climático, ya que considera como algo esencial, reconocer la importancia de este tema, en concordancia además con el marco del The Task Force on Climate-related Financial Disclosures –(TCFD) de abordar el desafío climático.

Además, como la gobernanza del riesgo climático en un banco es aún más compleja que en las empresas tradicionales, a continuación, presentamos cómo quedó esquematizada nuestra jerarquía de gobernanza para los temas climáticos y ambientales.










1. **La gobernanza.-** Siempre debe ir en torno a los riesgos y oportunidades relacionadas con el clima.
2. **Estrategia.-** El impacto real y potencial de los riesgos y oportunidades climáticas en los negocios están en la estrategia y en la planificación financiera de la institución.
3. **Gestión de Riesgos.-** Los procesos utilizados para identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos se deben analizar desde las áreas de Riesgos y de Sostenibilidad.
4. **Métricas y Objetivos.-** Los parámetros y objetivos utilizados para evaluar y gestionar las oportunidades y los riesgos relacionados con el clima son los más altos estándares, así como también la metodología.

## Estrategia de cambio climático

El año pasado se siguió trabajando en la hoja de ruta de la Estrategia de Cambio Climático, enmarcada en dos pilares de la estrategia de sostenibilidad del Banco:

- **Financiamiento:** Análisis y gestión de riesgos de portafolio y compromiso con la acción climática del pilar.
- **Compromiso Interno Financiamiento:** Huella ambiental directa.

Los objetivos de la estrategia de cambio climático son los siguientes:

 <p>Asegurar una gestión proactiva de los riesgos directos e indirectos cambio climático.</p>	 <p>Impulsar a clientes, proveedores y/o asociados a aplicar acciones de mitigación y adaptación al cambio climático.</p>
 <p>Contar con los recursos necesarios para una gestión sostenible de los negocios.</p>	 <p>Inventario de emisiones de GEI de alcance 3 (categorías 1 a 14 aplicables).</p>
 <p>Identificar las oportunidades de inversiones referentes a cambio climático.</p>	 <p>Inventario de emisiones de GEI de categoría 15 (cartera del banco).</p>
 <p>Poseer datos y resultados de metas y mediciones de impacto en temas de cambio climático.</p>	 <p>Respuesta al cuestionario de CDP 2022.</p>
 <p>SCIENCE BASED TARGETS</p> <p>Inventario de emisiones de GEI de categoría 15 (cartera del Banco).</p>	



Inpatía  
anoci

11

o plazo, y sabemos que para  
dos con respeto e igualdad,  
que les hablemos.

# Primero

## Lo hacemos más sencillo

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

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

Creemos en... que asumen este compromiso... no tienen... caso que dan. Personas que nos... miten de... dudar:

e somo

**Procesos requeridos**

Las áreas realizan solicitudes para:

- Comunicado
- Nota de...
- Campaña interna

Ingresamos el Brief a agencia

Las áreas internas de





# Cultura: Empatía Bancaria

Desde el área de **Talento y Cultura**, fomentamos e impulsamos nuestra cultura de Empatía Bancaria a través de distintos pilares de acción.

Uno de los pilares fundamentales para la socialización y adaptación de la cultura y filosofía del Banco es la Escuela de Empatía Bancaria. Esta escuela contempla el desarrollo de una serie de cursos, capacitaciones y herramientas que abarcan los puntos estratégicos para reforzar los principios, comportamientos, valores y competencias que nos llevan a lograr nuestro propósito: ofrecer permanentemente la mejor experiencia bancaria.

Para lanzar el proyecto Escuela de Empatía y el primer **CURSO DE CULTURA**, se realizó un conversatorio transmitido en vivo a todos los colaboradores en mayo de 2023.

El CURSO DE CULTURA, implementado en la plataforma **El Campus**, fue diseñado con asesoría pedagógica y académica basada en la metodología de microlearning y con el objetivo de que los colaboradores pudieran conocer, entender, reconocer en la práctica y comprometerse con la cultura.

Se desarrollaron 5 grandes temas con módulos de contenidos, ejemplos de aplicación y evaluaciones, los cuales fueron producidos en el Banco, con la participación de los colaboradores.

Este curso tuvo una buena acogida por parte de líderes y colaboradores, logrando un cumplimiento del 97%, y estará activo permanentemente para todos los que quieran volver a revisar y profundizar sobre nuestra cultura.



## Bootcamp Empatía Bancaria

El **Bootcamp de Empatía Bancaria** es un taller colaborativo interdisciplinario diseñado para que participen todos los colaboradores del banco. Tiene como propósito reforzar los conceptos de nuestra cultura y llevar a cabo una experiencia de entrenamiento intensivo en Empatía Bancaria a través de metodologías lúdicas.

Para esto se diseñó un juego de mesa estratégico, basado en retos especialmente pensados para la resolución de problemas y búsqueda de ideas innovadoras en las situaciones del banco.

A través de esta actividad y sus retos, identificamos oportunidades de mejora y un gran número de propuestas innovadoras.

Con los talleres Bootcamp de Empatía Bancaria capacitamos a 1,658 colaboradores en siguientes ciudades y porcentajes de participación: Guayaquil, 81%; Ambato, 94%; y Quito, 92%.



## Mapa Mi Primer Día

Como parte de la creación de experiencias memorables para nuestros colaboradores, rediseñamos el proceso de **Onboarding del Banco**, incorporando la iniciativa “Mapa Mi Primer Día”, que tiene el objetivo de potenciar la experiencia bancaria de nuestros colaboradores desde su primera jornada laboral, a través de diversas dinámicas que permiten una inmersión profunda en nuestra cultura y actividades.



## Departamento de Empatía Bancaria

El área de Empatía Bancaria ha se ha robustecido y ahora incluye los departamentos de Experiencia y Comunicación. Este cambio estratégico responde a la firme convicción de Banco Guayaquil de comprender de manera continua las necesidades de nuestros clientes, a través de una escucha activa y constante, trabajar sobre los puntos de dolor de los clientes y luego comunicar las mejoras realizadas, afianzando así la relación con nuestros clientes.

CUENTA	SCORE	RESPUESTAS	INDICADOR
NPS	52	1,605	NPS
ATENCIÓN DIGITAL	4.42	73,095	CSAT
CALL CENTER	3.77	16,690	CSAT
CONTRATACIÓN DIGITAL	3.82	80,250	CSAT
CONTRATACIÓN PRESENCIAL	4.70	6,163	CSAT
HALL DE SERVICIOS	4.19	11,521	CSAT
BANCA DIGITAL	4.31	81,074	CSAT
BANCO DEL BARRIO – GESTORES	4.76	2,119	CSAT
BANCO DEL BARRIO – CAU	3.87	108	CSAT
IVR	4.54	4,352	CES
WEBSITE	5.37	73,701	CES

Con el propósito de fortalecer esta conexión empática, hemos llevado a cabo iniciativas significativas a lo largo del año. Una de las transformaciones más destacadas ha sido el rediseño integral de nuestro programa “Voz del Cliente”. Este renovado enfoque nos permite adentrarnos de manera más incisiva en los puntos de dolor de nuestros clientes, comprendiendo a fondo cada interacción que experimentan con el banco. Medimos no solo su nivel de satisfacción, sino también su disposición a recomendarnos, la percepción de esfuerzo en la autoatención a través de canales digitales, y otros aspectos clave que influyen en su experiencia global. El objetivo que tenemos es entender con mayor precisión a calidad de las interacciones de los clientes con Banco Guayaquil, y poder adelantarnos a las diferentes situaciones para asegurar una buena atención y generar una alta recomendación.





Además de escuchar mejor a nuestros clientes, hemos dado un paso trascendental con la creación de un Centro de Ayuda interno, una sólida base de conocimiento donde se centralizan procesos, procedimientos, datos de productos y campañas. Este recurso se convierte en la columna vertebral de nuestra operación, garantizando que la información que proporcionamos como banco sea siempre unificada y actualizada, brindando a nuestros clientes una experiencia coherente y confiable en todos los puntos de contacto.

El 2023 también marcó el lanzamiento de nuestra política de experiencia, un hito crucial en nuestra búsqueda de la excelencia en el servicio. Esta política tiene como objetivo estandarizar la atención en todos los puntos de contacto, asegurando que se cumplan rigurosos estándares mínimos de servicio. Para garantizar la efectividad de estas prácticas, implementamos auditorías continuas mediante clientes fantasmas, asegurando que cada interacción refleje el compromiso constante del Banco de Guayaquil con la mejora continua y la excelencia en el servicio al cliente.

# 12





# Transformación: Experiencia Bancaria

## Transformando las experiencias

El área de Transformación de Banco Guayaquil ha generado logros visibles tanto en los procesos de la institución como en sus resultados durante el 2023. Su constante innovación con enfoque en los clientes ha impulsado el diseño y desarrollo de productos digitales y journeys, transformación de procesos y formas de trabajo, así como crecimiento potenciado por datos, experimentación e inteligencia artificial.

Los continuos cambios en los procesos de trabajo durante los últimos períodos, se han consolidado este año. Una de las principales transformaciones se da en la operación comercial del Banco, con la incorporación de equipos de Growth, grupos multidisciplinarios con enfoque digital que han sido fundamentales en el desarrollo de productos y de un incremento en la colocación 100 mil nuevos productos (cuentas, pólizas, multicréditos, tarjetas de crédito) vía digital, durante el último año. De 568 mil productos colocados en 2022, se llegó a 670 mil en 2023.

Los canales digitales de Banco Guayaquil se han fortalecido como canales de ventas de productos y servicios. Una muestra es que 1 de cada 4 cuentas nuevas se abrieron desde la app en 2023. Esto ha motivado al Banco a seguir buscando mejoras y optimizaciones que permitan a los usuarios hacer transacciones de manera mucho más fácil y segura.



Bajo esta filosofía, el último año se lanzó Círculos, una nueva funcionalidad dentro de la app que simplifica y facilita cobros y pagos entre grupos de personas. Además, se rediseñó toda la sección de pago de servicios haciéndola mucho más amigable y permitiendo agrupar pagos de forma personalizada. Así, pagar se volvió mucho más ágil en tan solo segundos. Como resultado, la recaudación por este rubro creció 78.5% en este período.

Un punto importante también fue el fortalecimiento de la sección Mis Finanzas, con el score crediticio, consejos financieros y el resumen anual graficado del comportamiento de ingresos y gastos. Además, en la aplicación se incluyó la función de Ahorro Meta, lo cual generó un incremento anual de 328% en el número de metas de ahorro creadas.

Todo este trabajo ha permitido que en 2023 Banco Guayaquil se consolide como la institución con la mejor app del sistema financiero del país, convirtiéndose en un referente de innovación en la banca ecuatoriana. La alta valoración de los clientes, que se refleja a diario en los comentarios orgánicos y también en la calificación de las tiendas en línea iOS y Android, es para los más jóvenes también un factor de decisión importante al momento de elegir un banco.

Otro hito relevante dentro de este proceso de escucha continua para entender las necesidades de los clientes fue el lanzamiento de la nueva app de empresas. Banco Guayaquil tiene la única aplicación para celulares que permite manejar las finanzas corporativas desde cualquier lugar, mediante aprobaciones, pagos y transferencias. Adicional a ello, se digitalizaron procesos claves y anexos, dando como resultado un proceso digital bastante simplificado y eficiente, proporcionando a sus usuarios una de las mejores experiencias en empresas a nivel de banca digital. Esto le ha permitido a la app duplicar su calificación, lo que convierte a Banco Guayaquil en el mejor banco para movilidad.

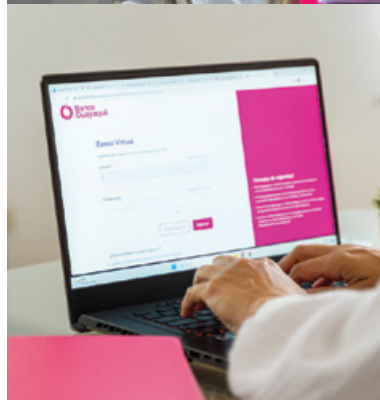
## Procesos 100% digitales

Banco Guayaquil ha desarrollado un robusto canal de contratación de créditos mediante un proceso 100% digital. Durante el 2023 se lanzó mediante esta modalidad otros tipos de créditos para facilitar así su obtención en línea. Entre ellos, el crédito PYME, con calificación al momento y el microcrédito retanqueo que permite a los clientes precancelar su préstamo vigente y obtener nuevos fondos, a través de un procedimiento 100% vía WhatsApp. Banco Guayaquil fue el primer banco en brindar un proceso de liquidación de crédito con validación biométrica, firma electrónica, todo mediante WhatsApp.

En el último año, la Inteligencia Artificial (AI) tomó protagonismo en algunos procesos del Banco. El caso de uso más popular es un asistente de los asesores de servicio al cliente que puede responder consultas de forma inmediata con solo aplastar un botón. Esta herramienta se utilizó 90% de las veces, lo que implica mayor agilidad y eficiencia al momento de responder consultas, generando mayor productividad y disminución de errores. En esta misma línea de AI, para 2024 el gran proyecto es el lanzamiento de un centro de ayuda para todos los colaboradores que requieran información de procesos internos relacionados al Banco.



### Colocación total de productos vía digital

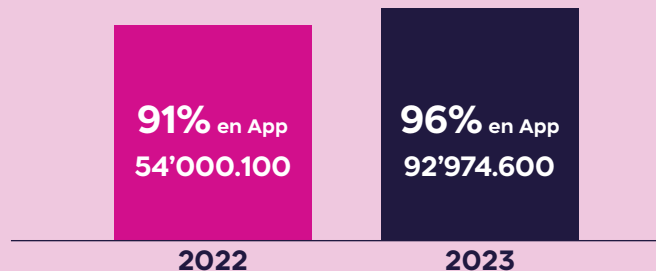


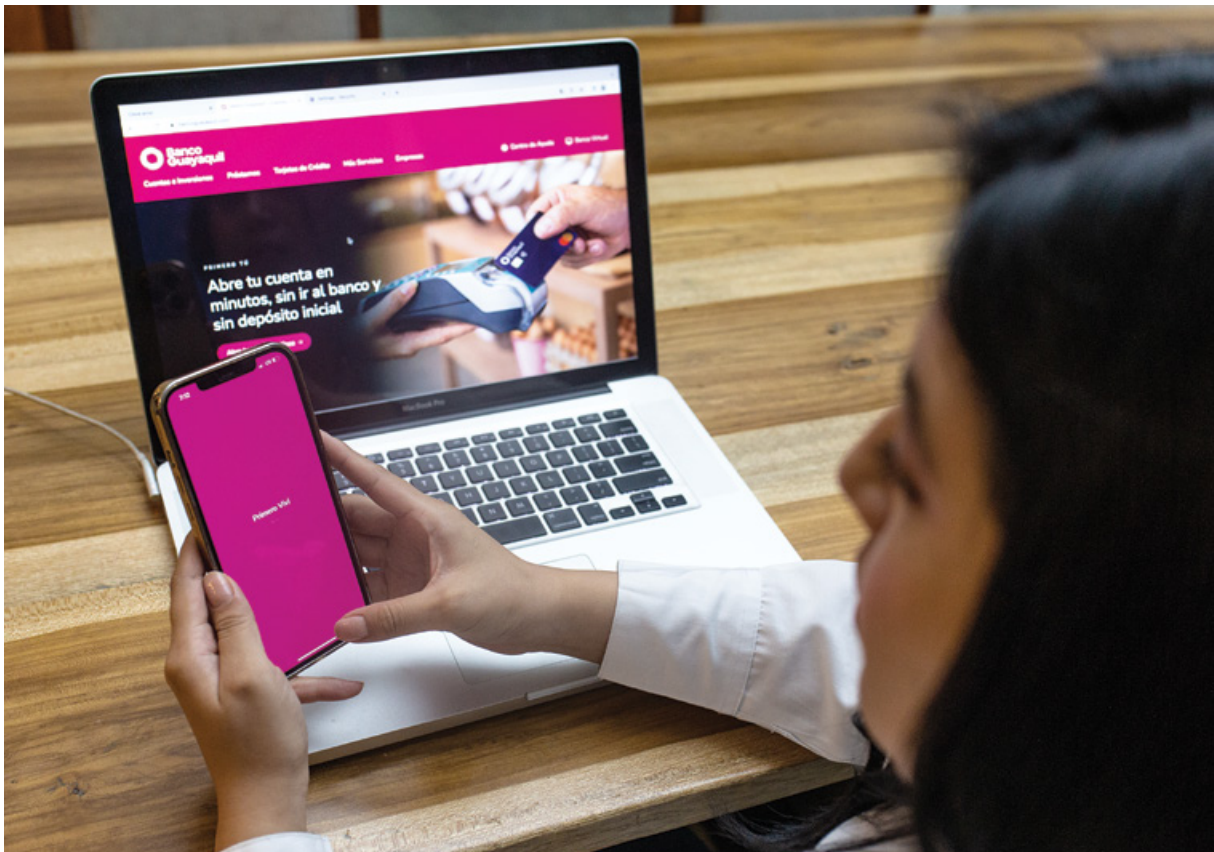
### Cifras de Contratación vía digital

	2022	2023
<b>Cuentas</b>	458 mil	<b>592 mil</b>
<b>Pólizas</b>	45 mil	<b>75 mil</b>



### Transacciones digitales





## Hacia una experiencia más conectada e integrada

Durante los primeros 100 años, Banco Guayaquil ha mantenido su esencia de ser un “negocio de personas para personas” adaptándose a los grandes cambios tecnológicos con el objetivo de volver más sencilla, cercana y transparente cada interacción del cliente con el banco.

Los hitos en innovación logrados, especialmente en los últimos años, son el resultado de haber priorizado a los clientes y ofrecerles la mejor experiencia posible. Haberlo logrado en estos primeros 100 años marcó la diferencia y estableció el camino para los siguientes 100. Banco Guayaquil seguirá acompañando a sus clientes en la adopción de nuevas tecnologías y buscará convertirse en el centro de sus finanzas dándoles total control y administración de ellas.

Las expectativas de nuestros clientes y usuarios están cambiando, buscan una experiencia más conectada: gestión financiera integral, hiper personalización y autoatención. La tecnología nos presenta desafíos pero sobre todo las oportunidades a través de la digitalización de los servicios bancarios para ofrecer siempre la mejor experiencia.



# 13





# Certificaciones y Reconocimientos

Seguimos creciendo y creciendo bien, nuestras buenas prácticas nos han llevado a ser un referente empresarial. Durante el 2023, Banco Guayaquil logró certificaciones y reconocimientos a sus buenas prácticas en seguridad, salud, bienestar, diversidad e inclusión, clima laboral y sostenibilidad y seguridad integral.

## Great Place to Work #1 Ecuador y #5 Latam

**1er Lugar**



**Los Mejores Lugares para Trabajar™**

**Great Place To Work. ECUADOR 2023**

**Top 5**



**Los Mejores Lugares para Trabajar™ para Mujeres**

**Great Place To Work. ECUADOR 2023**

**Top 10**



**Los Mejores Lugares para Trabajar™**

**Great Place To Work. ECUADOR 2023**

**Great Place To Work.**

**Los Mejores Lugares para Trabajar™ América Latina 2023**



## Empresa Triple Impacto

Revista Ekos reconoció nuestro aporte al desarrollo sostenible en 3 ámbitos.

**Ambiental:** Programa de Responsabilidad Ambiental “Yo Cuido”

**Social:** Coaching Saludable

**Diversidad Inclusión:** Estrategia de Género

## ODS Prácticas de Desarrollo Sostenible

Programa de Eficiencia Energética que contribuye con el cumplimiento del ODS 7: Energía Asequible y No Contaminante.



## Empresa Familiarmente Responsable

Un reconocimiento desde Fundación Másfamilia, a las empresas que buscan métodos de equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados.

## Espacios 100% Libres de Humo

Otorgado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador a nuestras oficinas a nivel nacional, por ser espacios 100% Libres de Humo de Tabaco.



## Sala de Lactancia

Otorgado por el Ministerio de Salud Pública del Ecuador por contar con sala de apoyo de lactancia materna permanente / temporal.



## Sello Empresa Inclusiva

Reconocimiento de ACNUR, Pacto Global y el Programa Sin Fronteras, para las empresas que cuentan con buenas prácticas de inclusión social y económica de personas refugiadas, solicitantes de asilo y en movilidad humana.

## Sello Empresa Segura

Reconoce a las empresas que tienen entornos saludables y seguros, libres de violencia y discriminación.



## Trabajo Decente y Crecimiento Económico

Reconocimiento otorgado por PRIMICIAS y la compañía YPSILOM, en la primera edición de Hablemos de Cambio.



## Certificación Reducción Huella de Carbono

Somos una empresa Carbono Neutro que cuenta con la Certificación Reducción Huella de Carbono del Programa Ecuador Carbono Cero, otorgado por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica.





## Premios Verdes 2023

**Mejores Proyectos:** Bono Social en la categoría Finanzas Sostenibles

## Employers for Youth

Un reconocimiento desde Fundación Másfamilia, a las empresas que buscan métodos de equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados.

## Organización Saludable

Recertificación a través de una auditoría externa (AENOR ESPAÑA), con calificación Excelente por el 100% de cumplimiento de la norma. Sistema de Gestión de Empresa Saludable (SIGOS), para ambientes de trabajo saludables: Trabajo saludable, Mente saludable, Cuerpo saludable y Comunidad saludable, de acuerdo a criterios de la Organización Mundial de la Salud.

## Sistema de Gestión Antisoborno (ISO 37001:2016)

Renovamos hasta el 2025 la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno - SGAS que cumple con los requisitos de la Norma ISO 37001:2016 y demás criterios de auditoría (requisitos legales y reglamentarios, requisitos del cliente, requisitos propios del sistema de gestión interno) por lo que Aenor determinó que se encuentra eficazmente implantado, avalando que ofrecemos transacciones éticas y transparentes a nuestros Clientes, Aliados Estratégicos, Proveedores y Comunidad en general, manteniendo una cultura cero tolerancia ante actos o intentos de soborno. Actualmente, tenemos certificado el proceso de Selección, Contratación, Evaluación y Pago a Proveedores a nivel nacional. Y como parte de la mejora continua nos encontramos trabajando en incluir los productos del Banco.



## Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (Norma ISO 27001:2017)

Estándar internacional que establece los lineamientos para el diseño, operación y mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad de Banco Guayaquil con el objetivo de minimizar brechas de seguridad y ciberataques mediante la protección de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de nuestros clientes, colaboradores y partes interesadas.



## Certificación para la protección de datos de tarjetahabientes (Norma PCI DSS 3.2.1)

Estándar internacional que protege la información de tarjetahabientes de Visa, American Express y Mastercard de Banco Guayaquil manteniendo un entorno e infraestructura segura.



## Certificación para la protección del PIN en Cajeros Automáticos (Norma Seguridad del PIN PCI 3.1)

Estándar internacional que garantiza la protección de las claves que ingresan los clientes en nuestros cajeros automáticos.



## Programa de Seguridad para clientes SWIFT (CSP SWIFT 2023)

Estándar internacional que permite prevenir actividades fraudulentas y garantizar la seguridad de la información de nuestros clientes en los procesos de transferencia internacional a través de Swift.



# 100 años

## Momentos 2023



El 2023 fue un año de transformación, **diversos hitos marcaron la conmemoración de nuestros primeros 100 años** con importantes firmas de convenios de inversión, lanzamientos de productos, servicios e innovaciones.

También nos acercamos aún más a nuestros clientes, aliados y comunidad, a través de diversas iniciativas, potenciando su impacto positivo en la sociedad.

### Firma de Convenio de Inversión



Prudential, Pacific Life y Voya, inversionistas estadounidenses de primer nivel, firmaron con Banco Guayaquil el primer tramo de la titularización de DPR (Diversified Payment Rights) por US\$ 125 millones, proceso de emisión que finalizó en octubre del 2023, con el apoyo del socio estratégico Greyfell. El destino de estos fondos de esta inversión es el crecimiento de la cartera de clientes, con enfoque en los segmentos productivo, comerciales, entre otros, para continuar con el apoyo a la reactivación económica del país, otorgando créditos a nuestros clientes naturales y jurídicos.

### Next Century Summit

**Next Century Summit de Banco Guayaquil se realizó en Quito como un aporte al cambio en el mindset digital** de los ecuatorianos. Dos de lo más grandes pensadores globales: Steve Wozniak y Tiffani Bova; junto a Jorge Hurtado, Vicepresidente de Transformación de Banco Guayaquil. Empresarios, emprendedores, estudiantes universitarios, líderes de opinión, medios de comunicación, entre otros, asistieron a inspiradoras conferencias para renovar su visión de la transformación tecnológica, ventas y marketing.



## Emisión de Bono Verde



Estamos muy orgullosos por la emisión de **nuestro primer Bono Verde**. Gracias a la Bolsa de Valores Guayaquil y PROPARCO, subsidiaria del Grupo AFD (Agencia Francesa de Desarrollo) enfocada en el desarrollo del sector privado de la región. El destino de la emisión será en un 100% para el financiamiento de proyectos ambientales de nuestros clientes empresariales, por un total de US\$ 80 millones.

## Crédito TERRA



Lanzamiento "Crédito Terra", nuestro **primer crédito enfocado en promover las buenas prácticas ambientales** de las empresas.

## Lanzamiento Círculos



Lanzamos Círculos, una herramienta dentro de la APP del Banco que **facilita el cobro y pago entre personas o grupos**, de una manera muy sencilla.

## Nueva App Banca Empresas



La **innovación y la tecnología transforman la experiencia de nuestros clientes empresariales**; ahora es más conectada e integrada con la nueva App Banca Empresas.



## Fundación REDNI

**Firmamos un acuerdo de cooperación con Fundación REDNI** en beneficio de las mujeres gestantes, madres lactantes, niños y niñas en situaciones de vulnerabilidad de derechos, con el fin de contribuir a la lucha contra la desnutrición crónica infantil en el Ecuador.



# Apoyamos a los deportistas ecuatorianos

**Somos el Banco de la Tri** y auspiciamos el deporte en sus diversas disciplinas, esto nos permite ser parte de historias que inspiran a todo un país a no dejar de soñar, como la clasificación de la Selección Ecuatoriana de Fútbol al Mundial 2026, su participación en el Mundial Sub 17 y Sub 20.

Además, **acompañamos a Independiente del Valle como Campeón de la Supercopa Ecuador y Recopa Sudamericana.** El Team Banco Guayaquil logró el campeonato de la Copa FEC y fue el ganador de la Vuelta al Ecuador.





La atleta **Kiara Rodriguez** ganó dos medallas de oro y rompió el récord en la prueba de atletismo en Juegos Parapanamericanos y **la luchadora Lucía Yopez** ganó la **Medalla de Oro** en Panamericanos y clasificó a Juegos Olímpicos, entre otros deportistas destacados.



**Nos enorgullece  
compartir cada  
uno de los logros.**



# 14



# Informes

## Regulatorios

<b>1</b>	Estados financieros del Banco Guayaquil del ejercicio 2023, debidamente auditado por la firma de auditores independientes DELOITTE & TOUCHE
<b>2</b>	Informe del Comisario
<b>3</b>	Informe del Auditor Interno
<b>4</b>	Informe del Comité de Auditoría
<b>5</b>	Estados financieros consolidados del Banco Guayaquil y Subsidiaria del ejercicio 2023, debidamente auditado por la firma de auditores independientes DELOITTE & TOUCHE
<b>6</b>	Informe del Gobierno Corporativo
<b>7</b>	Informe del Programa de Educación Financiera
<b>8</b>	Informe del Comité de Retribuciones
<b>9</b>	Informe del Defensor del Cliente
<b>10</b>	Informe de la Gestión de Cumplimiento y Programa de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo (ARLAFDT)
<b>11</b>	Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos
<b>12</b>	Informe de la Unidad de Servicio de Atención al Usuario Financiero
<b>13</b>	Informe del Comité de Ética
<b>14</b>	Informe Anual del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional 2023





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

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

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

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

### ***Opinión***

Los estados financieros separados resumidos de Banco Guayaquil S.A. (el Banco), los cuales incluyen el balance general separado resumido al 31 de diciembre de 2023 y los estados separados resumidos de resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros separados auditados de Banco Guayaquil S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

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

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

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

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

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros separados del Banco en nuestro informe de fecha enero 23 del 2024. Dicho reporte también incluye:

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

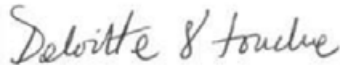
Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte [www.deloitte.com](http://www.deloitte.com) para obtener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

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

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

**Responsabilidad del auditor**

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

  
Guayaquil, Enero 23, 2024  
RNAE 8816

  
Héctor Gavilanes  
Socio

## Balance General

Al 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

<b>ACTIVOS</b>	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>844,058</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>1,113,873</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>4,977,666</b>
Productivo	2,363,532
Consumo	2,200,341
Inmobiliario	248,346
Microcrédito	378,523
Educativo	1,524
Subtotal	5,192,266
Provisión para cartera de créditos	-214,600
<b>CUENTAS POR COBRAR, NETO</b>	<b>76,128</b>
<b>BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, NETO</b>	<b>31,952</b>
<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO</b>	<b>110,151</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>225,521</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7.379.349</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>1.666.707</b>
<b>PASIVOS Y PATRIMONIO</b>	
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO:</b>	<b>5,569,067</b>
Depósitos a la vista	3,042,831
Depósitos a plazo	2,315,271
Depósitos restringidos	210,965
<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>29,246</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>253,155</b>
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>636,650</b>
<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>53,893</b>
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y DEUDA SUBORDINADA</b>	<b>75,000</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>4.862</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>6.621.873</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	
Capital pagado	537,165
Reservas	91,196
Superávit por valuaciones	7,349
Utilidades acumuladas	121,766
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>757.476</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7.379.349</b>
<b>CONTINGENTES</b>	<b>2.291.431</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>20.038.509</b>

  
 Guillermo Lasso Alcívar  
 Presidente Ejecutivo

  
 Alicia Touzard  
 Contadora

## Estado de Resultados

Por el año terminado el 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS:</b>	
Depósitos	1.698
Inversiones en títulos valores	52.110
Cartera de créditos	577.171
<b>Total</b>	<b>630.979</b>
<b>INTERESES CAUSADOS:</b>	
Obligaciones con el público	-207.505
Obligaciones financieras	-42.857
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	-8.794
<b>Total</b>	<b>-259.156</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>371.823</b>
Comisiones ganadas	87.717
Ingresos por servicios	146.167
Comisiones causadas	-34.832
Utilidades financieras	21.171
Pérdidas financieras	-3.307
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>588.738</b>
<b>PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO</b>	<b>-155.224</b>
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>433.515</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>-268.137</b>
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>165.378</b>
Otros ingresos operacionales	1.250
Otras pérdidas operaciones	-3.072
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>163.556</b>
Otros ingresos	25.655
Otros gastos y pérdidas	-5.026
<b>UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>184.185</b>
Participación a empleados	-27,347
Impuesto a la renta	-35,120
<b>Corriente</b>	<b>33,251</b>
<b>Años anteriores</b>	<b>1,869</b>
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>121.718</b>

  
Guillermo Lasso Alcívar  
Presidente Ejecutivo

  
Alicia Touzard  
Contadora



## Estado de Flujo de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre del 2023

Expresado en miles de dólares

<b>Efectivo de actividades de operación:</b>	
Intereses y descuentos ganados	613,818
Comisiones ganadas	87,717
Intereses y comisiones pagadas	-276,746
Pagos operativos, impuestos y a empleos	-274,948
Utilidades financieras, neto	4,529
Ingresos por servicios	146,167
Otros pérdidas operacionales	-11
Otros ingresos no operacionales, neto	19,690
Impuesto a la renta	-34,533
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambio de activos y pasivos operacionales</b>	<b>285,683</b>
<b>Cambios en activos y pasivos operacionales:</b>	
Incremento en inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	-135,202
Incremento en cartera de créditos	-636,775
Bienes adjudicados por pago	1,405
Incremento en obligaciones con el público	206,974
Disminución en obligaciones inmediatas	-1,040
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de operación</b>	<b>-278,955</b>
<b>Actividades de inversión:</b>	
Incremento en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	450
Adquisición de propiedades y equipos	-9,264
Incremento de gastos diferidos	-20,388
Incremento en acciones y participaciones	-1,795
Incremento del fondo de liquidez	-30,827
Incremento de Fideicomiso Fondo de Jubilación BG	-6,363
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de inversión</b>	<b>-68,187</b>
<b>Actividades de financiamiento:</b>	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	10
Incremento de préstamos	134,601
Incremento de valores en circulación - obligaciones	40,556
Dividendos pagados	-44,311
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento</b>	<b>130,856</b>
<b>Fondos disponibles:</b>	
Disminución neta del año	-216,286
Saldo al comienzo del año	1,060,344
<b>Saldo al final del año</b>	<b>844,058</b>

## Estado de Flujo de Efectivo

Por el año terminado el 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales	
Utilidad neta del año	121,718
Ajuste 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	155,224
Reverso de provisiones	-908
Depreciaciones	9,213
Amortizaciones	16,680
Ajuste por valuación de inversiones y rendimiento de fideicomiso mercantil	-13,333
Provisión para jubilación patronal	8,024
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	842
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	937
Cambios en activos y pasivos:	
Cuentas por cobrar	-24,581
Gastos anticipados y otros activos	-13,625
Cuentas por pagar	26,145
Otros pasivos	-653
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>285,683</b>



Guillermo Lasso Alcívar  
Presidente Ejecutivo



Alicia Touzard  
Contadora

### Revelación de Honorarios por servicios de Auditoría Externa:

Los honorarios por servicios de auditoría externa corresponden a auditoría sobre los estados financieros al 31 de diciembre del 2023 y otros procedimientos acordados requeridos por el regulador. Un detalle se presenta a continuación:

**Banco Guayaquil S.A. \$323,900**

**Subsidiaria Peigo S.A. \$ 13,400**



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

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

## **INFORME DE COMISARIO**

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

Hemos auditado, de acuerdo con Normas Internacionales de Auditoría, los estados financieros separados de Banco Guayaquil S.A., que comprenden el balance general separado al 31 de diciembre del 2023 y los correspondientes estados separados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas a los estados financieros separados que incluyen información de las políticas contables materiales, y hemos emitido nuestro informe sin salvedades sobre dichos estados financieros separados con fecha enero 23 de 2024.

### ***Responsabilidades de la Administración y de los Encargados de gobierno del Banco por los estados Financieros Separados***

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

En la preparación de los estados financieros separados, la administración es 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 tenga la intención de liquidar el Banco o cesar sus operaciones, o bien, no tengan otra alternativa realista que hacerlo.

Los encargados de gobierno, son responsables de la supervisión del proceso de reporte financiero del Banco.

### ***Responsabilidades del Auditor Externo – Comisario en relación con la Auditoría de los Estados Financieros Separados***

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

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

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

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

Comunicamos a los Encargados de gobierno 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**

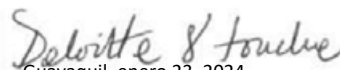
En cumplimiento con lo dispuesto por el Código Orgánico Monetario y Financiero y la Ley de Compañías, hemos efectuado procedimientos de control, dentro del marco del alcance de nuestra auditoría que se explica precedentemente, orientados a cumplir con las obligaciones y funciones de Comisario de Banco 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 2023 requerido por disposiciones legales vigentes, se emitirá por separado.



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

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

  
Guayaquil, enero 23, 2024  
RNAE 8816

  
Héctor Gamillanes  
Socio

Guayaquil, 17 de enero del 2024

## Informe del Auditor Interno

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

En mi calidad de Auditor Interno, nombrado por la Junta General de Accionistas del Banco Guayaquil S. A., y en cumplimiento a disposiciones contenidas en los artículos 219 y 410 del Código Orgánico Monetario y Financiero. A continuación, presento el informe sobre el resultado de las auditorías y revisiones desarrolladas durante el ejercicio económico del año 2023.

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

He auditado el Balance General del Banco Guayaquil S.A. con corte al 31 de diciembre del 2023, 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 responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros, de acuerdo con las disposiciones de la Junta de la Política y Regulación Financiera, y las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Para este fin, ha diseñado e implementado un sistema de control interno que le permite identificar y corregir, de manera oportuna, errores importantes o posibles fraudes. Este sistema igualmente incorpora prácticas contables apropiadas de acuerdo con las circunstancias.

#### Responsabilidad del Auditor

Mi responsabilidad como Auditor Interno 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 2023. Las revisiones y pruebas efectuadas fueron realizadas de acuerdo con lo previsto en la normativa de la Superintendencia de Bancos del Ecuador, las Normas Internacionales de Auditoría y las directrices del Information Systems Audit and Control Association (ISACA), en concordancia con el Código de Ética emitido por The Institute of Internal Auditors (IIA).

Estas normas requieren que se planifiquen y ejecuten pruebas y revisiones para determinar si los estados financieros podrían contener errores importantes. Una auditoría incluye también la evaluación de las políticas de contabilidad aplicadas por el Banco, la revisión de las cifras y revelaciones de los estados financieros, la evaluación de los principios contables utilizados por el Banco y el análisis de las estimaciones relevantes efectuadas por la Alta Administración. La evaluación del sistema de control interno fue efectuada sobre aquellos controles relacionados con la preparación y presentación razonable de los estados financieros, para determinar si los mismos son adecuados para ese fin, y no con el propósito de emitir una opinión sobre la efectividad del sistema de control interno en su conjunto.

Los procedimientos de auditoría seleccionados dependen del juicio profesional del auditor y del resultado de la evaluación del riesgo de que posibles errores importantes, originados por fraude u omisión, se incorporen en los estados financieros examinados. La evidencia de auditoría obtenida es suficiente y apropiada para proveer una base razonable para expresar una opinión.

## Opinión

En mi opinión, los mencionados estados financieros **presentan razonablemente, en todos los aspectos importantes, la posición financiera del Banco Guayaquil S.A. al 31 de diciembre del 2023**, el resultado de sus operaciones y los cambios en su patrimonio por el año terminado en esa fecha, de conformidad con las normas y prácticas contables establecidas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

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

De conformidad con lo que señala el Art. 230 del Código Orgánico Monetario y Financiero, y las disposiciones complementarias contenidas en el Art. 3 de la Sección I, del Capítulo II del Título X, y en el Art. 11 de la Sección III del Capítulo II del Título XVII del Libro I de la Codificación de Normas de la SB, relativas a mis funciones como Auditor Interno, informo que durante el año 2023 se llevaron a cabo las pruebas de auditoría y verificaciones programadas en el plan anual aprobado para dicho período, el mismo que se desarrolló a satisfacción, cubriéndose el 87% de las actividades planificadas, sobre las restantes y de menor impacto para el control interno del Banco se coordinó la respectiva reprogramación de actividades para el periodo 2024, considerando las prioridades de las nuevas necesidades de aseguramiento del Banco.

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

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

- Durante el período examinado, la administración del Banco cumplió con las Resoluciones de la Junta General de Accionistas, Directorio y las disposiciones emitidas por los entes de regulación y control.
- Durante el año 2023, de manera trimestral se efectuó la evaluación de la aplicación de la norma de gestión integral y control de Riesgos de Crédito, Liquidez, Mercado y Operativo, evidenciando que los controles implementados por el Banco permiten mitigar la exposición a los distintos tipos de riesgos inherentes al negocio bancario, mediante la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos diseñados para identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos.
- El nivel de Patrimonio Técnico, durante todo el período examinado supera los mínimos establecidos en la normativa vigente. No existen operaciones activas y contingentes que excedan los cupos y límites establecidos en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero; de la misma manera los niveles de encaje y liquidez superan los niveles mínimos establecidos.
- La Calificación de Activos de riesgo y constitución de provisiones, se la realizó de conformidad con las disposiciones vigentes, manteniendo niveles adecuados para cubrir eventuales pérdidas derivadas de dichos activos.
- La información utilizada para la toma de decisiones y remitida a los organismos de control es íntegra, confiable y surge de los sistemas de información del Banco y de bases de datos actualizadas.
- El Sistema de Control Interno diseñado y aplicado por el banco es adecuado y apegado a las normas de prudencia bancaria, garantiza la eficiencia y eficacia de las operaciones, salvaguarda de los activos y el cumplimiento de las normativas vigentes, las políticas y los procedimientos internos establecidos para la mejora continua del mismo.

- El modelo de costeo aplicado actualmente en Banco Guayaquil asigna hasta el 85% del costo causado mensualmente, clasificando y asignando los montos como directos e indirectos según los productos, servicios y canales de atención (presenciales y electrónicos) ofertados por la institución. Respecto a la contabilización de gastos, ésta es descentralizada y genera balances por departamentos, además de un consolidado, incluyendo información del centro de costo, permitiendo ejecutar el sistema gerencial de costeo, producir reportes de rentabilidad de clientes, productos y canales, y evaluar la gestión individual del establecimiento.
- De manera trimestral, durante el año 2023 se efectuó el seguimiento a las medidas de acción impartidas por ente de control y recomendaciones emitidas por los Auditores Externos y las derivadas de la Auditoría Interna, evidenciando que los controles implementados son apropiados y se ajustan a las recomendaciones efectuadas para mantener, mejorar y fortalecer el control interno del Banco.

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

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

Adicionalmente, hemos verificado el cumplimiento de las actividades contempladas en el plan de trabajo de la Unidad de Cumplimiento para el año 2023 remitido a la Superintendencia de Bancos, así como también que tanto el Oficial de Cumplimiento titular como el suplente, mantienen su habilidad para el cargo y que se cumple a satisfacción con la elaboración y reporte del Anexo CRS (Cuentas financieras de no residentes) al Servicio de Rentas Internas.

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

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

Los resultados de las revisiones efectuadas durante el año 2023 evidencian que la Administración del Banco mantiene implementada una gestión prudente, basada en conceptos de Buen Gobierno. Adicionalmente en el mes de abril del 2023 se realizó el aumento de capital de US\$ 53,795,000.00, aprobado por la Junta General de Accionistas el 15 de febrero del 2023, con lo cual el capital pagado ascendió a US\$ 537,165,000, lo que le ha permitido al Banco afrontar las necesidades de la crisis con mayor solvencia.

### **5. ESTANDARES INTERNACIONALES DE LA FUNCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA**

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



Durante el año 2023 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*

ARTURO SALCEDO L.  
AUDITOR INTERNO  
Calificado por la Superintendencia de Bancos  
Resoluciones No. SB-IRG-2022-007

Digitally signed by ARTURO FRANCISCO SALCEDO LOPEZ  
Date: 2024.01.18 13:09:42 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

El documento AIM-003-2024 – Informe Anual del Auditor Interno correspondiente al periodo 2023, ha sido firmado electrónicamente por el Auditor Interno del Banco Guayaquil, S.A, (Autorización Superintendencia de Bancos; No. SB-IRG-2022-007), el cual consta de 6 páginas incluido el registro de firmas electrónicas.

Guayaquil, 17 de enero de 2024

## Informe del Comité de Auditoría

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

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

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

Las principales actividades efectuadas por el Comité durante el año 2023 fueron:

1. Conocimos los resultados de los informes emitidos durante el año 2023 por el departamento de Auditoría Interna a nivel nacional y el detalle de los hallazgos, recomendaciones, respuestas de las distintas áreas auditadas, así como el nivel de riesgo de cada uno.
2. Se evaluaron los mecanismos de control interno implementados por la Alta Administración del Banco, evidenciando que la estructura de control interno de la entidad es adecuada, se ajusta a las mejores prácticas bancarias y existe una seguridad razonable del cumplimiento de las políticas, procedimientos, leyes y normas aplicables. Las observaciones y recomendaciones vertidas en los informes de Auditoría Interna, Auditoría Externa y de la Superintendencia de Bancos, constituyen oportunidades para mejorar y fortalecer continuamente el control interno del Banco.
3. Conocimos el estado de los planes de acción propuestos por los responsables de los procesos evaluados, para asegurar la eficacia de los controles mitigantes de los riesgos identificados. El seguimiento realizado por la unidad de Auditoría Interna y este Comité, con el apoyo de la Alta Administración, evidenció la implementación de los planes de acción orientados a corregir las debilidades y oportunidades de mejora identificadas, priorizándose aquellos con mayor impacto en el control interno del Banco.
4. En materia de conflicto de interés, conocimos los resultados de la revisión efectuada por la función de Auditoría Interna, en el cual se determinó que el Banco Guayaquil, a través de las políticas y procedimientos correspondientes, ha sentado las bases suficientes para el manejo ético de situaciones que generen dudas en el comportamiento de Directores, Funcionarios y colaboradores en general, las cuales son de estricto cumplimiento y están sujetos a sanciones de acuerdo a la gravedad de cada infracción. Adicionalmente, durante el periodo 2023 no se han reportado casos de conflicto de interés que pudieran afectar los principios de control interno del Banco Guayaquil.

5. Con base a los resultados expuestos en los informes de Auditoría Interna y Externa sobre el cumplimiento a los límites para las operaciones activas y contingentes, evidenciamos el cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 210 del Código Orgánico Monetario y Financiero. Es importante mencionar, que los mecanismos de Control Interno implantados por la administración del Banco para evitar operaciones con personas vinculadas son adecuados y proporcionan una seguridad razonable del cumplimiento a la referida normativa.
6. Realizamos el seguimiento trimestral del cumplimiento del Plan de Trabajo de Auditoría Interna correspondiente al año 2023. El 87% de las actividades planificadas fueron cubiertas, sobre las restantes y de menor impacto para el control interno del Banco, aprobamos la propuesta de reprogramación para el siguiente periodo, en armonía con las nuevas necesidades del Banco.
7. Presentamos al Directorio, la terna de firmas evaluadas para el servicio de Auditoría Externa durante el periodo 2023 y recomendando la contratación de la firma Pricewaterhousecoopers del Ecuador Cía. Ltda., considerando la calificación obtenida en la evaluación y su amplia trayectoria en el sector financiero.
8. Analizamos los términos del contrato de servicios de Auditoría Externa que se suscribió con la firma Deloitte & Touche, evidenciando concordancia con las disposiciones generales impartidas por la Superintendencia de Bancos, en este aspecto, adicionalmente se ha efectuado el respectivo seguimiento sobre el desarrollo de la auditoría externa en los plazos previstos en la normativa vigente.
9. Conocimos el resultado del avance de la auditoría realizada por los auditores externos Deloitte & Touche Ecuador Cía. Ltda., respecto de los informes a emitir sobre los estados financieros del Banco Guayaquil con fecha de corte 31 de diciembre del 2023; adicionalmente conocimos la carta de control interno preliminar emitida el 30 de noviembre de 2023, en la cual no se identificaron asuntos a reportar relacionados con el control interno sobre el reporte financiero conforme a las Normas Internacionales de Auditoría.
10. Conocimos el resultado del seguimiento a las evaluaciones trimestrales de las gestiones de Gobierno Corporativo, Administración de Riesgos, Control Interno y Cumplimiento en materia de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos; no evidenciándose novedades significativas que constituyan incumplimientos a las disposiciones establecidas en la Codificación de Normas de la Junta de la Política y Regulación Financiera, y de la Superintendencia de Bancos.
11. Fuimos informados y analizamos el impacto de las comunicaciones relevantes y cambios normativos emitidos por los organismos de regulación y control, que afectan al sistema financiero; al respecto se ha evidenciado que la Administración del Banco dio cumplimiento a las resoluciones de la Junta General y el Directorio en el marco de las disposiciones emitidas por los mencionados organismos. No hemos conocido que se hayan reportado incumplimientos a las normativas vigentes o a las políticas aprobadas por el Directorio que generen impactos significativos en las operaciones del Banco.
12. 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.
13. 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.
14. Revisamos y presentamos para aprobación al Directorio, el plan de trabajo del Comité de Auditoría para el periodo 2024, en concordancia a las funciones designadas en la normativa vigente interna y externa.

15. Conocimos y aprobamos el Plan de Trabajo de Auditoría Interna para el año 2024, 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

El Informe del Comité de Auditoría para el Directorio y la Junta General de accionistas correspondiente al periodo 2023, ha sido firmado electrónicamente por el presidente encargado del Comité de Auditoría del Banco Guayaquil, S.A, el cual consta de 5 páginas incluido el registro de firmas electrónicas.

Digitally signed by VICTOR HUGO ALCIVAR ALAVA  
Date: 2024.01.22 14:39:18 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR





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

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

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

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

### ***Opinión***

Los estados financieros consolidados resumidos de Banco Guayaquil S.A. y Subsidiaria (el Banco), los cuales incluyen el balance general consolidado resumido al 31 de diciembre de 2023 y los estados consolidados resumidos de resultados y flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, se derivan de los estados financieros consolidados auditados de Banco Guayaquil S.A. y Subsidiaria por el año terminado el 31 de diciembre de 2023.

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

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

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

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

Nosotros expresamos una opinión sin salvedades sobre los estados financieros consolidados del Banco en nuestro informe de fecha enero 23 del 2024. Dicho reporte también incluye:

- La comunicación de asuntos clave de auditoría. Asuntos clave de auditoría son aquellos aspectos que en nuestro juicio profesional fueron de mayor significatividad en nuestra auditoría de los estados financieros consolidados del período actual.

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

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

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

**Responsabilidad del auditor**

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

  
Guayaquil, Enero 23, 2024  
RNAE 8816

  
Néctor Gavilanes  
Socio

## Balance General Consolidado

Al 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

<b>ACTIVOS</b>	
<b>FONDOS DISPONIBLES</b>	<b>844,058</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>1,113,873</b>
<b>CARTERA DE CRÉDITOS</b>	<b>4,977,662</b>
Productivo	2,363,528
Consumo	2,200,341
Inmobiliario	248,346
Microcrédito	378,523
Educativo	1,524
Subtotal	5,192,262
Provisión para cartera de créditos	-214,600
<b>CUENTAS POR COBRAR, NETO</b>	<b>76,128</b>
<b>BIENES ADJUDICADOS POR PAGO, NETO</b>	<b>31,952</b>
<b>PROPIEDADES Y EQUIPOS, NETO</b>	<b>110,243</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>226,044</b>
<b>TOTAL</b>	<b>7,379,960</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	<b>1,666,707</b>
<b>PASIVOS</b>	
<b>OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO:</b>	<b>5,569,007</b>
Depósitos a la vista	3,042,771
Depósitos a plazo	2,315,271
Depósitos restringidos	210,965
<b>OBLIGACIONES INMEDIATAS</b>	<b>29,246</b>
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>253,729</b>
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>636,650</b>
<b>VALORES EN CIRCULACIÓN</b>	<b>53,893</b>
<b>OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y DEUDA SUBORDINADA</b>	<b>75,000</b>
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>4,858</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>6,622,383</b>
<b>PATRIMONIO DE LOS ACCIONISTAS</b>	
Capital pagado	537,165
Reservas	91,196
Superávit por valuaciones	7,349
Utilidades acumuladas	121,867
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>757,577</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>7,379,960</b>
<b>CONTINGENTES</b>	<b>2,291,431</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	<b>20,038,509</b>

  
Guillermo Lasso Alcívar  
Presidente Ejecutivo

  
Alicia Touzard  
Contadora

## Estado de Resultados Consolidado

Al 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS:</b>	
Depósitos	1,698
Inversiones en títulos valores	52,110
Cartera de créditos	576,355
<b>Total</b>	<b>630,163</b>
<b>INTERESES CAUSADOS:</b>	
Obligaciones con el público	-207,498
Obligaciones financieras	-42,857
Valores en circulación y obligaciones convertibles en acciones	-8,794
<b>Total</b>	<b>-259,149</b>
<b>MARGEN NETO DE INTERESES</b>	<b>371,014</b>
Comisiones ganadas	87,717
Ingresos por servicios	146,167
Comisiones causadas	-34,832
Utilidades financieras	21,171
Pérdidas financieras	-3,307
<b>MARGEN BRUTO FINANCIERO</b>	<b>587,930</b>
<b>PROVISIONES PARA ACTIVOS DE RIESGO</b>	<b>-155,224</b>
<b>MARGEN NETO FINANCIERO</b>	<b>432,706</b>
<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>	<b>-267,755</b>
<b>MARGEN DE INTERMEDIACIÓN</b>	<b>164,951</b>
Otros ingresos operacionales	1,250
Otras pérdidas operaciones	-2,421
<b>MARGEN OPERACIONAL</b>	<b>163,780</b>
Otros ingresos	25,675
Otros gastos y pérdidas	-5,026
<b>UTILIDAD ANTES DE LA PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS E IMPUESTO A LA RENTA</b>	<b>184,429</b>
Participación a empleados	-27,347
Impuesto a la renta	-35,263
Corriente	-33,394
Años anteriores	-1,869
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>121,819</b>



Guillermo Lasso Alcívar  
Presidente Ejecutivo



Alicia Touzard  
Contadora



## Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

Al 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

Efectivo de actividades de operación:	
Intereses y descuentos ganados	612,907
Comisiones ganadas	87,717
Intereses y comisiones pagadas	-276,739
Pagos operativos, impuestos y a empleos	-276,495
Utilidades financieras, neto	4,529
Ingresos por servicios	146,167
Otras pérdidas operacionales	-241
Otros ingresos no operacionales, neto	19,691
Impuesto a la Renta	-34,676
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambio de activos y pasivos operacionales</b>	<b>282,860</b>

Cambios en activos y pasivos operacionales:	
Disminución en inversiones a valor razonable y disponibles para la venta	-135,202
Incremento en cartera de créditos	-642,625
Bienes adjudicados por pago	1,405
Incremento en obligaciones con el público	207,660
Disminución en obligaciones inmediatas	-1,040
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación</b>	<b>286,943</b>

Actividades de inversión:	
Disminución en inversiones mantenidas hasta el vencimiento	450
Adquisición de propiedades y equipos, neto	-9,331
Adquisiciones de activos intangibles, neto	-2,080
Incremento de gastos diferidos	-10,253
Incremento en acciones y participaciones	-1,795
Incremento del fondo de liquidez	-30,827
Incremento de Fideicomiso Fondo de jubilación BG	-6,363
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de inversión</b>	<b>-60,199</b>

Actividades de financiamiento:	
Incremento de deuda subordinada y obligaciones convertibles en acciones	10
Incremento de préstamos	134,601
Disminución de valores en circulación - obligaciones	40,556
Dividendos pagados	-44,311
<b>Efectivo neto utilizado en actividades de financiamiento</b>	<b>130,856</b>

Fondos disponibles:	
Disminución neta del año	-216,286
Saldo al comienzo del año	1,060,344
<b>Saldo al final del año</b>	<b>844,058</b>

## Estado de Flujo de Efectivo Consolidado

Al 31 de diciembre del 2023  
Expresado en miles de dólares

Conciliación de la utilidad neta con el efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios en activos y pasivos operacionales	
Utilidad neta del año	121,819
Ajuste 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	155,224
Reverso de provisiones de inversiones	-908
Depreciaciones	9,260
Amortizaciones	17,118
Ajuste por valuación de inversiones y rendimiento de fideicomiso mercantil	-13,333
Provisión para jubilación patronal	8,024
Ajuste neto VPP de acciones y participaciones	191
Utilidad neta en venta de bienes adjudicados	937
<b>Cambios en activos y pasivos:</b>	
Cuentas por cobrar	-24,581
Gastos anticipados y otros activos	-13,625
Cuentas por pagar	26,145
Otros pasivos	-3,411
<b>Efectivo neto proveniente de actividades de operación, antes de cambios de activos y pasivos operacionales</b>	<b>282,860</b>

  
Guillermo Lasso Alcívar  
Presidente Ejecutivo

  
Alicia Touzard  
Contadora

Guayaquil, 10 de enero de 2023

## Informe del Gobierno Corporativo

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

La gestión y cumplimiento de las buenas prácticas del Gobierno Corporativo y el Código de Ética del Banco Guayaquil al 31 de diciembre de 2023, 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 2023	7,350	100.00%
NATURAL	7,095	96.52%
JURÍDICA	255	3.48%
A DICIEMBRE 2022	7,297	100.00%
NATURAL	7,041	96.49%
JURÍDICA	256	3.51%
A DICIEMBRE 2021	7,246	100.00%
NATURAL	7,002	96.63%
JURÍDICA	244	3.37%

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

RANGO DE CAPITAL ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
Acciones <1,000	0.11%
Acciones >=1,000 HASTA <=5,000	0.66%
Acciones >=5,001 HASTA <=10,000	0.81%
Acciones >=10,001 HASTA <=50,000	4.32%
Acciones >=50,001 HASTA <=100,000	2.65%
Acciones >100,000	91.44%
TOTAL	100.00%

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

RANGO DE AÑOS	CANTIDAD DE ACCIONISTAS	% PARTICIPACIÓN
< 1 año	288	3.92%
>=1 <= 3 años	292	3.97%
>3 < =5 años	416	5.66%
> 5 años	6,354	86.45%
<b>TOTAL</b>	<b>7,350</b>	<b>100.00%</b>

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

	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2022	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2022	JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS - PERÍODO 2023
	JUNTA ORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA	JUNTA EXTRAORDINARIA
FECHA DE LA JUNTA	15/02/2023	02/05/2023	06/10/2023
JUNTAS REALIZADAS	1	1	1
NUM. ACCIONISTAS *	7,313	7,329	7,350
NUM. ASISTENTES	344	94	99
<b>TOTAL ASISTENTES VS TOTAL ACCIONISTAS</b>	<b>4.74%</b>	<b>1.28%</b>	<b>1.35%</b>

**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	1,494
OFICINA VIRTUAL DEL ACCIONISTA	1,477
MATERIAL PUBLICITARIO - DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES	3,349



## B. INFORMACIÓN DEL DIRECTORIO

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

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

**Ver detalle:** Informe del Comité Integral de Riesgos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- 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.

- g. Estadísticas del funcionamiento de los Comités de Auditoría, Riesgos, Cumplimiento, Ética y Retribuciones e indicadores de desempeño.

## 2. Fortalecimiento de la capacidad institucional:

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

Dentro del Plan de Capacitación para el año 2023 para los miembros del Directorio de Banco Guayaquil S.A., se ejecutó el Programa de Actualización Financiera y Normativa, cuyo objetivo es brindar a los Directores información sobre los alcances y las limitaciones de las normativas emitidas por las autoridades económicas y de supervisión del país, así como la de presentar una visión más profunda sobre la realidad económica del país y del mundo. Durante el año se realizaron seis capacitaciones:

DESCRIPCIÓN	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
CHARLA: SITUACIÓN ECONÓMICA Y POLÍTICA DEL ECUADOR Y EL MUNDO	5	100%
CHARLA: LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	5	100%
CHARLA: OFICINA DE GOBIERNO DE INFORMACIÓN Y ANALÍTICA OGA	5	100%
CHARLA: PEIGO	5	100%
CHARLA: FINTECH Y NEOBANCOS	5	100%
CHARLA: LIDERAZGO QUE TRANSCIENDE	5	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	16
VICEPRESIDENTE EJECUTIVO - GERENTE GENERAL	1	35

### 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

## D. INFORMACIÓN LABORAL

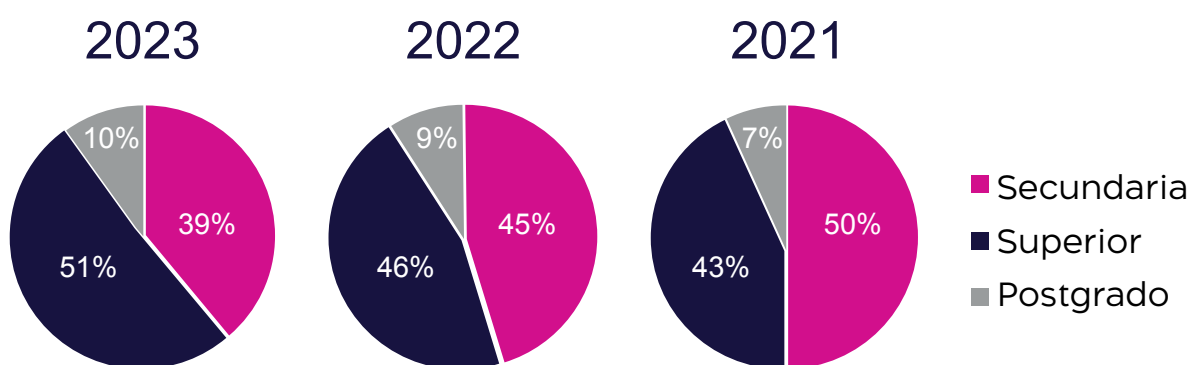
### 1. Características de los colaboradores de la institución.

AÑO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
2023	1,602	1,327	2,929
2022	1,648	1,316	2,964
2021	1,654	1,335	2,989

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

AÑO	SECUNDARIA	SUPERIOR	POSTGRADO	TOTAL GENERAL
2023	1,131	1,503	302	2,936
2022	1,330	1,371	263	2,964
2021	1,490	1,285	214	2,989

### CARACTERÍSTICAS DE LOS COLABORADORES DE LA ENTIDAD



### 3. Capacitación:

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

CAPACITACIÓN LOCAL						
AÑOS	CURSO PRESENCIAL	CAPACITACIÓN EXTERNA	CURSO VIRTUAL	DIPLOMADO	CAPACITACIÓN EXTERIOR	TOTAL
2023	1,375,325.06	104,571.80	14,039.00	0,00	245,196.24	1,739,132.10
2022	918,122.37	82,116.78	25,973.28	54,000,00	24,491.31	1,104,703.74
2021	336,089.23	64,833.33	62,646.00	0.00	0.00	463,568.56
TOTAL DE INVERSIÓN EN CAPACITACIÓN:						\$3,307,404.40

**E. PROCESO DE DESMATERIALIZACIÓN DE ACCIONES:**

Al 31 de diciembre de 2023, el número de accionistas que han realizado el proceso de desmaterialización asciende a: 3,369 accionistas que han desmaterializado totalmente; 3,260 accionistas que han desmaterializado parcialmente; y existen 721 accionistas que se encuentran aún pendientes por desmaterializar.

Por otro lado, al 31 de diciembre de 2023, el total del capital pagado de Banco Guayaquil S.A. que ha sido desmaterializado por canje asciende a \$229'781.235; el capital desmaterializado puro es de \$300'680.489; y quedando todavía pendiente por desmaterializar el valor de \$ 6'703.276.

**CONCLUSIÓN:**

El presente informe detalla las principales actividades gestionadas por Banco Guayaquil S.A. durante el año 2023 en relación a las buenas prácticas de Gobierno Corporativo, las mismas que han permitido garantizar un marco eficaz en las relaciones de propiedad, gestión, transparencia y rendición de cuentas.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ec. Angelo Luis Caputi Oyague  
Presidente del Directorio

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE  
Date: 2024.01.22 15:56:34 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR



Guayaquil, 15 de enero de 2024

## Informe del Programa de Educación Financiera

Según la Resolución SB-2023-02367 emitida por la Superintendencia de Bancos , el 19 de Diciembre del 2023, define a la Educación Financiera como el proceso continuo por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos; y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas , saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero.

En el 2023, se impartieron **943 talleres presenciales y 36 talleres** virtuales en las provincias de Azuay, Bolívar, Carchi, Chimborazo, Cotopaxi, Guayas, Los Ríos, Manabí, Pichincha, Sucumbíos y Tungurahua.

El número de capacitados fue de **57.421**, con un cumplimiento del 105% respecto del presupuesto y un incremento del 27% respecto del 2022.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ec. Miguel Vareles  
Vicepresidente Banca de Inclusión

Digitally signed by MIGUEL IGNACIO VARELES SANDOVAL  
Date: 2024.01.25 11:51:46 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 27 de diciembre de 2023

## Informe del Comité de Retribuciones

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

De conformidad con el acta de la sesión del Comité de Retribuciones celebrada el 27 de diciembre de 2023, la misma que reposa en los archivos de la Secretaría General, presidió la sesión el Ab. Oscar Antonio Erráez Blum como Presidente de este Comité, en su calidad de representante de la Junta General de Accionistas.

Se conoció que durante el año 2023 no hubo ajustes de sueldo a la totalidad de la nómina del banco sino solamente a aquellos que se verían afectados por los incrementos decretados por el gobierno nacional que estuvieron vigentes desde enero 2023. Así también, en cumplimiento a lo establecido en el contrato colectivo, se realizó el incremento de US\$15 a los colaboradores que al 31 de diciembre de 2022 hubiesen cumplido 10 años o más en la institución.

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

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Óscar Erráez Blum  
Presidente del Comité de Retribuciones

Digitally signed by OSCAR ANTONIO ERRAEZ BLUM  
Date: 2024.01.23 14:53:17 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 05 de enero del 2023

## Informe del Defensor del Cliente

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

De mis consideraciones:

La "NORMA DE CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS CONTROLADAS POR LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS", contenida en el Libro I de la Codificación de las Normas de la Superintendencia de Bancos, Título XIII, Capítulo VII, en su artículo 5, literal k, dispone:

Art. 5.- Obligaciones del Defensor del Cliente. – Son obligaciones del Defensor/a del Cliente las siguientes: (...)

k.- 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"

En observancia de lo previsto en la norma de control que antecede, a continuación, me permito informar las actividades desarrolladas por la Defensoría del Cliente de Banco Guayaquil S.A. durante el año 2023.

### 1. CASOS INGRESADOS

Los clientes atendidos y que formalizaron su reclamo durante el periodo anual 2023 totalizan 664 usuarios financieros. Se detalla y se representa gráficamente de la siguiente manera:

MES	CLIENTES
ENERO	50
FEBRERO	57
MARZO	56
ABRIL	51
MAYO	60
JUNIO	72
JULIO	68
AGOSTO	67
SEPTIEMBRE	69
OCTUBRE	56
NOVIEMBRE	44
DICIEMBRE	64
<b>TOTAL</b>	<b>714</b>

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

## Casos atendidos en 2023

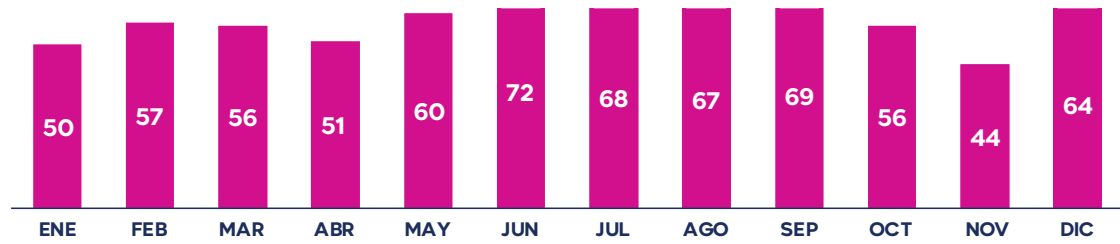


Gráfico 1. Clientes atendidos por mes.  
Elaborado por: Defensor del Cliente.

## 2. MOTIVOS DE RECLAMOS

Los motivos de reclamos con mayor significancia ingresados en esta instancia de conciliación durante el año 2023, son:

- 2.1 Saldo Deuda: Corresponde a solicitudes de refinanciamiento de operaciones de crédito vencidas o por vencer; plan de pagos; condonación de valores por concepto de gestión de cobranza extrajudicial; precancelación de operaciones de crédito; y, solicitud de documentación relativa a operaciones de crédito contratadas.
- 2.2 Consumos Tarjeta de Crédito: Corresponde a aquellos consumos o compras no realizados por los titulares de las tarjetas de crédito y a las solicitudes de documentación en torno a dichas transacciones como notas de cargo o vouchers.
- 2.3 Retiro No exitoso: Corresponde al débito realizado en cuentas de ahorro y corriente por efectivo no dispensado en cajeros automáticos.
- 2.4 Transferencia: Corresponde a transferencias no autorizadas por los titulares de cuenta; transferencias autorizadas y no efectivizadas; cargos por comisión de transferencias al exterior; y, tipos de cambio.
- 2.5 Costos cobranza: Son todos los valores cargados a las operaciones crediticias vencidas por concepto de gestión de cobranza extrajudicial.
- 2.6 Retención judicial: Corresponde a la instrucción de bloqueo de cuentas emitida por autoridad competente.
- 2.7 Seguros: Incluye los seguros vinculados con las operaciones de crédito contratadas, así como aquellos seguros ofertados vía telefónica.
- 2.8 Otros reclamos: Forman parte de este grupo aquellos reclamos relacionados con gestión de cobranza extrajudicial inapropiada; atención al cliente deficiente; uso de datos personales no autorizado, entre otros.

A continuación, se cuantifican los motivos de reclamos arriba descritos con sus respectivos porcentajes:

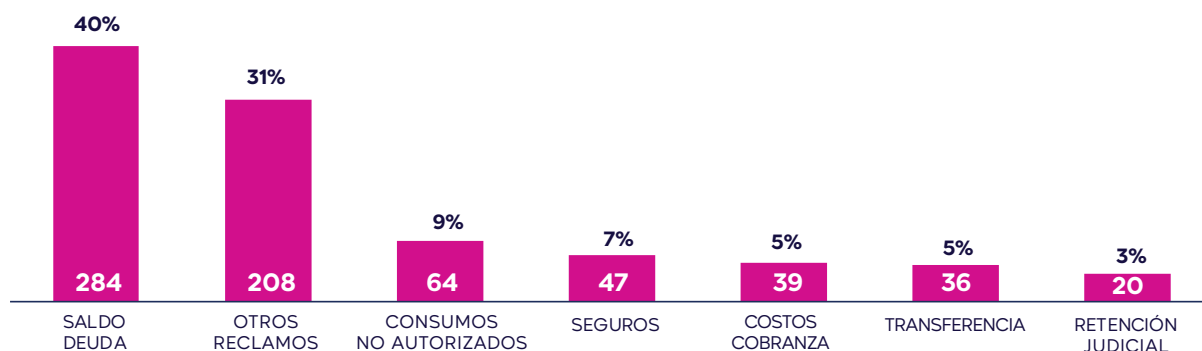


Gráfico 2. Motivos de reclamos.  
Elaborado por: Defensor del Cliente.

### 3. RECLAMOS POR CIUDAD

De conformidad con lo previsto en la norma de control vigente, los reclamos pueden ser presentados por los clientes y usuarios financieros de Banco Guayaquil S.A. presencialmente en las oficinas de la Defensoría del Cliente o de manera digital a la dirección de correo electrónico que el Defensor del Cliente tendrá habilitada para este fin.

A continuación, se representa de manera gráfica el número de reclamos ingresados a nivel nacional, clasificados por ciudad, con sus respectivos porcentajes:

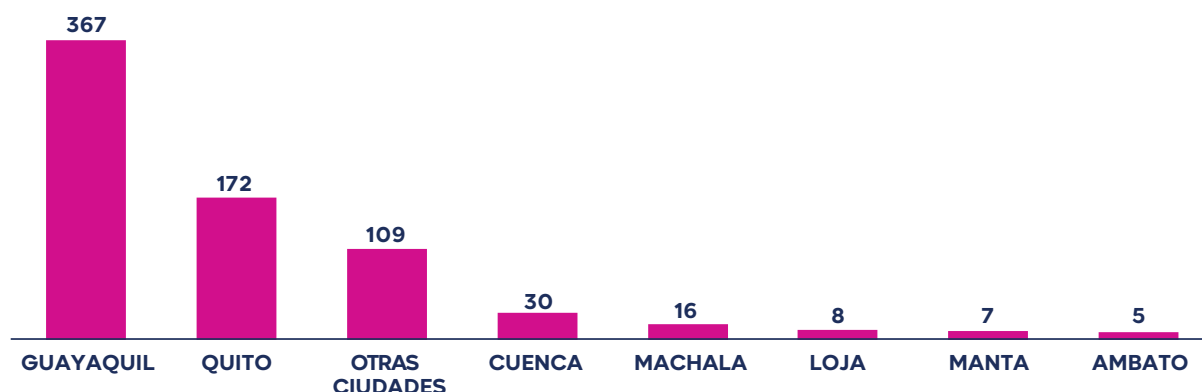


Gráfico 3. Reclamos por ciudad.  
Elaborado por: Defensor del Cliente.

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

En cumplimiento de lo previsto en la norma de control vigente, durante el año 2023 se remitieron treinta y nueve (39) expedientes de reclamos a la Superintendencia de Bancos, por imposibilidad o falta de acuerdo en las Audiencias de Conciliación.

### 5. CONCLUSIONES:

El mayor número de reclamos ingresados se concentra en el segundo cuatrimestre del año 2023: mayo, junio, julio y agosto. Este particular podría ser atribuido a los períodos de inicio y finalización de clases en los establecimientos educativos de la Costa y Sierra, respectivamente.



El motivo de reclamo con mayor relevancia registrado en el período 2023 corresponde a “Saldo Deuda”, seguido de “Otros reclamos” y “Consumos tarjeta de crédito”. El incremento significativo de las solicitudes de refinanciamiento de operaciones crediticias podría tener relación con la situación económica post pandemia de las familias ecuatorianas y el descenso en Ciudad N° % Guayaquil 367 51.40% Quito 172 24.09% Cuenca 30 4.20% Loja 8 1.12% Manta 7 0.98% Ambato 5 0.70% Machala 16 2.24% Otras ciudades 109 15.27% Total 714 100.00% los niveles de empleo y subempleo que esta generó. Asimismo, el incremento en los reclamos por consumos no autorizados obedecería a los índices de inseguridad y delincuencia registrados en los últimos tiempos, sin descartar la ligereza en la custodia de los instrumentos financieros por parte de los clientes y usuarios financieros.

- El mayor número de reclamos ingresados por localidad se concentra en las ciudades de Quito, Guayaquil y Cuenca, las tres ciudades más importantes del Ecuador, con el mayor número de habitantes registrado.
- El número de expedientes remitidos al organismo de control representa el 5,46% del total de reclamos ingresados durante el período 2023, particular que advierte eficiencia en los procesos de conciliación.

## 6. RECOMENDACIONES:

- Recurrir a la educación financiera prevista en la norma de control vigente, para capacitar a clientes internos y externos sobre el manejo adecuado de las finanzas personales y los resultados positivos de su aplicación en la economía de los hogares. Talleres relacionados con temas como endeudamiento, capacidad de pago, buró de crédito, custodia de tarjetas de crédito y débito, manejo adecuado de claves y accesos en canales electrónicos, podrían coadyuvar a clientes y usuarios financieros a adquirir una responsabilidad y cultura financiera.
- Mantener la predisposición demostrada hacia el fortalecimiento de los procesos conciliatorios, en beneficio de clientes y usuarios financieros.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Econ. Danilo Becerra Jaramillo  
Defensor del Cliente de Banco Guayaquil S.A.



Firmado electrónicamente por:  
**DANILO OMAR BECERRA  
JARAMILLO**

Guayaquil, 09 enero del 2024

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

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

El año 2023 nos ha demostrado que las tecnologías caminan a pasos acelerados, en un entorno donde se habla de inteligencia artificial, machine learning, modelos robotizados y de un sin número de mecanismo y artefactos, que no pueden estar ajenos a la prevención del lavado de activos, convirtiendo a la información en el activo más valioso que tienen las organizaciones. En esa línea, este nuevo entorno nos ha enseñado que las unidades de cumplimiento deben ser cada vez más ágiles, manteniendo programas de prevención dinámicos que se ajusten a la realidad que vive cada organización, siendo altamente creativas para tratar de alcanzar el equilibrio entre el cumplimiento normativo y la velocidad del negocio bancario. Estar actualizados, se ha convertido en nuestro principal compromiso.

En el área de Cumplimiento, protegemos a nuestros clientes, accionistas, directivos, colaboradores y proveedores, así como la imagen y rentabilidad del Banco Guayaquil, de riesgos como el lavado de activos y otros delitos. Para lograrlo, seguimos un programa de administración de riesgos llamado ARLAFDT (Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el Terrorismo). Este programa se ajusta a estándares nacionales e internacionales.

La lucha contra el lavado de activos es constante. Mantenernos al día con las tendencias en Ecuador y la región es crucial. Por eso, somos parte de importantes comités de oficiales de cumplimiento en la Federación Latinoamericana de Bancos y a nivel País. Estos comités nos han permitido compartir ideas y evaluar la situación de la industria ante este tipo de evento.

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.-** Luego de cuatros años consecutivos de haber ocupado la vicepresidencia del Comité Ecuatoriano de Oficiales de Cumplimiento del Ecuador (CEOC) a través de la ASOBANCA, este año nuestra Oficial de Cumplimiento fue designada como Presidenta de este comité, dicha designación le ha permitido formar parte del Comité de Oficiales de Cumplimiento para Latinoamérica de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) y de liderar el Subcomité consultivo del Comité Nacional de Coordinación Contra el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (CONALAFDT).

Ser parte de estos Comités nos ha permitido participar en calidad de ponente en varios conversatorios, destacándose el organizado por la UAFE en la conmemoración del día de la Prevención del Lavado de Activo denominado Perspectiva de los intervinientes en la primera línea de defensa frente al Lavado de Activos.

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).-** Se cumplió con la actualización anual del Manual ARLAFDT, a la fecha contamos con su vigésima séptima versión, los cambios estuvieron alineados a varias actualizaciones normativas de la Superintendencia de Bancos y la Unidad de Análisis Financiero Económico, donde se reforzaron temas relacionados

con el área de Data Analítica relacionadas a la gestión Data Driven en temas ARLAFDT, debida diligencia ampliada para clientes dedicados a la actividad de jueces, fiscales, abogados, proveedores de servicios de activos virtuales, entre otros, se incluyeron nuevos controles para empresas y/o comercios de pronósticos deportivos; y señales de alerta relacionadas con el producto de cuentas amigas.

Este documento institucional fue aprobado por el Directorio y actualizado en el mes de julio 2023.

**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, el caso práctico empleado esta año por parte de cumplimiento estaba enfocado a tipología relacionada con apuestas deportivas, en el curso se busca que el colaborador aprenda a tomar decisiones y se incluyeron los cambios normativos vigentes y una evaluación final alcanzando el 99,80% de aprobación del curso de actualización anual.

En este año capacitaron a 1053 Colaboradores y Banqueros del Barrio en temas de prevención. De igual manera nuestro Directorio y Comité de Cumplimiento pudo participar en un taller conversatorio denominado Aspectos de actualidad relevantes en la Banca desde la visión del Regulador en temas ARLAFDT, que fue llevado a cabo en la Semana de la Prevención y que contó con la participación de representantes expositores del sector público tales como la UAFE, Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañía y la Fiscalía General del Estado. Respecto al personal que integra la Unidad de Cumplimiento fue capacitado en un 100%. Dentro de las principales capacitaciones en el año 2023, se destacan aquellas brindadas por la UAFE y talleres de la Superintendencia de Bancos, en este año se participó en el curso FIBA para lograr la certificación internacional, en las Jornadas de Seguridad Bancaria de la ASOBANCA y en la Universidad de Smartsoft en temas de prevención de lavado de activos.

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 en los Riesgos de Lavado de Activos en la era digital.

**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 5 oficinas.

Durante este año 2023 contamos con el informe de procedimientos de prevención de lavado de activos de Banco Guayaquil el mismo que fue remitido a la Superintendencia de Bancos cuyo enfoque fueron los procedimientos y políticas ARLAFDT y cumplimos al 100% con los requerimientos de la Superintendencia de Bancos y revisiones enfocadas en las metodologías de riesgo ARLAFDT.

De manera muy satisfactoria durante este año 2023 se cumplió con el seguimiento semestral al cumplimiento de la norma ARLAFDT.

**Realizar un monitoreo permanente a través de tecnología especializada.-** Desde la visión ARLAFDT, durante este año se destaca el proyecto alineado a la digitalización y autogestión enfocado en el monitoreo de clientes internos y externos mediante un piloto controlado, así como el uso de procesos robotizados utilizados en los procesos de validaciones para la vinculación, desarrollo de un proceso automático para gestionar el cierre de la relación financiera con los clientes, desarrollo de una ficha de clientes para análisis de la Unidad de Cumplimiento, modelos predictivos de ROS, entre otros los mismos que fortalecerán los procesos de debida diligencia y conocimiento del cliente.

El enfoque de la Unidad de Cumplimiento durante este año fue fortalecer las alertas en temas digitales, alineado al desarrollo de diferentes modelos y estudios estadístico en conjunto con el área de Seguridad de Productos y Canales, lo que nos ha permitido alcanzar una reducción de las alertas en un 17%, adicional a las continuas campañas de actualización de perfiles para personas naturales y jurídicas permitiéndonos optimizar la gestión ARLAFDT.

En paralelo en el año 2023 se realizaron varias campañas de actualización de datos lideradas por el equipo de Gobierno de Datos lo cual fortalece la información de nuestros clientes y las metodologías y modelos ARLAFDT, la declaración patrimonial anual de funcionarios y colaboradores también fue actualizada de manera satisfactoria. De igual manera se realizaron estudios importantes de mercado relacionado con Clientes ROS, Apuestas/ Criptomonedas/ Actividades reñidas a la moral, Segmentación Perfiles Clientes ARLAFDT, clústeres, entre otros.

**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 se actualizaron varias metodologías con un enfoque estadístico, incluyendo aceleradores y datos ponderados que nos han permitido identificar con mayor exactitud los pesos a los diferentes factores y categorías, de igual manera a nivel de oficinas logramos incorporar una variable relacionada con el índice de criminalidad la misma que fortalece dicha metodología.

Es importante indicar que durante este año trabajamos con las áreas de Riesgo y Seguridad, en la actualización de varias metodologías, siendo la Matriz R&C ARLAFDT BG una de las más importante ya que su análisis nos permite identificar el nivel de riesgo institucional cuyo resultado es "BAJO", información que es reportado a la Superintendencia de Bancos y se relacionada con el Apetito y Tolerancia de Riesgo ARLAFDT para Banco Guayaquil definido de "CERO TOLERANCIA" el mismo que es aprobado por el Directorio, Comité de Cumplimiento y Comité de Administración de Riesgo.

Para finalizar es importante mencionar que para el año 2024 se tiene planificado continuar fortaleciendo nuestro programa de prevención ARLAFDT apoyado en el cumplimiento del plan de trabajo anual en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de terrorismo mediante la aplicación de los objetivos estratégicos relacionados con la calidad de información, políticas ARLAFDT, administración de perfiles y monitoreo, actualización de metodologías de riesgos, capacitaciones y auditorías.

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

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Sheyla Paz Hurel  
Oficial de Cumplimiento

**SHEYLA ELENA**  
**PAZ HUREL**

Firmado digitalmente por  
SHEYLA ELENA PAZ HUREL  
Fecha: 2024.01.19 18:01:07  
-05'00'

Guayaquil, 17 de enero de 2023

## Informe del Comité de Administración Integral de Riesgos

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

Las actuales tasas de crecimiento económico aún no alcanzan los niveles prepandemia, especialmente en mercados emergentes y economías en desarrollo. En un contexto de altos índices de inflación y la adopción de políticas monetarias restrictivas, el Fondo Monetario Internacional pronosticó que el crecimiento global será del 3.0% en 2023 y 2.9% en 2024, por debajo del 3.5% del 2022, mientras que en economías desarrolladas el crecimiento económico se pronostica llegue a 1.5% en 2023 vs el 2.6% del 2022; y en economías emergentes ésta se reduciría del 4.1% en 2022 al 4.0% en 2023, principalmente por la crisis inmobiliaria en China.

Para los países de América Latina se evidencia, asimismo, una desaceleración en su Producto Interno Bruto (PIB). En general las proyecciones para la región latinoamericana son moderadas. Según el Balance Preliminar de las Economías de América Latina y el Caribe 2023 publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), se espera un crecimiento del 2.2% para el 2023 y una tasa del 1.9% para el 2024, manteniendo así una tendencia de crecimiento modesto.

En ese contexto, a nivel mundial la inflación ha disminuido sin embargo las tasas de interés en las principales economías desarrolladas se mantienen altas y se espera que permanezcan así en los próximos periodos.

Al respecto, a noviembre de 2023 la inflación de EEUU se ubicó en 3.1%, debajo del 6.4% reportado en enero 2023. Esta disminución se produciría como reacción al equilibrio macroeconómico que persigue la FED, sin embargo, aún no se alcanza la meta de 3%. Desde esta lógica, en diciembre 2023 se decidió por unanimidad mantener la tasa de interés de referencia de los fondos federales entre 5.25% y 5.5%, el más alto desde 2001 y para el 2024 los funcionarios de la FED esperan bajar las tasas en 75 puntos básicos, un ritmo de recortes más pronunciado que el indicado en las proyecciones de septiembre 2023. La inflación se espera retorne a los valores meta en 2025.

Por otro lado, el precio del petróleo durante el 2023 ha sido altamente volátil, oscilando entre alrededor de US\$ 93 por barril y cayendo por debajo de los US\$ 70. Esta volatilidad se ha atribuido a recortes significativos en la producción por parte de la OPEP+ y tensiones económicas globales, especialmente en China, generando expectativas de una menor demanda a corto plazo. Aunque los conflictos bélicos han tenido un impacto limitado en el comercio petrolero, la atención se enfocará en la debilidad económica global, particularmente en China, y posibles cambios en la producción de la OPEP+ en 2024.

En el caso de la economía ecuatoriana, la medición del PIB se ha visto determinada por un cambio metodológico drástico presentado por el Banco Central del Ecuador (BCE) el cual publicó los resultados del nuevo sistema de cuentas nacionales anuales, trimestrales y regionales a partir de un modelo de base móvil (2018=100), considerando que previamente se utilizaba el cálculo de base fija (2007=100).



En función de dicho cambio, se observó que al Tercer Trimestre del 2023 el PIB Nacional desaceleró su ritmo de crecimiento interanual al ubicarse en el 0.4%. Este menor crecimiento se debe principalmente a una contracción del 4.7% del consumo de los hogares. Según el BCE se presentó una disminución en la demanda de productos como vehículos, productos textiles, prendas de vestir y productos lácteos. Es importante mencionar que el consumo de los hogares representa más del 60% del PIB del Ecuador. Por otra parte, el crecimiento interanual de las exportaciones (7.3%) y del gasto de Gobierno (5.1%) ayudó a contrarrestar, en parte, la caída del consumo de los hogares.

Frente al segundo trimestre de 2023, la economía mostró una variación negativa de 1.3% que, entre otros, se debió a una reducción de la inversión (-8.7%) y en el consumo de los hogares (-3.2%). Las industrias que más crecieron durante el tercer trimestre 2023 (con relación al trimestre previo inmediato) fueron explotación de minas y canteras (24.67%) y actividades financieras/seguros (2.13%). En contraparte, las que más decrecieron fueron refinados de petróleo (-19.13%) y construcción (-14.55%). Adicionalmente, se observa una importante mejora en la Agricultura (crecimiento interanual de 15.17%), considerando que durante el año 2022 este vino presentando tasas negativas, sin embargo, esta tendencia podría cambiarse en los primeros meses del año 2024 por el inicio del invierno.

El riesgo país cerró el año 2023 en 2.055 puntos, evidenciando una tendencia creciente. Este particular afecta principalmente a las instituciones financieras y a los poseedores de bonos de deuda ecuatoriana, puesto que el presente indicador se incrementa cuando un gobierno enfrenta dificultades para saldar sus deudas y presenta un desequilibrio en sus finanzas públicas, caracterizado por un déficit fiscal elevado (gastos superiores a los ingresos). El precio de los bonos 2030 y 2040 al finalizar diciembre 2023 fue de US\$ 31.8 y US\$ 46.8, respectivamente. Esto es un 25% menos de su valor al cierre del 2022.

Durante el tercer trimestre de 2023 las exportaciones de Ecuador ascendieron a un total de US\$ 8,253.5 millones, lo que supuso un crecimiento trimestral del 7.2% y un aumento del 3.3% en comparación con el mismo trimestre del año anterior. El principal motor de este crecimiento fueron las exportaciones de petróleo que sumaron US\$ 2,690.7 millones lo que representa un aumento trimestral del 28.8%. No obstante, este valor es un 2.7% inferior al del tercer trimestre de 2022, debido a una disminución en el valor (17.8%) y en el volumen (19.7%) de las exportaciones de productos derivados del petróleo.

En referencia a las importaciones FOB, se totalizó US\$ 7,604.6 millones lo que supone un aumento del 8.8% respecto al trimestre anterior; sin embargo, se registró una disminución del 3.1% en comparación con el mismo trimestre de 2022. Este resultado se vio influenciado por el crecimiento positivo de las importaciones de petróleo, que experimentaron un aumento trimestral del 43.4% en valor (28.0% en volumen) y un crecimiento interanual del 0.2% (27.3% en volumen).

En el trimestre analizado, la Balanza Comercial Total registró un superávit de US\$ 648.1 millones, lo que supone un aumento de US\$ 518.5 millones en comparación con el mismo trimestre del año anterior. Estos datos se deben a una Balanza Comercial Petrolera favorable de US\$ 775.1 millones y a una Balanza Comercial No Petrolera deficitaria de US\$ 127.1 millones.

Con relación a las ventas totales (ventas locales + exportaciones) acumuladas de enero a octubre de 2023, se evidencian variaciones negativas en las dos principales macro actividades, comercio e industria manufacturera, con tasas de -1.17% y -1.54% respectivamente. Dichos rubros en conjunto representan aprox. 60% de las ventas, por lo cual es de vital importancia analizar las causales que provocan este decrecimiento.

Para noviembre 2023 la inflación anual en Ecuador se sitúa en 1.53%, principalmente impulsada por la variación de precios positiva en productos alimenticios (4.6%), así como servicios hoteleros y restaurantes (2.6%). No obstante, Ecuador posee la tasa más baja en comparación a sus pares.

Con respecto al sector monetario, al 31 de diciembre de 2023 se evidenció el valor más bajo de Reservas Internacionales (US\$ 4,454 MM) considerando como periodo de análisis desde enero 2022 hasta la fecha. En términos interanuales la disminución es del 47%. Esta caída se evidencia en 2 componentes principales, posición neta de divisas US\$ 3,798 MM respecto del año anterior y oro (-US\$ 213 MM). La disminución del oro se debe a la operación de recomposición de las Reservas Internacionales en activos más líquidos a través de la venta de oro en el mercado internacional. Esto supuso una utilidad de US\$ 252.9 MM para el sector fiscal.

La tendencia decreciente de las Reservas Internacionales, identificada desde abril 2023, evidencia que el indicador de cobertura de las reservas bancarias y emisión monetaria cierre el año 2023 en el 80%.

Finalmente, en cuanto a las expectativas para el 2024 se espera que la dinámica económica del país se vea afectada por factores internos y externos que podrían desmejorar su rendimiento en 2024, entre los que se incluyen el cierre del bloque petrolero ITT, el retorno de los cortes de luz, la revisión de subsidios, la reforma energética, la aprobación de acuerdos comerciales, las tasas de interés y la inflación contenida.

Ecuador se ve confrontado con el cierre del bloque petrolero ITT, una zona productiva crucial que representa alrededor del 14% de la producción nacional de petróleo. Esta determinación, tras la consulta popular de agosto de 2023, conlleva la pérdida de ingresos anuales considerables para el Estado estimada en alrededor de US\$ 1,200 millones. Cabe mencionar que, a pesar de no entrar en vigor este mandato, la ejecución del Presupuesto General de Estado evidencia una disminución de los ingresos totales en 27% en comparación al mismo periodo en 2022 debido principalmente a la reducción de entradas petroleras (-45%) y de transferencias corrientes (-87%), por lo cual a noviembre de 2023 el déficit fiscal acumulado presentó una cifra de US\$ 3,912 millones (-3.27 % sobre el PIB). Desde esta perspectiva, se considera un pronóstico de crecimiento más bajo profundizado por pago de intereses de deuda externa, el peso de los salarios en el Presupuesto General del Estado y transferencias a seguridad social.

### GESTION DE RIESGOS EN BANCO GUAYAQUIL

Durante el 2023 los procesos de administración de riesgos se enfocaron en:

1. Fortalecer la cultura de gestión de riesgos a través de la actualización de los roles y responsabilidades en la identificación y control de los riesgos.
2. Actualizar las políticas, metodologías, procesos y controles de los procesos de negocios y operativos, en particular aquellos relacionados con productos gestionados de manera digital.
3. Identificar los riesgos de manera temprana, con el fin de implementar acciones proactivas para mitigarlos.

El impacto de las acciones antes mencionadas se resume en la matriz de riesgo institucional, la cual permite planificar y desarrollar el proceso de administración integral de riesgo.

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

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

El **riesgo inherente** obtiene a partir de la medición del resultado de los indicadores de gestión definidos para cada uno de los riesgos vs los umbrales de apetito y tolerancia al riesgo que conforman el perfil de riesgo de la institución.

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

Según se aprecia, las principales categorías de riesgo presentan un satisfactorio nivel de riesgo inherente y una adecuada calidad de gestión; frente al año anterior el riesgo operativo presenta una mejora en su riesgo inherente por las mejoras implementadas en el sistema de control que han permitido disminuir el impacto de los eventos operativos.

Durante el año 2023 el Comité de Administración Integral de Riesgos realizó 15 sesiones de trabajo donde se analizó el resultado de los indicadores que conforman el perfil de riesgo del Banco y se evaluaron las estrategias, políticas, metodologías y controles establecidos para la colocación de créditos, mitigar el riesgo operativo y monitorear los riesgos de liquidez y mercado.

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

### RIESGO CREDITICIO

Al cierre del ejercicio 2023 la cartera comercial (clientes corporativos, empresariales y pequeña y mediana empresa) se mantiene como principal segmento del portafolio del Banco representando 50% del portafolio total vs el 52% del año 2022. 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 financieras 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 93% del portafolio (2022: 92%), opinión que adicionalmente para los riesgos con exposición mayor a \$250,000 cuentan con el dictamen del riesgo Ambiental en cumplimiento de la actualización de la metodología SARAS implementada por el banco en febrero 2020.

Durante este año, ante la expectativa de la presencia del Fenómeno del Niño que se esperaba para el último trimestre del año, se implementó el monitoreo de las principales premisas asociadas a la intensidad del Fenómeno climático y de forma preventiva a partir del mes de mayo se identificaron los sectores y/o cultivos más vulnerables por ubicación geográfica y tamaño del cliente, y en función de estas premisas se incorporó al dictamen del área de Crédito Empresas y Crédito Personas condiciones especiales según el dictamen de riesgo “clima” que dictamina la plataforma Técnico/Agrícola “Agroclimática”. Esta plataforma implementada en el proceso de originación del banco para el sector Agrícola desde octubre del 2022, presenta 3 resultados independientes inherentes a: riesgo de suelo, riesgo de cultivo y riesgo del clima para el cultivo seleccionado según su ubicación geográfica, y para aquellos casos donde la opinión del “riesgo clima” fuera alto, se definieron determinadas estrategias para poder avanzar con la toma del riesgo tales como el contar con el endoso de un seguro agrícola a favor del banco incluyendo en algunos perfiles la recomendación de no avanzar con la concesión del crédito por las debilidades observadas relacionadas al riesgo “clima” que involucran principalmente el riesgo de inundación. La cartera comercial del Banco al término del año 2023 registró un indicador de morosidad del 1.46%.

Por otro lado, durante el 2023 se incorporó al proceso de originación un score de aprobación que permite optimizar la respuesta al cliente del segmento Pyme con ventas hasta \$2,5MM, en exposiciones hasta \$300M.

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. La originación de este portafolio es gestionado tanto a través de canales digitales a partir de procesos automatizados de análisis crediticio en cuantías de hasta los US\$ 40,000 como por el departamento de Crédito Personas que realiza el análisis individualizado. Durante el año 2023 el 74% de las nuevas colocaciones se realizaron por canal digital. Al cerrar el año 2023 el portafolio de créditos de consumo incrementa su participación al 38.6% frente al 36.9% del ejercicio 2022, ascendiendo a US\$2,200 millones. La morosidad de este segmento se ubica en el 3.54%, siendo menor al índice de morosidad promedio del sistema de bancos privados al cierre del año 2023 que se ubicó en 4.81%.

El segmento de la Banca de Microempresa experimentó un crecimiento nominal del 19% en su portafolio, incrementando su participación del 6.6% (dic.2022 6.2%) del portafolio total del Banco.

Al 31 de diciembre del 2023 el portafolio de microcrédito asciende a US\$379 millones. Su análisis se realiza a través de modelos estadísticos y paramétricos que son complementados con el análisis que realiza el área de Crédito Personas. El índice de morosidad al 31 de diciembre de 2023 fue del 6.33%.

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

Al cierre del 2023 la cartera de crédito evaluada se distribuye de la siguiente forma, cumpliendo así los estándares de diversificación de riesgo contenidos en las políticas:

**Distribución por macro sectores:** el portafolio se mantiene adecuadamente diversificado, evitando concentraciones que podrían ser perjudiciales ante un evento adverso en alguna actividad económica. Al 31 de diciembre de 2023 la cartera asignada al sector manufacturero representó el 18.84% (2022: 20.78%) del portafolio comercial, el sector servicios incrementó su

participación al 21.94% (2022: 20.27%), el sector comercio incrementó su participación con el 20.63% (2022: 19.86%), el sector agricultura, ganadería y pesca disminuyó su participación con el 18.75% (2022: 19.63%), la construcción se incrementó con el 16.01% (2022: 15.28%), y la actividad de minas y petróleos reportó el 3.82% (2022: 4.18%). Esta distribución se encuentra monitoreada por una metodología interna de calificación de sectores económicos cuya evolución se revisa al menos en 2 cortes interanuales y permite agrupar las actividades económicas en 4 categorías de riesgo: Bajo +, Bajo -, Medio y Alto.

**Distribución o exposición máxima por cliente:** el Banco cumple a satisfacción con los límites de exposición establecidos en el Código Orgánico Monetario y Financiero. La sumatoria de los 10 mayores clientes del Banco representan el 9.50% 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 55.50% de la cartera de créditos, la región Norte que abarca la sierra centro norte y la costa norte representa el 34.44% de los préstamos, mientras que la región Sur que comprende el Austro ecuatoriano contribuye con el 10.06%.

Respecto a los indicadores de calidad crediticia, es importante mencionar que a partir de enero del 2023 el regulador modificó la metodología para clasificar a la cartera vencida, actualizando para los segmentos comercial, consumo, microcrédito y educativo el umbral a 31 días (excepto vivienda que se mantuvo en 61 días) versus la metodología vigente durante la emergencia sanitaria que comprendió el periodo marzo 2020 a diciembre 2023 donde el vencido se consideraba a partir de los 61 días.

La cartera vencida frente al portafolio total de créditos y contingentes fue del 2.74%, indicador inferior al del sistema financiero que ascendió a 3.20%, 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 2023 se encuentra cubierto con provisiones adecuadas. El índice de cobertura de riesgos crediticios (provisiones de cartera / cartera improductiva) es del 151.10%. Adicionalmente si se considera el excedente de patrimonio técnico registrado a diciembre 2023 por US\$ 357 millones en adición a las provisiones constituidas para cartera y contingentes el banco alcanzaría una cobertura de riesgo global de la cartera improductiva del 406%, que es superior al indicador promedio del sistema financiero que ascendió a 389%.

## RIESGO DE LIQUIDEZ

La gestión del riesgo de liquidez se fundamenta en un conjunto de políticas, metodologías y límites que permiten controlar y monitorear la adecuada disponibilidad de activos líquidos, la estabilidad y concentración de los depósitos del público y que las brechas entre activos y pasivos por banda de tiempo estén cubiertas con recursos líquidos.

Al cierre del año 2023 los activos líquidos que comprenden los fondos disponibles e inversiones de Banco Guayaquil cubren el 34% de los depósitos con el público.

Los depósitos del público mantienen a diciembre del 2023 la tendencia creciente observada el año anterior; se cierra el año con US\$ 5,569 millones frente a los US\$ 5,362 millones de diciembre 2022, lo que representa un crecimiento del 4%; 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 2023 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 2023 los indicadores de primera y segunda línea ascienden al 27.44% y 25.24% respectivamente, siendo los límites del 4.49% y 5.62% respectivamente.
- Las Reservas Mínimas de Liquidez y el Coeficiente de Liquidez Doméstica se han cumplido de manera muy satisfactoria. Al cierre del año 2023 se registran excedentes de US\$ 51,2 millones y de US\$ 146,9 millones, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que el indicador fondos disponibles vs depósitos a corto plazo al 31 de diciembre del 2023 se ubica en el 20.29%.

## RIESGOS DE MERCADO

El riesgo de mercado comprende los riesgos de tasa de interés, bursátil y tipo de cambio.

La gestión del riesgo de tasa de interés se mide a partir de las metodologías de sensibilidad del margen financiero y sensibilidad del valor patrimonial. Al 30 de noviembre del 2023 (última fecha disponible al cierre del presente informe) 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 0.74% y 0.19%, respectivamente.

El control del riesgo bursátil se realiza en base a un conjunto de políticas y límites de exposición establecidas para el portafolio de inversiones local e internacional, el cual al 31 de diciembre del 2023 asciende a US\$ 1,114 millones. Este portafolio está conformado en un 43% 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 0.38% 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 2023 asciende al 0.001% del Patrimonio Técnico de la institución, resultado inmaterial en comparación con los niveles de rentabilidad generados durante el presente año.

## RIESGO OPERACIONAL

El Banco ha establecido y adaptado estrategias innovadoras para mejorar la eficiencia y la capacidad de recuperación operativa, manteniendo siempre un enfoque centrado en las necesidades del cliente. Durante el 2023 implementamos controles efectivos para mitigar riesgos significativos, como resultado las pérdidas por este tipo de riesgo al mes de diciembre 2023 equivalen al 0.12% del patrimonio del Banco, resultado que se sitúa por debajo de nuestro umbral de tolerancia al riesgo.

Las actividades principales llevadas a cabo en la gestión del riesgo operativo estuvieron alineadas a los objetivos estratégicos del Banco:

- **Mejoramiento del sistema de control:** como parte del cumplimiento normativo y basado en estándares internacionales, durante el presente año el Banco actualizó su proceso de gestión del control interno de acuerdo con el modelo 3 líneas de defensa, promoviendo con ello una cultura de gestión de riesgos más eficaz y una toma de decisiones más informada y estratégica. Esto aporta a reducir la exposición a riesgos, mejorar la eficiencia operativa y fortalecer la confianza de nuestros clientes.

- **Actualización de la metodología y calificación de riesgo a Proveedores críticos:** Durante este ejercicio se actualizó la metodología de evaluación de riesgos en los proveedores críticos del banco, los que se califican de acuerdo con 3 factores importantes relacionados con la seguridad de la información, continuidad del negocio y aspectos administrativos. Así mismo, producto de esta evaluación se emitieron informes de riesgo operativo a los responsables de su gestión, para poner en conocimiento los aspectos importantes identificados. En adición a lo mencionado y para garantizar el cumplimiento de controles identificados de continuidad del negocio, protección de datos y seguridad de información, treinta y nueve (39) de estos proveedores críticos fueron auditados por empresas calificadoras, lo que ha permitido la adopción de medidas preventivas para mitigar posibles impactos negativos de terceros en la operación del Banco.
- **Apetito y Tolerancia del Riesgo:** la actualización regular del apetito, tolerancia y capacidad de riesgo es esencial para garantizar que la gestión de riesgos sea un proceso dinámico y alineado con los objetivos y el entorno cambiante del Banco, motivo por el cual durante el presente año se actualizaron los indicadores claves de riesgo (KRI) asociados a los objetivos estratégicos, tácticos y operativos del banco.
- **Actualización de Políticas y Metodologías:** aplicada para una gestión óptima de los factores de riesgo operacional. Este proceso se centró en responder a las cambiantes necesidades del negocio, asegurando siempre su alineación con las leyes y regulaciones actuales establecidas por los organismos de control pertinentes.
- **Riesgos de Tecnología y Seguridad de la información:** Un punto importante a destacar de las medidas implementadas por el Banco están relacionadas con la actualización y homologación de las matrices de riesgos de tecnología y seguridad de la información contemplando las medidas de contención y planes a implementar. Adicionalmente, se elaboró una propuesta de actualización de la metodología para la administración del riesgo tecnológico, y se inició la aplicación de la metodología de riesgos y controles de riesgo operacional para la evaluación de riesgos de servicios en la nube provistos por terceros.
- **En materia de Continuidad del Negocio,** durante el año 2023, el Banco fue recertificado en su Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN) de la norma internacional ISO 22301:2020, 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 2023 se realizaron mejoras en procesos manuales, automatizando la gestión de su documentación, registro de incidentes, indicadores, análisis de impacto del negocio (BIA) entre otros.
- **Diseño y actualización de Planes de continuidad.-** Producto de la actualización de la matriz de riesgos se han definido planes que contemplan una estrategia de acción, identificación y remediación de los incidentes, que minimicen la afectación que podría tener en el Banco los equipos y recursos involucrados, así como el proceso de activación de estos. Los planes diseñados y actualizados, entre otros, son:
  - o (a) Plan de recuperación tecnológica (DRP)
  - o (b) Plan de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad (PRIC)
- **Relacionados con amenazas tecnológicas y de seguridad**

- **Relacionados con amenazas externas**

- (a) Plan de Contingencia para Conmoción Social
- (b) Plan de Contingencia ante Inundaciones (Fenómeno del Niño)
- (c) Controles implementados ante eventos de Estiaje (cortes de energía eléctrica)
- (d) Plan de eventos externos como el terrorismo

- **Ejecución de pruebas de continuidad del negocio:** Durante el 2023 el Banco ejecutó de forma Satisfactoria las pruebas diseñadas en el ámbito de continuidad del negocio, probando así la capacidad de mantener el nivel deseado de funcionalidad de los procesos críticos para la continuidad del negocio, tales como:

- o Pruebas de respaldo y restauración
- o Pruebas contingentes con proveedores críticos
- o Pruebas de contingencia con los Servicio de Marcas de Tarjetas de débito y crédito
- o Simulacros de Evacuación
- o Pruebas del Plan de Respuesta Incidentes de Ciberseguridad (PRIC)
- o Pruebas del Plan de Recuperación de Desastres (DRP), que incluye la prueba de conexión a la base de datos principal mediante esquema “fuera de banda”

- **Implementación de herramienta de gestión de crisis:** Durante el 2023, se implementó una herramienta para el manejo de crisis llamada “Crisis Management Everbridge”, la que permitirá mejorar la efectividad de las comunicaciones y el seguimiento de las actividades ejecutadas por los diferentes equipos responsables de los planes de contingencia y continuidad durante incidentes disruptivos que afecten a los procesos críticos para la continuidad del Banco.

- **Recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Continuidad del Negocio (SGCN), basado en la norma internacional ISO 22301:2020:** lo que ayuda al Banco a planificar y prepararse para eventos inesperados, permitiendo mantener protocolos de respuesta rápidos y efectivos ante situaciones de crisis, minimizando el impacto en la continuidad de las operaciones críticas para el negocio.

Durante el último año, la implementación del Modelo de Gestión de Riesgo Operativo y Continuidad del Negocio ha sido fundamental para diseñar estrategias que fomentan la colaboración entre las áreas de negocio y soporte. Estas estrategias están alineadas con la cultura digital y la visión estratégica del Banco, lo que ha permitido reducir la exposición al riesgo y fortalecer nuestra conexión con los clientes, respondiendo de manera más efectiva a sus necesidades específicas.

La gestión de riesgo es un proceso continuo y dinámico que debe asegurar que las actividades comerciales y operativas están adecuadamente controladas conforme evoluciona el modelo de negocio de Banco. Para el año 2024 el Comité que presido continuará monitoreando el perfil de riesgo de la institución, con el fin de verificar el alineamiento de todos los procesos a los objetivos estratégicos de la institución.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Ec. Angelo Caputi Oyague  
Presidente del Comité de Administración Integral de Riesgos

Digitally signed by ANGELO LUIS CAPUTI OYAGUE  
Date: 2024.01.22 15:56:05 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR

Guayaquil, 10 de enero de 2023

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

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

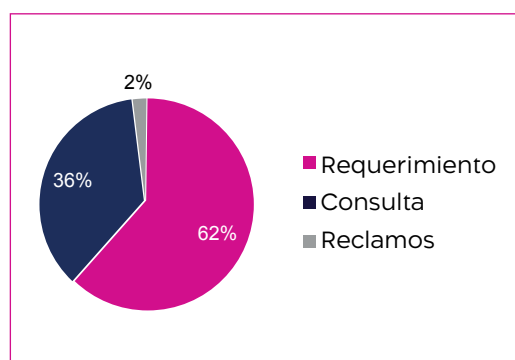
Durante estos 100 años, hemos logrado ser un banco diferente, altamente digital, manteniéndonos disponible los 365 días del año, cumpliendo con los derechos de los usuarios financieros y normativas vigentes.

En Banco Guayaquil, estamos transformándonos constantemente, para brindar la mejor experiencia bancaria, con productos y servicios, que nos permitan entender y atender a todos nuestros clientes y usuarios.

En lo que corresponde a transaccionalidad, nuestras estrategias continúan evolucionando y han permitido que en este 2023 cerremos con 277 millones de transacciones, existiendo un incremento del 20.61% comparado al año anterior.

De enero a diciembre de 2023, receptamos más de 7 millones de solicitudes entre consultas, requerimientos, y reclamos, siendo este un índice del 2.63% comparado con los millones de transacciones generadas en el mismo periodo.

De este universo de solicitudes solo el 2% corresponden a reclamos, representando el 0.07% del total de transacciones comerciales efectuadas.



De las solicitudes atendidas, el 98.16%, fueron resueltas en menos de 5 días y el 1.84% entre 6 a 15 días, alcanzando un elevado nivel de calidad en la prestación de servicios, cumpliendo así las aspiraciones de los usuarios financieros y las sanas prácticas de atención.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Tatiana Negrete Cavagnaro  
Titular de Atención al Cliente

**TATIANA  
ALEXANDRA  
NEGRETE  
CAVAGNARO**

Firmado digitalmente por  
TATIANA ALEXANDRA  
NEGRETE CAVAGNARO  
Fecha: 2024.01.10 12:16:48  
-05'00'

Guayaquil, 27 de diciembre de 2023

## Informe del Comité de Ética

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

De conformidad con el Acta de la sesión del Comité de Ética celebrada hoy, 27 de diciembre del 2023, la que consta en los archivos de la Secretaría General del Banco, informo a usted que durante el presente año, el Comité, a través de su Secretario-Director de RRHH del Banco, mantuvo fluidas comunicaciones de consulta con todos los interesados, las que conllevaron a concluir que resultaba innecesario convocar a reuniones Extraordinarias del Comité durante el ejercicio económico del presente año.

En la misma sesión de hoy, se da a conocer como antecedente que se aprobó la actualización de la octava versión del Código de Ética para los Empleados del BG, en la que se incluyó: Filosofía Corporativa de Banco Guayaquil, Política de Experiencia del Cliente, y la actualización en el Capítulo de Conflicto de Intereses se resolvió recomendar a Directorio aprobar y se dispuso que el capítulo de proveedores contenido en código de los empleados sea elaborado como un documento independiente. En esta línea, la base de la propuesta del nuevo Código de Ética de Proveedores de Banco Guayaquil fue el Capítulo Proveedores que se extrajo del Código de Ética de Empleados BG, además se integraron textos de algunas cláusulas normativas de los documentos contractuales del Banco y Proveedores; se conoció también que no se presentaron denuncias a través de la Línea Ética, opción ésta que tienen los colaboradores del Banco para hacer conocer al Comité sobre cualquier incumplimiento del Código de Ética mediante la Intranet Institucional.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Raúl Gómez Ordeñana  
Presidente del Comité de Ética

Digitally signed by RAUL CARLOS GOMEZ ORDENANA  
Date: 2024.01.12 11:09:52 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR



Guayaquil, 12 de Enero 2024

## Informe Anual del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional 2023

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

Partiendo de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo de Banco Guayaquil, uno de los principales compromisos es brindar bienestar y proteger la seguridad y salud de sus colaboradores, promoviendo estilos de vida saludable; implementando programas necesarios que permitan llevar a cabo los objetivos planteados de Seguridad, Salud Ocupacional y Organización Saludable, manteniendo un mejoramiento continuo en el entorno individual, familiar y comunitario de los colaboradores.

En el marco de la política en el 2023 se desarrolló estrategias y buenas prácticas alineadas al esquema de Organización Saludable, que contempla los pilares de Cuerpo Saludable, Mente Saludable, Trabajo Saludable y Comunidad Saludable.

En este sentido, se estableció indicadores claves para medir la gestión preventiva y reactiva del modelo garantizando un entorno laboral seguro y saludable para todos los colaboradores y sus familias.

A continuación, se presentan los principales indicadores:

### Indicadores de Gestión SSO & Bienestar 2023

GESTIÓN SSO&B	97.4%
Bienestar	100%
Riesgos mayores	97.5%
Salud integral	96.7%
Seguridad ocupacional	95.4%

Dentro de las actividades de Bienestar se desarrolló el programa de Mente Saludable, impartiendo talleres psico-colaborativas en áreas de seguridad física e integral con el objetivo de brindar espacios de escucha y contención emocional, que ayudaron a afrontar situaciones de crisis y emergencias generadas en el país.

Se desarrolló estrategias de comunicación de protocolos de actuación ante situaciones de peligro con el objetivo de educar e impartir conocimiento para tener herramientas de afrontamiento.

Pensando en la salud mental de los colaboradores y familia se amplió el beneficio de apoyo Psicológico, incrementando las sesiones de acompañamiento con un esquema integral, así como también se consideró las necesidades actuales de colaboradores y se amplió a especialidades de Psiquiatría y Orientación Familiar.

En el 2023 se realizaron un total de 2058 consultas psicológicas, 9 psiquiátricas, y 10 de orientación familiar, contribuyendo al bienestar mental de 402 colaboradores y 285 familiares, siendo un total de 687 personas quienes recibieron este servicio, de las cuales el 90% indicaron que el apoyo recibido ha influenciado de manera positiva en sus vidas.

El apoyo al deporte ha sido también un gran pilar de nuestra estrategia de Bienestar. Se realizó el lanzamiento de BG Sports, iniciativa que pone a disposición diversos clubes deportivos de fútbol, softbol, ciclismo, runners, aportando a la generación de hábitos saludables como la actividad física.

586 personas participaron en diferentes clubes, en fútbol se alcanzó la participación en las finales de campeonatos interbancarios representando de la mejor manera al Banco y siendo embajadores de vida saludable.

En el mes de Abril conmemorando el día internacional de la seguridad y salud ocupacional se organizaron diversas actividades que ponen énfasis en el propósito de mejorar la vida de las personas, se realizó la caminata familiar, carrera saludable, clubes vacacionales de fútbol para hijos de colaboradores, contando con más de 1000 participantes entre colaboradores y familias.

### Riesgos Mayores

Se desarrolló el programa de capacitación y adiestramiento para seguir fortaleciendo las competencias en seguridad y salud ocupacional de los colaboradores, brigadistas y líderes. Se capacitó en manejo de emergencias, actuación en caso de inundaciones, erupción volcánica, conmoción social, asalto, robo, sismo y amenaza de bomba.

Se estableció una planificación de pruebas del sistema hídrico contra incendios con una frecuencia trimestral en edificios principales asegurando el buen funcionamiento del sistema. Así como también se colocó pulsadores de emergencia en todas las oficinas en la zona de ventanillas.

### Salud Integral

CUMPLIMIENTO	2023
Cobertura Control Médico Anual	95%
Población Sana	63%
Ausentismo	1.3%
Morbilidad	7.45%

Este año en el programa de Vigilancia de la Salud se atendieron a la fecha a 2385 colaboradores, logrando un alcance del 95% a diciembre del 2023, los resultados fueron, 63% de colaboradores son considerados población sana, debido a que sus exámenes médicos se encuentran con los valores adecuados, 6% de obesidad, 5% de hiperlipidemia, 3% de parasitosis y 2% de hipertensión arterial, quienes reciben las recomendaciones médicas a seguir y el seguimiento respectivo para su bienestar, tenemos 1.3% de ausentismo y el 7.45% de morbilidad, así como también se ejecutaron las siguientes campañas:

- Campaña de Masajes Relajantes, Pausas Activas, bailoterapia que tuvo un alcance a más de 1770 colaboradores.
- Control de salud bucal (profilaxis).
- Coaching Saludable: 488 colaboradores inscritos en el programa, de los cuales el 31% de los colaboradores que completaron sus consultas con la Nutricionista bajaron de peso.
- Programa de vacunación contra la Influenza
- Beneficios de Salud: Dispensarios Médicos en edificios principales; exámenes de laboratorio periódicos; servicio de enfermería; entrega de mobiliario ergonómico para oficinas y Home Office; entrega de implementos de bioseguridad; flex time; banco de horas; bono de lentes.
- Charla para embarazadas y lactantes, Corazón sano, Club materno y paterno.

### Seguridad Ocupacional

Se cumplió con el programa de capacitación, formación y entrenamiento a través del Curso Virtual de SSO teniendo un alcance a todos los colaboradores, se entrenó a más de 200 brigadistas de forma teórica y práctica, se capacitaciones a las 122 agencias en seguridad y salud ocupacional y emergencias, al igual que a proveedores, personal nuevo, escuela de caja.

### Programa de Visitas Integrales

Estamos más cerca de los colaboradores de front office, una brigada de médicos y técnicos visitaron todas las oficinas a nivel nacional, compartiendo actividades como la charla de SSO, control médico, terapias cervicales, pausas activas, inspecciones técnicas in situ, simulacros, en el año se realizó visitas al 100% de agencias.

### Comunidad Saludable

#### Primero Unidos

Alineados a la cultura de empatía bancaria en este año impulsamos prácticas de solidaridad, a través del Programa Primero Unidos creando un fondo con la donación voluntaria mensual de los colaboradores, cuyos recursos son destinados para el apoyo de sus compañeros de trabajo, sus familias y la comunidad en situaciones de calamidad doméstica, discapacidad, situaciones de vulnerabilidad y desastres naturales.

El programa inició en mayo del 2023 y hasta el momento se han inscrito 286 donantes, con un fondo recaudado de \$6203.78, el mismo que fue destinado a causas de apoyo a hijos de colaboradores con discapacidad intelectual y física, se entregó a cada colaborador un bono de 12 terapias en el centro de desarrollo de su preferencia, siendo sostenibles apoyando a fundaciones y centros de terapia, adicional se donó una silla de ruedas infantil y medicamentos, con estas acciones todos unimos esfuerzos para ayudar en situaciones que más se necesita.

Además, desarrollamos actividades de voluntariados en casas hogares apoyando a para niños y adultos mayores en fechas especiales, y se donó alimentos y juguetes.

#### Certificaciones y Reconocimientos

Somos una Organización Saludable, en el año 2023 recertificamos Organización Saludable a través de una auditoría externa (AENOR ESPAÑA), en cuyo informe, calificaron como excelente nuestra gestión donde alcanzamos el 100% de cumplimiento de la norma.

## Empresa Familiarmente Responsable

Banco Guayaquil recibió la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, un reconocimiento desde Fundación Masfamilia, a todas las empresas que se preocupan por buscar métodos de equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados iniciando por el compromiso de la alta dirección, se realizó el diagnóstico, objetivos, implantación, sensibilización, seguimiento y finalmente con la otorgación de este reconocimiento.

1050 colaboradores fueron encuestados de los cuales 519 trabajan en agencias y 531 trabajan en edificios principales.

El 63% de colaboradores considera que Banco Guayaquil ofrece distintos beneficios como un elemento que forma parte de su cultura, valores y principios, actualmente se tiene 39 beneficios relacionados a la calidad en el empleo, apoyo a la familia, desarrollo personal y profesional, flexibilidad temporal y espacial, igualdad de oportunidades.

El 91% de los colaboradores de Banco Guayaquil afirma que sus necesidades relacionadas con su equilibrio familia - trabajo, están cubiertas por parte del Banco.

Somos el mejor lugar para trabajar, en el 2023 el Banco ocupó el 1er lugar en el ranking de mejor lugar para trabajar en el Ecuador y el 5to a nivel Latinoamérica por parte de GPTW.

## Sello Empresa Inclusiva

Banco Guayaquil recibió el Sello de Empresa Inclusivo, reconocimiento recibido de parte de ACNUR, Pacto Global y el Programa Sin Fronteras para las empresas que cuentan con buenas prácticas que favorezcan la inclusión social y económica de personas refugiadas, solicitantes de asilo y en movilidad humana; inspirando a la acción de otros actores del sector privado y la sociedad ecuatoriana en general.

## Sello empresa segura

Reconoce a las empresas que tienen entornos saludables y seguros, libres de violencia y discriminación. Banco Guayaquil promueve una cultura inclusiva a través de nuestra filosofía ser cercanos, sencillos y transparentes.

Se obtuvo la certificación espacio 100% libre de Humo en agencias a nivel nacional y la Certificación Actívate y Vive en el Edificio Sucursal Cuenca.

Ec. Julio Mackliff E.

*Documento firmado electrónicamente*

Presidente Comité Paritario  
Seguridad, Salud Ocupacional  
y Organización Saludable

Digitally signed by JULIO ANTONIO MACKLIFF ELIZALDE  
Date: 2024.01.24 16:57:27 -05:00  
Reason: FIRMA ELECTRONICA BG  
Location: ECUADOR









